



ESKO

EHKÄISEVÄN TYÖN KÄRKIHANKE OULUSSA

Järjestöjen ohjaus- ja neuvonta

Raportti oululaisten sosiaali- ja terveysterveystöiden ohjaus- ja neuvontapalveluista

Syksy 2010

Liisa Jurmu

Työkäiset ESKO-hanke

Pohjois-Pohjanmaan Sydänpiiri

Sisältö

1. Johdanto	3
2. Selvityksen toteutus ja raportin rakenne	4
3. Ohjaus- ja neuvontatyön tekijät ja kohderyhmät	6
4. Ohjauksen ja neuvonnan sisältö	9
5. Ohjauksen ja neuvonnan toteutus	12
6. Ohjaukseen ja neuvontaan liittyvä yhteistyö	16
7. Lopuksi.....	18
LÄHTEET:.....	21
Liite 1. Ohjaus ja neuvonta kysely.....	22

1. Johdanto

Ohjaus ja neuvonta kuuluvat useimpien sosiaali- ja terveysjärjestöjen perustehtäviin. Järjestöissä annetaan hyvin monenlaista apua ja tukea erilaisissa kysymyksissä, jotka voivat liittyä kyseisen järjestön erityisosaamisalueeseen tai laajempiin kokonaisuuksiin. Järjestötoimijoiden oman erityisalan asiantuntemus ja osaaminen voivat perustua paitsi koulutukseen ja työkokemukseen, myös omakohtaisiin kokemuksiin. Kokemusasiantuntijuus onkin järjestösektorille tyypillinen ja esimerkiksi julkiseen sektoriin verrattuna erityinen piirre.

Järjestökenttää kuvataan usein rikkaaksi ja moninaiseksi. Sama luonnehdinta sopii myös järjestöjen tekemään ohjaus- ja neuvontatyöhön. Moninaisuuden lisäksi järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalvelujen kokonaisuuden jäsentämiselle asettavat haasteita yhteisten käsitteiden ja määrittelyjen puuttuminen. Ohjausta ja neuvontaa on tarkasteltu yksittäisissä järjestöissä jonkin verran, mutta usean järjestön kattavia yhteisiä tarkasteluja on tehty varsin vähän. Lähinnä ohjauksen ja neuvonnan osa-alueita on sivuttu osana jotain toista kokonaisuutta. Ohjaus ja neuvonta näkökulmana tai lähestymistapana järjestöjen toimintaan on huomattavasti harvinaisempi (Kts. tuore julkaisu järjestöjen neuvonnasta: Kari A. ,Liimatainen H., Pieviläinen H., Puumalainen H., Sulku S., (toim.): *Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä*, 2010)

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton Yhteispalvelun kehittämissuorituksissa(2007–2010) on kehitetty järjestöjen keskinäistä sekä järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyötä liittyen ohjaukseen ja neuvontaan. Projektissa kokeiltiin ja selvitettiin yhteistyössä eri järjestöjen ja julkisen sektorin kumppaneiden kanssa, millaiset järjestöjen toiminnot, miten ja millä edellytyksillä sopivat yhteispalvelupisteen yhteyteen sekä miten järjestöjen ja julkisen yhteistyötä ohjauksessa ja neuvonassa voidaan toteuttaa järjestöjen matalan kynnyksen kohtaamispaikassa (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2010, 23). Projekti päättyy vuoden 2010 lopussa. Paikallinen yhteistyö jatkuu kokeilupaikkakunnilla joko uusilla rahoituksilla tai ilman erillistä rahoitusta. Oulussa paikallinen sosiaali- ja terveysturvayhdistys on hakenut kolmivuotista kehittämishanketta Raha-automaattiyhdistykseltä. Päätös hankkeesta saadaan joulukuussa 2010.

Tässä selvityksessä tarkastellaan oululaisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen ohjausta ja neuvontaa. Tavoitteena on:

- koota tietoa ja muodostaa kokonaiskuvaa oululaisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluista jäsenistön, kuntalaisten ja ammattihenkilöstön käyttöön sekä
- tuottaa yhteisiä käsitteitä ja määritelmiä sekä ns. yhteistä ymmärrystä koskien järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluja

Järjestöissä tehdään monenlaista ohjausta ja neuvontaa. Tarve kokonaisuuden hahmottamiselle ja yhteisten käsitteiden määrittelyille on suuri. Kokonaiskuvan, yhteisten näkemysten muodostamisesta ja yhteisesti kerätystä tiedosta hyötyvät eri osapuolet: ohjausta ja neuvontaa tekevät järjestöt, ohjausta ja neuvontaa saavat/etsivät henkilöt sekä järjestöjen tuottamasta toiminnasta kiinnostuneet eri sektorien edustajat.

2. Selvityksen toteutus ja raportin rakenne

Tarve ohjaus- ja neuvontapalvelujen kartoittamiselle ja kokoamiselle syntyi Esko-hankekokonaisuuden yhteydessä. Kyseistä asiaa pohtimaan perustettiin neuvonta- ja ohjaustyöryhmä, joka kokoontui ensimmäisen kerran tammikuussa 2010. Työryhmässä oli mukana eri järjestöjen edustajia, Oulun kaupunki sekä ESKO-osahankkeiden edustajia. Pohjois-Pohjanmaan sydänpiirin (Työikäiset ESKO-hanke) palkkaama projektisihteeri aloitti tehtävässä 1.4.2010. Projektisihteeri työskenteli koko ESKO-hankekokonaisuudelle.

Työ lähti käyntiin aihealueeseen tutustumisella ja tilannekatsauksella. Tämä käsitti ohjauksen ja neuvonnan tilan tarkastelua Oulussa: järjestöt ja Oulun kaupunki, yhteistyö, käynnissä olevat hankkeet jne. Tilannekatsauksen jälkeen vuorossa oli ohjauksen ja neuvonnan määrittely. Järjestöjen ohjauksesta ja neuvonnasta on saatavilla hyvin niukasti tietoa ja näin ollen liikkeelle lähdettiin tarkastelemalla ohjauksesta ja neuvonnasta muissa yhteyksissä tehtyjä määrittelyitä. Selvittelyjen kautta päädyttiin seuraavanlaiseen määrittelyyn:

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluilla tarkoitetaan johonkin tarpeeseen tai ongelmaan annettua ohjausta tai neuvontaa. Ohjaus tai neuvonta voi kohdentua jäsenistöön, muille kuntalaisille/asiakkaille, ammattihenkilöstölle tai toisille järjestötoimijoille (ammattilaiset ja vapaaehtoiset). Ohjauksella ja neuvonnalla tarkoitetaan toimintaa, jossa asiantuntija (kokemukseen-/ammattiin perustuva asiantuntijuus) auttaa asiakasta vahvistamalla hänen omaa toimintakykyään kyseessä olevan ongelman/tarpeen suhteen tai jossa asiantuntija tarjoaa asiakkaalle toimintatavan/näkökulman kyseisen ongelman/tarpeen ratkaisemiseksi.

Ohjaus- ja neuvontapalveluihin sisältyy osin tiedottaminen, mikäli tavoitteena on asiakkaan/asiakkaiden/jäsenten tarpeisiin/ongelmiin liittyvän tiedon lisääminen. Esimerkkejä ohjaukseen ja neuvontaan kuuluvasta tiedottamisesta ovat tiettyyn asiakokonaisuuteen liittyvät infotilaisuudet, materiaalit ja tiedon tarjoaminen www-sivuilla. Sen sijaan tiedotus esimerkiksi kyseisen järjestön toiminnasta, lähtökohdista, arvoista yms. ei kuulu ohjaus- ja neuvontapalveluiksi määriteltävään tiedotukseen.

Yllä oleva määrittely tehtiin ohjaus- ja neuvontapalvelut kyselyn johdantoon ja sen oletettiin helpottavan kyselyyn vastaamista. Määrittelyä tehtäessä tunnistettiin, että kyselyn ja selvityksen yksi tavoite on tuottaa lisätietoa järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluista, joka puolestaan antaa aineksia määrittelyn jalostamiselle.

Selvityksen keskeinen osa-alue on järjestöille tehty kysely. Kyselyn kohderyhmäksi valittiin oululaiset sosiaali- ja terveysjärjestöt. Järjestöllä tässä selvityksessä tarkoitetaan sekä yhden kunnan alueella toimivaa paikallisyhdistystä kuin laajemmalla alueella toimivaa yhdistystä, piiriä tai liittoa. Oululaisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteystiedot kerättiin järjestöpankista ja ESKO-hankekokonaisuuden materiaaleista. Kysely lähetettiin 96 toimijalle ja vastauksia kyselyyn saatiin 58 kappaletta. Näin ollen vastausprosentiksi muodostui 60. Kysely toteutettiin Zef-arviointikoneen avulla.

Tässä raportissa tarkastellaan kyselyn keskeisiä tuloksia. Tulokset ovat kokonaiskuva kyselyyn vastanneiden oululaisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluista. Tässä raportissa ei siten paneuduta yksittäisiin vastauksiin, eli ei esimerkiksi muodosteta yksittäisten järjestöjen profiileja ohjaus- ja neuvontapalveluissa. On kuitenkin tärkeää huomioida, että selvityksen keskeinen tehtävä oli kerätä yksityiskohtaista tietoa järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluista järjestökohtaisesti. Tämä tieto on kyselyn avulla kerätty ja tieto tullaan viemään sähköiseen muotoon, josta järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluja etsivät eri toimijat voivat tietoa hakea.

