

PRO SOS

..... HANKE

AIKUISSOSIAALITYÖN JALKAUTUMINEN JA MATALA KYNNYS KEHITTÄMISKOHTENA



JALKAUTUMINEN JA MATALA KYNNYS YHTENÄ VASSON PRO SOS -OSAHANKKEEN KEHITTÄMISTYÖN TEEMOISTA 2017 - 2018

- jalkautuvan työotteen teoria ja hyvä käytäntö
- kokeilujen kuvaus
- työpajatyöskentelystä uhat ja hyödyt
- matalan kynnyksen digitaaliset käytännöt chat ja some
- esimerkkejä jalkautumisen kehittämistyöstä Socomin osahankkeessa
- " Viihdy kotona" -asumisinfo ja "Lainaa sosionomiopiskelija kirjastosta"



Jalkautuminen ja matalan kynnyksen palvelut kehittämiskohteena

Jalkautumisen ja matalan kynnyksen palveluja pohtimaan kokoonnuttiin Vasson osahankkeessa kahden vuoden aikana kahdeksan kertaa Raision Mahittulan toimintakeskuksessa. Mukana oli hankekuntien sosiaali ammattilaisten lisäksi kehittämisasiakkaita ja opiskelijoita sekä ammattikorkeakoulun opettajia. Jaoimme kokemuksia, kerroimme toisillemme toimivista työtapoista ja kuntien kokeiluista. Työpajoissa haimme uusia, isompiin rakenteisiin sopivia matalan kynnyksen ja jalkautumisen työtapoja. Matalan kynnyksen ja jalkautumisen käytäntöjen kehittämistyö on osahankkeen teema-alueista myös koko PRO SOS-hankkeen kärkenä Vasson vastuulla. Muista osahankkeista ei jalkautuvan työotteen materiaalia ole tuotettu. Jalkautumista on kuitenkin kaikkialla aikuissosiaalityössä ja sitä on varsin samalla lailla toteutettu tai pilotoitu ympäri maan.

Mitä halusimme selvittää?

Perustoimeentulotuen KELA-siirron jälkeen aikuissosiaalityön on viisasta jalkautua toimistoista. Toimeentulokysymys ei enää toimi "sisäänheittotuotteena". Isompiin integroituihin rakenteisiin sovitetussa työtavassa aikuissosiaalityö on matalalla kynnyksellä tavoitettavaa lähipalvelua. Asiakkaan ei tarvitse tuntea palveluvalikkoa tietääkseen, mistä apua ongelmiinsa lähtee hakemaan.

Miksi työtavan kehittäminen on tarpeen?

Etsimme arjen toimintaympäristöön toimintatapoja, jotka rakentavat toimivaa asiakassuhdetta. Kokeilut ovat pohjaa jatkokehittämiselle ja tutkimukselle.

Odotettu tuotos kehittämiselle:

Matalan kynnyksen ja jalkautuvan sosiaalityön hyviä käytäntöjä on omaksuttu muista kunnista, lähihankkeista ja kuntien muista tai yhteisistä kokeiluista. Uusia malleja on juurrutettu kuntiin

Missä jalkautuvaa työotetta ja matalan kynnyksen tavoitettavuuden käytäntöjä Varsinais-Suomessa sovellettiin ja testattiin hankkeen aikana?

Raision aikuissosiaalityö jalkautuu seurakunnan ja KELA:n kanssa mm. kauppakeskukseen. Naantalissa aikuissosiaalityössä on sosiaaliohjaajien vakiintunut jalkautuva työtapo, minkä kokemuksia voi vapaasti lainata. Turku on kehittänyt omana toimintanaan asiakasneuvonnan ja palveluohjauksen front deskin, joka hyödyntää myös chattia. Uudenkaupungin aikuissosiaalityöllä ja Raision Mahittulan toimintakeskuksella on sosiaalisessa mediassa Facebook-sivut.

Katso Vasson sivuilta www.vasso.fi / toimintamme / aikuissosiaalityö / Varsinaissuomalaisen aikuissosiaalityön näkymät uusissa rakenteissa. Kehittämistyöpajoissa tuotettua materiaalia, opinnäytetöitä ja hankekuntien hyvien käytäntöjen kuvauksia!



Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vasson PRO SOS -osahankkeen toimeksiannosta syntyi kolme AMK-opinnäytetyötä jalkautumisesta.

Maija Mannion ja Sanna Paalun työ **Ulos virastoista ihmisten pariin** lähestyy jalkautuvaa sosiaalityötä uusimman kirjallisuuden katsauksena peilaten samalla yhteisösosiaalityön käsitteen kehittymistä.

Saatavana : <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018122322839>

Sanna Sahosen työ **Jalkautuvan aikuissosiaalityön hyvät käytännöt - "Hyvää jälkee" Naantalin päihdepalveluissa** kuvaa Naantalin kaupungin aikuissosiaalityössä vakiintunutta jalkautuvaa työtapaa, jossa asiakkaiden osallisuus on vahvasti mukana.

Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201902202533>

Kosti Sandtin työ **Katto pään päällä: asukkaiden ajatuksia Raison aikuissosiaalityön tuetusta asumisesta** esittelee tuetun asumisen arkeen jalkautuvaa sosiaaliohjausta asiakkaiden näkökulmasta

Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201803263788>

Kuntaliiton ja PRO SOS-hankkeen maakunnallistuvan aikuissosiaalityön verkostossa määritettiin jalkautuvan työtavan tarvetta tulevaisuuden isommissa rakenteissa visiona vuodelle 2025:

Jalkautumisen ja matalan kynnyksen työtapoja on kehitettävä siten, että kansalainen ongelmien kohdataan hänen omassa elämänympäristössään. Asiakkaan ei tarvitse tietää mistä sosiaalihuollon tarpeeseensa lähtee apua hakemaan, vaan yhteydenottokanava on mahdollisimman yksinkertainen tai jalkautunut työ tavoittaa hänet. Tiivis, luottamuksellinen ja kanssakulkeva työtapana on ominainen kaikille ammattihenkilöille. Koulutusta painotetaan tähän suuntaan ja asennemuutosta koetetaan saada aikaan tarpeen vaatiessa.

