

**PRO  
SOS**  
..... HANKE

# Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa

Osallisuuden avaimet-  
seminaari 29.11.2018

Marja-Liisa Saariaho, marja-  
liisa.saariaho@seamk.fi  
Hanketyöntekijä, sosiaalityön lehtori  
SeAMK, Sosiaali- ja terveysala



# Aikuissosiaalityön kehittämishanke

- Hankkeessa mukana seitsemän sosiaalialan osaamiskeskusta (Koske, Socca, Socom, Vasso, Verso, Pikassos, SONet BOTNIA) ja Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
- Hanke on saanut ESR-rahoituksen ajalle 1.8.2016–31.7.2019, Toimintalinja 5- hanke
- Rahoittamassa on myös Kuntaliitto, STM
- **Kohderyhmä:** kaikkein heikommassa asemassa olevat ja erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat
- **Päätavoite:** Vahva, asiakaslähtöinen ja vaikuttava sosiaalityö.

# Hankkeen näkökulma osallisuuteen; yhteiskehittäminen

- Otetaan käyttöön erilaisia **yhteiskehittämisen tapoja ja malleja aikuissosiaalityöhön**
- edistetään sosiaalityön orientaatiomuutosta suorite- ja järjestelmäkeskeisestä **kohti asiakkaan vahvaa osallisuutta ja yhteistä työskentelyä**

# SONet BOTNIA, E-P:n alue, Asiakasneuvonpidon toimintamallin kehittäminen

Palveluiden käyttäjälähtöinen **kehittäminen, yhteiskehittämisen periaattein**

## Vaiheittaisuus kehittämisessä:

1. palvelujen käyttäjän kokemusten keruu, reflektointi
2. luodaan **yhteinen** tavoite kehittämiselle (jonkin toiminnan/palvelun kehittämistarve)
3. Kokeilu (yksittäisen asiakkaan palvelu tai yleisesti palvelua)
4. Reflektointi, raportointi, uudelleenmuokkaus, uusi kokeilu

**Tavoite:** asiakkaan äänen kuuluville saaminen, osallisuuden lisääminen, palveluiden kehittäminen, vaikuttaminen

# SONet BOTNIA, E-P:n alue, Asiakasneuvonpidon toimintamallin kehittäminen

**Ryhmät:** Suupohjan LLKY, Kotikuntoutus; Ilmajoki, työpaja; Ky. Kaksineuvoinen, Kauhava , aikuissosiaalityö

- ryhmät kokoontuneet 1-2 x kk; syksyllä 2017-syksy 2018, loppuarviointi syksy 2018
- Asiakkaat: iältään n. 35-59 v, asiakkaat päihde- ja mielenterveyskuntoutujia, pitkäaikaistyöttömiä, työkyvyttömyyseläkkeellä olevia, taloudellinen tilanne heikko
- Työntekijät: sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, lähihoitajia, pajan ohjaajia

Mitä saatu aikaan:

- peliryhmä ja sosiaalisen kuntoutuksen ryhmä
- Kaikukortin saaminen kuntiin
- toimintatilan valmistelua ja esittely sosiaalipalvelujen johdolle
- Ryhmämuotoisen toiminnan suunnittelu kuntouttavan työtoimintaan
- Asiakaskehittäjäryhmien jatkuminen (osin vielä vaiheessa)



# Mitä on osallisuus asiakkaiden kokemana; E-P:n asiakasneuvonpidon ryhmistä koottua

- ”osallistuminen kaikkeen toimintaan ja suunnitteluun”
- ”vaikuttaa omiin asioihin”
- ”pyrkii kehittämään”
- ”kuulumista johonkin ryhmään, yhteisöllisyyttä ryhmän sisällä”
- ”asiakkaan mielipiteen kysymistä ja huomioimista”

# Kokemukset E-P:n asiakasneuvonpidon ryhmät: asiakkaat

- ”olen voinut vaikuttaa”
- ” olen ollut Kaikukorttia esittelemässä ja saan olla ylpeä siitä”
- ” tuntuu, että kuuluu johonkin , mukava kuunnella ja tulla kuulluksi”
- ”on tullut uusia ystäviä ja varmasti ystävyys vielä syveneekin”
- ”asiakkaan ääni otettu huomioon”
- ” munkin ajatukset ja puheet, niin niillä olisi jotain vastakaikua”
- ”että tästä tulisi jatkoksikin tällainen asia, että pääsisi johonkin kehittämisryhmään tai ryhmään jolla olisi jotain vaikutusta”
- ”saanut olla samalla viivalla henkilökunnan kanssa”

# Asiakkaan näkökulma Koske

- Perusturvaliikelaitos Saarikan ”KATTI”  
kehittäjäasiakastyöryhmä:

[https://www.youtube.com/channel/UCk0qiNVkh6C1oBa0YXRIt4w?feature=em-share\\_video\\_user](https://www.youtube.com/channel/UCk0qiNVkh6C1oBa0YXRIt4w?feature=em-share_video_user)





# Kokemukset E-P:n asiakasneuvonpidon ryhmät: työntekijät

- ”tullut pohdittua myös työntekijän osallisuutta ja työntekijän vaikuttamismahdollisuuksia”
- ”asiakkaat kuulleet myös meitäkin ja kuulleet meidän tilannetta”
- ”on ollut mukava luoda foorumia, jossa voimme kuulla asiakkaita ja vastata heidän kysymyksiinsä”
- ”on ollut tärkeä kuulla palautetta sekä saada asiakkaan näkökulmaa esille”
- ”kehittäminen on saanut ’lisäboostia’ ja asiakkaiden kokemukset auttaneet luomaan toimintaa, jolle on tarve”
- ”mukaan myös esimiehet”
- ”kunpa muutkin kunnat rohkeasti kokeilisi”
- ”vaikuttaminen päättäjille”