Raportissa esitellään kyselyn tulokset erillisten osa-alueiden kautta. Raportti on jaettu seuraaviin lukuihin: **ohjaus- ja neuvontatyön tekijät ja kohderyhmät, ohjauksen ja neuvonnan sisältö, ohjauksen ja neuvonnan toteutus, ohjaukseen ja neuvontaan liittyvä yhteistyö ja lopuksi (ohjauksen ja neuvonnan jäsentelyä sekä loppusanat)**. Tulokset esitellään raportissa määrällisesti sekä prosentiosuuksina (kyselyyn vastanneista).

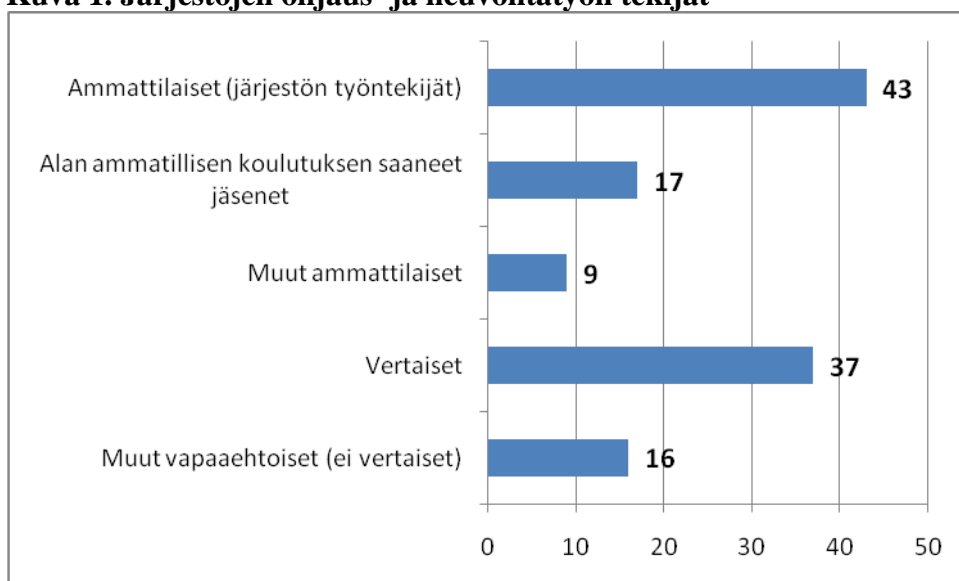
3. Ohjaus- ja neuvontatyön tekijät ja kohderyhmät

Järjestöjen antamaa ohjausta ja neuvontaa voidaan tarkastella ensinnäkin työn tekijöiden kautta. Karkeasti järjestöjen tarjoama ohjaus ja neuvonta voidaan tekijöiden perusteella jakaa **ammattilaisten ja vapaaehtoisten antamaan ohjaukseen ja neuvontaan**. Järjestöissä työskentelee vakinaisissa työtehtävissä runsas määrä kyseisen alan ammattilaisia. Ammatillaiset voivat työskennellä esimerkiksi nimikkeillä aluetyöntekijä, toiminnanjohtaja, järjestösihteeri tms. Ohjaus ja neuvonta ovat usein yksi keskeisistä järjestöissä työskentelevien ammattilaisten tehtävistä.

Myös vapaaehtoisilla on järjestöjen tarjoamassa ohjaus- ja neuvontatyössä vahva rooli. Vapaaehtoisten antamaan ohjaukseen ja neuvontaan sisältyy vertaisten antama ohjaus ja neuvonta, joka on järjestökentällä moninaista ja runsasta. *Vertaisen osaaminen tai tieto* perustuu omakohtaiseen kokemukseen jostakin erityisestä elämäntilanteesta, esimerkiksi sairastumisesta tai vammautumisesta. Vertaisuuden ja kokemustiedon vastakohta on *amatillinen tieto ja asiantuntemus*, jotka perustuvat koulutukseen, tutkimukseen ja amatillisessa työssä saatuun osaamiseen. Vertaisuus ja amatillisuus voivat myös liittyä yhteen. (Sosiaali- ja terveystyöjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry 2004, 6.)

Tässä selvityksessä jaettiin ohjaus- ja neuvontatyön tekijät viiteen ryhmään. On tärkeää huomioida, että ohjausta ja neuvontaa antavat usein yhdessä järjestössä monet, erilaista asiantuntijuutta omaavat toimijat. Toisin sanoen järjestössä voi olla monta erilaista ohjauksen ja neuvonnan antajaa, kuten myös ohjauksen ja neuvonnan toteutusmuotoa. Kyselyssä tämä huomioitiin monivalintakysymyksillä, eli vastaajat pystyivät valitsemaan esimerkiksi ohjaus ja neuvontatyön tekijöitä koskevassa kysymyksessä usean vastausvaihtoehdon.

Kuva 1. Järjestöjen ohjaus- ja neuvontatyön tekijät



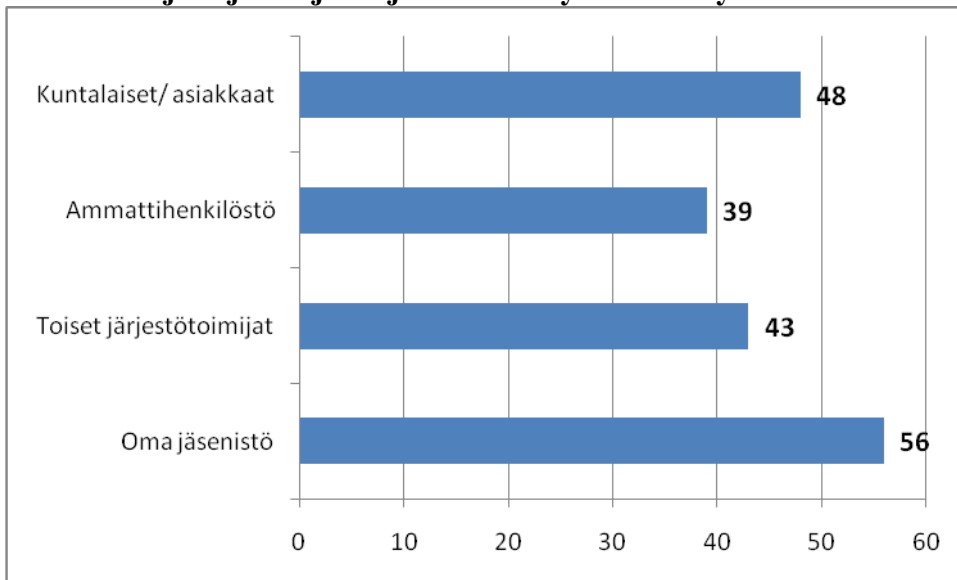
Kuten kuvasta 1. voidaan nähdä, **ammattilaiset (järjestön työntekijät)** muodostavat suurimman ryhmän ohjaus- ja neuvontapalveluita järjestöissä antavista tahoista (**43 järjestössä, 74 % kyselyyn vastanneista**). Toiseksi suurimman ryhmän muodostavat **vertaiset (37 järjestössä, 64 % kyselyyn vastanneista)** ja tämän jälkeen tulevat alan ammatillisen koulutuksen saaneet jäsenet (**17 järjestössä, 29 % kyselyyn vastanneista**). **Muiden vapaaehtoisten (ei vertaiset)** antamaa ohjausta ja neuvontaa on **16 järjestöllä (28 % kyselyyn vastanneista)** ja **muiden ammattilaisten (esim. asianajajat)** antamaa ohjausta ja neuvontaa puolestaan **9 järjestöllä (16 % kyselyyn vastanneista)**.

Kuten kuvasta 1. nähdään, suuressa osassa kyselyyn vastanneista järjestöistä annetaan ammatilliseen osaamiseen perustuvaa ohjausta ja neuvontaa. Jopa liki kolme neljäsosaa kyselyyn vastanneista järjestöistä ilmoittaa järjestöissä työskentelevät ammattilaiset ohjauksen ja neuvonnan toteuttajiksi ja alan ammatillisen koulutuksen saaneiden jäsenten antamaa ohjausta ja neuvontaa on puolestaan kolmanneksella vastanneista. Tulos kuvaa osaltaan järjestökentällä olevaa ammatillisen asiantuntijuuden runsasta määrää.

Ammattiosaamiseen perustuvan ohjauksen ja neuvonnan ohella järjestöissä on runsaasti vapaaehtoisten antamaa ohjausta ja neuvontaa. Vapaaehtoisten toteuttamasta ohjauksesta ja neuvonnasta voidaan erottaa vertaisten sekä muiden vapaaehtoisten toteuttama ohjaus ja neuvonta. Reilusti yli puolet kyselyyn vastanneista ilmoitti vertaisten antavan järjestössään ohjausta ja neuvontaa. Kokemusasiantuntijuuteen perustuva vertaisuus on järjestökentän erityispiirre. Esimerkiksi ohjausta ja neuvontaa etsivälle henkilölle voi olla olennaisen tärkeää saada apua samoja asioita ja kokemuksia omaavalta henkilöltä.

Järjestöissä annetaan ohjausta ja neuvontaa erilaisille kohderyhmille. Tässä kyselyssä ohjaus- ja neuvontatyön kohderyhmiä tarkastellaan neljän eri näkökulman kautta: **kuntalaiset/asiakkaat, ammattihenkilöstö, toiset järjestötoimijat (ammattilaiset ja vapaaehtoiset)** sekä **oma jäsenistö**. On tärkeää huomata, että nämä ryhmät eivät ole toisiaan poissulkevia. Esimerkiksi järjestöjen jäsenet ovat samanaikaisesti myös kuntalaisia, eli aina jonkin kunnan asukkaita. Kohderyhmiin jakautumisen voidaan ajatella rakentuvan tilannekohtaisesti, eli ohjausta ja neuvontaa saava henkilö kuuluu aina siihen kohderyhmään, jonka roolissa hän ohjaus- ja neuvontatilanteessa on.

