

OSMO - OSALLISUUTTA MONIAMMATILISESTI

ASIAKASOSALLISUUDEN RAKENTEET JA KÄYTÄNNÖT
ETELÄ-POHJANMAALLA
AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ



Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



Sisällys

1 OSALLISUUDESTA LYHYESTI	3
2 ASIAKASOSALLISUUDEN RAKENTEET JA KÄYTÄNNÖT ETELÄ-POHJANMAALLA.....	5
2.1 ASIAKASRAADIT JA KEHITTÄJÄASIAKASRYHMÄT	5
2.1 KOKEMUSASIAANTUNTIJAT AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ.....	7
3 TYÖSKENTELY JATKUU	9
LÄHTEET.....	11

1 OSALLISUUDESTA LYHYESTI

OSMO – Osallisuutta moniammatillisesti –hankkeen toiminta-alueena on Etelä-Pohjanmaan maakunta ja toiminta-aika on 1.1.2018-30.4.2020. Kohderyhmänä ovat aikuissosiaalityön ja monialaisen yhteispalvelun työelämän ulkopuolella olevat asiakkaat ja heidän parissaan työskentelevät työntekijät sekä eri sidosryhmät. OSMO-hanke kuuluu Euroopan sosiaalirahaston toimintalinja 5:n hankkeisiin, joiden tavoitteena on edistää sosiaalista osallisuutta ja torjua köyhyyttä. Valtakunnallisesti toimintalinja 5:n hankkeita tukee ja koordinoi Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke [Sokra](#). Siksi onkin luontevaa, että tämä raportti mukailee Sokran näkemyksiä asiakasosallisuudesta ja sen edistämisestä.

Sokra hahmottaa asiakasosallisuuden seuraavasti: *”Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.”* (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 3.) Hyvinvoinnin lähteet voidaan jakaa aineellisiin ja aineettomiin mahdollisuuksiin. Aineellisia mahdollisuuksia ovat esimerkiksi kohtuullinen toimeentulo, asuminen ja harrastusvälineet. Aineettomiin mahdollisuuksiin kuuluvat muun muassa turvallisuus ja luottamus. Näiden kahden - aineellisten ja aineettomien mahdollisuuksien - välimaastoon sijoittuvat esimerkiksi kulttuuri ja yhteisin varoin tuotetut palvelut, kuten varhaiskasvatus tai sosiaalityö. (Isola ym. 2017, 3.)

Osallisuus ilmenee Sokran mukaan kolmella eri tavalla:

- 1) Ihmisen mahdollisuutena tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja säädellä omia tekemisiään. Toteutuakseen se edellyttää ymmärrettävää, hallittavaa ja ennakoitavaa ympäristöä.
- 2) Vaikuttamisen prosesseissa, mikä tarkoittaa ihmisen mahdollisuutta vaikuttaa henkilökohtaisen elämänsä ulkopuolisiin asioihin, kuten palveluihin, asuinympäristöön tai yhteiskunnallisiin asioihin.
- 3) Yhteisen hyvän eteen työskentelynä ja merkityksellisyyden luomisena sekä kokemukseen osallistumisesta sekä vuorovaikutuksellisiin sosiaalisiin suhteisiin liittymisestä. (Isola ym. 2017, 5.)

Tätä raporttia varten Osmo-hanke keräsi tietoa siitä, minkälaisia rakenteita ja käytäntöjä Etelä-Pohjanmaalla on olemassa asiakkaiden äänen kuuluviin saamiseksi aikuissosiaalityön palveluissa. Toisin sanoen kartoituksemme kohteena on ollut asiakkaiden osallisuus vaikuttamisen prosesseissa, josta käytämme jatkossa termiä asiakasosallisuus.

Asiakasosallisuus voidaan jakaa neljään osallisuusasteeseen. Alimmalla osallisuusasteella asiakas on tiedon antajana, jolloin osallisuus jää ohueksi, jopa näennäiseksi. Asiakaspalautetta keräämällä toteutetaan asiakasosallisuuden alinta tasoa. Seuraava porras on asiakasosallisuuden perusaste, josta puhutaan silloin, kun asiakas on osallisena palvelussa. Kolmannella eli korkealla osallisuusasteella asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palveluihin esimerkiksi kehittämällä niitä. Neljäs ja korkein osallisuudenaste saavutetaan silloin, kun asiakas johtaa ja määrittelee palvelun raamit. (Leeman & Hämäläinen 2016, 588.)

