# TULEVAISUUDEN MUISTELUN TUOTOKSISTA KOOTTU

# Keskitetyn palveluohjauksen Seniori- infon ja Etsivän vanhustyön ”mobiilijoukkojen” asiakaslähtöinen verkostoyhteistyömalli

## TAUSTAA JA TARVE

Hätäpuheluiden määrä kasvanut vuoisina 2018-2019 8% mikä selittyy ikääntyneiden hätäpuheluiden määrällä. Käyttävät enemmän aikaa puheluihin ja riskiarviointi on heidän osaltaan haastavaa. Erityisesti harvaan asutuilla alueilla tämä on haastavaa. ….

Seniori- infon tavoite on, että valtaosa yhteydenotoista ohjautuu muille auttajataholle.

Järjestötyö toimii kunnan/maakunnan työn raja- ja yhdyspinnalla.

## TARKOITUS JA PÄÄMÄÄRÄ

Toiminnan tarkoituksen on keskitetyn palveluohjauksen ja Etsivän vanhustyön ”mobiilijoukkojen” asiakaslähtöinen kumppanuusmalli, jossa toiminta vastaa aidosti asiakkaan tarpeeseen. määritelty/ segmentoitu asiakaskunta , joiden tarpeeseen sote – PALVELUILLA EI kriteerien mukaisesti voida vastata.

Tällaisia tarpeita ovat erityisesti esim. yksinäisyys, mutta joiden tuentarpeeseen, elämänhallintaan ja mielekkyyteen järjestötoiminnalla kyetään vastaamaan ennalta ehkäisevästi.

Verkostoyhteistoimintamalli on kuvattu, sille on luotu ”pelisäännöt, jotka mahdollistavat julkisen ja järjestöjen tasavertaisen kumppanuuden. Toiminnassa pyritään pitkäkestoiseen kehittämiseen, joka mahdollistaa toimijoiden välisen luottamuksen, sitoutumisen, tavoitteellisen kehittämisen, ja siten aiempaa tehokkaamman siirtymän palvelusta ennakointiin ja ennalta ehkäisyyn. Kun toiminta on hyvin organisoitua, ja toiminta aidosti asiakkaan parhaaksi - ikääntynyt ihminen saa tukea ilman odottelua, jolloin tuen saaminen sujuvoituu ja toiminta ikääntyvän ihmisen kannalta inhimillistyy.

Verkostomainen toimintamalli on asiakasta osallistava, jossa ikäihminen tunnistetaan subjektina – hän on omassa elämässään *kriittinen* osallistuja. Tuki asiakkaalle helpompi tavoittaa, kun ikäihminen tietää ottaa yhteyttä seniori-infoon. Asiakkaat saavat tukea ja apua sujuvammin. Etsivän vanhustyön verkoston työllä kyetään vastaamaan ajoissa avuntarpeeseen, eikä asiakkaan avuntarpeeseen vastaaminen viivästy ja ongelmat eivät ennätä kasaantua. Asiakas on saanut avun ja kokenut palvelun tukevan hänen toimijuutta. Saa kokemuksen, että on arvokas ja osa yhteisöä.

## KOHDERYHMÄ

## **3.1. Verkostotyön kehittämisen kohderyhmä**

1. Etsivän vanhustyön mobiilijoukot = järjestöjen etsivän vanhustyön jalkautuva verkosto
2. Etsivän vanhustyön verkoston ja kunnan keskitetty palveluohjaus = Kunnan Seniori-infon (asiakasohjauksen + gerontologisen sosiaalityön )
3. Alueellisen toimijat: järjestöt, srk, kunnan paikallisia toimijoita, ikääntyviä kansalaisia esim. vanhusneuvostot, vapaaehtoisia

## **3.2 Tuen ja varhaisen välittämisen kohderyhmä**

* Asiakkaan avuntarve voidaan huomioida kokonaisvaltaisemmin- kaupunki ei tarjoa apua, jos avuntarve on ”pieni”-> järjestöt (segementointi – tarpeen ja avunannon määrittely)
* Tutkimukset tueksi -> Ikääntyvät ihmiset, jotka kokevat yksinäisyyttä,omaisettomat, vähävaraiset, masennus tai apatia tmv.

