

YHTEISKEHITTÄMINEN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

- Toimintamalleja työntekijöiden ja asiakkaiden yhteiseen kehittämiseen ja yhteistutkijuuteen



Sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Innostusta, kipinää ja paloa PRO SOS-hankkeessa
3. Yhteiskehittämisen toimintatapoja PRO SOS-hankkeessa
4. Teesit yhteiskehittämiseen

Lähteitä

Linkkejä yhteiskehittämiseen

Työryhmä:

Yontale Gebrenegus, Pirkko Haikara, Markku Hallikainen,
Heli Huhta, Tytti Hytti, Tiina Hämäläinen, Sirpa Karjalainen,
Marianne Kuorelahti, Pekko Kähkönen, Aila-Leena Matthies,
Mervi Piironen ja Marja-Liisa Saariaho

1. Johdanto

Yhteiskehittämisen teema on ollut yksi PRO SOS -hankkeen kärkiteemoista. Hankkeen tarkoituksena on ollut mallintaa ja ottaa käyttöön erilaisia yhteiskehittämisen tapoja. PRO SOS -hankkeen tavoitteena on ollut selkeyttää ja vankistaa sosiaalityön asemaa sekä varmistaa vahva asiakaslähtöinen ja vaikuttava sosiaalityö sosiaalihuoltolain hengen mukaisesti. Tarkoituksena on ollut edistää sosiaalityön orientaatiomuutosta suorite- ja järjestelmäkeskeisestä kohti asiakkaan vahvaa osallisuutta ja yhteistyöskentelyä.

Yhteiskehittäminen on Hietalan ja Rissasen (2017, 169) mukaan toimintaa, jossa palveluiden käyttäjän oma kokemus ja ammatillinen tieto ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Yhteiskehittäminen on myös yhteistutkimusta ja kokemusarviointia, jonka avulla luodaan uutta tietoa ja ymmärrystä. (mt. 168) PRO SOS -hankkeen eri osahankkeiden erilaisissa kehittämistoiminnoissa on ollut mukana sekä kokemusasiantuntijoita, asiakkaita että työntekijöitä. Yhdessä osahankkeessa yhteiskehittäminen on rakentunut työntekijöiden, asiakkaiden ja tutkimuksen yhteisestä työskentelystä. Monelle asiakkaalle ja työntekijälle yhteiskehittäminen ei ole ollut tuttu toimintatapa. Uusi tapa tehdä yhteistyötä ja ottaa asiakas kumppaniksi kehittämistyöhön voi olla työntekijälle ensin ahdistavaa ja aiheuttaa pelkoja; uskallanko olla avoin, jne. Myös asiakkaalle tuleminen saman pöydän ääreen työntekijöiden kanssa on jännittävä kokemus, ja aluksi on vaikea tuntee olevansa tasaveroisen työntekijöiden kanssa.

Tiekartta 2030 aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksen yhtenä johtopäätöksenä (2019, 11) on tuotu esiin osallistavan ja valtaistavan sosiaalityön merkitys. Tämä tarkoittaa, että sosiaalityössä on lisättävä asiakkaiden asiantuntemuksen hyödyntämistä, tästä saatavan tiedon seurantaa ja arviointia. Selvityshenkilötyöryhmä esittää myös, että yhteiskehittämistä tulee hyödyntää palvelujen suunnittelussa sekä sosiaalityön menetelmien kehittämisessä. Raivion (2018, 28–29) mukaan “tasavertaiset kohtaamiset ovat yhteiskehittämisen lähtökohtana ja siksi ne tuottavat niin asiakkaille kuin muillekin **onnistumisen ja osallisuuden kokemuksia**. Jotta nämä kokemukset voisivat toistua ja vahvistua, eivätkä olisi riippuvaisia yksittäisten ihmisten innostuksesta, **tarvitaan johtamista ja organisaatiokulttuuria, joka kannustaa ja luo aktiivisesti mahdollisuuksia** uudenlaisille kohtaamisille ja vuorovaikutukselle, **organisaation arjessa toteutuvalla yhteiskehittämiselle**.” PRO SOS-hankkeen osahankkeiden erilaisissa aikuissosiaalityön asiakaskehittäjäryhmissä onkin ollut nähtävissä, että yhteiskehittäminen kannattaa ottaa pysyväksi sosiaalityön toimintatavaksi. Asiakkaan näkeminen kehittäjänä ja vaikuttajana aikuissosiaalityön palveluissa on ensisijainen lähtökohta, että yhteiskehittämisen alkuun päästään. Tämän vuoksi johdon ja luottamushenkilöiden tuki yhteiskehittämiseen on ensiarvoisen tärkeää.

Tässä julkaisussa haluamme kannustaa ja innostaa yhteiskehittämiseen aikuissosiaalityössä. Julkaisussa kuvataan hankkeen aikana kokeiltuja erilaisia yhteiskehittämisen prosesseja ja malleja. Tarkoituksena on ollut tuoda esiin, miten yhteiskehittämisestä voi muodostua tärkeä osa arjen aikuissosiaalityötä, joka voimaannuttaa sekä asiakasta että työntekijää.

2. Innostusta, kipinää ja paloa PRO SOS –hankkeessa

Lukuisat selvitykset ja tutkimukset kertovat sosiaalialan huonoista työolosuhteista, kiireestä ja uupumisesta. Olemme nähneet PRO SOS -kehittämishankkeessa toisenlaisen puolen sosiaalialasta. Meihin on kerta toisensa jälkeen tehnyt vaikutuksen se, miten inspiroituneet työntekijät jaksavat kehittää uutta perustyön ohessa. Mistä tällainen kehittämisen oh yes-fiilis syntyy?

Kehittäminen alkaa usein kahvikupin ääressä, mukavassa kiireettömässä tunnelmassa. Silloin kutkutellaan ideoita esiin ja niitä aletaan vimmassa kirjoittaa toteutussuunnitelmaksi. Rennossa tunnelmassa myös uskaltaa sanoa sen, mikä ei sytytä. Kokeilemiseen kannustava ilmapiiri saa rohkeimmat ideat esiin. Silloin voi olla luova ja innovatiivinen.

Mukana olevat kokemusasiantuntijat, kehittäjäasiakkaat ja vertaisohjaajat tuovat myös uudenlaista kipinää, kun ammattilaiset antavat sille mahdollisuuden. Matkan varrella asiakkaiden voimaantuminen ja valtaantuminen vain lisäävät innostusta. Lopulta meillä onkin käsissä todellinen palo muuttaa yhdessä asioita.

Innostus on kuin liimaa, se peijooni tarttuu. Juurruttamistyön aikana on sydäntä lämmittävää nähdä miten kehittämisen aloittaneet työntekijät toimivat mentoreina ideoista syntyneille kollegoilleen. Kehittäjänä tunnen iloa myös silloin, kun työntekijä sanoo: ”Itselle jäi energinen ja voimaantunut

olo. Kehittäminen tuo perustyöhön valtavasti lisää voimaa.” Innostuminen antaa ja voi lisätä työhyvinvointia, vaikka se toisinaan voi tarkoittaa ylimääräisiä työtunteja.

Kehittäjänä pitää olla itsekkin innostunut, että voi innostaa muita. Sama pätee työntekijöihin ja asiakkaisiin. Silloin kun ei jaks innostua pitäisi oikeastaan syttyä eniten ja löytää voimaa muuttaa asioita. Miten tällaista innostusta voi vaalia sosiaalialalla?

Työyhteisöissä pitäisi olla aikaa innostua ilman, että pelkää joutuvansa hype-tilaan. Liika on liikaa ja usein käy niin että on turvallisempaa käpertyä ja rajata itselle vain se minkä työajalla ehtii. Aina ei voi toki olla myöskään innostunut, arjen perustyö on vain hoidettava.

Pitkällä aikavälillä vaarana kuitenkin on, että luovaa ihmispo-tentiaalia jää käyttämättä. (Sosiokulttuurinen) innostaminen on sosiaalialan teoreettista peruskauraa. Mutta miten voi innostaa, jos ei jaks tai ehdi olla aina niin innostunut?

Innostumiseen liittyy hetkeen heittäytyminen, leikkisyys, läsnäolo, vapaaehtoisuus ja omasta itsestään edes pienesti jakaminen. Innostunut porukka valaa myös toisiinsa positiivista energiaa. Innostajat näkevät mahdollisuuksia siellä missä niitä on vaikeaa nähdä.

Leikkisyys tuo iloa ja naurua, joka vapauttaa tunnelmaa. Juuri tällöin mahdollistuu myös kriittinen ajattelu ja syvempi



ymmärrys asioista. Leikillisyyks onkin liitetty tutkimuksissa luovaan ongelman ratkaisuun ja hyvinvoiviin työyhteisöihin. Stuart Brown (Institute of Play) on korostanut, että leikki ei ole työn vastakohta, vaan masennus – parhaimmillaan leikillä ja työllä on sama, luovuuden ja ilon perusta.

Tarvitaan uudenlaista johtamista, työkulttuuria, kehittämisresursseja lähelle arjen työtä sekä rakenteita ja tiloja. Tärkeitä ovat myös yhteiset sopimukset: on lupa innostua uuden kehittämisestä yhdessä asiakkaiden ja oman työyhteisön kanssa. Innostuminen pitää saada olla ihmisennäköistä

ja -kokoista. Näin pienistäkin kutkutuksista ja kipinäistä voi syttyä iso roihu.

PRO SOS -hankkeen yhteiskehittäminen on vahvistanut uskoa siihen, että sytymme helposti muutosta vaativille asioille. Innostuminen ilmenee kutkuttelevina ideoina, kestäväinä kipinäinä ja kehittämisen vimmana. Tärkeää on huomata se, kun työkaveria kutkuttaa ja lähteä siihen mukaan täydellä innolla.

Tytti Hytti

3. Yhteiskehittämisen toimintatapoja PRO SOS -hankkeessa

3.1 Asiakasraadit ja asiakasneuvonpito

PRO SOS -hankkeen osahankkeissa toteutettiin yhteiskehittämisen toimintatapoina asiakasraateja Vassossa, Socomissa, Pikassoksessa ja SONet BOTNIASSA. SONet BOTNIAN osahankkeessa Etelä-Pohjanmaalla tavoitteena oli asiakasneuvonpitomallin kehittäminen.

3.1.1 Rasion aikuissosiaalityön asiakasraati

Vasson osahankkeen Rasion aikuissosiaalityön asiakasraatia yritettiin koota kesästä 2018 lähtien. Infotilaisuuksia ja aloitustapaamisia järjestettiin useampia kesän ja syksyn 2018 aikana. Asiakasraatitoiminta ei kuitenkaan markkinoinnista huolimatta käynnistynyt kunnolla, koska raatilaisia ei saatu riittävästi kokoon.

Asiakasraatia koottaessa on otettu henkilökohtaisesti yhteyttä asiakkaisiin, mainostettu mahdollisuutta sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnassa, kuntouttavassa työtoiminnassa, kaupungin eri yksiköissä sekä mainostettu asiakasraadın toimintaa kirjeen ja mainosten avulla. Asiasta järjestettiin pari infotilaisuutta.

Asiakasraadın toiminta-ajatus

Asiakasraati on ollut palveluiden käyttäjistä ja työntekijöistä koostuva kehittämisryhmä. Tavoitteena on ollut tuottaa tietoa palvelujärjestelmälle ja lisätä käyttäjien tietoa. Erityisesti tarkoituksena on ollut lisätä käyttäjien osallisuutta palveluihin vaikuttamisessa. Samalla tehdään aikuissosiaalityötä näkyväksi ja asiakkaat saavat kokemuksen, että aikuissosiaalityö on heitä varten. Asiakasraatiin osallistuminen on vapaaehtoista, ja on pyritty siihen, että työskentely olisi mahdollisimman avointa. Asiakasraati liittyy myös osallistavan sosiaaliturvan kokeiluun. Asiakasraadın toteutus liittyy tavoitteeseen palvelujärjestelmän muuttamisesta asiakasosallisuutta toteuttavammaksi.

Toiminnassa on keskiössä luottamuksellinen rento ilmapiiri

ja innostaminen. Tavoitteena on lisäksi, että työskentelystä syntyisi jotain konkreettista.

Asiakasraadın avoin työskentelymalli koostuu kuudesta osasta, jotka ovat 1. aloitus, 2. asialistan esittely ja hyväksyminen, 3. edellisen kokouksen muistion läpikäyminen ja hyväksyminen, 4. työskentelyvaihe, 5. työskentelyn suunnittelu- ja arviointivaihe ja 6. lopetus. Se pohjautuu yleisille kokouskäytännöille ja pyrkii yhdistämään asiakasraadın malliin kehittämistoiminnan ulottuvuuksia.

