

1. Tarve ja tavoitteet

Nykyisen palvelujärjestelmän toimintatavat ja sosiaalisen tuen muodot eivät vastaa heikoimmassa asemassa olevien tuen tarpeisiin. Hankkeessa sote-palveluita kehitetään asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistyönä kehittäjäkumppanuuden eri muodoissa ja tavoitteena on saada nykyistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palvelukokonaisuuksia.

Uuden ShL:n valmisteluvaiheessa aikuissosiaalityötä pilotoitiin Pohjalaismaakuntien alueella kahdessa hankkeessa: S.O.S –hanke Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin (KASTE) 2011-2013 ja SOS II – Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä 2013 – 2015 (KASTE). Keski-Pohjanmaa ei ollut näissä mukana. Nyt alueen kunnat ovat nostaneet kehittämisen tarpeikseen palvelutarpeen arvioinnin, asiakasosallisuuden ja palveluohjauksen kehittämisen integroiduissa sote-palveluissa ja uusissa sote-rakenteissa.

Tulemme verkottumaan alueella meneillään olevien hankkeiden kanssa, joita ovat mm. Osallisuutta kuntoutuksesta (ESR) Osku –hanke (2015-2017) ja valtakunnallinen SOSKU – Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallinen kehittämishanke, Parempi Arki ja Paljon palveluita tarvitsevat – paljon palveluita käyttävät –hanke.

Tavoitteet

- 1.1. palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen ja testaaminen yhdessä asiakkaiden kanssa
- 1.2. asiakaslähtöistä toimintaa vahvistavien toimintamallien ja –menetelmien kehittäminen
- 1.3. kehitetään asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaavaa sosiaalityön palveluohjausta osana uusia integroitua sote-palveluja ja uusia alueellisissa sote-organisaatioita
- 1.4. palveluista kootaan yhteen toimintamalleja ja palvelupaketteja monipuolistaen sosiaalityötä

2. Kohderyhmät

huono-osaiset ja syrjäytyneet nuoret ja aikuiset, jotka ovat erityistä tukea tarvitsevia sosiaalihuollon asiakkaita (nuoria, työkäisiä, ikääntyneitä, päihteiden käyttäjiä ja mielenterveyskuntoutujia, heikoimmassa taloudellisessa asemassa olevia; vaihtelevasti eri paikallispoliteissa)

3. Toimenpiteet ja aikataulut (2016 -2018)

Aikataulu on suuntaa antava ja se sovitetaan yhteen koko hankkeen tiedontuotannon ja arvioinnin kanssa.

Syksy 2016

- rekrytoidaan hankehenkilöstö ja pilottien toteutukseen liittyvät työryhmät, asiakkaat ja ammattihenkilöt kehittäjäryhmiin, asiakasraateihin ja vastaaviin
- toimintasuunnitelman tarkennus, sovitaan tarkka työnjako

- palveluja koskevan lähtötilanteen kartoitus
- asiakasneuvonpidon toiminta käynnistetään määrittelemällä tavoitekuva eli uuden palvelun/toimintatavan perusmalli reflektion välineeksi
- kohderyhmien tunnistaminen, tavoittaminen ja motivointi piloteissa
- asiakaslähtöisen toimintatavan ja osallisuuden valinnat hankkeeseen yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa
- tutustutaan kyky-mittarin mahdollisuuksiin ja käyttöön pilotteja varten
- laaditaan arviointisuunnitelma yhteistyössä koko hankkeen kanssa

Kevät 2017

- asiakasneuvonpito: kokeiluvaiheessa kerättyjen kokemusten ja tiedon puntarointi asiakkaiden kanssa sekä tavoitekuvan tarkennus
- ensimmäiset työmenetelmäkokeilut ja pilotit käynnistyneet ja käynnistyvät asiakkaiden kanssa asiakastyössä sekä esim. asiakasraati/ yhteistutkiminen sekä kokemusasiantuntijoiden liittyminen tähän toimintaan
- palveluohjauksen työryhmä työstää palveluohjauksen toimintamallin ja käynnistää mallin testauksen
- testataan Kyky –viisaria
- koko hankkeeseen liittyvät yhteiset toiminnot
- kohderyhmän palvelukokonaisuuden katvealueiden ja vahvuuksien arviointi

Syksy 2017

- asiakasneuvonpidon prosessi jatkuu vaiheittain
- osallisuus –teemaa laajennetaan, asiakasraadit jatkavat kokoontumisia ja tekevät toiminnan itsearviointia
- palveluohjauksen mallien testaus jatkuu, työryhmä arvioi ja kehittää toimintamallia
- asiakastyössä kokeilut jatkuvat hankesuunnitelman mukaisesti
- Kyky -viisarin testaaminen jatkuu
- suunnitellaan tapa koota tietoa asiakasvaikutuksista

Kevät 2018

- asiakasneuvonpidossa toteutetaan kokemusten ja tiedon kerääminen: puntarointiraportti, tavoitekuvan korjaus ja kehittämis ehdotukset
- käynnistetään asiakasraati ikäihmisten palveluissa
- osallisuuteen liittyvien ehdotusten toteuttamista asiakkaat, työntekijät, johto
- palveluohjauksen pilotin raportointi
- työpaja sosiaalialan palveluohjauksesta integroiduissa sote-palveluissa
- hanke osallistuu palvelukokonaisuuden arviointiin ja sisältöjen tarkentamiseen hankekokemusten perusteella
- käynnistetään tiedonkoonti asiakasvaikutuksista
- pilotit ja hankesuunnitelman toteuttaminen jatkuvat ja niihin liittyviä materiaaleja kootaan toiminnan hyödyksi
- SOS-klubin kokoontumisessa sosiaalisen kuntoutuksen teema Pohjanmaan aluella
- väliarviointia