# Työntekijän näkökulma Koske

- [https://www.youtube.com/channel/UCk0qiNVkh6C1oBa0YXRIt4w?feature=em-share\\_video\\_user](https://www.youtube.com/channel/UCk0qiNVkh6C1oBa0YXRIt4w?feature=em-share_video_user)



# SONet BOTNIA, Vaasa asiakasraati

- Tavoitteena oli kehittää asiakaspalautteen keräämistä ja laatia asiakaspalautekysely sekä kehittää asiakasraatitoimintaa, jota jatkossa hyödynnetään sosiaalityön kehittämisen välineenä.
- aikuissosiaalityössä toteutettu asiakasraati vuonna 2018 keväällä
- Asiakasraati kehittänyt asiakastyytyväisyys-kyselylomakkeen.
- Asiakasraati on koostunut neljästä kokemusasiantuntijasta ja kolmesta neljään sosiaalityöntekijästä/sosiaaliohjaajasta. Kokemukset raadista ovat olleet positiiviset.
- Toimintaa jatketaan Vaasan kaupungin sosiaalipalvelujen tulosalueella

# Socca: pelillisuus ja leikkisyys osallisuuden lisääjänä/Pelitarinat

- Pelitarinaa kertoessaan asiakas kertoo omaa elämäntarinaansa pelaamisen kautta: mitä on pelannut, milloin, miksi, kenen kanssa...
- samalla tulee kokonaisvaltainen kuva asiakkaan elämästä ja ajatuksista
- Ollaan kiinnostuneita asiakkaasta ja tämän harrastuksista
- Voimavaralähtöinen lähestymistapa paljon pelaavien asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistamiseen ja kuntouttavaan sosiaalityöhön
- Kehitetty yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa
- Lisännyt asiakkaan motivaatiota sekä saapua tapaamisiin että tarttua terveydellisiin ja päihteisiin liittyviin haasteisiin aiempaa tavoitteellisemmin

# Verso: kokemusohjaajatoiminnan pilotointi

- Toteutettu työikäisten Päijät-Hämeessä sosiaalipalvelussa; kehitetty yhdessä kokemusohjaajien kanssa
- Määräaikaista ja tavoitteellista toimintaa
- Esim. asiakkaan kanssa tutustumista palveluihin ja harrastuksiin, tukea asiointiin, vertaistuellista keskustelua
- Kokemusohjaaja on koulutettu ja perehdytetty tehtävään ja hänellä on omakohtaista kokemusta päihde- ja/tai mt-ongelmista ja niistä selviämisestä
- Asiakas itse määrittelee ohjaukselle tavoitteet
- Osallisuuden näkökulmasta; työskentely vahvistaa paitsi asiakasta, myös kokemusohjaajaa.

# Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Aikuissosiaalityön tietopohjan yhteiskehittämisen työpajat TIPS-mallilla (Tietoon perustuva sosiaalityö)

- Työpajat: Kokkola, Pietarsaari, Vaasa -> yhdessä kokemusasiantuntijat ja työntekijät
- Työpajojen välillä asiakkailta, tutkijoilta ja työntekijöillä tiedonkeruuseen liittyviä välitehtäviä
- Tavoitteena on ollut tuottaa yhdessä aikuissosiaalityön uutta tietopohjaa, joka koostuu asiakkaiden kokemustiedon, työntekijöiden ammatillisen tiedon ja tutkijoiden tieteellisen tiedon dialogisesta yhdistämisestä
- Tiedontuotannon lisäksi yhteiskehittäjyyden työpajojen tavoitteena on ollut vahvistaa ja selkeyttää aikuissosiaalityötä omana sote-palvelujen alueena

# PIKASSOS, Asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön työpajasarja

- a) Työpajasarjan tavoitteena oli etsiä **dialogisin menetelmin** avaimia asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön edistämiseksi
- b) Painotettiin erityisesti moniammatillista toimintakulttuuria, jossa huomioidaan asiakas tasavertaisena yhteistyökumppanina.

- Työpajoissa sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, heidän asiakkaitaan ja yhteistyökumppaneita; toteutus Tampereella syksyllä 2017

- Toi esiin yhteistä ymmärrystä, miksi asiakkaan rooli on keskeinen ja mitä hyötyä yhteistyöstä on asiakkaan saaman palvelun laadun ja hoidon tai intervention onnistumisen kannalta.



# Toimeentulotuen asiakasraadit : yhdessä Kela ja PRO SOS- hanke

- Järjestetty kevään ja syksyn 2017 aikana Tampereella, Jyväskylässä, Espoossa, Parkanossa
- Asiakkaat, sosiaalialan ammattilaiset ja Kelan työntekijät yhdessä
- Yhdessä kehittämien parempaa palvelua
- Kela laatupajat syksyllä 2018: asiakkaat , kelan edustajat ja sosiaalityöntekijät
- yhdessä tutkittu toimeentulotukipäätöksiä -> muutosehdotuksia niihin, vaikutusta heti Kelan päätöksiin



# LISÄTIETOA

[www.prosos.fi](http://www.prosos.fi)

[http://www.socca.fi/kehittaminen/pro\\_sos/materiaalit](http://www.socca.fi/kehittaminen/pro_sos/materiaalit)



# PRO SOS

Uudenlaista sosiaalityötä  
yhdessä rakentamassa

●●●●●●●● HANKE

Marja-Liisa Saariaho

