KASTE
stm.fi/kaste

IDEAKIRJA

SOSIAALITYÖN KEHITTÄMISEEN

INNOSTU, KOKEILE JA KEHITÄ!

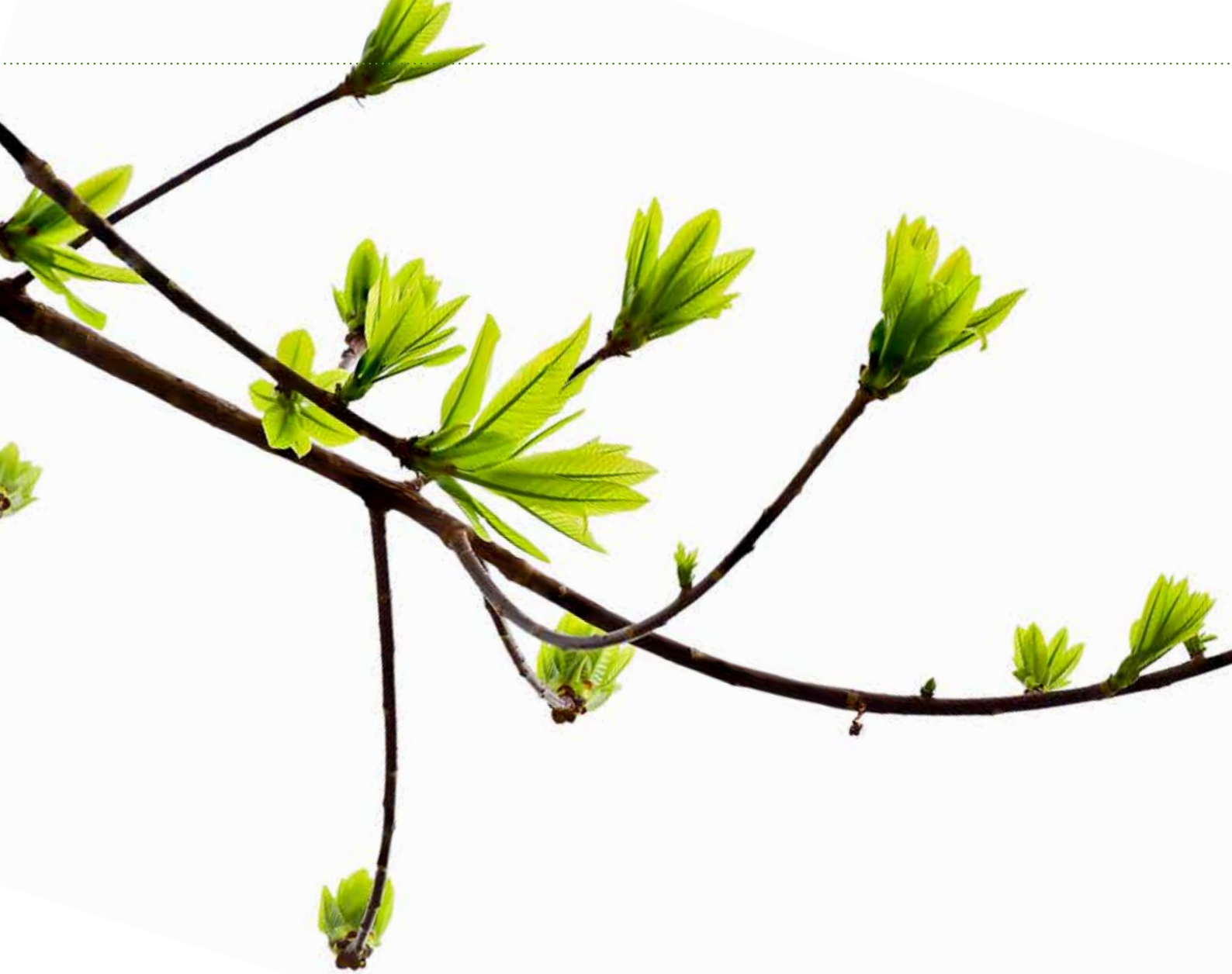
Tähän Ideakirjaan on koottu esimerkkejä SOS II hankkeessa kehitetyistä toimintamalleista ja menetelmistä sekä toteutetuista kokeiluista ja tapahtumista. Ideakirjan teemoja ovat asiakkaiden osallisuus, menetelmät, palveluiden kehittäminen ja näkyväksi tekeminen sekä viestintä. Toivomme, että Ideakirja innostaa kokeilemaan ja kehittämään sosiaalipalveluja! Ideoita voi soveltaa ja jalostaa omaan käyttötarkoitukseen.

SONet BOTNIA

KASTE stm.fi/kaste

SOS II

PIKASSOS



IDEAKIRJA

SOS II hanke 2015

Kirjoittajat: Marjaana Hinkka, Sanna Keskikylä, Päivi Krook, Marianne Kukkasniemi-Mäkinen, Tanja Mäkelä, Mia Mäki-Fränti, Maarit Pasto, Samuli Pietilä, Satu Raatikainen, Mirja Siren, Tuula Tuominen ja Jaana Viinamäki
Ulkoasu ja taitto: Henna Kiikka
Paino: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy

SISÄLTÖ

ASIAKKAAT MUKAAN!
Asiakaspalautteet ... 5
Teemapäivät asiakkaille ... 8
Kehittäjäasiakasryhmä ... 9
Sosiaalityön asiakasraati ... 11
Sosiaalityön kokemusasiantuntija ... 14
Kokemusasiantuntija asiakastapaamisella ... 17
Asiakkaan kohtaamisen koulutus ... 19
Vertaistuellinen palvelu ... 21

MENETELMILLÄ VAIKUTTAVUUTTA!
Teemaviikot sosiaalitoimessa ... 25
Nuorten talous ja asuminen -teemapäivät ... 26
Ryhmämuotoinen sosiaalityö ... 28
Yksilöllinen sosiaalinen kuntoutus ... 31
Nuorten asiakkaiden palveluprosessi ... 32

YHDESSÄ KEHITTÄMÄÄN!
Työntekijöiden teemapäivät ... 37
Tietotuotanto käytännön sosiaalityöstä ... 38
Osallistava kysely ... 39
Sosiaalityö ja oppilaitosyhteistyö ... 40
Moniammatillinen asiakastapausten käsittely ... 41
Prosessityöskentely ydintehtävien kirkastamiseksi ... 42
Sosiaalitoimen palaverikäytännöt ... 44
Osallisuus-työpajat ... 46
Uutta suuntaa sosiaalityöhön ... 48

PALVELUT NÄKYVIKSI!
Sosiaalityö tutuksi kuntalaisille ... 53
Verkostopäivä ... 54
Sosiaalityön palvelukartta ... 56
Virtuaalinen nuorten talo ... 57
Luokkaretki ... 58

VIESTINNÄLLÄ VOI VAIKUTTAA!
Viestinnällä voi vaikuttaa ... 63
Rakenteellinen sosiaalityö ja media ... 64
Arkihaaste ... 65

IDÉBOK!
Klienrespons ... 69
Temadag för klienterna ... 72
Klientråd inom socialarbetet ... 73
Erfarenhetssakkunnig inom socialarbetet ... 76
Socialarbete i grupp ... 80
Serviceprocessen för unga klienter ... 83
Information om det praktiska socialarbetet ... 84
Delaktiggörande enkät ... 85
Delaktiggörande arbetsverkstäder ... 86
En ny riktning för socialarbetet ... 88
Att göra socialarbetet känt bland kommuninvånarna ... 90
Vardagsutmaning ... 91

ASIAKKAAT MUKAAN

Asiakkaiden osaaminen ja voimavarat ovat tärkeä hyöty palveluille ja kehittämistyölle. Asiakkaiden mukaan ottaminen haasteiden ratkaisemiseen, uusien toimintamuotojen innovointiin ja toteuttamiseen on tätä päivää. Asiakkaiden osallisuuden vahvistumiseen tarvitaan rohkeita kokeiluja ja tilan luomista kokemusasiantuntijuuden hyödyntämiselle.

ASIAKASPALAUTTEET

Tavoite: Sosiaalihuoltolaissa korostetaan asiakkaiden kuulemista, heidän osallisuuttaan ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Asiakaspalautteen avulla palvelun käyttäjät osallistuvat palveluiden suunnitteluun, arviointiin, laadunvalvontaan ja kehittämiseen. Näin asiakkaiden osallisuus lisääntyy ja vahvistuu.

Suunnittelu: Työyhteisössä on tärkeää pohtia, mistä asiasta halutaan palautetta ja kuinka saatua palautetta käytetään palveluiden kehittämiseksi. Eri vuosina voidaan painottaa eri teemoja, kuten asiakaspalvelu, sähköiset palvelut, kehittämisajatukset jne.

Toteutus: Asiakaspalautetta on kerättävä suunnitelmallisesti ja säännöllisesti, vähintään vuosittain. Suullista palautetta voi kerätä päivittäin. Vastuuhenkilön nimeämisellä varmistetaan palautteen kerääminen ja siitä saadun tiedon käyttäminen.

Huomioitavaa: Jos palaute kerätään kirjallisesti, palautteen keräämiseen ja käsittelyyn on varattava aikaa kyselyn laajuuden mukaan. Mikäli kysely toteutetaan kirjallisena, kannattaa selvittää, onko palautteen käsittelyä varten olemassa sähköinen järjestelmä.

SUULLINEN ASIAKASPALAUTE

Päivittäin tapaamisen päätteeksi työntekijä pyytää suoraa palautetta kohtaamisesta oman työn kehittämiseksi.

Mallikysymykset:

1. Vastasiko tämä tapaaminen odotuksiasi?
2. Mitä mieltä olit tapaamisesta?
3. Mitä toivoisit jatkossa asiakastyöltä?

KIRJALLINEN ASIAKASPALAUTE

Päivittäin tapaamisen päätteeksi työntekijä antaa asiakkaalle palautekortin, jonka voi jättää nimettömänä aulaan sille tarkoitettuun laatikkoon. Kortit voidaan esimerkiksi värikoodata, jolloin palaute saadaan käsiteltyä työntekijäkohtaisesti. Malli kuvattu alla.

ASIAKASPALAUTE

1. Vastasiko tämä tapaaminen odotuksiasi?

☺ 😐 ☹

2. Mitä mieltä olit tapaamisesta?

☺ 😐 ☹

3. Mitä toivoisit jatkossa asiakastyöltä?

_____

_____

_____

ASIAKASTYYTYVÄISYYS-KYSELY

Kysely voidaan toteuttaa vuosittain tietyn kuukauden aikana, jolloin tuloksia voidaan verrata keskenään. Kyselyä jaetaan asiakastapaamisilla sekä kirjallisten päätösten mukana. Kyselyn voi toteuttaa myös verkkokyselynä, mikäli kunnassa on olemassa ohjelmisto sitä varten. Kysely käsittää 13 monivalintakysymystä ja kolme avointa kysymystä.

Kysymykset on jaoteltu pääryhmiin, joilla haetaan vastauksia seuraaviin asioihin:

- Taustatiedot
- Miten olet kokenut aikuissosiaalityön palvelut?
- Palveluiden saavutettavuus (Kysymykset 1–3)
- Kohtaaminen ja vuorovaikutus (Kysymykset 4–5)
- Palvelun laatu ja vaikuttavuus (Kysymykset 6–10)
- Asiakkaiden osallisuus (Kysymys 11)
- Yleisarvio palvelusta (Kysymys 12)
- Vapaa palaute

Asiakastyytyväisyyskyselyn mallilomake

Taustatiedot

Sukupuoli (ympyröi) 1. Nainen 2. Mies

Syntymävuosi (esim. 1973) _____

Kuinka kauan olet ollut sosiaalityön asiakkaana? (esim. 1v 2 kk) _____

Miten olet kokenut aikuissosiaalityön palvelut? Valitse sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Aukioloajat ovat riittävät ja minulle sopivat.	1	2	3	4	5
2. Työntekijä on helposti tavoitettavissa.	1	2	3	4	5
3. Sain vastaanottoajan riittävän nopeasti.	1	2	3	4	5
4. Olen saanut asiallista kohtelua.	1	2	3	4	5
5. Koen, että olen tullut kuulluksi.	1	2	3	4	5
6. Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa.	1	2	3	4	5
7. Työntekijä esitti asiat ymmärrettävällä tavalla.	1	2	3	4	5
8. Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa.	1	2	3	4	5
9. Olen saanut apua tilanteeseeni.	1	2	3	4	5
10. Työntekijällä oli riittävästi aikaa paneutua asiani käsittelyyn.	1	2	3	4	5
11. Mielipiteeni otetaan huomioon minua/perhettäni koskevissa asioissa.	1	2	3	4	5
12. Yleisarvio palvelusta.	☹	☹	😐	☺	☺

Vapaa sana tai terveisiä työntekijöille (voit jatkaa kääntöpuolelle)

_____

RYHMÄHAASTATTELU

Ryhmähaastattelu-menetelmää voidaan käyttää asiakastyytyväisyyskyselyistä esiinnousseiden teemojen syventävään käsittelyyn tai esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen ryhmän palautteen keräämiseen. Tavoitteena on lisätä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia ja saada palveluissa aikaan asiakkaiden tarpeita vastaavia muutoksia. Kun palvelun käyttäjät osallistuvat yhdenvertaisina ammattilaisten rinnalla palveluiden kehittämiseen, heidän voimavaransa kasvavat.

Prosessi

1. Haastattelun tavoite
   - Miksi haastattelu tehdään?
   - Kysymysten muotoilu teemoittain, esim.: mitä mieltä olet toiminnasta ja miten kehittäisit toimintaa?
2. Haastattelun toteutuksesta sopiminen
   - Kuka/ketkä haastattelee, missä ja milloin?
   - Haastattelijan on oltava riittävän neutraali, ja ulkopuolisen haastattelijan käyttö voi lisätä luottamusta.
   - Paikan tulee olla miellyttävä ja rauhallinen, ja paikkatoiveita voi kysyä haastateltavilta.
3. Ryhmän kokoaminen
   - 5–10 henkilöä, haastattelijoita 1–3 ryhmäkoon mukaan.
   - Haastattelun tavoite on otettava huomioon.
4. Haastattelu
   - Alussa on tärkeää kertoa ryhmäläisille haastattelun tavoite ja eteneminen.
   - Tärkeää on luoda luottamuksellinen, kannustava ja tasavertainen ilmapiiri.
   - Haastattelija huolehtii puheenvuorojen jakautumisesta tasaisesti osallistujien kesken, ohjaa keskustelua, tekee kysymyksistä tarvittaessa konkreettisempia ja huolehtii aikataulusta.
   - Haastattelijan on oltava empaattinen, jotta haastateltavat kokevat tulevansa kuulluiksi ja ymmärretyiksi.
   - Haastattelun tuotos voidaan kerätä tekemällä muistiinpanoja, äänittämällä tai videoimalla.
5. Yhteenveto
   - Haastattelija kerää haastattelusta palauteyhteenvedon esim. SWOT- analyysiä käyttäen.
   - Yhteenvetoon kirjataan sekä toiminnan hyvät että kehitettävät asiat.
6. Palautekeskustelu
   - Palaute käsitellään joko asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten kanssa yhdessä tai erikseen.
7. Esiin nousseiden asioiden käytäntöön vieminen
   - Sovitaan, mitä asioita lähdetään kehittämään, kuka vastaa prosessista ja mikä on aikataulu.
   - Haastattelusta voidaan luoda säännöllisesti toteutettava malli tiedon keräämiseksi ja asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi. Se voidaan toteuttaa myös kertaluonteisesti esimerkiksi, kun suunnitellaan palvelua, johon halutaan asiakasnäkökulmaa.

TEEMAPÄIVÄT ASIAKKAILLE

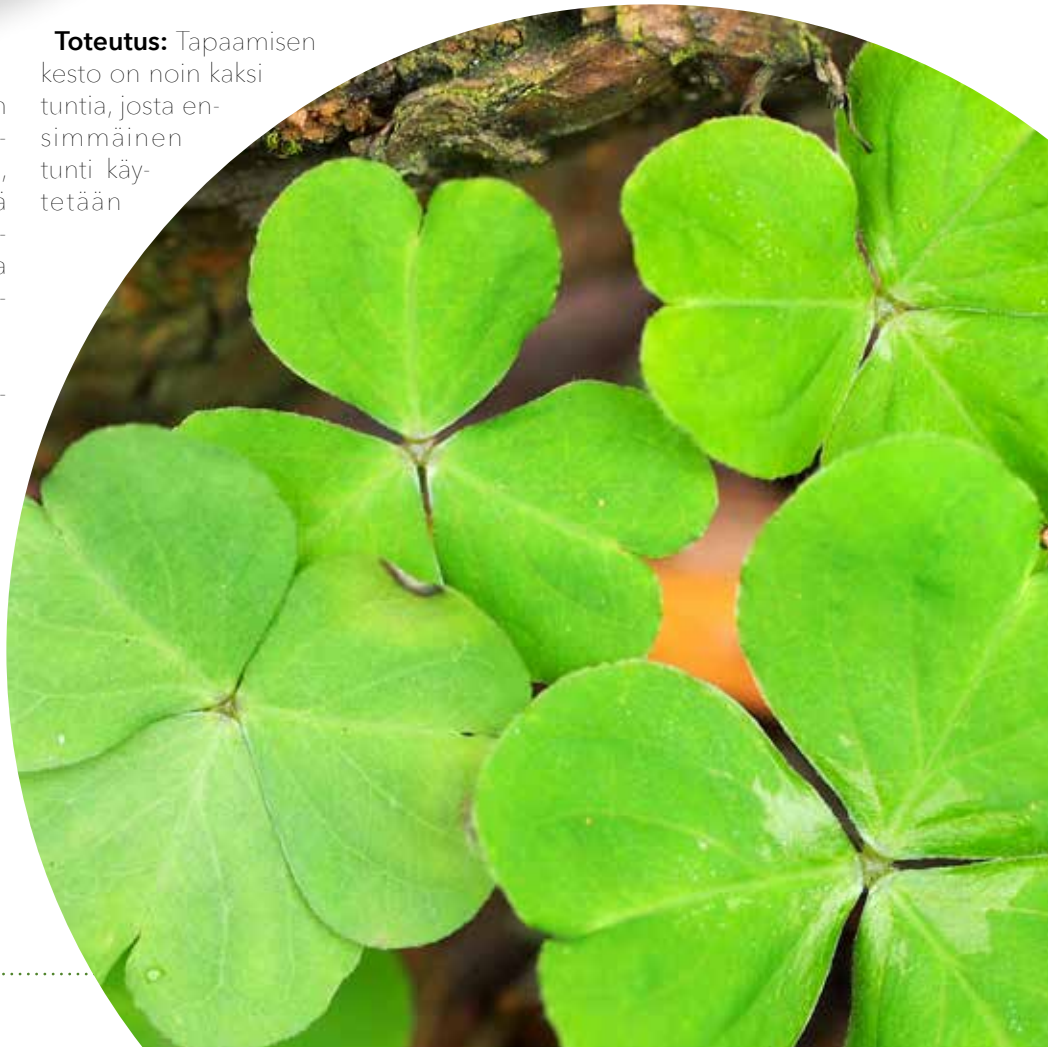
Tavoite: Teemailtapäivissä voidaan tiedottaa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita palvelun sisällöstä, tulevista muutoksista sekä kerätä asiakaspalautetta ja kehittämisideoita. Teemailtapäiviin osallistuneista asiakkaista voidaan kerätä kehittämisryhmä/asiakasraati.

Suunnittelu: Iltapäivät suunnitellaan keväällä ja syksyllä muutamaa kuukautta ennen ensimmäistä tapaamista. Suunnitteluun osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät, jotka osallistuvat teemailtapäivien toteuttamiseen. Keväällä voi olla kolme ja syksyllä kaksi teemailtapäivää. Tapaamiset on hyvä pitää samassa, neutraalissa tilassa, joka kannattaa varata heti suunnitteluvaiheessa.

Markkinointi: Tapaamisia tulee mainostaa aktiivisesti kunnan alueella ilmestyvässä paikallislehdessä, mielellään suurjakelunumerossa, joka menee joka kotiin, sekä kunnan internet-sivuilla. Tulee myös liittää mainoksia päätösten mukaan, panna niitä ilmoitustauluille ja jakaa yhteistyökumppaneille. Mainoksesta tulee lyhyesti ja selkeästi ilmetä, mitä tapaamisilla tavoitellaan ja miksi kannattaa tulla paikalle.

Toteutus: Tapaamisen kesto on noin kaksi tuntia, josta ensimmäinen tunti käytetään palveluista kertomiseen ja tiedottamiseen ja toinen tunti aktiiviseen keskusteluun asiakkaiden ja muiden osallistujien kesken. Asiakkaiden palaute ja kehittämisideat kirjataan ylös ja viedään omiin työyksiköihin tiedoksi. Paikalla on hyvä olla kaksi työntekijää joko samasta tai eri yksiköstä. Heistä toinen huolehtii tiedottamisesta ja toinen toimii puheenjohtajana ja kirjaajana.

Huomioitavaa: Tapaamisia ja niiden suunnittelua tulee koordinoida. Tähän tarvitaan henkilö, joka pitää yhteyttä osallistujien kesken, varaa tilat, pitää langat käsissään ja huolehtii työnjaosta osallistujien kesken.



KEHITTÄJÄASIAKASRYHMÄ

"Tykkään, että voin avoimesti olla sosiaalityön asiakas ja tulla kuulluksi ja nähdyksi siinä roolissa."

Tarkoitus: Kehittäjäasiakasryhmä on toimintamalli siihen, miten asiakkaat voidaan ottaa mukaan arvioimaan palveluja ja ideoimaan ratkaisuja ongelmakohtiin.

Suunnittelu: Kehittäjäasiakasryhmien toteuttamiseen tarvitaan kaksi ryhmänohjaajaa, jotka vastaavat ryhmien suunnittelusta ja vetämisestä. Ryhmään valitaan mukaan noin 5–10 osallistujaa.

Markkinointi: Kehittäjäasiakasryhmistä laaditaan rekrytointi-ilmoitus/mainos. Mainosta jaetaan asiakkaille työntekijöiden avustuksella. Ryhmiä voidaan mainostaa myös asiakastiloissa ja verkkosivuilla. Ryhmänohjaajat ovat yhteydessä ryhmään ilmoittautuneihin ja toteuttavat alkuhaastattelut, joissa kerrotaan tarkemmin ryhmän tarkoituksesta ja selvitetään seuraavat asiat: Mikä asiakasta kiinnostaa palveluiden kehittämisessä? Minkälaisia kokemuksia asiakkaalla on palveluista? Minkälaisia odotuksia asiakkaalla on kehittäjäasiakasryhmään liittyen?

Toteuttaminen: Kehittäjäasiakasryhmä kokoontuu kuusi kertaa. Ryhmätapaamisten lisäksi toteutetaan työntekijöille, johdolle ja päättäjille suunnattu keskustelutilaisuus. Ryhmätapaamiset pidetään kerran viikossa, ja ne kestävät noin kaksi tuntia. Ryhmätapaamiset aloitetaan kahvitarjoilulla.

1. Ryhmätapaaminen:
   a. Ryhmätapaaminen aloitetaan ryhmän tarkoituksen läpikäymisellä ja tutustumisella. Ryhmäläiset tekevät lehtileikkeitä hyödyntäen oman aarrekartan ja esittelevät sen avulla itsensä muille ryhmäläisille.
   b. Ryhmätapaamiselle voidaan pyytää vierailemaan kokemusasiantuntija, joka kertoo kokemusasiantuntijuudesta ja vaikuttamistyöstä.
   c. Ryhmätehtävänä on pohtia, mitä on aikuissosiaalityö (tai se palvelu, minkä arviointia varten ryhmä toteutetaan). Jokainen ryhmäläinen listaa liimalapuille omia ajatuksiaan (yksi ajatus lappua kohden). Laput kerätään yhteen ja teemoitellaan. Ryhmäläisten kanssa pohditaan yhdessä sitä, miltä palvelu näyttää asiakkaiden näkökulmasta.

2. Ryhmätapaaminen:
   a. Ryhmätehtävänä on arvioida aikuissosiaalityötä/palvelua SWOT -analyysilla. Tehtävä tehdään yhdessä keskustellen, ja toinen ryhmänohjaajista kirjaa analyysin fläppipaperille.
   b. Lopuksi tehdään paritehtävä, jossa mietitään sitä, keitä ovat aikuissosiaalityön asiakkaat, ja listataan näkemykset paperille. Tuotokset käydään yhdessä keskustellen läpi. Tämän jälkeen kukin pari työstää yhdestä tehdystä asiakasprofiilista kuvauksen isolle paperille. Kuvauksen tekemisessä voidaan hyödyntää lehtileikkeitä. Kuvaukset esitetään muille.

"Tuoda työntekijöille tietoa asiakkaan näkökulmista ja päinvastoin. Lähentää, henkilökohtaistaa, tasavertaistaa. Ihminen ihmiselle kohtaamista."

3 ja 4. ryhmätapaaminen:
   a. Ryhmätehtävänä on keskustella aikuissosiaalityön/palvelun ongelmakohdista – mikä on ongelma, miksi se on ongelma ja mikä siihen olisi ratkaisu? Ensin mietitään ongelmat ja se, miksi tämä on ongelma. Lopuksi ongelmiin ideoidaan ratkaisuja. Ideoita voidaan jalostaa ja yhdistellä. Lopuksi valitaan toteuttamiskelpoisimmat ratkaisut ongelmiin. Tehtävä tehdään isolle paperille, ja joku ryhmäläisistä voi toimia kirjurina.

5. Ryhmätapaaminen:
   a. Tehdään pari-/yksilötehtävä, jonka aiheena on aikuissosiaalityön/palvelun tulevaisuuden vision määrittäminen. Palvelun positiivinen skenaario ja kauhuskenaario kuvataan omalla tavalla isolle paperille. Apuna käytetään lehtileikkeitä. Visiot esitetään muille ryhmäläisille.
   b. Ryhmäläiset vastaavat lopuksi ryhmää koskevaan palautekyselyyn.
6. Ryhmätapaaminen:
   a. Ryhmäläisten kanssa suunnitellaan keskustelutilaisuus ryhmässä syntyneiden tuotosten sekä kehittämisehdotuksien esille tuomiseksi.
   b. Ryhmäläisten kanssa mietitään myös sitä, miten kehittäjäasiakastoimintaa voisi jalostaa eteenpäin.

Keskustelutilaisuus: Kehittäjäasiakasryhmän jälkeen toteutetaan yhdessä ryhmäläisten kanssa suunniteltu keskustelutilaisuus, johon kutsutaan mukaan valikoidut ihmiset (työntekijät, johto ja päättäjiä). Tilaisuuteen kutsutut tekevät pienryhmätehtävän (mikä on ongelma aikuissosiaalityössä/kyseisessä palvelussa, miksi ja miten ongelman voisi ratkaista?). Tämän jälkeen esitetään valitulla tavalla kehittäjäasiakasryhmän tuotokset ja kehittämisehdotukset sekä käydään keskustelua esiin nousseista asioista. Lopuksi mietitään, mihin kehittäjäasiakkaiden esittämiin ideoihin voitaisiin tarttua ja miten yhteistyötä jatketaan.

Vinkki: Seuraavan kehittäjäasiakasryhmän toteuttamiseen voidaan ottaa mukaan kehittäjäasiakas, joka on ollut itse aiemmin mukana ryhmässä.

ETSITÄÄN KEHITTÄJÄASIAKKAITA

Haluaisitko osallistua aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseen?

SOSIAALITYÖN ASIAKASRAATI

TOIMINTAMALLIN PERUSTIEDOT

Sosiaalityön asiakasraati on tarkoitettu sosiaalityön asiakkaille, jotka ovat kiinnostuneita kehittämisestä ja joilla on halua vaikuttaa asioihin. Asiakasraadissa käsitellään asiakasraatilaisilta ja sosiaaliasemilta nousevia kehityskohteita, joihin raatilaiset syventyvät ja kertovat oman mielipiteensä. Asiakasraati ottaa aktiivisesti kantaa myös yhteiskunnallisiin asioihin ja toteuttaa näin rakenteellista sosiaalityötä kunnallisella sekä valtakunnallisella tasolla. Sosiaalityön asiakasraati on ryhmämuotoista sosiaalityötä, jonka tarkoituksena on lisätä asiakkaiden osallisuutta. Raati toimii osallistujilleen myös sosiaalisena kuntoutuksena.

TOTEUTUS

Sosiaalityön asiakasraadin toiminta

Sosiaalityön asiakasraadissa käsitellään sosiaalityön ajankohtaisia asioita. Raati perustuu yhteiseen dialogiin käsiteltävistä aiheista. Raadin vetäjät toimivat raadissa puheenjohtajana ja sihteerinä. Jokaisessa raadissa keskitytään yhteen tai kahteen suureen aiheeseen. Asiakasraadin vetäjät vievät raadissa kerätyn tiedon ja kehittämisideat eteenpäin sosiaalityön ammattilaisille sekä johdolle. Laajemmat kannanotot välitetään myös päättäjille sekä tarvittaessa medialle.

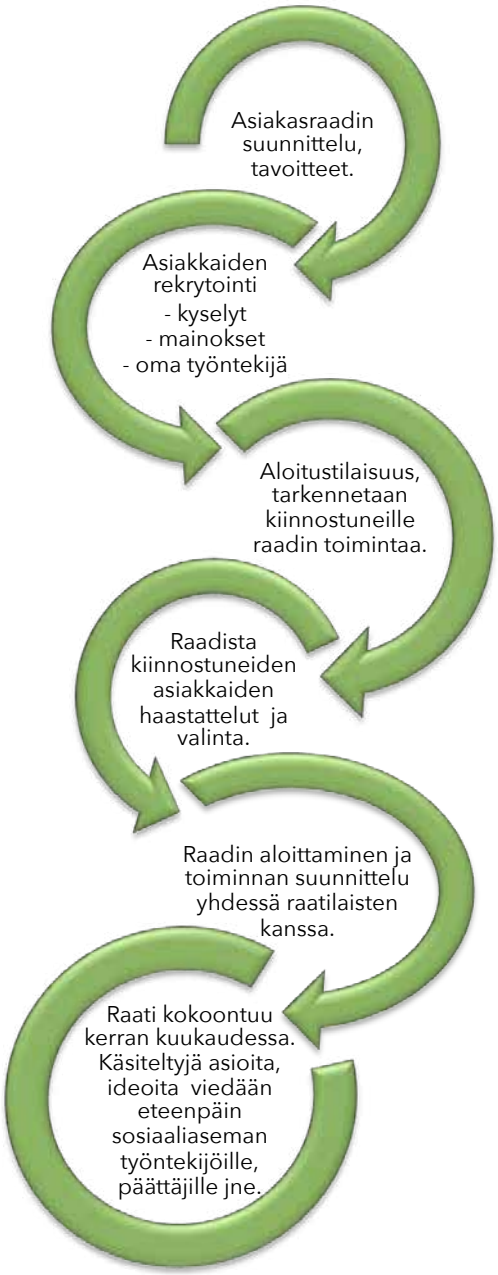
Sosiaalityön asiakasraati toimii vaikuttamisen kanavana sekä voimaannuttavana toimintana osallistujille. Sen tarkoituksena on kehittää palveluita asiakaslähtöisempään suuntaan sekä kannustaa palveluiden käyttäjiä osallistumaan palveluiden suunnitteluun. Ammattilaisille asiakasraati antaa uudenlaista lähestymiskulmaa asiakastyöhön ja palveluihin sekä toimii parhaimmillaan voimavarana. Asiakasraati toimii myös tiedotuskanavana asiakasraatilaisille.

Toteutuksen eri vaiheet

- Asiakasraadin suunnittelu ja tavoitteet
- Asiakkaiden rekrytointi ja markkinointi: kyselyt, mainokset, omien työntekijöiden kautta
- Aloitustilaisuus: tarkennetaan kiinnostuneille raadin toimintaa
- Haastattelut ja valinta: raadista kiinnostuneiden asiakkaiden haastattelu ja valinta
- Aloitus ja toiminnan suunnittelu yhdessä asiakkaiden kanssa: raadin aloittaminen ja toiminnan suunnittelu yhdessä asiakkaiden kanssa
- Säännöllinen kokoontuminen

Suunnittelu ja tavoitteet

Sosiaalityön asiakasraati on suunnitelmallista sosiaalityötä, ja toiminta on vuorovaikutteista. Organisaation näkökulmasta asiakasraati toimii palvelun käyttäjien palautteen keruun ja kehittämistoiminnan foorumina. Asiakasraatia suunniteltaessa on tärkeää, että johto sitoutuu aidosti ottamaan huomioon raatilaisilta kerättävän tiedon sekä tuomaan raatiin aiheita, joihin kantaa ottamalla raatilaiset pääsevät vaikuttamaan palveluiden suunnitteluun jo varhaisessa vaiheessa. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta raati toimii sosiaalipalveluiden käyttäjien äänitorvena ja tuo yleiseen tietouteen heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten ongelmia ja ratkaisuehdotuksia heidän tilanteensa parantamiseksi.