Maakunnallistuva aikuissosiaalityö - kehittämisverkosto kokoontui Helsingissä Kuntatalolla 12.6.2018 jatkamaan helmikuussa käynnistynyttä työskentelyä. Fasilitaattorina koko päivän tapahtumassa toimi Markus Anttila Werkasta, mikä mahdollistui Kuntaliiton ja Kunteko 2020 yhteistyön kautta. Verkosto on kokoontunut 14.2.2018 alkaen ja pyrkii jatkamaan PRO SOS -hankkeen päättymisen jälkeen uuden sote -ratkaisun apuna.

Tämän koosteen kirjoittaja:

Markku Hallikainen VTM, sosiaalityöntekijä

hankekoordinaattori (Pro Sos)

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oy Vasso Ab Läntinen Pitkäkatu 21-23 E 20100 Turku

markku.hallikainen@vasso.fi

p. 050 559 0723





Jalkautuminen kauppakeskus Myllyyn Raisiossa

1. Kertokaa toimintamallista lyhyesti

Sosiaalityöntekijän/sosiaalihjaajan jalkautuminen seurakunnan tilaan ostoskeskus Myllyssä kerran kuukaudessa. Tarjolla palveluohjausta ja tarvittaessa ajanvaraus sosiaalityöhön. Tavoitteena informoida palveluista ja tavoittaa sosiaalityön tarpeessa olevia henkilöitä, jotka eivät vielä ole löytäneet palveluiden piiriin.

2. Mitkä ovat toimintamallin edut?

Sosiaalityön näkyvyyden lisääminen kuntalaisille ja yhteistyökumppaneille. Tietoisuuden lisääminen aikuissosiaalityön palveluista.

3. Mitkä ovat toimintamallin haasteet?

Ihmisten tavoittaminen ostoskeskuksessa ei ole ollut toimiva konsepti. Asiakkaat eivät ole löytäneet tilaan. Ostoskeskuksessa asioi runsaasti myös naapurikunnan asukkaita.

4. Miten malli toimisi maakunnallisesti?

Jalkautumisen paikat ja mallit tulee miettiä tarkasti, jotta niillä tosiasiallisesti tavoitetaan asiakkaita. Asukkaiden keskuuteen jalkautumista toivotaan sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden taholta. Tavat on mietittävä ja kokeiltava ja osattava luopua toimimattomasta.

5. Mitä aikuissosiaalityössä pitäisi parantaa/muuttaa?

Onko ostoskeskus oikea areena tavoittamaan sosiaalityön tarpeessa olevia henkilöitä? Haluavatko ihmiset asioida sosiaalityön asioissa kyseisessä ympäristössä?

6. Kerro asiakasesimerkki mallin toimimisesta

Malli ei ole tavoittanut ihmisiä toivotusti.

7. Miten toimintamalli tukee asiakastyöskentelyä?

Toimivalla jalkautumisella tavoitetaan sosiaalityön tarpeessa olevia henkilöitä ja ohjataan heidät palveluiden piiriin. Joskus selvittään eteenpäin pelkällä palveluohjauksella ja hetken juttutuokiolla ilman tarvetta sosiaalityön asiakkuuteen. Jalkautumisen paikat ja tavat tulee kuitenkin suunnitella niin, että tosiasiallisesti tavoitetaan ihmisiä.



Naantalin moniammatillinen jalkautuva päihdetiimi

1. Kertokaa toimintamallista lyhyesti

Asiakkaan tarpeista lähtevää yksilöllistä jalkautuvaa moniammatillista sosiaalityötä, jota tehdään arjessa rinnalla kulkemalla. Päihdetyötä tehdään haittoja vähentävästä työstä korjaavaan työhön, aina toipumistyöskentelyyn asti sosiaali- ja terveydenhuollon perustason palveluissa. Tiimissä 2 x terveydenhoitaja, sosiaaliohjaaja, asumispalveluohjaaja, 2 x hoitaja, sosiaalityöntekijä sekä kokemusasiantuntija. Asiakkaita noin 200 per vuosi.

2. Mitkä ovat toimintamallin edut?

Luokuttaminen vähenee. Asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä ja erityistä tukea tarvitseville sosiaalityöntekijä. Asia- kas voi soittaa kenelle tahansa meistä virka-aikaan. Toimeentulotukiasiat voidaan hoitaa esim. lääkeshoidon yhteydessä. Päällekkäisyys työssä vähenee kun tiimi hoitaa kokonaisvaltaisesti yhteisen suunnitelman mukaan. Kokemusasian- tuntija tuo luottamuksen asiakkaisiin päin – hänelle on helpompi avautua.

3. Mitkä ovat toimintamallin haasteet?

Työ vaatii oikeat tekijät – tilanteet ja aikataulut vaihtuvat jolloin joustavuutta tarvitaan. Työntekijöiltä edellytetään pitkäjänteisyyttä, erinomaisia vuorovaikutustaitoja, kykyä työskennellä erilaisissa olosuhteissa itsenäisesti sekä tiimi- työskentelyn taitoja. Työtä on tehtävä läpinäkyvästi ja luotettavasti suhteessa asiakkaisiin.

4. Miten malli toimisi maakunnallisesti?

Oman alueen ja asiakaskunnan tuntevat työntekijät ovat työskentelyssä avainasemassa. Tuttujen työntekijöiden tavoitettavuus on tärkeää. Jalkautuva työ vaatii työmenetelmien joustavaa soveltamista, kuten kotikäyneissä tietotek- niikan hyödyntämistä tai toimiston pitämistä autossa.

5. Mitä aikuissosiaalityössä pitäisi parantaa/muuttaa?

Lähemmäksi asiakkaan arkea. Enemmän jalkautumista. Myös esimerkiksi toimistossa pöytä pitäisi saada pois välistä!

6. Kerro asiakasesimerkki mallin toimimisesta

Asiakkaina paljon palveluita käyttäviä, tiivistä moniammatillista tukea tarvitsevia. Tyypillisimmin alueella lapsuudesta asti asuneita pitkäaikaisasiakkaita.

7. Miten toimintamalli tukee asiakastyöskentelyä?

Asiakashaastatteluiden perusteella: tärkeää pysyvä työntekijä. Tässä työssä tarvitaan sitkeyttä ja positiivisten asioiden näkemistä myös pienissä arjen onnistumisissa. Matalan kynnyksen kohtaamisia, kotikäyntejä ja palveluihin yhdessä menemistä pidetään elintärkeinä.