Raadın nykytilanne ja tulevaisuus

Haasteena oli saada toimintamuoto käynnistymään ja saada riittävästi raatilaisia innostumaan toiminnasta. Raatia ei voitu käynnistää riittämättömän raatilaisten määrän vuoksi. Asiakasraati voisi toimia myös maakunnallisesti kooten maakunnan alueella palveluita käyttäviä. Tällöin olisi kiinnitettävä erityistä huomioita raatilaisten motivointiin ja matkakustannusten korvaamiseen, jotta halukkaita henkilöitä saadaan mukaan.

Tarkoituksena on yrittää raadın käynnistämistä myöhemmin uudelleen. Uusien toimintamuotojen, kuten Olkkarin ja Petäsmäen lähiön asukastuvan myötä voidaan mahdollisesti saada kannustettua raatilaisia mukaan riittävästi.

Asiakasraadın käynnistämiseen liittyvä opinnäytetyö: Saarnio, H. 2018. Asiakasraati, osallisuus ja tieto: Rasion aikuissosiaalityön asiakasraadissa avustamisen tuotokset. Saatavana: <https://www.theseus.fi/handle/10024/158397>

Rasion asiakasraadın käynnistäminen -raportti, [PRO SOS -hanke; Yhteiskehittäminen on osallisuutta](#)

3.1.2 Aikuissosiaalityön ja TYP:n (työllistymistä edistävä monialainen palvelu) yhteinen asiakasraati

Socomin osahankkeessa kehitettiin aikuissosiaalityön ja TYP:n yhteistä asiakasraatia Kouvolassa. Asiakasraatia läh-



dettiin kehittämään siitä tarpeesta, että työntekijät halusivat löytää tekemisen tapoja aiempaa asiakaslähtöisempään ja osallistavampaan työskentelyyn. Keinoksi valikoitu asiakasraatitoiminnan käynnistäminen. Asiakasraatitoiminta on toimintaa, jossa työntekijöiden ammatillinen tieto ja asiakkaiden kokemuspohjainen tieto nivoutuvat yhteiseksi tiedonmuodoksi, jolla voidaan saada muutoksia vallitseviin käytäntöihin itse arjen työssä. Asetimme tavoitteeksi kehittää aikuissosiaalityötä ja TYP:n toiminnassa tapahtuvaa sosiaalityötä entistä asiakaslähtöisemmäksi toiminnaksi, jolloin toiminnalla tavoitellaan asiakaslähtöisyyttä palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa, avointa kumppanuutta asiakkaiden kanssa sekä asiakkaan osallisuuden lisääntymistä.

Raadin perustamista ideoitiin yhdessä työntekijöiden ja lähiesimiesten kanssa. Asiakasraadin toteutuksesta ja aloituksesta järjestettiin infotilaisuus asiakkaille. Tietoa infotilaisuudesta jaettiin julisteilla, joita oli esillä julkisissa tiloissa. Tämän lisäksi työntekijät kertoivat tilaisuudesta omille asiakkailleen. Infotilaisuuteen saapui yksi asiakas, joka halusi tulla mukaan toimintaan. Jatkoimme asiakasraadista tiedottamista henkilökohtaisten yhteydenottojen avulla, tämä tuotti tulosta ja pääsimme aloittamaan asiakasraatitoiminnan suunnitellusti. Raatilaiset olivat aikuissosiaalityön ja TYP:n nykyisiä sekä entisiä asiakkaita. Raatitoiminnan vetäjinä toimi aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja, TYP:n palveluohjaaja sekä PRO SOS –hankkeen projektikoordinaattori.

Raati kokoontui kerran kuukaudessa. Tämä todettiin sopivaksi kokoontumisrytmiksi niin, että toiminta ei rasittanut liikaa, mutta mahdollisti yhteiseen toimintaan sitoutumisen ja sopivan jatkumon tapaamisille ja yhteiselle tekemiselle.

Toiminta lähti käyntiin toisiin tutustumisella sekä toimintasuunnitelman laatimisella. Jokaisen tapaamisen alkuun sijoitettiin erilaisia yhteistä tutustumista ja luottamuksen syntyä

edistäviä harjoituksia. Raatilaiset tuottivat palautteessaan saaneensa vahvan kokemuksen siitä, että raadissa saa oikeasti äänensä kuuluviin, ei tarvitse jännittää ja vuorovaikutus toimii. Tätä kuvaa mielestäni hyvin seuraava palaute: *“työntekijät ovat antaneet itsestään ja olleet läsnä ihmisinä, ei vain työntekijöinä”*. Raatilaiset kertoivat palautteessaan epäilleensä alkuun omia vaikutusmahdollisuuksia ja epäilleet toiminnan olevan sellaista, jossa heille jää pelkästään “kuulijan ja kuuntelijan” rooli. Ennakkoluulot kuitenkin hälvenivät mukana olon myötä ja kokemus aidosta yhteiskehittämisestä sekä tasavertaisesta dialogista jäivät päällimmäiseksi kokemukseksi.

Tapasimme kerran kuukaudessa ajalla toukokuu – joulukuu v. 2018. Heinäkuussa pidettiin taukoa ja joulukuun tapaamisella kävimme yhdessä teatterissa ja syömässä. Näin haluttiin kiittää kaikkia yhteisestä työskentelystä. Tämän lisäksi raatilaisille korvattiin myös matkat tapaamisiimme halvimmalla kulkuneuvolla eli bussilipun hinnalla. Tapaamiset olivat säännöllisiä ja yhteisesti aikataulutettuja. Jokaisesta tapaamisesta laadittiin esityslista, joka toimitettiin osallistujille hyvissä ajoin ennen tapaamista sekä muistio. Näin jokainen sai tiedon, mitä oli tarkoitus käsitellä ja mitä olimme yhdessä tapaamisessamme sopineet.

Heti alkuun toteutimme jumppapallon hankinnan TYP:n odotusaulaan, jotta selkävaivoista kärsivillä olisi vaihtoehtoja istuimen valinnassa aulassa sekä palveluhuoneessa asioidessa. Asiakkaan kohtaaminen herätti keskustelun tarvetta ja tätä teemaa käsitelimme lähes kaikissa tapaamisissamme. Työstimme asiaa siten, että raatilaiset laativat oman kannanottonsa nykytilanteesta ja toivotusta tilanteesta. Tätä nykytilaa havainnollistettiin myös raatilaisen tekemän piirustuksen muodossa, joka jäi yhtenä elementtinä huoneentauluun. Jalostimme kannanottoa alla näkyvään huoneentaulun muotoon, joka jaettiin TYP:n ja aikuissosiaalityön johdolle eteenpäin vietäväksi.

Asiakaslähtöinen kohtaaminen

KOHTAA ENNAKKOLUULOTTOMASTI

- kohtaa asiakas ilman ennakkoleimoja
- asiakas ei ole yhtä kuin diagnoosinsa tai ongelmansa
- hyväksy; asiakas on oma yksilöllinen itsensä omine arvoineen, tilanteineen, kokemuksineen, persoonallisuuksineen
- huomioi asiakkaan kokemus lähtötilanteesta, jossa hän on heikommassa asemassa suhteessa työntekijään; pyri tasavertaiseen kohtaamiseen
- aito kohtaaminen luo luottamusta ja inhimillisyyttä

OLE LÄSNÄ

- keskity kohtaamiseen
- kuuntele rauhassa
- suhtaudu asiakkaan kertomukseen vakavasti

SITOUDU

- sitoudu asiakkaan kanssa yhdessä sovittuihin asioihin ja suunnitelmiin
- jos huomaat mokanneesi, myönnä virheesi ja pyydä anteeksi

ARVOSTA

- pysähdy ihmisen äärelle; anna aikaa ja tilaa asiakkaan tarinalle
- katso silmiin
- rakenna luottamusta
- arvosta asiakasta ihmisenä, riippumatta saavutuksista, onnistumisista tai epäonnistumisista
- asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija

OSALLISTA

- anna asiakkaalle aito valinnanmahdollisuus kertomalla erilaiset vaihtoehdot selkeästi
- lähesty asiakasta hänelle sopivalla tavalla; erilaiset lähestymistavat ja viestintävälineet käyttöön
- whatsapp, viestit, puhelut, kirjeet
- rakenna tekstiä tarvittaessa myös rennommalla tyylillä
- kannusta asiakasta tulemaan vaikka kaverin kanssa, jos ei yksin rohkaistu
- anna asiakkaan olla oman elämänsä asiantuntija, kulje rinnalla ja ole tukena
- jaa valtaa jakamalla tietoa; kerro asiakkaalle tämän oikeuksista ja mahdollisuuksista
- anna asiakkaalle valtaa omiin asioihinsa, ole auttaja ja mahdollistaja



Asiakasraatitoiminnastamme voidaan todeta seuraavaa:

- Vaikutetaan niihin asioihin, joista yhdessä päätetään.
- Asiat, joihin halutaan muutosta viedään eteenpäin johdolle ja muille ammattilaisille.
- Asiakas saa suoran kanavan vaikuttaa ja voimaantumisen sekä vertaisuuden kokemuksia.
- Raatitoiminnassa mukana olevat työntekijät saavat uusia lähestymiskulmia omaan työhön sekä lisää voimavaroja arjen työhön.
- Uutta tietoa molemmille – uutta tapaa toimia yhdessä kumppanina.

Kymenlaaksossa ei ollut aikaisempaa kokemusta tämän tyyppisestä asiakasraatitoiminnasta, joten tavoitteena oli saada kokemuksia toiminnan merkityksistä, niin työntekijän kuin asiakkaan näkökulmasta. Mukana olleet työntekijät kokivat toimintatavan hyödylliseksi ja merkitykselliseksi. Työntekijät ovat sitoutuneet toimintaan ja haluavat olla jatkossakin mukana asiakasraatitoiminnan kehittämisessä sekä jalkauttamisessa, jotta myös muut työntekijät saavat tietoa asiakasraatitoiminnasta ja toivottavasti haluavat olla vuorollaan mukana asiakasraati toiminnassa. Näin toiminnasta ei muodostu vain muutaman työntekijän juttu. Vain osallistumisen kautta saadut kokemukset voivat vaikuttaa omaan asiakkaiden parissa tapahtuvaan työskentelyyn.

Saadun palautteen perusteella asiakasraatitoiminnalla on merkitystä myös sosiaalityön imagon parantamisessa. Raatitoiminnassa asiakkaat saavat kokemuksen työntekijöiden inhimillisyydestä, sosiaalityön sisällöt konkretisoituvat ja näin kynnyks madaltuu sosiaalityötä kohtaan.

Haasteena koettiin asiakasraatitoiminnasta tiedottaminen ja näkyvyys. Toiminta tulisi saada tutuksi ja helposti lähestyttäväksi. Pelkkien esitteiden kautta toiminta jää vieraaksi. Työntekijöiden tulisi aktiivisesti esitellä toimintaa asiakkaille ja näin henkilökohtaisten keskustelujen kautta uusien raati-

laisten rekrytointi voisi tapahtua sujuvasti. Henkilökohtainen rekrytointi tarkoittaa myös sitä, että työntekijät tuntevat toiminnan, ovat innostuneita ja vakuuttuneita toiminnan tärkeydestä. Oma innostus toimintaa kohtaa näkyy ja välittyy myös asiakkaalle ja kertoo omaa viestiään siitä, että toimintaan kannattaa lähteä mukaan.

Tähän loppuun sopii asiakasraatilaisen toteama ajatus; *”Tietysti sosiaalialan ammattilaisten ja meidän asiakkaiden kohtaaminen erilaisessa ympäristössä kuin ns. ”asiakasta-paamisessa” on mielestäni hyvinkin hedelmällistä!”*, koska näissä erilaisissa ympäristöissä ja kohtaamisen paikoissa mahdollistuu suhteen luominen helpommin ja luontevammin. Ilman suhdetta on vaikea luoda luottamusta ja uskoa siihen, että teemme parhaamme, jotta asiakkaan itsensä merkitykselliseksi näkemä tulevaisuus poluttuu eteenpäin hänen toivomallaan tavalla.

[PRO SOS- hanke, Yhteiskehittäminen on osallisuutta](#)

3.1.3 Dialogisin menetelmin toteutettu asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön -työpajasarja

Tavoitteet ja tausta

Pikassoksen osahankkeessa toteutettiin asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön työpajasarja, johon osallistui työntekijöitä ja asiakkaita kahdeksasta alueen kunnasta. Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät kutsuivat mukaan asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Yhteistyökumppaneiden edustajia oli mukana Työ- ja elinkeinotoimistosta, kunnan työllisyyspalveluista, nuorten työllisyyspalveluista, terveydenhuollosta (lastenneuvola, psykiatrian poliklinikka), lapsiperheiden sosiaalipalveluista sekä sivistystoimesta (koulukuraattori).

