

Kokemusohjauksella sisältöä, tukea ja apua arkeen: Palvelupilotti III, PRO SOS -osahanke Verso

Kokeilun kesto ja toteuttajatahot:

Kokemusohjauksen palvelupilotti III alkoi Lahdessa 1.3.2017 osana PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä kehittämässä -hanketta Verson Päijät-Hämeen osahankkeessa. Pilotti toteutettiin yhdessä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (PHHYKY) Työikäisten sosiaalipalvelujen kanssa (yhteistyötahot: Nosteen sosiaalinen kuntoutus ja sosiaalityö).

PRO SOS -hankkeen Päijät-Hämeen osahankkeen projektikoordinaattori organisoi kokemusohjauksen palvelupilottia hankkeen taholta. Kokemusohjaustiimin käytännön työskentelyä organisoi puolestaan vastaava kokemusohjaaja. Palvelupilotti III kesti yhteensä yhden vuoden ja 10 kuukautta. Pilotti päättyi joulukuussa 2018. Pilotissa työskenteli vuosina 2017-2018 yhteensä viisi kokemusohjaajaa, joista neljä oli naisia ja yksi mies. Sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja oli taho, joka teki asiakkaalle palveluntarpeen arvioinnin ja sen yhteydessä arvion siitä, hyötyisikö asiakas kokemusohjauksesta. Mikäli kokemusohjaus tuntui toimivalta ratkaisulta asiakkaan arjen tueksi, sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja otti yhteyttä vastaavaan kokemusohjaajaan ja siinä yhteydessä sovittiin ensimmäinen tapaaminen työntekijän vastaanotolle.

Osallistujat:

Vuosina 2017-2018 kokemusohjauksessa oli yhteensä 15 asiakasta, joista naisia oli 12 ja miehiä 3. Näistä 15 asiakkaasta kolme asiakasta lopetti työskentelyn parin tapaamisen jälkeen siksi, että he eivät kokeneet kokemusohjausta itselleen sopivana työmuotona. Pitkäkestoisempaa työskentelyä oli 12 asiakkaan kanssa. Asiakkaat olivat iältään 20-60-vuotiaita, ja yleisin syy kokemusohjauksen aloittamiseen oli asiakkaan hankaluus lähteä yksin liikkeelle kotoa. Arjessa ei ollut sisältöä, eikä mielekästä tekemistä. Erilaiset mielenterveys- ja/tai päihdeongelmat olivat haasteena arjessa. Työskentelyaika 12 asiakkaan kanssa vaihteli useista kuukaudesta jopa vuoteen. Kokemusohjaajan kanssa työskentely edellytti asiakkaalta sitä, että hän sitoutui sovittuihin tapaamisiin ja että mielenterveys- ja/tai päihdeongelma oli riittävän hyvin hallinnassa. Kokemusohjauksessa palvelupilotin asiakkaana oleminen oli vapaaehtoista.

Resurssit:

Kokemusohjaajat: Kokemusohjaajina työskenteli henkilöitä, jotka ovat toimineet erilaisissa kokemusasiantuntijatehtävissä ja tuntevat alueen paikallisen palvelujärjestelmän (julkisen ja kolmannen sektorin palvelut). Kokemusohjaajilla on omakohtainen kokemus mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista, joka/jotka on hyvin hallinnassa. Heillä on usein koulutusta tai työkokemusta sosiaali- ja terveysalalta sekä erilaisesta ohjaustoiminnasta (esim. vertaisohjaaja).

Työntekijät: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Työikäisten sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat asiakkaitaan kokemusohjaukseen lähettävänä tahona.

Tilat: Kokemusohjaajat tarvitsivat tilan tiimikokouksiin kerran viikossa ja työnohjaukseen kerran kuukaudessa. Vastaava kokemusohjaaja tarvitsi tilan kirjalliseen työskentelyyn.

Tarvikkeet: Työpuhelimilla pidettiin yhteyttä asiakkaisiin ja yhteistyötahoon. Tietokone tarvittiin vastaavan kokemusohjaajan kirjalliseen työskentelyyn ja sähköpostiin.

Muut resurssit: Kokemusohjaajille ja työnohjaajalle maksetut palkkiot työskentelystä, asiakastapaamisista aiheutuneet kulut, matkakorvaukset ja tiimin bussikortti.

Pilottikokeilun tavoite: Kokemusohjaus on asiakkaan kanssa tehtävää yksilöllistä ja tavoitteellista työtä, joka tehostaa ja täydentää ammattilaisen työskentelyä. Kokemusohjaajalla on omakohtainen

kokemus kuntoutumisesta ja toipumisprosessista. Toiminnan tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltainen arjen ja elämänhallinnan tukeminen, jossa ohjaustyötä tehdään asiakkaan kanssa jalkautuvalla otteella hänen kotinsa ulkopuolella.