Vasson PRO SOS -osahanke: matalan kynnyksen palvelut ja jalkautuminen kehittämiskohteena

Poimintoja työpajakeskustelusta:

Toimistokeskeisestä työtavasta irrottautuminen on paitsi ajanmukainen trendi myös perustoimeentulotuen KELA – siirron jälkeen resurssien vapautuessa mahdollisuus sekä asiakasohjautuvuuden kannalta välttämätöntä. Sosiaalihuollon asiakkuuden kynnyksen mataloittamisen tavoite lähtee samoista reunaehdoista, minkä lisäksi palvelujen on tulevaisuuden isommissa rakenteissa tultava kohti asiakasta.

Sosiaalityön jalkautuminen ymmärretään klassisen toimistotyön vastakohtaksi. Jalkautuminen voi tapahtua kadulla, Somessa ja muissa organisaatioissa. Tärkeintä jalkautumisessa on sosiaalityöntekijän vahva rooli osana yhteisöä ja siinä näkyminen.

Kuntien nykymalleja jalkautuvassa työtavassa ja matalan kynnyksen tavoitettavuudessa:

Naantalissa on sosiaaliohjaajien jalkautuva työtapa vakiintunut ja toimiva käytäntö. Terveysneuvontaan kytkettyä on tavoitettu nuoria päihteidenkäyttäjiä.

Naantalissa jalkautuva sosiaalityöntekijä on tunnettu ja hihasta kiinni -periaate toimii palvelunohjauksena. Asiakaspalaute onkin ollut positiivista, sosiaalityöntekijän tunteminen ja lähestyminen on helpompaa ja miellyttävämpää kuin virastossa asioiminen. Toiminnan vaikuttavuus on havaittu erityisesti katkaisuhoidossa olevien asiakkaiden kohdalla. Sosiaalityöntekijä on vieraillut katkolla, jolloin asiakkaan tilanteeseen on kyetty vaikuttamaan mahdollisimman nopeasti ja ennaltaehkäisevästi. Myös taloudellisia vaikutuksia on ollut, sillä kohderyhmänä olevat asiakkaat hakevat viime sijassa palveluita ”kalliimman kautta”, esimerkiksi asiakkaat päätyvät sairaalan vuodeosastolle. Työnkuvaksi on muodostunut myös etsivä työ ja se, että aikaisemmat asiakkaat ohjaavat uusia. Esimerkiksi sosiaaliohjaaja kertoi, miten kotikäynnin kohteena oleva asiakas oli kutsunut kylään naapurit, joilla oli myös akuutti tarve palveluiden piiriin.

Raisiossa on hankkeeseen liittyen kokeiltu jalkautumista KELAan, seurakunnan diakoniatoimintaan ja kauppakeskukseen. Kokemukset on dokumentoitu osahankkeen arviointityökalua käyttäen. Kauppakeskuksen monitoimipisteeseen jalkautumista kokeiltiin myös **Turussa**, mutta puolen vuoden kokeilusta ei saatu rohkaisevia tuloksia asiakaskontaktien jäädessä puuttumaan.

Turussa jalkautumisesta terveyskeskukseen on saatu lupaavia tuloksia. Kalenterivaraus on ollut käytössä. Terveysongelmien poisrajaamisessa tehtävänkuvasta on ollut pientä huolta. Samaa on kokeiltu muillakin hankepaikkakunnilla. Terveyskeskusten oma sosiaalityö alkaa olla harvinaisuus ja jäljellä olevatkin työskentelevät pitkälti osastotyössä.

Liedossa sosiaalityöntekijä jalkautui keskiviikkoisin terveyskeskukseen. Yksi päivä todettiin riittämättömäksi. Asiakkaat koostuvat pääosin iäkkäistä ihmisistä, jotka odottavat pääsyä tehostettuihin asumispalveluihin. Liedossa toimii moniammatillinen geriatrian arviointiyksikkö, joka toimii sairaalan osaston sisällä. Se on enemmän terveydenhuollollinen palvelu, mutta sosiaalityöntekijä pyrkii tuomaan sosiaalityötä vahvasti esiin.

Salossa jalkautuvalla sosiaalityöllä on pitkät perinteet, mutta nyt siihen on panostettu enemmän ja uudella innolla. Näkyvyyttä tukemaan on hankittu huomioliivit ”aikuissosiaalityö” – tekstillä.

Uudessakaupungissa on yhteydenpidon ja tiedottamisen kynnyistä mataloitettu sosiaalisen median keinoin.

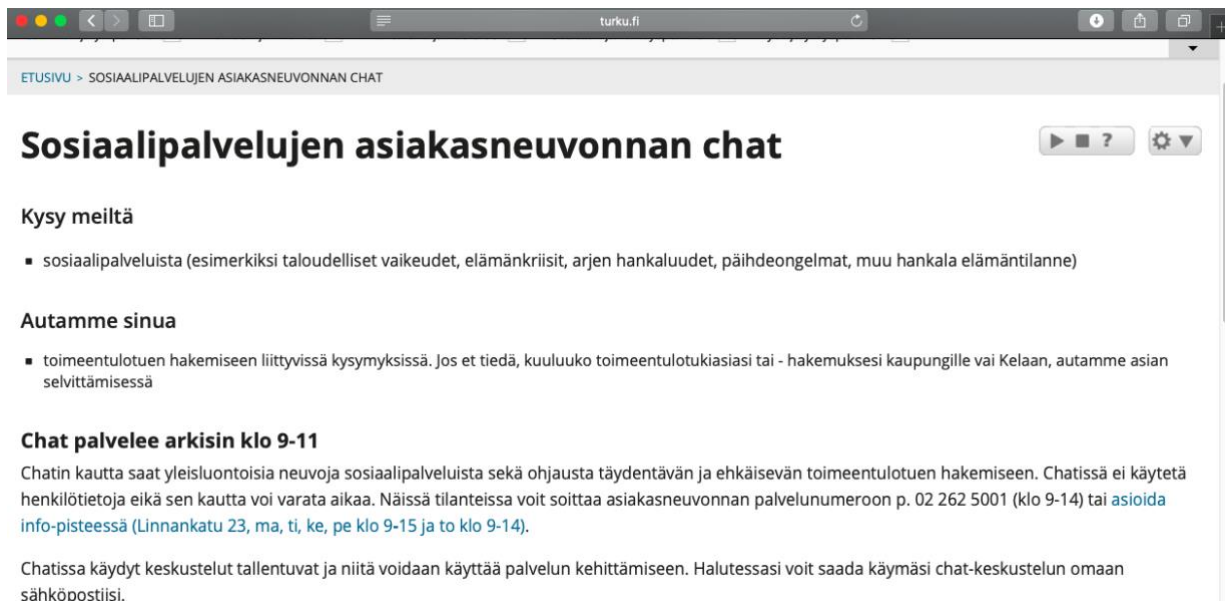
Uudessakaupungissa sosiaalityöntekijä jalkautuu kuntouttavaan ryhmään. Kuntouttavaan työtoimintaan jalkautuminen on jatkunut nyt noin kuukauden ajan. Sosiaalityöntekijä on myös jalkautunut päihderyhmään. Jalkautumisessa pyritään takaamaan palvelun saatavuus, sillä palvelua ei osata hakea tai sitä ei uskalleta hakea. Tavoitteena on voimaannuttaa asiakkaita ja tehdä palvelunohjausta. Uudessakaupungissa on jalkauduttu sosiaalisessa mediassa Facebookiin.