Kuva 2. Järjestöjen ohjaus- ja neuvontatyön kohderyhmät



Kuvasta 2. nähdään, että lähes kaikki kyselyyn vastanneista järjestöistä antavat ohjausta ja neuvontaa **omalle jäsenistölleen (56 järjestöä, 97 % vastanneista)**. **Kuntalaisille/asiakkaille** annettua ohjausta ja neuvontaa on puolestaan **48 järjestöllä (83 % vastanneista)** ja **toisille järjestötoimijoille (ammattilaiset ja vapaaehtoiset)** annettua **43 järjestöllä (74 % vastanneista)**. Myös **ammattihenkilöstölle** annettu ohjaus ja neuvonta on kyselyn mukaan määrällisesti merkittävää, sillä jopa **39 järjestöä (67 % vastanneista)** ilmoitti kyseisen ryhmän ohjaus- ja neuvontatyön kohteekseen.

Kyselyn mukaan suuri osa järjestöistä antaa ohjausta ja neuvontaa erilaisille toimijoille. Noin kaksi kolmasosaa mukana olevista järjestöistä kertoo ohjauksen ja neuvonnan kohderyhmikseen kaikki selvityksessä määritellyt kohderyhmät. Tämän selvityksen näkökulmasta mielenkiintoinen tieto on kuntalaisille ohjausta ja neuvontaa antavien järjestöjen suuri määrä (yli 80 prosenttia vastanneista). Toisaalta mielenkiintoista on myös ammattihenkilöstölle ohjausta ja neuvontaa antavien järjestöjen merkittävä ja yllättävänkin suuri osuus.

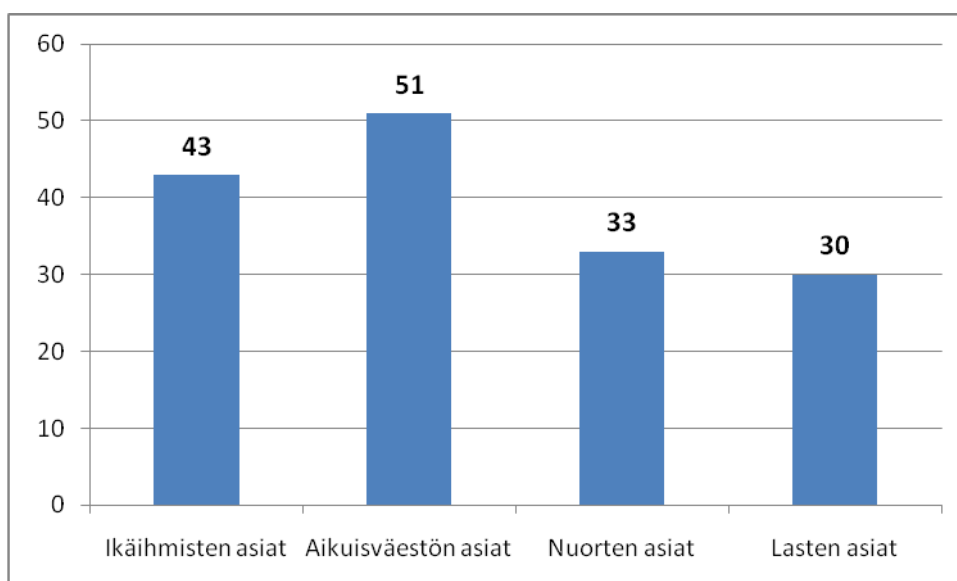
4. Ohjauksen ja neuvonnan sisältö

Kyselyssä tarkasteltiin ohjauksen ja neuvonnan sisältöä **ikäryhmien, aihealueiden** sekä **asiasanojen ja kysytyimpien asioiden** kautta. Ikäryhmät ja aihealueet olivat valmiiksi määritelty, mutta aihealueita koskevassa kysymyksessä oli myös avoin ns. muu, mikä –kohta. Asiasanoja ja kysytyimpiä asioita kysyttiin puolestaan kyselyssä avoimin kysymyksin. Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon edellisten osa-alueiden tavoin myös ohjauksen ja neuvonnan sisältöön liittyneissä kysymyksissä.

Ohjauksen ja neuvonnan sisältöä lähestyttiin kyselyssä ensimmäisenä eri ikäryhmien näkökulmasta. Kysymyksellä viitattiin nimenomaan ohjauksen ja neuvonnan sisältöön, eli siihen minkä ikäryhmän asioita kyseinen ohjaus ja neuvonta koskevat (esim. ohjausta ja neuvontaa saavan henkilön ikäryhmän sijaan). Kuten kuvasta 3. nähdään, valtaosa kyselyyn vastanneista järjestöistä antaa **aikuisväestön asioihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa (51 järjestöä, 88 % kyselyyn vastanneista)**. Toiseksi yleisimmin ohjaus ja neuvonta koskevat **ikäihmisten asioita (43 järjestöä, 74 % kyselyyn vastanneista)**.

Kuten kuvasta 3. nähdään, nuorten ja lasten asioihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa on lähes yhtä monella järjestöllä. **Nuorten asioihin** liittyvää ohjausta ja neuvontaa antaa **33 järjestöä (57 % kyselyyn vastanneista)**, **lasten asioita** ohjauksessa ja neuvonnassa käsittelevien järjestöjen määrän ollessa **30 (52 % kyselyyn vastanneista)**.

Kuva 3. Ohjauksen ja neuvonnan sisältö ikäryhmittäin

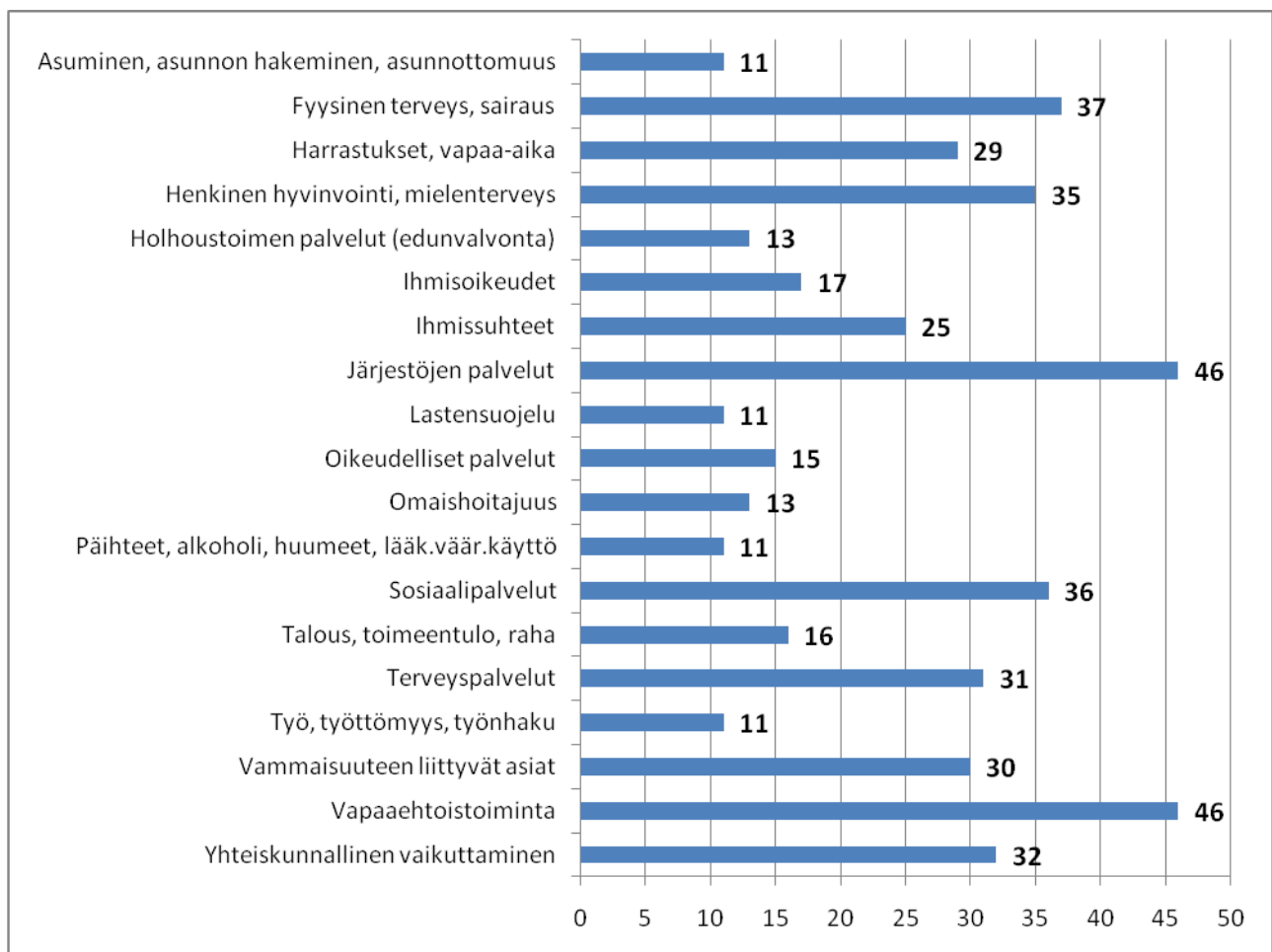


Ikäryhmien jälkeen ohjauksen ja neuvonnan sisältöä lähestyttiin kyselyssä aihealueiden kautta. Kysymykseen oli määritelty yhdeksätoista eri aihealuetta, joita vastaaja sai täydentää avoimella ns. muu, mikä -kohdalla. Aihealueiden määrittelyssä käytettiin pohjana STKL:n yhteispalveluprojektissa käytössä olevaa jaottelua neuvontaan liittyvistä yhteydenotoista. Kyseistä jaottelua täydennettiin ohjausryhmän kommenttien perusteella. Aihealueittainen jako muodostui toimivaksi, sillä ns. muu, mikä -kohtaan tuli vain muutamia vastauksia.