Asiakasraadin perustaminen, mallinnus Pirkanmaan SOS II hanke, 2013-2015

Rekrytointi ja markkinointi

Sosiaalityön asiakasraatilaisten rekrytointiin tulee panostaa. Rekrytointi tapahtuu asiakastyötä tekevien työntekijöiden kautta. Sosiaa-

lityön asiakasraadista tulee tehdä valmiita mainoksia, joiden avulla työntekijät voivat mainostaa raatia ja keskustella potentiaalisille asiakkaille asiasta sekä kannustaa osallistumaan toimintaan. Ammattilaisten on osattava arvioida, onko asiakkaan oma elämäntilanne sen kaltainen, että tämä pystyy osallistumaan toimintaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat myös tehokas tapa rekrytoida raatilaisia. Toimiva tapa on kysyä vastaajilta heidän kiinnostustaan sosiaalityön kehittämiseen ja pyytää heitä jättämään yhteystietonsa. Kaikki yhteystietonsa jättäneet ja omalle työntekijälleen kiinnostuksensa ilmoittaneet kutsutaan aloitustilaisuuteen. Edellä mainittujen lisäksi markkinointia tulee tehdä jakamalla esitteitä sosiaaliasemille, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille sekä mainostaa asiaa sähköpostitse ja sosiaalisessa mediassa.

Aloitustilaisuus

Sosiaalityön asiakasraadin aloitustilaisuutta tulee mainostaa laajasti. Aloitustilaisuuteen tulee varata kahvitarjoilu. Tilaisuudessa tarkennetaan osallistujille, mikä asiakasraati on ja mitä sillä tavoitellaan. On tärkeää luoda ilmapiiri, jossa asiakkaat kokevat voivansa aidosti vaikuttaa sosiaalipalveluiden sisältöön. Tilaisuudessa avataan, miten raati toimii käytännössä, kuinka usein se kokoontuu sekä kerrotaan raadin kokouskäytännöistä. Heti alusta lähtien on syytä kuunnella, mitä asiakkailla on kerrottavaa ja kysyttävää sosiaalityön asiakasraadista – tai sosiaalityön asioista muutenkin, ja keskustelua ei kannata tukahduttaa. Aloitustilaisuuteen kannattaa mahdollisuuksien mukaan kutsua vanhoja raatilaisia kertomaan kokemuksistaan. Tilaisuuden päätteeksi paikalla olijoille jaetaan lomake, johon raadista kiinnostuneet voivat jättää yhteystietonsa.

Haastattelut ja valinta

Jokainen yhteystietonsa jättänyt haastatellaan ennen sosiaalityön asiakasraatiin hyväksymistä. Haastattelussa selvitetään asiakkaan elämäntilanne sekä se, millainen kokemus hänellä on sosiaalipalveluista. On myös tärkeää keskustella siitä, mikä asiakasta kiinnostaa sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Haastatteluissa nousevia aiheita voidaan myöhemmin käyttää asiakasraadissa käsiteltävinä aiheina. On muistettava, että haastattelu on monelle asiakkaalle hyvin merkittävä kokemus. Tutustumisen lisäksi haastattelussa tulee selvittää, onko asiakkaan oma elämäntilanne sen kaltainen, että tämä voi osallistua raadin toimintaan. Esimerkiksi akuutti päihde- tai mielenterveysongelma voi olla esteenä raatiin osallistumiselle.

Aloitus ja toiminnan suunnittelu yhdessä

Tärkeintä ensimmäisessä sosiaalityön asiakasraadissa on ryhmäytyminen. Raadin vetäjät tutustuttavat osallistujat toisilleen erilaisten toiminnallisten menetelmien avulla. Yksinkertaisimmillaan tämä voi tarkoittaa esittelykierrosta erilaisten "fiiliskorttien" avulla. Ensimmäisellä tapaamisella on syytä sopia kokouskäytännöistä ja pelisäännöistä, tarjoiluista, tilan antamisesta kaikille sekä muiden mielipiteiden kunnioittamisesta. Asiakasraatilaisten kanssa keskustellaan siitä, minkälaisia asioita he haluavat raadissa käsitellä. Raadin vetäjät pyrkivät hahmottamaan ehdotuksista suurempia kokonaisuuksia. Asiakasraatilaisille tulee myös kertoa, jos organisaation johto on valmiiksi hahmotellut teemoja raatiin käsiteltäväksi. Ensimmäisissä raadeissa asiakkailla on kova tarve kertoa ongelmistaan ja haasteistaan, joita he ovat kohdanneet sosiaalipalveluissa. Tähän tulee antaa tilaa. Ajan myötä ongelmakeskeinen keskustelu muotoutuu rakentavammaksi, ja sitä kannattaa toki suunnata ratkaisukeskeiseksi.

"Äänen antaminen marginaaliin sijoitetuille ihmisille anta heille mahdollisuuden t la nähdyiksi enemmän omilla ehdoillaan."

Säännöllinen kokoontuminen

On tärkeää, että sosiaalityön asiakasraati kokoontuu säännöllisesti. Tämä motivoi raatilaisia osallistumaan toimintaan. Raatilaisille postitetaan ennen raatia edellisen kerran muistio, kutsu seuraavaan raatiin sekä asialista. Mukaan voi liittää myös muuta

"On saanut itse paljon tietoja asioista ja akasraadin myötä on tullut ne, että saa vaikuttaa ja on eä asiakasraatitilaisuudesta. ikki ovat raatilaisia ja tasa-vertaisia, ja raadissa saa vertaistukea."

materiaalia tarpeen mukaan. Jokaisessa kokoontumisessa käsitellään yhtä tai kahta suurta aihetta. Vieraita voi kutsua asiakasraatiin noin joka toinen kerta. Vieraat valitaan käsiteltävien aiheiden mukaan. Aiheita voidaan käsitellä yhdessä keskustellen, mutta suuremmissa raadeissa on syytä käyttää ryhmätöitä tai erilaisia muita menetelmiä aiheiden työstämiseen. Asiakasraadin vetäjien tulee varmistaa, että jokainen raatilainen pääsee osallistumaan keskusteluun. Tarpeen tullen vetäjät jakavat puheenvuoroja, jotta jokainen pääsee osallistumaan. Toki tilaisuuden ja keskustelun on hyvä antaa välillä vähän rönsyilläkin. Raadin vetäjien tulee etukäteen sopia, kuka heistä toimii raadin puheenjohtajana ja kuka sihteerinä. Asiakasraatilaisille merkittävänä tekijänä on koettu olevan myös bussimatkojen korvaaminen raatiin osallistumisesta. Tämän ei kuitenkaan koeta olevan pääsyy osallistumiselle.

aa ul- n

KESKEISET TOIMIJAT JA RESURSSIT

Sosiaalityön asiakasraati vaatii kolmen työntekijän panoksen, joista yhden tulee toimia toiminnan vastuuhenkilönä. Vähintään yhden työntekijöistä tulee olla sosiaalityöntekijä. Ihanteellinen määrä toiminnassa mukana olevia asiakasraatilaisia on noin 10–15 asiakasta, enintään 20. Raadeissa yksi työntekijä toimii puheenjohtajana, yksi sihteerinä ja yksi alustaa käsiteltäviä aiheita puheenjohtajan kanssa. Mikäli asiakasraati kokoontuu kerran kuukaudessa, on jokaisen työntekijän kuukausittainen työpanos asiakasraatiin 7-8 tuntia. Työtehtäviin kuuluvat muun muassa tilojen ja tarjottavien varaaminen, muistioiden kirjoittaminen, vierailijoiden sopiminen, materiaalien kokoaminen ja tulostaminen, kirjelmien yms. esivalmistelu raadin työskentelynpohjaksi, kokouskutsut ja muiden kirjeiden postitus, aiheeseen liittyvien ajankohtaisten asioiden seuraaminen ja niistä tiedottaminen sekä asiakasraatitoiminnan kehittäminen, reflektointi ja arviointi.

Asiakasraadin vetäjien tulee olla kiinnostuneita ryhmämuotoisesta työskentelystä sekä seurattava, mitä sosiaalityön kentällä tapahtuu. Myös kunnallisen päätöksenteon tuntemus on eduksi. Sosiaalityön asiakasraadin vetäjien tulee aktiivisesti ja rohkeasti ottaa yhteyttä eri tahoihin raadin puolesta.

"Hyvä porukka on antanut rohkeutta jopa mennä esiintymään. Muutenkin omaan sosiaalityön asiakkuuteen liittyvät häpeän tunteet ovat vähentyneet, minkä ansiosta olen alkanut myös raadin ulkopuolella toimia aktiivisemmin ja rohkeammin, mitä näihin aiheisiin tulee."

SOSIAALITYÖN KOKEMUSASIANTUNTIJA

TOIMINTAMALLIN PERUSTIEDOT

Sosiaalityön kokemusasiantuntijat ovat sosiaalityön palveluita tuntevia asiakkaita, joilla on omakohtaista kokemusta asiakkuudesta esimerkiksi aikuissosiaalityössä ja lapsiperheiden sosiaalityössä sekä toimeentulotuen hakemisesta tai kuntouttavasta työtoiminnasta. Kokemusasiantuntijat tuovat esiin asiakkaan ääntä ja näkökulmia, joita ammattilaiset eivät välttämättä itse huomaa. Kokemusasiantuntijatoiminnassa on kyse asiakkaiden osallisuuden lisäämisestä, ja se toimii sosiaalisena kuntoutuksena. Kokemusasiantuntijoiden avulla asiakkaiden arvokas ääni tulee selkeämmin esiin. Toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, eikä se vaadi aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisista tehtävistä.

TOIMINTAMALLIN TOTEUTUS

Sosiaalityön kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntijuuden tarkoituksena on heikoimmassa asemassa olevien kuntalaisten osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien lisääminen. Kokemusasiantuntijat tuovat kokemustiedon eli asiakkaan äänen esiin vaikuttamalla ruohonjuuritasolla asenteisiin, palveluihin ja yhteiskunnallisiin asioihin. Omakohtaista näkemystä ja kokemusta omaavat motivoituneet asiakkaat, joilla on halua ja intoa vaikuttaa sosiaalipalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin, saavat itse osallistua palveluiden kehittämiseen yhdessä ammattilaisten kanssa. Sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden osallistumisessa kehittämistoimintaan tavoitellaan tasavertaista vuorovaikutusta ammattilaisten kanssa, ja he osallistuvat palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

Toteutuksen eri vaiheet

- sosiaalityön kokemusasiantuntijoita tarvitaan
- asiakkaiden rekrytointi ja markkinointi: kyselyt, mainokset, omien työntekijöiden kautta
- aloitustilaisuus: kokemusasiantuntijatoiminnan tarkentaminen kiinnostuneille
- haastattelut ja valinta: kokemusasiantuntijatoiminnasta kiinnostuneiden asiakkaiden haastattelu ja valinta
- kokemusasiantuntijakoulutus
- tilausten koordinointi ja yhteiset tapaamiset

Sosiaalityön kokemusasiantuntijoita tarvitaan

Sosiaalityön kokemusasiantuntijat esiintyvät seminaareissa, koulutuksissa ja oppilaitoksissa puhujina. He ovat opinnäytteissä, tutkimuksissa, esitteiden ja asiakaskyselyiden laatimisissa asiantuntijoina. Kokemusasiantuntijat osallistuvat johtoryhmiin, ohjausryhmiin, hankepäiville ja muihin työryhmiin sekä sosiaalityön kehittämiseen ja kehittämistyön suunnitteluun. Sosiaalityön kokemusasiantuntijat kertovat omista kokemuksista asiakkaana olemisesta, omasta kuntoutumisprosessista tai kokemusasiantuntijana toimimisesta. Sosiaalityön kokemusasiantuntijan kokemus ja näkemys asiantuntijana ulottuu laajemmalle kuin vain henkilökohtaisiin kokemuksiin palveluiden käyttäjänä.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijat toimivat asiakasvastaanotolla ammattilaisen ja asiakkaan rinnalla niin sanotusti tulkkina kumpaankin suuntaan. Kokemusasiantuntijat voivat vastaanottaa asiakkaita myös itsenäisesti. Sosiaalityön kokemusasiantuntija motivoi asiakasta esimerkiksi kuntoutukseen lähtemisessä, luo toivoa selviämisestä, antaa neuvoja, ohjeita ja tietoa. Näin tuodaan kokemustietoa ja asiakkaan ääntä esiin ja saadaan ainutlaatuista tietoa siitä, miten palveluita tulisi kehittää ja mikä on tärkeää ammattilaisten ja asiakkaiden välisessä kohtaamisessa. Vierailut räätälöidään aina tilaajan tarpeiden mukaisesti.

Rekrytointi ja markkinointi

Sosiaalityön kokemusasiantuntijatoimintaan tulee panostaa. Rekrytointi tapahtuu asiakastyötä tekevien työntekijöiden kautta. Sosiaalityön kokemusasiantuntijatoiminnasta tulee tehdä valmiita mainoksia, joiden avulla työntekijät voivat mainostaa kokemusasiantuntijatoimintaa ja keskustella potentiaalisille asiakkaille asiasta sekä kannustaa osallistumaan toimintaan. Ammattilaisten on osattava arvioida, onko asiakkaan oma elämäntilanne sen kaltainen, että tämä pystyy osallistumaan toimintaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tehokas tapa rekrytoida kokemusasiantuntijoita. Toimiva tapa on kysyä vastaajilta heidän kiinnostustaan sosiaalityön kehittämiseen ja pyytää heitä jättämään yhteystietonsa. Kaikki yhteystietonsa jättäneet ja omalle työntekijälleen kiinnostuksensa ilmoittaneet kutsutaan aloitustilaisuuteen. Tehokkaaksi tavaksi rekrytoida kokemusasiantuntijoita on koettu myös lehdessä mainostaminen. Edellä mainittujen lisäksi markkinointia tulee tehdä jakamalla esitteitä sosiaaliasemille, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille sekä mainostaa asiaa sähköpostitse ja sosiaalisessa mediassa.

Aloitustilaisuus

Sosiaalityön kokemusasiantuntijatoiminnan aloitustilaisuutta tulee mainostaa laajasti. Aloitustilaisuuteen tulee varata kahvitarjoilu. Tilaisuudessa tarkennetaan osallistujille, mitä toiminta on ja mitä sillä tavoitellaan. Tilaisuudessa avataan, mitä toiminta on käytännössä. Heti alusta lähtien on syytä kuunnella, mitä asiakkailla on kerrottavaa ja kysyttävää. Aloitustilaisuuteen kannattaa mahdollisuuksien mukaan kutsua vanhoja kokemusasiantuntijoita kertomaan kokemuksistaan. Tilaisuuden päätteeksi paikalla olijoille jaetaan lomake, johon toiminnasta kiinnostuneet voivat jättää yhteystietonsa.

Haastattelut ja valinta

Jokainen yhteystietonsa jättänyt haastatellaan ennen toimintaan mukaan hyväksymistä. Kokemusasiantuntijatoiminnasta vastaavat työntekijät suorittavat haastattelut. Haastattelutilanteessa on hyvä olla kaksi työntekijää ja kysymykset laadittuna etukäteen. Haastattelutilanteen on kuitenkin hyvä olla vapaamuotoinen. Haastattelussa selvitetään asiakkaan elämäntilanne ja se, millainen kokemus hänellä on sosiaalipalveluista. On myös tärkeää keskustella siitä, mikä asiakasta kiinnostaa kokemusasiantuntijatoiminnassa. On muistettava, että haastattelu on monelle asiakkaalle hyvin merkittävä kokemus. Tutustumisen lisäksi haastattelussa tulee selvittää, onko asiakkaan oma elämäntilanne sen kaltainen, että tämä voi osallistua toimintaan. Esimerkiksi akuutti

"Me kokemusasiantuntijat olemme asiakkaita, joten jos meidän aktiivisuus palkitaan niin, että voimme saada positiivista kehitystä edes hieman, tunnen että olemme onnistuneet."

päihde- tai mielenterveysongelma voi olla esteenä kokemusasiantuntijatoimintaan osallistumiselle.

Kokemusasiantuntijakoulutus

Kokemusten hyödyntäminen ja kehittämistyö vaativat erilaisia valmiuksia ja taitoja, ja siksi sosiaalityön kokemusasiantuntijat käyvät kokemusasiantuntijakoulutuksen. Koulutus sisältää teoreettista tietoa kokemusasiantuntijuudesta sekä erilaisia käytännön harjoituksia. Koulutuksessa opiskellaan ja reflektoidaan muun muassa kokemusasiantuntijan oman elämäntarinan kerrontaa, julkista esiintymistä, omaa kokemusta asiantuntijuuden perustana sekä puheharjoituksia. Lisäksi kokemusasiantuntijana toimiminen edellyttää riittävän pitkälle edennyttä kuntoutumisprosessia, kykyä omien kokemusten reflektointiin sekä ammattilaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Sosiaalityön kokemusasiantuntijakoulutusta järjestävät ostopalveluna muun muassa ammattikorkeakoulut ja aikuiskoulutuskeskukset. Koulutuksen pituudet vaihtelevat. Sosiaalityön kokemusasiantuntijan koulutukseen kuuluu tärkeänä osana myös perehdytys sosiaalityön palveluihin. Koulutuksen käyminen ei anna kenellekään ammatillista pätevyyttä, mutta toimii tukena kokemusasiantuntijana toimiessa.

Tilausten koordinointi ja yhteiset tapaamiset

On tärkeää, että sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden esiintymisiä koordinoi yksi taho, joka tuntee kokemusasiantuntijat hyvin ja jolla on hyvä tuntemus kokemusasiantuntijoiden elämäntilanteesta. Koordinoivalla taholla on tällöin myös valmiudet järjestää tilaajalle juuri tilaisuutta varten sopiva kokemusasiantuntija. Kokemusasiantuntijat saavat osallistumisista ja esiintymisistä rahallisen palkkion, jonka tilaaja maksaa. Hinnat räätälöidään aina tilaisuuden mukaan ja ovat yleensä 30–100 €. Kokemusasiantuntijana toimiminen ei riitä toimeentuloksi, vaan tuo vain pieniä lisäansioita. Koulutuksen jälkeen sosiaalityön kokemusasiantuntijan työskentelyä on hyvä tukea antamalla säännöllistä ryhmämuotoista työnohjauksellista tukea. Työnohjauksellisella tuella varmistetaan kokemusasiantuntijan mahdollisuus purkaa esiintymisten aiheuttamia paineita.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijat:

- Tuovat asiakkaan äänen esiin päätöksenteossa, palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa.
- Tuovat asiakaskokemuksen sosiaalityön opetukseen.
- Toimivat asiantuntijoina eri verkostoissa.

KOKEMUSASIANTUNTIJA ASIAKASTAPAAMISELLA

Tarkoitus: Omakohtainen kokemus palveluiden käytöstä on asia, joka ammattilaiselta saattaa puuttua. Kokemus voi kuitenkin olla juuri se asia, jolla muitakin vastaavassa tilanteessa olevia asiakkaita voisi auttaa ja motivoida muutokseen. Kokemusasiantuntija toimii asiakasvastaanotolla ammattilaisen ja asiakkaan rinnalla niin sanotusti tulkkina kumpaankin suuntaan. Kokemusasiantuntija tukee ammattilaisen työtä kertomalla oman kokemuksensa palvelusta, johon asiakasta pyritään ohjaamaan. Positiivisen kokemuksen kuuleminen motivoi asiakasta muutokseen ja madaltaa kynnystä lähteä palveluun. Sosiaalityön kokemusasiantuntija luo toivoa selviämisestä sekä antaa neuvoja ja ohjeita omaan kokemukseen perustuvan tietonsa kautta.

Suunnittelu: Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijan välinen työskentely tulee suunnitella hyvin etukäteen. Alusta lähtien tulee sopia, mikä taho koordinoi toimintaa ja mikä taho vastaa sosiaalityön kokemusasiantuntijan palkkionmaksusta ja työnohjauksesta sekä muista käytännön asioista. Työskentely vaatii aina yhteisesti sovitun tavoitteen työntekijän, kokemusasiantuntijan ja asiakkaan välillä. Ammattilainen on vastuussa asiakkaan tilanteesta, ja hän viime kädessä päättää siitä, mitä tapaamisella tavoitellaan. Suunnitelmallisuus takaa parhaimman lopputuloksen.

Markkinointi: Sosiaaliaseman henkilöstöä tulee informoida ja perehdyttää käytännöstä hyvin. Tämä tapahtuu sähköpostitse sekä esimerkiksi toimistokokouksissa, palavereissa ja kehittämispäivillä. Sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden tunnettavuutta sosiaalitoimessa voi lisätä ottamalla kokemusasiantuntijat alusta lähtien näihin mukaan. Järjestämällä esimerkiksi työpajoja ja koulutuksia kokemusasiantuntijat ja työntekijät tutustuvat toisiinsa.

Toteutus: Sosiaalityön kokemusasiantuntija tekee CV:n, johon on listattu hänen kokemuksensa ja erityisosaamisensa sosiaalipalveluista sekä kirjoittaa lyhennelmän omasta elämäntarinastaan "Millainen minun tarinani on?" CV:t on hyvä tehdä saman standardin pohjalta, jotta niitä on helppo verrata keskenään. Kokemusasiantuntijoiden CV:t kootaan yhteen kansioon, ja kansiot jaetaan kaikille sosiaalitoimen asiakastyötä tekeville työntekijöille. Kansioon liitetään selkeät toimintaohjeet sekä yhteystiedot tahosta, jolta sosiaalityön kokemusasiantuntijoita voi tilata. Näin työntekijät voivat itse valita asiakastapaamiseensa soveltuvimman kokemusasiantuntijan.

Työntekijä sopii asiakkaan kanssa sosiaalityön kokemusasiantuntijan tilaamisesta asiakastapaamiselle. Asiakkaalta on aina kysyttävä lupa kokemusasiantuntijan mukaan ottamiseksi. Työskentelyn alussa on syytä keskustella kokemusasiantuntijan kanssa siitä, mikä on asiakkaan tilanne ja mihin tapaamisella pyritään. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen välillä sovitaan salassapito-, rooli- ja työnjako ennen asiakkaan tapaamista. Tapaamisen jälkeen on hyvä varata pieni hetki tilanteen läpikäymiseksi kokemusasiantuntijan kanssa ja sovittava siitä, miten jatkossa toimitaan.

Huomioitavaa: CV-kansioita voi jakaa myös sähköisenä versiona, jolloin niiden päivittäminen ja ajan tasalla pitäminen on helpompaa. CV:t on hyvä tehdä yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Tiedottamiseen on hyvä panostaa, ja kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden tuttuutta on hyvä lisätä järjestämällä erilaisia tilaisuuksia, joissa heillä on mahdollista tutustua toisiinsa. Kokemusasiantuntijalle maksetaan rahallinen palkkio.

Materiaalit: Kokemusasiantuntijoiden CV-kansiot jaetaan kaikille asiakastyötä tekeville työntekijöille.

Kokemusasiantuntijan CV

Kokemusasiantuntijan tiedot

Nimi:

Syntynyt vuonna:

Suoritettu kokemusasiantuntijakoulutus vuonna:

Taustani kokemusasiantuntijana:

Mottoni:

Millainen minun tarinani on?

Kokemukseni palveluista

Aikuissosiaalityö:

Toimeentulotuki:

Lastensuojelu:

Päihdepalvelut:

Työllistämisen palvelut:

Mielenterveyspalvelut:

Talous- ja velkaneuvonta:

Yhdistystoiminta/vertaisryhmät:

Muuta:

ASIAKKAAN KOHTAAMISEN KOULUTUS

Tarkoitus: Asiakkaan kohtaamisen koulutus tarinan ja draaman keinoin muistuttaa koulutukseen osallistuvia kohtaamisen tärkeydestä. Jokainen asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen hetki, jonka tärkeys asiakkaalle tulee muistaa. Kokemusten mukaan työntekijän ja asiakkaan välisellä kohtaamisella on saattanut olla hyvinkin merkittävä rooli asiakkaan eri elämäntilanteiden muutosvaiheissa. Kohtaamisen perusasioihin tulee kiinnitettyä uudestaan huomiota vasta silloin, kun näkee kokemusasiantuntijoiden näyttelevän kohtaamista sosiaalitoimessa ja kuulee kokemusasiantuntijan omin sanoin kertovan kohtaamisesta.

Suunnittelu: Draaman käsikirjoitus tulee tehdä huolella. Ensimmäinen draama käsittelee negatiivisen asiakaskohtaamisen, jossa työntekijä ei esimerkiksi tervehdi asiakasta, eikä kohtaa tätä ihmisenä, vetoaa kiireeseen, lakiin ja säännöksiin eikä ohjaa asiakasta eteenpäin muihin palveluihin. Toinen draama käsittelee positiivista asiakaskohtaamista, jossa työntekijä kohtaa asiakkaan tasavertaisena, kuuntelee häntä sekä auttaa ja ohjaa häntä asioissa eteenpäin. Tarinoiden käsikirjoitusta voi muokata kohderyhmän mukaan. Draamassa on kolme roolia: sosiaalityöntekijä, asiakas ja tukihenkilö. Draamojen kesto on noin 10 min/draama. Koulutuksessa käydään läpi myös oman elämäntarinan kerronnan keinoin kokemusasiantuntijoiden hyviä ja huonoja kohtaamisen kokemuksia asioinnista sosiaalitoimessa.

Markkinointi: Koulutusta tulee markkinoida halutulle kohderyhmälle, esimerkiksi sosiaaliaseman asiakasvastaanottoa tekevälle henkilökunnalle. Esitystä voi muokata tarpeen tullen kohdeyleisön mukaan. Mainostus tapahtuu sähköpostitse sekä kutsukirjeitä lähettämällä. Kutsussa tulee pyytää ilmoittautuminen etukäteen määräaikaan mennessä.

Toteutus: Asiakkaan kohtaamisen koulutuksessa kokemusasiantuntijat esittävät kaksi eri draamaa: positiivisen ja negatiivisen kohtaamisen kokemuksen sosiaalitoimistossa. Draamojen esityksissä kokemusasiantuntijat esittävät itse sosiaalityöntekijää, asiakasta sekä tukihenkilöä. Näin kuulijoille tulee paremmin käsitys asiakkaan kohtaamisen kokemuksesta sosiaalitoimistossa kuin jos ne vain luennoitaisiin. Draamojen lopullisesta käsikirjoituksesta vastaavat koulutuksen järjestäjät kokemusasiantuntijoilta saatujen kertomusten pohjalta. Jälkeenpäin tilanteet käydään yhdessä läpi, ja kuulijoilta kysytään, mikä tarinassa oli hyvää ja mikä huonoa. Tilaisuuden vetäjä ylläpitää keskustelua yleisön kanssa ja kirjaa vastaukset fläppitaululle ylös. Draamojen välissä kokemusasiantuntijat kertovat omia henkilökohtaisia kokemuksiaan kohtaamisista sosiaalitoimessa. Koulutusta tulee harjoitella kokemusasiantuntijoiden kanssa etukäteen.

Huomioitavaa: Kokemusasiantuntijoiden kanssa tulee harjoitella draaman näyttelemistä, ja sen olisi hyvä mahdollisuuksien mukaan pohjautua kokemusasiantuntijoiden henkilökohtaisiin kokemuksiin kohtaamisesta sosiaalitoimessa. Myös elämäntarinan kerrontaa kohtaamisiin pohjautuen on syytä harjoitella etukäteen. Koulutuksesta maksetaan palkkio kokemusasiantuntijoille.

Materiaalit: Näyttelijöille tulee jakaa käsikirjoitukset esityksen tueksi. Lisäksi tilaisuuden vetäjän on otettava mukaan fläppitaulu, johon hän kerää yleisöltä huomioita kohtaamisesta.

Huoneentaulu
Hyvä kohtaaminen

Asiakkaalle oma asia on tärkein.

Asiakas odottaa asiallista ja ymmärtävää kohtelua.

Asiakkaan elämäntilanne saattaa olla shokki; myötätuntoinen kohtaaminen auttaa rakentamaan luottamuksellisen asiakassuhteen.

Työntekijällä tulee olla riittävästi aikaa perehtyä asiakkaan tarpeisiin. Jos on mahdollista, asiakkaan asioihin voi perehtyä jo ennen tapaamista.

Tilanteen kartoittaminen: aktiivinen kuuntelu, asioiden havaitseminen, tarkentaminen ja avoimet kysymykset ovat tärkeitä. Tavoitteena on asioiden ratkaiseminen yhdessä.

Läheisverkoston kartoittaminen on mahdollisuus! Voidaan järjestää yhteinen tapaaminen, jossa tehdään suunnitelmaa asiakkaan tueksi.

Käydään asiat läpi yksityiskohtaisesti: miten asiat etenevät ja mitä niiden eteen tehdään.

Jos ei itse tiedä, tulee ohjata sellaiselle taholle, joka tietää asiasta paremmin.

Sovitaan työnjako ja käynnin lopussa yhteenveto sovituista asioista. Yhteenveto selkeästi, kirjallisesti, jotta sitä voi kotona kerrata.

Sovitaan myös siitä, miten jatkossa pidetään yhteyttä: kuinka usein ja millä tavalla puhelimitse, tavataanko jne.

Erilaiset kommunikointikanavat käyttöön! Puhelin, sähköposti, verkkoasiointi.

Huoneentaulun ovat koonneet Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueen asiakasraati.

VERTAISTUELLINEN PALVELU

Tarkoitus: Nykyään on yhä vaikeampaa saada kasvokkaista palvelua, koska palveluita keskitetään ja sähköiset palvelut korostuvat. Yhteiskunnan palvelujärjestelmä on sektoroitunut, ja toisinaan voi olla vaikeaa löytää oikeaa asiointitahoa. Kaikkien voimavarat eivät riitä suunnistamaan byrokratian viidakossa yksin. Vertaistuelliselle matalan kynnyksen palvelulle on tarvetta.

Uudenlaisia matalan kynnyksen palveluita on mahdollista kehittää hyödyntämällä kokemusasiantuntijoita tai kehittäjäasiakkaita. Kokemusasiantuntijat voivat tarjota vertaistuellista ohjausta ja neuvontaa. Vertaistukeen perustuvaa tehtävää voidaan kokeilla ja kehittää pilotoimalla. Kokemusasiantuntija voi toimia esimerkiksi työttömien yhdistyksessä, jossa mahdollistuvat matalan kynnyksen kohtaamiset työttömien kanssa. Kokemusasiantuntija voi samalla toimia myös työttömien äänitorvena tuomalla esiin työttömyyteen liittyviä asioita.

Suunnittelu: Kokemusasiantuntijan tehtävän pilotoimiseen tarvitaan yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Pilotoinnin suunnittelu ja toteuttaminen kannattaa järjestää yhteistyönä, jossa mukana voivat olla esimerkiksi kunta tai kaupunki, sosiaalitoimi, työpajat ja paikallinen työttömien yhdistys tai joku muu sopiva yhdistys. Eri tahojen mukanaolo kannattaa suunnitella tarpeiden mukaan. Suunnittelutapaamisilla on päätettävä, mikä taho vastaa kokemusasiantuntijan palkkaamisesta ja käytännön järjestelyistä. Toteuttamiseen tarvitaan taho, joka hoitaa rekrytoinnin, palkkaamisen, työtilan ja -välineet. Lisäksi kokemusasiantuntijalle on järjestettävä riittävä työnohjauksellinen tuki tehtävän suorittamiseen.

Pilotin kesto, tavoitteet ja kokemusasiantuntijan tehtävät kannattaa miettiä etukäteen. Minkälaiselle palvelulle olisi tarvetta? Minkälaisia toiveita asiakkailla on? Uudenlaista toimintaa kokeiltaessa tehtävä voi osaltaan muokkaantua toteutuksen aikana.

Rekrytointi: Pilottiin valitaan kokemusasiantuntijaksi henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta työttömyydestä ja palveluista sekä yhteistyökykyä ja halua toimia asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Tehtävän hoitamiseen tarvitaan myös valmiuksia, joita voi saada esimerkiksi kehittäjäasiakasryhmiin osallistumisen tai kokemusasiantuntijakoulutuksen kautta. Kokemusasiantuntijan palkkaaminen voidaan toteuttaa palkkatuen avulla.

Toteutus: Kokemusasiantuntija antaa matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa. Hänen avulla asiakkaat voivat hoitaa asioitaan tuetusti. Tukea tarvitaan lomakkeiden täyttämisessä, oikean auttavan tahon löytämisessä ja asioiden selvittelemisessä. Tarvittaessa asiakkaat voivat käyttää hänen puhelintaan, ja myös tulostin on hyvä olla käytössä. Kokemusasiantuntija toimii matalan kynnyksen linkkinä asiakkaiden ja viranomaisten välillä (Kela, TE-toimisto, sosiaalitoimi). Uutta toimintaa markkinoidaan eri kanavia hyödyntäen.

Kokemusasiantuntija voi olla mukana kehittämässä asiakkaiden osallisuutta vahvistavia työmuotoja ja uudenlaista työttömille suunnattua toimintaa (esim. keskustelukahvila). On tärkeää, että kokemusasiantuntijalle järjestetään työohjauksellinen tuki tehtävän hoitamiseen. Tämä voidaan järjestää esimerkiksi yhteistyötahoista koostun ohjausryhmän avulla.

Kokemusasiantuntijalle tulee järjestää perehdyttäminen tuleviin työtehtäviin ja riittävä työnohjauksellinen tuki tehtävän hoitamisessa. Pilotille nimetään yhteistyökumppaneista koostuva ohjausryhmä. Kokemusasiantuntijalle voidaan nimetä myös lähiohjauksesta vastaava työntekijä. Ohjaustapaamisissa keskustellaan tehtävien sisällöistä ja esiin nousseista asioista. Kokemusasiantuntija kohtaa tehtävässään ihmisiä vaikeissa elämäntilanteissa, joten näitä on hyvä päästä purkamaan. Tapaamisissa voidaan kehittää toimintaa yhteistyössä.

"On ollut runsaasti tilanteita, joissa minua on pyydetty selvittämään asioita asiakkaan puolesta, koska itse ei välttämättä osaa tai jaksa. Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa on ollut mielestäni antoisaa ja uskon, että siitä on ollut hyötyä sekä asiakkaille että sosiaalitoimiston työntekijöille."