Katso lisää [Facebook](#) / Aikuissosiaalityö Uusikaupunki

Pyydä apua – nappi netissä

Monien kuntien nettisivuilla on pyydä apua -nappi, joka on lähtökohtaisesti perhepalvelujen käyttöön tarkoitettu. Aikuissosiaalityössä on jouduttu pohtimaan sähköpostitse tapahtuvaa yhteydenpitoa apua-napin kautta tulleeeseen osoitteeseen. Joudutaan pyytämään puhelinnumero ajanvarauksen tekoa varten tai pyydetään sähköpostitse soittamaan virka-aikana ajanvarauksen tekemiseksi. Tietoturva aiheuttaa siis hankaluutta välittömässä yhteydenpidossa.

Turussa asiakasneuvonnan chat on kehitetty kaupungin omana toimintana. Malli sopii erityisesti isommissa sosiaalipalvelujen rakenteissa käytettäväksi, koska se edellyttää riittävää väestöpohjaa ja työntekijäresurssia.



Esimerkki keskustelusta, mysteeriasiakas:

Aihe: Chat keskustelu

Asiakas 09:26:22

Milloin voin hakea ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea?

Asiakaspalvelija 09:26:53

Täytyy olla ensin perustoimeentulukupäätös Kelasta

Asiakas 09:27:17

Missä tilanteessa voin hakea ehkäisevää toimeentulotukea?

Asiakaspalvelija 09:30:18

Jos sinulla on erityisiä menoja, joita perustoimeentulotuki ei kata

Asiakas 09:30:31

Pitääkö minun varata sosiaalitoimistosta aika?

Asiakaspalvelija 09:31:12

ei tarvitse, voit täyttää hakemuksen sähköisesti netissä tai tulla täyttämään hakemus tänne sosiaalitoimiston infoon ensimmäiseen kerrokseen

Asiakas 09:32:45

Mistä lomake löytyy?

Asiakaspalvelija 09:33:53

www.turku.fi ja sieltä sosiaalipalvelut ja tuet ja etuudet

Asiakas 09:34:31

Pääsenkö keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa?

Asiakaspalvelija 09:35:27

pääset jos haluat, oletko uusi asiakas vai aiemmin asioinut täällä? Chatin kautta emme varaa aikoja. Mikäli haluat ajan sinun on soitettava numeroon 02-2625001

asiakas 09:37:07

Kiitos, hienot vastaukset, näillä pärjällään! ps. saanko tämän vielä sähköpostiini markku.hallikainen@vasso.fi :)

Asiakaspalvelija 09:37:39

siis koko tämän keskustelun?

Asiakas 09:40:03

Jos mahdollista, tarkoitus on näistä vastauksista ottaa materiaalia matalan kynnyksen hyvänä käytäntönä, Elinan kanssa sovittiin tästä etukäteen. Oikea asiakas olisi vastauksilla pärjällyt eteenpäin.

Asiakaspalvelija 09:41:17

selvä



Turun chat

1. Kertokaa toimintamallista lyhyesti

Chat on avoinna arkisin klo 9-11. Yhteys ei ole suojattu, joten keskustelut voidaan käydä ainoastaan yleisellä tasolla. Info on avoinna 9-15, torstaisin 9-14. Henkilökohtainen käynti vuoronumerolla, jossa voidaan käydä asioita läpi yksilötasolla todentaen asiakkaan henkilöllisyyden.

2. Mitkä ovat toimintamallin edut?

Chat on asiakkaalle maksuton ja helppokäyttöinen. Infossa henkilökohtainen palvelu ilman ajanvarausta.

3. Mitkä ovat toimintamallin haasteet?

Chatissa haasteena ovat vaikeat ja pitkät kysymykset sekä pitkät vastaukset. Joissain tapauksissa joudutaan kuitenkin ohjaamaan ottamaan yhteyttä puhelimitse infoon tai käymään siellä henkilökohtaisesti. Infossa haasteena toisinaan on kielimuuri.

4. Miten malli toimisi maakunnallisesti?

Chat on kenen tahansa käytettävissä asuinpaikasta riippumatta. Info on käytettävissä Turussa olevien tai Turkuun jääneiden kesken.

5. Mitä aikuissosiaalityössä pitäisi parantaa/muuttaa?

Aikuissosiaalityö on vuodenvaihteessa muuttumassa, jolloin jatkossa on kaksi jakoa: aikuissosiaalityö, lapsiperhesosiaalityö ja lastensuojelu.

6. Kerro asiakasesimerkki mallin toimimisesta

Asiakas osataan ohjata suoraan oikeaan paikkaan tai oikean palvelun piiriin, jolloin asian saa nopeiten vireille ja turhilta luukutuksilta vältytään.

7. Miten toimintamalli tukee asiakastyöskentelyä?

Vältytään turhilta kontakteilta / tapaamisilta, kun pystytään ohjaamaan suoraan oikean palvelun piiriin.