Moniammatillisuuden kehittämiseksi päädyttiin painottamaan moniammatillista toimintakulttuuria, jossa huomioidaan asiakas tasavertaisena yhteistyökumppanina. Työpajasarjan tavoitteena oli etsiä dialogisin menetelmin avaimia asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön edistämiseen. Työpajasarjalla tavoiteltiin lisäksi osallistujille voimaantumisen kokemuksia, vertaistukea ja laajempaa asiakasosallisuutta edistävää näkemystä kehittämistyön tueksi.

Työpajasarjan taustalla ajattelua tuki YTT Katariina Pärnän väitöskirjassaan esittelemä voimaannuttavan moniammatillisen yhteistyön kehittävän käytännön malli (Pärnä 2012, 218). Mallissa moniammatillisen yhteistyön edellytykset rakentuvat: tarpeesta asiakaslähtöiseen yhteistyöhön, luottamukseen perustuvasta kollegiaalisuudesta sekä professionaalisten rajojen ylittämisestä. Tavoitteellinen ja strukturoidusti johdettu yhteistoiminnallisuus on yhteisesti suunniteltua, toteutettua ja arvioitua. Tuloksellinen moniammatillinen yhteistyö on asiakasta ja työntekijää voimavaraistavaa sekä osaamista ja rakennetta kehittävää.

Työpajojen sisällöt ja osallistujien keskeiset nostot

Työskentelytavoissa huomioitiin dialogisuuden opeista nousevina asioina puhumisen ja kuuntelemisen erottaminen toisistaan. Dialogissa ei käydä perinteiseen tapaan yhteiseen lopputulokseen tai vahvimman näkemyksen voittamiseen tähtäävää keskustelua. Dialogissa jokaisen ajatukset, mielipiteet ja näkemykset ovat yhtä arvokkaita ja ansaitsevat tulla kuulluksi ja huomioituksi. Dialogissa kukin saa rauhan puhua keskeytyksettä ja vailla vastaväitteitä. Ennen dialogisia työskentelyosuuksia osallistujille kerrottiin, miten työskentely etenee, millaisia periaatteita noudatetaan ja miksi toimitaan tällä tavalla. Vastuuvetäjä huolehti turvallisesta työskentelyilmapiiristä.

Kokonaisuus sisälsi neljä erilaisin aihein teemoitettua työpajaa: asiakkaan äänellä, moniammatillisuus asiakkaan tukena, kohti jättevää moniammatillista asiakastyötä ja moniammatillisuus esimiestyön haasteena. Dialogisessa työpajatyöskentelyssä esiin nousseita keskeisimpiä asioita on koottu seuraavalla sivulla olevaan kuvioon.

Moniammatillisen yhteistyön kehittävän käytännön malli (Pärnä 2012, 218, mukaillen)



Työpajojen sisällöt ja osallistujien keskeiset nostot:



Asiakkaan äänellä

Aiheena asiakkaan palvelukokemukset

Nostot:

- Asiakas on keskiössä omassa asiassaan
- Kuulluksi tuleminen
- Erehtyminen on inhimillistä
- Arjessa pärjäämisen näkökulma vahvana
- Rinnalla kulkeminen ja sitoutuminen yhteiseen työskentelyyn



Moniammatillisuus asiakkaan tukena

Yhteinen suunnitelma työvälineenä

Nostot:

- Toimijoita tarpeen mukaan ja asiakasta kuullen
- Luottamus ja suostumus
- Yhteiset tavoitteet ja yhteisen ymmärryksen etsiminen
- Monitoimijaiset mahdollisuudet voimavaraksi
- Yhteisesti suunnitellen pompottelu vähenee ja vastuut selkeytyvät



Kohti jäntevää moniammatillista asiakastyötä

Ideat ja kokemukset käytäntöön

Nostot:

- Osapuolten luottamus ja kunnioitus perustana
- Selkeys ja selkokieliisyys
- Huomio tiedon kulkuun
- Sitoutuminen ja vastuut
- Seurannasta sopiminen
- Moniammatillisen yhteistyön puu



Moniammatillinen yhteistyö esimiestyön haasteena

Yhteistyö rakenteisiin

Nostot:

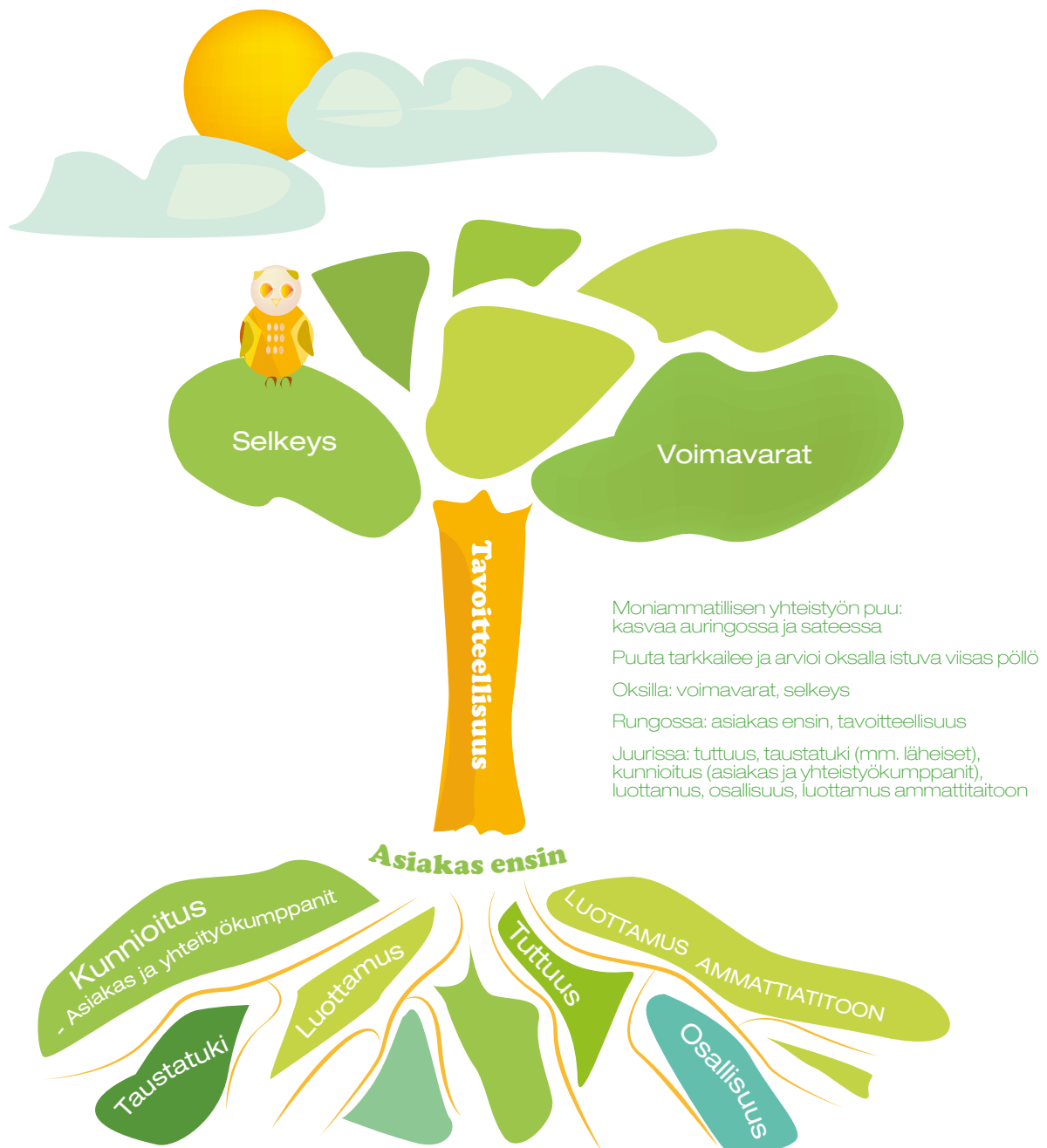
- Johdolta odotetaan rohkeutta, tukea ja kannustamista
- Johto mahdollistaa yhdessä tekemistä
- Johto luo ilmapiirin yhteistyölle
- Yhteisesti toimimista ja tekemistä tulee arvostaa
- Työnjako ja vastuut on tunnistettava

Työpajojen antina moniammatillisen yhteistyön puu

Osallistujat saivat kokemuksen yhteiskehittämisestä moniammatillisten toimijoiden ja asiakkaiden kanssa ja työpajasarjan tuloksena moniammatillisen yhteistyön edellytyksiä tunnistetaan omassa työssä entistä kattavammin. Työpajan tuotoksena syntyi yhteistyötä edistävät ja haittaavat tekijät -taulukko sekä moniammatillisen yhteistyön huoneentaulu ja puu. Huoneentaulu sai visuaalisen muodon ja siitä muotoutui moniammatillisen yhteistyön puu.

Osallisena omassa asiassa ja oman työn kehittämisessä

Asiakkaat, monialaiset työntekijät ja yhteistyökumppanit tuottivat itse samankaltaisia moniammatillisen yhteistyön edellytyksiä kuin, mitä Katariina Pärnä esittelee ”Moniammatillisen yhteistyön kehittävän käytännön mallissa”. Moniammatillisen yhteistyön huoneentaulusta ja puusta poimituna voidaan todeta, että asiakassuunnitelmia ei saa tehdä kaikissa yksiköissä erikseen vaan ammattilaisten tulee tehdä yhteistyötä luottamuksellisissa ilmapiirissä. Tuolloin toimijat



ja palvelut sekä osallisten vastuut näyttäytyvät selkeämpinä asiakkaille. Asiakkaan ja läheisten voimavarat tulee huomioida ja asiakas on omassa asiassaan keskiössä. Suunnittelua toteutetaan asiakaslähtöisesti, yhteistä ymmärrystä etsien ja toinen toistaan kunnioittaen.

Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden osallistuminen vahvisti käsitystä asiakaslähtöisen yhteistyön tarpeesta ja luottamukseen perustuvasta kollegiaalisuudesta sekä professionaalisten rajojen ylittämisestä. Voidaan todeta, että osallistujien osaaminen kehittyi kokemuksellisen työpaja-prosessin kautta. Työntekijät saivat olla osallisena oman työn kehittämisessä. Palautteen perusteella työpajasarjan anti oli ajatuksia herättävä ja antoi tukea yhteiskehittämisen -ajattelun levittämiseen työyhteisöissä. Asiakkaat kokivat saavansa ymmärrystä eri toimijoiden rooleista asiakastyössä. Työpajaan osallistuminen rohkaisi tuomaan esiin omia ajatuksia ja mielipiteitä jatkossakin. Kehittäminen koettiin sekä asiakasta että työntekijää voimavaraistavana. Työpajan antina voidaan myös pitää vertaistuen merkitystä kehittämisen viitekehyksessä. Työpajasarjan jälkeen jäi vielä tehtävää etenkin moniammatillisuuden johtamisen suhteen. Esimiehiltä odotetaan tukea ja mahdollisuuksia monitoimijaisen työn toteuttamiseen so-

siaalityön käytännöissä ja muuttuvissa rakenteissa.

[PRO SOS – hanke, Yhteiskehittäminen on osallisuutta](#)

3.1.4 Asiakasneuvonpidon toimintamalli

SONet BOTNIAn Etelä-Pohjanmaan osahankkeen tavoitteena oli kehittää asiakasneuvonpidon toimintamallia. Asiakasneuvonpidon toimintamalli on menetelmä, jota voidaan käyttää asiakasraadeissa jonkin toiminnan tai palveluiden kehittämisessä. Toimintamalli perustuu vaiheittaiseen kehittämiseen ja mallissa noudatetaan yhteiskehittämisen periaatteita. Tavoitteena on, että asiakasneuvonpidon ryhmät kootaan kehittämisestä kiinnostuneista asiakkaista ja työntekijöistä. Ryhmän koostumuksessa pyritään tasapainoisuuteen siten, että asiakkaat saavat riittävän vahvan aseman ryhmissä. Osahankkeen asiakasneuvonpidon kehittäjäryhmät toimivat Ilmajoen kunnassa kuntouttavan toiminnan työpajassa, Ky. Kaksineuvoisen aikuissosiaalityössä ja Suupohjan liikelaitoskuntayhtymän mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitettussa Kotikuntoutuksessa. Ryhmät kokoontuivat intensiivisesti syyskuusta 2017 tammikuuhun 2019. Asiakasryhmien kanssa on ollut vielä muutama tapaaminen keväällä 2019.