Pilotissa selvitettiin ja kokeiltiin sitä, miten kokemushjaus työmuotona soveltuu sosiaalityön asiakastyön tuen muodoksi sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä. Pilotissa selvitettiin myös sitä, miten palvelunkäyttäjää pystytään tukemaan yksilöllisesti ja tavoitteellisesti kokemushjauksella.

Kokeilun kuvaus: Kokemushjauspilotti III on kuvattu, ja mallinnus siitä on liitetty raportin loppuun. Pilottikokeilussa työskentely käynnistyy seuraavasti:

1. **Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja tekee arvon siitä, hyötyisikö asiakas kokemushjauksesta.** Työntekijä keskustele asiakkaan kanssa asiasta ja selvittää, kiinnostaako häntä aloittaa kokemushjausjakso. Työntekijä ottaa asiakkaan luvalla yhteyttä vastaavaan kokemushjaajaan ja he sopivat ensimmäisen tapaamisen sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan vastaanotolle.
2. **Ensimmäisessä tapaamisessa** keskustellaan asiakkaan elämäntilanteesta ja toiveista. Tässä tapaamisessa laaditaan alustavat tavoitteet kokemushjaukselle ja nämä kirjataan asiakassuunnitelmaan. Tapaamisen tavoite on työskentelyn suunnitteleminen ja käynnistäminen asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.
3. **Asiakas ja kokemushjaaja aloittavat työskentelyn ja sopivat ensimmäisen tapaamisen.** Asiakastapaamisissa voidaan tutustua esimerkiksi kolmannen sektorin tarjoamiin palveluihin. Asiakasta voidaan tukea asiointiin liittyvissä asioissa (apteekki, kauppa, Kela). Asiakasta voidaan hakea kotoa ja saattaa palveluihin (lääkäri, hoitaja). Tuki voi olla vertaisuuteen perustuvaa keskustelua kahvin ohessa. Jos tavoitteet muuttuvat, kokemushjaajan tulee olla asiakkaan luvalla yhteydessä työntekijään ja asian tiimoilta voidaan kokoontua uudestaan. Työskentelyssä voidaan käyttää myös väliarviointia.
4. **Kokemushjaus päättyy asiakkaan ja kokemushjaajan yhteisellä päätöksellä.** Työskentely päättyy, kun arjessa on mielekäästä sisältöä ja asiakas on kiinnittynyt jonkin tyyppiseen toimintaan. Kokemushjauksessa pidetään mahdollisuuksien mukaan myös lopputapaaminen, jossa asiakas, kokemushjaaja ja työntekijä yhdessä arvioivat prosessia.

Arvioinnin ja palautteen kerääminen:

Palautetta kerättiin asiakkailta, kokemushjaajilta sekä Nosteen ja asiakasohjauksen työntekijöiltä syksyllä 2018 pilotin loppuvaiheessa. Palautetta kerättiin myös kahdessa arviointipalaverissa, joissa osallistujina olivat asiakkaita lähettävät työntekijät, esimiehet ja kokemushjaajat. Arviointi suoritettiin suurimmalle osalle asiakkaista jälkikäteen, jolloin ohjauksesta oli kulunut jo aikaa. Saadut palautteet jäivät tästä syystä vähäisemmiksi. Toiminnasta saatiin kuitenkin arviointia ja esille tuli kehittämisehdotuksia.

Palvelupilotin tulokset ja jatkokehittäminen:

Pilotti III:n aikana kokemushjaus saatiin kokeiltua ja mallinnettua sosiaalityötä tukevana työmuotona. Työntekijät pitivät työmuotoa hyvänä ja tärkeänä. Asiakkailta saatiin hyvää palautetta, ja he kokivat saaneensa arkeensa apua. Asiakkaita tuettiin yksilöllisesti ja heidän kanssaan tutustuttiin erilaiseen toimintaan. Useat myös kiinnittyivät johonkin toimintaan. Muutamaa asiakasta haettiin kotoa ja saatettiin palveluihin tai autettiin asiointissa. Kokemushjaajan ja ammattilaisen tapaamisten (aloitustapaaminen, väliarviointi ja loppukeskustelu) sekä yhteydenpidon kehittäminen vaatii vielä jatkotyöskentelyä. Tapaamiset ja yhteydenpidon muodot tulisi sopia heti aloituspalaverissa. Väliarviointia ja loppukeskusteluja käytiin nyt vain joidenkin asiakkaiden kanssa. Palvelupilotti III:n jälkeen toiminta pystytään käynnistämään ja toteuttamaan osana sosiaalityön ja sosiaalipalveluiden tukimuotona, jos sille saadaan rahoitus.

Kokemusohjauspilotin prosessi aikuissosiaalityössä syksy 2018

PRO SOS -osahanke Verso