Säännölliset ohjaustapaamiset toimivat myös seurannan ja arvioinnin työvälineenä. Minkälaisissa asioissa työttömyyden kokemusasiantuntijaa lähestytään? Minkälaisia asioita työttömät kohtaavat arjessaan? Kokemusasiantuntija voi täyttää päiväkirjaa, jonka avulla voidaan seurata, minkälaisia yhteydenottoja hänelle tulee. Tähän on hyvä luoda valmiita raporttipohjia. Kokemusasiantuntijan tehtävässä kertyy tietoa eri tahojen toimintamalleista ja asiakkaiden kohtaamista ongelmista. Tietoa voidaan käyttää palveluiden kehittämisen tukena.

Pilotoinnin kokemukset raportoidaan ja mietitään toiminnan jatkoa sekä mahdollista jatkokehittämistä.

Vinkki: Kannattaa ehdottomasti tutustua hankkeissa tehtyihin kokeiluihin ja olemassa oleviin vertaistukeen perustuviin palveluihin.

MUISTIINPANOT

MENETEL-MILLÄ VAIKUT-TAVUUTTA!

Palveluita tulee kehittää ennaltaehkäisevään suuntaan ja vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Asiakastyön menetelmillä on mahdollista edistää sosiaalityön vaikuttavuutta ja vahvistaa osallisuuden kokemuksia. Uusien menetelmien ja työtapojen rohkea kokeileminen voi tuottaa hyödyllistä tietoa, uusia ideoita työn kehittämiseen ja monialaiseen yhteistyöhön.

TEEMAVIIKOT SOSIAALITOIMESSA

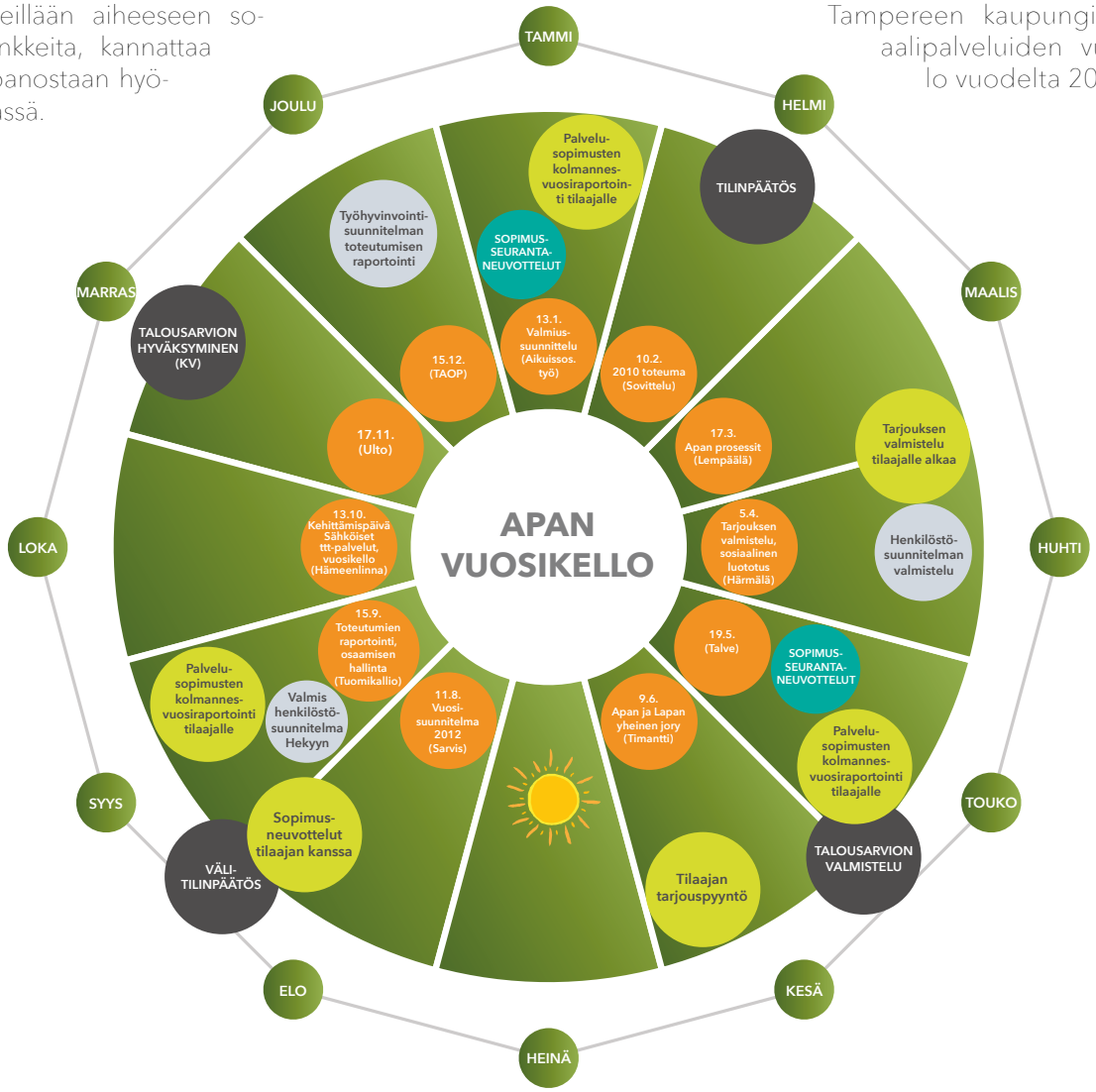
Tarkoitus: Erilaiset teemaviikot sopivat hyvin sosiaalityön vuodenkiertoon. Tällaisina voidaan ajatella esim. ehkäisevän päihdetyön viikkoa, mielenterveysviikkoa ja muita vastaavia, valtakunnallisia teemaviikkoja. Viikkojen tarkoituksena on muistuttaa työntekijöitä esimerkiksi päihdeasioiden puheeksi ottoa, erilaisten menetelmien käyttöä ja ehkäisevän työn merkitystä.

Suunnittelu: Viikkojen suunnitteluun kannattaa muodostaa työryhmä, jossa sovitaan, kuka tilaa materiaalia ja mitä viikolla tehdään, onko jotain koulutusta ja ketä verkostosta pyydetään mukaan. Mikäli kunnissa on meneillään aiheeseen sopivia hankkeita, kannattaa heidän panostaan hyödyntää tässä.

Mainos: Viikosta tulee tiedottaa asiakkaita, yhteistyökumppaneita ja oman toimiston väkeä. Helpoiten tämä tapahtuu julisteiden ja jaettavien esitteiden avulla, sähköpostia ja sosiaalista mediaa unohtamatta.

Toteutus: Teemaviikoista olisi hyvä tehdä vuosittain toistuvia, jolloin niistä tulisi rutiini ja voitaisiin hyödyntää vanhaa kokemusta. Ehkäisevän päihdetyön viikolla voidaan esim. sopia, että kaikilla asiakkailla teetetään audit-kysely. Lisäksi voitaisiin toteuttaa puolen päivän koulutus saman sisältöisenä yhden päivän aikana, jolloin mahdollisimman moni työntekijä pääsisi mukaan. Sosiaalitoimistossa voi olla julisteita ja vieressä tyhjä A4, jossa lukee: "Kenet sinä tekisit onnelliseksi juomalla vähemmän", ja johon asiakkaat voivat nimettömänä kirjoittaa, kenet he tekisivät onnelliseksi. Voidaan myös järjestää taidenäyttely asiakkaiden omista töistä ja valokuvista. Samalla voi olla kahvitarjoilu ja musiikkia.

Huomioitavaa: Sosiaalitoimen vuoden tapahtumista ja niiden seuraamisessa voidaan käyttää vuosikelloa, josta esimerkkinä Tampereen kaupungin sosiaalipalveluiden vuosikello vuodelta 2011.



NUORTEN TALOUS JA ASUMINEN -TEEMAPÄIVÄT

Tarkoitus: Nuorten talous ja asuminen -teemapäivät ovat keino ennalta ehkäisevään työhön. Teemapäivien tavoitteena on innostaa nuoret mukaan keskustelemaan talouteen ja asumiseen liittyvistä asioista sekä jakaa tietoa.

Suunnittelu: Nuorten teemapäivät toteutetaan useiden eri toimijoiden yhteistyönä (aikuissosiaalityö, nuorisopalvelut, talous- ja velkaneuvonta, ulosottovirasto, asuntotoimi, nuorisoasunnot jne.) Teemapäivien suunnittelua varten kootaan työryhmä. Työryhmä suunnittelee teemapäivien sisällön, aikataulutuksen ja markkinoinnin. Teemapäivien sisältö suunnitellaan talouteen ja asumiseen liittyvien kysymysten ja aiheiden ympärille.

Markkinointi: Teemapäivistä laaditaan nuorille suunnattu mainos ja flyeri, jota voidaan helposti jakaa nuorten suosimissa paikoissa sekä antaa omille asiakkaille. Markkinoinnissa on hyvä hyödyntää yhteistyökumppaneita ja esim. Facebookia. Houkuttimena on hyvä käyttää vaikka leffalippujen arpomista osallistujien kesken.

Toteutus: Teemapäivät rakentuvat neljästä pisteestä, jotka nuoret kiertävät läpi. Yksi piste kestää enintään 15 minuuttia. Nuoret saavat tullessaan kilpailulomakkeen, jolla he osallistuvat leffalippujen arvontaan. Lomakkeessa on yksi kysymys kunkin pisteen aiheeseen liittyen. Pisteissä keskustellaan teemaan liittyvästä aiheesta esim. case-tarinoita, valokuvia, kortteja ja Internetistä löytyviä materiaaleja (esim. Mun talous -verkoston ja Nuorisoasuntoliiton materiaalit sekä videoleikkeet) hyödyntäen. Jokaisella pisteellä on hyvä olla kaksi vetäjää. Pisteet suunnitellaan niin, että ne voi kiertää ilman tiettyä järjestystä. Pisteissä voidaan nuorille tarjota karkkia tai muuta naposteltavaa.

- Talous-teemapäivän pisteet:
  1. Miten suunnitella rahankäyttöä?
  2. Arki rahavaikeuksissa
  3. Ulosotto ja luottotiedot
  4. Velkojen vaikutukset ja niiden hoitaminen?

- Asuminen-teemapäivän pisteet:
  1. Kannattaako omilleen muutto?
  2. Miten ja mistä hakea asuntoa?
  3. Mistä tukea asumiseen?
  4. Asumisen arki

Tiedon kerääminen: Teemapäivään osallistuvat nuoret vastaavat aluksi helppoon ja nopeasti täytettävään seinäkyselyyn, jossa kysytään nuorten taustatietoja (ikä, mitä tekee ja miten asuu) sekä kokemuksia teemaan liittyen (esim. maksamaton lasku, maksuhäiriömerkintä, kirje perintätoimistosta) ja ajatuksia siitä, kuka auttaa talousvaikeuksissa / itsenäistymisessä omaan asuntoon. Kyselyyn voi vastata rastimalla vaihtoehtoja ja lyhyesti kirjoittamalla. Lopuksi nuorilta kysytään seinäkyselyllä, saivatko he uutta tietoa, onko heillä tarvetta talouteen/asumiseen liittyvälle ohjaukselle tai neuvonnalle ja millaisia teemapäiviä he toivovat jatkossa.

Vinkki: Teemapäivät voidaan toteuttaa yhteistyössä jonkin oppilaitoksen kanssa. Näin tavoitetaan kerralla paljon nuoria eikä tulijoiden määrä riipu markkinoinnin onnistumisesta. Aiheet on myös mahdollista yhdistää yhteen teemapäivään.

Huomioitavaa: Teemapäiviä varten on varattava tila, joka soveltuu hyvin työpajatyöskentelyyn. Kannattaa hyödyntää tilaa, joka on keskeisellä paikalla ja joka jo muutenkin kokoaa nuoria yhteen.

RYHMÄMUOTOINEN SOSIAALITYÖ

TOIMINTAMALLIN PERUSTIEDOT

Ryhmämuotoinen sosiaalityö on yksi keino kehittää ja toteuttaa asiakaslähtöistä ja osallistavaa sosiaalityötä. Ryhmämuotoinen sosiaalityö on menetelmä, jolla voidaan toteuttaa tavoitteellista ja suunnitelmallista aikuissosiaalityötä erilaisten asiakkaiden parissa. Ryhmä voidaan perustaa erityisen tarpeen ympärille, kuten kotoutumisen helpottamiseksi, arjenhallinnan ja terveyden edistämiseksi tai koulutus- ja työelämään siirtymistä helpottamaan. Ryhmätyöskentely on sosiaalista kuntoutusta, jolla asiakkaiden voimavaroja saadaan esiin vahvistaen toimijuutta ja sosiaalista osallisuutta. Ryhmämuotoisen sosiaalityön tarkoituksena on vahvistaa osallistujien voimavaroja toiminnan kautta ja tarjota vertaistukea. Asiakkaille tarjotaan arjenhallinnan keinoja ja uusia näkökulmia sekä avataan vaihtoehtoja sosiaalitoimen asiakkuudelle hyödyntäen monialaista yhteistyötä. Ryhmämuotoisen sosiaalityön keskeisimpiä periaatteita ovat toisten kunnioitus, arvostava kohtaaminen ja ihmisen voimavarojen tukeminen sekä esiin tuominen. Ryhmämuotoiseen sosiaalityöhön liitetään usein myös voimavarakeskeinen näkökulma.

Ryhmämuotoisessa sosiaalityössä mahdollistuvat verkostoituminen ja vertaistuki. Ryhmämuotoisessa sosiaalityössä tarjotaan yksilötyön rinnalle toisenlainen tapa toimia asiakkaiden kanssa.

Ryhmämuotoisessa työskentelyssä asiakkaiden kohtaamiset tapahtuvat epävirallisemmin verrattuna kohtaamisiin sosiaalitoimistoissa.

TOIMINTAMALLIN TOTEUTUS

Toteutuksen vaiheet:

- Suunnittelu
- Rekrytointi
- Aktiivinen työvaihe
- Arviointi

Ryhmämuotoisen sosiaalityön suunnitteluryhmän kokoonpano, tavoitteet ja kesto

Ryhmämuotoista sosiaalityötä suunniteltaessa fokusryhmän valintaan ja tuen tarpeiden kartoittamiseen on syytä paneutua huolella. Ryhmämuotoisen sosiaalityön tavoitteet on tarpeen määrittää asiakasryhmän tarpeiden pohjalta. Hyvä etukäteissuunnittelu edistää asetettujen tavoitteiden saavut-

tamista. Hyödynnettäessä monialaista yhteistyötä yhteistyötahot on hyvä kutsua mukaan suunnitteluvaiheessa. Yhteistyötahot valitaan sen mukaan, mitkä asiakkaiden tarpeet ovat. Esimerkiksi alueen kouluttajia voidaan pyytää mukaan, jos siirtyminen koulutukseen on osallistujille ajankohtaista. Suunnitteluryhmään voidaan pyytää kehittäjäasiakkaita tai kokemusasiantuntijoita.

On hyvä varata aikaa suunnittelutapaamisille ja kirjata suunniteltu ohjelmarunko. Näin pysytään ajan tasalla tehtävänjaosta ja muista yhdessä päätetyistä asioista. Kokoontumistilat voidaan suunnitella tarpeen mukaan. Mikään ei estä tapaamasta esimerkiksi makkaranpaiston merkeissä laavulla tai suunnitella tapaamiselle tutustumiskäynti. Tarjottavana tapaamisilla voi olla, esimerkiksi aamiainen tai kahvitarjoilu ajankohdan mukaan. Tämä edistää hyvän ilmapiirin syntymistä, ja osallistujat kokevat itsensä tervetulleiksi. Ruokailu on myös osa arjenhallintaa. Toimintaan on syytä varata budjetti tarjoilujen, mahdollisten tilakustannusten tai harrastetoiminnan osalta.

Vaikka ohjelmarunko olisi suunniteltu etukäteen, on siihen hyvä jättää tilaa osallistujien toiveille. Toimintaan sitoudutaan ja motivoidutaan, kun suunnittelussa on saanut olla osallisena ja teemat ovat itseä kiinnostavia ja ajankohtaisia.

Ryhmämuotoinen sosiaalityö voi olla kestoltaan esimerkiksi kuusi kahden tunnin tapaamista viikoittain. Ryhmätoimintaa voidaan tämän jälkeen jatkaa asiakkaiden toiveesta, ja ohjelmaa voidaan suunnitella eteenpäin yhdessä. Kaksi tuntia on aluksi sopivan pituinen tapaamisajaksi.

Erilaisia ryhmiä

Ryhmä voi olla sukupuolierityinen tai sekaryhmä tarpeiden mukaan. Esimerkiksi naisen elämään liittyvistä asioista voi olla helpompi keskustella naisryhmässä ja toisin päin. Ihmiset ovat luonteiltaan erilaisia, ja kaikilla on erilaiset tavat ilmaista itseään. Siksi luovat toiminnot, sopivat tarkoitukseen. On hyvä tarjota erilaisia mahdollisuuksia toteuttaa itseä ja tukea näin toimijuutta ja itsetuntemuksen kasvua. Maahanmuuttajataustaisten kanssa työskenneltäessä selkokielisyys tulee huomioida kaiken materiaalin osalta.

Rekrytointi

Rekrytointia varten asiakkaille tehdään ryhmämuotoisesta toiminnasta esite tai kutsu. Ryhmätoiminnalle voi keksiä jonkin teemaan sopivan innostavan nimen. Kutsussa esitellään lyhyesti ryhmätoiminnan idea, ajankohdat ja kokoontumispaikat. Onnistuneen rekrytoinnin takana on asiaan motivoitunut työntekijä. Koko työyhteisön tulee olla tietoinen ryhmätoiminnan käynnistämisestä.

Lähtökohtana asiakasosallisuus ja suunnitelmallinen sosiaalityö

Kahdenkeskisillä tapaamisilla asiakas ja sosiaalityöntekijä täyttävät tilannekartoituksen ja asiakassuunnitelman, jotka ohjaavat työskentelyä. Yksilötapaamisille sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa on hyvä varata aikaa ennen ryhmän käynnistymistä, ryhmätyöskentelyprosessin aikana ja tarvittaessa prosessin jälkeen. Ryhmätyöskentely voi käynnistää muutosprosessin, jonka aikana asiakkaan on hyvä saada tarvittaessa tiiviimpää tukea.

Suunnittelu

- Monialaisen työryhmän koollekutsuminen.
- Määritellään asiakasryhmä, jolle ryhmämuotoista työskentelyä tarjotaan.
- Asetetaan työlle tavoitteet ja teemat asiakkaiden tarpeiden pohjalta (esim. arjenhallinta, hyvinvointi, työllistymisen edistäminen).
- Laaditaan työsuunnitelma: sovitaan työnjaosta ja käytännön järjestelyistä (tilat, toiminta, tarjoilut, ajankohdat ja kustannukset). Sovitaan asiakaspalautteen keräämisestä.
- Suunnitelutapaamisia n. 1-4.

Rekrytointi

- Rekrytointia varten tehdään innostava esite tai kutsu.
- Tiedotetaan työyhteisössä ryhmämuotoisen työskentelyn käynnistymisestä.
- Työntekijät rekrytoivat asiakastapaamisessa asiakkaita ryhmään puhelimitse tai kirjeitse.
- Asiakas tekee työntekijän kanssa sopimuksen ryhmään osallistumisesta ja saa tietoa toiminnasta.

Aktiivinen työvaihe

- Ryhmätapaamiset käynnistyvät.
- Alussa tutustutaan ja ryhmäydytään ohjaajan avulla. Käydään läpi ryhmätoiminnan periaatteet,kuten vaitiolosäännöt.
- Voimavaralähtöinen työote: käytetään osallistavia menetelmiä -> asiakas on aktiivinen toimija, ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa ja olla osallisena.
- Asiakaspalautetta kerätään suullisesti ja kirjallisesti. Palaute kirjataan.
- Tilannekartoitus ja asiakassuunnitelma tehdään tai päivitetään työskentelyn aikana.

Arviointi

- Monialainen työryhmä kokoontuu loppuarviointia varten.
- Ovatko ryhmämuotoisen työskentelyn tavoitteet toteutuneet?
- Miten asiakkaat ovat hyötyneet ryhmästä?
- Millaista asiakaspalautetta saatiin?
- Mikä oli toimivaa ja mitä olisi voinut tehdä toisin?
- Onko asiakasosallisuus lisääntynyt?
- Ajatukset seuraavaan ryhmään.

KESKEISET TOIMIJAT JA RESURSSIT

Monialainen yhteistyö

Monialainen yhteistyö alueen toimijoiden, kuten TE -toimiston ja sosiaalityön kesken, edistää asiakaslähtöisyyttä ja suunnitelmallisuutta. Yhteistyötahoja voivat olla esimerkiksi yhdistykset, kuten Marttaliitto ry tai mielenterveysjärjestöt, TYP, koulut, työpajat, mielenterveystoimisto, terveydenhoitaja, työnantajat, kokemusasiantuntijat, seurakunta, nuorisotyö/etsivä nuorisotyö tai kansalaisopisto. Eri toimijoiden osaaminen tuo monipuolisuutta toimintaan. Toisaalta monialaisuuden hyödyntäminen tarjoaa ammatillisen kehittymisen mahdollisuuksia myös sosiaalityöntekijälle. On tärkeää tuntea alueen keskeiset toimijat, jotta heidän palveluitaan osataan hyödyntää asiakastyössä. Hyvänä puolena on tiedonkulun helpottuminen ja resurssien tehokkaampi käyttö, jos näin onnistutaan vähentämään päällekkäisyyksiä palveluiden tarjoamisessa ja ohjaamaan asiakas sopivien palveluiden piiriin. Yhteistyökumppanista saadaan mahdollisesti työpari sosiaalityöntekijän rinnalle.

Ryhmämuotoisen sosiaalityön aktiivinen työvaihe

Luottamuksellisen ilmapiirin luominen ryhmän käynnistyessä on tärkeää. Tätä edistää se, että ensimmäisellä tapaamisella sovitaan, että ryhmässä esiin nousevat asiat pidetään ryhmän sisällä. Turvalliseksi koetussa ryhmässä keskusteluun voi nousta hyvinkin arkoja ja henkilökohtaisia aiheita.

Tutustumiseen ja ryhmätoimintaan orientoitumiseen on syytä varata aikaa. Suunniteltu ohjelma käydään yhdessä läpi, ja osallistujilta kysytään toiveet ja odotukset työskentelylle. Tämän jälkeen toimintaa on mahdollista vielä hioa.

Tapaamisiin kutsutaan asiantuntijoita, jotka sopivat teemaan. Voidaan tehdä myös tutustumiskäyntejä. Asiantuntijoiden kanssa tapaamisissa on mahdollisuus keskustella tai varata aika. Tietoa voi tarjota myös esitteiden muodossa. Ryhmätapaamisen viimeiselle kerralle, päättäjäistapaamiselle, on hyvä varata aikaa prosessin koostamiselle ja kokemuksien sekä jatkosuunnitelmien purkamiselle.

Osallistavat menetelmät

Menetelminä ryhmämuotoisen sosiaalityön tapaamiskerroilla voivat olla tiedon tarjoamisen lisäksi luovat toiminnot kuten valokuvatyöskentely tai kollaasi, kirjoittaminen (tulevaisuuden muistelu), rentoutusharjoitukset, verkostokartta tai muut itsetuntemusta lisäävät tehtävät. Myös liikunnallinen ohjelma kuten kävely tai muu vastaava lisää arjenhallintaa. Menetelmissä ja ohjelman suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että valitaan asioita, joista osallistujat saavat onnistumisen kokemuksia. Tällöin epämukavuusalueelta poistuminenkin on helpompaa. Mikään ei estä osallistujia vetämästä halutessaan ohjelmaa, jos halukkuutta ja erityisosaamista löytyy.

Yhdessä toimimista ja asiakaspalautetta

Asiakasosallisuuden näkökulmasta ja työtavan kehittämiseksi on tärkeää kerätä asiakaspalautetta. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Palautetta on hyvä pyytää jokaiselta tapaamiselta keskustellen tai palautelomakkeella. Asiakaspalaute on arvokasta työntekijöille ja toiminnan jatkosuunnittelun kannalta sekä toiminnan arvioinnin kannalta.

YKSILÖLLINEN SOSIAALINEN KUNTOUTUS

Tarkoitus: Sosiaalisen kuntoutuksen tehtävänä on tukea yksilön toimijuutta ja lisätä hänen todellisia toimintamahdollisuuksiaan. Aikuissosiaalityön palveluna korostuu valmennus arkipäivän toiminnoissa suoriutumiseen ja elämänhallintaan sekä tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin ja itseluottamuksen kohentumiseen ja ohjaaminen yhteiskunnan eri palveluiden käytössä.

Suunnittelu: Sosiaalisen kuntoutuksen työskentelyprosessiin tarvitaan vähintään kaksi yksilöohjaajaa, jotka ohjaavat asiakkaiden yksilöllistä sosiaalisen kuntoutuksen prosessia. Taustalla on hyvä olla työryhmä, mikä tukee ja ohjaa yksilöohjaajien työskentelyä.

Rekrytointi: Asiakkaiden rekrytoinnissa tarvittavia materiaaleja ovat esite, posteri ja sopimuslomake kehittäjäasiakkuudesta. Esite toimii työvälineenä asiakkaan palveluja suunniteltaessa. Esitteessä on nähtävillä palveluvalikko, jossa ovat nähtävillä eri työskentelytavat. Tapaamiset ja sovitut asiat kirjataan näkyviin esitteen takaosaan yhdessä omatyöntekijän kanssa. Posteria voi käyttää lisänä asiakkaan viikko-ohjelmaa suunniteltaessa. Työntekijät kertovat asiakkailleen sosiaalisen kuntoutuksen mallin mukaisesta työskentelytavasta, ja heillä on esite asiasta annettavana asiakkaille. Työyhteisössä kannattaa miettiä, valitaanko kokeiluun samantyyppisiä asiakkaita, esim. yli tuhat päivää työttömänä olleita.

Toteuttaminen: Sosiaalinen kuntoutus on suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä yhdessä asiakkaan kanssa. Toiminnan lähtökohtana on asiakasta arvostava työote ja luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa. Työskentelyssä korostuvat asiakkaan oma osallisuus sekä vastavuoroisuus ja voimavarojen tukeminen ja rajoitusten tunnistaminen. Kuntoutuminen on pitkäkestoinen prosessi, jonka vuoksi tavoitteiden määrittelyssä on edettävä maltillisesti. Useimmiten tavoitteet määrittyvät ja selkiytyvät asiakkaalle tarkemmin kuntoutusprosessin aikana. On tärkeää, että kuntoutusprosessi tarjoaa asiakkaalle onnistumisen kokemuksia sekä voimavarojen aktivoimiseen ja tukemiseen suunnattuja työmuotoja.

Työskentelyvaiheet:

a. Asiakkaan kanssa tehtävä yksilötyö
- Pohjana on yksilöllinen elämäntilanteen kartoitus ja tuen tarpeen arviointi yhdessä asiakkaan kanssa ja sen pohjalta tehty asiakassuunnitelma.
- Yksilötyö rakentuu yksilöohjauksesta ja asiakkaan sitoutumisesta ja motivoinnista.
- Asiakas ottaa vastuun omasta elämästään.
- Asiakkaan autonomian huomioon ottaminen on tärkeää.
- Sisältää tavoitteellista toimintaa asiakkaan ongelmien ja pulmien ratkomiseen.
- Kulkee asiakkaan rinnalla jalkautuen asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaiseen ympäristöön.

b. Asiakkaan omaehtoinen toiminta ja sen tukeminen
- harrastukset
- vertaistuki
- rohkaisu yhteyksien luomiseen läheisverkostoon

c. Asiakkaan tilannetta ja elämää pyritään tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti ja siltä pohjalta löytämään sopivat tuki- ja palvelumuodot elämän eri alueelle
- siinä vaiheessa, kun asiakas kykenee hyödyntämään toisen yhteistyötahon palveluita

d. Työskentely moniammatillisissa yhteistyöverkostoissa eri toimijoiden kanssa, jotka ovat tarpeen asiakkaan tilanteen edistämiseksi
- Sosiaalisen kuntoutuksen aikana saadaan tietoa asiakkaan todellisesta sosiaalisesta toimintakyvystä ja kuntoutustarpeista.

Keskeistä työskentelyssä ovat

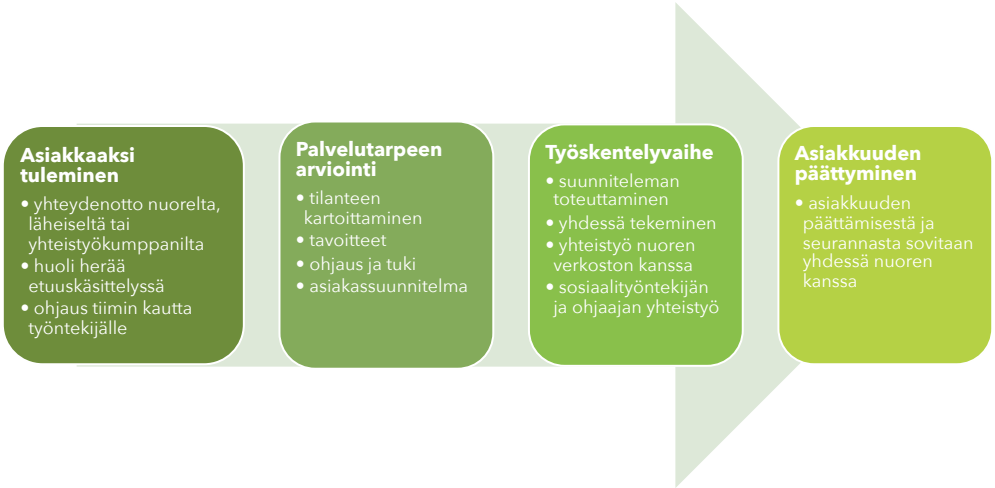
- keskustelut – asiakkaan kuuleminen ja henkinen tuki kohtaamisessa
- puhelintuki
- kotikäynnit
- jalkautuminen työhuoneesta asiakkaan ympäristöihin
- yleinen ohjaus ja neuvonta.

Sosiaalinen kuntoutus edellyttää dialogisuutta, yhteyksien rakentamista ja useiden näkökulmien tilannekohtaista yhteensovittamista.

Huomioitavaa: sosiaalisen kuntoutuksen kesto noudattaa kuntouttavan työtoiminnan jaksotusta (kesto 3 kk jaksoissa, vähintään 4 h viikossa). Prosessin arviointi toteutetaan oppilaitosyhteistyönä niin, että asiakkaat haastatellaan tulo- ja lopetusvaiheessa.

NUORTEN ASIAKKAIDEN PALVELUPROSESSI

Tarkoitus: Sosiaalipalvelujen suunnitelmallisuutta ja vaikuttavuutta on mahdollista kehittää palveluprosesseja työstämällä. Suunnitelmalliseen ja tiiviiseen työskentelyyn perustuvan nuorten palveluprosessin tarkoituksena on tukea luottamukseen perustuvan asiakassuhteen rakentumista ja auttaa nuoria pääsemään elämässään eteenpäin. Malli selkeyttää ja jäsentää aikuissosiaalityön palvelua. Sen tarkoituksena on avata palvelua näkyväksi ja kertoa siitä, millaista palvelua nuori saa. Mallin kohderyhmää ovat 18–24-vuotiaat nuoret.



Toteutus: Nuorten palveluprosessi on jäsennetty neljään vaiheeseen: asiakkuuden alkaminen, palvelutarpeen arviointi, työskentelyvaihe ja asiakkuuden päättyminen. Nuorelle varataan aika seitsemän arkipäivän kuluessa, jos hän on itse toivonut aikaa. Asiakkuuden alkaessa nuori ohjataan hänen tarpeitaan vastaavalle työntekijälle. Tämä päätetään työntekijöiden konsultaatiotiimissä. Akuutissa kriisitilanteessa olevat ohjataan aina ensin sosiaalityöntekijälle.

Palvelutarpeen arviointi tehdään kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Palvelutarpeen arviointi sisältää vähintään neljä tapaamista. Näistä osa voi olla myös verkostopalavereita tai yhteydenpitoa puhelimitse. Nuori tavataan aina vähintään kaksi kertaa kasvokkain. Palvelutarpeen arvioinnin aikana kartoitetaan nuoren tilanne, määritellään yhdessä tavoitteet, ja nuori saa ohjausta ja tukea. Palvelutarpeen arvioinnin aikana tehdään yhteistyötä nuoren mahdollisen verkoston kanssa. Tarvittaessa nuorelle tehdään asiakassuunnitelma. Työskentelyvaiheessa toteutetaan yhdessä suunnitelmaa ja nuorta tuetaan kohti tavoitteita. Asiakkuuden päättymisestä sovitaan aina yhdessä. Asiakkuus päättyy, kun tarvetta sosiaalityölle ei enää ole. Nuoreen otetaan yhteyttä kahden kuukauden kuluttua asiakkuuden päättymisestä ja kysytään, mitä hänelle kuuluu.

Huomioitavaa: Prosessia voidaan soveltaa myös muiden kuin nuorten kohdalla. Tämä malli on kehitetty Uutta suuntaa -pilotin työskentelyn pohjalta (ks. Uutta suuntaa sosiaalityöhön).

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI: Tehdään kuukauden aikana asiakkaaksi tulemisesta

ARVIOINTI SISÄLTÄÄ 4 ASIAKASTAPAAMISTA: Tapaamiset voivat olla myös puheluita tai verkostotapaamisia. Tapaamisista vähintään kaksi tapahtuu kasvotusten. Sovitaan joustavasti huomioiden nuoren tapaamiset muissa palveluissa.