Asiakasneuvonpidon malli perustuu vaiheittaisuuteen kehittämisessä seuraavalla tavalla:





Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat sekä kotikuntoutuksen ryhmän ohjaajat kutsuivat ja motivoivat asiakkaita tulemaan kehittäjäryhmiin. Osallistuminen oli vapaaehtoista. Asiakasneuvonpidon ryhmien koko vaihteli eri kehittäjäryhmissä. Pääsääntöisesti mukana olleet asiakkaat olivat olleet pitkään aikuissosiaalityön asiakkaina, joilla oli toimeentuloon liittyviä vaikeuksia. Usealla oli myös päihde- tai mielenterveyskuntoutujan taustaa ja työttömyyttä tai erilaisia pitkäaikaissairauksia. Asiakasneuvonpidon ryhmissä olleet asiakkaat olivat iältään 35v.-39v.

Kuvaus asiakasneuvonpidon kehittäjäryhmien toiminnasta

1. Palvelun käyttäjän kokemusten keruu

- Aluksi muodostettiin ryhmän yhteiset pelisäännöt
- Työntekijät kuvasivat omaa työtään ja millaisia palveluja on paikkakunnan aikuissosiaalityössä ja mielenterveys- ja päihdetyössä

- Tämän jälkeen ryhmätöiden avulla koottiin tietoa, miten asiakkaat ovat kokeneet saamansa sosiaalipalvelun, kuntouttavan työtoiminnan tai kotikuntoutuksen ryhmätoiminnan. (hyvät kokemukset/kehittettäviä asioita)

2. Yhteisen tavoitteen luominen

- Kehittämistavoitteet pyrittiin tuomaan esille palvelumuo-
toilun ideaa hyödyntäen: Mikä on asiakkaalle tärkeää ja
ensisijaista ja millaisia asiakkaiden palvelupolkuja on
löydettävissä.

Ryhmät löysivät seuraavia kehittämistavoitteita:

- Ky. Kaksineuvoisen aikuissosiaalityö: Peliryhmän perustamisen ja sosiaalisen kuntoutuksen ryhmän perustamisen
- Suupohjan LLKY:ssä Kotikuntoutus: toimintatila, avoin kohtaamisen paikka
- Ilmajoen kunnan kuntouttavan toiminnan työpaja: uudenlaisen kuntouttavan työtoiminnan toimintatavan aloittaminen

3. Kokeilu: Ryhmissä päätettiin kokeilla seuraavia asioita:

- Ky. Kaksineuvoinen, aikuissosiaalityö: Peliryhmän ja sosiaalisen kuntoutuksen ryhmien suunnittelu. Kokeilu-aika sovittiin: tammikuu-huhtikuu 2018. Peliryhmän tavoitteina oli mukava yhdessäolo, yksinäisyyden lievittäminen ja saada mukaan uusia asiakkaita toimintaan. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmä oli tarkoitettu hankkeen asiakasneuvonpidon ryhmässä oleville asiakkaille. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmän tavoitteiksi muotoutui elämänhallinnan vahvistaminen ja yksinäisyyden lievittäminen.
- Suupohjan LLKY:n Kotikuntoutus: tavoitteena oli esittää sosiaalipalvelun johdolle Kotikuntoutuksen toimintatilaa sekä avoimen kohtaamisen paikan tarve.
- Ilmajoella kuntouttavan toiminnan työpajassa ajatuksena oli kokeilla kotiapupalvelua ikäihmisille, jota työpajaohjaaja ja työsuunnittelija lupautuivat selvittämään.

4. Reflektointi ja raportointi, uudelleenmuokkaus

- Tässä asiakasneuvonpidon vaiheessa on tarkoitus käydä kokeilua läpi ja kerätä palautetta, pohtia yhdessä miten toimiva kokeilu oli, mitä kehitettävää on, jatketaanko toimintaa yms.
- Ky. Kaksineuvon aikuissosiaalityössä työntekijät pitivät ryhmiensä aikana päiväkirjaa, joka toimi raportoinnin ja reflektoinnin välineenä. Asiakasneuvonpidon kehittäjäryhmän kanssa käytiin palautekeskustelu ryhmien toiminnasta ja miten jatketaan eteenpäin. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmän osalta päätettiin lopettaa toiminta kesäkuussa 2018 yhteiseen retkeen. Toiminta oli ollut mielekästä, mutta koska Peliryhmä kokoontui myös ja toimi sosiaalisena kuntoutuksen ryhmänä, päätettiin tämän ryhmän toiminta lopettaa. Peliryhmä oli saanut hyvää palautetta, mukaan oli tullut uusia jäseniä ja toimintaa oli kehitetty yhdessä asiakkaiden toiveiden mu-

kaan. Asiakkaat olivat tutustuneet paremmin toisiinsa ja ystävystyneet. Myös vertaistuki oli koettu ryhmässä tärkeäksi.

- Muissa asiakaskehittäjäryhmissä kehittämisideat vietiin sosiaalipalvelujen johdolle käsiteltäväksi, koska tavoitteet olivat isoja ja vaativat myös taloudellisia resursseja.

Mitä saatiin aikaan ja miten toiminta jatkuu

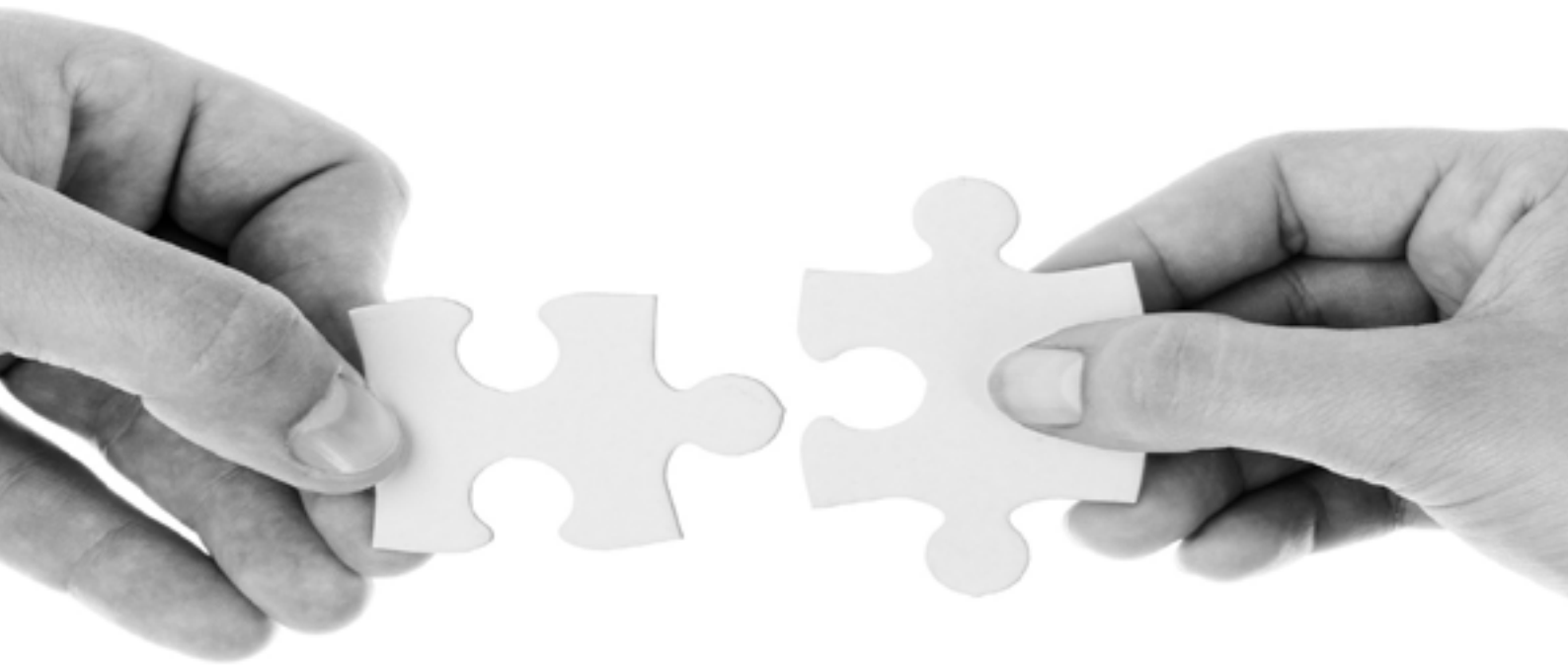
- Vaikka kaikissa asiakasneuvonpidon kehittäjäryhmissä ei päästy konkreettiseen kokeiluun asti, jokaisessa ryhmässä koettiin tärkeäksi, että yhteiskehittäjäryhmät jatkavat jollain tavoin.
- Kaikissa ryhmissä käytiin sosiaalipalvelujen johdon kanssa palaveri, joissa tuotiin asiakkaiden kehittämis-tarpeita esiin.
- Palaute asiakkailta ja työntekijöiltä: ryhmässä mukana oleminen on antanut paljon uutta tietoa sekä asiakkaalle että työntekijälle.
- Työntekijät toivat esiin, että yhteiskehittäminen toi mahdollisuuden tuntea asiakas eri tavoin.
- Asiakkaat toivat esiin, että he saivat tietoa siitä mitä työntekijä tekee, ja siten ymmärrys työntekijän tekemään työhön avautui uudella tavalla.
- Asiakkaat ja työntekijät kokivat olleensa tasaveroisia kehittäjiä.
- Ky. Kaksineuvon aikuissosiaalityö on päättänyt jatkaa asiakaskehittäjäryhmiä ja aloittaa toiminnan keväällä 2019.
- Muissa kehittäjäryhmissä asia on vielä vireillä ja päätöksiä ei ole tehty.

Asiakasneuvonpidon mallia voidaan hyödyntää yhteiskehittämisen menetelmänä. Se jäsentää toiminnan kehittämistä. Asiakkaat ovat neuvonantajia ja kehittäjiä, joka on uudenlainen näkökulma aikuissosiaalityön kehittämisessä. Olennaista on, että asiakkaat ja työntekijät sitoutuvat ryhmän toimintaan, tekevät rohkeasti aloitteita ja saavat myös resurssia kehittämislle. Tärkeää on myös reflektoida yhdessä kehittäjäryhmän kanssa ja raportoida johdolle, mitä on saatu aikaan ja mitkä ovat tulevat kehittämistarpeet. Asiakasneuvonpidon toimintamallissa näkökulma on vahvasti se, että asiakas voi vaikuttaa ja saa osallistua toiminnan kehittämiseen. Lopuksi erään asiakkaan toive: "toivois sitä että tästä tulis joku jatkosikin tällanen asia, että pääsis johonki kehittämisryhmään tai sellaseen ryhmään jolla olis todellakin niinku vaikutusta."

Koonti asiakasneuvonpidon mallista ja kuvio ;

[PRO SOS –hanke, Yhteiskehittäminen on osallisuutta](#)





3.2 Kokemusohjauksella tukea ja sisältöä arkeen

Kokemusohjauksen palvelupilotti III toteutettiin Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän työikäisten sosiaalipalveluissa v. 2017-2018 osana Verson osahanketta. Pilotin tavoitteena oli kokeilla ja mallintaa kokemusohjausta osana työikäisten sosiaalipalveluja (sosiaalityö ja sosiaalinen kuntoutus).

Kuvaus toiminnasta

Pilotissa selvitettiin, miten aikuissosiaalityön palvelunkäyttäjää pystytään tukemaan yksilöllisesti ja tavoitteellisesti kokemusohjauksen keinoin. Toimintaan osallistui yhteensä 15 asiakasta, joista 12 oli naisia ja 3 miestä, iältään 20-60 -vuotiaita. Kokemusohjaajia oli toiminnassa yhteensä 5, joista yksi oli mukana vain vähän aikaa. Asiakkaat ohjautuivat palveluun sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan asiakkaalle tekemän palvelutarpeenarvioinnin jälkeen, mikäli työntekijän mielestä asiakas saattaisi hyötyä kokemusohjauksesta ja asiakas kiinnostui siitä. Ensimmäisessä tapaamisessa yhdessä työntekijän, asiakkaan ja kokemusohjaajan kanssa kartoitettiin asiakkaan tuen tarve ja asetettiin alustavia tavoitteita kokemusohjaustyöskentelyyn. Työskentelyjaksot vaihtelivat kuukausista jopa vuoteen. Keväällä 2017 kokemusohjaajia oli aluksi mukana sosiaalisen kuntoutuksen yksikön ryhmätoiminnassa.