Mihin asiakasosallisuudella ja sen edistämisellä pyritään? Leeman, Kuusio ja Hämäläinen (2015, 9) ovat kiteyttäneet, että asiakasosallisuus ja sen edistäminen ovat yksi keino parantaa palveluiden laatua, toimivuutta ja tehokkuutta sekä lisätä sosiaalista osallisuutta niin palveluissa kuin asiakastyössäkin. Laadukkaammat ja toimivammat palvelut ovat asiakkaiden etu, mutta myös organisaatiot hyötyvät, kun toiminta on jouhevaa ja tehokasta. Asiakasosallisuutta edistävästä työmenetelmästä on syytä mainita kokemusasiantuntijoiden osaamisen hyödyntäminen sekä asiakasraatien ja kehittäjäasiakasryhmien toiminta, koska näitä kartoitettiin Osmo-hankkeen kyselyssä. Näillä työmuodoilla halutaan vaikuttaa myös siihen, että palveluiden ulkopuolelle jäävät ihmiset saataisiin houkuteltua palvelujen piiriin.

2 ASIAKASOSALLISUUDEN RAKENTEET JA KÄYTÄNNÖT ETELÄ-POHJANMAALLA

OSMO-hankkeen tavoitteena on kehittää monialaisen palvelun maakunnallinen yhteistoimintamalli työelämän ulkopuolella oleville asiakkaille hankekauden 2018-2020 aikana. Hankkeen läpileikkaavana teemana on asiakasosallisuuden edistäminen, minkä vuoksi hankkeessa selvitettiin asiakasosallisuuden nykytilaa maakunnassa.

OSMO-hankkeen tekemä kysely keskittyi asiakasosallisuuden rakenteisiin ja käytäntöihin työikäisten sosiaalipalveluissa Etelä-Pohjanmaalla. Kysely lähetettiin hankkeen toiminta-alueiden (Seinäjoen, Järvi-Pohjanmaan, Kuntayhtymä Kaksineuvoinen, Lapua, KuusSoTe, Ilmajoki, JIK Kurikka, ja Suupohjan LLKY) johtaville sosiaalityöntekijöille ja pyydettiin jakamaan kyselyä omassa organisaatiossaan. Jokaiselta Osmo-hankkeen toiminta-alueelta saatiin vastaus, osasta useampiakin ja kaiken kaikkiaan vastanneita oli 17 kappaletta.

2.1 ASIAKASRAADIT JA KEHITTÄJÄASIAKASRYHMÄT

Tulleiden vastausten perusteella aikuissosiaalityön asiakasraati, kehittäjäasiakasryhmä tai muu vastaava tiimi on toiminnassa Ilmajoella, Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa ja Seinäjoella.

Ilmajoella asiakasneuvonpidonryhmää on käynnistynyt PRO SOS –hankkeen kehittämistyön myötä syksystä 2017 alkaen. Ryhmässä on ollut 5 asiakasjäsentä, hanketyöntekijä, aikuissosiaalityöstä 2 henkilöä sekä työllisyyspalveluista 2-3 henkilöä. Kokoontumisia on vuoden aikana ollut noin kerran kuukaudessa. Ryhmässä on pyritty keskusteluiden avulla löytämään niitä asioita, joita asiakkaat haluaisivat kehittää kotikunnassaan. Näiden pohjalta ei ole vielä pystytty tekemään konkreettisia toimenpiteitä muun muassa resurssien vähyyden ja lainsäädännön rajoitusten vuoksi, mutta ryhmän esittämiä toiveita pyritään jatkossa kartoittamaan ja toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen aikuisten palvelujen asiakasraati on aloittanut toimintansa keväällä 2018. Raati kokoontuu 3-4 kertaa vuodessa, ja sen vetäjinä toimivat aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä, avosairaanhoidon poliklinikan osastonhoitaja ja vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä. Asiakasraadien kokouksissa on nostettu esiin kehittäjäasiakkaita askarruttaneita teemoja,

joista on valittu aiheet, jotka vaativat jatkotyöstämistä. Tapaamisissa on käsitelty myös syrjäytymistä ja yksinäisyyttä sekä niihin vaikuttamista. Asiakasraadissa käsiteltyjä asioita on viety kuntayhtymässä eteenpäin kehittämällä omia toimintoja ja raportoimalla yhtymähallitukselle ryhmässä esiinnousseista ehdotuksista. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on aiemminkin ollut kehittäjäasiakasryhmätoimintaa, joka on osallistunut muun muassa toimeentulotukiohjeistuksen uudistamiseen.