Kuten kuvasta 4. nähdään, **järjestöjen palvelut** ja **vapaaehtoistoiminta** ovat yleisimmät (molemmissa **46 järjestöä ja 79 % vastanneista**) ohjauksen ja neuvonnan aihealueista. Muita yleisiä aihealueita ovat **fyysinen terveys, sairaus (37 järjestöä, 64 % vastanneista)**, **henkinen hyvinvointi, mielenterveys (35 järjestöä, 60 % vastanneista)** ja **sosiaalipalvelut (36 järjestöä, 62 % vastanneista)**.

Suosittuja aihealueita ohjaus- ja neuvontapalveluissa ovat myös **harrastukset, vapaa-aika (29 järjestöä, 50 % vastanneista)**, **terveyspalvelut (31 järjestöä, 53 % vastanneista)**, **vammaisuuteen liittyvät asiat (30 järjestöä, 52 % vastanneista)** ja **yhteiskunnallinen vaikuttaminen (32 järjestöä, 55 % vastanneista)**.

Kuva 4. Ohjauksen ja neuvonnan sisältö aihealueittain



Kuten kuvasta 4. voidaan nähdä, yksittäisessä järjestössä voidaan antaa hyvin moneen eri aihealueeseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Esitetyt aihealueet ovat laajoja ja esimerkiksi *järjestöjen palvelut* ovat hyvin laaja kokonaisuus, johon voi sisältyä hyvin monentyyppisiä asioita. Samoin *fyysinen terveys, sairaus* on varsin laaja kokonaisuus, johon liittyvää ohjausta ja neuvontaa on suurella osalla kyselyyn vastanneista sosiaali- ja terveysjärjestöistä.

Kuvassa 4. esiteltyjen aihealueiden lisäksi vastaajia pyydettiin määrittelemään oman järjestönsä ohjausta ja neuvontaa kuvaavia asiasanoja. Vastaajia pyydettiin myös kertomaan järjestönsä ohjauksen ja neuvonnan kysytyimmät asiat. Näillä kysymyksillä pyrittiin saamaan järjestöjen ohjauksen ja neuvonnan sisällöstä aihealue-jaottelua tarkempaa tietoa. Tämä nähtiin kyselyssä tärkeänä niin kokonaisuuden, kuin yksittäisen järjestönkin näkökulmasta. Edellä käsiteltyjen kysymysten kautta saatiin kokonaisnäkemyksiä järjestöjen ohjauksen ja neuvonnan sisällöstä (kuvat 3 ja 4). Asiasanojen ja kysytyimpien asioiden kautta saatiin puolestaan yksityiskohtaista tietoa järjestökohtaisesti. Tällä tiedolla nähtiin olevan suuri merkitys ohjaus- ja neuvontapalvelujen ns. hakukriteerien muodostamisen näkökulmasta. Tämä järjestökohtainen tieto on olennaisessa roolissa erityisesti viettäessä ohjaus- ja neuvontapalvelujen kokonaisuutta sähköiseen muotoon, eri toimijoiden käytettäväksi. Asiasanojen ja kysytyimpien asioiden kautta pyrittiin myös saamaan täydennystä aihealue-jaotteluun.

Osa vastaajista jätti asiasanoja ja/tai kysytyimpiä asioita koskeneet kohdat tyhjiksi. Tämän lisäksi asiasanoihin liittynyt kysymys oli järjestöissä ymmärretty eri tavoin. Kyseisten osa-alueiden tarkastelu ja hyödyntäminen vaatii vielä jatkotyöstämistä ja mahdollisesti osalle tai kaikille vastaajille lähetettävän pyynnön kyseisten osa-alueiden tarkentamisesta. Tällä erää mahdollisia täydennyksiä järjestöjen ohjaus- ja neuvontatyön sisällön aihealue-jaotteluun voisivat olla esimerkiksi:

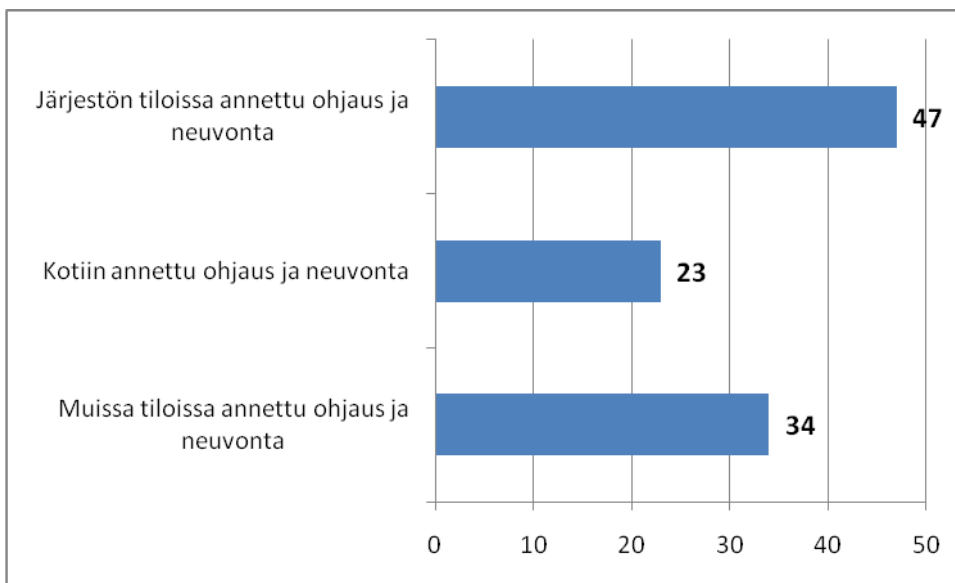
- **järjestön toiminta ja jäsenasiat**
- **koulutus**
- **kuntoutus**
- **perheeseen, vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvät asiat** (perhe, vanhemmuus, ero, elatus, huoltajuus, perhetyö, uusperheneuvonta, varhaiskasvatus)
- **vertaistoiminta (vertaisuus, vertaistuki, vertaisasiantuntijuus)**

Tässä raportissa ei käsitellä asiasanojen ja kysytyimpien asioiden kokonaisuutta tämän enempää. Olennaista kokonaisuuden kannalta on se huomio, että järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalvelujen sisältö on hyvin moninainen järjestökentällä ja yksittäisissä järjestöissä.

5. Ohjauksen ja neuvonnan toteutus

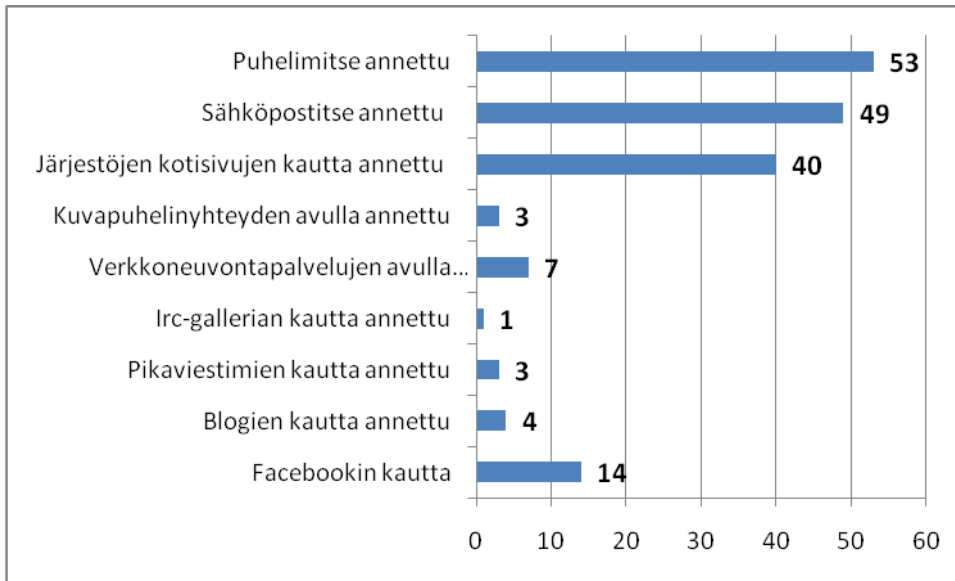
Kyselyssä lähestyttiin ohjauksen ja neuvonnan toteutusta kahdesta eri näkökulmasta. Ensinnäkin toteutuksesta tunnistettiin **yksilöllisesti/kahdenkeskisesti toteutuva ohjaus ja neuvonta** sekä **ryhmissä toteutuva ohjaus ja neuvonta**. Toiseksi kyselyssä erotettiin **kasvokkain toteutuvan ohjauksen ja neuvonnan kokonaisuus**, sekä **puhelin- ja verkkomuotojen kokonaisuus**. Seuraavassa tarkastellaan ensiksi yksilöllisesti/kahdenkeskisesti toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa.

Kuva 5. Ohjauksen ja neuvonnan toteutus yksilöllisesti, kasvokkain.