Syksystä 2017 lähtien asiakkaita ohjautui sosiaalityön kautta. Kokemusohjaajat jalkautuivat yksilöasiakkaiden kanssa tutustumaan asiakasta kiinnostavaan, esim. kolmannen sektorin, toimintaan. He auttoivat virasto- ja muiden asioiden (esim. kauppa, apteekki) hoidossa. Joitain asiakkaita haettiin kotoa ja saatettiin erilaisiin palveluihin. Kokemusohjaajat ja palvelunkäyttäjät kävivät myös hyviä vertaisuuteen pohjautuvia keskusteluja. Kokemusohjauksessa työskentelytapoina oli jalkautuva yksilöohjaus ja ohjaava työote, jossa asiakkaita autettiin ja tuettiin eri asioissa, mutta ei tehty puolesta.

Kokemusohjaajina työskenteli henkilöitä, jotka ovat toimineet erilaisissa kokemusasiantuntija-tehtävissä ja tuntevat alueen paikallisen palvelujärjestelmän (julkisen ja kolmannen sektorin palvelut). Kokemusohjaajilla on omakohtaista kokemusta mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista, jotka ovat hyvin hallinnassa. Heillä on usein koulutusta tai työkokemusta sosiaali- ja terveysalalta sekä erilaisesta ohjaustoiminnasta (esim. vertaisohjaaja). Pilotissa kokemusohjaajat kokoontuivat vastaavan kokemusohjaajan johdolla säännöllisesti tiimipalaveriin. Heille oli järjestetty myös työnohjausta.

Mitä on saatu aikaan?

Kokemusohjaus saatiin kokeiltua ja mallinnettua osana Työikäisten sosiaalipalvelujen palvelutarjontaa. Toimintaa kehitettiin pilotin aikana yhdessä työntekijöiden, esimiesten

ja kokemusohjaajien kanssa. Työntekijät pitivät työmuotoa tärkeänä vertaisuuteen ja ohjaavaan työotteeseen perustuva toimintana. Asiakkailta saatiin hyvää palautetta, ja he kokivat saaneensa arkeensa apua. Useat myös kiinnittyivät johonkin toimintaan.

Jatkuuko toiminta?

Kokemusohjaus on työmuoto, joka olisi valmis juurrutettavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään sekä monistettavissa eri toimintaympäristöihin (esim. työikäisten palvelut, lapsi- ja perhepalvelut, psykiatria). Toisaalta se voisi profiloitua myös sosiaalisen kuntoutuksen palveluksi, joka

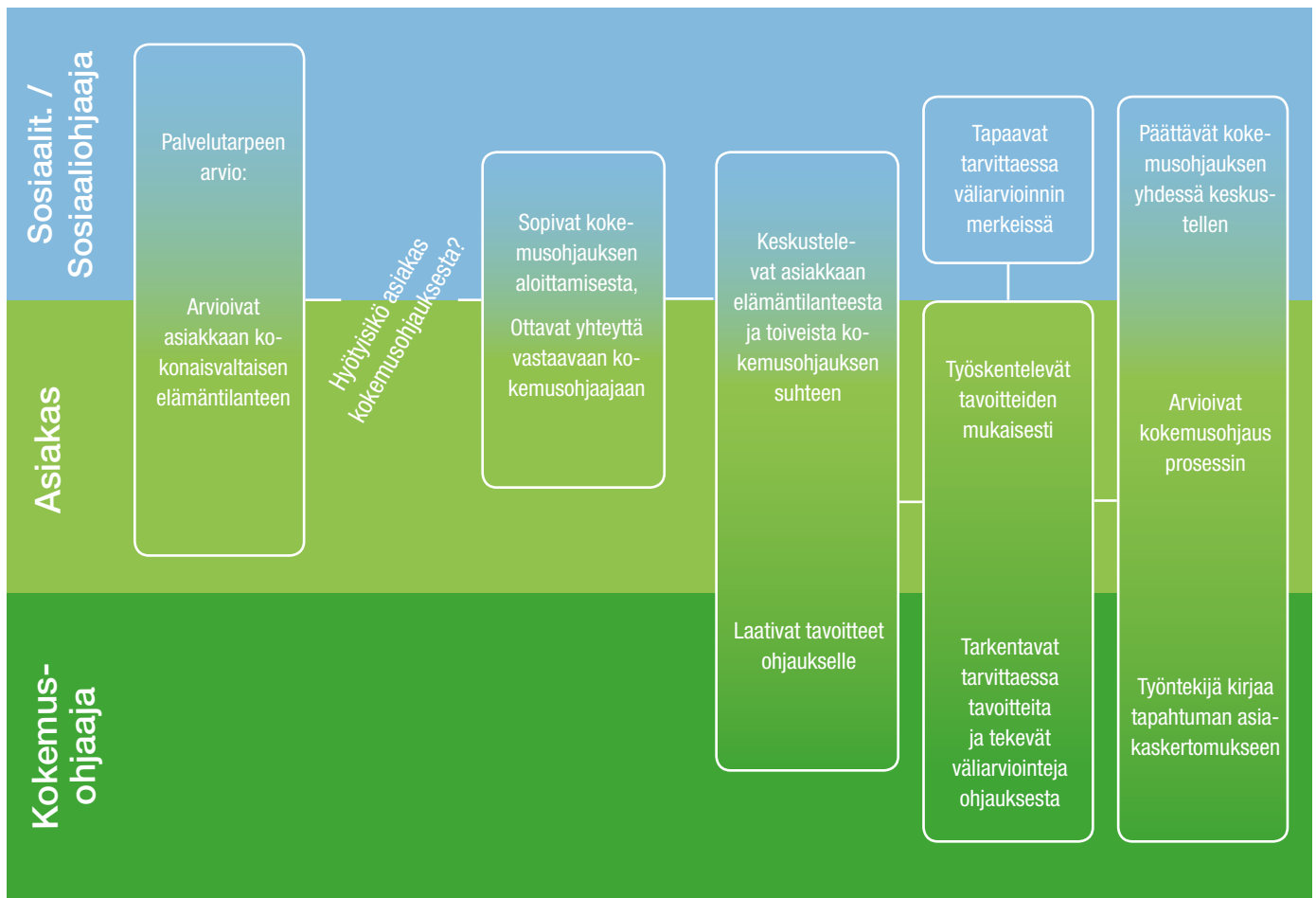
toisi työmuodolle lakisääteisen tuen ja tätä kautta vahvemman aseman palvelujärjestelmässämme.

[PRO SOS –hanke, Yhteiskehittämällä osallisuutta](#)

[Pulkkinen, Anne 2018. Kokemusohjaus kokemustietoon pohjautuvana asiantuntijuutena.](#)

[Kokemusohjaus - kokemuksista voimaa, ohjauksella eteenpäin. Piirrosvideo.](#)

Prosessikaavio:





3.3 Yhteistutkimista ja sosiaalista sirkusta ulkomailta Suomeen muuttaneiden naisten ryhmässä

Keväällä 2017 kokeiltiin Soccan osahankkeessa Espoon aikuissosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen tiimien kanssa, miten sosiaalinen sirkus sopii ryhmämuotoiseen sosiaalityöhön. Toinen menetelmällinen lähtökohta ryhmässä oli yhteistutkiminen, jossa työntekijät ja palveluiden käyttäjät asettuvat yhdessä tasavertaisina kumppaneina pohtimaan asioita ja kehittämään palveluita. Tavoitteiksi asetettiin tavanomaisten asiakas- ammattilainen välisten vuorovaikutus- sekä valtasuhteiden murtaminen, tasa-arvoisen kohtaamisen mahdollistaminen sekä työntekijöiden ymmärryksen kasvattaminen asiakkaiden tarpeista ja elämäntilanteista. Tavoitteena oli myös paikantaa jatkokehittämiskohteita yhteiskehittämiselle.

Mitä tehtiin?

Ryhmään osallistui kahdeksan ulkomaalaistaustaista naista, joilla oli erilaisia haastavia elämäntilanteita. Alussa käytettiin aikaa asiakkaiden toiveiden kartoittamiseen. Ryhmän periaatteina olivat vapaaehtoisuus, ryhmän yhdessä suunnittelu, salassapito, tutustuminen, luottamuksellinen ilmapiiri sekä mahdollisuus puhua vapaaehtoisesti omista kokemuksista. (Palsanen, 2013). Kokeilussa oli mukana kaksi sirkusohjaajaa, sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä ja PRO SOS -hankkeen erikoissuunnittelija. Sirkusohjaajat olivat uudenlainen työpari sosiaalialan ammattilaisille ja heidän roolinsa oli keskeinen. Sirkuksen ammatinvetäjät mahdollistivat kaikkien osallistujien heittäytymisen sekä sosiaalialan työntekijöiden ryhmäytymisen asiakkaiden kanssa.

Ryhmä kokoontui kerran viikossa kahden tunnin ajan, yhteensä kahdeksan kertaa. Kerrat pitivät sisällään tutustumisharjoituksia, luottamusharjoituksia, venytyksiä, muistijumppaa ja tarkkaavaisuuden harjoituksia sekä erilaisten sirkusvälineiden kokeiluja. Asiakkaiden toiveet huomioiden, sirkuksen jälkeen keskusteltiin esiin nostetuista teemoista.

Teemoina oli muun muassa kotoutumiseen, kulttuuriin, hyvinvointiin sekä palveluihin liittyvät asiat.

Mitä on saatu aikaan?

Sosiaalinen sirkus ja yhteistutkijuus tukivat toisiaan menetelmällisesti. Ryhmässä murrettiin tavanomaista vuorovaikutus- ja valtasuhdetta ammattilaisen ja asiakkaan välillä, työntekijät pystyivät tuomaan persooniaan lähemmäs asiakkaita ja kohtaamiset koettiin asiakkaiden osalta tasa- arvoisina. Sosiaalinen sirkus rakensi hyväksyvää ilmapiiriä keskusteluille. Työntekijät kokivat ryhmän vähentäneen stressiä, lisäävän energiaa ja iloa elämään. Toiminnalla oli myös selkeitä asiakkaiden hyvinvointia lisääviä vaikutuksia. Osallistuneet kokivat, että heidän kohdallaan lisääntyi elämänilo ja aktiivisuus. Asiakkaat kertoivat palautteissaan ryhmän kartuttaneen myös sosiaalisia taitoja ja itseilmaisua. Toiminnan avulla myös suomen kielen oppiminen aktivoitui.

Tasa-arvoinen kohtaaminen kasvatti ammattilaisen mahdollisuutta tietää asiakkaiden elämästä ja yksilöllisistä tarpeista enemmän. Ryhmä teki näkyväksi vahvuuksia sekä voimavaroja ja kaikkia ryhmässä esiin tulleita asioita pystyttiin hyödyntämään yksilötyössä. Yksilötyö alkoi kulkea asiakkaan rinnalla ja työntekijät kokivat, että ryhmän ansiosta heillä on ollut mahdollisuus ennakoida, auttaa sekä tukea asiakkaita paremmin.

Jatkuuko toiminta?

Tämänkaltaisen ryhmä voidaan toteuttaa aikuissosiaalityössä sekä osana palvelutarpeen arvioinnin ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluvalikkoa, että rakenteellisen sosiaalityön ryhmänä. Ryhmän arvioinnissa tuli esiin, että asioiden eteenpäin viemiselle oli ryhmässä liian vähän aikaa ja yhteistutkiminen ja yhdessä kehittäminen vaativat pidemmän aikavälin. Ryhmän jälkeen päätettiin jatkaa yhteiskehittämisryhmänä, joka kehittää työvälineen sosiaalityöhön.

