



Essoten aikuissosiaalityötä kehittämässä, ISO SOS - osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Satu Marja Tantt
hanketyöntekijä, YTL sosiaalityö
18.12.2019

Hankkeen toiminta pähkinäkuoressa:

Hankkeessa järjestettiin 7 toiminnallista ryhmää, joihin osallistui 45 asiakasta.

Hankkeessa järjestettiin 11 pop up -tapahtumaa eri puolilla Essoten toiminta-aluetta.

Hankkeen tutkimukseen Essotesta raportoitiin 95 jalkautumiskertaa, joissa tavattiin 392 ihmistä.

Hankkeen aikana työntekijät osallistuivat 4 valmennukseen, 8 valmennuspäivään.

Hankkeessa järjestettiin 6 työpajaa, joissa työstiin mm. SHL prosessimaista työskentelyä ja rakenteellista sosiaalityötä.

Hankkeessa kokeiltiin kolmea asiakkaan toimintakykyä mittaavaa mittaria.

Essoten aikuissosiaalityöhön perustettiin kehittäjäasiakasryhmä hankkeen aikana.

Hankkeen facebook -kanava saavutti yli 200 seuraajaa ja toiminnasta saatiin uutisia televisioon, radioon ja lehtiin.

Hankkeessa kehitettiin rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotantoon työvälineitä.

Tehtyjen palvelutarpeen arviointien lukumäärä on kaksikertaistunut hankkeen aikana vuodesta 2017 vuoteen 2019.

Sisällys

1 Yleistä hankkeesta	3
2 Hankkeen toimenpiteet.....	4
2.1 Uudet sosiaalityöntavat (Työpaketti 1)	4
2.1.1 Työpaja: Aikuissosiaalityön perustehtävä (1)	4
2.1.2 Valmennukset.....	5
2.1.4 Sisäinen tiedonjakaminen	6
2.1.5 Ryhmämuotoinen työskentely	7
2.1.6 Ammatillinen tukihenkilötoiminta.....	13
2.2 Jalkautuminen (Työpaketti 2)	13
2.3 Prosessimaisen työotteen kehittäminen (Työpaketti 2)	14
2.4 Työnjako ja tehtäväkuvat (Työpaketti 2)	15
2.5 Sosiaalinen media ja viestintä (Työpaketit 1, 2 ja 3)	17
2.6 Asiakasosallisuus (Työpaketit 1 ja 3)	18
2.7 Mittarikokeilut (Työpaketit 1, 2 ja 3)	20
2.8 Rakenteellinen sosiaalityö (Työpaketti 3)	20
Lopuksi.....	22
Lähteet.....	24

1 Yleistä hankkeesta

Aikuissosiaalityön kehittämishanke ISO SOS oli Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ISO:n hallinnoima hanke, jossa mukana olivat Essoten lisäksi Kainuun sote, Sosteri Savonlinnan alueelta ja Pieksämäen kaupunki. Essoten alueella mukana oli sekä aikuissosiaalityö että mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityö. Työntekijöitä hankkeeseen osallistui noin 30. Työntekijät olivat alueen sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä. Essoten alueella työskenteli myös yksi päätoiminen hanketyöntekijä. Hanke toteutui alueella 1.2.2018-31.12.2019. Hankkeen rahoittaja oli Euroopan sosiaalirahasto, toimintalinja 5.

Hankkeen kokonaistavoite oli edistää heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta sekä vähentää ja ennaltaehkäistä huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. Hankkeen tavoitteet oli kirjattu kolmeen työpakettiin:

Työpaketti 1, Uudistuva asiakasprosessi sosiaalityössä

Työpaketin tavoitteet koko hankkeen tasolla olivat:

- 1 Vahvistetaan asiakkaiden elämänhallintaa sekä roolia ja osallistumista sosiaalityössä
- 2 Kokeillaan, kehitetään ja arvioidaan uudenlaisia sosiaalityön asiakasprosesseja ja sen sisältöjä

Työpaketti 2 Jalkautuva sosiaalityö ja verkostot

Työpaketin tavoitteet koko hankkeen tasolla ovat:

3. Kokeillaan, kehitetään ja arvioidaan jalkautuvan sosiaalityön malleja
- 4 Uudistetaan monitoimijasta yhteistyötä, työnjakoa ja tehtävänkuvia sosiaalityössä

Työpaketti 3 Vaikuttavuutta arvioiva ja rakenteellinen sosiaalityö

Työpaketin tavoitteet koko hankkeen tasolla ovat:

5. Vahvistetaan systemaattisesti rakenteellista sosiaalityötä
6. Kokeillaan, kehitetään ja arvioidaan vaikuttavuuden mittareita sosiaalityössä
7. Selkeytetään sosiaalityön roolia hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä

Essoten osalta toiminta käynnistyi tammikuussa työntekijän rekrytoimisella. Hanketyöntekijä palkattiin 1.2. alkaen helmikuuksi 30% työpanoksella ja 1.3.2018 alkaen kokopäiväisesti. Koska Essoten hankealue käsittää 7 kuntaa ja 8 eri työyksikköä, hanketyö aloitettiin tapaamalla kaikki alueen työntekijät heidän omissa työpis-teissään. Kuntakierroksella kartoitettiin kuntien lähtötilannetta ja toiveita kehittämisen painopisteistä oman kunnan näkökulmasta katsottuna. Tämän jälkeen hankkeelle laadittiin toimintasuunnitelma asetettujen ta-voitteiden saavuttamiseksi. Hankkeelle perustettiin paikallinen koordinaatioryhmä ohjaamaan hankkeen toi-mintaa tavoitteiden mukaisesti.

Työntekijöiden vaihtuvuus on hankkeen aikana ollut suurta. Enemmänkin on ollut poikkeuksellista, että kaikki virat olisi ollut täytettynä, kuin se, että työntekijöitä puuttui yksiköistä. Tämä tietysti vaikeutti kehittämistyötä, vaikka halua osallistua hankkeen toimiin oli, se ei aina ollut mahdollista.

Hanketta on esitelty Essoten johdolle, jotta kehittämistarpeet ja -toiminta ovat tiedossa myös muualla organisaatiossa. Hanke osallistuu Essoten kehittämisyksikön järjestämiin hankevetäjien tapaamisiin, jossa jaetaan tietoa alueen kehittämistoiminnasta ja sitä kautta hanke verkostoituu muiden hanketoimijoiden kanssa. Hanketyöntekijä on verkostoitunut myös alueen muiden toimijoiden saman kohderyhmän kanssa työskentelevien hankkeiden kanssa.

Tässä raportissa on kuvattu, mitä Essoten alueella on hankkeen aikana tehty ja miten asetettuihin tavoitteisiin on pyritty pääsemään.

2 Hankkeen toimenpiteet

Vaikka kehittämistoimet on pilkottu hankesuunnitelmassa työpaketteihin, tosi asiassa työpaketit limittyvät toisiinsa ja yksi toimenpide voi olla useamman työpaketin toimi. Esimerkiksi asiakastytyytyväisyyskyselyn tekeminen on ensimmäisen työpaketin mukaista asiakasosallisuuden lisäämistä, mutta aivan yhtä lailla rakenteellisen sosiaalityön tiedonkeruuta. Raportin kirjoittamisessa olen pyrkinyt asioiden sujuvaan ja johdonmukaiseen esittämiseen ja järjestys saattaa poiketa työpakettien järjestyksessä. Kunkin kokonaisuuden kohdalla on kuitenkin mainittu, mihin työpakettiin toimenpide hankesuunnitelman mukaisesti kuuluu.

2.1 Uudet sosiaalityöntavat (Työpaketti 1)

Aikuissosiaalityön toimintaympäristössä on tapahtunut merkittävä muutos perustoimeentulotuen siirtyessä kunnista Kelaan. Vaikka aikuissosiaalityö on sisältänyt paljon muutakin kuin toimeentulotukityöskentelyä, painopiste on usein ollut taloudessa. Tämän vuoksi aikuissosiaalityö joutuu asemoimaan itsensä uudelleen ja löytämään toisenlaisen lähestymistavan asiakkaisiin. Vaikka perustoimeentulotuen tekninen laskeminen siirtyikin Kelaan, asiakkaiden elämänhallintaan liittyvät haasteet eivät hävinneet. Aikuissosiaalityön asiakkaaksi tulo vaikeutui, koska kontakti taloudellisten asioiden vuoksi on sosiaalitoimiston sijaan Kelassa.

2.1.1 Työpaja: Aikuissosiaalityön perustehtävä (1)

Orientoituminen uudenlaista työtapaa kohden aloitettiin kesäkuussa -18 järjestetyssä työpajassa, jossa mietittiin aikuissosiaalityön perustehtävää. Pienryhmissä keskustellen pyrittiin vastaamaan kysymyksiin: ketä varten aikuissosiaalityötä tehdään, mikä aikuissosiaalityössä on tärkeintä, mihin sillä pyritään ja miksi aikuissosiaalityötä tehdään. Aikuissosiaalityön tarkoituksesta ryhmillä oli hyvin yhtäläiset näkemykset. Työn keskiössä ovat asiakkaat, mutta työllä on vaikutusta myös asiakkaan läheisiin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Keskeisinä tehtävinä nähtiin mm. haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden yhteiskunnallisen aseman parantaminen, osallisuuden lisääminen, asiakkaan elämänhallinnan tukeminen ja ihmisarvoisen elämän turvaaminen. Työ määritellään inhimillisenä, asiakkaan oikeuksia korostavana ja vahvasti lainsäädäntöön perustuvana työnä.

Tämän jälkeen paneuduimme kysymyksiin, jotka kuvasivat sen hetkistä tilannetta aikuissosiaalityössä: miten asiakkaiden osallisuus toteutuu aikuissosiaalityössä, miten suunnitelmallisuus toteutuu aikuissosiaalityössä

tällä hetkellä ja mikä on vaikuttavaa aikuissosiaalityössä. Työntekijät tiedostavat, että asiakkaiden osallisuus ei kaikilta osin toteudu. Myös suunnitelmallisessa työskentelyssä nähtiin haasteita, jotka liittyivät aikaresursiin, olemassa oleviin palveluihin ja asiakkaiden sitoutumattomuuteen, jonka syitä ei osata/pystytä tunnistamaan. Vaikuttavuuden asiakkaan prosessissa mahdollistavat asiakkaan kohtaaminen, luottamuksen syntyminen ja asiakkaan osallisuus. Vaikuttava työskentely vaatii aikaa ja resursseja. Oikeanlaisia palveluja, oikeaan aikaan, joka edellyttää asiakkaan tilanteen tuntemista. On oltava tavoite, jotta voi syntyä tulosta.

2.1.2 Valmennukset

Hankkeen aikana työntekijöille järjestettiin erilaista valmennusta, joiden tarkoituksena oli auttaa työntekijöitä omaksumaan toisenlainen työtapo ja tarjota työkaluja asiakastyöhön.

Dialogisuus

Dialogisuus -valmennus toteutui koko hankkeen alueella ja hankinnasta vastasi Osaamiskeskus ISO. Valmennuksen tavoitteena oli luoda pohjaa uusille vaikuttaville tavoille kohdata asiakkaita ja toimia yhdessä yhteisesti jaettujen toimintatapojen mukaisesti. Tavoitteena oli luoda sosiaalityöhön vaikuttavuutta, joka vaatii työntekijältä vahvaa vuorovaikutuksellista osaamista ja monialaisen verkoston toimivaa yhteistyötä. Valmennuksessa oli tarkoitus kehittää ymmärrystä dialogisesta työorientaatiosta ja harjoitella hyvän kohtaamisen taitoja. Ihmisille merkittävät asiat syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, kielellä on siinä keskeinen asema. Monet arjen epäselvyydet ja ristiriidat ovat poistettavissa tai ennaltaehkäistävissä hyvän dialogisen vuorovaikutuksen ja toista ihmistä arvostavan ja kohtaavan toiminnan avulla. Vuorovaikutuksellisissa käytännöissä luodaan edellytyksiä dialogille ja toiminnan arvioinnille. Dialogisessa suhteessa ihmiset vaikuttavat toisiinsa ja vaikuttavat toisistaan, se on keskeinen taito työelämässä.