## **3.3 Vapaaehtoiset**

Etsivän työn tukena ja löydettyjen ikääntyvien ihmisten sosiaalisena tukiverkostona

## VAIKUTUKSET JA TULOKSET

1. **Tuloksekkaalla ennalta ehkäisevällä työllä säästetään yhteiskunnan kustannuksia**

* Läheisten huoli vähenee -> Lähipiirin jaksaminen ja hyvinvointi vahvistuvat vaikutusketjut
* sosiaalialan työn mielekkyys paranee ja se sitouttaa työntekijöitä
* Toimijoiden välinen yhteistyö kehittyy , järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyö lisääntyy
  + resurssien tehokkaampi hyödyntäminen – työnpäällekkäisyys ja palvelujen aukkopaikkoihin vaikutetaan yhteisen kehittämisen kautta
* kustannustehokkuus lisääntyy (resurssit, €, työajankäyttö
* Kunta pystyy suuntaamaan resursseja enemmän apua tarvitseville

1. **Saadaan siirrettyä painopistettä korjaavasta työstä ennaltaehkäisevään työhön tehostamalla järjestöjen ja kunnan yhteistyötä.**

* Raskaampien palvelujen tarve viivästyy/ vähenee? - > jo palveluasumisen siirtyminen vuodella säästää kustannuksia ~60000-80000 €
* Paineet kotihoidossa helpottuu, kun asiakkaat saavat apua varhain, jolloin heidän toimijuus ja osallisuus vahvistuu
* Systeemi, joka auttaa ehkäisemään ongelmia ja niiden vaikeutumista
* Koko Helsinki on kartoitettu ja etsivää vanhustyön verkoston toiminta kattaa koko kaupungin - ei eriarvoista asiakkaita. On tunnistettu yhdessä asiakkaan muuttuva tarpeet ja toimintaympäristön muutokset, joihin yhteistyöllä erityisesti vastataan ennalta ehkäisevästi.

1. **Uudenlaista yhteistä työtä (collaboration)**

* yhteiset Arvot, missio, päämäärä, tavoitteet
* Julkinen sektori ja järjestöt tekevät innovatiivista ja tavoitteellista koordinoitua yhteistyötä
* Uudenlaiset yhteistyöntavat palvelumuotoilun periaatteella
* Yhdessä tekemisen meininki on arkipäivää ja sille on luotu selkeä systeemi
* Ammattilaisilla verkosto ja yhteistyökanava (palaverit ja sähköiset viestintä kanavat sähköinen alusta
* Tehokas yhteistyömalli Seniori-infon (Helppi Seniorin) sekä järjestöjen etsivän vanhustyön mobiilijoukkojen välillä. Järjestöjen etsivän vanhustyön ”mobiilijoukot” tekevät yhdessä etsivää työtä, joka vastaa tekee tiivistä yhteistyötä kaupungin Helppiseniorin seniori-infon sekä vastaavasti alueellisten toimijoiden kanssa.
* Järjestöjen etsivän vanhustyön ja kaupungin seniori-infon työnjako kirkastunut.
* Joustavat työtavat mahdollistavat nopean reagoinnin ja toiminnan kehittämisen yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin.
* On luotu malli, jota voi levittää koko Suomeen
* Keskitetyn palveluohjauksen Seniori- infon ja Etsivän vanhustyön ”mobiilijoukkojen” asiakaslähtöinen