Kuten kuvasta 5. nähdään, suuri osa (**47 järjestöä, 81 % vastanneista**) järjestöistä antaa **omissa tiloissaan** yksilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. **Muissa tiloissa, kuten esimerkiksi kunnan palvelupisteessä ja yhteispalvelupisteessä** ohjausta ja neuvontaa antaa puolestaan **34 järjestöä (59 % vastanneista)**. **Kotiin** ohjausta ja neuvontaa antaa puolestaan **23 järjestöä (40 % vastanneista)**. Ohjaus ja neuvonta toteutuvat yksilöllisesti ja kasvokkain useimmiten järjestöjen omissa tiloissa. Vaikka kotiin annettu ohjaus ja neuvonta ovat esitetyistä vaihtoehdoista harvinaisimpia, voidaan määrä ja osuutta vastanneista pitää varsin merkittävänä.

Kuva 6. Ohjauksen ja neuvonnan toteutus yksilöllisesti, puhelimen ja verkon välityksellä



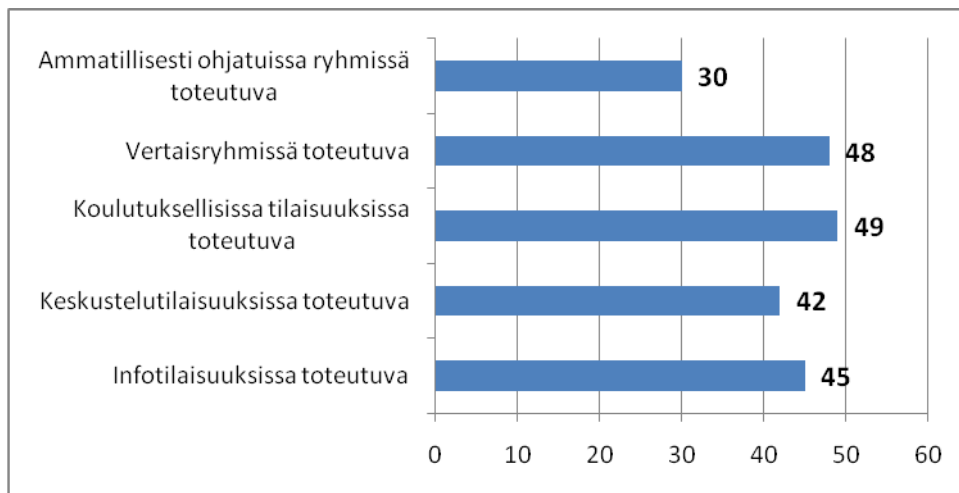
Kyselyssä tarkasteltiin järjestöjen puhelimen ja verkon välityksellä toteuttamaa ohjausta ja neuvontaa varsin yksityiskohtaisesti. Kuten kuvasta 6. nähdään, suuri osa (**53 järjestöä, 91 % vastanneista**) järjestöistä toteuttaa ohjausta ja neuvontaa **kahdenkeskisesti puhelimen välityksellä**. Myös **sähköposti** on suosittu: jopa **49 järjestöä (85 % vastanneista)** kertoo antavansa ohjausta ja neuvontaa sähköpostitse. **Järjestöjen kotisivujen kautta** toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa on puolestaan **40 järjestöllä (69 % vastanneista)**.

Kuten kuvasta 6. nähdään, muut verkossa toteutuvat ohjaus- ja neuvontamuodot ovat huomattavasti harvinaisempia. Sosiaaliseen mediaan kuuluva Facebook on vaihtoehdoista yleisin, **14 järjestöä (24 % vastanneista)** kertoo antavansa yksilötasosta ohjausta ja neuvontaa kyseisen sovelluksen avulla. **Verkkoneuvontapalveluja** puolestaan yksilötasolla käyttää kyselyyn vastanneista järjestöistä **12 % (7 järjestöä)**.

Edellä on tarkasteltu järjestöissä annettua yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa. Kahdenkeskisesti annetun ohjauksen ja neuvonnan lisäksi ohjaus ja neuvonta toteutuvat järjestöissä ryhmämuotoisesti. Kuvassa 7. tarkastellaan ohjauksen ja neuvonnan toteutumista ryhmissä, kasvokkain. Kuten kuvasta 7. nähdään, usealla kyselyyn vastanneista järjestöistä ohjaus ja neuvonta toteutuvat kaikissa esitetyissä vaihtoehdoissa. Kyselyssä erotettiin **ammattillisesti ohjatut ryhmät** sekä **vertaisryhmät**. **Vertaisryhmissä** toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa on kyselyyn vastanneista järjestöistä **83 %:lla (48 järjestöä)**. **Ammattillisesti ohjatuissa ryhmissä** toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa on puolestaan **52 %:lla (30 järjestöä)** kyselyyn vastanneista järjestöistä.

Varsinaisen ryhmätoiminnan lisäksi ohjausta ja neuvontaa voidaan antaa ryhmille erilaisissa tilaisuuksissa. Kyselyssä eroteltiin **koulutukselliset-, keskustelu- ja infotilaisuudet**. **Koulutuksellisissa tilaisuuksissa** toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa on suurella osalla kyselyyn vastanneista järjestöistä (**49 järjestöä, 85 % kyselyyn vastanneista**). **Infotilaisuuksissa** toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa on puolestaan **45 järjestöllä (78 % kyselyyn vastanneista)**. **Keskustelutilaisuuksissa** toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa on **42 järjestöllä (72 % kyselyyn vastanneista)**.

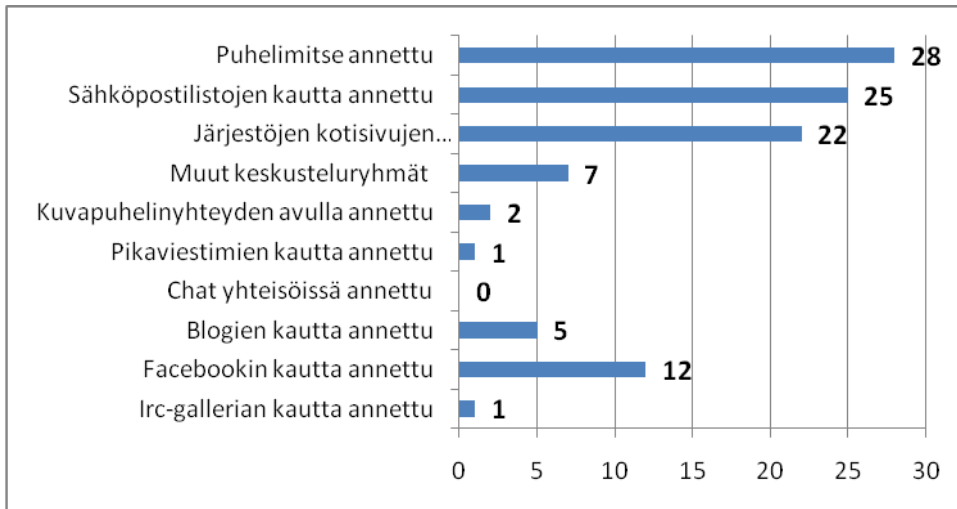
Kuva 7. Ohjaus ja neuvonta ryhmille, kasvokkain



Järjestöillä on myös runsaasti puhelimen ja verkon avulla toteutettua ohjausta ja neuvontaa ryhmissä. Kuten kuvasta 8. nähdään, kyselyyn vastanneista järjestöistä **28 (48 % kyselyyn vastanneista)** antaa ohjausta ja neuvontaa ryhmille **puhelimitse**. **Sähköpostilistoja** ohjauksessa ja neuvonnassa puolestaan käyttää kyselyyn vastanneista järjestöistä **25 (43 %)**. Lähes yhtä suosittu muoto ovat **järjestöjen kotisivujen keskusteluryhmät**, joiden kautta ohjausta ja neuvontaa antaa ryhmille jopa **22 järjestöä (38 % kyselyyn vastanneista)**. Muissa keskusteluryhmissä ohjausta ja neuvontaa antaa puolestaan **7 järjestöä (12 % kyselyyn vastanneista)**.

Edellä mainittujen lisäksi myös ryhmissä toteutetuista ns. verkkomuodoista nousee esille Facebook. Kyseisessä sovelluksessa ryhmille ohjausta ja neuvontaa antaa **12 järjestöä (21 % kyselyyn vastanneista)**. Blogien kautta ohjausta ja neuvontaa kertoo antavansa **viisi järjestöä (9 % kyselyyn vastanneista)**. Kuten kuvasta 8. nähdään, muiden verkossa toteutuvien ryhmämuotoisten ohjaus ja neuvontapalvelujen osuudet ovat verrattain pieniä.

Kuva 8. Ohjaus ja neuvonta ryhmille, puhelimen ja verkon välityksellä



Kuten kuvista 5-8 voidaan nähdä, ohjaus- ja neuvonta toteutuvat järjestöissä monin eri tavoin. Perinteiseksi luonnehdittavat kasvokkain ja puhelimitse toteutetut muodot ovat suosituimpia niin yksilöllisesti kuin ryhmissäkin toteutetussa ohjauksessa ja neuvonnassa. Järjestöt antavat kuitenkin jo jonkin verran ohjausta ja neuvontaa myös verkossa ja suurella osalla vastanneista on käytössä jotain verkossa toteutettavista toimintamuodoista.

Järjestöt toteuttavat ohjausta ja neuvontaa myös erilaisten materiaalien (esim. esitteet, oppaat, lehdet) välityksellä. Kyselyyn vastanneista järjestöistä **52 (90 % kyselyyn vastanneista)** kertoo toteuttavansa ohjausta ja neuvontaa **materiaalien** avulla.