Valmennuksesta vastasivat YTT Kaarina Mönkkönen ja sosionomi (AMK), medianomi (AMK) Kaius Karlsson. Valmennus toteutettiin lähipäivinä, joita tukemaan oli tarkoitus järjestää etävalmennusta. Lähipäiviä oli vuoden aikana neljä, joista ensimmäinen ja viimeinen olivat Kuopiossa, kaksi keskimmäistä järjestettiin Mikkelissä. Essotesta valmennuksen aloitti 17 työntekijää, mutta työntekijävaihdoksien myötä mukana oli lopulta 13 työntekijää. Etävalmennus jäi Essoten alueella käytännössä toteutumatta Teams -alustan toimimattomuuden vuoksi, jonka valmentajat halusivat ottaa etävalmennuksen toteutukseen.

Motivointi

Aikuissosiaalityössä kohdataan usein asiakkaita, joiden kanssa työskentely edellyttää asiakkaan motivaation vahvistamista ja muutostarpeen tunnistamista. Työntekijöiden on tärkeä ymmärtää motivaatioon vaikuttavia tekijöitä ja oppia keinoja motivaation herättämiseksi ja sen ylläpitämiseksi. Asiakkaat ovat usein yhteiskunnasta syrjäytyneitä ihmisiä, joilla on huono koulutustaso, työttömyyttä, riippuvuus- ja mielenterveyden ongelmia, kapeat sosiaaliset verkostot, elämänhallinnan ongelmia, vaikeuksia sitoutua työskentelyyn ja nähdä muutos mahdolliseksi. Toive motivointiin liittyvän valmennuksen järjestämisestä tuli alueen työntekijöiltä itseltään.

Valmennuksen järjesti XAMK, valmentajina toimivat lehtorit Merja Nurmi ja Karoliina Peltola. Valmennukseen osallistui 16 työntekijää. Valmennuksen sisältö koostui motivaatiopsykologiasta, motivoivan haastattelun perusteista ja muutoshakuisen keskustelun ohjaamisesta. Valmennuksen käytännönläheisyys ja selkeys saivat kiitosta. Osin asia oli tuttua ja osa osallistujista koki, että uutta tietoa ei tullut tarpeeksi. Osa taas kertoi

saaneensa paljon ajattelemisen aihetta ja uusia työvälineitä. Mahdollisuutta keskusteluun, myös aiheen vierestä, kiiteltiin laajasti ja valmennus koettiin tiimiä vahvistavana.

Seurauspedagogiikka

Aikuissosiaalityön asiakasryhmä on hyvin haasteellinen ja toiminnan logiikkaa on joskus vaikea saada näkyväksi, miten omilla teoilla ja valinnoilla voi vaikuttaa omaan elämänsä kulkuun. Seurauspedagogiikka pohjautuu siihen, että jokainen ihminen on vapaa tekemään oman elämänsä valinnat, joita kunnioitetaan, mutta vastuuta valinnoista ei voi paeta. Asiantuntijat, ”auttajat” eivät voi valita asiakkaiden puolesta, muuten ”autettavalta” viedään vapaus ja vastuu sekä vaatimus omaan ajatteluun. Asiakkaille on tehtävä näkyväksi mitä erilaisista valinnoista seuraa. Kaikki valinnat näkyvät tekoina – asiakas siis on sitä, mitä teoillaan näyttää. Jonkun on kerrottava miltä asiakkaan valinnat ja sitä kautta teot näyttävät muiden silmissä ja mitä ne kertovat hänestä itsestään.

Seurauspedagogiikka oli alueen työntekijöille uutta ja siksi päädyttiin kaksipäiväiseen valmennukseen. Valmentajana oli VTT Sonja Kurtén-Vartio. Kurtén-Vartio on ainoa Suomessa seurauspedagogiikasta kouluttava henkilö. Hän on väitellyt seurauspedagogiikan käytöstä tanskalaisessa työmarkkinakoulutuksessa. Ensimmäisessä päivässä keskityttiin siihen, mitä seurauspedagogiikalla tarkoitetaan, kenelle, miten ja miksi se on kehitetty ja miten seurauspedagogiikka tukee ammattilaisia asiakkaitten itsenäistymisessä ja vastuullistamisessa. Toisessa valmennuspäivässä keskityttiin seurauspedagogiikan menetelmiin ja työkaluihin.

Valmennukseen osallistui 17 työntekijää. Valmennus sai paljon positiivista palautetta. Se antoi uutta ajattelua ja pohdintaa asiakastyölle ja herätti ajattelemaan omaa toimintaa ja roolia asiakkaan elämässä. Se tarjosi uudenlaisen työtavan/ menetelmän, jota voi konkreettisesti soveltaa asiakastyössä.

Toiminnalliset menetelmät

Koska aikuissosiaalityötä pyritään viemään vähemmän byrokraattisen työn suuntaan, työntekijät toivoivat valmennusta toiminnallisista menetelmistä, joita voisi hyödyntää asiakastyössä. Valmennus sisälsi mm. teoreettista tietoa osallisuudesta, osallisuuden tukemisesta, pelillisyydestä ja luonnon hyvinvointivaikutuksista. Toiminnallisessa osuudessa keskityttiin dialogin rakentamiseen pelin, tarinallisuuden, korttien kanssa työskentelyn sekä luontokokemuksellisuuden kautta.

Valmennuksen toteutti XAMK ja valmentajina olivat lehtori, KT, Kati Vapalahti ja pelipedagogi Heikki Koponen. Valmennus toteutettiin Susinimen leirikeskuksessa, jotta luontoympäristöä pystyttiin hyödyntämään päivän ohjelmassa. Valmennukseen osallistui 18 työntekijää. Valmennus antoi valmiuksia hyödyntää erilaisia toiminnallisia menetelmiä asiakastyössä. Todettiin kuitenkin, että menetelmä täytyy tuntua omalle, jotta sen käyttäminen tuntuu luontevalla. Työyhteisöön hankittiin myös erilaisia toiminnallisia kortteja, joita on mahdollista hyödyntää asiakastyössä.

2.1.4 Sisäinen tiedonjakaminen

Hankkeen aikana kokeiltiin myös tapaa, jossa ennalta sovittuna aikana yksikön omat työntekijät itse kertoivat muille esim. opinnäytetöistään. Työyhteisössä on paljon erilaista osaamista ja tällainen tiedonjakaminen palvelisi kaikkia. Koska hankkeen aikana työntekijöillä meni paljon aikaa kehittämistyöhön liittyviin toimintoihin, tällaiseen sisäiseen tiedonjakamiseen ei aika riittänyt. Tapa voi kuitenkin olla sellainen, jonka uudelleen aloittamista voi hankkeen päätyttyä harkita.

2.1.5 Ryhmämuotoinen työskentely

Aikuissosiaalityön asiakkaille järjestettiin toiminnallisia ryhmiä. Jo vuoden 1948 YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa otetaan kantaan ihmisen oikeuteen toimintaan; ihmisellä on oikeus työhön, lepoon, vapaa-aikaan, opetukseen ja yhteisön sivistyselämään osallistumiseen. Toiminta on ihmiselle ominaista käyttäytymistä, jolla he kollektiivisesti tai yksilöllisesti ottavat paikkansa fyysisessä, ajallisessa ja sosiaalisessa maailmassa (Kahilanniemi 2016, sivu 12, viitattu Kielhofner 1992). Toiminnallinen marginalisaatio liittyy ihmisen mahdollisuuksiin tehdä valintoja toimintaan osallistumisen suhteen. Yhteiskunnan sosiaaliset normit määrittävät sen, miten, milloin ja missä ihmisten tulisi osallistua toimintaan. Nämä normit saattavat kuitenkin myös kaivata joidenkin ihmisryhmien mahdollisuuksia. (Toiminnan voimaa 2016, s18-19, viitattu Townsend & Wilcock 2004). Sosiaalisesti normitetulta elämäpolulta syrjään joutunut ihminen, joutuu helposti syrjään myös toiminnoista. Ihmiselle ominainen tarve ei kuitenkaan katoa ja siksi toiminnan mahdollisuuksien tarjoaminen osana asiakkaan kokonaiskuntoutusta on tärkeää.

Voimaantuminen voi olla henkilökohtainen prosessi, jossa yksilö tunteiden, tiedon ja toiminnan kautta alkaa uskoa itseensä ja sen seurauksena kykenee tekemään asioita, joihin ei ole aiemmin kyennyt. Voimaantuminen voi olla myös sosiaalinen ilmiö, jossa yksilö tulee kykeneväksi toimijaksi ollessaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa. (Toimii!, 13, 2015). Haasteista huolimatta asiakkailla on paljon taitoja, joita ryhmissä pyrittiin hyödyntämään toiminnallisin menetelmin. Ihmisen voi olla helpompi tehdä asioita muiden kanssa kuin vain keskustella (Tanskanen, 105 2015). Onnistumisen kokemukset itsessään kasvattavat uskoa omiin kykyihin ja vahvistavat iteluottamusta. Yksinäisyys ja sosiaalisten kontaktien puute kuvautuu ylisiksi ongelmaksi aikuis-sosiaalityön asiakkailla ja lähes kaikki asiakkaat ovat työmarkkinoiden ulkopuolella (ks. luku rake). Ryhmätoiminnot parhaimmillaan vahvistavat asiakkaan toimijuutta ja tarjoavat sosiaalisia kontakteja.

Toiminnallisuus on usein edellytys sille, että asiakas kuntoutuu etenemään muutossosiaalityön prosesseissa. Tavoitteiden asettaminen lähtee asiakkaista itsestään ja jo ryhmässä mukana olo, voi olla tavoittelemisen arvoinen tavoite. Ryhmässä toimiminen voi myöhemmin auttaa johonkin muuhun toimintaan osallistumista. Ryhmään osallistuminen voi olla alku tulevalle muutokselle. (Tanskanen, 123, 2015) Toiminta ryhmissä oli tavoitteellista. Ryhmät olivat sosiaalisen kuntoutuksen tai kuntouttavan työtoiminnan ryhmiä, joiden tarkoituksena oli vaikuttaa osallistujien elämäntilanteeseen, tarjota mahdollisuutta parantaa omaa toimijuutta ja avata uusia tapoja osallisuuteen.

Ryhmämuotoinen työskentely on Essoten alueella aikuissosiaalityössä uudenlainen tapa tehdä työtä. Mipä sosiaalityön ohjaajat ovat arjenhallinnan ryhmiä pitäneet jo ennen hanketta, samoin nuortenpalvelujen puolella. Aikuissosiaalityössä ei ryhmiä kuitenkaan ole aiemmin ollut. Ryhmässä muodostuu asiakkaiden ja työntekijöiden välille tasavertaisempi ja vapaamuotoisempi suhde. Yhdessä tekeminen edesauttaa suhteen muodostumista. Asiakkaita olisi pyrittävä voimavaraistamaan esim. mielekkään toiminnan kautta vaatimusten esittämisen sijaan ja ryhmämuotoisella toiminnalla sellaista voidaan tarjota. Ryhmämuotoinen työskentely voi myös tuoda uutta innostusta työntekijöille.