Seinäjoen kaupungin kehittäjäasiakasryhmän käynnistyi aikuissosiaalityön ja SOSKU-hankkeen yhteistyönä. SOSKU-hankkeen päätyttyä alkuvuodesta 2018 ryhmän koordinoivastuu siirtyi aikuissosiaalityöhön. OSMO-hankkeen käynnistyttyä hanketyöntekijä on ollut aikuissosiaalityön työntekijän työparina ryhmässä. Alkukesästä työntekijä- ja työtehtävämuutoksista johtuen sovittiin, että hanketyöntekijä on ryhmän vastuuhenkilö tässä vaiheessa ja hänen työparinaan vuorottelevat aikuissosiaalityön työntekijät. Asiakaskehittäjäryhmä kokoontuu joka toinen viikko, ja käsiteltävät aiheet nousevat esiin niin osallistujilta kuin työntekijöiltäkin. Ryhmä on ollut suunnittelemassa ja toteuttamassa keskustelutilaisuutta aktiivimallista [Olkkarissa](#) 16.5.2018 ja kaikille kuntalaisille suunnattua tapahtumaa ”Tapaa tantta” Seinäjoen torilla 9.6.2018. Syksyn 2018 aikana ryhmässä on keskusteltu mm. työnhakijoiden terveystarkastuksesta, palvelutarpeen arvioinnista, aktivointisuunnitelmista sekä diakoniatyön ja sosiaalityön toimintamuodoista.

Alueet ja kunnat, joissa asiakasraatia tai kehittäjäasiakasryhmää ei ole, kokevat tämän kaltaiselle toiminnalle tarvetta aikuissosiaalityössä. Vastauksissa painotettiin paljon sitä, että asiakkaat ovat oman elämänsä parhaita asiantuntijoita. He tietävät, millaisia aikuissosiaalityön palveluiden pitäisi olla, että ne vastaisivat heidän tarpeeseensa. Työntekijät uskovat, että ottamalla asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen, niistä tulee paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavia, laadukkaampia ja tehokkaampia. Lisäksi työntekijät haluavat, että asiakkaat tuntevat itsensä arvostetuiksi ja tärkeiksi sekä tulevansa kuulluiksi palveluissa. Useissa vastauksissa tuotiin esiin se, että asiakas ei ole sosiaalityön kohde, vaan aktiivinen toimija ja hänen näkökulmansa täytyy ottaa huomioon.

2.1 KOKEMUSASIAANTUJAT AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Kokemusasiantuntijoilla tarkoitetaan tässä raportissa Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin koulutuksen käyneitä kokemusasiantuntijoita. **KuusSoTesta ja Suupohja LLKY**:stä saatujen vastausten perusteella ainakin Soinissa, Kauhajoella ja Teuvalla kokemusasiantuntijoita on mukana esimerkiksi päihde- ja mielenterveystyössä asiakkaan tukihenkilönä sekä jäsenenä erilaisissa työryhmissä.

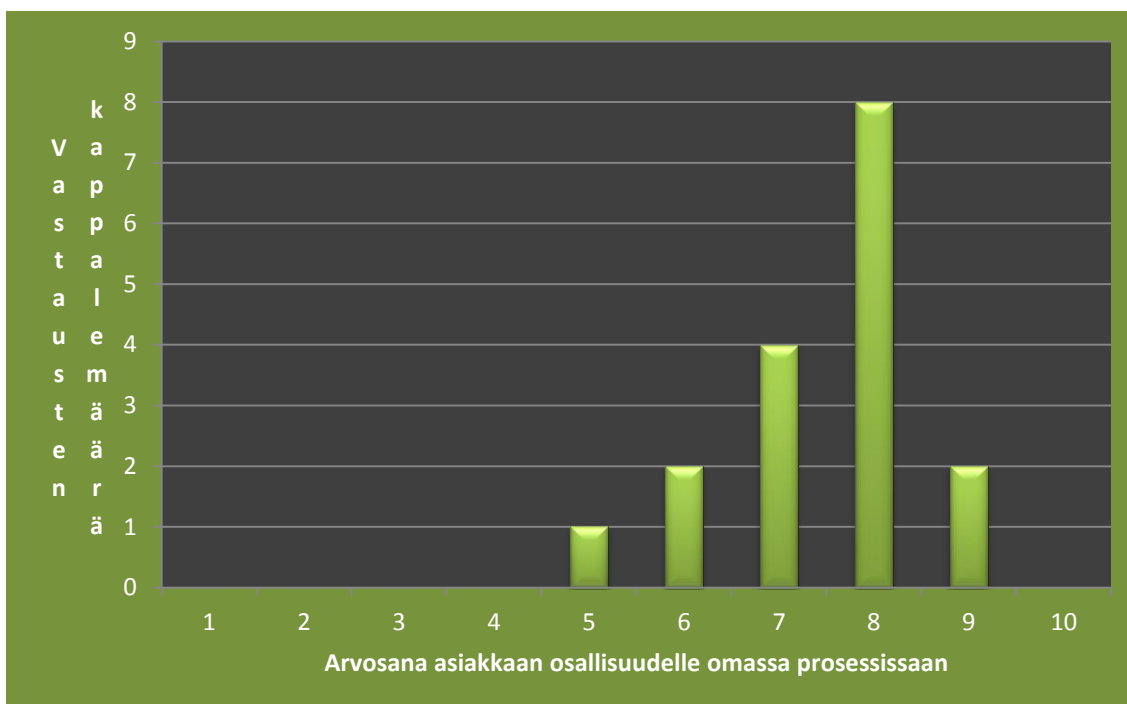
Lapualla, Kurikassa ja Ilmajoella kokemusasiantuntijoita ei tällä hetkellä käytetä aikuissosiaalityössä, mutta tarve tällaiselle työmuodolle nähdään olevan olemassa. Vastausten mukaan kokemusasiantuntijatoiminnalla olisi paikka esimerkiksi päihdekuntoutuksesta tulevien tukihenkilönä, ryhmätoiminnan vertaisohjaajana sekä yleisesti tiedon ja ymmärryksen lisääjänä työntekijöiden ja asiakkaiden keskuudessa.