verkostoyhteistyömalli on oleellinen osa vanhustyötä

1. **Yhteistä työtä ohjaa asiakkaan avuntarve**

* ikääntyvien osallisuus vahvistuu, kun heidän tarpeensa huomioidaan ja heitä kuullaan ajoissa ja tuetaan ajoissa. Siten ikäihmisten hyvinvointi lisääntyy ja mahdollistetaan tuki kotona asumiseen.
* Asiakas keskiössä ja selkeä yhteinen tavoite
* Mielekäs kotona asuminen toteutuu
* Henkinen hyvinvointi lisääntyy
* Merkityksellinen elämä mahdollistuu
* Yksinäisyys (kokemus) vähenee
* Asiakas saa elää omannäköistä arkea, johon hän saa tarvittaessa tukea
* Vanhukset vaikuttajina
* Moniääninen vanhuus näkyville

## TEOT JA KEINOT

* 1. **Verkostoyhteistyötoimintamalli**

Ensimmäisenä vuonna kehitetään verkostoyhteistyötä ja pilotoidaan rajatummalla alueella.

Kehittämishankkeessa

Verkosto yhteistyötä on kehitettävä kolmella eri tasolla.

1. Kehitetään ja mallinnetaan Seniori-infon ja Etsivän vanhustyön verkoston välistä yhteistä työtä - kevät 2020

* Yhteisen työn toimintasuunnitelma
* rahoitus
* sitoutuminen
* johtaminen
* Mitä tarkoittaa yhteinen työ ja yhdis-/rajapintatyö
* Tiedonvaihto ja yhteinen kehittäminen
* Asiakasohjaus (segnmetti)

1. Kehitetään ja mallinnetaan etsivän vanhustyön verkoston yhteistä työtä

* organisoituminen ja johtaminen -itseohjautuvuus
* tiimityö, työnjakaminen, kokouskäytännöt ja viestintä
* seuranta- arviointi ja yhteinen kehittäminen

1. Kehitetään ja mallinnetaan etsivän vanhustyön toimijoiden ja alueellisten järjestöjen ja eri toimijoiden välistä yhteistyötä
   * Muiden yhteistyötoimijoiden verkoston kartoitus ja alueellisten verkostotyöpajojen koonti ja yhteistyön kehittäminen
   * asiakaslähtöinen verkosto-/ryhmätyö
   * palvelujen polutus
   1. **Etsivän vanhustyön työmenetelmien kehittäminen ja arviointi** 
      1. ***Tavoittaminen ja tehtävästä sopiminen***
2. Seniori-infon ja etsivän vanhustyön ”mobiilijoukkojen välillä

* Ikääntyvien ihmisten ja kansalaisten tietoisuus Senioiri- infon ja Huoli-ilmoitus käytännöistä
* Löydetyn avuntarpeessa olevan ikääntyvän ihmisen ohjaaminen oikean osallistumisen, tuen ja avun piiriin
* Järjestöjen etsivään työhön yksin numero, johon esim. seniori-info ottaa yhteyttä ja tämän jälkeen jako.
* Järjestöjen tuki, kun asiakas e tarvitse enää esim. Geson asiakkuutta (pitkä &runsas avuntarve - > apu voi jatkua pienimuotoisempana kannatteluna
* Kun etsivän vanhustyön mobiiliverkoston asiakkaan elämässä taphtuu muutos joka edellyttää palvelujen piiriin pääsyä yhteistyö helppi -Seniorin pisteen kanssa

1. Muut tavoittamisen keinot -

* Verkostoyhteistyö
* Yhteiset tapahtumat
* Järjestöjen vahva osallistuminen esim. palvelukeskusten järjestämissä Heko- tilaisuuksissa 75- ja 85 – vuotiaille ryhmäpalveluohjauksen kehittäminen verkostoyhteistyössä
* Yhteinen markkinointi, tiedotus ja” uutiskirje” (kaupunkikanava, podcast)?
* yhteinen digialusta Uusmaalaiset.fi, seniorichat
  + 1. **Asiakkaan kohtaaminen ja sitouttaminen**
* Yksilöllinen kohtaaminen
* Kuulluksi tuleminen ei jää yksin asiansa kanssa
* Asiakkaan kanssa tehtävä tavoitteellinen työ
  + 1. **Interventio vaihe ja tukiverkoston rakentaminen**

o Yksilölliset ratkaisut, valinnan mahdollisuus -> Elämän mielekkyys säilyy

* + 1. **vetäytyminen ja seuranta**
  1. **Vapaaehtoistoimintamallin kehittäminen etsivän vanhustyön tueksi.** 
     1. **Vapaaehtoiset etsivässä työssä**
     2. **Tukihenkilö ja liikunta kaveri- työmalli**