1. TAPAAMINEN
Tilanteen kartoittaminen

- Mitä varten nuori on kutsuttu tai halunnut ajan?
- Nuoreen tutustuminen
- Sosiaalityön selvityksen tekeminen (selvitys- ja alkukartoituslomake)
- Nuoren kuunteleminen (omat tavoitteet ja muutostarpeet)
- Työntekijä kertoo työskentelyprosessista ja palvelusta
- Mietitään yhdessä, miten työskentely jatkuu
- Varataan seuraavat tapaamisajat tai yhteydenotot

Kohtaaminen ja tutustuminen

2. TAPAAMINEN
Tavoitteet

- Mitä muutosta asiakas haluaa elämäänsä?
- Huolien esiin nostaminen
- Nuoren verkostojen selvittäminen ja yhteistyöstä sopiminen
- Riittävä ohjaus muihin palveluihin
- Nuoren tavoitteet "pienin askelin"

Luottamuksen herättäminen

3. TAPAAMINEN
Ohjaus ja tuki

- Verkostoyhteistyö
- Ohjeistetaan nuorta sovituista tehtävistä ja niiden aikatauluista
- Seurataan nuoren tilannetta
- Tulevaisuuteen suuntaaminen

Välittäminen

4. TAPAAMINEN
Asiakassuunnitelma

- Asiakassuunnitelman laatiminen ja jatkosta sopiminen
- Tavoitteiden saavuttamisen arviointi

Tulevaisuuteen suuntaaminen

TOIMEENTULOTUKI

Toimeentulotukeen liittyvä ohjaus ja neuvonta tapaamisissa ja asioiden päivittäminen konsultaatiotiimissä.

Palveluihin ohjaaminen

YHTEISTYÖ NUOREN VERKOSTON KANSSA

SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA SOSIAALIOHJAAJAN YHTEISTYÖ

MUISTIINPANOT

YHDESSÄ KEHIT-TÄMÄÄN!

Toimivien ja vaikuttavien työmenetelmien ja työkäytäntöjen kehittäminen vaativat vaatii jatkuvaa ja suunnitelmallista kehittämistyötä. Osaamista vahvistamalla, yhdessä ideoimalla ja kokeilemisen kautta oivaltamalla on mahdollista kehittää ratkaisuja työn arjessa esiin nouseviin tarpeisiin. Tärkeää on kehittää myös yhdessä työyhteisön sisäisiä toimintatapoja, vuorovaikutusta ja yhteistyötä.

TYÖNTEKIJÖIDEN TEEMAPÄIVÄT

Tarkoitus: Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen, uusien ideoiden tuominen sosiaalipalveluihin sekä kehittämiseen ja kokeiluihin innostaminen.

Suunnittelu ja toteutus: Teemapäivän sisältö rakennetaan valitun teeman ympärille (esim. nuoret asiakkaat, osallisuus). Teemapäivän alustajiksi voidaan hankkia alan asiantuntijoita, kehittäjiä, työntekijöitä ja kokemusasiantuntijoita. Teemapäivään voidaan sisällyttää teoreettista tietoa, käytännön kokemuksia ja uusia kokeiluja. Teoreettisempi tieto voi antaa taustaa esitellyille kokeiluille ja toimintamalleille. Teemapäivän voi toteuttaa tarpeiden mukaan myös puolipäiväisenä. Teemapäivän suunnittelusta ja toteutuksesta voi vastata esimerkiksi siihen koottu työryhmä, jonka jäsenten kesken voidaan jakaa vastuita (alustajien hankkiminen, tilavaraus ja tarjoilut, mainostaminen, tilaisuuden käytännön järjestelyt).

"Rohkaisi kehittämään omaan työhön sopivia tapoja kehittää asiakkaiden mukaan ottamista sekä rakenteellisen tiedon tuottamista. Pitää olla intoa ja rohkeutta "tuputtaa" tietoa omalta alueelta johdolle ja päättäjille."

"Intoa kehittää omaa toimintaa lisää ja saada asiakkaat yhä enemmän mukaan. Mukava kuulla, mitä muualla tapahtuu ja tehdään. Ajatus siitä, että ollaan menossa oikeaan suuntaan, ja että on päästy hyvään alkuun."

Resurssit: Alustajat, tilavuokrat, mahdolliset luento- tai matkapalkkiot, kahvitarjoilut.

Huomioitavaa: Voisiko teemapäivän toteuttaa maakunnallisena yhteistyönä tai oman kunnan sisällä eri alojen välisenä yhteistyönä (terveyspalvelut, nuorisopalvelut)?

Alustajia voi löytyä myös oman kunnan tai kaupungin sisältä. Kaikki eivät ota välttämättä luentopalkkioita. Kannattaa ottaa selvää myös oman alueen kehittämistyöstä ja kokeiluista.

TIEDONTUOTANTO KÄYTÄNNÖN SOSIAALITYÖSTÄ

Tarkoitus: Sosiaalityön tulee perustua tutkittuun tietoon myös käytännön työssä. Tiedontuotanto mahdollistaa resurssien kohdentamisen oikeisiin paikkoihin ja tasoittaa työntekijöiden kuormitusta. Sen avulla voidaan parantaa yksittäisen työntekijän sekä työyhteisöjen panosta, ja sillä saadaan myös arvokasta tietoa niin kunnallisille kuin valtakunnallisillekin päättäjille.

Suunnittelu: Johto tai työyhteisö suunnittelee etukäteen, mitä tietoa se tarvitsee. Esimerkkejä hyödyllisestä tiedosta käytännön työstä ovat asiakasprofiilit, työnajanseuranta ja asiakasajoille saapumattomien asiakkaiden määrä. Etukäteen on sovittava pelisäännöt ja tavat, joilla tietoa kerätään, jotta tulos on mahdollisimman tarkka.

Toteutus: Tietojärjestelmien kautta yksittäinen työntekijä löytää paljon erilaista tietoa. Esimerkiksi Effica-tietojärjestelmän YPH-ajanvaraustyökalun kautta yksittäinen työntekijä voi tarkastella luetteloa omista ja muiden työntekijöiden asiakkaista tietyllä aikavälillä. Asiakkuuksia tulisikin säännöllisesti tutkia ja profiloida organisaation sisällä. Asiakasprofiilit muuttuvat ajan myötä, ja palveluita tulee muokata asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Työajanseurannan avulla tutkitaan, mihin työntekijöiden aika kuluu. Tämän tiedon avulla voidaan suunnitella palveluita tehokkaammiksi. Esimerkiksi keskittämällä rutiininomaisia toimistotöitä sosiaalityöntekijöiltä toimistotyöntekijöille voidaan säästää enemmän aikaa kohtaamisiin. Työajanseurantaa varten tulee luoda oma lomake, jolla seurataan, mihin työaika kuluu.

Tietojärjestelmistä voidaan asiakasprofiilien lisäksi etsiä tietoa ajalle saapumattomista asiakkaista. Effica-tietojärjestelmässä tämä onnistuu YPH-ajanvaraustyökalun avulla. Kaikkien työntekijöiden on seurannan aikana tarkasti merkittävä Effican kalenteriin ajalle saapumattomat asiakkaat. Asiakkaiden ajoille saapumista tulee tarkkailla säännöllisesti. Lisäksi on mietittävä, miten saadaan asiakkaat paremmin ajalle. Esimerkiksi tekstiviestimuistutus on tähän hyvä vinkki. Erilaisten korjaustoimenpiteiden jälkeen voidaan tarkastella, onko tällä ollut vaikutusta asiakkaiden ajalle saapumiseen, ja toimivat käytännöt otetaan käyttöön koko työyhteisössä.

Tiedontuotannon prosessia tulee käsitellä työyhteisön kesken. Tulokset esitellään työyhteisölle, jolloin käydään yhteinen keskustelu tuloksista. Erityisen tärkeää on miettiä, miten kerättyä tietoa käytetään palveluiden kehittämiseen. Tietoa on turha kerätä, jos sitä ei käytetä.

Haasteet: Tiedontuotanto vie aikaa, ja tietojärjestelmien kautta saatavan tiedon etsimiseen tarvitaan osaamista. Asiakasprofilointi vaatii lomakkeet ja analyysin.

Vinkki: Ellei tietojärjestelmien kautta saada riittävästi tarpeellista tietoa, sitä voidaan tuottaa omaa työtä tutkimalla. Työn arkea voidaan tehdä näkyväksi esim. kirjaamalla yhdessä sovitulla tavalla päiväkirjaan työtehtäviä, niihin käytettyä aikaa sekä sisältöä kahden viikon ajan. Tiedot kootaan yhteen ja raportoidaan.

OSALLISTAVA KYSELY

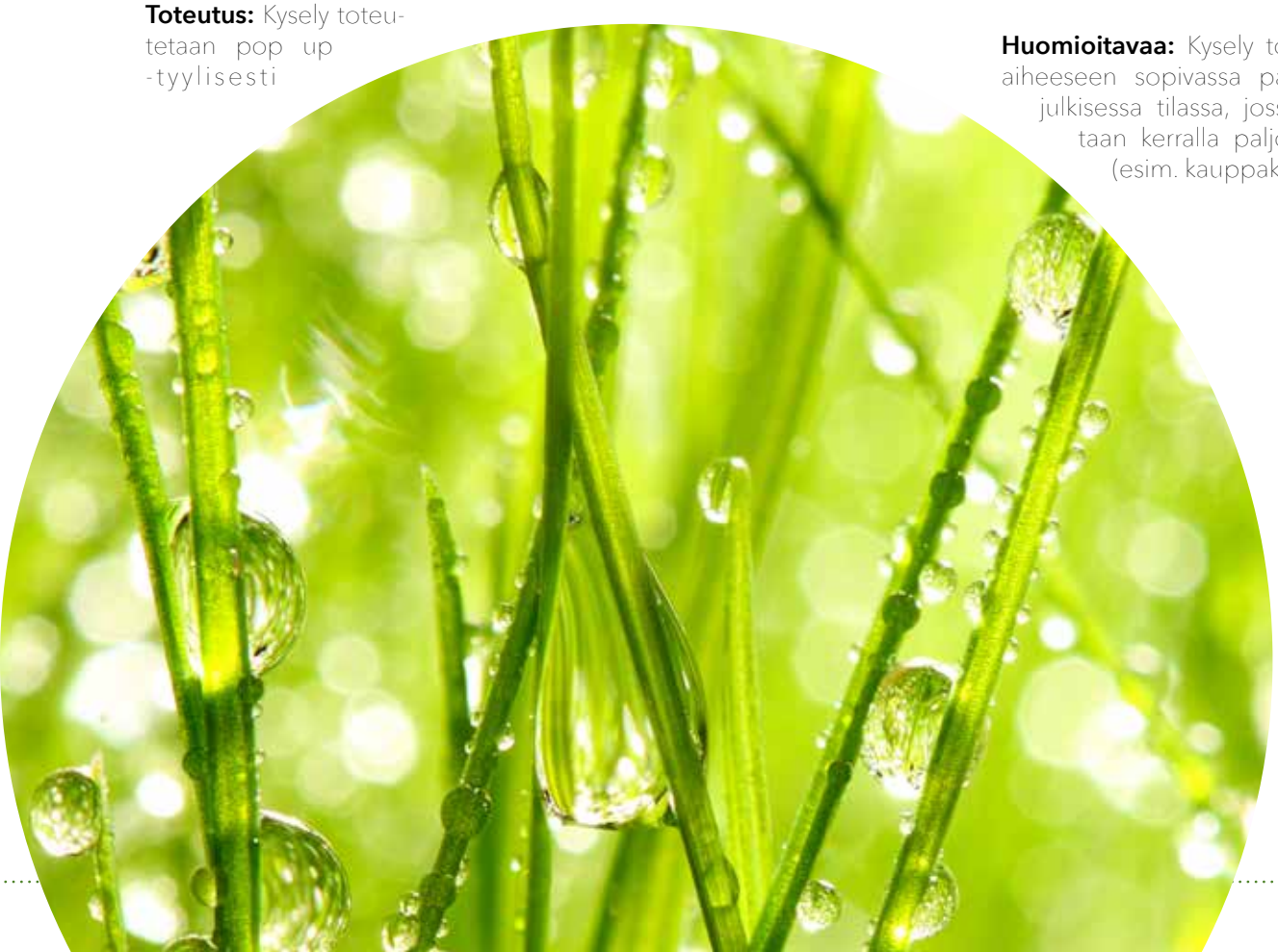
Tarkoitus: Osallistavalla kyselyllä on mahdollista selvittää tarkemmin jotakin ilmiötä tai kerätä kokemuksia tai ideoita palveluiden kehittämiseen. Osallistavan kyselyn toteuttaminen edistää välillisesti myös palveluiden näkyvyyttä. Kyselyn toteuttamisen aikana voi keskustella ihmisten kanssa käsiteltävästä aiheesta sekä markkinoida palveluita.

Suunnittelu: Kyselylle valitaan aihe ja kohderyhmä. Tarpeen mukaan etsitään toteutukseen tarvittavat yhteistyökumppanit. Kysely toteutetaan aiheeseen sopivassa paikassa, kuten esimerkiksi sosiaalitoimiston odotustilassa tai jossakin julkisessa tilassa, jossa liikkuu paljon ihmisiä. Kyselyn kysymykset laaditaan sellaisiksi, että ne ovat helposti ymmärrettäviä ja vastattavia. Kyselyn vastaajien kesken voidaan arpoa palkintona esimerkiksi elokuvalippuja. Arvontaa varten tehdään arvontalipukkeet.

Toteutus: Kysely toteutetaan pop up -tyylisesti yhden päivän tai muutaman tunnin aikana. Kyselypiste rakennetaan valittuun paikkaan, jossa on hyvin tyhjää seinätilaa. Kyselypisteen rakentamisessa voi käyttää rekvisiittaa, kuten esimerkiksi roll up -mainoksia. Kyselyn toteuttajat ja tarkoitus kirjataan näkyville. Kyselyn kysymyspaperit kiinnitetään seinälle, ja alapuolelle laitetaan tarvittaessa tyhjä fläppipaperi. Osallistujat vastaavat kyselyyn liimalapuilla, ja laput värikoodataan eri ikäryhmille. Mikäli kysely toteutetaan esimerkiksi kauppakeskuksessa, on jonkun hyvä toimia sisäänheittäjänä ja houkutella ohikulkijoita vastaamaan kyselyyn.

Vinkki: Kyselypisteessä voidaan myös kerätä ihmisten omia kokemuksia tai viestejä välitettäväksi eteenpäin esimerkiksi päättäjille. Kirjallisen viestin sijasta voidaan käyttää videoviestiä tai ääniviestiä.

Huomioitavaa: Kysely toteutetaan aiheeseen sopivassa paikassa tai julkisessa tilassa, jossa tavoitetaan kerralla paljon ihmisiä (esim. kauppakeskus).



SOSIAALITYÖ JA OPPILASYHTEISTYÖ

Tarkoitus: Sosiaalityön kannattaa muistaa hyvänä yhteistyökumppanina paikkakunnalla tai lähiseudulla olevat oppilaitokset. Tällä vinkillä tarkoitetaan muuta yhteistyötä kuin opiskelijoiden harjoittelut, käytännön opinnot tai opinnäytetöiden teko. Yliopistot ja ammattikorkeakoulut kouluttavat sosiaalialan ammattilaisia sosiaalitoimistoihin, mutta näiden lisäksi yhteistyötä kannattaa laajentaa myös esim. aikuiskoulutuskeskuksiin, kansanopistoihin tai vastaaviin paikkoihin.

Opiskelijat ovat erittäin halukkaita tekemään ja suorittamaan opintojaan ns. "todellisen elämän parissa", tämä on heille varsin mielekästä ja tarjoaa myös ajankohtaista ja realistista tietoa sosiaalityön arjesta. Samalla sosiaalitoimen työntekijät saavat opiskelijoista apua sellaisiin tehtäviin, joita eivät ehtisi oman työnsä ohessa tekemään. Sosiaalityö hyötyy myös ajankohtaisen, tutkitun tiedon saamisesta.

Suunnittelu: Oppilaitoksissa ja sosiaalitoimistoissa olisi hyvä olla molemmissa muutama nimetty henkilö tähän oppilaitos–sosiaalitoimi-yhteistyöhön. Muuten käy helposti niin, että viestit eivät tavoita ja hyvä yhteistyö jää toteuttamatta. Lisäksi sosiaalityön ammattilaisten täytyy muistaa, että opiskelijat voivat tarvita melko paljon tukea, ja tähän tulisi pystyä antamaan aikaa.

Toteutus:
Mitä yhteistyö voi olla? Oppilaitokset voivat esimerkiksi

- toteuttaa asiakaskyselyjä
- tehdä asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluja
- suunnitella ja vetää erilaisia asiakkaista koostuvia ryhmiä
- lähteä mukaan jalkautumisen paikkoihin kuten erilaisiin järjestöihin, kauppakeskuksiin jne.
- järjestää erilaisia tempauksia yhdessä sosiaalitoimen kanssa vaikkapa kansainvälisen sosiaalityön päivänä – esimerkkinä Flash mob -tapahtumat
- tehdä videoita ja valokuvanäyttelyitä sosiaalityöstä
- järjestää kokemusasiantuntijakoulutusta (esim. kansalaisopistot järjestävät)
- pyytää kokemusasiantuntijoita luennoimaan tunneille ja/tai muuten mukaan oppitunneille, kursseille
- järjestää vaihto-oppilaiden tai ulkomaalaisten vierailijoiden käyntejä sosiaalityön arkeen.

Huomioitavaa: Oppilaitosyhteistyötä toteutetaan monella paikkakunnalla, mutta osittain liian kapea-alaisesti, jolloin ei hyödynnetä läheskään kaikkia sen tarjoamia mahdollisuuksia. Yhteistyötä on hyvä laajentaa myös muihin kuin sosiaalialan opiskelijoihin, mikä on monesti erittäin hedelmällistä.

MONIAMMATILLINEN ASIAKASTAPAUSTEN KÄSITTELY

Tarkoitus: Asiakastapausten käsittely moniammatillisesti on toimiva työmenetelmä aikuissosiaalityön kehittämiseksi ja asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun varmistamiseksi. Menetelmää voidaan käyttää esimerkiksi silloin, kun sosiaalihuoltolain mukaisesti pohditaan haastavan asiakkaan palvelutarpeen arviointia, erityisen tuen tarvetta ja erilaisten työmenetelmien käyttöä. Lisäksi yhteisen dialogin kautta voidaan jakaa hyviä käytäntöjä, kokemuksia ja hiljaista tietoa työyhteisössä.

Toteutus: Moniammatilliseen käsittelyyn osallistuvat yksikön asiakastyötä tekevä henkilökunta (neuvonnan toimistotyöntekijät, etuuskäsittelijät, sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijät) ja lähiesimies (johtava sosiaalityöntekijä). Käsittelyn ilmapiiri tulee olla avoin ja kannustava. Näin voidaan pohtia tapauksia kokonaisvaltaisesti ja laaja-alaisesti sekä hakea erilaisia ja uusia näkökulmia. Tarkoituksena on, että asiakasta pystytään auttamaan mahdollisimman hyvin eteenpäin häneen tilanteessaan.

Kukin ammattiryhmä tuo käsittelyyn omia, haastavia asiakastapauksia. Työntekijän tehtävänä on yhteisen käsittelyn aikana tuoda esiin kysymysten muodossa se, mihin asioihin haetaan ratkaisua (tavoitteen asettelu). Työntekijän tekee etukäteen tilanneselvityksen ja jäsentelyn.

Käsittelyn aikana analysoidaan palveluprosessia ja usein keskustelussa nousee esiin myös kehittämistarpeita ja -ideoita. Tämän myötä voidaan kehittää joko uusia tai ottaa yhteisesti käyttöön jo hyväksi koettuja menetelmiä. Käsitellyistä tapauksista saadaan työyhteisön oppimisen kautta hyötyä laajalti asiakastyöhön. Kun työmenetelmää käytetään säännöllisesti, jatkuva kehittäminen voidaan nivoa osaksi sosiaalityön arkea.

Huomioitavaa: Tapauksen esittelijän on paneuduttava etukäteen tilanteeseen huolellisesti, jäsennettävä tapaus ja tavoitteet. Asiakastapausta on käsiteltävä yksityisyyttä kunnioittaen. Käsittely edellyttää työyhteisöltä sekä keskittymistä että kykyä kannustavaan dialogiin. On tärkeää pohtia, kuinka asiakas voitaisiin saada vahvasti osalliseksi omaan prosessiin ja sen vaikuttavuuden arviointiin. Yksilökohtainen laadullinen arviointi on merkityksellistä toiminnan kehittämisen osalta. Menetelmän avulla voidaan saada tietoa myös laajemmista rakenteellisista epäkohdista, joten on tärkeää miettiä keinoja, joilla voidaan niihin vaikuttaa.

PROSESSITYÖSKENTELY YDINTEHTÄVIEN KIRKASTAMISEKSI

TOIMINTAMALLIN PERUSTIEDOT

Prosessityöskentelyä voidaan käyttää apuna asiakasprosessiin liittyvien tehtävien sisällön ja työnjaon selkiyttämisessä. Prosessin myötä yhteistyö toimijoiden kesken paranee. Hyöty näkyy työn sisältöjen syvällisempänä ymmärtämisenä ja yhteisen tavoitteen parempana hahmottamisena. Työstä keskustellaan erilaisina toimintoina, ei henkilökohtaisena suorituksena, ja sitä puretaan osa osalta. Prosessityöskentelyssä tärkeintä on yhteinen johdettu keskustelu työn sisällöistä, minkä avulla mahdollinen prosessikaavio piirretään.

Tavoitteena prosessityöskentelyssä on ydintehtävän ja yhteisen tavoitteen kirkastaminen. Toimintamallia voi käyttää joko saman ammattiryhmän toiminnan kehittämiseksi tai monialaisen yhteistyön kehittämiseksi sen mukaan, millainen tarve työyksikössä on. Jos esimerkiksi halutaan selkiyttää asiakasprosessia työyksikön sisällä, kannattaa tapaamisiin kutsua paikalle työntekijät, jotka keskeisesti liittyvät kyseiseen prosessiin. Mikäli halutaan selkiyttää yhteistyöprosessia esimerkiksi asiakkaan siirtymisessä palvelusta toiseen, paikalle kutsutaan siirtymäprosessiin liittyvät työntekijät.

TOTEUTUS

Prosessityöskentelyn ohjaaminen ja pituus

Prosessityöskentelyä vetää henkilö, joka voi olla yksikön sisältä tai ulkopuolinen henkilö. Organisaatio voi ostaa ulkopuolisen prosessiasiantuntijan palveluita. Henkilö, joka on yksikön sisältä, tuntee jo olemassa olevat toimintatavat. Toisaalta ulkopuolinen henkilö näkee asiat uudessa valossa ja kysyy joskus jopa niin sanotusti itsestäänselvyyksiä, jolloin työntekijät joutuvat miettimään ja perustelemaan työtään eri tavalla kuin tutulle kollegalle. Tämä avaa keskustelua työn sisällöstä, prosessin eri vaiheista ja rohkaisee asiantuntijuuteen omassa työssään.

Tapaamisia on useampia, sen mukaan, kuinka laaja prosessi on kyseessä. Yhden tapaamisen kesto on 1,5-2 h.

Nykytilan kuvaus ja toiminnan hahmottaminen

Prosessityöskentely aloitetaan nykytilan kuvauksesta keskustelemalla työn tavoitteesta, miten siihen päästään ja keitä prosessiin liittyy, mikä on heidän tehtävänsä, millaisia päävaiheita prosessissa on ja millaisia tasoja vaiheissa on. Työskentelyyn osallistuvien henkilöiden tulee valmistautua tapaamiseen miettimällä aktiivisesti omaa osuuttaan kyseisessä toiminnassa.

Aktiivinen keskustelu työn sisällöstä

Seuraavassa vaiheessa prosessin päävaiheita aletaan purkaa pienempiin osiin, esimerkkinä sosiaalityön asiakasprosessi: miten asiakas ottaa yhteyttä ja mihin, miten asiakkuus alkaa, milloin asiakkuus alkaa, mitä asiakkuuden alussa tapahtuu, kuka työntekijä ottaa asiakkaan vastaan, kuka tekee palvelutarpeen arvioinnin, työn suunnitelmallisuus ja milloin tehdään jatko-ohjauksia sekä milloin asiakkuus päättyy. Prosessi puretaan keskustelun kautta vaihe vaiheelta ja kirjataan ylös.

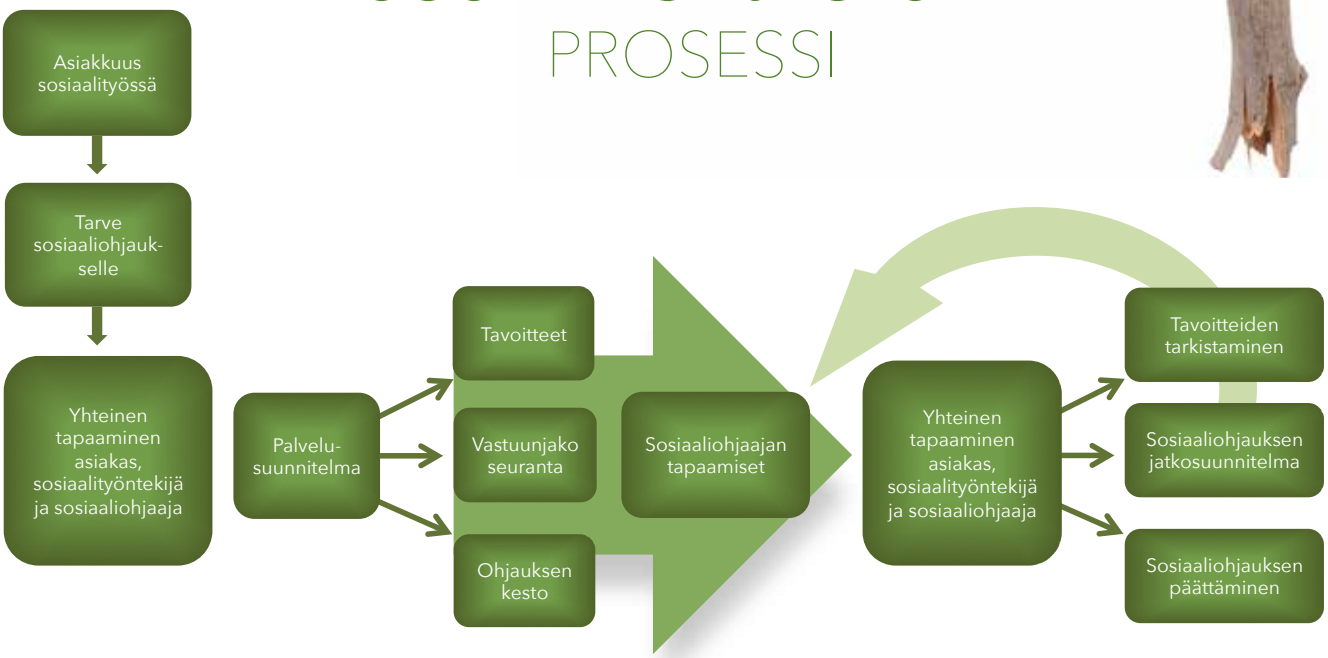
Prosessikaavion tekeminen

Prosessin vetäjä vastaa prosessikaavion piirtämisestä. Prosessikaavion piirtäminen aloitetaan ensimmäisen tapaamisen jälkeen ja sitä työstetään tapaamisten aikana kunnes se on valmis. Kaavio voi muuttua matkan varrella, kun ydintehtävä ja sen ulottuvuudet kirkastuvat kaikille läsnäolijoille. Kaavion tulee olla selkeä ja helposti hahmotettava ja se voidaan tehdä esimerkiksi PowerPoint-ohjelmaa apuna käyttäen. Kaavion tukena voidaan käyttää kirjallista vaiheiden kuvausta.

KESKEISET TOIMIJAT JA RESURSSIT

Keskeisinä toimijoina ovat prosessin vetäjä ja prosessin vaiheissa työskentelevät työntekijät. Mikäli prosessi on asiakastyön prosessi, myös asiakasedustus olisi suotavaa.

SOSIAALIOHJAUKSEN PROSESSI



SOSIAALITOIMEN PALAVERIKÄYTÄNNÖT

Tarkoitus: Sosiaalitoimen palaverikäytäntöjen tarkoituksena on vahvistaa työyhteisön sisäistä toimintaa ja tuoda tehokkuutta palavereihin ja kokouksiin.

Suunnittelu: Oli kyseessä miten pieni tai epävirallinen palaveri tahansa, jonkun tulisi aina suunnitella sitä etukäteen. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon seuraavat seikat:

- Mitä varten palaveri on, miksi kokoonnumme?
- Keitä tulee paikalle?
- Kuka toimii puheenjohtajana ja kuka kirjaa ylös?
- Kuka huolehtii muistion tai tiedon jakamisesta muille, – heillekin, jotka eivät olleet läsnä?
- Onko paikalla henkilöitä, jotka pystyvät päättämään asioista, eli kenellä on ns. mandaattia?
- Mikäli mandaatin omaavia henkilöitä ei ole paikalla, miten asiaa viedään heille asti?
- Tarvitaanko asiaa varten palaveri vai pystytäänkö asioita sopimaan muuten?

Kutsu: Palaverikutsu esityslistoineen olisi hyvä lähettää edes muutamaa päivää ennen varsinaista tapaamista, jotta asianomaiset ehtivät valmistautua kokoukseen ja tietävät käsiteltävät asiat.

Toteutus: Palaveri tulee aloittaa täsmällisesti ilmoitettuna ajankohtana, eikä myöhästymisiä tulisi sallia kuin erityistilanteissa. Mikäli väkeä on paljon, tulee huolehtia, että kaikki mahtuvat kunnolla tilaan eikä ketään anneta jäädä ovensuuhun tai ns. eri riviin, mikäli tilaa pöydän ympärillä on. Nämä pienet seikat vaikuttavat kummasti palaverin dynamiikkaan ja yhtenäisyyteen, vaikkei sitä tule helposti ajatelleeksi. Palaverissa tulee aina olla selkeä puheenjohtaja, jonka tehtävänä on viedä kokousta eteenpäin, jakaa puheenvuoroja ja pitää huoli siitä, että pysytään asiassa.

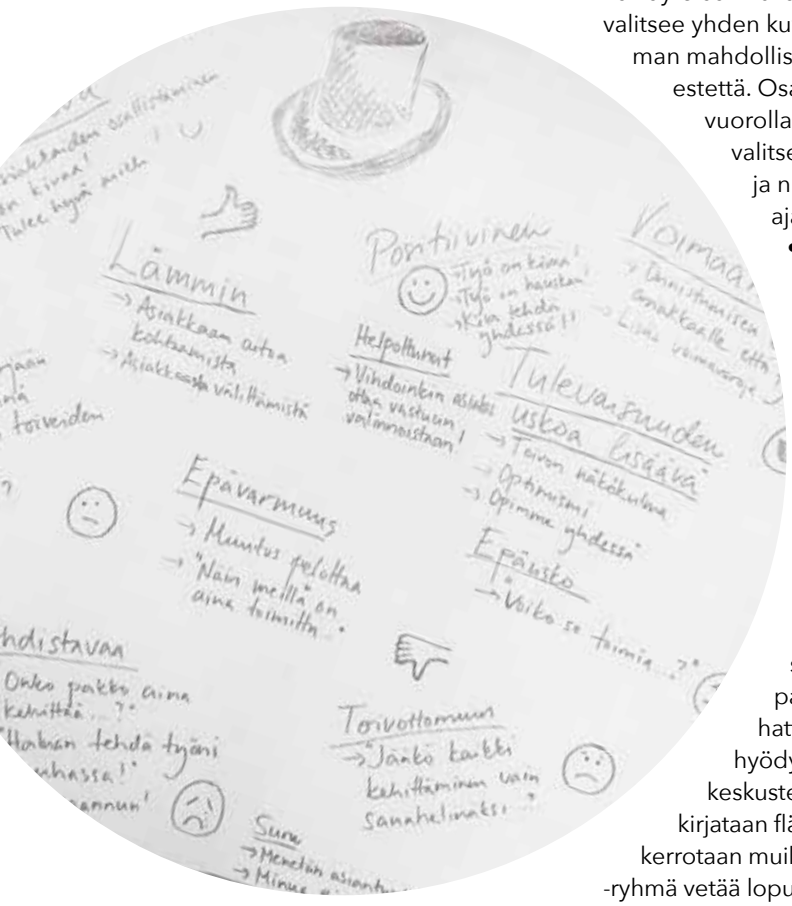
Puheenjohtajan tärkein tehtävä on **huolehtia, että asioihin saadaan jonkinlainen päätös**, että sovitaan miten asia etenee ja kuka ottaa asian hoitaakseen. Mikäli jotain asiaa ei pystytä palaverissa päättämään tai delegoimaan, huolehtii esimies asian eteenpäin viemisestä eikä sitä siirretä seuraaviin palavereihin muiden kuin suurempien päätösten osalta. Muistioissa pitää lukea vähintään se, mitä sovittiin, ja nämä asiat tulee tallentaa yhteiselle verkkoasemalle, josta kaikki työntekijät voivat ne lukea.

Huomioitavaa: Palaverikäytäntöjä voidaan myös soveltaa: palavereissa voi käyttää erilaisia menetelmiä (tupla-tiimi, SWOT-analyysi jne.) tai niitä voi pitää seisaaltaan, jolloin ne eivät turhaan veny. Voidaan kokeilla myös kävelypalavereja ulkona tai ehdottomasti myös videoneuvottelupalavereita, jolloin säästytään kulkemiselta.