Voimaa valokuvista

Ensimmäisessä ryhmässä toiminta tapahtui valokuvauksen ympärillä. Ryhmätoiminnan tarkoituksena oli valokuvauksellisia menetelmiä hyödyntäen tarkastella asiakkaan elämäntilannetta, arkea ja voimavaroja. Ryhmätoiminnan tavoitteena oli avata asiakkailla uudenlaisia näkökulmia elämäntilanteestaan ja löytää voimavaroja itsestään. Ryhmässä ei tavoiteltu teknistä valokuvauksen oppimista, vaan kuvien kautta oli tarkoitus keskustella ryhmäläisille tärkeistä asioista.

Valokuvat ovat työvälineenä mielenkiintoisia ja monipuolisia ja niihin yhdistyy narratiivisuus. Itselle tärkeiden kuvien valitseminen ja kuvien katselu nivoutuu elämän tarinalliseen ymmärtämiseen. Kuvien avulla voidaan ilmaista itselle merkityksellisiä asioita, joita ei ole välttämättä edes rationaalisesti pystynyt käsittelemään ja sanoittamaan. (Halkola ym. 2009, 176.)

Valokuvaus menetelmänä voi tarjota asiakkaalle uudenlaisen tavan itseilmaisuun. Hintavertailun jälkeen ryhmän vetäjäksi valikoitui valokuvaaja, yhteisöpedagogi Paula Myöhänen. Essotelta mukana olivat aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja ja hanketyöntekijä.



Ryhmä oli sosiaalisen kuntoutuksen ryhmä. Ryhmä suunnattiin ensisijaisesti työttömille työnhakijoille ja kuntoutustuella oleville. Alueen työntekijät kertoivat ryhmästä asiakkailleen ja kertoittivat kiinnostuneita. Ryhmään ilmoittautui yhdeksän henkilöä. Ryhmään osallistujilla oli paljon terveyteen liittyviä pulmia, mielenterveys- ja päihdeongelmia, sosiaalisten tilanteiden pelkoa ja elämänhallinnan haasteita, joka näkyi mm. vaikeutena noudattaa aikatauluja. Yksi ei kuitenkaan tullut ryhmään vaan ilmoitti ohjaajille, ettei ole edes kiinnostunut valokuvauksesta, mutta ei ollut tätä omalle työntekijälle saanut sanottua, joten ryhmän aloitti kahdeksan henkilöä. Ensimmäisen kerran jälkeen vielä yksi osallistuja jättäytyi ryhmästä pois, ei kokenut ryhmää omakseen, joten jäljelle jäi seitsemän henkilöä.

Ryhmä kokoontui 9 kertaa vuodenvaihteessa 2018-2019 Essoten ryhmätilassa Mikkelin keskustassa. Ryhmäkerroilla keskusteltiin yleensä kuulumiset, käytiin kuvauskierrros ennalta sovitussa paikassa ja lopuksi katsottiin kuvia yhdessä ja keskusteltiin niistä. Ryhmäläiset itse saivat vaikuttaa siihen, mitkä paikat

valikoituivat kuvauskohteiksi. Ryhmä kävi kuvaamassa mm. lähialueella Naisvuorella ja Emolassa, Kaihulla, Teatterilla ja Kenkäverossa. Ryhmään osallistujat saivat itse valita, millaisia kuvia ryhmässä näyttivät ja mitä itsestään kertoivat. Luottamus ryhmässä oli suuri, ryhmäläiset toivat esiin rohkeasti hyvin haavoittavia elämäkokemuksiaan.

Palaute valokuvaryhmään osallistuneilta oli hyvin positiivista. Palaute tosin saatiin niiltä asiakkailta, jotka olivat ryhmään suhteellisen sitoutuneita ja kävivät ryhmässä. Ryhmään sitoutuminen oli joillakin ryhmäläisillä kovin heikkoa. Toki on ymmärrettävää, että kyse on sosiaalisen kuntoutuksen ryhmästä ja elämäntilanteet ovat asiakkailta hyvin haasteellisia, mutta sitoutumattomuudella on vaikutus muihin ryhmäläisiin. Henkilöt, joilla on vaikeita elämänhallinnan ongelmia, tarvitsisivat runsaasti tukea myös ryhmään osallistumiseen. Nyt ryhmäkertojen aloitukset olivat usein levottomia ja katkonaisia, koska ryhmän ohjaajat joutuivat kontaktoimaan ja odottamaan ryhmään myöhässä saapuvia asiakkaita.

Kädentaidot

Kädentaitojen ryhmä toteutettiin yhteistyössä paikallisten käsityöryittäjien kanssa. Ryhmä oli sosiaalisen kuntoutuksen ryhmä. Ryhmään tuli asiakkaita niin aikuissosiaalityöstä kuin mipä sosiaalityöstä. Osalla asiakkaista taustalla oli pitkittynyt työttömyys, osalla sairaudesta johtuva toimintakyvyn heikkeneminen. Ryhmäläiset olivat taustoiltaan hyvin erilaisia, yhdistävä tekijä oli kiinnostus kädentaitoja kohtaan. Ryhmässä pyrittiin vahvistamaan normaaliuuden periaatetta. Toiminta tapahtui ympäristöissä, joissa paikalliset toimijat järjestävät kädentaitoihin liittyviä kursseja.

Kädentaitojen ryhmään osallistui kuusi asiakasta ja ryhmää ohjasivat aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja ja hanketyöntekijä. Kädentaitoihin liittyvä tekninen ohjaus ostettiin alan ammattilaisilta. Ryhmä kokoontui 12 kertaa keväällä 2019. Yhden ryhmäkerran kesto oli 3-4 tuntia, riippuen kerran aiheesta.

Ryhmässä päästiin kokeilemaan erilaisia kädentaidon menetelmiä ja materiaaleja. Ryhmäkertojen aiheena oli mm. mosaiikkityöt, neulahuovutus, emalointi, kankaan värjäys, keramiikka ja akryylimaalaaminen. Tekemänsä tuotteet ryhmäläiset saivat itselleen. Myös ohjaajat osallistuivat tekemiseen, jolloin kokemusmaailma on yhdessä jaettu. Tekemisen yhteydessä käytiin keskusteluja ja keskustelut jatkuivat usein kahvitautila. Ulkopuolisen ohjaajan mukana olo ryhmässä vaikutti selvästi keskustelujen syntymiseen, kuten myös käytettävissä olevat tilat. Jos tila oli levoton ja siinä kävi myös ulkopuolisia ihmisiä, keskusteluissa pidättäytyttiin hyvin yleisellä tasolla ja yleisiä ilmiöitä koskevista aiheista. Jos taas ryhmä kokoontui rauhallisemmassa työtilassa, keskustelut olivat hyvin syvällisiä.



Koira kaverina 1 ja 2

Eläin kumppanina voi olla tärkeä ja tarjota positiivisia kokemuksia, rytmittää päivää ja madaltaa kynnystä olla ryhmässä muiden ihmisten kanssa. Eläimen kanssa vuorovaikutuksessa oleminen on yksi sosiaalisen käyttäytymisen muoto. Vuorovaikutussuhteella on vaikutusta mm. immuunijärjestelmään, kivun hallintaan, ahdistukseen, pelkotiloihin ja luottamukseen toisia ihmisiä kohtaan. Eläin vähentää stressihormonin määrää veressä. (Kahilanniemi 2016, 19 Beetz 2012 mukaan.) Koiran tarjoama emotionaalinen tuki on monelle asiakkaalle tärkeä. Eläin parantaa turvallisuudentunteen kokemusta ja itsetuntoa. (Kahilanniemi 2016, 20 Velde 2005 mukaan)

Eläin viestii kehonkielen kautta ja vuorovaikutus on kokonaisvaltaista. Eläin ei luokittele, eikä arvostele ihmistä ja reagoi ihmisen senhetkiseen tunnetilaan. Eläimen kanssa yhteistyössä asioiden tekeminen voi tarjota positiivisia onnistumisen kokemuksia ja positiivisia tunnetiloja, jotka vahvistavat myönteistä suhtautumista itseensä.



Koira kaverina -ryhmät olivat sosiaalisen kuntoutuksen ryhmiä ja ne kokoontuivat 8 kertaa. Koira kaverina 1 järjestettiin keväällä 2019 ja Koira kaverina 2 saman vuoden syksyllä. Ryhmä kokoontui kerran viikossa, kaksi tuntia kerrallaan. Ohjaajina toimivat Koirapalvelu Tatsin eläintenkouluttaja / sosionomi Sanna Kankainen, Essotesta mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityön sosiaaliohjaaja ja hanketyöntekijä. Myös työntekijät osallistuivat toimintaan koiriensa kanssa.

Ensimmäiseen ryhmään osallistui kuusi asiakasta, osallistujat olivat nuoria aikuisia ja kaikilla heillä oli omat koirat ryhmässä mukana. Kokeilu tämän tyyppisestä ryhmästä nojautui tutkimustietoon (Kennelliitto 2016) koiran vaikutuksista omistajansa hyvinvointiin.

Henkilön hyvinvointi on kytköksissä siihen, millainen koiran ja omistajan välinen suhde oli. Koira-suhde vaikuttaa myös ihmisen sosiaalisiin suhteisiin, terveyskäyttäytymiseen ja onnellisuuteen. Toimimalla ryhmässä muiden koiranomistajien kanssa, kuitenkin keskittymällä omaan koiraansa, sosiaalinen tilanne helpottuu ja vuorovaikutus on luonnollista.

Toiseen ryhmään osallistui viisi asiakasta ja heistä suuri osa oli sellaisia, joilla ei omaa koiraa ollut ja toiminta tapahtui lainakoiran kanssa. Lainakoirat ryhmään saatiin työntekijöiden omista koirista ja eläintenkouluttajan yhteistyökykyisiksi tuntemista koirista. Niin sanottua kasvatus- ja kuntoutuskoiratoimintaa on Suomessakin viime vuosi järjestetty laajemmin ja erilaisten asiakasryhmien kanssa. Tutkimuksissa on todettu koirien positiiviset vaikutukset eri-ikäisiin ihmisiin (ks. Kennelliitto).

Ryhmään osallistui henkilöitä, jotka olivat psyykkisen sairauden vuoksi pois työelämästä, päihdekuntoutujia tai henkilöitä, joiden työttömyys oli pitkittynyt. Ryhmissä tehtiin monenlaisia tehtäviä koirien kanssa, jotka paransivat ja lujittivat ohjaajan ja koiran suhdetta. Ryhmissä myös ulkoiltiin yhdessä. Työskentelyn lomassa käytiin keskusteluja arjesta koiran kanssa ja myös muista ryhmäläisten esiin nostamista aiheista.

Ryhmistä tuli asiakkailta paljon positiivista palautetta. Ryhmien toiminta koettiin erityisen mielekkäänä ja koirien huomioiminen osana asiakkaiden elämää tärkeänä. Ryhmät toivat toivottua vaihtelua arkeen ja siellä oppi uusia taitoja. Ryhmissä oli hyvä henki ja siellä naurettiin paljon. Ryhmissä sai osallistua tekemiseen omien voimavarojen ja olon mukaisesti. Eräs ryhmäläinen antoi palautetta, että vaikka oma olo oli huono ja sosiaaliset tilanteet sen vuoksi hankalia, ryhmässä sai myös onnistumisen tunteita, koira auttoi olemaan ryhmätilassa toisten ihmisten kanssa. Koiran innostuminen tekemisestä auttoi tässä, sai keskittyä omaan koiraan. Rally toko, nose work, aktivointipelit, yms. nopeatempoisesti etenevä tekeminen koettiin mielekkäimpänä.

Ryhmissä oli hyvin selvää se, miten tärkeitä koirat ryhmäläisille olivat. Se oli kaikkia ryhmään osallistuvia yhdistävä tekijä, eläin ei luokittele sitä, onko ihminen asiakas vai työntekijä. Kahvitauko oli tärkeä, se oli rauhallinen hetki jutella. Haaste tällaiselle toiminnalle on, etteivät ryhmäkerrat voi koirien jaksamisen vuoksi olla kovinkaan pitkiä, jolloin keskustelulle ei jää niin paljon aikaa. Toisaalta taas, asiakkaille on tärkeää olla toiminnassa, joka ei ole ongelmakeskeistä, ja jossa keskitytään heille tärkeän asian äärelle.