Pelin kehittämisryhmästä voit lukea lisää täältä:

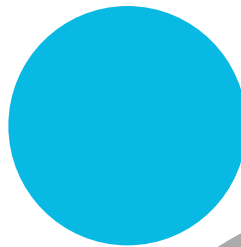
[Pelin kehittäminen toimijuuden mahdollistajana](#)

Pelin kehittämisryhmän kehittämä peli löytyy täältä:

[Elämän värit peli](#)

Väitöskirjatutkija Petra Malin keräsi ryhmässä aineistoa sosiaalityön väitöstutkimukseen. Kuuntele Petran puheenvuoro sosiaalisesta sirkuksesta ja osallisuudesta:

[Petra Malin puheenvuoro sosiaalisesta sirkuksesta ja osallisuudesta](#)





3.4 Työntekijät, asiakkaat ja tutkimus aikuissosiaalityön tietopohjaa yhteiskehittämässä

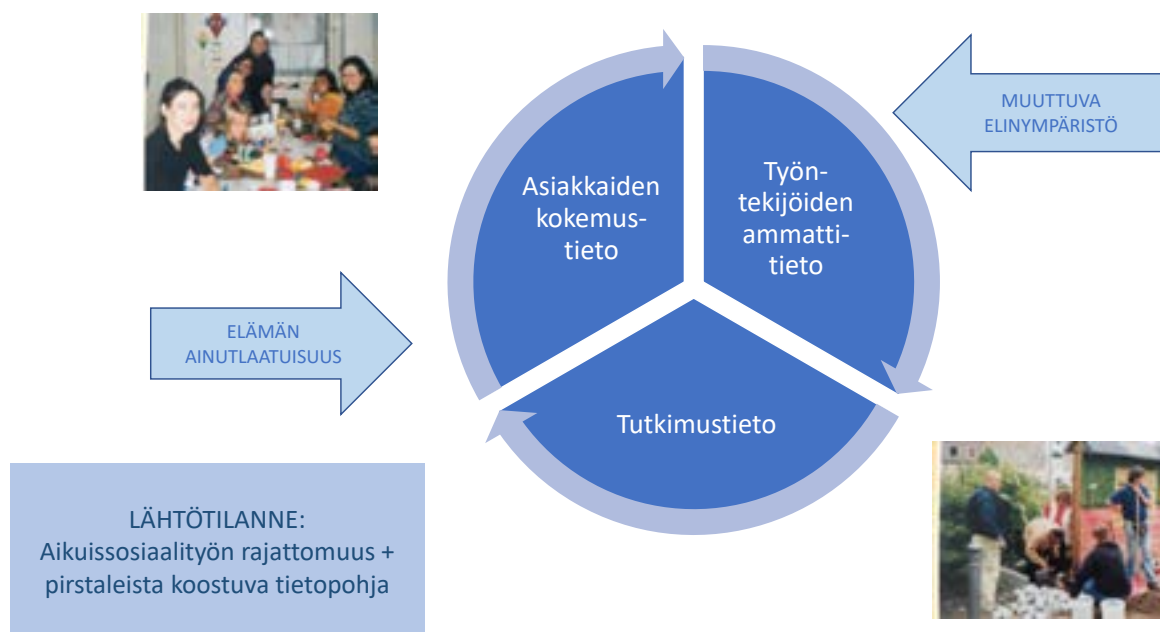
a. Tavoite: Aikuissosiaalityön tietopohja kehittäminen

Aikuissosiaalityön tehtäväkenttä on hyvin laaja ja sen tietopohja hajanainen. Asiakkaiden elämään heijastuvat yhteiskunnalliset muutokset luovat tarvetta uudentlaiselle ym-

märrykselle aikuissosiaalityön lähtökohdista ja sisällöistä. Myös palvelujärjestelmän muutokset haastavat miettimään, miltä tietopohjalta aikuissosiaalityötä tehdään ja tulisi tehdä. Osahankkeessa halusimme vastata tähän tarpeeseen kehittämällä aikuissosiaalityön uutta tietopohjaa, jossa asiakkaiden kokemustieto, työntekijöiden ammatillinen tieto ja tutkijoiden tuoma tieteellinen tieto ovat vuorovaikutuksessa. Ajatuksena on, että aikuissosiaalityön tietopohjaa rakentuu yhdistämällä erilaisia tietämisen tapoja arjen toiminnan tasolla. Tämä vastaa myös paremmin sosiaalityön yhteiskuntatieteellistä tiedonkäsitystä kuin esimerkiksi terveydenhuollossa käytettävä pelkästään tieteelliseen tutkimustietoon perustuva tiedonkäsitys.

KUVIO: Tietoon perustuvan sosiaalityön (TIPS) moniääninen yhteiskehittäjämalli aikuissosiaalityössä

Tietoon perustuvan sosiaalityön (TIPS) moniääninen yhteiskehittäjyyssmalli aikuissosiaalityössä



b. Kuvaus toiminnasta: Yhteiskehittämisen työpajat

Yhteiskehittämisen vetäjinä oli neljä Jyväskylän yliopiston/ Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen tutkijaa. Hanke toteutettiin kolmella sote-alueella siten, että kussakin pidettiin kahden vuoden aikana kuusi kokopäiväistä työpajaa. Alueina olivat SOITEn, Pietarsaaren seudun sekä Vaasan kaupungin aikuissosiaalityön toimijat. SOITEsta (28 osallistujaa) ja Pietarsaaresta (12 osallistujaa) työpajoihin osallistuivat kattavasti aikuissosiaalityön johtavat työntekijät, sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat eri toimipisteistä. Vaasassa mukana oli 3–4 sosiaalityöntekijää. Vaasassa työpajoihin osallistui parhaimmillaan yhtä monta asiakasta kuin työntekijääkin. Pietarsaareissa kaksi asiakasta osallistui muutama työpajaan. SOITEssa katsottiin, että itse työpajaan ei ollut mielekästä ottaa mukaan asiakkaita, vaan työntekijät kokosivat tietoa asiakkailta.

c. Menetelmät: Työpajapäivät ja tiedonkeruu

Osahanke sovelsi *sosiaalityön käytäntötutkimuksen* ja tietoon perustuvan sosiaalityön (TIPS) moniäänistä yhteiskehittäjyyden mallia, jossa tutkimustieto yhdistetään ammatilliseen ja kokemukselliseen tietoon. Työskentelyprosessissa vuorotte-

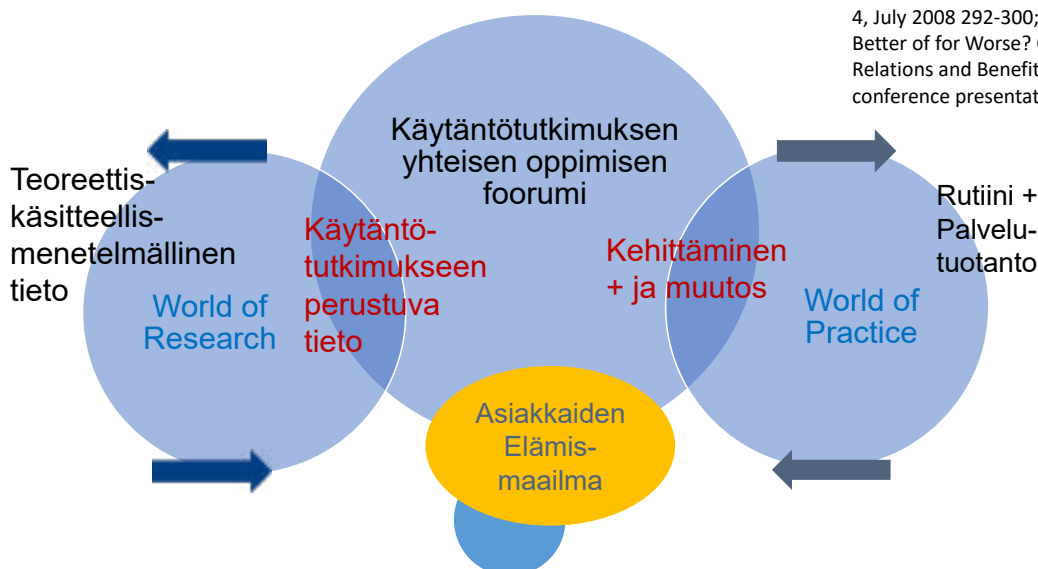
livat työpajapäivät ja välitehtävänä toteutettu tiedonkeruu. Myös muutamat asiakkaat osallistuivat välitehtävien tekemiseen kokoamalla omassa ympäristössään ja tuttavapiirissään kokemuksia ja kuvauksia asiakkuudesta sekä tähän liittyviä kehittämiskehdotuksia. Lisäksi asiakkaat olivat kirjanneet omia ajatuksiaan teemoista ja pohtineet niitä yhdessä työntekijänsä kanssa. Työntekijöiltä ja asiakkailta koottu tieto toimitettiin sähköisesti tutkijoille, jotka jäsenivät siitä seuraavaan työpajaan koosteen, johon yhdistettiin myös tutkimustietoa. Työpajapäivissä tietopohjaa työstettiin edelleen eteenpäin. Vuorovaikutuksellisia menetelmiä käytettiin mm. moderaatio-menetelmää, Learning Cafétä, akvaariokeskustelua, tavanomaista pienryhmätyöskentelyä sekä yhteistä keskustelua. Tutkijat esittivät seuraavan työpajan aluksi koosteen edellisen työpajan tuloksista, jolloin koostunutta tietoa oli vielä mahdollista kommentoida ja täydentää. Työpajan lopuksi sovittiin myös, mistä aiheesta ja miten tietoa kootaan seuraavaksi.

d. Tiedontuotannon teemat

Työpajojen ja tiedonkeruun teemoina olivat osallisuus, aikuissosiaalityön ihanne ja ydinsisältö, konkreettiset kehittämisaskeleet sekä aikuissosiaalityön teoreettinen perusta.

Sosiaalityön käytäntötutkimuksen malli (mukaillen: Gredig & Sommerfeld 2008; Blomberg 2018)

Gredig et Sommerfeld (2008)
New Proposals for Generating
and Exploiting Solution-Oriented Knowledge
Research on Social Work Practice, Vol. 18 No.
4, July 2008 292-300; Blomberg (2018) For
Better or for Worse? Changing Power
Relations and Benefit Reform. NORSA
conference presentation, Helsinki 23.11.2018



JYU. Since 1863.

14.5.2019

2

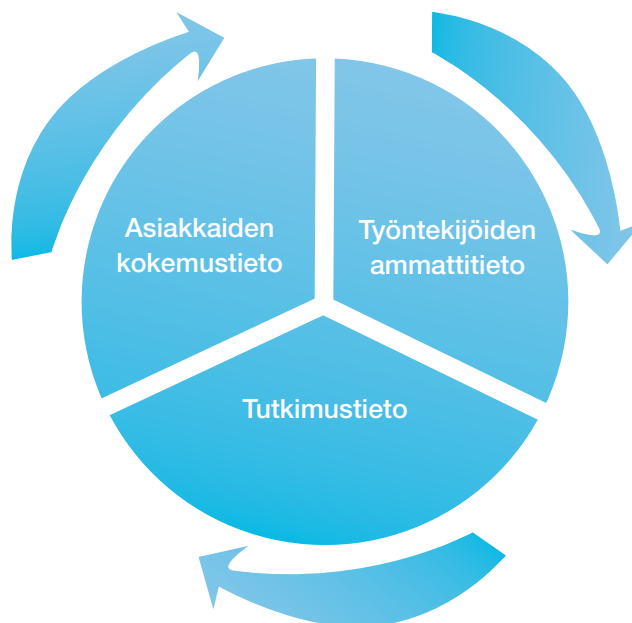
Lisäksi Pietarsaassa käsiteltiin kotikäyntejä ja Vaasassa aikuissosiaalityöstä tiedottamista.

kysymyspatteristoa, 9. Aikuissosiaalityön kehittämistarpeiden ja kehittämisaskelten lista, sekä 11. Koosteet tutkimustiedosta (*Osallisuustutkimus, aikuissosiaalityön ihanne- tutkimustieto, Aikuissosiaalityön vaikutukset asiakkaan elämässä, Kotikäyn-*

e. Tulokset ja arvio

Yhteinen pohdinta tuotti runsaasti tietoa. Sen pohjalta tutkijat muotoilivat aikuissosiaalityön tietopohjaa, jota muut osallistujat kommentoivat. Tutkijat ovat tulkinneet yhdessä tuotettua tietoa sosiaalityön käytäntötutkimuksessa kehitetyllä *KAIMeR-teorialla*. Näin muodostunutta aikuissosiaalityön teoriaa ja tietopohjaa esitellään laajemmin PROSOS-hankkeen kärkeemassa Sosiaalinen raportointi ja tiedontuotanto kts. [Sosiaalinen raportointi ja tiedontuotanto](#).