Nostoja työpajatyöskentelystä

Työntekijän kohtaaminen asiakkaan näkökulmasta, poiminta työpajakeskustelusta:

Kokemusasiantuntija kritisoi asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen puutetta, erityisesti sitä, että tehdään päätöksiä tapaamatta asiakasta. Kokemusasiantuntijan mukaan virallisuus on luotaantyöntävää, samoin sosiaalityön tilan tulisi olla rennompia, ei tavanomaista "roolikalustusta". Tärkeää olisi luoda tilanne, joka ei korosta asiakkaan ja työntekijän eroa. "Toinen samanarvoinen". "Virkailija vs. potkittu". Kotikäynti on hyvä keino jalkautua asiakkaan kotiin, koska koti on asiakkaalle helpompi paikka puhua ja olla. "Oma valtakunta". Mutta työntekijä ei voi työskennellä samalla tavalla kuin toimistossa, kokemusasiantuntija painotti, että työntekijä ei voi keksittyä kokonaan lehtiöön tai kirjoittamiseen vaan asiakkaaseen, kohtaamisen merkitys tärkeää myös kotona.

Katso sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutusosaamisesta lisää www.vasso.fi / toimintamme / aikuissosiaalityö linkki pro gradu – työhön: Mattila, Linnea.2018. **Asiakasvanhempien kokemukset sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutusosaamisesta**. Tiivistelmä saatavana: <https://www.utupub.fi/handle/10024/145244>

Työpajatyöskentelyn tuotos tammikuulta 2018

Jalkautuvan aikuissosiaalityön ydin:

Jalkautumisen ytimenä katsottiin olevan pyrkimys ulos virkamiesmäisyydestä. Asiakkaan on helpompi lähestyä työntekijää muualla kuin toimistohuoneessa, parhaimmillaan omassa kodissaan. Ilmapiiristä tulee turvallisempi, vapautuneempi, epämuodollisempi ja läsnä olevampi molemmille osapuolille. Ihmiset tavoitetaan paremmin, kun toiminta tapahtuu kentällä, mikä mataloittaa kynnystä avun saamiselle ja asioiden hoitumiselle. Asiakkaan osallisuus omista asioistaan korostuu ja roolista tulee aktiivisempi. Arjen ympäristössä saadaan kokonaisvaltaisempi käsitys asiakkaan tilanteesta ja asioista, saadaan todellista tietoa, löydetään uusia tapoja ja ratkaisuja. Kun asiakkaan omat ideat ja työntekijän luovuus yhdistyvät, saadaan paras mahdollinen näkemys tilanteeseen. Kun työntekijä liikkuu, eivät tapaamisen esteenä ole asiakkaan liikkumisen vaikeudet tai matkarahan puute. Palveluohjausta on luonnollista toteuttaa jalkautuneessa työotteessa. Moniammatillinen yhteistyö mahdollistuu, kun tapaamiset järjestetään verkostoitumiselle otollisessa ympäristössä. Toimistosta jalkautuminen tuo joustavuutta ja uudenlaisia toimintatapoja sosiaalityöhön, helpottaa yhteistyötä toisen toimijan kanssa asiakkaan hyväksi. Yhteistyökumppanit tulevat

sosiaalityön näkyvyyden myötä paremmin tietoisiksi sosiaalityöstä. Työhön tulee myös yllätyksellisiä piirteitä kentällä toimittaessa.

Jalkautumisessa kohdattuja haasteita:

Jalkautuvan työtavan pitää löytää oikea paikka ja sopivat tilat. Heikoimmassa asemassa olevien ja eniten apua tarvitsevien löytäminen, tavoittaminen ja ohjautuvuus palveluihin saattavat muodostua ongelmiksi. Kokeilut helposti epäonnistuvat pienten asiakasmäärien takia. Asiakkaiden motivointi voi olla haasteellista. Työmenetelmien juurruttaminen on vaikeaa ja aikaa vievää. Toimiston ulkopuolella työturvallisuuskysymykset korostuvat ja pelot saattavat nousta pintaan. Työn organisoinnissa työparin löytäminen on joskus haasteellista. Sisällöllisesti työ saattaa painottua enemmän neuvontaan ja ohjaukseen kuin syvällisempään paneutumiseen. Yhteistyökuvioissa saattaa ilmetä vaikeuksia. Muiden professioiden (esim. lääkärin) totuttaminen ohjaamaan asiakkaita sosiaalityöhön vaatii aikansa. Sosiaalityön näkyväksi saaminen ja tiedottaminen on keskeistä kentällä toimittaessa; KELA- siirron jälkeen ihmetelty vieläkö sosiaalitoimistot ovat olemassa. Ylemmän tason tuki jalkautuvalle työlle saattaa olla puutteellista. Toiset työntekijät saattavat olla ainakin ajoittain asenteellisia. Työntekijän oma motivaatio ja kehittämisinto ovat usein koetuksella. Usein kuultu kommentti on, että "on kokeiltu jo, ei toimi". Myös luottamuksellisuus ja salassapito ovat toimiston ulkopuolella tehtävässä työssä haasteita.

Työpajatuotos maaliskuulta 2018 / Ratkaisuja jalkautumisen haasteisiin:

Asiakkaan näkökulmasta:

1. asiakkaiden löytäminen, tavoittaminen ja ohjautuvuus

Monipuoliset tiedotuskanavat, puskaradio, Kela, ruoan jakelu, päiväkeskukset, terveyskeskukset, yhteistyö kolmannen sektorin kanssa, kysyminen asiakkailta.

2. asiakkaiden motivointi

Hoidetaan asioita yhdessä asiakkaan kanssa. Opetellaan arjen toimintoja esim.

pankkiautomaatin/nettipankin käyttöä, käydään yhdessä asioimassa viranomaisilla, lääkärillä jne. Ei liikaa asioita yhdellä kertaa, edetään asiakkaan resurssien mukaisesti. Kuulluksi tuleminen motivoi eteenpäin.

3. Työturvallisuus

Uusiin paikkoihin mennään työpareittain ja kerrotaan missä ollaan. Mikäli asunnossa on paljon muita ihmisiä, onko turvallista?

4. pienet asiakasmäärät (kokeilujen epäonnistuminen)

Tiedotuksen lisääminen ja oikea kohdentaminen. Kärsivällisyys. Kyky luopua toimimattomista ratkaisuista / menetelmistä.