Ryhmässä mukana oleminen voi henkilöstä riippuen palvella eri tarkoitusta. Esimerkiksi vaikean psyykeen sairauden vuoksi jo ryhmässä mukana olo, voi olla tavoittelemisen arvoinen asia. Toisille ryhmässä olleille ryhmä avasi tietä muuhun toimintaan, työkokeiluun, kuntouttavaan työtoimintaan. Toisille taas ryhmässä oleminen toi sisältöä sillä hetkellä, uusia kontakteja ja mielekästä tekemistä. Molemmat ovat yhtä arvokkaita.

Luontoryhmä

Tutkimusten mukaan psyykinen ja fyysinen hyvinvointi lisääntyy luontoympäristössä. Luonnossa oleilu alentaa verenpainetta, sydämen sykettä ja koettua jännittyneisyyttä. Toiminta yhdistää ihmisen ympäristöönsä ja luo mahdollisuuden kokemuksille ja oppimiselle. Luonto tarjoaa virikkeelliset puitteet monenlaiseen tekemiseen ja kokemiseen. Tekeminen tuottaa yleensä mielihyvää ja aktivoi. Luonnossa toimiminen voi olla myös vähäeleistä, kuten maiseman tai eläinten havainnointia ja rauhoittumista. (Luonto hyvinvoinnin lähteenä.)



Juvalla kokoontunut luontoryhmä oli kuntouttavan työtoiminnan ryhmä, johon osallistui kahdeksan asiakasta. Ryhmä toteutettiin keväällä 2019 ja se kokoontui seitsemän kertaa. Palveluntuottajaksi valikoitui eräopas Arto Keinänen ja ryhmässä oli mukana myös sosiaaliohjaaja aikuissosiaalityöstä. Ryhmässä oli tarkoitus hyödyntää asiakkaiden kotiseudun tarjoamia mahdollisuuksia. Toiminta tapahtui luonnossa, ohjelmassa oli mm. lintubongausta, villiyrtteihin tutustumista, kalastusta mato-ongilla, veneretki, erätaitopäivä ja eräruokapäivä.

Palaute ryhmästä oli hyvin positiivista. Luonnossa tapahtuvasta ryhmätoiminnasta sai voimia arkeen, ryhmä tarjosi uusia elämyksiä, asioita, joita ei muuten kokeilisi. Luonnossa oleminen on ilmaista tekemistä omassa lähiympäristössä. Asiakkaat sitoutuivat toimintaan hyvin. Ryhmä oli hyvin ohjattu, tekemistä oli sopivasti ja tekeminen oli rentoa. Ulkoilu ja luonto koettiin ympäristönä mieltä virkistäväksi. Risteily- ja eräruokapäivä olivat ryhmäläisten suosikit. Ohjaaja oli alansa ammattilainen ja otti asiakkaat hyvin huomioon. Ohjasi hyvin, otti kontaktia asiakkaisiin ja antoi sopivia tehtäviä ryhmäläisille.

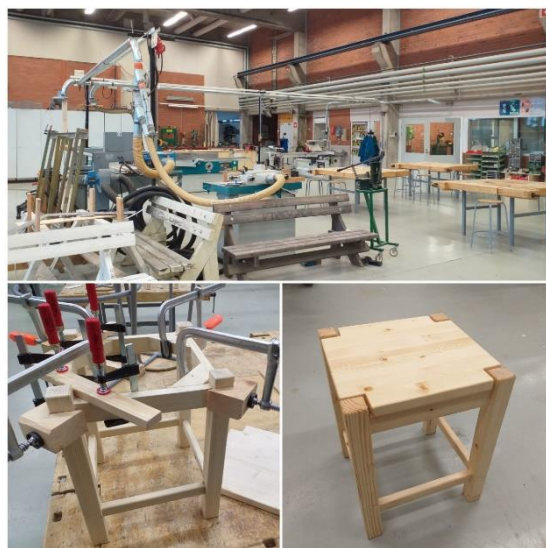
Työntekijät kokivat ryhmän virkistävänä, vaikutti asiakkaiden kanssa kommunikointiin positiivisesti. Erilainen ympäristö tekee kohtaamisen tasa-arvoisemmaksi. Asiakkaiden vahvuudet tulivat ryhmässä esiin ja asiakkaat lähtivät hyvin toimintaan mukaan, vaikka aihe olisi ollut heille entuudestaan vieras.

Puutyöt

Juvalla järjestettiin myös toinen kuntouttavan työtoiminnan ryhmä, jossa tehtiin puutöitä. Kurssin opettajana toimi Järvi-Saimaan kansalaisopiston teknisentyön tuntiopettaja, puuseppä, muotoilija (AMK) Altti Lindgrèn. Ryhmään osallistui kahdeksan asiakasta ja se kokoontui kahdeksan kertaa. Puutyötilat ryhmän käyttöön saatiin Juvan kunnalta. Ryhmään osallistui myös aikuissosiaalityöstä sosiaaliohjaaja.

Ensimmäisellä kerralla suoritettiin lähtötason kartoitus. Mukana oli sellaisia henkilöitä, joilla ei juurikaan ollut kokemusta puuntyöstökoneiden käytöstä ja myös sellaisia, joilla kokemusta oli hyvinkin paljon, mm. koulutus alalta. Valmistettavat esineet jakautuivat taitotason mukaisesti niin, että vähiten kokemusta omaavat valmistivat voiveitsiä, paistinlastoja, leikkuulautoja yms. pienesineitä. He, joilla oli enemmän kokemusta, tekivät esim. jakkaran. Tarkoituksena oli, että ryhmän aikana saadaan käytyä läpi kaikki peruspuuntyöstökoneet sekä useimpia puuliitosmenetelmiä.

Ryhmä aikana oli mahdollista oppia käyttämään peruspuuntyöstökoneita, työskentelemään ryhmässä ja tunnistamaan eri puulajeja.



Asiakkaat kokivat ryhmän mielekkäänä, koska ryhmässä ”tehtiin oikeita töitä”. Ryhmässä opituista taidoista voi olla hyötyä tulevaisuudessa työelämää tai harrastuksia ajatellen. Työntekijöille tärkeä kokemus ryhmässä oli roolien vaihtuminen: asiakkailla oli enemmän asiantuntijuutta kuin työntekijöillä, asiakkaat auttoivat työntekijää.

Kokataan kimpassa

Mikkelissä järjestettiin syksyllä 2019 ruuanlaittoon keskittyvä ryhmä, Kokataan kimpassa. Ryhmä oli sosiaalisen kuntoutuksen ryhmä ja se kokoontui kahdeksan kertaa. Ryhmässä ei ollut ulkopuolista ostettua ohjaajaa, vaan ohjaus tapahtui omana työnä. Ryhmää ohjasivat mipän sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja ja hankeyöntekijä. Ryhmän aloitti viisi asiakasta, joista yksi ei terveydellisistä syistä pystynyt ryhmään kuitenkaan osallistumaan, joten ryhmässä oli neljä asiakasta. Kaikki olivat hyvin sitoutuneita ryhmään.



Ensimmäisellä kerralla ryhmäläiset saivat valita ruokalajit ja jälkiruuat, joita ryhmässä valmistettiin. Toiminta oli ruuan valmistamista ja leipomista. Ruuissa pyrittiin huomioimaan monipuolisuus. Valmistettu ruoka syötiin yhdessä, joka oli mukava rauhallinen hetki.

Ryhmä oli hyvä kokemus niin asiakkaille kuin työntekijöillekin. Kaikki ryhmäläiset suosittelisivat vastaavaa toimintaa muille. Ryhmässä opittiin uusia taitoja. Osa ryhmäläisistä omasi hyvät ruuanlaittotaidot jo ryhmään tullessaan ja ryhmä antoi heille mahdollisuuden tehdä asioita, joista he itse pitivät. Työntekijöille ryhmä antaa mahdollisuuden olla erilaisessa ympäristössä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, jolloin kontakti muodostuu hyvin luonnolliseksi, kun molempien persoonalliset piirteet nousevat paremmin esiin.

Oli hyvin selvää, miten merkittävä voimavara onnistumisen kokemus on ja sen huomioiminen toiminnassa on tärkeää. Myös ohjauksen merkitys on tärkeää, vetäytyvämpi asiakas jää isossa ryhmässä tai avoimessa toiminnassa helposti syrjään, eikä ilman kannustusta ja ohjausta saavuta samanlaisia tuloksia.

2.1.6 Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Hankkeen aikana ostettiin ammatillista tukihenkilötoimintaa 5 asiakkaalle. Hintavertailussa palveluntuottajaksi valikoitui Huoltisikka oy. Kaikki asiakkaat olivat Essoten alueen ympäryskuntien asiakkaita. Asiakkaat olivat aikuissosiaalityön asiakkaita ja työskentelyn lähtökohtana oli asiakkaan yksilöllinen avun-/tuentatarve. Tukihenkilö tapasi tuettavaa asiakasta pääsääntöisesti 16 tuntia/kk. Toiminta sisälsi yksilöohjausta asiakkaan tarpeiden mukaisesti arjen- ja elämänhallinnassa, terveydessä ja hyvinvoinnissa, sosiaalisissa suhteissa ja taidoissa, asumisessa, työllistymisessä ja koulutuksessa, taloudessa, yms.

Tukihenkilötoiminnan jaksot olivat lyhyitä, 3-6kk, mutta osoittivat selvästi, että tällaiselle toiminnalle on aikuissosiaalityössä tarvetta ja osalla tuettavista asiakkaista palvelu jatkuu myös hankkeen jälkeen.

2.2 Jalkautuminen (Työpaketti 2)

Essoten alueella työtä on tehty jalkautuvalla periaatteella jo ennen ISO SOS -hanketta. Kotikäynnit ja asiakkaiden mukana liikkuminen eri toimijoiden pisteisiin ovat olleet arkipäivää, samoin jalkautuminen oman organisaation sisällä, esim. riippuvuusvastaanotolle ja matalan kynnyksen toimintakeskukselle Veturiin. Hankkeen myötä uutena tulivat jalkautumiset kolmannen sektorin toimijoiden tiloihin, diakoniatyön kanssa tehdyt pop up -tapahtumat eri kaupunginosiin ja jalkautuminen massatapahtumiin. Koska tunnistettavuus on vaikeaa massatapahtumissa liikuttaessa, hankkeen puitteissa hankittiin huomioliivit, joissa on painatus ”aikuissosiaalityö”. Näin ihmisten on helpompi hahmottaa taho, jota työntekijä edustaa.



Hankkeen aikana perustettiin työryhmä, jossa pohdittiin mahdollisia jalkautumisen kohteita. Jalkautumisissa tiedostettiin reuna-alueiden osalta palvelujen vaikea saatavuus ja toisaalta taas se, että esimerkiksi kolmannen sektorin toimijat tavoittavat ihmisiä, joilla on sosiaalityön tarvetta. Jalkautumisen kohteiksi valikoituivat mielenterveyskuntoutujien toimintakeskus Mielenmaja, ViaDian toimipisteet Mikkeliissä, Ristiinassa ja Hirvensalmella, Mikkelin ja Kangasniemen työttömät ry:n toimipisteet ja diakonien kanssa tehtävä yhteistyö Haukivuorella ja Anttolassa. Jalkautumiset tehtiin Mikkeliissä yhteistyössä aikuissosiaalityön ja mipä sosiaalityön kanssa, pääosin sosiaalityöntekijä - sosiaaliyhjaaja työparina. Ympäryskunnissa jalkautumisia tehtiin, mikäli olemassa olevat resurssit sen mahdollistivat.