MUISTIINPANOT

OSALLISUUS-TYÖPAJAT

Tarkoitus: Osallisuus-työpajojen tarkoituksena on innostaa ja rohkaista työntekijöitä ratkaisemaan osallisuuden näkökulmasta omaan työhön liittyviä kehittämistarpeita ja ideoimaan luovasti ratkaisuja osallisuuden edistämiseen.



Toteutus: Osallisuus-työpajat rakentuvat kolmesta noin kolmen tunnin ohjatusta työskentelystä. Työpajakerrat on hyvä toteuttaa noin 1–2 viikon välein, jotta prosessi pysyy aktiivisena mielessä. Työpaja voidaan toteuttaa yhdelle työyhteisölle, kaikille sosiaalipalvelujen työntekijöille tai laajemmin eri toimijoille. Työpajan tehtävät työstetään pienryhmissä. Työpajoissa on hyvä olla 1–2 vetäjää. Työpaja aloitetaan työpajojen tarkoituksen, tavoitteen ja prosessin esittämisellä.

1. Aiheeseen johdattelua ja osallisuuteen pureutumista:

- **Osallisuuden esteet ja mahdollisuudet:** Osallistujien ensimmäisenä tehtävänä on miettiä osallisuuden mahdollisuuksia ja esteitä. Apuna käytetään kuvakortteja. Kukin valitsee yhden kuvakortin kuvaaman mahdollisuutta ja toisen estettä. Osallistujat kertovat vuorollaan itsestään sekä valitsemistaan korteista ja niiden herättämistä ajatuksista.
- **Asiakkaiden osallisuutta on vahvistettava sosiaalityössä ja palveluissa:** Osallistujat jaetaan kuuteen ryhmään. Keskustelua käydään asiakkaiden osallisuuden vahvistamisesta sosiaalityössä ja palveluissa Kuusi hattua -menetelmää hyödyntäen. Ryhmän keskustelun pääkohdat kirjataan fläppipaperille ja kerrotaan muille. Sininen hattu -ryhmä vetää lopuksi koko keskustelun yhteen.
  - Valkoinen hattu: *mitä tietoa meillä on osallisuudesta, ja mitä me vielä tarvitsemme?*
  - Punainen hattu: *tunteet ja tunnelmat*
  - Musta hattu: *riskit ja heikot kohdat*
  - Keltainen hattu: *hyödyt ja edut*
  - Vihreä hattu: *ideat ja toisin tekeminen*
  - Sininen hattu: *miten olemme lähestyneet asiaa, ja miten meidän pitäisi lähestyä asiaa?*
- **Omat kehittämistarpeet:** Osallistujat jakautuvat sopivan kokoisiin pienryhmiin. Ryhmät laativat nopeasti työstäen luettelon oman työyhteisön tai ryhmän osallisuuteen liittyvistä kehittämistarpeista. Kehittämistarpeet kirjataan ylös.

2. Kehittämistarpeiden työstäminen ja ideoiminen:

- **Kehittämistarpeiden arviointi:** Viime työpajassa määritellyt kehittämistarpeet arvioidaan arviointikysymysten kautta. Arvioinnin pohjalta valitaan tarve, johon halutaan keskittyä työpajassa.
  - Vaikutusmahdollisuudet: *Voinko / voimmeko vaikuttaa siihen?*
  - Tärkeys: *Onko tämä tärkeä? Olemmeko intohimoisesti kiinnostuneita tästä?*
  - Mielikuvitus: *Ovatko uudet ideat tarpeen tämän kysymyksen ratkaisemiseksi? Vaatiiko tämä luovuutta ja uusia näkökulmia?*
- **Miellekartan työstäminen:** Kehittämistarpeen ympärille laaditaan miellekartta, jossa tuodaan esiin kaikki mahdolliset teemaan liittyvät ideat, asiat ja huomiot. Tässä voi heittäytyä luovasti ja lennokkaasti ideoimaan! Tämän jälkeen miellekartat altistetaan muiden ryhmäläisten kommenteille. Miellekartat kiinnitetään seinille, ja jokainen ryhmäläinen saa kiertää kommentoimassa niitä. Ryhmät jatkavat muiden kommentit huomioiden omien miellekarttojen työstämistä.
- **Parhaiden ideoiden äänestäminen:** Miellekartat kiinnitetään seinälle, ja jokainen osallistuja saa käydä äänestämässä kunkin paperin parhaimmat ideat. Jokaisella on käytössään kutakin paperia kohden kolme ääntä. Ääni mer-

kataan tukkimiehen kirjanpidolla idean kohdalle. Kukin ryhmä tarkastelee äänestyksen tuloksia omasta paperistaan ja valitsee idean, jota lähtee työstämään eteenpäin.

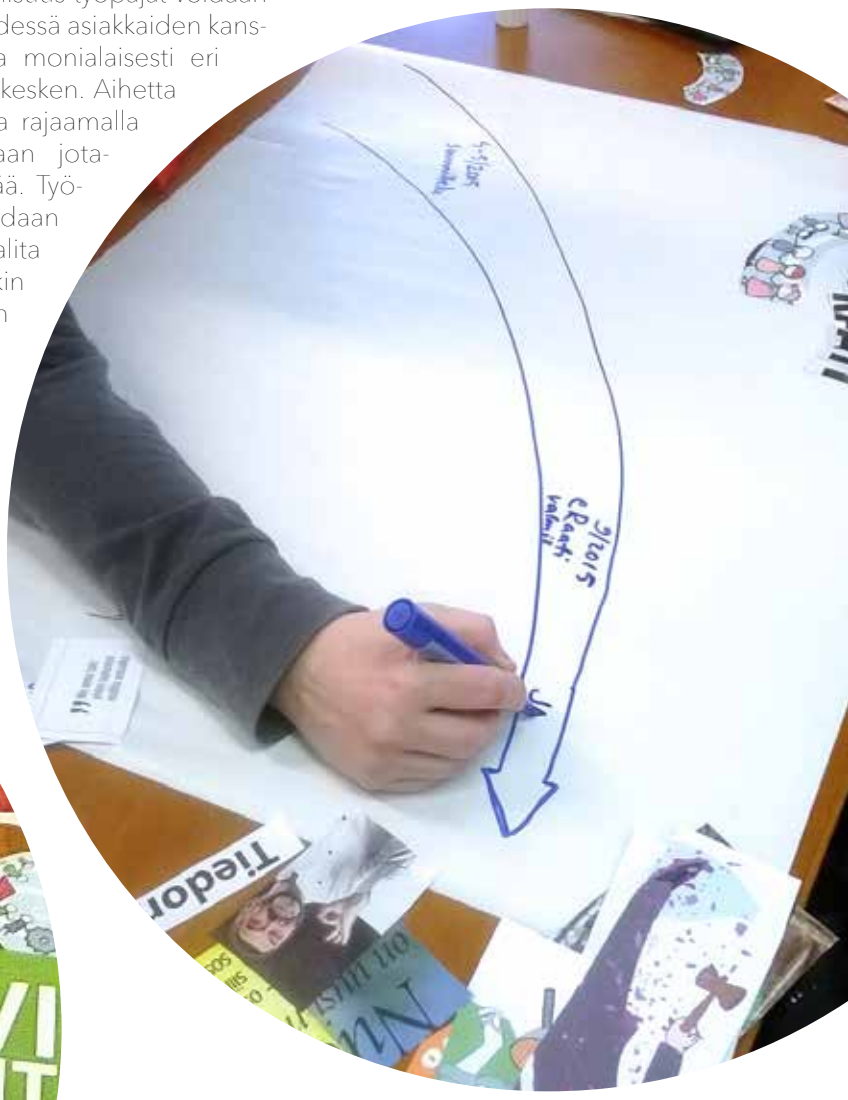
3. **Idean visualisointi ja perusteleminen:**

- **Idean kuvaaminen tiekarttana:** Idea paketoidaan toimintamalliksi kuvaamalla se visuaalisesti fläppipaperille. Ryhmäläisten luovan ajattelun virittämiseen ja idean kuvittamiseen käytetään apuna lehtileikkeitä. Tiekartta kertoo muun muassa toimintamallin tavoitteet, tarkoituksen, kohderyhmän, tekijät, aikataulun ja suunnittelun sekä toteutuksen vaiheet.
- **Idean nopea esittäminen:** Ryhmät laativat 5–7 minuutin "pitchauksen" omasta ideastaan. Pitchauksella tarkoitetaan nopeaa esitystä oman idean pääkohdista. Tarkoituksena on herättää kiinnostus esiteltävää asiaa kohtaan ja vakuuttaa kuulijat asian vahvuuksista. Havainnollistamiseksi voidaan näyttää jokin YouTube-video. Ryhmät pitchaavat oman ideansa muille osallistujille. Esityksessä voidaan käyttää dioja, kuvia ja muuta materiaalia. Muut saavat esittää kommentteja ja kysymyksiä.

Leijonan luola -tilaisuus: Osallisuus-työpajat voidaan päättää Leijonan luola -tilaisuuteen. Sen voi liittää myös osaksi jotakin muuta tapahtumaa tai tilaisuutta. Leijoniksi haastetaan organisaation johtoa, asiantuntijoita, kokemusasiantuntijoita, asiakkaita jne. Leijonan luolassa ryhmät pitchaavat oman ideansa leijonille. Leijonat kommentoivat, esittävät kysymyksiä ja saavat päättää, ostavatko idean. Tilaisuuteen kutsutaan myös yleisöä.

Vinkki: Osallisuus-työpajat voidaan toteuttaa yhdessä asiakkaiden kanssa tai vaikka monialaisesti eri toimijoiden kesken. Aihetta voi tarkentaa rajaamalla se koskemaan jotakin ikäryhmää. Työpajoille voidaan myös valita valmiiksi jokin kehittämisen tarve, jota lähdetään yhdessä ratkaisemaan. Työpajan mallin mukaan voi kehittää myös esim. rakenteellista sosiaalityötä. Yhteistyötä kannattaa tehdä esim. paikallisen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa.

Huomioitavaa: On tärkeää, että työntekijöiden osaaminen ja tieto otetaan käyttöön palveluiden kehittämisessä ja uusien toimintamallien innovoinnissa.



UUTTA SUUNTAA SOSIAALITYÖHÖN

TOIMINTAMALLIN PERUSTIEDOT

Uutta suuntaa on pilotti, jonka aikana kehitetään olemassa olevaa tai uutta toimintaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Sosiaalipalveluja voidaan kehittää kokeilemalla uusia toimintatapoja sekä arvioimalla ja tutkimalla työskentelyn tai menetelmien vaikutuksia. Samalla tuotetaan tietoa asiakkaista, asiakkaiden kokemuksista ja palvelutarpeista. Pilotin aikana kehittäjäasiakkaiden kanssa työskennellään tiiviisti ja suunnitelmallisesti.

Uutta suuntaa pilotoinnin aikana kehittäjäasiakkaiden kanssa kehitetään ja arvioidaan toimintaa tai kokeillaan jotakin uutta tapaa toimia. Pilotin tavoite mietitään vastaamaan ajankohtaisia kehittämisen tarpeita. Pilotin tavoitteena voi olla esimerkiksi suunnitelmallisen sosiaalityön mallintaminen tai vaikutusten arvioinnin, rakenteellisen sosiaalityön ja uusien työmuotojen kokeileminen. Lähtökohtana voi olla se, että pilotin aikana tehdään jotakin toisin kuin on perinteisesti totuttu tekemään.

TOTEUTUS

Tavoitteiden ja sisällön suunnittelu

Uutta suuntaa -pilotti suunnitellaan työyhteisön kehittämistarpeisiin. Pilotille määritetään tavoitteet ja sisältö sen mukaan, mitä pilotin aikana halutaan kehittää, kokeilla, tuoda näkyväksi, tutkia tai mallintaa. Pilotille sovitaan alkamis- ja päättymisaika. Pilottia varten laaditaan tarvittavat materiaalit tai etsitään sopivat jo olemassa olevista materiaaleista. Pilotin kokoukset ja raportointi aikataulutetaan.

Kehittäjäasiakkaiden rekrytointi

Kukin työntekijä rekrytoi Uutta suuntaa -pilottiin mukaan yhden kehittäjäasiakkaan. Kehittäjäasiakas voidaan valita jollakin yhdessä sovitulla perusteella, jos pilotissa halutaan keskittyä johonkin tiettyyn asiakasryhmään tai ilmiöön. Rekrytoinnissa käytetään apuna mainosta, johon on avattu pilotin tarkoitus ja sisältö. Jokaiselta kehittäjäasiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa siihen, että pilotin materiaalia saadaan hyödyntää tiedontuotannossa.

Yhdessä työskentely

Uutta suuntaa -pilotin kesto voi olla esimerkiksi 3–6 kuukautta. Kehittäjäasiakkaita tavataan pilotin ensimmäinen kuukausi kerran viikossa ja tämän jälkeen vähintään kaksi kertaa kuukaudessa. Tapaamiset suunnitellaan niin, että ne tukevat asiakkaan omia tavoitteita, toiveita ja pilotin tarkoitusta. Kehittäjäasiakkaiden kanssa voidaan kokeilla erilaisia menetelmiä ja työskentelyn vaikutusten arviointia hyödyntämällä jotakin mittaria. Kehittäjäasiakkaille voidaan toteuttaa tarpeen mukaan myös ryhmätapaamisia.

Työntekijät voivat halutessaan kirjoittaa omista havainnoistaan päiväkirjaa. Työskentelyä reflektoidaan ja havainnoista keskustellaan sosiaalisen raportoinnin kokoukses-

sa kerran kuukaudessa. Tärkeää on keskustella työskentelyssä esiin nousseista asioista ja ilmiöistä sekä niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä, työskentelyn herättämistä tunteista, onnistumisista ja haasteista. Pilotissa voidaan hyödyntää Kuvastin-itse- ja vertaisarviointimenetelmää. Kokoukset kirjataan ja tieto koostetaan raportiksi pilotin päättyessä.

Pilotin aikana kehittäjäasiakkaiden kanssa työstetään case- tai palvelupolkukuvaukset, jotka kuvaavat palvelun vaiheita ja etenemistä asiakkaan näkökulmasta. Kuvauksessa voidaan tuoda näkyväksi asiakkaan tilanne, elämäntilanteeseen vaikuttavat tekijät, palvelutarpeet, palvelukokemukset ja palveluihin liittyvät kohtaamiset ennen pilotin alkamista sekä työskentelyn tavoitteet, tapahtumat, vaikutukset, kokemukset ja suunnitelmat pilotin jälkeen. Kuvaus voidaan työstää yhdessä kehittäjäasiakkaan kanssa käsitekarttana, aikajanana tai jollain muulla luovalla tavalla.

Arviointi ja raportointi

Uutta suuntaa -pilotin päätyttyä kehittäjäasiakkailta kysytään palautetta kyselylomakkeella tai kaikille kehittäjäasiakkaille suunnatulla fokusryhmähaastattelulla. Kehittäjäasiakkailta voidaan pyytää palautetta kirjallisesti myös jokaisen tapaamisen jälkeen.

Työntekijät arvioivat pilotin onnistumista yhteisesti keskustellen ja hyödyntäen esimerkiksi SWOT-analyysia (työskentelyn sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkoiset uhat ja mahdollisuudet).

Pilotissa kertynyt tieto raportoidaan, ja sitä voidaan hyödyntää rakenteellisessa sosiaalityössä. Pilotin kokemusten ja havaintojen pohjalta on mahdollista laatia toimenpide-ehdotuksia palveluiden kehittämiseksi. Pilotin aikana voidaan tuottaa tietoa esimerkiksi sosiaalisista ongelmista tai jonkin asiakasryhmän hyvinvoinnista ja palveluiden kehittämistarpeista.

TOIMIJAT

Uutta suuntaa -pilotin toimijoita ovat kaikki pilotointiin mukaan lähtevät työntekijät ja kehittäjäasiakkaat. Pilotti tarvitsee vastuuhenkilön, joka huolehtii pilotin kulusta, yhteisten kokousten vetämisestä, tuotetun tiedon koostamisesta ja raportoinnista. Pilotti voidaan kytkeä oppilaitosyhteistyöhön ja hyödyntää opiskelijoita tiedon koostamisessa ja raportoinnissa.

MUISTIINPANOT

PALVELUT NÄKYVIKSI!

Kunnan palvelut on tehtävä näkyviksi, ja on määritettävä selkeästi se, millaista apua asiakkaan on mahdollista saada. Toimintaa voidaan tehdä näkyväksi monella eri tavalla, missä voidaan käyttää rohkeasti luovuutta. Näkyväksi tekemistä edistää selkeä palveluista tiedottaminen, viestintä ja yhteisten tilaisuuksien järjestäminen.

SOSIAALITYÖ TUTUKSI KUNTALAISILLE

Tarkoitus: Sosiaalihuollon ammattilaisten tehtäviin kuuluu kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen. Asiantuntijoiden tulee tuottaa säännöllisesti tietoa asiakkaiden tarpeista, sosiaalipalveluista ja sosiaalihuollon vaikutuksista. On tärkeää toimia ja ehdottaa toimenpiteitä, jotta sosiaalisia ongelmia voidaan ehkäistä ja korjata ja jotta palveluita voidaan kehittää kunnan asukkaiden tarpeita vastaaviksi. Kun palveluita esitellään ja ne tulevat tutuiksi, kynnys hakea apua madaltuu.

Tiedottaminen sanomalehtien kautta on nopeaa, ja sitä kautta on mahdollisuus välittää uutta, julkaisematonta tai vaikeasti ymmärrettävää tai löydettävää tietoa. Parhaimmillaan tiedottamisesta hyötyvät niin sosiaalityön ammattilaiset, asiakkaat kuin lehdistökin. Tiedottamisen kautta voidaan tuoda esille niiden asiakkaiden ääntä, joilla ei ole voimavaroja vaikuttaa epäkohtiin. Haastattelut voidaan tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa, jotta näkökulmasta tulee kokonaisvaltaisempi.

Suunnittelu:

- Mikä tärkeä viesti halutaan välittää julkisuuteen eli viestinnän tavoitteet ja motiivit:
  esimerkiksi työn ja palvelun tunnetuksi tekeminen, lainsäädännölliset muutokset ja niiden vaikutukset palveluihin tai ajankohtaiset sosiaaliset ongelmat.
- Kuka ottaa yhteyden lehdistöön?
- Otetaanko yhteys paikallislehteen, vai yritetäänkö vaikuttaa valtakunnallisesti?

Toteutus:

1. Yhteydenotto lehteen
   - sähköpostitse/puhelimitse
   - aiheen markkinointi
2. Haastattelusta sopiminen
   - ajasta sopiminen
   - paikasta sopiminen: tulee olla rauhallinen ja mielellään yhteydessä aiheeseen
   - haastateltavasta tai haastateltavista sopiminen: kuka tai ketkä ovat parhaita asiantuntijoita (johto/ työntekijät/ asiakkaat)
3. Valmistautuminen
   - sovitaan, mitkä ovat tärkeimmät asiat, joista halutaan tiedottaa
   - muistiinpanojen tekeminen
   - yllättäviin kysymyksiin varautuminen
4. Haastattelu
   - Kannattaa virittyä myönteisesti ja innostuneesti.
   - On pyrittävä tuomaan asiat esille niin, että ne kiinnostavat lukijoita.
   - Haastateltavien tulee huolehtia, että tärkeimmät asiat välittyvät, vaikka haastattelija ei niistä kysyisi.
   - Haastateltavan tulee osoittaa oma asiantuntemuksensa, eikä kysymyksiä tule ottaa henkilökohtaisesti.
   - Käytetyn kielen tulee olla asiallista ja havainnollistavaa ja käytettyjen sanojen tavallisia.
   - Haastattelu kannattaa pyytää luettavaksi ennen julkaisua, jotta voidaan korjata mahdolliset asiavirheet.

Huomioitavaa: Tiedottaminen on työntekijöille ja mukana oleville asiakkaille voimaannuttava kokemus. Se on keino tulla kuulluksi ja nähdyksi asiantuntijana, ja sitä kautta voidaan välittää myös kokemuksen tuomaa "hiljaista" tietoa. Julkinen tiedottaminen on merkittävää kuntalaisten oikeusturvan, yhdenvertaisuuden ja palveluiden läpinäkyvyyden kannalta.

AIKUISSOSIAALITYÖ

Yhteyttä ennen kuin tilanne kriisiytyy

Mielikuva sosiaalikeskukseen käsi ojossa marssivasta asiakkaasta on väärä.

● Pauliina Vilenius
pauliina.vilenius@kaleuviesti.fi

Ero, potkut, masennus tai talousvaikeudet. Kuka tahansa meistä voi missä tahansa elämänsä vaiheessa joutua tilanteeseen, jossa omat voimat eivät riitä.

Monet kunnat ja kuntayhtymät tarjoavat asiakkailleen aikuissosiaalityön palveluita, jotka keskittyvät aikuisväestön ongelmatilanteisiin.

SASTAMALASSA PALVELUN TUOTTAA Sotesi, ja se on tarkoitettu myös punkalaitumelaisille.

Aikuissosiaalityön tiimissä kaupungintalon sosiaalikeskuksessa työskentelee sosiaalityöntekijöitä, palveluohjaajia sekä etuuskäsittelijöitä.

"Tarkoitus on tuottaa matalan kynnyksen palvelua ajatuksella, että mitä tahansa voi tulla kysymään", sanoo johtava so-

Noin tuhat sai toimeentulotukea

Aikuissosiaalityön piiriin kuuluu myös toimeentulotuki.

Toimeentulotuki on tarkoitettu tilapäiseksi avuksi.

Se on viimeisjainen etuus taloudellisiin vaikeuksiin joutuneille henkilöille, jotka eivät voi saada riittävää toimeentuloa muulla tavalla, kuten ansiotyöllä tai yritystoiminnalla.

TOIMEENTULOTUEN MÄÄRÄ LASKETAAN hakijan käytettävissä olevien tulojen ja varojen perusteella. Jos tulot ovat pienemmät kuin toimeentulotuen perusosana hyväksyttävät menot, hakijalla on oikeus saada toimeentulotukea.

Sastamalassa toimeentulotukea vuonna 2012 sai 938 kotitaloutta. Vuonna 2013 määrä oli 959.

Punkalaitumella toimeentulotuen saajia vuonna 2012 oli 143 kotitaloutta, viime vuonna 115.

Vuoden 2014 tilastoja ei ole vielä julkaistu.

Neuvontaa ilman ajanvarausta

Sastamalan kaupungin ja Punkalaitumen yhteistoiminta-alue on mukana Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä - SOS II -hankkeessa.

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen tavoitteena on muun muassa asiakkaiden osallisuuden lisääminen sekä uusien toimintamallien ja -menetelmien tuominen sosiaalityöhön.

Hankkeen tiimoilta Sastamalassa toteutettiin viime keväänä asiakastyytyväisyyskysely, jonka kautta selvitettiin asiakkaiden toiveita ja kehittämisideoita. Eniten (69 %) toivottiin neuvontapalvelua ilman ajanvarausta sekä asiakastietokonetta (31 %).

Molemmat toiveet on toteutettu.

Ajanvaraukseton neuvontapalvelu on avoinna torstaisin klo 9-11- ja 12.30-14. Päivystäjänä toimii sosiaalityön palveluohjaaja Mira Kukko.

"Neuvontapalvelu on järjestetty nyt viisi kertaa, eikä kahdella kerralla ole käynyt kukaan. Koska asiakkaat ovat itse kaivanneet palvelua, toivottavaa olisi, että sitä käytettäisiin. Käynnistä ei jää merkintää, joten jos jokin asia askarruttaa, kannattaa poiketa", Kukko kannustaa.

VERKOSTOPÄIVÄ

Tarkoitus: Verkostopäivä on keino eri toimijoiden välisen yhteistyön vahvistamiseen ja palveluiden näkyväksi tekemiseen. Verkostopäivässä on tarkoituksena esitellä omaa toimintaa, tiedottaa ajankohtaisista asioista ja jakaa kokemuksia. Verkostopäivä on myös areena palvelujen ja yhteistyön kehittämiselle.

"On hyvä saada tietoa eri toimijoiden työstä. On helpompi ottaa yhteyttä, kun tietää asioista."

Suunnittelu: Verkostopäivä voi olla joko yhden toimialan tai useiden eri palvelujen yhteistyönä toteutettu. Verkostopäivän suunnittelua varten kootaan työryhmä. Työryhmä suunnittelee verkostopäivän teeman, sisällön ja aikataulutuksen. Verkostopäivän koordinointiin liittyvät tehtävät jaetaan työryhmässä.

Markkinointi: Verkostopäivää markkinoidaan sähköpostitse, ja mukaan kutsutaan kaikki yhteistyökumppanit. Kutsun mukana välitetään päivän ohjelma. Verkostopäivään ilmoittautumiset kerätään sähköisellä kyselyllä (jos sellaista ei ole käytössä omalla organisaatiolla, niin sen voi tehdä esim. Google Drivella).

Toteutus: Verkostopäivä voi olla esimerkiksi yhden iltapäivän kestävä tilaisuus, ja se voidaan toteuttaa kerran vuodessa. Verkostopäivä rakentuu lyhyistä palveluiden ja oman työn esittelyistä. Havainnollistamisessa käytetään apuna diaesityksiä, videoita ja valokuvia. Osallistujia haastetaan mukaan keskusteluun, ja heitä pyydetään esittämään kysymyksiä.

Verkostopäivään tulijoilta voidaan pyytää ennen tilaisuuden alkua kirjoittamaan post it -lapuille omia mielikuviaan esimerkiksi aikuissosiaalityöhön tai päivän teemaan liittyen. Verkostopäivässä voidaan toteuttaa työpaja, jossa yhteistyökumppaneita osallistetaan palveluiden kehittämiseen, kehittämistarpeiden määrittelyyn, haasteiden ratkaisemiseen ja uusien toimintatapojen ideointiin. Työpajan teemana voi ensimmäisessä verkostopäivässä olla vaikkapa yhteistyö.

Verkostopäivän osallistujille tehdään palautekysely, jotta saadaan tieto päivän onnistumisesta ja toiveista seuraavaa päivää varten.

Vinkki: Verkostopäivän teemaksi voidaan valita esimerkiksi nuoret, jolloin päivässä tuodaan näkyväksi nuorille suunnattuja palveluja, tietoa ja kokemuksia. Samalla voidaan toteuttaa tulevaisuustyöpaja nuorten palvelujen kehittämiseksi.

Huomioitavaa: Verkostopäivää varten on varattava tila, joka soveltuu tarvittaessa myös työpajatyöskentelyyn. Tärkeää on jättää riittävästi aikaa myös vapaalle verkostoitumiselle, ja siinä voidaan käyttää apuna erilaisia menetelmiä.

"Verkostopäivä on tarpeellinen ja hyödyllinen. Yhteistä työtä tehdään joukolla, mutta aina vaan vain vähän toisistamme erillään. Tällaiset tilaisuudet ovat tosi tärkeitä."

Lahden sosiaalipalveluiden järjestämä

VERKOSTOPÄIVÄ

"Verkostopäivän tarkoituksen on tulla näkyvimmiksi yhteistyökumppaneille, tutustua ja herättää yhteistä keskustelua kehittämisten tarpeista"

AIKA: KESKIVIIKKONA 30.1.2013 KLO 9-12
PAIKKA: WANHA HERRA, METELINMÄKI –KABINETTI

OHJELMA

Mukana päivässä:

- Aikuissosiaalityö
- Asunnottomien palvelut
- Maahanmuuttajapalvelut
- Työvoiman palvelukeskus Lyhty
- Kuntouttava työtoiminta
- Työkykyselvitysyksikkö
- Sosiaalinen luototus
- Päijät-SOS -osahanke

Klo 9.00-9.15	**Mielikuvia aikuissosiaalityöstä? Videoklippi**
Klo 9.15-10.15	**Sosiaalipalvelut esittäytyvät:** Mitä meillä tehdään, kenen kanssa ja miten
Klo 10.15-10.30	*Kahvia ja pullaa*
Klo 10.30-10.45	**Päijät-SOS:** Pieniä paloja kehittämistyöstä
Klo 10.45-11.45	**Tulevaisuuspaja:** Yhdessä kehittämistä, ideointia ja ongelmien ratkaisua
Klo 11.45-12.00	Yhteenveto ryhmien tuotoksista ja loppukeskustelu

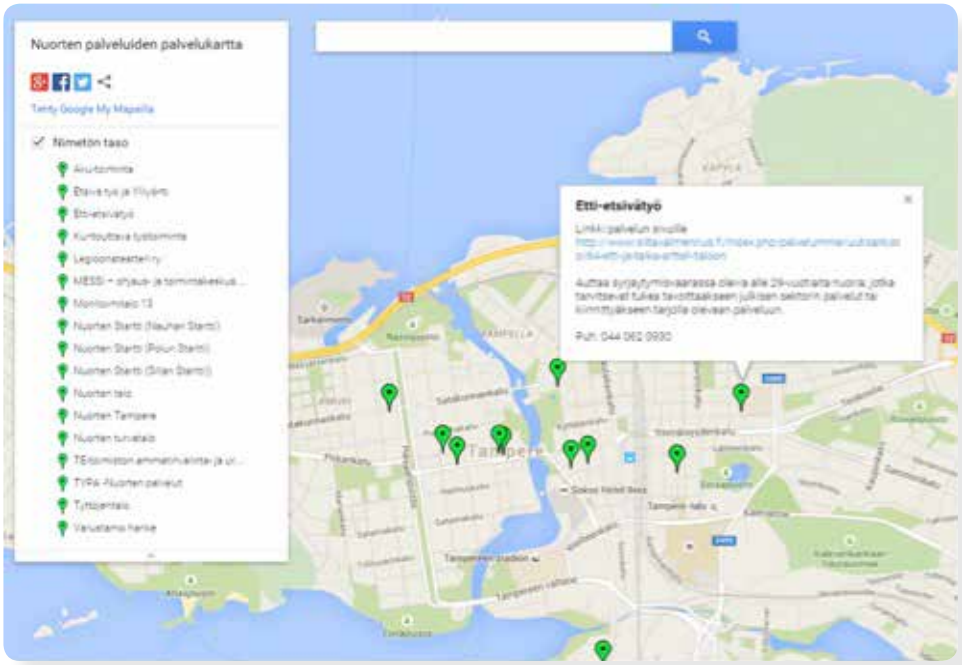
TERVETULOA MUKAAN
kuulemaan ja kuulumaan!

Ilmoittaudu verkostopäivään viimeistään 21.1.13 mennessä sähköisesti: https://www.webropolsurveys.com/

SOS HANKE

KASTE stm.fi/kaste

SOSIAALITYÖN PALVELUKARTTA



Tarkoitus: Sosiaalityön palvelukartta kerää työntekijöiden käytettävissä olevat palvelut yhteen paikkaan, josta ne ovat helposti löydettävissä. Tämä auttaa myös uusia työntekijöitä hyödyntämään heti kaikkia tarjolla olevia palveluita. Sosiaalityön palvelukartassa palvelut on kerätty teemojen mukaan Google Maps:in My Maps -palveluun. Kartat helpottavat asiakkaiden ohjaamista eri palveluihin, koska niiden avulla voidaan näyttää asiakkaalle palvelun fyysinen sijainti. My Maps -palvelussa ei ole käytössä Street view -ominaisuutta, mutta se löytyy Googlen omasta karttapalvelusta.

Suunnittelu: Työyhteisö kokoontuu listaamaan kaikki palvelut, joita he asiakkailleen tarjoavat. Palvelut tulee jakaa tiettyihin kokonaisuuksiin, kuten esimerkiksi päihde-, mielenterveys-, pitkäaikaistyöttömien ja nuorten palveluihin.

Toteutus: Ensin on luotava Google-tili www.gmail.com-sivulla. Tämän jälkeen luodaan oma kartta My Mapsiin. Jokainen palvelu tallennetaan karttaan oman fyysisen sijaintinsa kohdalle, johon kirjoitetaan palvelusta perustiedot, tarkempi kohderyhmä sekä yhteystiedot. Lisäksi pisteeseen tallennetaan palvelun kotisivujen linkki, josta käyttäjä pääsee helposti palvelun kotisivuille. Kaikki saman teeman palvelut tallennetaan samaan karttaan.

Valmiin palvelukartan linkin voi jakaa Facebookin, Twitterin tai sähköpostin kautta työntekijöille sekä yhteistyökumppaneille. Organisaation kotisivuille tulee myös rakentaa palvelukartta sivusto, jonne tallennetaan linkit eri teemojen mukaisista kartoista. Sivun kautta palvelunkäyttäjät pääsevät haluamansa teeman mukaiseen palvelukarttaan avaamalla linkin.

Kotisivulla tulee luoda palautelomake, johon karttojen käyttäjät voivat lähettää tietoa uusista palveluista. Näin karttojen päivitys ei jää yksittäisen työntekijän vastuulle, vaan palvelunkäyttäjät pitävät huolta karttojen ajantasaisuudesta. Yhden vastuutyöntekijän on ainoastaan päivitettävä tiedot, jotka muut käyttäjät hänelle lähettävät.

Huomioitavaa: Palvelukartoille on sovittava päivittäjä. Hän lisää uudet palvelut karttoihin ja poistaa vanhat käyttäjien palautteen mukaan. Googlen kartta palvelu ei vaadi erityisiä atk-taitoja, mutta vie hieman aikaa.

VIRTUAALINEN NUORTEN TALO

Tarkoitus: Kootaan kunnan alueella hajallaan olevat runsaat palvelut helposti löydettävään ja käytettävään muotoon kunnan asukkaille, työntekijöille sekä verkostoille kunnan verkkosivuille. Palvelutarjonnan esitysmuodon tulee olla selkeä ja käyttäjäystävällinen.

