

Aikuisten sosiaalipalvelut: PALVELUKOKEMUKSET NÄKYVÄKSI



Mistä on kyse?

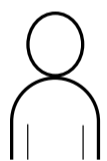
- Tehdä näkyväksi aikuissosiaalityötä sekä aikuisten sosiaalityön asiakkaiden palvelukokemuksia Essoten alueella
- Palvelukokemuksista kerätty tietoa asiakkailta haastattelemalla
- Aikuisten sosiaalipalvelujen ja aikuissosiaalityön kehittäminen



Mitä kysyttiin?

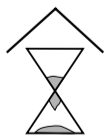
Kokemukset aikuisten sosiaalipalveluista

- Palvelun saamisen ajankohta
- Tiedonsaanti
- Työntekijän tavoitettavuus
- Työntekijän kanssa käytettävä aika
- Asioinnin sujuvuus
- Tiedon saanti omista asioista ja oman asian käsittelystä



Keneltä kysyttiin?

- Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta
- Aikuissosiaalityön asiakkailta
- Mielenterveyskuntoutujien yhdistyksen matalan kynnyksen kohtaamispaikan toimintaan osallistuneilta



Kuka toteutti ja milloin?

- Kaakkoi-Suomen ammatti-korkeakoulun sosionomi-opiskelijat toteuttivat haastattelut syksyllä 2021.
- Haastattelut olivat osa SOSRAKE-osaamisverkosto-hankkeen tiedonkeruuta.

KOHTAAMINEN

Yhteydenpito ennakoimattomissa tilanteissa: keneen ja miten asiakas on yhteydessä?

Sosiaalityö alkaa kantaa hedelmää, kun asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja nähdyksi.

Tarvitaan matalan kynnyksen paikkoja, joissa voi kertoa asiansa suoraan työntekijälle.

Aito kohtaaminen ihmisenä ja aikuisena



Yksilöllinen ohjaus ja tuki

Yhteydenpidon käytännöt selkeiksi heti alussa.

Asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi tilanteessaan.

Riittävästi aikaa ja kiireettömyyttä tapaamisiin

Työntekijöiden ammattitaidossa ja auttamiskyvyssä eroja.

ASIAKAS- TYÖNTEKIJÄSUHTEEN PYSYVYYS

Asian hoitaminen ei saa pysähtyä työntekijän vaihduttua.

Säännölliset tapaamiset ehkäisevät ennakolta ongelmien kasautumista ja tilanteiden kriisiytymistä.

Pitkäjänteisyyttä asiakas-suhteeseen ja työskentelyyn



Säännölliset tapaamiset lisäävät luottamusta, ei tapaamisia ainoastaan tilanteiden kriisiytyessä.

Työntekijöiden vaihtuvuus ja kuormitus välittyvät suoraan asiakkaalle.

SIIRTYMÄVAIHEET

SOSIAALITOIMI



Asiakkaan tilannetta koskeva tieto saattaa hukkaa nivelkohdissa sosiaali- ja terveydenhuollon välillä.

Ei epä tietoisuutta omasta tilanteesta tai jatkosta työntekijän vaihduttua

Riittävästi aikaa ja kiireettömyyttä tapaamisiin

Mitä konkreettisesti tarkoittaa, kun asiakkuus toisaalla alkaa, toisaalla päättyy?

TIEDONSAANTI

Asiakkaalla ei välttämättä tietoa palveluista ellei kukaan niistä kerro.

Tärkeää tietää elämänlaatua edistävistä toimintamuodoista: ryhmä- ja harrastustoiminta

Tärkeää tietää, missä asioissa voi olla yhteydessä sosiaalityöhön

Tarvitaan tietoa elämäntilannetta vastaavista etuuksista.