Muiden alueiden vastauksissa oli hajontaa, mikä johtuu siitä, että kyselyyn on voinut vastata useampi työntekijä samalta alueelta. Kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisestä aikuissosiaalityössä oli samalta alueelta vastattu sekä yhdistelmällä kyllä ja ei tai ei ja en tiedä. Tämän voi tulkita siten, että alueiden aikuissosiaalityön sisällä kaikki eivät ole tietoisia mahdollisuudesta hyödyntää kokemusasiantuntijoita työssään. Tietoisuuden lisääminen kokemusasiantuntijoiden toiminnasta on perusteltua, koska tarve tämän kaltaiselle työmuodolle nähtiin olevan. Työntekijät ajattelivat, että kokemusasiantuntijan tuella asiakkaille saa luotua uskoa siihen, että vaikeistakin tilanteista voi selvitä. Lisäksi kokemusasiantuntijoiden kertomusten nähtiin avartavan työntekijöiden omaa näkökulmaa työhönsä.

Lähes kaikki vastaajat olivat valmiita ottamaan kokemusasiantuntijan mukaan asiakastyöhön esimerkiksi työpariksi ryhmän ohjaamiseen tai asiakastapaamiseen. Ainoastaan yksi vastaaja oli vastannut, että ei osaa sanoa. Kokemusasiantuntijoiden läsnäololla asiakastilanteissa nähdään olevan vaikutusta luottamuksen rakentajana ja vahvistajana asiakassuhteessa. Kokemusasiantuntijoilla on sellaista tietoa, mitä työntekijöillä ei ole koulutuksen myötä. Vertaisuus ja saman kielen puhuminen nähtiin ensiarvoisen tärkeänä. Kokemusasiantuntijoilla on annettavanaan muutoksen mahdollisuuden näkökulma; he ovat selvinneet – kyllä sinäkin voit.

Työntekijöiltä kysyttiin arviota myös siitä, miten asiakkaan osallisuus toteutuu asiakkaan omassa prosessissa vastaajan yksikössä/organisaatiossa. Arvosanat ääripäät oli määritelty: 1="Asiakas nähdään julkisten palveluiden passiivisena käyttäjänä. Asiakkaan tarpeet jäsentyvät viranomaisten tai muiden toimijoiden rajalinjojen mukaisesti." 10="Palveluprosessi perustuu ennen muuta yhdessä tekemiseen ja yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa."

Vastaukset jakautuivat seuraavasti:



Työntekijöiden antama korkein arvosana oli 9 ja huonoin 5. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 7,47. Maakunnan aikuissosiaalityön työntekijät ovat sitä mieltä, että asiakkaan palveluprosessi perustuu enemmän yhdessä tekemiseen ja yhteistyöhön asiakkaan kanssa kuin viranomaisten tai muiden toimijoiden määrittelemiін rajalinjoihin. Vastausten perusteella myös kehittämisen varaa löytyy sille, että asiakas olisi enemmän osallisena omassa prosessissaan. Tämä on asia, johon tulee kiinnittää kehittämistyössä huomiota.

3 TYÖSKENTELY JATKUU

Kartoituksessa kysyttiin, miten OSMO-hanke voisi olla avuksi osallisuuden edistämisessä alueellasi. Alla olevaan taulukkoon on koottu tulleet toiveet jatkokehittämiseen.