Toimintaympäristön ja johtamisen näkökulmasta:

1. ylemmän tahon tuki puutteellista
2. yhteistyökuvioiden käynnistysvaikeudet (muiden organisaatioiden työntekijöiden aktivoiminen ohjaamaan asiakas sosiaaliohjaukseen)
3. sosiaalityön näkyväksi saaminen ja tiedottaminen (KELA- siirron jälkeen ihmetelty vieläkö sosiaalitoimistot ovat olemassa)

Läpinäkyvät työskentelytavat myös asiakkaiden kanssa. Hyvin perusteltu toiminta ja toimivat tilastot. Terveystietokanta tuottaa tällä hetkellä tilastoja paremmin kuin sosiaaliala, tähän tultava muutos, sillä päätökset perustuvat usein tilastollisiin lukuihin ja havaintoihin. Lisäksi asiakasnäkökulman ja kokemusten esille tuominen ja luottamus molemmiin puolin. Sosiaalityöstä tiedottaminen. Sitouttaminen toiminnan kokeilemiseen ja riittävän ajan antaminen sen käynnistymiselle.

4. missä työ tehdään; löydetäänkö oikeisiin paikkoihin ja sopivat tilat (luottamuksellisuus ja salassapito)

Työntekijän vastuulla on rajata yhteiseen keskusteluun tulevia asioita. Avoimet ovet, palveluiden esittely ja yhteistyökumppaneista kertominen. Paperiset esitteet ja torikojut ihmisten keskuuteen.

ESIMERKKEJÄ JALKAUTUMISEN KOKEILUISTA SOCOMIN PRO SOS -OSAHANKKEESSA

Hyödyt ja haasteet nousevat esiin hyvin saman tyyppisinä kuin Vasson osahankkeen kokeiluissakin

OHJAUS JA NEUVONTA

- Keskustelua asumisesta, vuokralaisen oikeuksista ja velvollisuuksista
- Tiedon jakamista asumiseen liittyvästä lainsäädännöstä ja sosiaalietuuksista

YHTEISTYÖSSÄ ON VOIMAA

- Nuorille vertaiskokemuksia uudessa elämäntilanteessa
- Aikuissosiaalityön ja asuntopalvelun yhteistyö

ENNALTAEHKÄISY

- Asumisen haasteet
- Tuen hakemisen
- kynnyskeskustelupaikka
- Neutraali keskustelupaikka

Viihdy kotona -asumisinfo

Toteutettu Lappeenrannan aikuissosiaalityön ja Lappeenrannan Asuntopalvelu Oyn yhteistyönä

Kohderyhmä alle 30v nuoret, jotka tekevät ensimmäisen vuokrasopimuksensa Lpr Asuntopalvelu Oyn kanssa

Asumisinfot kerran kuukaudessa yht. 8 x 2 h

Asumisinfoihin ei lopulta tullut osallistujia. Infoon varattu aika hyödynnettiin yhteistyökumppaneiden välisiin keskusteluihin koskien nuorten asumista.

Sosiaaliohjaajat
Kaisa Kirmanen &
Katja Pulli / Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiriin Lappeenrannan Aikuissosiaalityön nuorten tiimi

Osa valtakunnallista Pro Sos -hanketta, jonka tavoitteena on monialaisen yhteistyön vahvistaminen ja sosiaalityön kehittäminen asiakkaita osallistavalla ja elämänhallintaa tukevilla palveluilla.

HYÖDYT JA HAASTEET

- + Yhteistyö Lpr Asuntopalvelu Oyn kanssa vahvistui ja tietämys toistemme työtä kohtaan lisääntyi
- + Asumisinfo toteutuessaan tukee nuorten asumisen onnistumista ja voi vähentää asunnon menettämiseen liittyviä uhkia
- + Toimii sosiaalialan ennaltaehkäisevänä työmenetelmänä
- + Työskentelyyn oli varattu hyvät resurssit
- Kohderyhmää ei tavoitettu
- Tiedotuksen ja markkinoinnin toteutus oli puutteellista
- Tiedotuksen kehittäminen ei onnistunut pyrkimyksistä huolimatta



Tea Karpov ja Helena Karvinen Kouvolan kirjastossa

LAINAA SOSIONOMIOPISEKELIJA KIRJASTOSTA

Matalan kynnyksen periaatteella toteutettua sosiaali-/ palveluohjausta kirjasto-ympäristössä Kotkassa ja Kouvossa keuhäällä 2018.

Yhteistyössä Socom ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk.

Kohderyhmänä kaikki kirjastossa asioivat ihmiset, jotka kaipaavat juttuseuraa, apua ja tukea arjen haasteisiin. Asiointi ilman ajanvarausta. Mahdollisuus siirtyä rauhallisempaan huoneeseen keskustelemaan.

OHJAUS JA NEUVONTA

- Nopeaa matalan kynnyksen palvelua
- Apua arjen haasteisiin
- Palveluneuvontaa

Sosionomiopiskelijän lainaus **Kotkan** Karhuvuoren kirjastossa **5 pv, 4 h kerrallaan**, ajalla 15.2.-16.3. **Kouvolan** pääkirjastossa **5 pv, 2 h kerrallaan**, ajalla 14.2.-20.2. Molemmissa kirjastoissa oli 1-2 sosionomiopiskelijaa lainattavissa kyseisinä ajankohtina.

JALKAUTUMINEN

- Uudenlaiset auttamisen tavat
- Neuvontaa alueella, jossa sitä ei muuten olisi saatavilla
- Kirjasto varhaisen tuen paikkana
- Helposti lähestyttävä sosiaalityö

ENNALTAEHKÄISY

- Varhainen tuki vähentää ongelmien kasautumista ja pitkiä asiakkuuksia
- Neutraali ympäristö ilman leimautumisen pelkoa

KOKEILUSSA HUOMATTUA

- + Toteutui suunnitelmien mukaisesti
- + Mahdollisia asiakkaita lähestyttiin aktiivisesti
- + Pari varsinaista asiakasta ohjattiin eteenpäin oikeaan palveluun
- + Asiakkaat kokivat opiskelijat helposti lähestyttäviksi, ja että tulivat hyvin kuulluiksi ja hyötyivät kohtaamisesta
- + Kirjaston henkilökunta otti palvelun hyvin vastaan
- + Mainontaa pyrittiin saamaan useaan paikkaan, mm. Facebook, kirjastot, lähialueen ilmoitustaulut, mediatiedote
- +/- Paikallinen media Kouvossa noteerasi tapahtuman, Kotkassa ei
- Tavoitettavuus jäi heikoksi, potentiaalisia asiakkaita jäi saavuttamatta
- Palvelupisteiden erottuminen muusta kirjaston tilasta ei riittävästi selkeää
- Oliko tempausen mainonta liian ongelmallista?