Mikkeliissä järjestettiin myös yhteistyössä diakonien kanssa useita pop up -tapahtumia eri kaupunginosiin. Pop up -tapahtumien tarkoituksena on tehdä etsivää työtä, mutta samalla yhteisöllisen tapahtuman myötä tehdä palveluja tutuksi. Pop up -tapahtumia järjestettiin hankkeen aikana 11, joista osa suuntautui Mikkelin

reuna-alueille kuten Anttolaan, Ristiinaan ja Haukivuorelle ja osa Mikkelin lähiöihin, Tuppuralaan, Laajalamille, Siekilään ja Peitsariin. Tapahtumissa tavattiin useita kymmeniä alueen asiakkaita, tarjottiin pientä purtavaa, keskusteltiin ja kuunneltiin.

Yksi pop up -tapahtuma kohde erosi muista. Joulukuussa -18 järjestettiin diakonien kanssa tapahtuma rivitaloyhteisöön Mikkeliin, jossa asuu paljon päihteidenkäyttäjiä. Tapahtuma otettiin hyvin vastaan ja asukkaat esittivät toiveen uuden tapahtuman järjestämisestä kesällä. Toive toteutettiin elokuussa -19, vietettiin yhdessä mukava iltapäivä makkaraa ja vohveleita syöden ja mölkkyä pelaten. Tapahtumaan osallistuneet asukkaat olivat itse aktiivisesti mukana ja yhteisöllisyyden tunne välittyi. Asukkaiden toiveesta järjestettiin vielä talvitapahtuma joulukuussa -19.

Hankkeen aikana osallistuttiin myös Asunnottomien yö -tapahtumiin lokakuussa -18 ja -19. Tapahtumaa on järjestämässä useita alueen toimijoita, tapahtuman tarkoitus on välittää tietoa asunnottomuudesta ja auttaa avuntarpeessa olevia. Tapahtumiin liittyen järjestettiin keräyksiä hygieniatuotteista ja talvivaahteista, joita tapahtumissa jaettiin.

Jalkautumisen kokemukset ovat hankkeessa olleet hyvin myönteisiä. Jalkautumista reuna-alueille tarvitaan myös jatkossa, koska huonojen kulkuyhteyksien vuoksi asiakkaiden liikkuminen palvelujen pariin on vaikeaa ja asiat jäävät helposti hoitamatta. Yhteistyötahoilta saatu palaute on positiivista, jalkautumiset ovat tehneet työtä tutuksi myös yhteistyökumppaneille ja asiakkaiden ohjaaminen palvelujen piiriin helpottuu. Hankkeen aikana kerättyjen kokemusten myötä jalkautumisen kohteita ja tarvetta on helpompi kohdentaa jatkossa.

2.3 Prosessimaisen työotteen kehittäminen (Työpaketti 2)

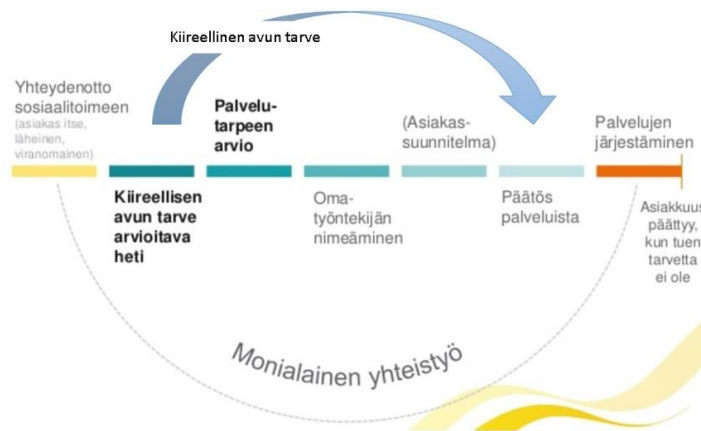
Sosiaalihuoltolain uudistus astui voimaan jo vuonna 2015, mutta sen määrittämää asiakastyön prosessia ei ole systemaattisesti tarkasteltu Essotessa ennen hanketta. Työskentely aloitettiin syyskuussa -18 järjestetyssä työpajassa, jossa tarkasteltiin prosessin sisältöä ja luotiin yhteistä ymmärrystä siitä, mitä prosessi tarkoittaa käytännön työtehtävinä. Tavoitteena oli kirjata dokumentti, jota voidaan käyttää uuden työntekijän perehdytysmateriaalina ja josta työvuosiltaan vanhemmat työntekijät voivat tarvittaessa tarkistaa prosessin kulun.

Ensimmäisessä työpajassa työntekijät etsivät ryhmissä tietoa prosessin peruskysymyksiin, kuka on erityistä tukea tarvitseva, milloin nimetään omatyöntekijä, mikä on palvelutarpeen arviointi, milloin kirjataan asiakassuunnitelma, jne. Huomattiin, että vaikka kaikki ovat tietoisia prosessista ja sen eri osa-alueista, yhteistä määrittelyä tarvittiin, jotta näkemyksestä tulisi koko aikuissosiaalityölle yhteinen. Työpajapäivän tuotosten työstämistä jatkettiin pientyöryhmässä.

Samaan aikaan Essotessa uudistettiin palvelutarpeen arviointi lomake vastaamaan THL:n koodituksia. Kesään -18 asti käytössä on ollut Pro consona -ohjelman palvelutarpeen arviointi -lomake, joka on hyvin suppea THL:n lomakerakenteeseen verrattuna. Palvelutarpeen arvioinnin keskeisyys asiakasprosessissa nousi työskentelyn keskiöön.

Pientyöryhmä jatkoi prosessimaisen työskentelyn ohjeistuksen tekemistä talven aikana. Ohjeistukseen kirjattiin asiakkuuden alkuun liittyvät asiat, vireille tulo, huoli-ilmoitusten käsittely ja kiireellisuuden arvioiminen, erityisen tuen tarpeen arviointi, palvelutarpeen arvioinnin tekeminen, asiakassuunnitelman kirjaaminen, omatyöntekijä työskentely, eettiset periaatteet ja asiakkuuden päättymisen. Dokumentti valmistui helmikuussa -19.

Prosessin kuvaus



Lähde: STM mukaillen

www.essote.fi  essote

Myöhemmin keväällä järjestettiin toinen aiheeseen liittyvä työpaja, jossa keskityttiin palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Työpajassa mietittiin mahdollisuuksia ja esteitä prosessimaisen työskentelyn onnistumiselle ja hyviä toimintatapoja palvelutarpeen arvioinnin tekemiselle. Mietittiin myös rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta, miten asiakastietojärjestelmään kirjatut asiakkaiden palvelutarpeet saadaan näkyviksi. Palvelutarpeen arvioinnista tehtiin myös tiedote Essoten koko henkilöstölle, jotta sen tärkeys ymmärrettäisiin myös moniammatillisessa kontekstissa.

Yhteisellä pohdinnalla ja työpajatyöskentelyllä prosessimaista työskentelyä on saatu Essotessa selkiytettyä. Palvelutarpeen arvioinnin tärkeys asiakkaan prosessissa on ymmärretty, sen osoittavat jo tilastotkin. Kun vuonna -17, ennen hankkeen alkamista, palvelutarpeen arviointeja oli tehty n. 150kpl, vuonna 2019 niitä on tehty kaksinkertainen määrä, 326kpl (17.12.2019). Prosessin yhteinen tarkastelu jatkuu hankkeen jälkeen, prosessin muita osa-alueita (esim. vireille tulo, asiakassuunnitelman kirjaaminen) on tarkoitus tarkastella keväälle -20 sovitussa työpajassa.

2.4 Työnjako ja tehtäväkuvat (Työpaketti 2)

Vuoden 2018 aikana aikuissosiaalityötä tekeville sosiaaliohjaajille ja sosiaalityöntekijöille tehtiin kysely, jonka tarkoituksena on selvittää työnjakoon liittyviä asioita. Kyselyyn vastasi 12 sosiaaliohjaajaa ja 8 sosiaalityöntekijää aikuissosiaalityöstä ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityöstä.

Keskeisessä roolissa kaikkien ohjaajien työssä on neuvonta ja ohjaus, aktivointiin ja motivointiin liittyvä työskentely, dokumentointi ja toimeentulotukeen liittyvää työskentelyä oli kaikilla ohjaajilla, mutta mipässä sen osuus on hieman pienempi kuin muilla. Työskentelyä läheisten kanssa on taas hyvin vähän kaikkien ohjaajien työssä. Eroavaisuuksia tehtävänkuville on nähtävissä esim. siinä, että ympäryskuntien sosiaaliohjaajien työssä suunnitelmallinen sosiaaliohjaus ei ole niin keskeisessä roolissa, kuin se on Mikkelin aikuissosiaalityössä tai mipä sosiaalityössä. Ympäryskunnissa ei tehdä palvelutarpeenarviointeja niin paljon kuin Mikkelissä. Mipän ohjaajat eivät tee niitä juuri lainkaan, tämä selittyy sillä, että useat mipän asiakkaat ovat erityistä

tukea tarvitsevia ja vastuu palvelutarpeenarvioinnista on sosiaalityöntekijöillä. Päätöksen tekoa ei ole mipän ohjaajilla muista ohjaajista poiketen lainkaan, aikuissosiaalityössä tämä taas näyttäytyy yhtenä keskeisenä tehtävänkuvana. Ryhmämuotoista työskentelyä on ympäryskunnissa muuta sosiaaliohjausta vähemmän. Sosiaalisen kuntoutuksen ja sosiaalihuollollisen työtoiminnan luvuissa on suurta vaihtelua, riippuen siitä, kenen tehtävänkuvaa se on määritelty.

Näyttää siltä, että Essotessa on kahdenlaista sosiaaliohjausta: On palveluohjauksellinen sosiaaliohjaus, jota etenkin ympäryskunnissa tehdään, osin olosuhteiden pakosta. Työssä korostuu tilapäinen neuvonta ja ohjaus ja vaikka asiakaskontakti olisikin jatkuvampaa, työskentely ei silti ole suunnitelmallista. Tähän liittyy myös tilanneselvittelyä, päätöksentekoa ja sosiaaliturvatyötä. Suunnitelmallisessa sosiaaliohjauksessa taas asiakkuus on jatkuva ja toiminta on tavoitteellista. Työskentelytapa on asiakkaan arkeen jalkautuva.

Sosiaaliohjaajat määrittelivät, että erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeenarvointi ei kuuluisi heidän työnkuvaan, vaan se sosiaalihuoltolainkin mukaisesti olisi sosiaalityöntekijän tehtävä. Kelan asioiden hoitamiseen kuluu paljon aikaa, ne kuuluisivat Kelan hoitaa itse, mutta asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa palvelua sieltä. Välitystilien hoitamiseen toivottiin enemmän toimistotyön resursseja.

Sosiaalityöntekijöiden työssä keskeisenä on neuvonta ja ohjaus, sosiaaliturvatyö, palvelutarpeenarvioinnit, suunnitelmallinen työskentely ja dokumentointi. Eroavaisuuksia on tehtävänkuvien mukaisesti siinä, miten keskeisenä esim. aktivointi tai sosiaalihuollollinen työtoiminta näyttäytyy tehtävissä. Verkostotyötä tehdään mipässä selkeästi enemmän, mipä-asiakkaiden kanssa moniammatillinen työ on hyvin tavallista. Myös päätöksenteko ja läheisten kanssa tehtävä työ näyttäytyy mipässä keskeisemmässä roolissa. Aikuissosiaalityössä korostuu taloussosiaalityön rooli, molemmat niin toimeentulotuki kuin välitystilien ovat hyvin keskeisessä roolissa. Ryhmämuotoista työtä sosiaalityöntekijät eivät tee lainkaan.