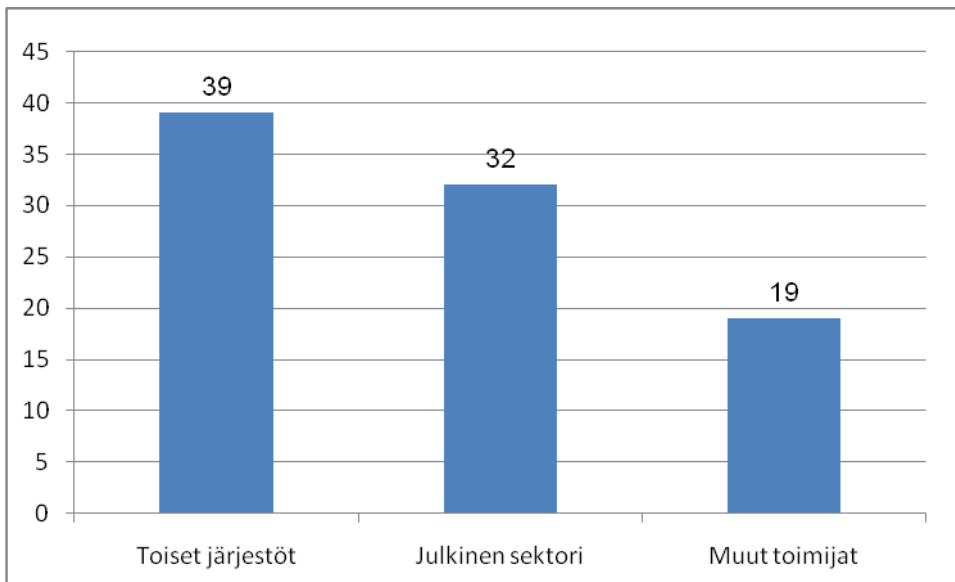
Selvityksessä kysyttiin myös ohjaukseen ja neuvontaan sisältyvästä **asiointiavusta** ja ns. **kädestä pitäen toteutuksesta**. Asiointiapu ja käytännöllinen ns. kädestä pitäen toteutus voivat olla keskeisiä asioita ohjausta ja neuvontaa etsivälle henkilölle. Kyselyyn vastanneista järjestöistä **12 (21 %) kertoo antavansa ohjaukseen ja neuvontaan liittyen asiointiapua**. Ns. kädestä pitäen toteutusta on puolestaan **30 järjestöllä (52 % kyselyyn vastanneista)**.

Ohjaukseen ja neuvontaan sisältyvät tai siitä seuraavat asiointiapu ja ns. kädestä pitäen toteutus voivat olla asiakkaalle keskeisiä palvelulta toivottavia ominaisuuksia. Tässä selvityksessä asiointiapu ja ns. kädestä pitäen toteutus sijoitettiin osaksi ohjausta ja neuvontaa. Voidaan kuitenkin pohtia, milloin asiointiapu tai ns. kädestä pitäen toteutus ovat ohjausta ja neuvontaa ja milloin ennemminkin avustamiseksi määriteltyä toimintaa. Esimerkiksi oikeudellisessa avustamisessa avustajan tulee täyttää tietyt vaatimukset. Avustamistoiminnan harjoittamisesta on hyvä tehdä järjestössä päätös ja samalla linjata avustamispalvelua koskevat periaatteet. (Kts. Iivonen 2010, 41.)

6. Ohjaukseen ja neuvontaan liittyvä yhteistyö

Järjestöjen yhteistyö toiminnan eri osa-alueilla on viime aikoina lisääntynyt. Yhteistyön kasvu on seurausta yhteiskunnallisesta muutoksesta, joka näkyy mm. toiminnan organisoitumisena erilaisissa verkostoissa ja yhteistyöhankkeissa. Järjestöt toteuttavat yhteistyössä myös ohjausta ja neuvontaa. Ohjausta ja neuvontaa voidaan toteuttaa yhdessä toisten järjestöjen, julkisen sektorin sekä muiden toimijoiden kanssa.

Kuva 9. Yhteistyö ohjauksessa ja neuvonnassa



Kuvassa 9. esitellään järjestöjen tekemää yhteistyötä ohjauksessa ja neuvonnassa. Kuten kuvasta 9. nähdään, yleisimmin yhteistyötä tehdään ohjauksessa ja neuvonnassa toisten järjestöjen kanssa (**39 järjestöä, 67 % kyselyyn vastanneista**). Yhteistyö julkisen sektorin toimijoiden kanssa on myös yleistä: **32 järjestöä (55 % kyselyyn vastanneista)** kertoo toteuttavansa ohjausta ja neuvontaa yhdessä julkisen sektorin toimijoiden kanssa. Muiden toimijoiden kanssa tehtyä yhteistyötä ohjauksessa ja neuvonnassa on puolestaan **19 järjestöllä (33 % kyselyyn vastanneista)**.

Yhteistyötä toteutetaan monin eri tavoin. Toisten järjestöjen kanssa ohjausta ja neuvontaa tehdään kyselyn mukaan mm. seuraavasti:

- **Yhteistyö palvelupisteissä:** Yhteispalvelupiste kumppanuuskeskuksessa, avoin kohtaamispaikka kumppanuuskeskuksessa, ohjaaminen toisen toimijan ylläpitämiin pisteisiin, yhteiset vastaanotot
- **Yhteistyö kursseihin ja koulutuksiin liittyen:** järjestetään yhdessä koulutuspäiviä, koulutuksellisia tilaisuuksia, koulutusta ammattilaisille, ryhmätoimintaa (mm. vertaisryhmiä). Järjestöillä on myös käytössä yhteisiä ryhmämuotoisen ohjauksen/koulutuksen sisältöpaketteja
- **Yhteistyö tapahtumissa ja tilaisuuksissa:** Yhteiset vertaisryhmien tapaamiset, - info/teemaillat, - tilaisuudet, -jäsenillat, -tapahtumat ja tapahtumien yhteydessä yhteistyötä, -

- keskustelu- ja infotilaisuudet, -kampanjaluonteiset tilaisuudet, -keskusteluillat sekä yhteistyössä järjestetyt tapahtumat ja kurssit
- **Muu viestintään liittyvä yhteistyö:** Yhteiset esitteet, yhteinen facebook-sivusto, tiedottaminen yhteisessä lehdessä ja toisen toimijan materiaalien jakaminen omalle kohderyhmälle
- **Muu yhteistyö:** Kumppanuuskeskuksen alla yhteistyötä, kumppanuusverkosto, kuntayhteistyö (järjestöt yhdessä), tietyn alan järjestöt liiton tasolla, suunnittelua yhdessä, hankkeisiin ja projekteihin liittyvä yhteistyö jne.

Ohjaus ja neuvonta toteutuvat moninaisesti myös yhteistyössä julkisen sektorin toimijoiden kanssa. Yhteistyötahoiksi kuntapuolella mainittiin mm. päiväkodit, terveysasemat, neuvolat, sairaalat, koulut, sote-alan henkilöstö, saman aihealueen toimijat ja työllisyysasiamies. Kuntien ohella muita julkisen sektorin yhteistyökumppaneita ovat mm. yliopistollinen sairaala, sairaanhoitopiirit ja Kela. Yhteistyömuodoiksi ohjauksessa ja neuvonnassa mainitaan puolestaan:

- **Yhteispalvelupiste** kumppanuuskeskuksessa
- **Yhteistyö kursseihin ja koulutuksiin liittyen:** Sote-ammattilaisten kouluttamien, ammatillisen asiantuntijuuden käyttäminen järjestön tilaisuuksissa ja kursseilla, ensitietokurssit ja –illat, sopeutumisvalmennuskurssit, tuetuilla lomilla mukana, koulutus tapahtumat/tilaisuudet, ammatilliset koulutukset ja yhteiset kurssit, retket, ryhmät, vertaisryhmät jne.
- **Yhteistyö tapahtumiin ja tilaisuuksiin liittyen:** Yhteiset luennot ja seminaarit, yhteiset tapahtumat ja infotilaisuudet, toisen toimijan tilaisuuksiin osallistuminen molemmin puolin, järjestöt esittäytymässä/vierailuilla julkisella puolella jne.
- **Muu viestintään liittyvä yhteistyö:** Julkisella puolella järjestöjen esitteet ja tiedotuskansiot jaossa, julkisella puolella lista koulutetuista vertaistukihenkilöistä jne.
- **Muu yhteistyö:** Yhteydenpito ja vuorovaikutus, yhdessä järjestettyä vertaistukea, asiakkaan tarpeista lähtevää moniammatillista yhteistyötä, asiakkaiden ohjaaminen järjestöihin (viranomaiset), yhteiset hankkeet jne.