TOIVEET
<i>Osmo-hanke voisi esittäytyä kaupungin päättäjille ja työntekijöille laajemmin sekä mieltä tapoja, kuinka asiakkaiden äänet saataisiin hyvin kuuluviin, vaikka fyysinen läsnäolo ei asiakkailta onnistuisikaan.</i>
<i>Palvelukäytäntöjen kehittäminen ja nettisivut. Järjestää yleisötilaisuuksia, joissa kerrotaan erilaisista vaikuttamismahdollisuuksista ja toimintamalleista.</i>
<i>Mietimme parhaillaan jatkofoorumia asiakasosallisuuden toteuttamiselle kunnassamme. Toteuttamiskelpoiset ideat otetaan lämmöllä vastaan!</i>
<i>Herätellä työntekijöitä aiheeseen, miten asiakkaat voidaan oikeasti ottaa mukaan ja osallisiksi. Asiakasraadin perustaminen. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen mm. ryhmätoimintaan ja sitä kautta muuhun toimintaan.</i>
<i>Toimia osaltaan aktiivisesti toimintojen kehittämisessä ja käytännön toimijana alueella siten, että heikommassa asemassa olevilla olisi mahdollisuus osallistua ja olla jossakin osallisena. Luomalla enemmän käytännön mahdollisuuksia osallisuuteen. Jalkautuvaa työtä, asiakkaiden kohtaamista, rinnalla kulkijaa, yksinäisyyden vähentämistä, tapaamalla ihmisiä yksilö- ja ryhmätapaamisissa.</i>
<i>Kehittää toimintamallia ja jakaa hyviä käytäntöjä asiakkaiden osallistamisen erilaisista mahdollisuuksista. Yhteisten ohjeiden laatiminen. Hanke voisi koota/kartoittaa, kuinka asiakasosallisuutta voitaisiin lisätä.</i>

[OSMO -hankkeen toimintasuunnitelman](#) mukaisesti hanke tekee tiivistä yhteistyötä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin (EPSHP) kokemusasiantuntijakoordinaattorin ja koulutettujen kokemusasiantuntijoiden kanssa. Hankkeen ohjausryhmässä, kaikissa alueellisissa kehittäjäryhmissä ja osassa alueellisia pilotteja on mukana koulutettu kokemusasiantuntija ja/tai kehittäjäasiakas. Asiakasosallisuus huomioidaan koulutus- ja seminaaripäivissä sekä maakunnallisissa työpajoissa siten, että asiakasedustajia kutsutaan mukaan puheenvuorojen pitäjiksi ja työpajojen jäseniksi.

Asiakkaat, kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat ovat mukana laatimassa esitteitä ja eri palveluiden verkkosivuja.

Hanke rohkaisee kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamista kehittämistyöhön ja asiakastyöhön. Ainakin vuoden 2018 aikana EPSHP maksaa maakunnan kuntien tilaamien kokemusasiantuntijoiden palkkiot. Tästä tiedotetaan myös OSMO-hankkeen myötä eri toimijoille. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin koulutuksen käyneitä kokemusasiantuntijoita voi tilata ja tiedustella kokemusasiantuntijakoordinaattori Mikko Ketolan kautta: 050 474 2883 tai:

http://www.epsnp.fi/1/ajankohtaista/voimaa_arkeen_kurssitoiminta/kokemusasiantuntijat

OSMO-hankkeen toimintasuunnitelmaan on syksyllä 2018 kirjattu tuolloin tiedossa olevat asiakasosuuteen liittyvät **alueelliset pilotit**:

- Kehittäjäkahvila / Alavus – syksy 2018
- Kehittäjäasiakasryhmä / Lapua – syksy 2018
- Vertaisohjaaja mukana nuorten sosiaalisen kuntoutuksen ryhmässä / JIK, Jalasjärvi – syksy 2018

Hankkeen asiakastyöhön voidaan ottaa mukaan kokemusasiantuntijaa työntekijän työpariksi ja asiakkaan tukihenkilöksi, kun asiakas on tähän halukas ja hänen tilanteensa sen mahdollistaa. Maakunnan eri alueille on mahdollista kokeilla uusia pilotteja tai jatkokehittää jo olemassa olevia käytäntöjä yhdessä hanketyöntekijöiden kanssa. Kyselyn kautta saadut toiveet käydään tarkasti läpi, kun tehdään tarkennettua toimintasuunnitelmaa vuodelle 2019.

LÄHTEET

Isola A-M., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Schneider T., Valtari S. & Keto-Tokoi A. 2017: Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 2017:33. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Saatavana:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R-M. 2015: Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Saatavana: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2016: Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 5. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Saatavana:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y