Yleisimmät asiakkaiden ilmaisemat huolet ovat talouden ongelmat, terveydelliset ongelmat ja asioiden hoitamisen vaikeus. Myös työttömyys, yksinäisyys, ongelmat asumisessa ja arjen taitojen puuttuminen olivat yleisiä huolia. Työntekijöiden kesken ei ole suurta eroa siinä, missä he työskentelevät ja miten he vastasivat. Kouluttamattomuus ei mipän asiakkaissa ole niin iso huolenaihe, tähänkin osaltaan vaikuttaa asiakasryhmä, joka selkeän diagnoosin johdosta saa ensisijaiset etuudet, eikä työelämään suuntautuminen ole näillä asiakkailla välttämättä tavoitteena lainkaan.

Työntekijöiden vastauksissa osaamiseen liittyen ei ollut isoja eroja sen suhteen, missä he työskentelivät. Ohjaus- ja neuvontaosaaminen, eettinen osaaminen, juridinen osaaminen, vuorovaikutustaidot, palvelujärjestelmän tunteminen, tiedonhankintaan liittyvä osaaminen ja taloudellinen osaaminen ovat ne osa-alueet, jotka työntekijät kokevat keskeisimmiksi. Kaiken kaikkiaan aikuissosiaalityössä tai mipä sosiaalityössä työskentely edellyttää niin sosiaalityöntekijöiltä kuin sosiaaliohjaajilta hyvin laajaa-alasta osaamista.

Osaamiseen liittyen ohjaajat toivoivat vahvistusta suunnitelmallisen työn tekemiseen ja asiakassuunnitelmien laadintaan. Päihde- ja mielenterveystyön osaamisen vahvistamista toivottiin useammassa vastauksessa. Myös lain soveltaminen ja kriisityö saivat yksittäiset maininnat. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa lisävahvistusta toivottiin yleisesti juridiseen osaamiseen, yksittäisiä mainintoja tuli palvelujärjestelmän paremmasta tuntemisesta, toimeentulotuen käytännöistä, työskentelystä neuropsykiatristen asiakkaiden kanssa ja sosiaaliturvaan liittyvistä muutoksista.

Jotkut ohjaajat eivät nähneet minkäänlaista eroa sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden osaamisessa. Osa ohjaajista näki asian niin, että sosiaaliohjaajan on hallittava laajempia kokonaisuuksia ja sosiaalityöntekijä keskittyy yksityiskohtiin, esim. päätöksentekoon. Osa ohjaajista taas vastasi, että sosiaalityöntekijälle ohjautuvat haasteellisimmat asiakastapaukset ja sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeenarvioinnista ja heidän kanssa työskentelystä. Myös päätöksenteon osalta on erilaisia käytäntöjä, joissain kunnissa päätöksen valmistelu, eli käytännössä asiakastyö, on ohjaajalla ja sosiaalityöntekijä

vain vahvistaa päätöksen. Koska työnkuvat nähdään paikoin hyvin samanlaisena, ohjaajan pienempi palkkaus koetaan epäoikeudenmukaiseksi.

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa eroja osaamisessa määriteltiin mm. koulutuksen kautta. Sosiaalityöntekijöiden koulutus keskittyy enemmän yhteiskunnalliseen osaamiseen ja ohjaajilla enemmän menetelmäosaamiseen. Sosiaalityöntekijöillä on enemmän juridiikan osaamista. Käytännön työssä erot näkyvät työskentelytavoissa ja lain määrittelemissä raameissa. Sosiaaliohjaajat tekevät työtä enemmän kentällä, hoitaen käytännön asioita yhdessä asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijä johtaa asiakasprosessia ottaen kokonaisvastuun asiakkaan tilanteesta, ohjaaja toimii työparina lähempänä arkea työskennellen yhdessä laaditun suunnitelman mukaisesti. Mipässä asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijöiden kautta sosiaaliohjaajille, aikuissosiaalityön puolella käytännöt ovat hyvin toisenlaiset. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeenarvioinnin myötä sosiaalityöntekijälle syntyy kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, sosiaaliohjaus voi olla yhtenä palveluna vastaamassa asiakkaan palvelutarpeeseen. Aikuissosiaalityössä eroja tehtävänkuvissa ohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä on vaikeampi määritellä, koska ne ovat käytännössä hyvin pieniä.

Sosiaalityöntekijät näkivät, että tulevaisuudessa sosiaalityön tulisi keskittyä heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kokonaisvaltaiseen auttamiseen, palvelutarpeenarvointien tekemiseen, dokumentointiin, prosessien johtamiseen, työn kehittämiseen, rakenteelliseen sosiaalityöhön ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Myös työn vaikuttavuuden seuraaminen mainittiin. Sekä sosiaalityöntekijät, että ohjaajat olivat yhtä mieltä siitä, että resurssia tulisi saada lisää niin sosiaalityöhön kuin sosiaaliohjaukseenkin ja palkkaus kohdalleen, jotta työntekijät kokisivat saavansa ansaitsemansa arvostuksen työstään. Ohjaajat toivovat jatkossa voivansa tehdä jalkautuvampaa sosiaaliohjausta. Myös kuntouttava työtoiminta ja sosiaaliturvatyö nähtiin keskeisenä. Mipän sosiaalityöntekijöiden tehtävänkuvien muuttamisesta tehtiin kirjallinen ehdotus, jota ei kuitenkaan hankkeen aikana toteutettu.

2.5 Sosiaalinen media ja viestintä (Työpaketit 1, 2 ja 3)

Essoten aikuissosiaalityö on nuoressa organisaatiossa ollut melko tuntematon ja huomaamaton. Aikuissosiaalityössä ei ole myöskään ollut viestintäkanavaa ja viestiminen on tapahtunut hyvin perinteisesti ja tehottomasti ilmoitustaululla ilmoittamalla. Hankkeeseen perustettiin some-työryhmä, joka aloitti työskentelyn laatimalla strategian sosiaalisen median käytöstä. Hankkeen aikana oli tavoitteena kehittää sosiaalisen median kanavia, jolla pystyttäisiin viestimään matalalla kynnyksellä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Kanavaksi valikoitui facebook -sivu ja päivitysoikeuksia oli useilla työntekijöillä. Viestinnässä on tärkeää muistaa kohderyhmä ja positiivinen sävy. Facebookin kautta on viestitty oman toiminnan sisällöistä ja välitetty kohderyhmää kiinnostavaa muiden toimijoiden tuottamaa tietoa. Aikuissosiaalityöhön saatiin myös päivitysoikeudet Essoten facebook-sivulle, jolloin päivitykset leviävät laajemmalle joukolle.

Aikuissosiaalityön näkyvyyttä pyrittiin parantamaan myös uutisoinnin kautta lehdistä, radiossa ja televisiossa. Uudet asiat kiinnostavat myös tiedotusvälineitä ja esim. koiratoiminnallisesta ryhmätoiminnasta tehtiin sekä lehtijuttu, että Ylen radio- ja televisiouutinen. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista saatiin myös lehtijuttu paikallislehteen.

Aikuissosiaalityön näkyvyyden parantaminen on tärkeää tiedon välittymisen vuoksi. Mitä useampi ihminen tuntee aikuissosiaalityön sisällön, sitä useammat osaavat haakeutua tarvittaessa avun piiriin. Facebook -

sivu on saavuttanut yli 200 seuraajaa ja myös osa asiakkaista on löytänyt kanavan. Sosiaalisen median hyödyntäminen tiedon välittämisessä on tätä päivää ja näitä kanavia tulisi olla käytössä myös hankkeen jälkeen.

Hankkeen aikana hanketyöntekijä kirjoitti blogikirjoituksia Essoten ja osaamiskeskus ISO:n blogeissa. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen on yksi sosiaalityön tehtävistä, mutta hektisessä työn arjessa siihen on harvoin mahdollisuutta. Viestintää tulisi edelleen kehittää monikanavaisemmaksi ja asiakkaita osallistavammaksi.



2.6 Asiakasosallisuus (Työpaketit 1 ja 3)

Asiakasosallisuuden paranemiseen on pyritty vaikuttamaan lähtökohtaisesti kaikilla hankkeen toimilla, mutta toimenpiteitä on kohdistunut myös puhtaasti asiakkaisiin. Hankkeessa kehitettiin idea asiakasiltapäivästä, jossa voisi keskustella Essotessa tehdyistä isoista päihdepalvelujen muutoksista. Asiakasiltapäivä pidettiin 6.6.2018 toimintakeskus Veturissa ja paikalla oli 21 asiakasta.

Ryhmätoimintojen suunnittelua varten asiakkaille tehtiin kysely ryhmätoiminnoista, joita he toivoisivat alueella järjestettävän. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin toiminnan suunnittelussa. Asiakkaille tehtiin myös asiakastyytyväisyyskysely, jonka tuloksista kerrotaan enemmän luvussa 2.8, Rakenteellinen sosiaalityö.

Tunnettavuuden parantamiseksi hankkeessa painatettiin esite aikuissosiaalityöstä. Asiakkaita haluttiin ottaa prosessiin mukaan ja asiakkaille järjestettiin kuvakilpailu esitteen kuvittamista varten. Kuvakilpailun voittaneesta kuvasta on painatettu myös juliste ja ajanvarauskortti.

TOIVO



ISO SOS - OSALLISTUVAT ASIAKKAAT JA VAIKUTTAVAT KOKEILUT SOSIAALITYÖSSÄ KUVAKILPAILUN VOITTAJA

"Höyhen kuvastaa minulle toivoo ja se voi olla välillä hyvinkin hentoista, mutta silti sitä on niin kauan, kun on elämää. Aikuisen kädet kuvastaa elettyä elämää, elämän viisautta, kipuja ja karikkoita, selviämistä. Niissä näkyy elämäkaari. Aikuissosiaalityö edustaa, ainakin minulle, toivoo ja ojennettua, auttavaa ja tukevaa, läsnä olevaa kättä." • Kuvaaja R.V.



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Hankkeen aikana Essoten aikuissosiaalityöhön perustettiin myös kehittäjäasiakasryhmä. Ryhmä on kokoonnut kolme kertaa ja siinä on käsitelty asiakkaiden kokemuksia ja toiveita palveluihin liittyen. Kehittäjäasiakkaat pääsivät kommentoimaan myös palvelutarpeen arvio -videon käsikirjoitusta ja suunnitteilla olevan mielentalon piirrustuksia.

Kehittäjäasiakkailta on tullut toive kokoonntumistilasta, "aikuisten nuokkarista", joka olisi neutraali, ei millekään tietylle kohderyhmälle suunnattu tila. Tilassa voisi lukea lehtiä, pelata lautapelejä ja tavata muita. Tapahtumia ja ryhmiä toivottiin edelleen, mm. peli-iltoja, kierrätys-ryhmää, kevennettyä liikuntaa, sähköisen asioinnin opettelua. Peli-iltapäivä järjestettiin kehittäjäasiakkaiden toiveesta marraskuussa ja toimintaa on mahdollista jatkaa myös hankkeen päätyttyä.

Kehittäjäasiakkailta tuli tärkeää palautetta työntekijöille, kuinka kohtaaminen ja arvostuksen osoittaminen on tärkeää. Myös palveluihin saattaminen nähtiin tärkeänä, on helpompi mennä uuteen paikkaan ja tilanteeseen tutun ihmisen kanssa. Palveluun ei saa kuitenkaan painostaa, ettei tee jotakin vain miellyttääkseen työntekijää. Asiakkaat antoivat palautetta siitä, että ryhmätoiminnot on koettu hyviksi. Tärkeää ryhmissä on yhdessä tekeminen ja se, että ohjaajat ovat oikeanlaisia ja koko ajan samat. Ryhmään tulemistä helpottaa, jos tuntee jonkun ryhmästä entuudestaan. Ryhmissä tutustuu uusiin ihmisiin. Eri asiat voi olla ryhmässä tärkeitä, toiselle se voi olla vertaistuki, toiselle tekeminen, tutustumiskäynnit. Ryhmässä voi huomata myös oman osaamisen, saa vahvistusta sille, ettei olekaan ihan huono.