Järjestöjen ja julkisen sektorin toimijoiden lisäksi ohjausta ja neuvontaa toteutetaan yhteistyössä myös muiden toimijoiden kanssa. Kyselyssä mainittuja toimijoita olivat mm. koulut ja oppilaitokset (mm. ammattilaisille tietoa ja ohjausta, ohjauksen tueksi), apteekit (mm. ohjausta apteekkeissa), apuvälineiden ja hoitovälineiden maahantuojat (mm. tuote-esittelyjä, neuvontaa, palautetta käytöstä), lääkefirmat (mm. yhteinen infopäivä), yritysten työntekijät (tapahtumia, terveystutkimuksia ja –neuvontaa), kuntoutuslaitokset, seurakunnat, vakuutusyhtiöt, sosiaalialan osaamiskeskus sekä eri alojen asiantuntijat (mm. ravitsemusterapeutti, lääkäri ja psykologi: palvelujen ostaminen esim. puhelinpäivystykseen)

Kuten edellä on tullut esille, järjestöt tekevät monenlaista yhteistyötä ohjaukseen ja neuvontaan liittyen. Yhteistyökumppanit ja yhteistyön muodot vaihtelevat runsaasti järjestöjen välillä. Järjestöjen sekä järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyötä ohjauksessa ja neuvonnassa on kehitetty aktiivisesti vuosina 2008–2010 STKL:n yhteispalveluprojektissa. Yksi hankkeen osaprojekteista on toteutunut Kumppanuuskeskuksessa Oulussa. Kumppanuuskeskuksen yhteispalvelupiste tuli esille myös tässä kyselyssä, erityisesti yhteistyötä käsitelleessä osiossa.

7. Lopuksi

Tässä raportissa on esitelty järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluja käsitelleen kyselyn keskeiset tulokset. Raportti kuvastaa osaltaan järjestöjen ohjauksen ja neuvonnan moninaisuutta. Järjestöissä toteutuvat ohjaus ja neuvonta vastaavat monenlaisiin tarpeisiin monin eri tavoin. Suuri yleisö ja esimerkiksi eri alojen ammattihenkilöstö tuntee kuitenkin järjestöjen tekemää ohjausta ja neuvontaa vielä heikosti. Sama ongelma koskee myös laajemmin järjestökenttää. Järjestöjen palvelujen, moninaisen ennalta ehkäisevän toiminnan sekä esimerkiksi erilaisten osallisuus mahdollisuuksien tunnetuksi tekeminen on myös jatkossa tärkeää.

Järjestökentän moninaisuus on myös sen rikkaus. Jo pelkästään sosiaali- ja terveysjärjestöihin kuuluu niin monenlaisia toimijoita ja toimintaa, että kokonaisuuden hahmottaminen on suuri haaste. Järjestöjä ja niiden toimintaa voidaan tarkastella hyvin monenlaisista näkökulmista, erilaisia jaotteluja ja luokitteluja tehden. Tässä selvityksessä kohteena tai paremminkin näkökulmana oli järjestöjen tekemä ohjaus ja neuvonta, jotka voidaan tunnistaa osaksi erilaisia järjestöissä toteutettavia toiminnan muotoja. Ohjaus ja neuvonta voidaan nähdä yhtenä toimintamuotona mm. ennalta ehkäisevän toiminnan jaottelussa. Luontevampaa on kuitenkin tunnistaa ohjauksen ja neuvonnan sisältyvän järjestöjen erityyppisiin toimintoihin. Näin ollen ohjaus ja neuvonta voidaan nähdä osana toimintaa, eikä niinkään erillisenä toiminnan muotona.

Kuten tässä selvityksessä käy ilmi, ohjaus ja neuvonta voivat toteutua mm. yksilöllisesti, ryhmissä, erilaisissa tilaisuuksissa, materiaalien välityksellä, puhelimen välityksellä ja erilaisten verkkomuotojen avulla. Näin ollen ohjaus ja neuvonta voivat toteutua esimerkiksi järjestön puhelinpäivystyksessä, osana järjestön toiminnanvetäjän päivittäistä työskentelyä, vertaisryhmissä, ammatillisesti ohjautuvissa ryhmissä, suurelle yleisölle- tai ammattihenkilöstölle järjestettävillä luennoilla, erilaisilla kursseilla, verkossa toimivissa virtuaaliryhmissä tai vaikka yksittäistä sairautta käsittelevissä materiaaleissa.

Järjestökentän tuntemusta leimaa usein kapea-alaisuus: järjestöjen toiminta saatetaan mieltää esimerkiksi pelkästään vapaaehtoistoiminnaksi, vaikka järjestöissä työskentelee myös runsaasti ammattilaisia. Kuten jo aiemmin tässä raportissa tuli ilmi, järjestötoimijoiden asiantuntemus voi perustua mm. koulutukseen, työkokemukseen/ammattiin sekä omakohtaisiin kokemuksiin (kokemusasiantuntijuus, vertaisuus). Tämän järjestökentän erityisyys on tärkeää tuoda jatkossa entistä paremmin esille. Järjestöjen moninaisen osaamisen esille tuominen voidaan nähdä myös yhdeksi tämän selvityksen tehtävistä. Kaiken kaikkiaan järjestöjen toiminnan, kuten myös siihen sisältyvän ohjauksen ja neuvonnan tunnetuksi tekeminen eri toimijoille on tärkeää: siitä hyötyvät niin järjestöt, kuin myös ohjausta ja neuvontaa tarvitsevat eri toimijat.

Tällä selvityksellä on pyritty luomaan yhteistä näkemystä ja jäsenystä järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluista. Käsillä oleva raportti antaa kuvaa oululaisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen ohjauksen ja neuvonnan kokonaisuudesta. Raportti myös omalta osaltaan havainnollistaa kyseisen osa-alueen laajuutta ja moninaisuutta. Yksittäinen järjestö voi hyödyntää raporttia oman ohjaus- ja neuvontatyön tarkastelussa ja mahdollisessa kehittämisessä. Ohjaukseen ja neuvontaan liittyviä termejä voidaan jäsentää seuraavasti:

Järjestöjen ohjaus ja neuvonta

Järjestöjen ohjaus ja neuvonta ovat toimintaa, jossa asiantuntijat (kokemukseen-/ammattiin perustuva asiantuntijuus) auttavat asiakkaita vahvistamalla heidän omaa toimintakykyään kyseessä olevan tarpeen/ongelman suhteen tai jossa asiantuntijat tarjoavat asiakkaille toimintatavan/näkökulman kyseisen tarpeen/ongelman ratkaisemiseksi. Ohjaukseen ja neuvontaan sisältyy osin tiedottaminen, mikäli sen tavoitteena on asiakkaan/asiakkaiden/jäsenten tarpeisiin/ongelmiin liittyvän tiedon lisääminen.

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontatyön tekijät

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät asiantuntijat voivat olla ammattilaisia (järjestön työntekijät, alan koulutuksen saaneet jäsenet sekä muut ammattilaiset) tai vapaaehtoisia (vertaiset ja muut vapaaehtoiset). Asiantuntijuus voi olla koulutukseen ja ammattiin perustuvaa (ammattillinen asiantuntijuus) tai kokemukseen perustuvaa (kokemusasiantuntijuus).

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontatyön kohteet

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalvelujen kohteita ovat oma jäsenistö, muut kuntalaiset/asiakkaat, ammattihenkilöstö ja toiset järjestötoimijat (ammattilaiset ja vapaaehtoiset).

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontatyön sisältö

Järjestöt antavat ohjausta ja neuvontaa hyvin monenlaisiin asioihin ja aihealueisiin liittyen. Ohjaus ja neuvonta voivat liittyä kyseisen järjestön erityisalaan tai laajempaan kokonaisuuteen. Sisältöä voidaan tarkastella esimerkiksi ikäryhmien, aihealueiden tai sisältöä kuvaavien asiasanojen kautta.

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalvelujen toteutus

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalvelujen toteutuksesta voidaan erottaa yksilöllisesti toteutettu, ryhmissä/ryhmille toteutettu sekä materiaalien välityksellä toteutettu ohjaus ja neuvonta.

Kasvotusten, yksilöllisesti ohjaus ja neuvonta voivat toteutua järjestön tiloissa, asiakkaan kotona tai muissa tiloissa. Järjestöjen ohjaus ja neuvonta voivat toteutua yksilöllisesti myös puhelimen ja erilaisten verkkomuotojen avulla.

Kasvotusten, ryhmissä/ryhmille annettu ohjaus ja neuvonta voivat puolestaan toteutua ammatillisesti ohjatuissa ryhmissä, vertaisryhmissä, erilaisissa tilaisuuksissa (esim. koulutukselliset-, keskustelu- ja, infotilaisuudet). Järjestöjen ohjaus ja neuvonta voivat toteutua ryhmille/ryhmissä myös puhelimen ja erilaisten verkkomuotojen avulla.

Järjestöjen ohjaus ja neuvonta materiaalien välityksellä sisältää erilaisten esitteiden, oppaiden ja lehtien välityksellä toteutuvan ohjauksen ja neuvonnan.

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluihin voi sisältyä ns. kädestä pitäen toteutusta ja asiointiapua. Kädestä pitäen toteutus tarkoittaa erilaisia käytännöllisiä avustustehtäviä, kuten lomakkeiden täyttööä tai avustusta lomakkeiden täytössä. Asiointiapu on puolestaan asiakkaan mukana olemista virastoissa ja muissa asiointipaikoissa.

Järjestöjen tekemä yhteistyö ohjauksessa ja neuvonnassa

Järjestöjen yhteistyö ohjauksessa ja neuvonnassa sisältää toisten järjestöjen, julkisten toimijoiden sekä muiden toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön. Ohjausta ja neuvontaa tehdään yhteistyössä palvelupisteissä, kursseilla ja koulutuksissa, tapahtumissa ja tilaisuuksissa, viestinnässä sekä muuna moninaisena yhteistyönä.

Yhteisten näkemysten ja jäsenysten ohella tämän selvityksen keskeisenä tavoitteena on ollut järjestökohtaisen tiedon kerääminen kyselyn kohteena olevien toimijoiden (oululaiset sosiaali- ja terveysjärjestöt) ohjauksesta ja neuvonnasta. Tätä yksityiskohtaista tietoa ei käsitellä tässä raportissa järjestökohtaisesti. Järjestökohtainen, koottu tieto tullaan viemään sähköiselle alustalle eri toimijoiden käyttöön.