Kehittämideoita jatkoon

- Toteutus useamman lainattavan joukolla ja useammassa kirjastossa samanaikaisesti
- Ennakkomainonta kattavammin ja eri kielillä
- Voisi toteuttaa myös muissa yleisissä ja avoimissa ympäristöissä
- Tarjolla oleva kahvi & makeiset voisivat olla mukava lisä



Karhuvuoren kirjastossa Kati Leppäkoski ja Satu Laakso

Raision aikuissosiaalityön raportoidut kokeilut jalkautumisesta 2017 - 2018

Raisio on 24 000 asukkaan kaupunki Turun kupeessa. Sosiaali- ja terveystoimeen on integroitu pienen Ruskon kunnan palvelut. Myllyn kauppakeskus on Varsinais-Suomen suurin ja sijaitsee Turun rajalla jonkin matkaa tiiviin keskustaajaman ulkopuolella palvelun laajalti lähikuntien asukkaita.

Raision aktiivinen aikuissosiaalityön yksikkö kokeili jalkautumisen eri kohteita Vasson PRO SOS -osahankkeessa. Kokeiluja arvioitiin osahankkeessa kehitetyllä kolmiportaisella metodilla.

Kokeilun nimi: Sosiaalityöntekijän jalkautuminen Kelaan

(Raisiossa on Kelan palvelupiste)

Aloitussaihe:

Kohderyhmä: Kelassa asioivat asiakkaat, joilla mahdollisesti sosiaalityön tarve. Tuki myös Kelan työntekijöille.

- **Mitä halutaan ratkaista?:** Kelassa mahdollisesti asiakkaita, joilla myös sosiaalityön tarve etuuskien lisäksi. Osa ei välttämättä ole vielä lainkaan sosiaalityön asiakkaita. Kelasta tullut hyvin vähän ilmoituksia sosiaalityön tarpeesta. **Tavoitteena asiakkaiden ohjautuminen tarpeellisten palveluiden piiriin.**
- **Toiminnan kuvaus?:** Sosiaalityöntekijä läsnä Kelassa 2h viikossa maanantaisin. Asiakkaita on mahdollista keskustella ja Kelan työntekijä voi pyytää sosiaalityöntekijän mukaan keskusteluun.
- **Mitä tarvitaan toiminnan toteuttamiseen?:** Ajallinen resurssi 2h viikossa sosiaalityöntekijän työaika.
- **Odotukset toiminnalle (positiiviset ja negatiiviset):**

- **Positiiviset:** Löytää sosiaalityötä tarvitsevia asiakkaita. Lisäksi yhteyden tiivistäminen Kelaan.
- **Negatiiviset:** Ei ole tarkoituksenmukaista mennä tekemään hakemusten täyttämistä avustamista Kelaan.
- **Miten arvioidaan toimintaa käytännössä?:** Haluavatko asiakkaat keskustella sosiaalityöntekijän kanssa (sosiaalityöhön liittyvät keskustelut). Kelan työntekijöiden kokemus yhteistyöstä. Johtavatko yhteydenotot asiakkuuksiin.

Väliarvointivaihe (toteutunut 3 x 2 h):

- **Tavoitettiin suunniteltu kohderyhmä?** Asiakkaita tavoitettu heikosti. He eivät ole olleet halukkaita keskusteluun sosiaalityöntekijän kanssa.
- **Jos ei, niin mikä tavoitettiin?:** Keskusteluyhteys Kelan työntekijöihin tiivistynyt.
- **Toiminnan yleinen arviointi:** Toistaiseksi ajallinen resursointi ja koettu hyöty eivät ole kohdanneet.
- **Tarvittiin toiminnan toteuttamiseen jotain muuta? Mitä?:**
 - Kannettava tietokone, jossa Effic - tietojärjestelmä.
 - Kelan Raision toimiston odotustila hyvin pieni. Käytännössä odotustilassa ei voi keskustella asiakasasioista.
- **Onnistumiset ja epäonnistumiset:** Asiakkaat eivät ole olleet odotetusti kiinnostuneita keskustelemisesta sosiaalityöntekijän kanssa.
- **Mitä pitää muuttaa ja miten?:**
 - Pohdinnassa muita tapoja tiivistää yhteistyötä Kelan työntekijöiden kanssa, jotka olisivat työajankäytöllisesti järkevämpiä.
 - **Ehdotuksia:** Yhteinen tapaaminen Kelan ja sosiaalitoimiston työntekijöiden kanssa. Tutustuminen puolin ja toisin. Toiveet ja odotukset. Mitä Kelan työntekijät toivovat yhteistyöstä: **Päivystys puhelimesta. Kelan työntekijöiden saavutettavissa tarvittaessa. Voidaan heti puhelimesta katsoa onko asiakkuutta? onko jotakin sovittua? voidaan varata aika ym.**

Lopetusvaihe

- **Tavoitettiin suunniteltu kohderyhmä?:** Asiakkaita tavoitettu heikosti. He eivät ole olleet halukkaita keskusteluun sosiaalityöntekijän kanssa.