Suunnittelu: Valitaan työryhmän koordinaattori, joka kokoaa yhdessä työyhteisönsä kanssa ensimmäisen tapaamisen. Koordinaattori kutsuu ensimmäiseen tapaamiseen sosiaalityön verkoston jäseniä. Työryhmään valitaan sihteeri ja puheenjohtaja sekä päätetään työskentelyaikataulu. Virtuaalinen esitysmuoto ja sen selkeys kuntalaisille tulee pitää mielessä työskentelyn edetessä. Työryhmää on hyvä laajentaa koskemaan kaikkia läheisesti nuorten ja nuorten aikuisten kanssa toimivia palveluita.

Toteutus: Jokainen toimija esittelee omaa palvelua, nuorten kanssa käyttämiään työmenetelmiä ja yhteistyötahoja, jotka tulisi ottaa huomioon kootessa palvelutarjontaa. Moniammatillinen työryhmä kokoontuu sovitusti (esim. kerran kuussa kaksi tuntia kerrallaan). Työskentelymuotona voi toimia myös sähköposti, jonka avulla saadaan nopeasti kommentteja kulloinkin työn alla olevaan kysymykseen. Työskentelyn eri vaiheissa pyydetään kommentteja myös asiakkailta. Työskentelyssä ja teknisessä toteutuksessa on hyvä mahdollisuuksien mukaan hyödyntää kunnan it-suunnittelijoita ja viestintävastaavaa.

Huomioitavaa:
- Älä keksi pyörää uudelleen! Hyödynnä aikaisemmin tehtyä ja kysy kokemuksia.
- Selkeä päämäärä alusta lähtien
- Johdon sitouttaminen alusta lähtien
- Tapaamisten aikatauluttaminen mahdollisimman pitkälle (4-6 kk)
- Kaikilla tiedossa oleva aikataulu ja deadline
- Sähköpostilistan kokoaminen heti alussa sekä sen päivittäminen
- Työnjako: hyödynnä eri ihmisten osaamista ja verkostoja
- Lopputuloksen päivittäminen ja siitä vastaavan henkilön nimeäminen
- Lopputuloksesta tiedottaminen

Hausjärven malli kuntalaisten käytössä olevasta palveluvalikosta

(Hausjärven kunnan verkkosivuilla)

VIRTUAALINEN NUORTEN TALO

OPISKELU	VAPAA-AIKA	TERVEYS	SOSIAALINEN TUKI	TYÖ JA TOIMEENTULO
Peruskoulu	Nuorisotyö	Perusterveydenhuolto	Nuorten palvelupiste Nuppi	Nuorten työpaja
Lukio	Liikunta	Suun terveydenhoito	Etsivä nuorisotyö	TE-palvelut
Ammatillinen koulutus	Seurakunta	Päihdepalvelut	Sosiaalityö	Kunnan avoimet työpaikat
Opiskelun tuki	Yhdistykset	Mielenterveys	Perhepalvelut	Kela
Kansalaisopisto			Vammaispalvelut	Toimeentulotuki
			Sosiaalipäivystys	

LUOKKARETKI

"Käytännön tutustuminen antaa uutta näkökulmaa tuotettaviin palveluihin"

Tarkoitus: Luokkaretki toimii kokemuksellisena tutustumisena sosiaalipalveluihin. Luokkaretken tarkoituksena on sosiaalipalveluissa tehtävän työn näkyväksi tekeminen ja vaikuttaminen. Luokkaretki perustuu Helsingin Diakonissalaitoksen Luokkaretki laitakaupungille -toimintamalliin, joka on kehitetty sidosryhmäviestintään ja vaikuttamiseen.

Kutsu: Luokkaretkelle kutsutaan mukaan kunnan päättäjiä ja ylimpiä virkamiehiä. Heitä haastetaan keskustelemaan hyvinvointiyhteiskuntamme haasteista, työn arjessa esiin nousevista asioista ja ilmiöistä sekä kehittämistarpeista. Kannattaa rajata osallistujamäärä, jotta ryhmä sopii hyvin esiteltäviin kohteisiin ja keskustelu on sujuvaa. Luokkaretken kutsussa tuodaan esiin luokkaretken tarkoitus, ohjelma ja aikataulu.

Tutustumiskohteet ja ohjelma: Luokkaretken tutustumiskohteiksi valitaan kunnan sosiaalipalvelujen toimipisteitä. Kohteissa esitellään siellä tehtävää työtä, asiakkaita, ajankohtaisia asioita ja ilmiöitä sekä toimipisteen tiloja. Tärkeää on huomioida toteutuksessa asiakkaiden tai kokemusasiantuntijoiden osallisuus. Ohjelmanumerona voi olla esimerkiksi asiakkaiden tarinoita, yhteistä keskustelua ja asiakkaiden mahdollisuus esittää kysymyksiä osallistujille.

Toteutus: Luokkaretken kesto mietitään tutustumiskohteiden määrän ja sisällön mukaan. Luokkaretkeläiset vastaanotetaan sovitussa paikassa. Luokkaretki kuljetaan tilausbussilla tai taksilla tai kävellen, jos matkat ovat lyhyet. Luokkaretkibussin keskustelun vetämisestä ja aikataulusta vastaa nimetty matkanjohtaja. Tutustumiskohteissa pidetyt esitykset voivat olla esimerkiksi diaesityksiä, videoita, valokuvia tai tarinoita. Luokkaretkivihkoon koostetaan lyhyesti tietoa eriarvoistumisesta, paikallisista tilastoista, sosiaalipalvelujen tarkoituksesta, arvoista sekä tutustumiskohteissa tehtävästä työstä. Vihkoon voidaan liittää kysymyksiä, joita halutaan luokkaretkeläisten pohtivan kohteisiin siirtymisen aikana. Osallistujille on hyvä tehdä materiaalikassit, joihin laitetaan esitteitä ym. tutustuttavaksi myöhemmin. Luokkaretki voidaan ikuistaa valokuvatarinaksi, ja materiaalia voidaan hyödyntää vaikkapa toimintakertomuksessa.

Vinkki: Luokkaretken kohteet voidaan valita kuvaamaan jonkun asiakkaan tai asiakasryhmän palvelupolkua. Luokkaretki voidaan tällöin toteuttaa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa (esim. järjestöt ja terveyspalvelut).

Huomioitavaa: Luokkaretkestä tehdään mediatiedote, ja mukaan pyritään saamaan toimittaja tai toimittajia. Yhteiskunnallista vaikuttamistyötä voidaan tehdä median kautta, mikä on yksi rakenteellisen sosiaalityön muoto (ks. Rakenteellinen sosiaalityö ja media).

LAHTI

KUTSU JA HAASTE

Tarjoamme valituille vaikuttajille ainutkertaisen mahdollisuuden päästä tutustumaan Lahden kaupungin sosiaalipalveluihin, työhömme ja asiakkaisiimme. Haastamme sinut mukaan pohtimaan kanssamme heikoimmassa asemassa olevien ihmisten palveluihin liittyviä kysymyksiä.

Luokkaretkiohjelma:

AIKA: TORSTAI 30.10.2014 KLO 11.45–15.45

PAIKKA: LUOKKARETKI ALKAA SOSIAALIKESKUKSEN (VAPAUDENKATU 23 A) EDESTÄ KLO 11.45 JA PÄÄTTYY KAUPUNGINTEATTERIN PARKKIPAIKALLE KLO 15.45

Matkanjohtajana toimii johtava sosiaalityöntekijä Tuula Carroll

Mukaan mahtuu 16 osallistujaa!

Pakkaa matkalle mukaan paljon avointa ja uteliasta mieltä. Tarjoamme sinulle kokemuksia, näkemyksiä ja pienet luokkaretkieväät.

Luokkaretki toteutetaan Lahden kaupungin sosiaalipalvelujen ja Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä (SOS II) – hankkeen yhteistyönä

ILMOITTAUTUMISLINKKI

11.45 Aikuissosiaalityö + Sosiaalipäivystys

12.45 Työhönkuntoutuksen pajat

14.00 Maahanmuuttopalvelut

14.45 Apilakadun asumispalvelut

MUISTIINPANOT

VIESTIN-NÄLLÄ VOI VAIKUTTAA!

Viestintä on väline vaikuttamiseen. Ilman toimivaa viestintää tieto ei kulje ja asioita on hankalaa kehittää. Viestintää tarvitaan nykyään yhä enemmän useimmissa ammateissa, ja sen tulisi olla toimiva osa työyhteisöjen arkea. Viestinnän toimimattomuus voi aiheuttaa erilaisia ongelmia työyhteisöissä, asiakastyössä sekä yhteistyökumppaneiden välillä. Viestinnän avulla kerrotaan palveluista ja niiden sisällöistä. Viestintään on syytä kiinnittää huomiota, koska sitä kehittämällä voidaan selkeyttää työtä sekä lisätä asiakastyytyväisyyttä ja työhyvinvointia.

VIESTINNÄLLÄ VOI VAIKUTTAA

Tarkoitus: Sosiaalityöstä viestitään harvemmin ulospäin ja salassapitovelvollisuus on rajoittanut muutakin viestintää. Usein vain negatiiviset asiat saavat palstatilaa lehdissä, ja jutut kirjoitetaan muun kuin sosiaalityön näkökulmasta. Sosiaalityössä voitaisiin ottaa viestintä aktiiviseksi vaikuttamisen kanavaksi myös kuntatoimijoihin, lautakuntiin, mediaan ja koko ympäröivään yhteiskuntaan. Sosiaalityössä kertyy ajankohtaista tietoa yhteiskunnan tilasta, josta on syytä viestiä päättäjille. Viestintä kytkeytyy myös rakenteelliseen sosiaalityöhön.

Asiakastyössä: Sosiaalityössä työskennellään usein monimutkaisten ja vaikeiden asioiden parissa. Monet asiakkaista elävät mahdollisesti elämänsä vaikeinta aikaa. Tämä on huomioitava asiakkaiden kohtaamisissa ja työntekijöiden käyttämässä viestinnässä. Viestinnän on oltava sosiaalityössä selkeää, ja on huomioitava asiakkaiden tarpeet sekä viestinnän eri kanavat. Kaikki ihmiset eivät käytä sähköisiä palveluita, mutta toisille ne ovat kiinteä osa arkea. Sosiaalipalveluista tiedottamisen tulisi olla suunniteltu osa sosiaalipalveluita. Tieto palveluista ja sen sisällöistä tulisi olla helposti asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden saatavilla. Palveluita kehitettäessä on kuultava asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä. Tässä kohtaa tarvitaan jälleen viestintää.

Työyhteisöissä: Työyhteisöjen viestinnässä on usein kehittämisen varaa. Vaikka asiat sujuisivat hyvin, aina voidaan parantaa. Isoimmissa organisaatioissa on yleensä omat viestinnän ammattilaiset, ja osassa työntekijät hoitavat viestinnän tehtäviä oman toimen ohella. Sisäisen viestinnän tärkeitä kanavia ovat tiimikokoukset, sähköpostit jne. Sisäisen viestinnän toimivuus vaikuttaa asioiden sujuvuuden ohella myös työhyvinvointiin. Viestintää tapahtuu päivittäin työyhteisöissä, mutta sosiaalityöstä viestitään harvemmin ulospäin. Tänä päivänä sosiaalinen media on luonteva osa monen organisaation arkea. Sen avulla voidaan viestiä organisaation yleisistä asioista nopeasti ja vaivattomasti. Sosiaalityöstä voidaan viestiä myös tiiviimmin organisaation seinien ulkopuolelle.

Eri yksiköiden ja yhteistyökumppaneiden välillä: Viestinnän toimivuus on tärkeää myös yksiköiden ja yhteistyötahojen välillä. Palveluista ja toimintakäytännöistä on hyvä viestiä myös yhteistyökumppaneille, jotta he osaavat ohjata asiakkaitaan palveluiden piiriin. Viestinnän avulla rakennetaan myös hyvää yhteistyötä. Yhteiset tapaamiset tai verkostopäivät mahdollistavat yhteistyökumppaneihin tutustumisen ja keskustelun yhteistyön käytännöistä.

SOSIAALINEN MEDIA

Sosiaalinen media, tuttavallisemmin some, on mullistanut viestinnän kenttää kymmenen viime vuoden aikana. Some on osalle arkipäivää myös työasioissa. Joillakin kunnilla on jo käytössä sosiaalipalveluiden verkkoneuvontaa ja chat-palveluita. Verkossa työskentelee jo nettipoliiseja, -nuorisotyöntekijöitä ja -sosiaalityöntekijöitä. Vaikka verkkokohtaamiset eivät korvaa kasvokkaisia kohtaamisia, verkko on kätevä ja nopea kanava tietynlaiseen asiointiin. Yleinen neuvonta ja palveluohjaus hoituvat kätevästi esimerkiksi chat-palveluilla. Sosiaalipalveluilla voi olla myös palveluista tiedottamiseen liittyviä Facebook-sivuja.

Sosiaalialan ja sosiaalityön näkyvyyttä voidaan vahvistaa kirjoittamalla ajankohtaisista asioista ja ilmiöistä sosiaalityön omassa blogissa. Twitterin avulla on mahdollista nostaa asioita helposti esille ja osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun. Sosiaalisen median kautta voidaan ottaa kantaa asioihin ja olla vuorovaikutuksessa. Sosiaalista mediaa on mahdollista hyödyntää myös sosiaalipalveluissa. Kannattaa käydä tutustumassa muihin sosiaalialaan liittyviin blogeihin, joita löytyy esimerkiksi ylisosiaalineuvos Aulikki Kananojalta sekä Sosiaalinen tekijä -ryhmältä.

Vinkkejä:

- Viestintää varten kannattaa laatia viestintäsuunnitelma, joka pohjautuu organisaation viestintästrategiaan. Viestintäsuunnitelma sisältää käytännön suunnitelman siitä, kuka tai ketkä viestivät, mitä, mistä ja milloin.
- Jos organisaatiossa on omia viestinnän ammattilaisia, heiltä kannattaa kysyä vinkkejä viestinnän kehittämiseen.
- Työyhteisöissä voidaan järjestää pienimuotoisia viestintäkoulutuksia ja nimetä viestintävastaavia.
- Sosiaalisen median työhön liittyvää käyttöä voi kokeilla rohkeasti. Palveluiden yleisistä asioista voi viestiä mutkattomasti Facebookissa, ja sosiaalityön herättämiä pohdintoja sekä ajankohtaisia asioita voi ilmaista sosiaalityön omassa blogissa tai Twitterissä.
- Antakaa sosiaalityön näkyä ja kuulua!

RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ JA MEDIA

Tarkoitus: Rakenteellisen sosiaalityön ja asioiden eteenpäin viemiseksi on melkein välttämätöntä toimia myös median kanssa. Median kautta asioita saadaan yleiseen tietoisuuteen sekä herätellään niin päättäjiä, korkeampia virkamiehiä kuin muita kuntalaisiakin. Samalla sosiaalityön asiakkaat näkevät, että heidän asioitaan viedään eteenpäin. Medialla on suuri valta, eikä sosiaalityö ei voi jättää käyttämättä sen tuomia mahdollisuuksia. Sosiaalityössä vedotaan monesti vaitiolovelvollisuuteen tai lojaalisuuteen työnantajaa kohtaan, ettei esim. epäkohdista voisi viestittää julkisesti. Vaitiolovelvollisuus koskee vain yksittäisten asiakkaiden asioita, ei asioita yleisellä tasolla. Vaitiolovelvollisuuden taakse ei voi piiloutua. Työnantajalla ei ole oikeutta myöskään estää alaisiaan puhumasta julkisuudessa, vaan perustuslaki takaa kaikille sananvapauden 12. pykälän mukaisesti.

Toteutus

Lehdistötiedote: Lehtien paperiversioissa ja verkkosivuilla on yhteystiedot, joihin uutisvinkit voi lähettää joko sähköisesti tai ottamalla yhteyttä puhelimitse. Parasta tietysti olisi, jos on joku tuttu toimittaja, johon ottaa yhteyttä.

Suurten sanomalehtien uutispäälliköt voivat saada päivittäin satoja uutisvinkkejä. Tämän vuoksi lehdistötiedote tulee kirjoittaa mahdollisimman houkuttelevaksi. Jo otsikossa pitää lukea, mitä halutaan kertoa, ja itse uutisvinkin tulee olla hyvin napakka ja lyhyt. Tiedote pitää kirjoittaa niin, että toinen ymmärtää sen, vaikkei ole alan ihmisiä tai kuullut asiasta aikaisemmin mitään. Houkuttelevaksi juttuvinkin tekee monesti se, että lehti saa asiakkaita haastateltaviksi – erityisesti kuvan kanssa – tai jos tapahtumassa on mukana ns. silmäänpistäviä henkilöitä, kuten kaupunginvaltuutettuja, tai jos asia liittyy johonkin päivänpolttavaan keskusteluun.

Lehdet ja muu media toimivat hyvin nopealla syklillä eli pystyvät reagoimaan muutaman päivän varoitusajalla. Mediatiedote kannattaa laittaa samanaikaisesti useammalle taholle, myös ilmaisjakelulehtiin ja paikallisradioihin tai -televisioihin.

Huomioitavaa

Mikäli kyseessä on lehtijuttu, kannattaa se pyytää ennen julkaisua luettavaksi, jotta sitä voi vielä muokata.

Isoimmissa kaupungeissa toimii erillinen viestintäyksikkö, joka auttaa viestintään liittyvissä asioissa. Heillä on myös isot jakelulistat eri medioihin, jolloin tieto leviää sitä kautta, ja tätä kautta voi tulla yhteydenottoja eri medioilta.

"Julkisuus on rakenteellisen sosiaalityön työskentelyväline."

Laura Tiitinen, 21.1.2015 Rakenteellinen sosiaalityön seminaarissa. Sosiaalinen tekijä: https://sosiaalinentekija.wordpress.com/

Ohessa on esimerkki hyvin onnistuneesta mediamarkkinoinnista. Edustajia tuli paikalle maakunnan päälehdestä ja uutislähetyksestä sekä useasta pienestä lehdestä ja paikallisradiosta.

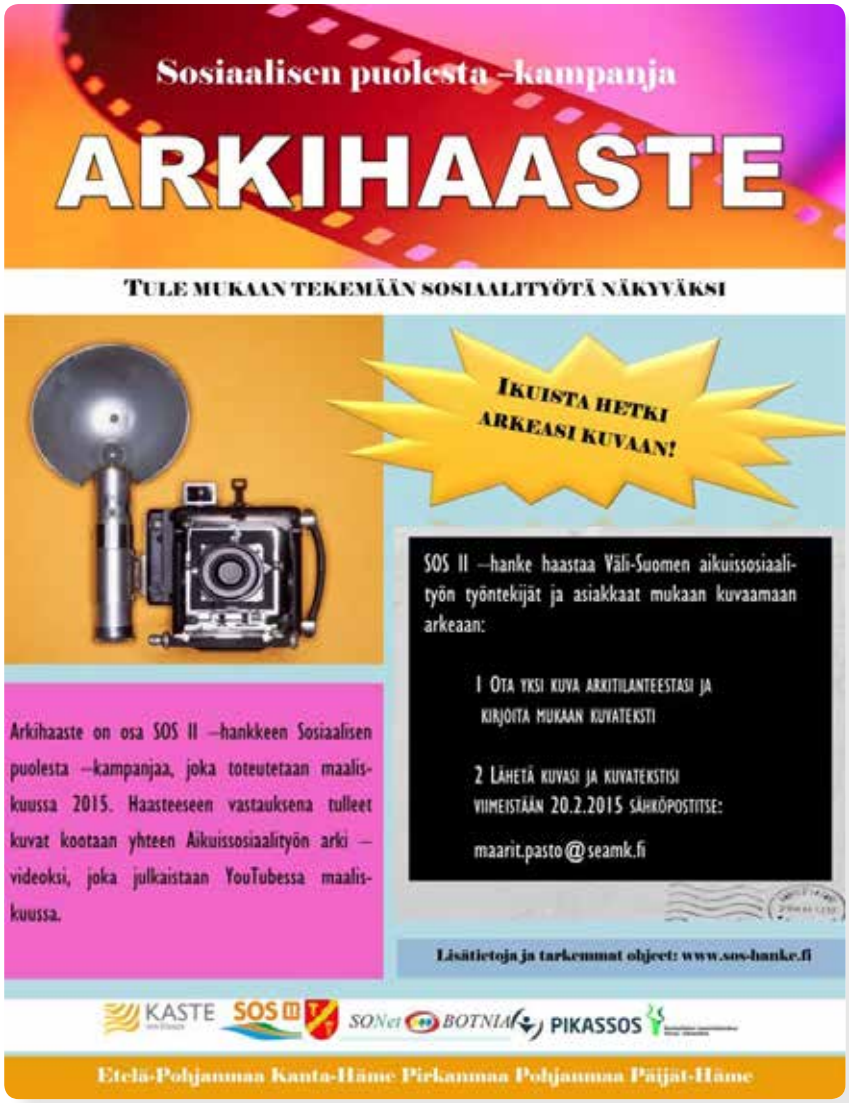
Retki avasi avun tarpeen

Tampereen kaupungin asioista päättävät valtuutetut ja virkamiehet saivat aimo annoksen kokemusta käytännön sosiaalityöstä eri puolilla kaupunkia torstaina kierrelleellä luokkaretkellään.

–Sain käytännön havaintoja ruohonjuuritason työstä, ihmisten ongelmista ja miten niitä ratkaistaan, Aila Dündar-Järvinen (sd) arvioi retken antia.

Kutsun retkelle esitti SOS II -hanke, joka pyrkii lisäämään sosiaalipalveluiden asiakkaiden osallisuutta.

ARKIHAASTE



Tarkoitus: Arkihaasteen tarkoituksena on tuoda valokuvien kautta näkyväksi asiakkaiden ja työntekijöiden arkea.

Markkinointi: Arkihaasteesta tehdään mainos, jossa kerrotaan selkeästi haasteen tarkoitus ja annetaan ohjeet valokuvaamiseen sekä kuvien lähettämiseen sähköpostitse vastuutyöntekijälle. Kuviin pyydetään liittämään kuvateksti, joka kertoo kuvan tapahtumasta.

Toteutus: Työntekijät voivat kuvata omaa arkeaan tietyn ajan ottamalla esim. yhden kuvan työpäivän aikana tai haastaa asiakkaat kuvaamaan omaa arkeaan. Arkihaaste voidaan myös toteuttaa osana jotakin ryhmää.

Haasteeseen vastauksena tulleista kuvista voidaan koota näyttely asiakastiloihin tai tehdä Windowsin elokuvatyökalulla video. Arkihaasteen kuvia voidaan hyödyntää myös työn esittelyissä yhteistyötahoille tai päättäjille.

Huomioitavaa: Arkihaastetta toteutettaessa on tuotava selvästi esiin se, mihin kuvia aiotaan käyttää ja missä ne julkaistaan.

SOS II hankkeen YouTube -videot:

Aikuissosiaalityön arkihaaste 2014

Sosiaalisen puolesta

Päiväni sosiaalityöntekijänä

MUISTIINPANOT

IDÉBOK

FÖR UTVECKLING AV SOCIAL ARBETE

KLIENTRESPONS

Mål: I socialvårdslagen framhävs klienternas delaktighet och självbestämmanderätt. I form av respons deltar klienterna i planeringen, bedömningen och utvecklingen av tjänsterna samt i kvalitetskontrollen. På detta vis ökar och stärks klienternas deltagande.

Planering: I arbetsgemenskaperna är det viktigt att fundera över vad man önskar få respons på och hur den inhämtade responsen används för att utveckla tjänsterna. Under olika år kan man lyfta fram olika teman, såsom bemötande av klienter, e-tjänster, utvecklingsförslag etc.

Implementering: Klientresponsen ska samlas in planmässigt och regelbundet, minst en gång per år. Muntlig respons kan samlas in dagligen. Genom att utse en ansvarig person säkerställs att responsens samlas in och används.

Att beakta: Om responsen samlas in skriftligen ska man reservera tillräckligt med tid för insamling och hantering enligt enkätens omfattning. Om responsen samlas in med en skriftlig enkät lönar det sig att ta reda på om det finns ett elektroniskt system för hantering av responsen.

MUNTLIG KLIENTRESPONS

Dagligen efter varje träff ber socialarbetaren om direkt respons på träffen för att utvecklas i det egna arbetet.

Modellfrågor:

1. Motsvarade denna träff dina förväntningar?
2. Vad tyckte du om träffen?
3. Vilka önskemål har du som klient för den fortsatta kontakten med socialvården?

SKRIFTLIG KLIENTRESPONS

Dagligen efter varje träff ger socialarbetaren klienten ett responskort, som anonymt kan lämnas i en låda i aulan. Korten kan exempelvis kodas enligt färg för att kunna behandlas för olika socialarbetares del.

KLIENTRESPONS

1. Motsvarade denna träff dina förväntningar?

☺ 😐 ☹

2. Vad tyckte du om träffen?

☺ 😐 ☹

3. Vilka önskemål har du som klient för den fortsatta kontakten med socialvården?

_____

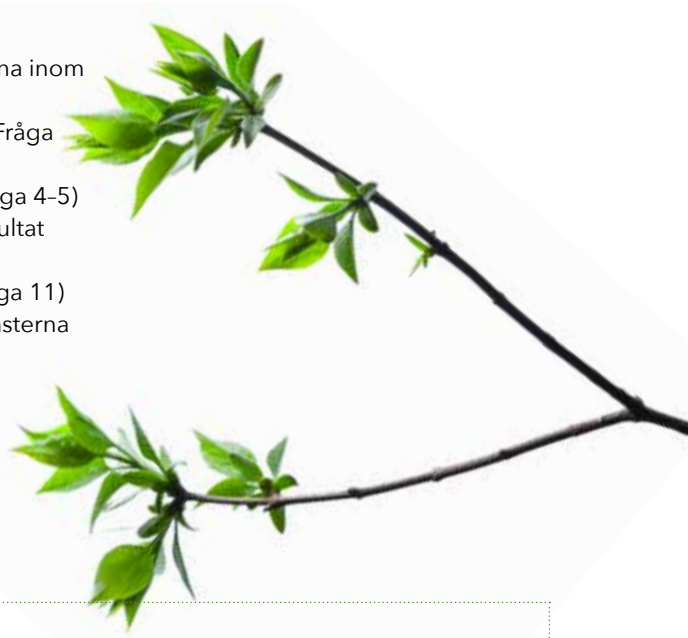
_____

_____

KLIENTNÖJDHETSENKÄT

Enkäten kan genomföras årligen under en viss månad varvid resultaten kan jämföras med varandra. Enkäten delas ut under träffar med klienterna samt medföljer skriftliga beslut. Enkäten kan även genomföras som en webbenkät om kommunen har tillgång till programvara för detta. Enkäten utgöras av 13 flervalsfrågor och tre öppna frågor. Frågorna är indelade i huvudgrupper, med vilka man strävar efter att erhålla information om följande:

- Hur har du upplevt tjänsterna inom vuxensocialarbetet?
- Tjänsternas tillgänglighet (Fråga 1–3)
- Träffar och växelverkan (Fråga 4–5)
- Tjänsternas kvalitet och resultat (Fråga 6–10)
- Delaktighet som klient (Fråga 11)
- Allmän uppfattning om tjänsterna (Fråga 12)
- Fritt formulerad respons



Asiakastyytyväisyyskyselyn mallilomake

Taustatiedot

Sukupuoli (ympyröi) 1. Nainen 2. Mies

Syntymävuosi (esim. 1973) _____

Kuinka kauan olet ollut sosiaalityön asiakkaana? (esim. 1v 2 kk) _____

Miten olet kokenut aikuissosiaalityön palvelut? Valitse sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Aukioloajat ovat riittävät ja minulle sopivat.	1	2	3	4	5
2. Työntekijä on helposti tavoitettavissa.	1	2	3	4	5
3. Sain vastaanottoajan riittävän nopeasti.	1	2	3	4	5
4. Olen saanut asiallista kohtelua.	1	2	3	4	5
5. Koen, että olen tullut kuulluksi.	1	2	3	4	5
6. Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa.	1	2	3	4	5
7. Työntekijä esitti asiat ymmärrettävällä tavalla.	1	2	3	4	5
8. Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa.	1	2	3	4	5
9. Olen saanut apua tilanteeseeni.	1	2	3	4	5
10. Työntekijällä oli riittävästi aikaa paneutua asiani käsittelyyn.	1	2	3	4	5
11. Mielipiteeni otetaan huomioon minua/perhettäni koskevissa asioissa.	1	2	3	4	5
12. Yleisarvio palvelusta.	☹	☹	😐	☺	☺

Vapaa sana tai terveisiä työntekijöille (voit jatkaa kääntöpuolelle)

_____

GRUPPINTERVJU

Metoden Gruppintervju ka användas för att mer ingående behandla teman som framkommit i klientnöjdhetsenkäterna eller exempelvis för att samla in respons från en grupp som deltar i social rehabilitering. Målet är att öka klienternas möjligheter att påverka och få till stånd ändringar i tjänsterna som motsvarar klienternas behov. Då klienterna tillsammans med socialarbetarna deltar i arbetet med att utveckla tjänsterna ökar deras delaktighet och resurser.

Process

1. Målet för intervjun
   - Varför genomförs intervjun?
   - Formulering av frågor enligt tema, t.ex.: Vad tycker du om verksamheten och hur skulle du utveckla denna?
2. Överenskommelse om genomförandet av intervjun
   - Vem/vilka personer utför intervjun, var och när?
   - Personen som utför intervjun ska vara tillräckligt neutral: att anlita en extern intervjuare kan öka förtroendet
   - Platsen ska vara trivsam och lugn: klienterna kan få komma med förslag på platser
3. Sammansättning av gruppen
   - 5–10 personer, 1–3 intervjuare beroende på guppens storlek
   - Målet för intervjun ska beaktas
4. Intervju
   - Inledningsvis är det viktigt att informera gruppmedlemmarna om målet för och framskridandet av intervjun
   - Det är viktigt att skapa en förtrolig, uppmuntrande och likvärdig samtalsatmosfär
   - Intervjuaren ser till att inläggen fördelas rättvist mellan de olika deltagarna, leder diskussionen, ställer konkreta frågor vid behov och har ansvar för att tidtabellen följs
   - Intervjuaren ska vara empatiskt för att klienterna ska uppleva att de blir hörda och förstådda
   - Resultaten av intervjun kan samlas in i form av anteckningar, ljudinspelning eller videoinspelning
5. Sammandrag
   - Intervjuaren gör ett sammandrag av responsen under intervjun t.ex. i form av en SWOT-analys
   - I sammandraget antecknas både det som fungerar hos verksamheten och det som behöver utvecklas
6. Responsdiskussion
   - Responsen diskuteras antingen tillsammans med klienterna, socialarbetarna och cheferna eller separat
7. Implementering av det som framkommit av intervjun
   - Man kommer överens om vad som ska utvecklas, vem som ansvarar för processen samt om tidtabellen
   - Intervjun kan bli en regelbunden metod för att samla in information och öka klienternas delaktighet. Den kan även genomföras vid ett enskilt tillfälle, exempelvis för att få klienternas perspektiv då man planerar en tjänst.

TEMADAG FÖR KLIENTERNA

Mål: Under temaeftermiddagar kan man informera klienter och samarbetspartner om tjänsternas innehåll och kommande förändringar samt samla in klientrespons och utvecklingsförslag. En utvecklingsgrupp eller ett klientråd kan sammanställas av klienter som deltagit i temaeftermiddagar.

Planering: Eftermiddagarna planeras under våren och hösten ett par månader innan den första träffen. I planeringen deltar anställda inom social- och hälsovården, som även deltar i förverkligandet av temaeftermiddagarna. Under våren kan tre temaeftermiddagar arrangeras och under hösten två. Träffarna kan med fördel äga rum i samma, neutrala lokaler varje gång, som bör bokas redan i planeringsskedet.

Marknadsföring: Träffarna ska aktivt marknadsföras i lokaltidningen i kommunen, gärna i ett nummer med stor spridning som når varje hem, på kommunens webbplats, sättas upp på anslagstavlor och delas ut till samarbetspartner samt medfölja beslut. Av reklamen ska kort och koncist framgå syftet med träffarna och varför det lönar sig att delta.

Implementering: Träffens längd är cirka två timmar, varav den första timmen används till att informera om tjänsterna och den andra till aktiv diskussion med klienterna och de övriga deltagarna. Klienternas respons och utvecklingsförslag antecknas och vidareförmedlas till de olika arbetsenheterna. Gärna bör två anställda från samma enhet eller olika enheter närvara, så att den ena kan sköta informationen om tjänsterna till klienterna och den andra fungera som ordförande och sekreterare.

Att beakta: Träffarna och planeringen av dessa bör koordineras. För detta behövs e person som håller kontakt med deltagarna, bokar lokalerna, håller koll på saker och ting samt fördelar arbetet mellan deltagarna.

KLIENTRÅD INOM SOCIALARBETET

GRUNDINFORMATION OM VERKSAMHETSMODELLEN

Klientråd inom socialarbetet är avsedda för socialarbetets klienter som är intresserade av att utveckla och påverka verksamheten. I klientråden behandlas utvecklingsbehov som förs fram av medlemmarna i rådet och vid socialstationerna, som rådets medlemmar fördjupar sig i och ger sitt eget perspektiv på. Klientrådet tar även aktivt ställning i samhällsfrågor och deltar således i det konstruktiva socialarbetet både på kommunal nivå och riksnivå. Klientråd inom socialarbetet är socialarbete i grupp med syfte att öka klienternas delaktighet. Rådet fungerar även som social rehabilitering för deltagarna.