Tiedontuotannon yhteiskehittäjyyden osahankkeessa syntyi sivutuotteena monenlaisia käytänteitä, joita on mahdollista soveltaa jatkossakin: 1. Tietopohjan yhteiskehittämisen 'kolmikanta'-malli, 2. Asiakkaat kokemustiedon kerääjinä, 3. Asiakkaiden kokemustiedon kuulemismallit, 4. Asiakkaiden vastuunotto työn kehittämisestä, 5. Aikuissosiaalityön oma keskustelufoorumi työorganisaatiossa, 6. Tutkimuksen ja käytännön vuorovaikutus, 7. Työntekijän ja asiakkaiden tekemä aikuissosiaalityön sisällönkuvaus '*aikuissosiaalityön päivä*' -lomakkeella, 8. Kuusi aikuissosiaalityön tiedonkeruun

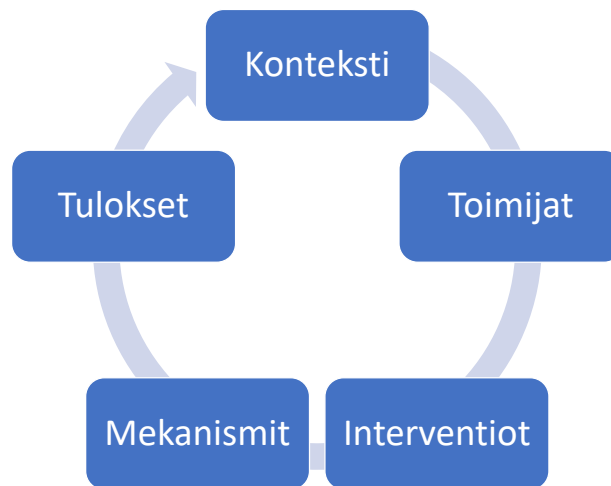


titutkimus sosiaalityössä, Aikuissosiaalityön teoreettisia suuntauksia, Taloussosiaalityö).

Keskeisinä haasteina osahankkeessa koettiin tutkijoille resursoidun työajan niukkuus. Muutama työntekijä koki tiedon-

tuottamisen liian teoreettisena tehtävänä ja toivoi konkreettisia työvälineitä. Suurin osa kuitenkin katsoi, että asioiden tarkastelu myös teoreettisemmalla tasolla avasi uusia näkökulmia omaan työhön.

Aikuisososiaalityön tietopohjan osa-alueet KAlMeR-teorian mukaan (Blom & Moren 2010)



Blom et Morén (2010) Explaining Social Work Practice – The KAlMeR-Theory. Journal of Social Work 10(1): 98–119

"Aikuisosiaalityön päivä" – lomake asiakastyön sisällön kuvaamiseksi asiakkaan kanssa (Heli Pihlaja, Vaasa)		
1. Millaisiin tilanteisiin olet hakenut apua?	2. Millaista apua sait sosiaalityöstä?	3. Mitä sosiaalityöntekijä teki tässä
Koko elämä sotkussa	Tapaamisella sain ideoita ja ajatuksia elämästäni	Kartoitettu asiakkaan haaveita ja vahvuuksia tavoitteiden asettamiseksi. Käytetty apuna Mun Story kortteja + Tiiviit sosiaalityön tapaamiset luottamuksen saavuttamiseksi ja asiakkaan tukemiseksi
Olen tarvinnut apua arkirytmien löytämiseen	Sain ymmärrystä asioiden keskinäisiin merkityksiin	Käyty eri elämän osa-alueiden suhteita ja vaikutuksia Pilari-menetelmää käyttäen
Hain apua päihteidenkäytön vuoksi	Sain arvostusta ja motivointia lopettamiseen ja ohjeita miten toimii	Pilari-menetelmää käyttäen konkretisoitu päihteiden vaikutus elämän eri alueisiin. + Käytetty motivoivaa haastattelua ja haettu keskustelussa esiin asiakkaalla olevia vahvuuksia
Varasin ajan rahattomuuden vuoksi	Sain ruokarahaa	Selvitetty KELAn toimeentulotukilaskelmassa ollutta virhettä + Annettu maksusitoumus ruokaan ja hygieniatuotteisiin, jolla autettu asiakasta selviämään oikaisun käsittelyyn saakka



3.5 Keski-Suomen osaamiskeskus, KOSKE: Kohti asiakkaita osallistavaa toimintakulttuuria

PRO SOS -hankkeen alussa kartoitettiin kuntatoimijoiden kehittämistavoitteita. Eräässä työyksikössä havahduttiin siihen, että heidän toimintatavoissaan oli asiakkaita osallistavan työskulttuurin ituja. Työryhmän loppuarvioinnissa todettiin, että prosessin etenemisen kannalta oli tärkeää, että aluillaan ollut toimintakulttuurin muutos tuli näkyväksi ulkopuolisen toimijan havaintona. Parhaimmillaan kehittämishanke toimii tukena, kun kehittämiselle on olemassa oleva tarve, mutta sen eteenpäin viemiseen eivät omat resurssit riitä. Esimerkkita-pauksessa asiakkaita osallistavan toimintakulttuurin vahvistaminen oli luontevaa asettaa työyksikön kehittämistavoitteeksi ja otettiin tietoisien tarkastelun kohteeksi koko työryhmässä.

Hankkeen aikana työryhmän kanssa pysähdyttiin tutki-maan prosessin etenemistä, sen välitavoitteita ja -arviointeja

kolmen- neljän kuukauden välein. Käytännön tilanteista johtuneista syistä tapaamiset saattoivat siirtyä, tavoitteita myös muutettiin ja tarkennettiin. Koko hankeprosessin ajan ydintavoite, asiakkaita osallistava toimintakulttuuri, pysyi samana.

Asiantuntijan ja asiakkaan kohtaaminen määrittäytyi edel-leen valtasuhteena, jossa asiantuntija tietää paremmin kuin asiakas. Sadat osallisuushankkeet tavoittelevat tämän valta-suhteen purkamista. Esimerkissä kuvataan työpajatoimintaa, jossa perinteinen ja julkilausuttu tavoite on ollut asiakkaan ohjaaminen kohti työelämää. Kriittinen herääminen van-han toimintamallin toimimattomuuteen nousi työnteki-jän ajattelussa vähitellen – kenen tavoitteista toiminnassa pohjimmiltaan on kyse? Päästäänkö asiakkaiden todellisiin tavoitteisiin, tiedetäänkö mitä edes ovat? Keskeinen työ-menetelmä ”ohjauskeskustelu” vaikutti olevan enemmän työntekijälle kuin asiakkaalle. Tuottaako asiakas puhetta, jota uskoo työntekijän haluavan kuulla? Muutosprosessi käynnistyi oivalluksesta, kun alettiin ääneen keskustella siitä, tavoitetaanko asiakkaan näkyvän toiminnan ja puheen taustalla olevaa todellista ajattelua ja tavoitteita? Ja jos ei, niin miten näihin voitaisiin päästä?

Muutokset tarkoittavat muutoksia myös käytännön toiminnassa. Työryhmässä esimerkiksi piti luopua monista tutuista, turvallisista ja tehokkailtakin tuntuneista toimintatavoista. Yhteisissä keskusteluissa alettiin kyseenalaistaa sitä, kuinka tehokasta lomakkeen pohjalta käyty keskustelu lopulta on ja voidaanko toimia sellaisessa vuorovaikutuksessa, jossa oletuksena on asiakkaan lähtökohtainen luottamus työntekijään ja halu kertoa kaikki mahdollinen elämästään? Mikä on sellaista tietoa, jota tarvitaan työpajan toimintaympäristössä? Voisiko asiakas tulla autetuksi vähitellen rakentuvan luottamuksen myötä niin, että hänellä on aito kokemus kuulluksi tulemisesta ja että hän voi toteuttaa toiveidensa ja kykyjensä mukaisia tehtäviä työpajalla?

Omaa toimintaa tutkimalla havaittiin, että asiakkaille tarjottiin heille sopimattomia työtehtäviä. Pysähdyttiin pohtimaan, kannustaako vai lannistaako sellainen? Mitä jos asiakkaat kertoisivat itse, millaisia toimintoja he haluaisivat toteuttaa? Tietoinen tahtotila vahvistui ja toimintaa haluttiin kehittää sellaiseksi, että asiakkaat voivat aidosti olla vaikuttamassa työpajalla tehtäviin toimintoihin ja päivän sisältöihin. Kehittämistavoitteet saivat myös johdon hyväksynnän, mutta prosessi käynnistyi ja eteni työyksikön sisällä konkreettisessa toiminnassa.

Toimintakulttuuri ei muutu yhden työntekijän asenteen ja ajattelun muutoksesta vaan tarvitaan vähintään toinen samansuuntaisesti ajatteleva. Työpajan toimintakulttuurin muutoksessa merkittävänä peilinä toimi lisäksi aikaisemmin asiakkaana olleen työntekijän kokemukset osallisuudesta. Käytäntöjä, joissa periaatteessa ei ole mitään vikaa, on vaikeaa muuttaa. Työpajan kehittämistavoitteiden vahvistamisessa ulkopuolinen tuki koettiin edistävän uudenlaisen työskentelemisen pysymistä kehittämistyön keskiössä. Muutosprosessi tarvitsee pitkäkestoista tukea ja hankkeen päättymisen jälkeen tähän sovittiin organisaation sisältä, mutta yksikön ulkopuolelta oleva toimija. Arjen työn keskellä on tärkeää varata aika ja tila, jossa pysähdytään tutkimaan ja arvioimaan yhdessä, toimintaanko perustehtävän mukaisesti ja kehittämistavoitteiden suuntaan. Työpajan tavoite asiakkaita osallistavasta toimintakulttuurista ei edennyt mutkattomasti. Prosessi piti välillä pysäyttää lähes kokonaan, kun työpajalle asetettiin ulkopuolelta sellaisia tavoitteita, joihin ei voitu käytännössä sitoutua. Tavoitteita tarkennettiin ja palattiin asiakastyöstä nouseviin tavoitteisiin.

Jos ensimmäinen haaste on oman ajattelun ja toimintatavan muutos, seuraava haaste on muutoksen leviäminen koko työyhteisöön. Kehittämistyön osalta työntekijät ovat erilaisia ja erilaisissa vaiheissa. Se tulee myös olla sallittua ja tämä tulee todeta ääneen. On tärkeää, että työntekijä itse kokee voivansa vaikuttaa omaan työhönsä ja sen kehittämiseen omien sen hetkisten mahdollisuuksien mukaisesti.

Työntekijän kokeman osallisuuden myötä myös asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen tulee mahdolliseksi.

Mutta tarvitaan ajattelun muutosta myös asiakkailta. Ei ole itsestään selvää, että asiakkaita osallistavat toimintatavat otettaisiin vastaan innostuneina. Työpajan kehittämistyössä jouduttiin pysähtymään asiakkaiden vastustukseen ja sen myötä pohdittiin, tuleeko asiakas ohitetuksi nyt sen takia, kun työntekijä on muuttunut ja toivoo asiakkaita mukaan kehittäjäkumppaniksi, asiakas ei lähdekään mukaan tähän uudistukseen? Työryhmässä pysähdyttiin tutkimaan myös sitä, ollaanko omassa ”osallisuus kuplassa” ja niin innostuneita asiasta, että ei edes huomata asiakkaiden kielteistä suhtautumista? On mielekästä toimia heidän kanssaan, joiden kanssa asiat sujuu ja ideoita syntyy. Mutta entä he, joiden taidot ovat heikompia ja yhteistyö hankalaa? Ja eikö työyksikön perustehtävä ole tukea heitä, joiden osallisuus yhteiskunnassa on heikompaa? Mikä merkitys on työntekijän omalla motivaatiolla haasteista huolimatta? Turhautuminen voi tyrehtyttää innostuneen alun. Muutosprosessia voidaan tukea, mutta sitä ei voida ulkopuolelta vauhdittaa. On tärkeää ymmärtää ja hyväksyä se, että kehittäminen ja muutos tapahtuu hitaasti. Aika ajoin on hyvä pysähtyä tutkimaan, kenen osallisuudesta olikaan kysymys?

Kaikesta huolimatta toimintatapa, jossa asiakkaat nähdään ja otetaan yhteistyökumppaneiksi, on tullut jäädäkseen. Se ei ole helppoa, eikä aina toteudu, mutta kuten esimerkkitapahtuman työryhmässä todettiin ”vanhaan ei voida enää palata”.

Osallisuudesta ja yhteiskehittämisestä toteutettiin kaksi videota, joissa kuvataan kahden työyksikön uudenlaista toimintaa. Toinen paikantuu työntekijöiden ajattelun muutokseen, joka on pohja asiakkaiden osallisuudelle. Toisessa videossa kuvataan toimintakulttuurin muutosta organisaatiossa, jossa asiakkaat on otettu kehittäjäkumppaneiksi palvelujen kehittämiseen.

Videolinkit:

[Yhteiskehittämällä kohti parempia sosiaalipalveluja](#)

[Yhteistyö sosiaalityössä tuo asiakkaiden asiantuntemuksen käyttöön](#)

feedback

3.6 Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen aikuisten sosiaalityössä Vaasassa

SONet BOTNIAN osahankkeen Vaasan kaupungin aikuisten sosiaalityössä haluttiin kehittää asiakasraatitoimintaa. Asiakasraatia haluttiin hyödyntää asiakaspalautekyselyn laatimisessa. Asiakasraadin tavoitteeksi asetettiin asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen ja asiakaspalautekyselyn laatiminen sekä kehittää asiakasraatitoimintaa, jota jatkossa hyödynnetään sosiaalityön kehittämisen välineenä.