- **Jos ei, niin mikä tavoitettiin?:** "Kasvot tutuiksi" Kelan paikallistoimiston työntekijöiden kanssa.
- **Toiminnan yleinen arviointi:** Toiminnalla ei tavoitettu asiakkaita. Ajallinen resursointi ja koettu hyöty eivät kohdanneet.
- **Tarvittiinko toiminnan toteuttamiseen jotain muuta? Mitä?:**
 - Kannettava tietokone, jossa Effic - asiakastietojärjestelmä.
 - Kelan Raision toimiston odotustila hyvin pieni. Käytännössä odotustilassa ei voi keskustella asiakasasioista.
- **Onnistumiset ja epäonnistumiset:** Asiakkaat eivät ole olleet odotetusti kiinnostuneita keskustelemisesta sosiaalityöntekijän kanssa.
- **Mitä pitää muuttaa ja miten?:** Jalkautuminen Kelan odotustilaan lopetettu. Mietitty muita keinoja yhteistyöhön Kelan kanssa.
- **Toiminnan tulevaisuus:** Jalkaudutaan yhdessä Kelan työntekijöiden kanssa seurakunnan päivystyksiin sekä Myllyyn. Kelan kanssa sovittu verkostopalaverien pitämisestä aina tarvittaessa.
- **Mitä jäi käteen?:** Kokeiltu jalkautumisen paikkaa ja muutetaan toimintaa, joka todettu tehottomaksi. Yhteistyö Kelan kanssa jatkuu muin keinoin.
-

Kokeilun nimi: Sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen seurakunnan päivystykseen

- Kohderyhmä: **Diakonien päivystyksessä käyvät potentiaaliset sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat**
 - **Lisäksi diakonit; yhteistyön tiivistäminen**
- Mitä halutaan ratkaista?: Potentiaalisten asiakkaiden saaminen palveluiden piiriin nyt, kun **asiakkaat eivät ohjaudu kunnan etuuskäsittelyn** kautta. Lisäksi sosiaalitoimen ja seurakunnan yhteistyön tiivistäminen.
- Toiminnan kuvaus?: Sosiaalityöntekijä on läsnä **diakonien päivystyksessä, joka maanantaisin kaksi tuntia**. Sosiaalityöntekijä on viereisessä huoneessa käytettävissä, mikäli asiakas haluaa keskustella. **Diakoni kysyy kaikilta asiakkailta halukkuutta.**
- Mitä tarvitaan toiminnan toteuttamiseen?: **Ajallinen resurssi 2h/viikko**
- Odotukset toiminnalle (positiiviset ja negatiiviset)? Lähtöoletuksena oli, että asiakkaat ovat halukkaita keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa ja voidaan kartoittaa jo alustavasti kokonaistilannetta. Ohjautuminen palveluiden piiriin tarvittaessa.
- Miten arvioidaan toimintaa käytännössä?: Keskustelua haluavat asiakkaat suhteessa käytettyyn aikaan. Sosiaalityön asiat vrt. puhtaasti vain rahalliseen pyyntöön rajautuvat keskustelut.
- **Kokeilun nimi: Sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen seurakunnan päivystykseen**
- Tavoitettiinko suunniteltu kohderyhmä? **Hyvin harva asiakas on ollut halukas keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa. Tähän mennessä 3 tai 4 koko aikana yhteensä. Useimmat ovat kieltäytyneet.**
- Jos ei, niin mikä tavoitettiin?: **Näkyvyys diakoneille ja yhteistyön tiivistäminen.**
- Toiminnan yleinen arviointi: **Toistaiseksi asiakkaiden saavutettavuus heikkoa suhteessa käytettyyn aikaresurssiin.**

- Tarvittiinko toiminnan toteuttamiseen jotain muuta? Mitä?: Huomattiin, että kannettava tietokone, jossa ohjelmistot hyvin tärkeä olla mukana.
- Onnistumiset ja epäonnistumiset: Asiakkaita ei ole toistaiseksi tavoitettu.

Yhteistyö diakonien kanssa on tiivistynyt.

- Mitä pitää muuttaa ja miten?: **Ehdotamme seurakunnalle, että diakonit voisivat aktiivisemmin pyytää asiakkaalta lupaa kutsua sosiaalityöntekijä mukaan keskusteluun diakonin huoneeseen. Yhteisessä keskustelussa sosiaalityöntekijälle voi tulla mieleen ehdotuksia tai kysymyksiä asiakkaan tilanteeseen liittyen.**
 - **Toistaiseksi on vain tarjottu asiakkaalle mahdollisuutta keskustella viereisessä huoneessa sosiaalityöntekijän kanssa.**

Kokeilun nimi: Sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen seurakunnan päivystykseen

- Tavoitettiin suunniteltu kohderyhmä?: Asiakasmäärät edelleen melko pieniä. Päivystyksiä kokeiltiin hajautetusti eri alueilla. Nyt palataan takaisin keskustan seurakuntatalolle, koska asiakkaat tuntuvat löytävän sinne parhaiten.
- Jos ei, niin mikä tavoitettiin?: Kela mukana päivystyksissä. Kolmen tahon yhteistyö (srk, sosiaalitoimi ja Kela) tuo hyvää mainosta ja kehittää työntekijöiden yhteistyötä.
- Toiminnan yleinen arviointi: **Uusien toimintatapojen juurtuminen vie aikaa.** Seurakunta kokee yhteisen päivystyksen tärkeäksi. Asiakkaille hyvä mahdollisuus hoitaa ja selvittää monta asiaa samalla matalan kynnyksen käynnillä. Tiivistää yhteistyötahojen yhteistoimintaa.
- Tarvittiinko toiminnan toteuttamiseen jotain muuta? Mitä?: Kela tullut mukaan päivystykseen. Sosiaalityöntekijöillä nyt kannettava tietokone mukana. Paikaksi palautetaan keskustan seurakuntatalo alueille jalkautumisen yrityksen epäonnistuttua.
- Onnistumiset ja epäonnistumiset: Asiakkaiden tavoittaminen edelleen melko pientä. Mainostusta tehtävä jatkuvasti. Muokkautumiskykyä oltava (paikan vaihtaminen). Kelan saaminen mukaan toimintaan.
- Mitä pitää muuttaa ja miten?: **Jatkuva mainostaminen ja markkinointi, jotta asukkaat löytävät palvelun. Päivystyksen pitäminen aina samaan aikaan ja samassa paikassa helpottaa informoimista.**
- Toiminnan tulevaisuus: Päivystystä jatketaan seurakunnan, sosiaalityön ja Kelan yhteistyönä kerran viikossa keskustan seurakuntatalolla.
- Mitä jäi käteen?: **Uusien toimintamuotojen vakiinnuttaminen vie runsaasti aikaa. Yhteistyö eri viranomaistahojen ja kolmannen sektorin välillä tehokasta kunhan asiakkaat tavoitetaan ja he oppivat palvelua käyttämään.**