IMPLEMENTERING

Verksamheten för klientråd inom socialarbetet

I klientråd inom socialarbetet behandlas aktuella frågor inom socialarbetet. Rådet behandlar frågor utgående från gemensam dialog. De ansvariga för rådet är ordförande och sekreterare. I varje råd har man fokus på en eller två större frågor. De ansvariga för klientrådet förmedlar den insamlade informationen och utvecklingsförslagen till proffs och ledningen inom socialarbetet. Man tar även ställning i större samhällsfrågor och förmedlar sin ståndpunkt till beslutsfattare och vid behov även media.

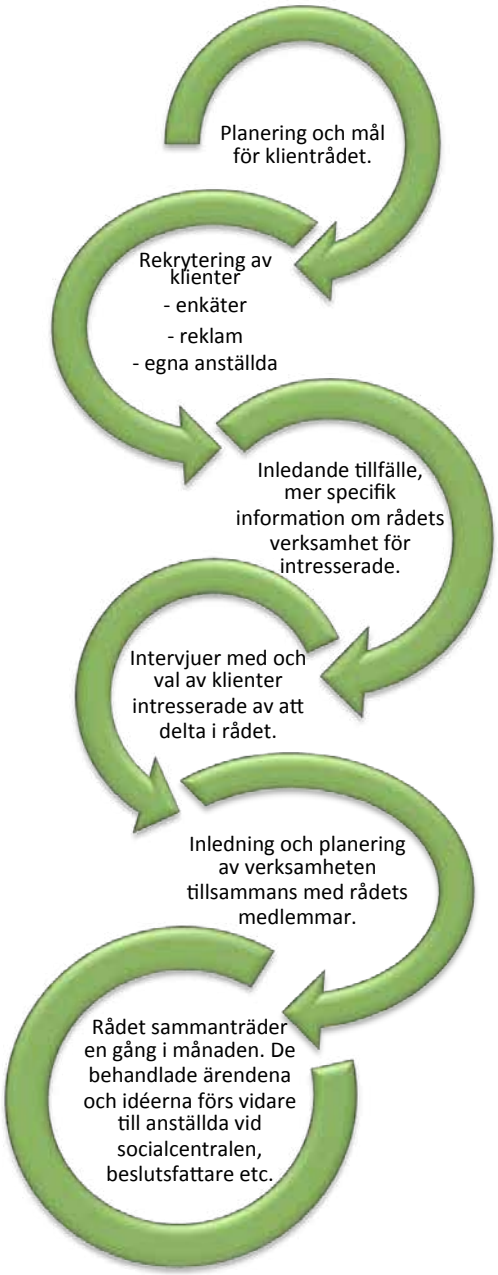
Klientråd inom socialarbetet är en kanal för påverkan samt verksamhet som ger deltagarna en känsla av delaktighet. Syftet med rådet är att utveckla tjänsterna med större fokus på klienterna och uppmuntra klienterna att delta i planeringen av tjänsterna. För proffsen inom socialarbetet innebär klientrådet en ny approach till klientarbetet och tjänsterna och fungerar i bästa fall som en resurs. Klientrådet fungerar även som en informationskanal för medlemmarna.

IMPLEMENTERINGENS OLIKA SKEDEN

- Planering och mål för klientrådet
- Rekrytering av och marknadsföring till klienter: enkäter, reklam, via egna anställda
- Inledande tillfälle: mer exakt information om rådets verksamhet för intresserade
- Intervjuer och val: intervjuer och val av klienter intresserade av att delta i rådet
- Inledning och planering av verksamheten tillsammans med klienterna: inledning och planering av rådets verksamhet tillsammans med klienterna:
- Regelbundna träffar

Planering och mål

Klientråd inom socialarbetet är planmässigt socialarbete och verksamheten karaktäriseras av växelverkan. Ur organisationens perspektiv fungerar klientrådet som ett forum för att samla in respons från klienterna samt för utvecklingsverksamheten. Vid planeringen av klientrådet är det viktigt att ledningen förbinder sig till att verkligen beakta informationen som rådets medlemmar bidrar med samt föra vidare frågor till rådet, som medlemmarna genom att ta ställning till kan påverka planeringen av tjänsterna redan i ett tidigt skede. Ur ett samhällsperspektiv fungerar rådet som en kommunikationskanal för klienterna inom socialvården och förmedlar information till allmänheten om problemen för de svagaste i samhället och möjligheterna för att förbättra deras situation.



Rekrytering och marknadsföring

Man bör satsa på rekryteringen av medlemmar till klientråden inom socialarbetet. Rekryteringar sker via anställda som arbetar med klienter. Färdig reklam ska skapas för klientråden, som socialarbetarna kan använda för att marknadsföra råden och diskutera dem med potentiella klienter samt uppmuntra till deltagande. Proffsen måste kunna bedöma om klientens egen livssituation är sådan att personen kan delta i verksamheten.

"Att ge en röst åt människor i samhällets utkant ger dem en chans att bli sedda på sina egna villkor."

Klientnöjdhetsenkäter är även ett effektivt sätt att rekrytera medlemmar till klientråden. Ett fungerande sätt är att fråga deltagarna om de är intresserade av att utveckla socialarbetet och be dem uppge sina kontaktuppgifter. Alla som uppgett sina kontaktuppgifter och anmält sitt intresse bjuds in till det inledande tillfället. Utöver det ovannämnda ska marknadsföring bedrivas genom att dela ut broschyrer till socialstationer, klienter och samarbetspartner samt genom reklam per e-post och i sociala medier.

Inledande tillfälle

Det inledande tillfället för klientrådet ska marknadsföras i stor utsträckning. Kaffeservering bör ingå under det inledande tillfället. Under tillfället ges deltagarna mer exakt information om vad ett klientråd är och vilket syfte rådet har. Det är viktigt att skapa en atmosfär där klienterna upplever att de verkligen kan påverka innehållet i socialarbetets tjänster. Under tillfället informeras om hur rådet verkar i praktiken, hur ofta rådet sammanträder och om praxis för rådets möten. Redan från början bör man lyssna på klienternas berättelser och frågor om klientråden eller andra aspekter av socialarbetet utan att begränsa diskussionen. Det lönar sig att i mån av möjlighet bjuda in tidigare rådsmedlemmar för att berätta om sina erfarenheter. I slutet av tillställningen delas en blankett ut till deltagarna, på vilken de intresserade kan fylla i sina kontaktuppgifter.

Intervjuer och val

Varje person som lämnat sina kontaktuppgifter intervjuas innan han eller hon väljs in i klientrådet. Vid intervjun klargörs klientens livssituation samt hans eller hennes erfarenhet av socialtjänsterna. Det är även viktigt att diskutera vad personen är intresserad av då det gäller utveckling av socialtjänsterna. Teman som lyfts fram under intervjuerna kan senare behandlas i klientrådet. Man bör komma ihåg att intervjun är en mycket betydande upplevelse för många klienter. Utöver att bekanta sig med klienten bör man under intervjun utreda om klientens egen livssituation är sådan att personen kan delta i rådets verksamhet. Exempelvis ett akut rusmedelsproblem eller problem med den mentala hälsan kan utgöra hinder för att delta i rådets verksamhet.

Gemensam inledning och planering av verksamheten

Det viktigaste vid klientrådets inledande träff är att skapa sammanhållning inom gruppen. De ansvariga för rådet introducerar medlemmarna för varandra med hjälp av olika metoder. Som allra enklast kan detta ta formen av en presentationsrunda med olika "fiiliskort". Under den första träffen bör man komma överens om praxis och spelregler för rådets möten, servering, att ge varandra utrymme samt respektera varandras åsikter. Tillsammans med medlemmarna i rådet diskuteras vilka frågor de önskar behandla. De ansvariga för rådet försöker skapa större helheter av förslagen. Medlemmarna bör även informeras om eventuella teman som organisationens ledning redan har förberett för rådet. Under den första träffen har klienterna ett stort behov av att berätta om problem och utmaningar man själva stött på inom socialvårdens tjänster. Detta bör man vara beredd på. Med tidens gång blir den problemcentrerade diskussionen

"Själv har jag fått större kunskap och som medlem i klientrådet en känsla av att kunna påverka och stolthet som medlem. I rådet är alla jämlika och vi stöttar varandra."

mer konstruktiv och det lönar sig givetvis även att styra diskussionen så att den har fokus på lösningar.

Regelbundna träffar

Det är viktigt att klientråden träffas regelbundet. Detta motiverar rådets medlemmar att aktivt delta i verksamheten. Medlemmarna får innan följande möte föregående mötes promemoria, inbjudan till följande möte samt föredragningslista. Det är även möjligt att bifoga annat material enligt behov. Vid varje träff behandlas ett eller två större teman. Gäster kan bjudas in till ungefär vart annat möte. Gästerna väljs enligt de teman som tas upp. Man kan behandla teman genom att diskutera tillsammans, men för större råds del finns det anledning att använda arbete i grupp eller olika andra metoder för att bearbeta temana. Ledarna för klientrådet ska se till att varje medlem får en chans att delta i diskussionen. Vid behov fördelar ledarna inläggen mellan medlemmarna för att alla ska kunna delta i diskussionen. Givetvis är det bra att ge utrymme för friare diskussion emellanåt. Ledarna för rådet bör på förhand komma överens om vem av dem som fungerar som ordförande och vem som sekreterare för rådet. En betydande faktor för medlemmarna har varit att deras bussresor ersätts då de deltar i rådets möten. Detta upplevs dock inte som ett hinder för deltagande.

CENTRALA AKTÖRER OCH RESURSER

Klientråd kräver tre anställdas arbetsinsats, varav en ska fungera som ansvarig person för verksamheten. Minst en av de anställda ska vara en socialarbetare. Helst ska antalet medlemmar i klientråden uppgå till ungefär 10–15 klienter, högst 20. I råden fungerar en anställd som ordförande, en som sekreterare och den tredje förbereder teman för rådet tillsammans med ordförande. Om klientrådet träffas en gång i månaden är varje anställds månatliga arbetsinsats i klientrådet 7–8 timmar. I arbetsuppgifterna ingår bland annat att boka lokaler och servering, skriva PM, bjuda in gäster, sammanställa och skriva ut material, förbereda skrivelser etc. för rådet, skicka ut inbjudan till möten och övriga brev, följa med aktuella frågor med koppling till valda teman och informera om dessa samt att utveckla, reflektera kring och utvärdera klientrådsverksamheten.

Ledarna för klientråd ska vara intresserade av arbete i grupp och följa med utvecklingen inom socialarbetet. Även kännedom om kommunalt beslutsfattande är en fördel. Ledarna för klientrådet ska aktivt och på eget bevåg ta kontakt med olika instanser för rådets del.

"Stödet från gruppen har gett mod att till och med våga uppträda. Även i övrigt har skamkänslorna som klient hos socialarbetet minskat och tack vare detta har jag blivit mer aktiv och initiativtagande i dessa frågor även utanför rådet."

ERFARENHETSSAKKUNNIG INOM SOCIALARBETET

GRUNDINFORMATION OM VERKSAMHETSMODELLEN

Erfarenhetssakkunniga inom socialarbetet är klienter som är välbekanta med socialarbetets tjänster. Dessa klienter har egna erfarenheter som klient inom exempelvis vuxensocialarbetet, socialarbetet med barnfamiljer, ansökan om utkomststöd eller rehabiliterande arbetsverksamhet. De erfarenhetssakkunniga för fram klientens åsikter och perspektiv, som inte nödvändigtvis alltid noteras av proffsen inom socialvården. Inom verksamheten med erfarenhetssakkunniga är syftet att öka klienternas delaktighet och fungera som social rehabilitering. Med hjälp av erfarenhetssakkunniga kommer det viktiga klientperspektivet tydligare fram. Deltagande i verksamheten är frivilligt och kräver inte tidigare erfarenheter av liknande uppdrag.

IMPLEMENTERING AV VERKSAMHETSMODELLEN

Erfarenhetssakkunniga inom socialarbetet

Syftet med verksamheten är att öka delaktigheten för kommuninvånare i svagare ställning samt antalet möjligheter att påverka. De erfarenhetssakkunniga bidrar med självupplevda erfarenheter genom att föra fram klienternas perspektiv på attityder, tjänster och samhällsfrågor på gräsrotsnivå. De motiverade klienterna med personliga åsikter och erfarenheter samt vilja och intresse att påverka planering, implementering, utveckling och utvärdering av socialtjänsterna får själva delta i utvecklingen av tjänsterna tillsammans med proffs inom socialvården. Genom att inkludera erfarenhetssakkunniga i utvecklingsarbetet strävar man efter att de ska delta i samma utsträckning som proffsen, och de deltar i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av tjänsterna.

Implementeringens olika skeden

- Behov av sakkunniga med egna erfarenheter av socialarbetet
- Rekrytering av och marknadsföring till klienter: enkäter, reklam, via egna anställda
- Inledande tillfälle: mer exakt information om verksamheten med sakkunniga
- Intervjuer och val: intervjuer och val av klienter intresserade av att delta i verksamheten
- Utbildning för erfarenhetssakkunniga
- Koordinering av beställningar och gemensamma träffar

Behov av sakkunniga med egna erfarenheter av socialarbetet

De erfarenhetssakkunniga inom socialarbetet talar under seminarier, utbildningar och som inbjudna gäster vid läroanstalter. De fungerar som sakkunniga vid utarbetandet av lärdomsprov, undersökningar, broschyrer och klientenkäter. De sakkunniga deltar i ledningsgrupper, styrgrupper, projektdagar och andra arbetsgrupper samt i utvecklingen av socialarbetet och planeringen av utvecklingsarbetet. De sakkunniga berättar om sina egna erfarenheter som klienter, den egna rehabiliteringsprocessen eller uppgifterna som erfarenhetssakkunnig. Den sakkunniges erfarenheter och perspektiv som sakkunnig är mer omfattande än enbart personens personliga erfarenheter som användare av tjänsterna.

De erfarenhetssakkunniga inom socialarbetet kan ses som en form av tolkar mellan proffsen och klienten på mottagningarna. De sakkunniga kan även själva ta emot klienter. De sakkunniga motiverar klienten exempelvis att delta i rehabilitering, ingjuter hopp om att lyckas och ger råd, tips och information. På detta vis lyfter man fram personliga erfarenheter och klientperspektivet samt erhåller unik kunskap om hur tjänsterna bör utvecklas och vad som är viktigt i mötet mellan socialarbetare och klienter. Besöken anpassas alltid enligt beställarens behov.

Rekrytering och marknadsföring

Man bör satsa på sakkunniga med egna erfarenheter av socialarbetet. Rekryteringer sker via anställda som arbetar med klienter. Färdig reklam ska skapas för sakkunnigverksamheten, som socialarbetarna kan använda för att marknadsföra verksamheten och diskutera denna med potentiella klienter samt uppmuntra till deltagande. Proffsen måste kunna bedöma om klientens egen livssituation är sådan att personen kan delta i verksamheten.

Klientnöjdhetsenkäter är även ett effektivt sätt att rekrytera sakkunniga. Ett fungerande sätt är att fråga deltagarna om de är intresserade av att utveckla socialarbetet och be dem uppge sina kontaktuppgifter. Alla som uppgett sina kontaktuppgifter och anmält sitt intresse bjuds in till det inledande tillfället. Ett effektivt sätt att rekrytera sakkunniga är genom reklam i tidningar. Utöver det ovannämnda ska marknadsföring bedrivas genom att dela ut broschyrer till socialstationer, klienter och samarbetspartner samt genom reklam per e-post och i sociala medier.

Inledande tillfälle

Det inledande tillfället för sakkunnigverksamheten ska marknadsföras i stor utsträckning. Kaffeservering bör ingå under det inledande tillfället. Under tillfället ges deltagarna mer exakt information om verksamheten och dess syfte. Under tillfället presenteras verksamheten i praktiken. Redan från början bör man lyssna på klienternas berättelser och frågor. Det lönar sig att i mån av möjlighet bjuda in tidigare sakkunniga för att berätta om sina erfarenheter. I slutet av tillställningen delas en blankett ut till deltagarna, på vilken de intresserade kan fylla i sina kontaktuppgifter.

Intervjuer och val

Varje person som lämnat sina kontaktuppgifter intervjuas innan han eller hon väljs för sakkunnigverksamheten. Intervjuerna utförs av de ansvariga för verksamheten. Vid intervjun kan med fördel två anställda delta och frågorna vara utarbetade på förhand. Intervjusituationen bör dock vara fri. Vid intervjun klargörs klientens livssituation samt hans eller hennes erfarenhet av socialtjänsterna. Det är även viktigt att diskutera vad personen är intresserad av då det gäller sakkunnigverksamheten. Man bör komma ihåg att intervjun är en mycket betydande upplevelse för många klienter. Utöver att bekanta sig med klienten bör man under intervjun utreda om klientens egen livssituation är sådan att personen kan delta i verksamheten. Exempelvis ett akut rusmedelsproblem eller problem med den mentala hälsan kan utgöra hinder för att delta i sakkunnigverksamheten.

"Vi sakkunniga är själva klienter, så om vår aktivitet belönas så att vi själva kan utvecklas i rätt riktning anser jag att vi har lyckats."

Utbildning för erfarenhetssakkunniga

Att utnyttja egna erfarenheter och arbeta med utveckling kräver särskilda beredskaper och färdigheter. Därför deltar de erfarenhetssakkunniga inom socialarbetet i en utbildning för erfarenhetssakkunniga. I utbildningen ingår teoretisk kunskap om verksamheten som sakkunnig samt praktiska övningar av olika slag. Under utbildningen studerar man och reflekterar kring bland annat de sakkunnigas egen bakgrund, att uppträda offentligt och den egna erfarenheten som grund för sakkunskap samt gör olika muntliga övningar. Dessutom förutsätter verksamheten som sakkunnig att man kommit tillräckligt långt i rehabiliteringsprocessen, har förmåga att reflektera kring egna erfarenheter samt kan samarbeta med proffs inom socialvården. Utbildningen för erfarenhetssakkunniga arrangeras av bl.a. yrkeshögskolor och vuxenutbildningscentraler som en inköpt tjänst. Längden på utbildningen varierar. En viktig del av utbildningen för erfarenhetssakkunniga inom socialarbetet är en introduktion av tjänsterna inom socialvården. Utbildningen ger ingen yrkesmässig behörighet men fungerar som stöd för verksamhet som erfarenhetssakkunnig.

Koordinering av beställningar och gemensamma träffar

Det är viktigt att de erfarenhetssakkunnigas framträdanden koordineras av en instans som känner de sakkunniga väl och har god kännedom om deras livssituation. Den koordinerande instansen har därmed beredskap för att hitta en lämplig sakkunnig person för tillställningen i fråga. De sakkunniga får betalt för sitt deltagande. Deltagandet betalas av beställaren. Priset anpassas enligt tillställningen och uppgår vanligtvis till 30–100 €. Att verka som sakkunnig är inget som garanterar uppehället, men det innebär lite extra pengar. Efter utbildningen lönar det sig att erbjuda stöd till de sakkunniga i form av regelbundna träffar i grupp för arbetshandledning. Med detta stöd säkerställs att de sakkunniga kan bearbeta stressen i anslutning till framträdandena.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijat:

- Tuovat asiakkaan äänen esiin päätöksenteossa, palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa.
- Tuovat asiakaskokemuksen sosiaalityön opetukseen.
- Toimivat asiantuntijoina eri verkostoissa.

ANTECKNINGAR

SOCIALARBETE I GRUPP

GRUNDINFORMATION OM VERKSAMHETSMODELLEN

Socialarbete i grupp är ett sätt att utveckla och förverkliga delaktiggörande socialarbete som utgår från klienten. Socialarbete i grupp är en metod för målinriktat och planenligt vuxensocialarbete med olika typer av klienter. En grupp kan sammanställas för ett särskilt behov, t.ex. för att underlätta rehabilitering, främja vardagsliv och hälsa eller underlätta övergången till utbildning eller arbetsliv. Arbete i grupp är en form av social rehabilitering där klienternas resurser sätts i fokus med betoning på den egna initiativförmågan och social delaktighet. Syftet med socialarbete i grupp är att stärka deltagarnas resurser genom aktiv verksamhet och erbjuda kamratstöd. Klienterna erbjuds metoder för att hantera vardagen, nya perspektiv samt alternativ till socialväsendet genom sektorsövergripande samarbete. De centrala principerna för socialarbete i grupp är respekt för de övriga medlemmarna, respektfulla möten samt stöd för och fokus på individuella resurser. Socialarbete i grupp kombineras ofta med fokus på gruppmedlemmarnas resurser.

Socialarbete i grupp möjliggör bildandet av nätverk och kamratstöd. Denna form av socialarbete erbjuder parallellt med det individuella arbetet ett alternativt sätt att bemöta klienterna. Då klienterna möts i grupp blir mötet mer informellt än träffar vid socialbyråerna.

IMPLEMENTERING AV VERKSAMHETSMODELLEN

Implementeringens skeden:

- Planering
- Rekrytering
- Aktiv arbetsfas
- Utvärdering

Planering av socialarbete i grupp – sammansättning av gruppen, mål och längd

Vid planeringen av socialarbete i grupp bör valet av fokusgrupp och kartläggningen av stödbehov utföras med omsorg. Vid denna form av socialarbete fastställs målen enligt klientgruppens behov. God planering främjar uppnåendet av de fastställda målen. Det lönar sig att bjuda in samarbetspartner i

planeringsskedet då man utnyttjar sektorsövergripande samarbete. Samarbetspartner väljs utgående från klienternas behov. Exempelvis kan representanter för skolorna i området bjudas in att delta om utbildning är aktuellt för deltagarna. Till planeringsgruppen kan utvecklingsklienter eller erfarenhetssakkunniga bjudas in.

Det lönar sig att reservera tillräckligt med tid för planeringsträffarna och utarbeta en skriftlig programstruktur. På detta vis förblir man uppdaterad om uppgiftsfördelningen och övriga gemensamma beslut. Möteslokalerna kan planeras enligt behov. Det finns inga hinder för att träffas och exempelvis grilla korv eller planera ett studiebesök som en del av träffen. Under träffarna kan man servera exempelvis frukost eller kaffe beroende på tidpunkten. Detta bidrar till god stämning och deltagarna känner sig välkomna. Måltider är även en del av hanteringen av vardagen. Det lönar sig att inkludera servering, eventuell lokalhyra och hobbyverksamhet i budgeten för verksamheten.

Trots att programstrukturen planeras på förhand bör man lämna plats för deltagarnas önskemål. Deltagarna är motiverade och engagerade i verksamheten då de fått delta i planeringen och temana är sådana som de finner intressanta och aktuella.

Socialarbete i grupp kan ta formen av exempelvis sex stycken två timmar långa träffar varje vecka. Verksamheten i grupp kan efter detta fortsätta utgående från klienternas önskemål och det framtida programmet kan planeras tillsammans. Inledningsvis är två timmar en lämplig längd för träffen.

Olika slags grupper

Gruppen kan vara sammansatt enligt kön eller blandad beroende på behov. Exempelvis kan det vara lättare att tala om frågor som rör kvinnor i en grupp som utgörs av enbart kvinnor, och vice versa. Alla människor är olika och har sitt eget sätt att uttrycka sig. Därför bör man tillämpa kreativa lösningar. Man bör erbjuda olika möjligheter för deltagarna att förverkliga sig själv och öka den egna aktiviteten och självkännedomen. Vid arbetet med personer med invandrarbakgrund bör man säkerställa att språket i allt material är tydligt och lätt att förstå.

Rekrytering

En broschyr/inbjudan skapas för att rekrytera klienter till verksamheten i grupp. Ett tilltalande namn kan skapas för gruppverksamheten enligt ett visst tema. I inbjudan presenteras kort syftet för gruppverksamheten samt tidpunkt och plats för träffar. En motiverad anställd står bakom lyckad rekrytering. Hela arbetsgemenskapen bör vara medveten om att gruppverksamheten inleds.

Klientdelaktighet och planmässigt socialarbete som utgångspunkt
Under individuella träffar utarbetar klienten och socialarbetaren en kartläggning av situationen och skapar en klientplan som styr arbetet. Det lönar sig att reservera tid för dessa träffar med en socialarbetare eller -handledare innan gruppverksamheten startar, under gruppverksamheten och vid behov efter att verksamheten avslutats. Socialarbetet i grupp kan igångsätta en förändringsprocess under vilken klienten kan behöva mer intensivt stöd.

CENTRALA AKTÖRER OCH RESURSER

Sektorsövergripande samarbete
Sektorsövergripande samarbete med aktörer i området, såsom mellan TE-byrån och socialarbetet, främjar klientperspektivet och pl-

Planering

- Sammankallning av en sektorsövergripande arbetsgrupp.
- Klientgruppen som erbjuds arbete i grupp definieras.
- Mål och teman fastställs för arbetet utgående från klienternas behov (t.ex. hantering av vardagen, välmående, främjande av sysselsättning).
- En arbetsplan utarbetas: man kommer överens om hur arbetet fördelas och om praktiska arrangemang (lokaler, verksamhet, servering, tidpunkter och kostnader). Man kommer överens om insamling av klientrespons. Cirka 1-4 planeringsträffar.

Rekrytering

- En lockande broschyr/inbjudan skapas för rekryteringen.
- Arbetsgemenskapen görs uppmärksam på att socialarbetet i grupp inleds.
- De anställda rekryterar medlemmar till gruppen under klientträffar, per telefon eller per brev.
- Klienten ingår ett avtal om att delta i gruppen och får information om verksamheten.

Aktiv arbetsfas

- Gruppträffarna inleds.
- Inledningsvis bekantar man sig med varandra och skapar samhörighet i gruppen med hjälp av ledaren. Man går igenom principerna för gruppverksamheten, såsom tystnadsplikt.
- Resursinriktad approach till arbetet: delaktiggörande metoder används → klienten är själv aktiv och har möjlighet att delta och påverka.
- Klientrespons samlas in muntligen och skriftligen. Responsen antecknas.
- En kartläggning av situationen och en klientplan utarbetas eller uppdateras under arbetets gång.

Utvärdering

- Den sektorsövergripande arbetsgruppen samlas för den slutliga utvärderingen
- Har målen för arbetet i grupp uppnåtts?
- På vilka sätt har klienterna dragit nytta av gruppen?
- Vilken respons har man fått från klienterna?
- Vad fungerade bra och vad kunde förbättras?
- Har klienternas delaktighet ökat?
- Tankar inför sammansättningen av nästa grupp.

anmässighet. Andra samarbetsinstanser kan vara föreningar, såsom Martha-föreningar eller föreningar för mental hälsa, sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen, skolor, arbetsverkstäder, mentalhälsobyrå, hälsovårdare, arbetsgivare, erfarenhetssakkunniga, församling, ungdomsarbete/uppsökande ungdomsarbete eller medborgarinstitut. De olika aktörernas kompetens ger mångsidig verksamhet. Å andra sidan innebär sektorsövergripande verksamhet möjligheter för socialvårdsproffs att utvecklas även professionellt. Det är viktigt att känna till de centrala aktörerna i området för att kunna utnyttja deras tjänster i arbetet med klienterna. En fördel är smidigare förmedling av information och mer effektiv användning av resurser, om man lyckas undvika överlappning i utbudet av tjänster och styra klienterna mot lämpliga tjänster. En samarbetspartner kan bli en arbetspartner för socialarbetaren.

Det aktiva skedet av socialarbete i grupp

Det är viktigt att skapa en förtrolig atmosfär då gruppen inleder sin verksamhet. För att främja detta kommer man överens under den första träffen om att det som man diskuterar i gruppen stannar inom gruppen. I en grupp där medlemmarna känner sig trygga kan man diskutera även ytterst personliga och känsliga erfarenheter.

Det lönar sig att reservera tillräckligt med tid för medlemmarna att bli bekanta med varandra och med gruppverksamheten. Tillsammans går man igenom det planerade programmet och deltagarna får komma med förväntningar och önskemål om arbetet. Efter detta är det möjligt att ytterligare finslipa verksamheten.

Till träffarna bjuder man in sakkunniga enligt tema. Man kan även göra studiebesök. Under träffarna kan deltagarna diskutera med de sakkunniga eller boka en tid. Information kan även erbjudas i form av broschyrer. Under den sista träffen för gruppverksamheten lönar det sig att reservera tid för att sammanfatta processen och erfarenheterna samt diskutera planer för framtiden.

Delaktiggörande metoder

Metoder som används inom socialarbete i grupp kan utöver informationsförmedling inkludera kreativa övningar såsom fotografering/kollage, skrivuppgifter ("att komma ihåg framtiden"), avslappningsövningar, nätverkskarta eller andra övningar som ökar självkännedomen. Motion såsom promenad eller liknande bidrar även till hanteringen av vardagen. I planeringen av metoderna och programmet lönar det sig att fästa uppmärksamhet vid att man väljer teman som ger deltagarna en känsla av framgång och att lyckas. Då är det även lättare att lämna den egna bekvämlighetszonen. Inget hindrar deltagarna från att leda program om de så önskar och har kompetens för detta.

Att verka tillsammans och klientrespons

Med tanke på klienternas delaktighet och utvecklingen av arbetet är det viktigt att samla in klientrespons. Klienterna ska ha möjlighet att ge såväl muntlig som skriftlig respons. Det lönar sig att be om respons vid varje träff muntligen eller med en responsblankett. Klientresponsen är värdefull för socialarbetarna och för planeringen samt utvärderingen av verksamheten.

SERVICEPROCESSEN FÖR UNGA KLIENTER

Syfte: Det är möjligt att utveckla planmässigheten och effekterna av socialtjänsterna genom att utveckla serviceprocesserna. Syftet med serviceprocessen för unga som utgår från planmässighet och nära samarbete är att stödja uppkomsten av en klientrelation som grundar sig på förtroende och hjälpa unga att komma framåt i livet. Modellen förtydligar och ger ramar för vuxensocialarbetet. Syftet med modellen är att sprida information om tjänsten bland ungdomar. Modellens målgrupp är unga i åldern 18–24 år.

Implementering: Serviceprocessen för unga har delats in i fyra skeden: inträde som klient hos socialvården, bedömning av servicebehovet, arbetsfas och utträde som klient hos socialvården. Den unga ges en tid för en träff inom sju vardagar, om han eller hon själv bett om tiden. Då den unga blir klient tilldelas han eller hon ett proffs enligt de egna behoven. Beslutet fattas i socialarbetarnas konsultationsteam. Vid akuta krissituationer får personen inledningsvis tala med en socialarbetare.

Bedömningen av servicebehovet görs inom en månad efter att den unga blivit klient hos socialvården. Bedömningen innefattar minst fyra träffar. Dessa kan innefatta möten med nätverket eller kontakt per telefon. Man träffar den unga minst två gånger på tumanhand. Vid bedömningen av servicebehovet kartläggs den ungas situation, mål fastställs tillsammans och den unga får handledning och stöd. Bedömningen görs i samarbete med den ungas eventuella nätverk. Vid behov utarbetas en klientplan för den unga. I arbetsfasen förverkligas planen tillsammans och den unga stöds i uppnåendet av målen. Beslutet om att den unga ska sluta vara klient hos socialvården fattas alltid tillsammans. Den unga upphör att vara klient då det inte längre finns ett behov av socialvård. Den unga kontaktas efter två månader och man hörs sig för om hur han eller hon har det.

Att beakta: Processen kan även tillämpas för andra än unga klienter. Modellen har utarbetats utgående från arbetet inom pilotprojektet En ny riktning (se En ny riktning för socialarbetet).

Se figur, sidan 31!

Inträde som klient hos socialvården
- Socialvården kontaktas av den unga, en närstående eller en samarbetspartner
- Oro väcks vid behandlingen av förmåner
- Den unga styrs via teamet till en anställd inom socialvården

Bedömning av servicebehovet
- Kartläggning av situationen
- Mål
- Hanledning och stöd
- Klientplan

Arbetsfas
- Förverkligande av planen
- Samarbete
- Samarbete med den ungas nätverk
- Samarbete mellan socialarbetaren och handledaren

Utträde som klient hos socialvården
- Man kommer överens om utträde och uppföljning tillsammans med den unga

INFORMATION OM DET PRAKTISKA SOCIALARBETET

Syfte: Socialarbete ska utgå från inhämtad kunskap även om det praktiska arbetet. Detta möjliggör riktig allokering av resurser och jämn belastning på de anställda. Tack vare kunskapen är det möjligt att förbättra enskilda anställdas och arbetsgemenskapers insats och inhämta värdefull information för både kommunala beslutsfattare och beslutsfattare på riksnivå.

Planering: Ledningen eller arbetsgemenskapen planerar på förhand vilken slags kunskap man önskar inhämta. Exempel på nyttig information om det praktiska arbetet är klientprofiler, arbetstidsuppföljning och information om hur många klienter som underlåter att infinna sig till bokade träffar. Man bör på förhand komma överens om spelregler och metoder för insamlingen av information, för att resultatet ska bli så exakt som möjligt.

Implementering: I datasystemen hittar enskilda anställda information av varierande slag. Exempelvis med YPH-tidsbokningsverktyget i Effica-datasystemet kan enskilda anställda skapa en lista över egna och andra anställdas klienter under en viss period. Man bör regelbundet undersöka och profilera klienterna inom organisationen. Klientprofilerna förändras med tiden och tjänsterna bör anpassas enligt klienternas behov.

Arbetstidsuppföljning används för att ta reda på hur de anställda använder sin arbetstid. Med hjälp av denna information kan tjänsterna bli mer effektiva. Exempelvis kan man genom att koncentrera rutinmässigt kontorarbete hos kontorsanställda istället för socialarbetare spara mer tid för träffarna med klienterna. En separat blankett bör skapas för arbetstidsuppföljningen.