Asiakasraadissa pohdittiin kerätyn palautteen hyödyntämistä. Kerättyä asiakaspalautetta haluttiin käyttää toiminnan kehittämiseen. Asiakasraadissa pohdittiin erilaisia tapoja kerätä asiakaspalautetta: Sähköiset kanavat, Hymynaamat, Suullinen palaute asiakastapaamisen yhteydessä, ”Puhuim-meko tänään sinulle tärkeistä asioista?, Saitko asiaasi apua tällä tapaamisella?” Jälkimmäisiä vaihtoehtoja ei koettu mahdollisina keinoina, sillä asiakasasiakirjoihin ei voida kirjata tämän tyyliä asioita. Toisaalta raadissa mietittiin sitä, pystyykö asiakas antamaan rehellisen palautteen. Raadissa heräsi kysymys, tulisiko palautetta kerätä myös yhteistyökumppaneilta.

Vaasan asiakasraadissa pohdittiin, mikä motivoi asiakasta vastaamaan / antamaan palautetta. Raati löysi seuraavat asiat, jotka motivoivat asiakasta antamaan palautetta:

- Kun asiakas tietää, miksi palautetta kerätään, esim. mitä halutaan kehittää
- Helppoa, esim. nettisivuilla, heti pääsivulla
- Nopeasti, heti palvelun jälkeen, lyhyt ja ytimekäs kysely. Kotona netissä ei kukaan enää muista.
- Helpommin tulee annettua negatiivinen palaute.
- Myös työntekijän tulee motivoida asiakasta antamaan palautetta, kertomalla mihin annettua palautetta käytetään ja miten sitä hyödynnetään.
- Tulokset näkyville. Esim. palvelupistein seinälle lyhyt tiedote, nettisivuille.
- Kerätyt palautteet myös työyhteisön käyttöön

1. ASIAKASPALAUTEKYSELYN KEHITTÄMINEN ASIAKKAAN SAAMASTA SOSIAALIPALVELUSTA

- Laadittiin kysely, kolme kysymystä, suomeksi ja ruotsiksi omat lomakkeet: Aikuisten sosiaalityön palvelualueelle ja lapsiperheiden palveluihin
- Huhtikuun 2018 ajan työntekijät jakoivat kyselylomakkeita asiakkailleen, kertovat heti tapaamisen alussa tulevasta palautekyselystä, palautealaatikko myös aulassa

- Sosiaalityönopiskelija kahtena päivänä jakamassa ja keräämässä vastauslomakkeita (tämä ei toteutunut)
- Kotouttamistiimi erikseen, sosiaalityönopiskelija antaa henkilökohtaista opastusta (tämä ei toteutunut)
- uusitaan kysely loppuvuodesta 2018, (tämä ei toteutunut)
- Pilotoitu asiakaspalautekysely on kehittämissuunnittelijan toimesta viety laaturyhmään yhtenä asiakaspalautevaihtoehtona. Laaturyhmä työsti asiakaspalautelomaketta ja kehittämissuunnittelija yhdessä PRO SOS –hankkeen hanketyöntekijän kanssa työstivät kysymykset valmiiksi. Sosiaalityön ja perhepalveluiden tulosalueen johtoryhmä päätti ottaa kysymykset käyttöön ja kysely on käytössä tablet-laitteilla asiakastiloissa, joka mahdollistaa jatkuvan asiakaspalautteen keräämisen.
- Systemaattinen asiakaspalautteen kerääminen alkoi koko Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueella 1.1.2019.
- Asiakasraateja voi hyödyntää toiminnan kehittämiseen, tai esim. aukioloaikojen kehittämiseen.
- Asiakasraatitoiminnan esitteli kehittämissuunnittelija Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueen johtoryhmälle. Johtoryhmä päätti, että asiakasraati tulee koskemaan koko Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosaluetta ja nimesi siihen vastuuhenkilöt.
- Asiakasraatitoiminnasta tulee pysyvä toimintamalli.
- Kevään 2019 asiakasraadin teemana oli asiakkaan kohtaaminen.
- Kevään ensimmäinen asiakasraati oli maaliskuussa 2019, toinen on toukokuussa 2019.
- Asiakasraatiin on nimetty vuodeksi 2018-2019 kaksi vastuuvetäjää (yksi aikuissosiaalityöstä ja yksi lapsi- ja perhesosiaalityöstä) sekä neljä kokemusasiantuntijaa sekä neljä työntekijää (yksi edustaja jokaiselta palvelualueelta). PRO SOS –hankkeen hanketyöntekijä toimi nimettyjen vastuutyöntekijöiden tukena asiakasraatitoiminnan käynnistämisessä keväällä 2019.
- Asiakasraati kokoontuu 4 krt/vuodessa siten, että yhtä aihetta käsitellään aina kaksi kertaa. Käsiteltävät aiheet tulevat palvelualueilta, johtoryhmästä tai asiakasraadista. Asiakasraadin vastuuvetäjät vastaavat raadin toiminnasta ja laativat raadin tapaamisista muistion johtoryhmälle jokaisen aihekokonaisuuden jälkeen.

2. ASIAKASRAADIN KEHITTÄMINEN SOSIAALITYÖN KEHITTÄMISEN TUEKSI

- Ensimmäinen asiakasraati pilotoitiin aikuisten sosiaalityössä
- Ensimmäistä pilotoitua asiakasraatia käytettiin asiakaspalautekyselyn laatimiseen
- Pilotissa oli mukana 4 kokemusasiantuntijaa ja 3–4 sosiaalityöntekijää /-ohjaajaa. Raatia veti PRO SOS –hankkeen hanketyöntekijä.



4. Teesit yhteiskehittämiseen

Yhteiskehittämällä - yhdistämällä asiakkaan kokemustieto ja sosiaalityön ammattilaisen tieto - kohti aidosti vaikuttavia palveluja.

Asiakkaat osallistumaan yhdessä työntekijöiden kanssa palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen!

Leikillisyyttä kannattaa hyödyntää turvallisen keskusteluilmapiirin luomisessa ja tasa-arvoisemman kohtaamisen mahdollistajana.

Asiakassuunnitelmia tulee tehdä monitoimijaisessa yhteistyössä luottamuksellista ilmapiiriä tukien. Asiakkaan ja läheisten voimavarat tulee huomioida ja asiakas on omassa asiassaan keskiössä. Suunnittelua toteutetaan asiakaslähtöisesti, yhteistä ymmärrystä etsien ja toinen toistaan kunnioittaen.

Yhteistutkijuus voimaannuttaa sekä asiakas- että työntekijäosallistujia.

Yhteiskehittäminen on uudenlainen toimintatapa, joka voi olla aluksi sekä työntekijöille että asiakkaille vierasta. Kokeilemisen kautta yhteiskehittämisestä tulee tapa toimia ja ajatella yhdessä.

Kokemusohjauksella voittavat kaikki:

- Asiakas aidosti oman tavoitteensa mukaisen vertaistuen ja ohjauksen
- Työntekijä uusia näkökulmia työhön
- Kokemusohjaaja merkityksellisen osa-aikatyön
- Sosiaalityö vaikuttavan työmuodon palveluihin

Asunto ensin –hanke. [Yhteiskehittäminen \(co-creation\) pähkinäkuoressa](#)

Hietala O. [Mitä Yhteiskehittäminen tarkoittaa](#)

Hietala O. [YHTEISKEHITTÄMINEN - MITÄ SE ON, MITEN JA MISSÄ SITÄ VOI TOTEUTTAA?](#)

Hietala O. 2019. [Yhteiskehittäminen vahvistaa kaikkien osallisuutta. Suuntaaja 1/19.](#)

Hirschovits-Gerz, T. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli maakuntarakenteisiin – avainverkostojen tuki asiakasosallisuuden edistämiseksi syksyllä 2018. Toimintaraportti 31.1.2019. THL. [Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli maakuntarakenteisiin](#)

Hyypiä, S. & Tiirakari, A. SOSKU-hanke Järvenpää 2015 – 2018.
[Järvenpään Sosku osahankkeen erilaiset yhteiskehittämisen foorumit](#)

Innokylä: [Yhteiskehittäminen ja osallistaminen](#)

Isola A-M., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R. , Schneider T. , Valtari S. & Keto-Tokoi A.
[Mitä osallisuus on osallisuuden viitekehystä rakentamassa](#)

Järvilehto M. Blogi Filosofian Akatemia 22.8.2017. [Yhteiskehittelyn kolme sudenkuoppaa](#)

Kauppila R. Esitys 7.11. 2017 [Millaisia rooleja ja tehtäviä on esimiehellä yhteiskehittämisessä?](#)

Kuure Essi, 21.9.2017 [Tehemä Yhdessä Yhteiskehittäminen](#)

Kokemusosaaminen. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. THL. [KOKEMUSOSAAMINEN](#)

Osaamista ja oivallusta yhteiseen tekemiseen. Yhteiskehittely digipaperi 2. Metropolia. [Yhteiskehittelyllä hyvinvointia](#)

Yhteistutkijuutta ja yhteiskehittämistä käsitteleviä julkaisuja. SOCCA. [IDEOITA KEHITTÄMISEEN](#)

Yliruka L. Esitys 13.6.2017 [Miksi tänään puhutaan yhteistutkijuudesta](#)

LÄHTEITÄ

- Brown, S. 2009 *Play: How it shapes the brain, opens the imagination and invigorates the soul* (Kindle edition). New York: Avery
- Haarakangas, K. 2008. *Parantava puhe*. Hakapaino, Helsinki.
- Hietala, O. & Rissanen, P. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola A., Kairala M., Lyly H. & Niskala A. (toim.) 2017. *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Vastapaino.
- Merikallio, T. 2018. *Making experts-by-experience: governmental ethnography of participatory initiatives in Finnish social welfare organisations*. JUY Dissertations 38. Jyväskylän yliopisto.
https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mäyrä, Frans (2017) *Leikillisuus ja pelillisuus – näillä hyvinvointia työelämään ja vuorovaikutukseen?* Seminaariesitys. Saatavilla www.muodossa http://www.socca.fi/files/6288/Frans_Mayran_Esitys_10.3.2017.PPTX
- Palsanen, Kati (2013) *Yhteistutkiminen opas sosiaalityöhön*. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa): http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.o_Kati_Palsanen.pdf
- Pärnä, K. (2012). *Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet*. Väitöskirja. Turun yliopisto, sosiaalitieteiden laitos.
- Raivio H. (toim.) 2018. *Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti*. THL työpaperi 7/2018.
- Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuusselvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Saatavilla: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kutsumme Sinut mukaan aikuissosiaalityön ja TYPin ASIAKASRAATIIN

Asiakasraatiin ovat **tervetulleita kaikki aikuissosiaalityön kehittämisestä kiinnostuneet nykyiset ja entiset asiakkaamme**. Asiakasraati on vapaamuotoinen **keskusteluryhmä**. Ryhmäläisten yhteisissä tapaamisissa kerran kuukaudessa kerätään kokemuspohjaista tietoa aikuissosiaalityön palveluista.

Jäsenilleen asiakasraati tarjoaa loistavan mahdollisuuden vaikuttaa, ehdottaa muutoksia, antaa palautetta ja ideoida muiden raatilaisten kanssa. Asiakkaat pääsevät näin arvioimaan ja kehittämään palveluita.

Asiakasraadista kerrotaan lisää **infotilaisuudessa ti 8.5.2018 klo 15 TYPin tilat (Hallituskatu 7 A, 3. krs)**

Kahvi- ja välipalatarjoilu.

Infoon ja raatiin osallistuminen on maksutonta ja vapaaehtoista.

Lisätietoja saat omatyöntekijältäsi tai palveluohjaaja Satu Kaletonilta puh. 020 615 8316 tai sosiaaliohjaaja Nina Lindemanilta puh. 020 615 5255

Tervetuloa mukaan!



HAUSSA NYT!

*Aikuissosiaalityön
kehittäjäasiakasryhmä*



Oletko kiinnostunut aikuissosiaalityön kehittämisestä?

Kehittäjäasiakasryhmässä käydään läpi palveluiden kehittämis- ja muutostarpeita aikuissosiaalityössä.

Kehittäjäasiakkaan tehtävänä on tuoda esiin omia ideoita ja ehdotuksia - mikä toimii ja missä olisi kehitettävää?

Hae mukaan oheisella lomakkeella.

Valittuihin henkilöihin otetaan yhteyttä 15.3. mennessä.

Ryhmä kokoontuu kaksi kertaa keväällä ja kaksi kertaa syksyllä.
Kokoontumiset kello 13-15.