Sähköisen alustan kehittäminen ja olemassa olevien sähköisten alustojen hyödyntäminen järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalvelujen esille tuomisessa on vielä tätä raporttia kirjoittaessa (lokakuu 2010) kesken. Olennaista on löytää tiedolle paikka tai paikat, joista ohjausta ja neuvontaa etsivät eri toimijat sen mahdollisimman helposti löytävät. Ohjaus- ja neuvontatyöryhmässä on tullut esille yhtenä toteuttamismahdollisuutena vaalikone-tyyppinen haku, jonka avulla niin kuntalaiset kuin ammattilaisetkin voisivat hakea ja haarukoida etsimäänsä ohjausta ja neuvontaa sähköisesti.

Vaalikone-tyyppisen haun etuna voidaan pitää sen helppoa ja suhteellisen nopeaa käytettävyyttä. Järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluja voisi vaalikone-tyyppisellä haulla haarukoida muutaman osa-alueen/kysymyksen avulla. Järjestökentän, sen toimijoiden ja toiminnan, moninaisuuden vuoksi erilaiset hakukone-tyyppiset ratkaisut ovat varteenotettavia vaihtoehtoja tiedon esille tuomisessa.

LÄHTEET:

Iivonen E. 2010. Oikeudellisia näkökohtia järjestöjen neuvontaan. Teoksessa Kari A., Liimatainen H., Pieviläinen H., Puumalainen H., Sulku S., (toim.) *Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä*. Yhteispalvelun kehittämisprojekti. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. 2004. *Vapaaehtoistoiminta, vertaistuki ja kilpailuttaminen*. Helsinki. URL<<http://www.sosteryty.fi/filebank/112-vapaaehtoisvertais.pdf>>

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. 2010. *Järjestöt yhteispalvelupisteissä. Opas yhteistyön toteuttamiseen*.

Liite 1. Ohjaus ja neuvonta kysely

1. Ohjaus- ja neuvontatyön tekijät

1.1 Ketkä seuraavista antavat järjestössänne ohjausta ja neuvontaa?

1. Ammatillaiset (järjestön työntekijät)
2. Alan ammatillisen koulutuksen saaneet jäsenet
3. Muut ammatillaiset (järjestöön kuulumattomat henkilöt, esim. asianajajat)
4. Vertaiset
5. Muut vapaaehtoiset (ei vertaiset)

2. Ohjaus- ja neuvontatyön kohderyhmät

2.1 Kenelle seuraavista järjestönne antaa ohjausta ja neuvontaa?

1. Omalle jäsenistölle
2. Muille kuntalaisille/asiakkaille
3. Ammattihenkilöstölle
4. Toisille järjestötoimijoille (ammattilaiset ja vapaaehtoiset)

3. Ohjaus- ja neuvontatyön sisältö

3.1 Mihin seuraavista ikäryhmistä järjestönne ohjaus ja neuvonta liittyy?

1. Lasten asiat
2. Nuorten asiat
3. Aikuisväestön asiat
4. Ikäihmisten asiat

3.2 Mihin seuraavista aihealueista järjestönne ohjaus ja neuvonta liittyy?

1. Asuminen, asunnon hakeminen, asunnottomuus
2. Fyysinen terveys, sairaus
3. Harrastukset, vapaa-aika
4. Henkinen hyvinvointi, mielenterveys
5. Holhustoimen palvelut (edunvalvonta)
6. Ihmisoikeudet
7. Ihmissuhteet
8. Järjestöjen palvelut
9. Lastensuojelu
10. Oikeudelliset palvelut
11. Omaishoitajuus
12. Päihteet, alkoholi, huumeet, lääkkeiden väärinkäyttö
13. Sosiaalipalvelut
14. Talous, toimeentulo, raha
15. Terveyspalvelut
16. Työ, työttömyys, työnhaku
17. Vammaisuuteen liittyvät asiat
18. Vapaaehtoistoiminta
19. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen
20. Muu, mikä: _____

3.3 Sisältyykö järjestönne ohjaus- ja neuvontapalveluihin ns. kädestä pitäen -toteutusta (esim. lomakkeiden täyttö tai avustus lomakkeiden täytössä)?

1. Kyllä
2. Ei

3.4 Jos vastasitte edelliseen kyllä, mitä tämä ns. kädestä pitäen palvelu sisältää?

3.5 Sisältyykö järjestönne ohjaus- ja neuvontapalveluihin asiointiapua?

1. Kyllä
2. Ei

3.6 Jos vastasitte edelliseen kyllä, mitä tämä asiointiapu sisältää?

3.7 Mitkä ovat kysytyimmät asiat järjestönne ohjaus- ja neuvontapalveluissa?

3.8 Mitkä ovat keskeisimmät järjestönne ohjaus- ja neuvontapalveluja kuvaavat asiasanat?
(Määritelkää järjestönne ohjaus- ja neuvontapalvelujen sisältöä mielestänne parhaiten kuvaavat sanat)

4. Ohjauksen ja neuvonnan toteutus

4.1 Mitä yksilöllisesti (kasvokkain) annettua ohjausta ja neuvontaa järjestöllänne on?

1. Järjestön tiloissa annettua ohjausta ja neuvontaa
2. Kotiin annettua ohjausta ja neuvontaa
3. Muissa tiloissa (esim. kunnan palvelupiste, yhteispalvelupiste, muu kohtaamispaikka) annettua ohjausta ja neuvontaa

4.2 Mitä yksilöllisesti (puhelimien ja verkon avulla) annettua ohjausta ja neuvontaa järjestöllänne on?

1. Puhelimitse annettua ohjausta ja neuvontaa
2. Sähköpostitse annettua ohjausta ja neuvontaa
3. Järjestön kotisivujen kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
4. Kuvapuhelinyhteyden (esim. Skype, Arctic Connection tms.) avulla annettua ohjausta ja neuvontaa
5. Verkkoneuvontapalvelujen avulla annettua ohjausta ja neuvontaa
6. Pikaviestimien (esim. Messenger, Skype) kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
7. Blogien kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
8. Irc-gallerian kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
9. Facebookin kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
10. Muuten, miten annettua ohjausta ja neuvontaa: _____

4.3 Mitä ryhmissä (kasvokkain) toteutettua ohjausta ja neuvontaa järjestöllänne on?

1. Ammatillisesti ohjatuissa ryhmissä toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa
2. Vertaisryhmissä toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa
3. Koulutuksellisissa tilaisuuksissa toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa
4. Keskustelutilaisuuksissa toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa
5. Infotilaisuuksissa toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa
6. Muu, missä/miten annettua ohjausta ja neuvontaa: _____

4.4 Mitä ryhmissä (puhelimien ja verkon avulla) toteutettua ohjausta ja neuvontaa järjestöllänne on?

1. Puhelimitse annettua ohjausta ja neuvontaa
2. Sähköpostilistojen kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
3. Järjestön kotisivujen kautta keskusteluryhmissä annettua ohjausta ja neuvontaa
4. Muiden kuin järjestön omien kotisivujen keskusteluryhmien kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
5. Kuvapuhelinyhteyden (esim. Skype, Arctic Connection tms.) avulla annettua ohjausta ja neuvontaa
6. Pikaviestimien (esim. Messenger, Skype) kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
7. Chat yhteisöissä annettua ohjausta ja neuvontaa
8. Blogien kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
9. Facebookin kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
10. Irc-gallerian kautta annettua ohjausta ja neuvontaa
11. Muuten, miten annettua ohjausta ja neuvontaa: _____

4.5 Onko järjestöllänne materiaalien (esim.esitteet, oppaat, lehdet) välityksellä toteutuvaa ohjausta ja neuvontaa?

1. Kyllä
2. Ei

4.6 Miten muuten (edellä esille tulleiden toteutusmuotojen lisäksi) järjestönne toteuttaa ohjausta ja neuvontaa?

5. Ohjaus- ja neuvontapalveluihin liittyvä yhteistyö

5.1 Onko järjestöllänne muiden järjestöjen kanssa yhteistyössä toteutettua ohjausta ja neuvontaa?

1. Kyllä
2. Ei

5.2 Jos vastasitte edelliseen kyllä, miten toteutatte ohjausta ja neuvontaa yhteistyössä?

5.3 Onko järjestöllänne julkisten toimijoiden kanssa yhteistyössä toteutettua ohjausta ja neuvontaa?

1. Kyllä
2. Ei

5.4 Jos vastasitte edelliseen kyllä, miten toteutatte ohjausta ja neuvontaa yhteistyössä?

5.5 Onko järjestöllänne muiden (kuin edellä mainittujen) toimijoiden kanssa yhteistyössä toteutettua ohjausta ja neuvontaa?

1. Kyllä
2. Ei

5.6 Jos vastasitte edelliseen kyllä, minkä toimijan/toimijoiden kanssa järjestönne tekee ohjausta ja neuvontaa yhteistyössä ja miten yhteistyötä toteutetaan?

6. Vapaa sana

Voitte antaa tässä kohdin palautetta, kommentteja tai esimerkiksi täydentää kyselystä mielestänne puuttuvia osa-alueita:

7. Yhteystiedot

Etunimi: _____
Sukunimi: _____
Organisaatio: _____
Tehtävä: _____
Katuosoite: _____
Postinumero: _____
Postitoimipaikka: _____
Puhelin: _____
Sähköposti: _____

Saako teihin olla yhteydessä mahdollisten tarkennusten tai jatkokysymysten osalta?

1. Kyllä
2. Ei