I datasystemen är det möjligt att utöver klientprofiler hitta information om klienter som inte dykt upp på arrangerade träffar. I Effica-datasystemet görs detta med hjälp av YPH-tidsbokningsverktyget. Under uppföljningen ska samtliga anställda noga anteckna i kalendern i Effica alla klienter som inte infunnit sig till en på förhand arrangerad träff. Att klienterna infinner sig till träffarna ska följas upp regelbundet. Dessutom bör man fundera över hur man kan öka klienternas deltagande. Ett bra tips för detta är exempelvis en påminnelse per SMS. Efter olika korrigerande åtgärder kan man granska om dessa haft någon effekt på klienternas deltagande. Fungerande åtgärder tas i bruk inom arbetsgemenskapen som helhet.

Processen för inhämtande av kunskap ska diskuteras inom arbetsgemenskapen. Resultaten presenteras för arbetsgemenskapen och man diskuterar resultaten tillsammans. Det är särskilt viktigt att fundera över hur den insamlade informationen används för att utveckla tjänsterna. Det är onödigt att samla in information om denna inte används.

Utmaningar: Att samla in information tar tid och för att hitta information i datasystemen krävs särskild kompetens. Profilering av klienterna fordrar blanketter och analys.

Tips: Om man inte lyckas hämta in tillräckligt med information i datasystemen kan denna fås genom att studera det egna arbetet. Det dagliga arbetet kan göras synligt exempelvis genom att på ett överenskommet sätt anteckna arbetsuppgifter samt deras tidsåtgång och innehåll under två veckors tid. Informationen sammanställs och en rapport utarbetas.

DELAKTIGGÖRANDE ENKÄT

Syfte: Delaktiggörande enkät kan användas för att närmare undersöka ett fenomen och samla in erfarenheter eller idéer för att utveckla tjänsterna. Denna metod främjar även indirekt tjänsternas synlighet. I samband med att enkäten genomförs kan man diskutera temat och marknadsföra tjänsterna.

Planering: Tema och målgrupp väljs för enkäten. Samarbetspartner för förverkligandet kontaktas enligt behov. Enkäten genomförs på en lämplig plats, exempelvis i socialbyråns väntrum eller på en offentlig plats där det rör sig mycket folk. Frågorna i enkäten ska vara lätta att förstå och besvara. Bland de som deltar i enkäten kan man lotta ut t.ex. biobiljetter som pris. För utlottningen skapas lappar för deltagande.

Implementering: Enkäten genomförs som pop up-evenemang under en dag eller par timmar. Enkäterna delas ut på en utvald plats med gott om väggutrymme. Det är möjligt att använda rekvisita som t.ex. roll up-reklam.

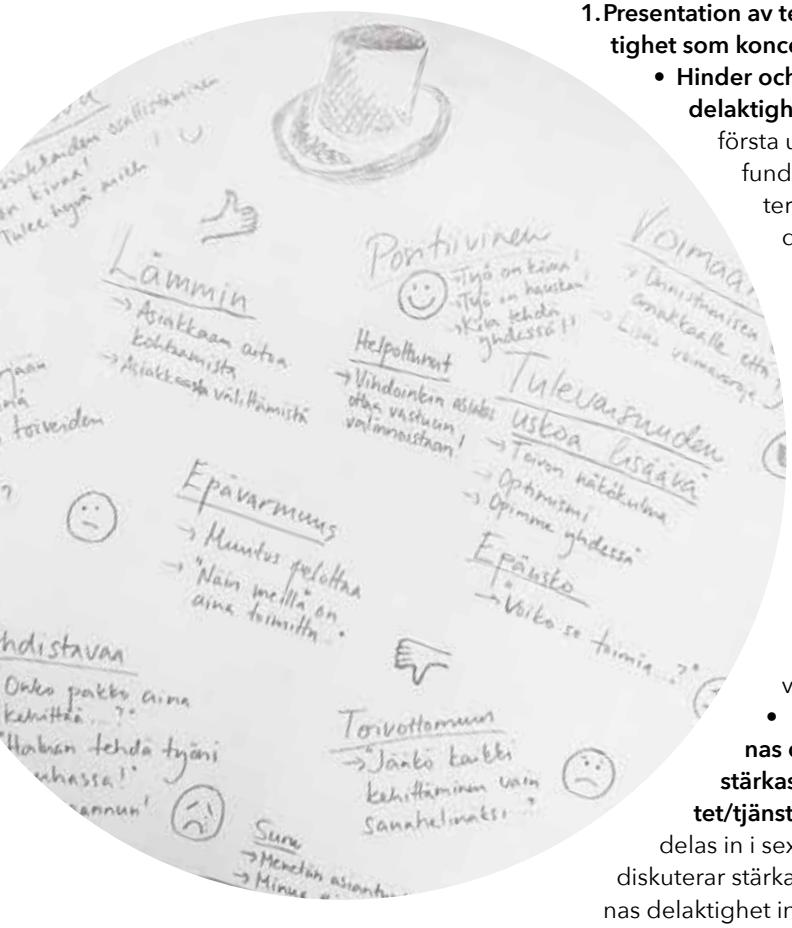
Det lönar sig att skriva namnet på de ansvariga för enkäten samt enkätens syfte på ett synligt ställe. Pappren med frågor fästs på väggen och under dem placeras vid behov ett blankt blädderblock. Deltagarna besvarar enkäten med post its och lapparna färgkodas för olika åldersgrupper. Om enkäten genomförs exempelvis i ett köpcentrum lönar det sig att ha någon som presenterar enkäten och lockar förbipasserande att delta. Deltagarna får godis som belöning.

Tips: I samband med enkäten kan man samla in erfarenheter och budskap från deltagarna till exempelvis beslutsfattarna. Man kan använda video- eller ljudmeddelande istället för skriftliga meddelanden.

Att beakta: Enkäten ska förverkligas på en plats eller i ett offentligt utrymme som passar temat och där man når många människor på samma gång (t.ex. ett köpcentrum).

DELAKTIGGÖRANDE ARBETSVERKSTÄDER

Syfte: Syftet med delaktiggörande arbetsverkstäder är att uppmuntra och inspirera anställda att fundera kring utvecklingsbehov inom det egna arbetet med delaktighet som utgångspunkt och skapa kreativa lösningar för att främja delaktighet.



Implementering: Delaktiggörande arbetsverkstäder utgörs av tre cirka tre timmar långa handledda arbetspass. Det lönar sig att arrangera verkstäderna med ungefär en till två veckors mellanrum för att processen ska upplevas som aktuell för de anställda. Arbetsverkstaden kan genomföras för en arbetsgemenskap, samtliga av socialtjänsternas anställda eller mer omfattande för olika aktörer. Uppgifterna under arbetsverkstaden utförs i mindre grupper. Arbetsverkstaden bör ha en till två ansvariga personer. Arbetsverkstaden inleds med en presentation av syftet, målen och själva processen.

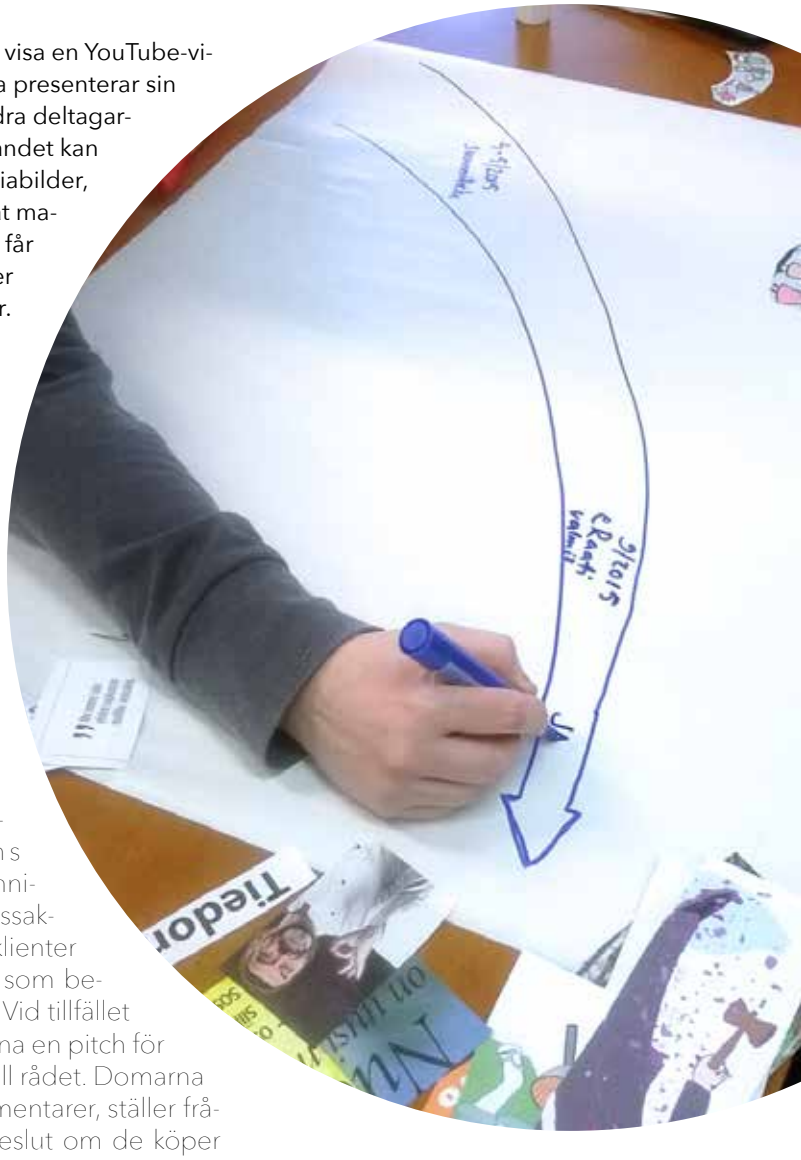
1. **Presentation av temat och delaktighet som koncept:**
   - **Hinder och möjligheter för delaktighet:** Deltagarnas första uppgift är att fundera på möjligheter och hinder för delaktighet. Bildkort används som stöd. Alla väljer ett bildkort för att beskriva en möjlighet och ett hinder. Deltagarna berättar i tur och ordning om sig själva och korten de valt, samt vilka tankar korten väcker.
   - **Klienternas delaktighet ska stärkas inom socialarbetet/tjänsterna:** Deltagarna delas in i sex grupper. Man diskuterar stärkande av klienternas delaktighet inom socialarbetet/tjänsterna med hjälp av metoden Sex hattar. Huvudpunkterna från diskussionen antecknas i ett bläddderblock och presenteras för de andra. Blå hatten-gruppen sammanfattar avslutningsvis diskussionen.
   - Vita hatten: *vilken information har vi om delaktighet och vilken saknar vi fortfarande?*
   - Röda hatten: *känslor och stämningar*
   - Svarta hatten: *risker och svaga punkter*
   - Gula hatten: *fördelar och nytta*
   - Gröna hatten: *idéer och nya metoder*
   - Blå hatten: *hur har vi närmat oss frågan, hur borde vi närma oss frågan?*
   - **Egna utvecklingsbehov:** Deltagarna delas in i mindre grupper av lämplig storlek. Grupperna utarbetar en snabb lista på den egna arbetsgemenskapens/gruppens utvecklingsbehov då det gäller delaktighet. Utvecklingsbehoven antecknas.
2. **Att behandla och skapa idéer utgående från utvecklingsbehoven:**
   - **Bedömning av utvecklingsbehoven:** Utvecklingsbehoven som fastställts under den senaste arbetsverkstaden bedöms med utvärderingsfrågor. Utgående från bedömningen väljs ett behov som man vill fokusera på i arbetsverkstaden.
     - Möjligheter att påverka: *Kan jag/vi påverka detta?*
     - Betydelse: *Är detta viktigt? Är vi genuint intresserade av detta?*
     - Kreativitet: *Finns det behov av nya idéer för att lösa denna fråga? Fordras kreativitet och nya perspektiv?*
   - **Att skapa en mindmap:** En mindmap utarbetas för utvecklingsbehovet, där man antecknar alla idéer, aspekter och observationer man kommer på om temat. Här får man vara kreativ! Efter detta får de andra medlemmarna i gruppen ge sina kommentarer. Mindmapparna sätts upp på väggen och varje medlem få ge sina kommentarer om dem i tur och ordning. Grupperna fortätter arbeta på sin

egen mindmap med beaktande av kommentarerna.

- **Omröstning om de bästa idéerna:** Mindmapparna sätts upp på väggen och alla deltagare får rösta på de bästa idéerna på varje mindmap. Varje deltagare har tre röster per mindmap. Rösten anges genom att dra ett streck vid den idé man röstar på. Varje grupp kontrollerar resultatet av omröstningen för den egna mindmappens del och väljer en idé som man fortsätter bearbeta.

3. **Visualisering och motivering:**

- **Illustrering av idén som en vägkarta:** Idén beskrivs visuellt som en verksamhetsmodell på ett bläddderblock. För att stimulera kreativt tänkande och illustrera idén används tidningsurklipp. Vägkartan illustrerar bland annat målen, syftet, målgruppen, aktörerna, tidtabellen och planeringen för verksamhetsmodellen samt implementeringens skeden.
- **Idépitch:** Grupperna utarbetar en pitch på fem till sju minuter om den egna idén. En pitch är ett kort framförande om huvudpunkterna i den egna idén. Syftet är att väcka intresse och övertyga åhörarna om fördelarna med idén. För att illustrera hur en pitch går till kan man visa en YouTube-video. Grupperna presenterar sin pitch för de andra deltagarna. Vid framförandet kan man använda diabilder, bilder och annat material. Åhörarna får ge kommentarer och ställa frågor.



Presentationstillfälle: Delaktighetsverkstäderna kan avslutas med ett presentations- och bedömningstillfälle. Detta kan även vara en del av ett annat evenemang eller tillställning. Organisationens ledning, sakkunniga, erfarenhetssakkunniga och klienter kan ingå i rådet som bedömer idéerna. Vid tillfället framför grupperna en pitch för den egna idén till rådet. Domarna i rådet ger kommentarer, ställer frågor och fattar beslut om de köper idén eller inte. Till tillfället bjuder man även in publik.

Tips: Delaktighetsverkstäderna kan förverkligas tillsammans med klienterna eller exempelvis sektorsövergripande i samarbete mellan olika aktörer. Temat kan avgränsas till att gälla en viss åldersgrupp. Man kan även välja ett färdigt utvecklingsbehov för verkstäderna som man tillsammans utforskar. Modellen för verkstaden kan även användas för att utveckla exempelvis konstruktivt socialarbete. Det lönar sig att samarbeta exempelvis med lokala kompetenscenter inom socialbranschen.

Att beakta: Det är viktigt att de anställdas kompetens och kunskap tas i beaktande då tjänsterna utvecklas och nya verksamhetsmodeller utarbetas.

EN NY RIKTNING FÖR SOCIALARBETET

GRUNDINFORMATION OM VERKSAMHETSMODELLEN

En ny riktning är ett pilotprojekt med syfte att utveckla existerande eller ny verksamhet tillsammans med klienterna. Socialvårdens tjänster kan utvecklas genom att testa nya arbetsmetoder samt utvärdera och undersöka effekterna av arbetet/metoderna. Samtidigt produceras information om klienterna, klienternas erfarenheter och servicebehov. Under tiden för pilotprojektet samarbetar man planmässigt och intensivt med utvecklingsklienterna.

Under pilotprojektet utvecklas och utvärderas verksamheten tillsammans med utvecklingsklienterna eller så testar man nya arbetsmetoder. Syftet med pilotprojektet motsvarar aktuella utvecklingsbehov. Syftet kan exempelvis vara en modell för planmässigt socialarbete eller bedömning av effekter eller att testa konstruktivt socialarbete eller nya arbetsmetoder. Utgångspunkten kan vara att man under pilotprojektet testar att göra saker och ting på annat sätt än vad man traditionellt har gjort.

IMPLEMENTERING

Planering av mål och innehåll

Pilotprojektet En ny riktning planera utgående från arbetsgemenskapens utvecklingsbehov. Målen och innehållet för pilotprojektet fastställs enligt vad man önskar utveckla, testa, föra fram, undersöka eller skapa en modell för inom ramen för pilotprojektet. Start- och avslutningsdatum fastställs för pilotprojektet. Nödvändigt material utarbetas för pilotprojektet eller så används existerande lämpligt material. Tidtabeller skapas för träffarna under pilotprojektet och rapporteringen.

Rekrytering av utvecklingsklienter

Samtliga anställda rekryterar en utvecklingsklient för pilotprojektet En ny riktning. Utvecklingsklienten kan väljas utgående från överenskomna kriterier, om man inom pilotprojektet önskar ha fokus på en viss klientgrupp eller vissa fenomen. I rekryteringen används reklam som förklarar projektets syfte och innehåll. Varje utvecklingsklient ska skriftligen ge sitt tillstånd för att materialet som produceras inom pilotprojektet får användas i produktionen av information.

Att arbeta tillsammans

Längden på pilotprojektet En ny riktning kan exempelvis vara tre till sex månader. Under den första månaden träffar man utvecklingsklienterna en gång i veckan och efter detta minst två gånger i månaden. Träffarna planeras så att de stöder klientens egna mål och förhoppningar samt syftet med pilotprojektet. Tillsammans med utvecklingsklienterna kan man testa olika metoder och bedömningen av effekterna av arbetet genom att använda en mätare av något slag. Enligt behov kan man även använda sig av träffar i grupp.

De anställda kan om de önskar anteckna sina egna observationer. Man

reflekterar kring och diskuterar observationerna om arbetet vid ett möte för den sociala rapporteringen en gång i månaden. Det är viktigt att diskutera frågor och fenomen som framkommit i arbetet samt deras samhälleliga aspekter och känslor, framgångar och utmaningar som arbetet har gett upphov till. Inom pilotprojektet kan man använda spegelmetoden för själv- och kamratbedömning. Träffarna antecknas och informationen sammanställs i form av en rapport efter att pilotprojektet avslutats.

Under projektet utarbetas tillsammans med utvecklingsklienterna case- eller servicevägbeskrivningar som beskriver de olika skedena av servicen ur klientens synvinkel. I beskrivningarna kan man inkludera klientens situation, faktorer som påverkar livssituationen, servicebehov, serviceerfarenheter och möten i anslutning till tjänsterna innan pilotprojektet samt mål, evenemang, effekter, erfarenheter och planer för arbetet efter avslutat pilotprojekt. Beskrivningen kan utarbetas tillsammans med utvecklingsklienten som en mindmap, tidslinje eller på något annat kreativt sätt.

Utvärdering och rapportering

Efter att pilotprojektet En ny riktning avslutats ber man om respons i form av en enkät eller med en fokusgruppintervju riktad till samtliga utvecklingsklienter. Utvecklingsklienterna kan även bes om skriftlig respons efter varje träff.

De anställda bedömer resultaten av pilotprojektet tillsammans, exempelvis med hjälp av SWOT-analys (arbetets interna styrkor och svagheter samt yttre hot och möjligheter).

Informationen som samlats in under pilotprojektet sammanställs en rapport och kan utnyttjas inom konstruktivt socialarbete. Utgående från erfarenheterna och observationerna under pilotprojektet kan man utarbeta förslag på åtgärder för att utveckla tjänsterna. Under pilotprojektet kan man inhämta information om exempelvis sociala problem eller välmåendet hos en viss klientgrupp och utvecklingsbehov för tjänsterna.

AKTÖRER

Aktörerna inom pilotprojektet En ny riktning är samtliga anställda och utvecklingsklienter som deltar i projektet. Projektet behöver en ansvarig person som har hand om kostnaderna för projektet, leder möten, sammanställer den inhämtade informationen och ansvarar för rapporteringen. Pilotprojektet kan införlivas i samarbetet med läroverk och studerande kan delta i sammanställningen av informationen och rapporteringen.

ATT GÖRA SOCIALARBETET KÄNT BLAND KOMMUNINVÅNARNA

Syfte: De anställda inom socialvården har som uppgift att främja kommuninvånarnas välmående. De ska regelbundet producera information om klienternas behov, socialtjänsterna och socialvårdens effekter. Det är viktigt att agera och föreslå åtgärder för att förebygga och åtgärda sociala problem samt utveckla tjänsterna för att motsvara kommuninvånarnas behov. Då man presenterar tjänsterna och kommuninvånarna får bekanta sig med dem blir tröskeln lägre för att söka hjälp.

Att informera i dagstidningar är ett snabbt sätt att förmedla ny eller opublicerad information eller information som är svår att tillägna sig eller hitta på egen hand. Som bäst gagnar detta såväl socialarbetets proffs och klienter som tidningarna. Genom att informera på detta vis kan man föra fram åsikter hos klienter som inte själva har resurser att påverka. Intervjuerna kan utföras tillsammans med klienterna för att få ett bredare perspektiv.

Planering:

- vilket viktigt budskap önskar man förmedla, dvs. mål och motiv för kommunikationen: exempelvis sprida information om arbetet och tjänsterna, förändringar i lagstiftningen och deras effekter på tjänsterna eller aktuella sociala problem
- vem som tar kontakt med pressen
- ska man kontakta lokaltidningen eller försöka påverka på riksnivå

Implementering:

1. Tidningen kontaktas
- per e-post/telefon
- temat marknadsförs

2. Överenskommelse om intervju
- tidpunkt för intervjun
- plats för intervjun: bör vara lugn och trevlig och gärna ha koppling till temat
- val av person eller personer för intervjun: vem eller vilka är de främsta sakkunniga (ledningen/anställda/klienter)

3. Förberedelser
- man kommer överens om det viktigaste som man önskar informera om
- anteckningar görs
- man bereder sig på överraskande frågor

4. Intervju
- det lönar sig att ge ett positivt och intresserat intryck
- man bör utforma intervjun på ett sätt som intresserar läsarna
- de intervjuade bör se till att de viktigaste sakerna förmedlas även om intervjuaren inte ställer några frågor om dem
- den intervjuade ska påvisa sin egen sakkunskap och inte ta frågorna personligt
- språket ska vara sakligt och belysande och orden inte alltför svåra att förstå
- det lönar sig att be att få läsa intervjun innan den publiceras för att kunna korrigera eventuella sakfel

Att beakta: Att förmedla information är en positiv erfarenhet för de anställda och de klienter som deltar. Det är ett sätt att bli hörda och sedda som sakkunniga och i och med detta även förmedla "tyst" information utgående från sina egna erfarenheter. Att informera offentligt är viktigt med tanke på kommuninvånarnas rättsskydd och för att garantera likvärdighet och transparens hos tjänsterna.

AIKUISSOSIAALITYÖ

Yhteyttä ennen kuin tilanne kriisiytyy

❒ Mielikuva sosiaalikeskukseen käsi ojossa marssivasta asiakkaasta on väärä.

● Pauliina Vilenius
pauliina.vilenius@aluevisti.fi

Ero, potkut, masennus tai talousvaikeudet. Kuka tahansa meistä voi missä tahansa elämänsä vaiheessa joutua tilanteeseen, jossa omat voimat eivät riitä.

Monet kunnat ja kuntayhtymät tarjoavat asiakkaille aikuissosiaalityön palveluita, jotka keskittyvät aikuisväestön ongelmatilanteisiin.

■ **SASTAMALASSA PALVELUN TUOTTAA** Sotesi, ja se on tarkoitettu myös punkalaitumelaisille.

Aikuissosiaalityön tilmissä kaupungintalon sosiaalikeskuksessa työskentelee sosiaalityöntekijöitä, palveluohjaajia sekä etuuskäsittelijöitä.

"Tarkoitus on tuottaa matalan kynnyksen palvelua ajatuksella, että mitä tahansa voi tulla kysymään", sanoo johtava so-

Noin tuhat sai toimeentulotukea

Aikuissosiaalityön piiriin kuuluu myös toimeentulotuki.

Toimeentulotuki on tarkoitettu tilapäiseksi avuksi.

Se on viimesijainen etuus taloudellisiin vaikeuksiin joutuneille henkilöille, jotka eivät voi saada riittävää toimeentuloa muulla tavalla, kuten ansiotyöllä tai yritystoiminnalla.

■ **TOIMEENTULOTUEN MÄÄRÄ LASKETAAN** hakijan käytettävissä olevien tulojen ja varojen perusteella. Jos tulot ovat pienemmät kuin toimeentulotuen perusosana hyväksyttävät menot, hakijalla on oikeus saada toimeentulotukea.

Sastamalassa toimeentulotukea vuonna 2012 sai 938 kotitaloutta. Vuonna 2013 määrä oli 959.

Punkalaitumella toimeentulotuen saajia vuonna 2012 oli 143 kotitaloutta, viime vuonna 115.

Vuoden 2014 tilastoja ei ole vielä julkaistu.

Neuvontaa ilman ajanvarausta

Sastamalan kaupungin ja Punkalaitumen yhteistoiminta-alue on mukana Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä - SOS II -hankkeessa.

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen tavoitteena on muun muassa asiakkaiden osallisuuden lisääminen sekä uusien toimintamallien ja -menetelmien tuominen sosiaalityöhön.

Hankkeen tiimoilta Sastamalassa toteutettiin viime keväänä asiakastyytyväisyyskysely, jonka kautta selvitettiin asiakkaiden toiveita ja kehittämisideoita. Eniten (69 %) toivottiin neuvontapalvelua ilman ajanvarausta sekä asiakastietokonetta (31 %).

Molemmat toiveet on toteutettu.

Ajanvaraukseton neuvontapalvelu on avoinna torstaisin klo 9-11- ja 12.30-14. Päivystäjänä toimii sosiaalityön palveluohjaaja Mira Kukko.

"Neuvontapalvelu on järjestetty nyt viisi kertaa, eikä kahdella kerralla ole käynyt kukaan. Koska asiakkaat ovat itse kaivanneet palvelua, toivottavaa olisi, että sitä käytettäisiin. Käynnistä ei jää merkintää, joten jos jokin asia askarruttaa, kannattaa poiketa", Kukko kannustaa.

VARDAGSUTMANING

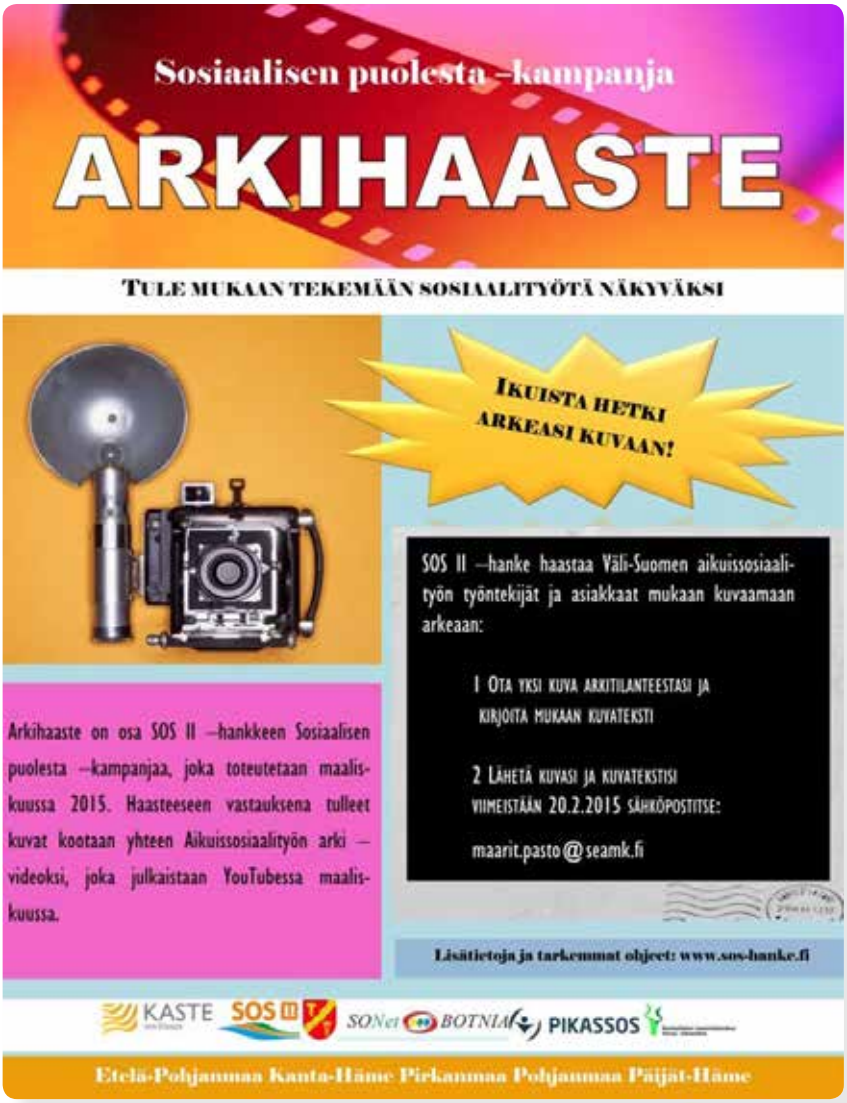
Syfte: Syftet med vardagsutmaningen är att göra klienternas och de anställdas vardag synlig genom att använda fotografier.

Marknadsföring: Reklam skapas för vardagsutmaningen där man tydligt informerar om syftet med utmaningen och ger anvisningar för fotografierna samt för hur man skickar dem per e-post till den ansvarige inom socialvården. Deltagarna uppmanas bifoga en bildtext med information om vad som händer på bilden.

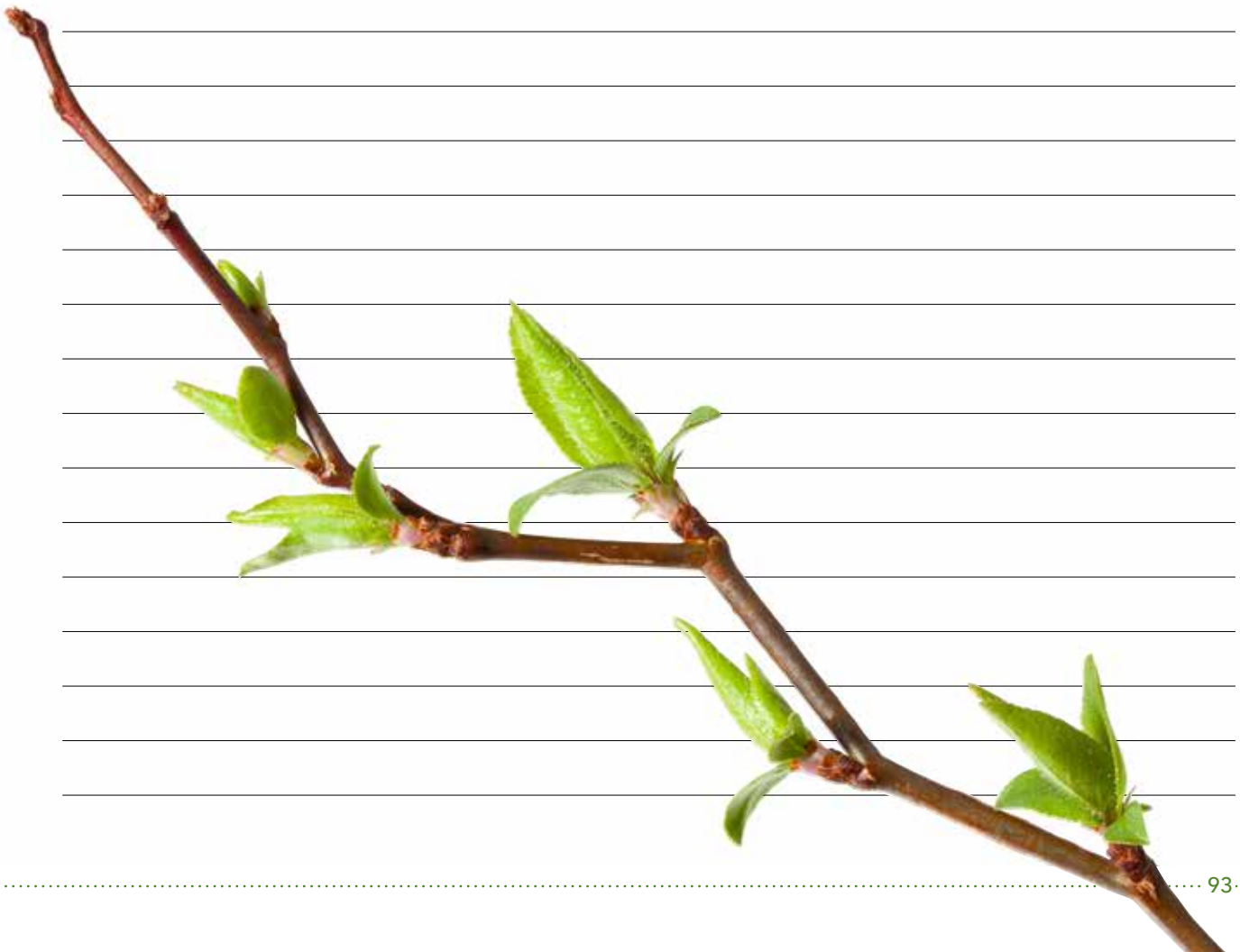
Implementering: De anställda kan fotografera den egna vardagen under en viss tid, t.ex. genom att ta ett foto varje arbetsdag eller utmana klienterna att fotografera den egna vardagen. Vardagsutmaningen kan även utföras i en grupp.

Fotografierna kan samlas till en utställning i klientlokalerna eller göras till en video med hjälp av videoredigeringsprogrammet i Windows. Bilderna kan även användas i presentationer av socialarbetet för samarbetspartner eller beslutsfattare.

Att beakta: Man bör tydligt informera om var bilderna för vardagsutmaningen kommer att användas och publiceras.



ANTECKNINGAR



IDEAKIRJA
IDÉBOK