Kehittäjäasiakasryhmätoimintaa on tarkoitus jatkaa hankkeen jälkeen. Kehittäjäasiakasryhmän kokemuksellisen tiedon hyödyntämisessä on vielä paljon opittavaa ja pohdittavaa, mihin kaikkeen se soveltuu ja mitä toiminta voi olla rasittamatta siihen kuuluvia asiakkaita.

2.7 Mittarikokeilut (Työpaketit 1, 2 ja 3)

Hankkeen ensimmäinen työpaja järjestettiin 27.4.18, jossa opeteltiin Kykyviisarin käyttö, kokeiltiin Kykyviisarin käyttöä palvelutarpeenarvointivaiheessa ja mietittiin keinoja vastata asiakkaiden ilmaisemiin palvelutarpeisiin. Kykyviisari on Työterveyslaitoksen kehittämä toimintakyvyn mittari. Jo työpajavaiheessa selvisi, ettei Kykyviisari täysin sovellu palvelutarpeen arvioinnin tiedontuottamisen työkaluksi, mutta sitä haluttiin kuitenkin kokeilla asiakastyössä. Kykyviisari -mittauksia alueella tehtiin hankkeen aikana n. 30.

Hankkeessa kokeiltiin myös Elämäntilanteen selvittämisen ympyrää, ESY -mittaria, ja Aikuisväestön hyvinvointimittaria. ESY -mittari on kehitetty jäsentämään nuorten tuentatarpeita. Aikuisväestön hyvinvointimittari on työväline, joka mahdollistaa asiakkaan hyvinvoinnin arvioinnin ja muutoksen seuraamisen. Näitä kokeiluja tuli alueella Kykyviisaria vähemmän.

Mittareiden käyttö ei istunut kovinkaan luontevasti asiakasprosessiin. Aikuissosiaalityössä tuotettavat dokumentit säädellään laissa ja esimerkiksi palvelutarpeen arviointi on dokumenttina laaja ja kattava. Mittarit tulisi saada paremmin sosiaalityön dokumentteja tukeviksi, jotta niiden käytöstä tulisi luonnollinen osa sosiaalityötä. Tällä hetkellä niitä ei saa integroitua olemassa olevaan asiakastietojärjestelmään, jolloin mittari jää ulkoiseksi, erilliseksi osaksi asiakastyöstä. Kokeillut mittarit eivät myöskään tuota toivottua vaikuttavuustietoa, vaan kuvaavat muutosta asiakkaan tilanteesta, ei muutoksen aiheuttajaa. Mittarin käytöstä tuli alueella myös positiivisia kokemuksia ja se voi auttaa asiakasta konkretisoimaan omaa tilannettaan, joka sekin on merkittävä ja tärkeä asia.

Mittarityöskentelystä hankkeen tutkija Seija Okulov on tehnyt raportin, joka on luettavissa Sosiaalialan osaamiskeskus Ison sivuilta.

2.8 Rakenteellinen sosiaalityö (Työpaketti 3)

Rakenteellisen sosiaalityön kokonaisuutta alettiin Essotessa miettiä vuoden -18 loppupuolella. Rakenteellinen sosiaalityö oli aikuissosiaalityössä vierasta, sen sisältöä ei tunnettu, eikä ollut olemassa käytäntöjä sen tekemiseksi. Toki sosiaalityölle on hyvin tyypillistä nostaa esiin epäkohtia ja ottaa kantaa asioihin, jotka ovat esim. syrjiviä joitakin asiakasryhmiä kohtaan. Tällaista työtä on tehty aina, mutta se on ollut yksittäisten työntekijöiden harteilla, eikä olemassa ollut sovittuja käytänteitä.

Essotessa järjestettiin tammikuussa -19 työpaja rakenteellisesta sosiaalityöstä. Työpajassa tohtorikoulutettava Laura Tiitinen piti alustuksen rakenteellisen sosiaalityön tarkoituksesta ja tavoitteista. Työpajaan osallistuivat kaikki aikuissosiaalityön ja mipä sosiaalityön työntekijät ja esimiehet. Oli tärkeää, että aiheesta saatiin luotua yhteistä ymmärrystä kaikille ja että jokainen pystyi hahmottamaan oman roolinsa rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuottajana ja välittäjänä. Työpajassa sovittiin rakenteellisen sosiaalityön aineiston keräämisestä hankkeen aikana. Aineisto koostui asiakastyytyväisyyskyselystä, palvelutarpeen arvio analyysistä ja epäkohtahavainnoista. Myös erilaiset hankkeen aikana kokeillut mittarit voisivat tuottaa rakenteellisen sosiaalityön tueksi tietoa, mutta mittareiden käyttö jäi alueella sen verran vähäiseksi, ettei niiden tuottama tieto ole yleistettävissä.

Käytäntö epäkohtien havaitsemisesta sovittiin työpajassa. Työntekijä kirjaa tehdyn havainnon kansioon, johon alueen kaikilla työntekijöillä on pääsy. Työntekijä ottaa asian puheeksi tiimissä ja informoi tekemästään havainnosta lähiesimiestään. Lähiesimiehen kanssa sovitaan, kuinka asiassa edetään, ketkä esim. ovat ne yhteistyötahot, joiden kanssa epäkohtaa voitaisiin ratkaista.

Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin maaliskuussa -19 lomakekyselynä. Kyselyyn vastasi 100 asiakasta, joista 5 asiakasta ei maininnut asiakkuuttaan, 41 oli mipä sosiaalityöstä ja 54 aikuissosiaalityöstä. Asiakkaat olivat

pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun, väittämien keskiarvo on 4,2. Parhaimmat arvosanat saivat asiallinen kohtelu, kuulluksi tuleminen ja asiakkaan mielipiteen huomioiminen. Alle keskiarvon jäivät tavoitettavuus, vastaanottoajan saaminen ja tieto siitä, millaista apua sosiaalityöstä voi saada. Selvästi alemmaksi jäivät kokemus kunnan palvelujen riittävyydestä ja halukkuus toimia kehittäjäasiakkaana. Huomioitavaa kuitenkin on, että vastaajien joukossa oli myös yksittäisiä asiakkaita, joille asiointikokemus on ollut aivan päinvastainen. He olivat arvioineet sen asteikolla 1-2, eli olivat täysin tai osittain erimieltä siitä, että he olisivat tulleet kohdatuksi ja saaneet apua sosiaalityöstä. Vaikka tällaiset vastaukset olivat yksittäisiä, ne tulee myös huomioida ja pyrkiä varmistamaan, ettei kukaan asiakas koe tulleen täysin ohitetuksi. Asiakastyytyväisyydestä uutisoitiin myös paikallislehdessä.

Kesäkuussa -19 hanketyöntekijä analysoi 7/18-5/19 tehdyt palvelutarpeen arvioinnit, joita oli 206kpl. Idea analyysiin toteuttamiseen tuli Helsingin rakenteellisen sosiaalityön kokeilusta vuodelta 2016. Aineistoksi valikoituivat palvelutarpeen arvioinnit, koska arviointi on keskeinen osa sosiaalihuoltolain määrittämää asiakasprosessia ja kuvaa laajasti asiakkaan sen hetkistä tilannetta. Koska analyysi tehtiin palvelutarpeenarvioinneista, alueen työntekijöille analyysin tekeminen ei aiheuttanut lisätyötä. Hanketyöntekijä analysoi arvioinnit Webropol -ohjelmaa apuna käyttäen. Koska tarve kerätä tietoa asiakkaiden palvelutarpeista on jatkuva, päätettiin Webropol -työkalu ottaa käyttöön palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Kirjattuaan palvelutarpeen arvioinnin asiakastietojärjestelmään, työntekijä täyttää Webropol-lomakkeen, jolla esiin nousseet asiat saadaan tilastoitua. Vuosi 2019 on analysoitu uudelleen syksyllä -19 siinä vaiheessa kertyneen 302 vastauksen pohjalta.

Analyysin kautta saatiin kuvaus alueen asiakkaiden elämäntilanteista ja tuentarpeista. Palvelutarpeen arvioinneissa mukana olleista asiakkaista 66% oli miehiä ja 34% naisia. Naisten osuus oli suurempi aikuissosiaalityössä (38%) kuin mipässä (29%). Juva poikkeaa muista kunnista siinä, että siellä palvelutarpeenarviointeja oli tehty selvästi enemmän naisille (75%), muissa yksiköissä naisten osuus oli 26-40%. Asiakkaiden keski-ikä oli 43v, ikä vaihteli 18-86 vuoden välillä. Iäkkäimmät asiakkaat olivat Puumalassa (keski-ikä 56v). Nuorimmat asiakkaat olivat mipässä (40v) ja Mikkelin aikuissosiaalityössä (41v).

Suurin osa asiakkaista asui vuokralla. Asumiseen liittyvinä ongelmina mainittiin: vuokrien rästiintyminen, häättötilanteessa uuden asunnon saaminen, ylikallis asunto, levottomasta ympäristöstä pois pääseminen, fyysisiin toimintarajoituksiin nähden sopimaton asunto ja asunnon peruskorjauksen tarve. Sosiaalinen verkosto kuvautui monella suppeaksi ja yksi usein toistuva haaste oli yksinäisyys. Päihteiden käyttäjillä raittiiden ystävien puuttuminen mainittiin usein. Toki joukossa oli myös heitä, joille suppea sosiaalinen verkosto oli oma valinta, eivätkä he etsi muutosta tilanteeseensa.

Asiakkaista 45% oli vailla ammatillista koulutusta, ja 42% oli vain peruskoulu käytynä. Ilman ammattitutkintoa (n110) olevien keski-ikä oli 37 vuotta. Heistä puolet oli työttöminä työnhakijoina ja 30% heistä oli pysyvällä eläkkeellä. Kuten muillakin asiakkailla, myös tässä ryhmässä sairastavuus oli yleistä, vain 4% ei ollut mitään toimintakykyyn vaikuttavaa sairautta, 53% oli päihderiippuvuus ja 52% psyykeen sairaus. Ilman ammattitutkintoa olevien osuus on selvästi suurin ikäluokassa alle 35-vuotiaat, 55% oli ilman ammatillista koulutusta. Työttömien keski-ikä oli 38 vuotta. Heistä 48% ei ollut ammatillista koulutusta ja 48% oli. Yleisimmät sairaudet olivat 64% päihderiippuvuus ja 46% psyykeen sairaus. Nämä voivat esiintyä myös samanaikaisesti.

Asiakkailla oli monenlaisia tuen tarpeita ja niitä esiintyi yhtäaikaaisesti. Kysymykseen oli vastattu 855 kertaa. Yleisimmät olivat terveydentilasta aiheutuva tuen tarve ja taloudellisiin asioihin liittyvä tuen tarve. Vain 5 prosentilla asiakkaista ei ollut mitään terveydentilasta pulmaa. Aikuissosiaalityön ja mipä sosiaalityön kesken oli eroja sairastavuudessa. Mutta esim. päihderiippuvuuden ja psyykkisesti sairaiden asiakkaiden osuus oli suuri myös aikuissosiaalityön puolella. Pienien tulojen vuoksi monella asiakkaalla oli kokemus, että tulot eivät riittä kattamaan menoja. Myös niiden asiakkaiden kohdalla, jotka olivat vastanneet tulojen riittävän, oli usein maininta, että tulot riittävät vain välttämättömään.