Syksy 2018 ja eteenpäin

- asiakasneuvonpidossa toteutetaan tavoitekuvan korjaus ja julkaistaan yhdessä kehitetty asiakasneuvonpidon malli eri toimintavallisine variaatioineen
- levitetään tietoa pilottien tuloksista valtakunnallisesti hankeorganisaation kautta
- tuetaan pilottien käyttöönottoa uusilla alueilla
- kootaan vaikutuksista tietoa asiakas-, työntekijä- ja organisaation näkökulmasta
- hyvät käytännöt kuvataan, arviointi ja juurruttaminen sekä viestintä eri osapuolille ja valtakunnallisesti hankeorganisaation kautta
- rakenteellisen sosiaalityön ehdotuksien toteuttaminen ja raportointi
- SOS-klubin tapaaminen sosiaalisen aiheesta ja toimintamalleista Pohjanmaalla
- raportointi jatkuu
- tulokset ja kirjalliset tuotokset yhteistyöstä Pohjanmaan kumppaneiden kanssa ml. tietopohjainen kehittäminen

4. Hankkeessa kehitettävät uudet työmuodot/toimintatavat:

4.1. Asiakasneuvonpidon toimintamalli

Asiakasneuvonpito on palveluiden kehittämisen väline, jota hankkeen aikana erilaisten asiakasryhmien kanssa varioiden pilotoimalla kehitetään asiakasneuvonpidon toimintamalli. Kehittämistyö toteutetaan vaiheittain toteutuvien kehittämiskierrosten avulla. Aluksi valitaan rajattu asiakasryhmä ja kootaan asiakasneuvonpidon ryhmä asiakkaista ja työntekijöistä. Tarvittaessa ryhmään kutsutaan mukaan myös mm. asiakkaiden läheisiä. Työntekijät voivat edustaa useita eri organisaatioita ja ammattiryhmiä (esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelut sekä työhallinnon palvelut). Ryhmän tehtävänasettelu määritellään yhdessä ja kehittämisprosessi etenee yhteiskehittämisen periaattein. Käyttäjälähtöinen kehittäminen voi kohdentua yleisesti palveluiden kehittämiseen, mutta se voi kohdentua myös yksittäisen asiakkaan palveluiden kehittämiseen. Prosessi voi myös ensin kohdistua yksittäistapauksen kehittämiseen, minkä jälkeen prosessi voidaan nostaa yleispalvelun kehittämisen tasolle. Prosessi on tältä osin joustava ja avoin. Kehittäminen etenee vaiheittain noudattaen määriteltyä peruskaavaa, jota voidaan varioida monella tavalla. Asiakasneuvonpidon kehittäjäryhmien tavoitteena on kehittää palveluja ja vahvistaa uusien käytäntöjen omaksumista. Kehittämisprosesseissa käytetään erilaisia uudenlaisia dokumentointitapoja (mm. tavoitekuvat) reflektion välineenä olemassa olevien palvelu- ja työkäytäntöjen arvioimiseksi ja vertailemiseksi uusia toteutustapoja luotaessa. (Toimintamallin kehittäminen toteutetaan SeAMKin vastuuhenkilöiden ja SONet BOTNIAn yhteistyönä syksystä 2016 lähtien).

4.2. Asiakasosallisuuden toimintamalleja lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten palveluissa

Sosiaalihuollon työvoimapaikatuissa kokeiltua kehittäjäasiakasryhmän toimintaa monipuolistetaan ja laajennetaan lapsiperheiden palveluihin, työikäisten palveluihin ja ikäihmisten palveluihin. Rekrytoinnin jälkeen asiakasraadit osallistuvat uusien integroitujen sote-palvelujen ja sote-

organisaatioiden asiakaspalvelujen muotoiluun. Lisäksi hankkeen aikana kehitetään asiakasraadin yleistä toimintamallia eri asiakasryhmille pilottialueilla.

4.3. Sosiaalityön palveluohjauksen toimintamalli integroiduissa sote -palveluissa

Sosiaali- ja terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelujen integroimisen myötä asiakasohjauksen/palveluohjauksen tärkeys kasvaa. Sosiaalityössä asiakasohjaus/palveluohjaus voi toimia erityisesti varhaisen tuen, terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen ja omahoidon palvelujen sekä osallisuuden edistämisen tukena. Sosiaalityön asiakasohjauksen toimintamalliin sisältyy työmenetelmien kehittämistä myös asiakkaiden ohjaukseen järjestöjen ja vapaaehtoistoiminnan verkostojen ja tuen piiriin. Sosiaalityön palveluohjausta kehitetään vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja järjestötoimijoiden kanssa.

4.4. Vaasan sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuus

Vaasassa tuotetaan yhteiskehittäjyyden menetelmin sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuus seuraavista työmuodoista: yksilöohjaus, ryhmämuotoisesti painottuvat työmuodot, työtoimintapainotteiset työmuodot sekä osallisuutta edistävät työmuodot. Palvelukokonaisuutta käyttää sosiaalityössä koko Pohjanmaan maakunnan alueella.

12.2 Hankkeeseen osallistuvien henkilöiden lukumäärät hankkeen keston ajalta työmarkkina-aseman mukaan, naisten määrä eriteltynä

	Työttömät (ml. pitkäaikaistyöttömät)	Yleissivistävässä / ammatillisessa koulutuksessa olevat	Työssä olevat (ml. yrittäjät)	Työmarkkinoiden ulkopuolella olevat	Yhteensä
Alle 25-vuotiaita	65	47	15	26	153
25-29-vuotiaita	10			5	15
30-54-vuotiaita	10			10	20
Yli 54-vuotiaita	10			10	20
Yhteensä	95	47	15	51	208
Joista naisia	41	39	6	27	113