Toistuvina tuentarpeina esiin nousivat asumiseen liittyvät haasteet, sairastavuus, kouluttamattomuus ja työttömyys, köyhyys, yksinäisyys ja väkivallan kokemukset. Työntekijät valitsivat aihealueen, jota halusivat jatko-työstää. Ympäryskuntien työntekijät valitsivat sairastavuuden, alueellisen epätasa-arvon näkökulmasta, Mikkelin aikuissosiaalityö ja mipä sosiaalityö yksinäisyyden ja asunnottomuuden. Jatkotyöstöä on tehty selittämällä ilmiötä ja miettimällä toimenpiteitä ja yhteistyötahoja, joiden kanssa asiaa ratkaistaisiin.

Yksinäisyys -teemaa on käsitelty Essotelle perustetussa kehittäjäasiakasryhmässä, jossa heidän kehittämis-ideana oli mm. erilaisten tapahtumien järjestäminen, jossa voisi tavata muita. Ideaa on jo pyritty toteuttamaan mm. järjestämällä kehittäjäasiakkaiden toivoma peli-iltapäivä. Hankkeen jälkeen on tarkoitus jatkaa erilaisten tapahtumien ja ryhmätoimintojen varmistamista, joilla sosiaalityö voi vaikuttaa asiakkaiden yksinäisyyteen. Tärkeää on myös viedä viestiä eteenpäin muille tahoille aikuisten asiakkaiden yksinäisyydestä, jotta muutkin toimijat voisivat miettiä ratkaisuja tähän kysymykseen.

Asumiseen liittyviä haasteita on käsitelty yhdessä Mikkelin suuriman vuokranantajan Mikalon kanssa. Koska aiheeseen sisältyy myös tukiin ja talouteen liittyviä asioita, toisena yhteistyökumppanina on Kela, jonka kanssa on tarkoitus käsitellä huoli-ilmoituksen tekoon liittyviä asioita. Koska asumiseen liittyvät haasteet eivät ole yksin sosiaalityön keinoin ratkaistavissa, aiheesta on tärkeä tiedottaa muita ja etsiä yhdessä ratkaisuja, joilla asumisen haasteita pystyttäisiin jatkossa vähentämään ja estämään.

Terveystenhoitoon liittyvää alueellista epätasa-arvoa on pyritty kuvaamaan alueen työntekijöiden kanssa. On tärkeää tuoda asiakkaan näkökulmasta esiin sitä, miten epätasa-arvo näyttäytyy arjessa. Jalkautuva työ on noussut yhdeksi keskeiseksi asiaksi, johon toivotaan lisäresurssia ympäristökuntiin. Kunnissa välimatkat ovat pitkiä ja palvelujen keskittyminen Mikkeliin tarkoittaa monen asiakkaan näkökulmasta sitä, ettei palvelu heitä tavoita. Tietoa epätasa-arvosta on tarkoitus viedä alueen kuntapäätäjille ja Essoten johdolle. Mipän esimiehiä on jo tavattu asian tiimoilta. Myös yhteispalvelupisteiden toimivuudella on ratkaiseva merkitys ympäristökuntien palvelujen sujuvuuteen ja yhteistyöpalaveri aiheeseen liittyen on suunnitteilla.

Essotelle on perustettu rakenteellisen sosiaalityön työryhmä, joka jatkaa asioiden työstämistä hankkeen jälkeen. Rakenteellisesta sosiaalityöstä on myöhemmin tarkoitus tuottaa oma dokumentti, jossa palvelutarpeen arviointi analyysin tuloksia on esitetty ja kuvattu. Esimiehille on haettu tunnukset webropol-työkaluun, johon tieto palvelutarpeen arvioinneista kerääntyy ja on siten heidän käytettävissä. Tietoa voidaan jatkossa hyödyntää toiminnan kehittämiseen ja palvelujen oikein suuntaamiseen.

Lopuksi

Hankkeen aikana aikuissosiaalityö on Essoten alueella kehittynyt ja työhön on tullut uusia työvälineitä. Asiakkaiden osallisuus on parantunut, toimintaa pyritään suunnittelemaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Jalkautuvan työotteen laajeneminen kolmannen sektorin toimipisteisiin ja yhteistyö diakonien kanssa on tuonut uusia asiakkaita avun piiriin ja tiivistänyt yhteistyötä.

Ryhmätoimintojen tärkeys on tullut esiin hankkeen kokeilujen myötä. Toiminnalliset ryhmät tuovat sisältöä ja rytmiä asiakkaiden arkeen ja niiden aktivoiva vaikutus voi viedä asiakkaan tilannetta eteenpäin. Ryhmiä järjestetään myös jatkossa ja ryhmätoimintojen suunnittelussa huomioidaan kehittäjäasiakkailta tulleita ideoita.

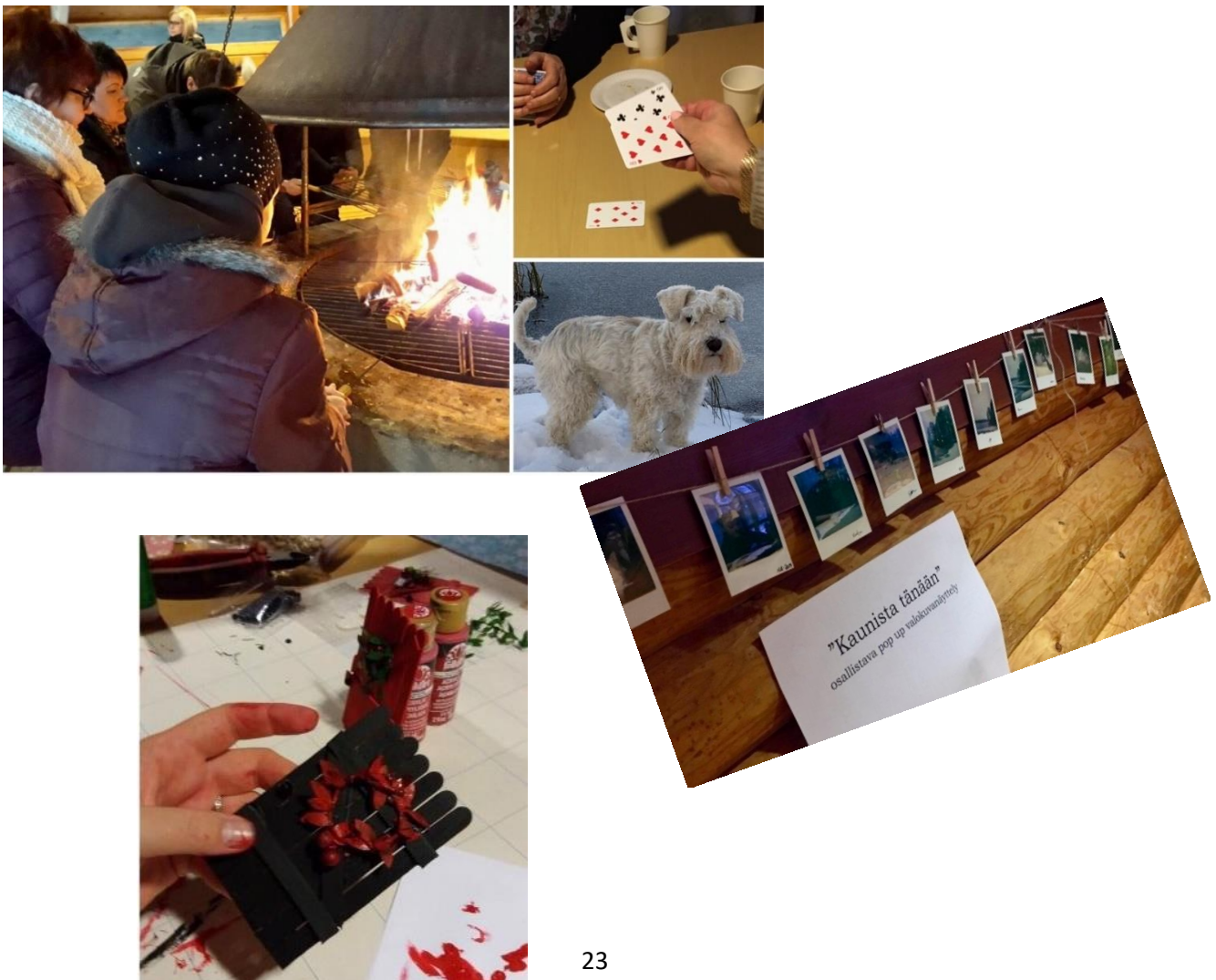
Kehittäjäasiakastoiminta on Essotessa Mikkeliissä saatu käynnistymään, mutta toiminnan juurtuminen vaatii vielä työtä. Koska toiminta on vasta alussa, ei vielä ole täyttä ymmärrystä siitä, mihin kaikkeen kehittäjäasiakkaiden kokemusta ja ideoita voisi hyödyntää. Tasapuoliseen kehittäjäkumppanuuteen on vielä matkaa, mutta toiminnan aloitus on ollut merkittävää.

Viestintää on Essotessa aikuissosiaalityössä uudistettu ja tehostettu. Aikuissosiaalityön näkyvyys on parantunut organisaation sisällä. Myös avoin tiedottaminen asiakkaille lisää toiminnan läpinäkyvyyttä ja lisää ymmärrystä siitä, millaista toimintaa aikuissosiaalityössä on.

Hankkeen aikana ymmärrys prosessimaisesta työskentelystä on lisääntynyt, tämä näkyy jo tehtyjen palvelutarpeen arviointien määrässä. Prosessimaisesta työstä on tehty ohjeistus, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työskentelyn tueksi on työntekijöille järjestetty valmennusta dialogisuudesta, motivoinnista, seuraus pedagogiikasta ja toiminnallisista menetelmistä, joita työntekijät voivat hyödyntää asiakastyössä.

Rakenteellisen sosiaalityön ymmärrys on alueella lisääntynyt. Ennen työntekijöille tuntematonta osa-aluetta on kehitetty ja siihen on luotu työkaluja. Aiheena rakenteellinen sosiaalityö on laaja ja vaatisi pidemmän ajan, jotta rakenteet saataisiin kehitettyä, mutta ensiaskeleet on alueella otettu. Palveluntarve arvio analyysin avulla alueelta on saatu asiakkaiden tilanteista sellaista tietoa, jota ei aiemmin ole ollut käytettävissä. Tähän kehitetty työkalu varmistaa tiedon kerääntymisen myös jatkossa. Alueelle on perustettu rakenteellisen sosiaalityön työryhmä, joten tämän alueen kehittäminen jatkuu alueella hankkeen jälkeenkin.

Koska hankkeen kantavana teemana on ollut asiakkaiden osallisuus ja kokeilemalla kehittäminen, hankkeen päättäjaiset noudattivat samaa linjaa. Hankkeen päättäjäisiä vietettiin yhdessä asiakkaiden ja alueen työntekijöiden kanssa Susiniemen leirikeskuksen saunamajalla. Päättäjäisten teemat nousivat hankkeen aikana järjestetyistä ryhmistä ja tapahtumista, luonnosta, valokuvauksesta, koiratoiminnallisuudesta, kädentaidoista, pelillisyydestä ja kokkaamisesta. Yhdessä vietettyyn lämminhenkiseen iltapäivään kiteytyi koko ISO SOS -hankkeen tarkoitus. Asiakkaiden roolin ja osallisuuden vahvistaminen sosiaalityössä voi tapahtua vain asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyöllä.



Lähteet

Halkola U., Mannermaa L. & Koffert, T. 2009. Valokuvan terapeuttinen voima. Keuruu: Kustannus Oy Duodecim.

Kahilanniemi, E. 2016. Eläinavusteinen interventio. Viestipaino, Tampere.

Luonto hyvinvoinnin lähteenä. <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/greencare.pdf>

Tanskanen, S. 2015. Teoksessa: Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Otavan kirjapaino, Keuruu.

Toimii. Hoitajan opas luoviin menetelmiin. 2015. Otavan kirjapaino, Keuruu.