## RISKIT

1. **Riittävä rahoitus**

* Toiminnan kehittäminen edellyttää rahoitusta kaikille toimijoille
* Rahoitusinstrumenttien selvittäminen

1. **Prosessiin liittyvät riskit**

Saadaanko aikaan konkreettinen toimintamalli

Päällekkäisen työn osuus ja siiloutuminen

* **Toimintasuunnitelma**
* systeemisen työn malli vanhustyöhön
* Prosessien sujuvuus – voidaanko hyödyntää esim. lean -mallia
* Työn organisointi ja vastuiden jakaminen
* Organisaatiorajat ylittävän toiminnan aikaansaaminen
* uudenlainen verkostoyhteistyömalli

1. **Tahtotila ja sitoutumiseen liittyvät riskit**

Sitoutumisen puute

Sitoutuuko kaikki tahot

Saadaanko luotua vankempaa yhteistyötä, löytyykö tarpeeksi energiaa ja halua

Sisäisetty ja siihen jokainen sitoutunut toimimaan toimintamallin mukaisesti

Puuttuu toimijoiden aito sitoutuminen

* **yhteinen tavoite ja päämäärä – WIN- WIN- WIN**
* **sopimus**
* **toimintasuunnitelma**
* **vastuut**
* **johdon sitoutuminen**
* **Asiakaan, yhteiskunnan saama hyöty yhtä tärkeä kuin organisaation hyöty**

1. **Yhteiseen päämäärään liittyvät riskit**

Saadaanko yhteistyö kaupungin kanssa aukottomaksi / sujuvaksi

* yhteinen käsitys siitä, mikä on lopputulos ja keinot siihen pääsemiseksi
* Verkostotyön johtamisen käytännöt ja vastuut
* Päämäärä, välitavoitteet, aikataulutus, määritelty ja niitä seurantaan

1. **Tuloksiin liittyvät riskit**

yhteistyö ei synny vaan jokainen jatkaa omalla tavallaan

järjestöjen rooli sote muutoksessa heikkenee

Avuntarvitsijoita ei löydetä tai he eivät koe tulleensa autetuksi

ei kyetä kehittämään tehokkaita ennalta ehkäiseviä toimintoja - >ikääntyvä väestö polarisoituu entisestään ja osa syrjäytyy ja käyttävät paljon raskaita palveluja

## RESURSSIT JA KRIITTISET MENETYSTEKIJÄT

A. MANDAATTI JA YHTEINEN TAHTOTILA

Organisaatiot mukana kokonaisuutena

osallistamalla myös johto

* + - **SOPIMUS , JOHTO MUKANA KEHITTÄMÄSSÄ**

B. PÄÄMÄÄRÄ JA SUUNNITELMA

selkeät roolit, tavoitteet, vastuut

Tehdään innovatiivisesti yhteistä työtä, Selkeys

* + - **YHTEISESTI HYVÄKSYTTY TOIMINTASUUNNITELMA**

C. RAHOITUS

Yhteisen rahoituksen avulla toiminta on yhteistyötä ilman kilpailuasetelmaa - Erilaisia rahoitus vaihtoehtoja ja hyödyntämällä laajempaa toimintaa

* + - **RAHOITTAJA**

D. HENKILÖSTÖ

* + - **OSAAVA , RIITTÄVÄ , INNOSTUNUT HENKILÖKUNTA**

E. AIKA, LUOTTAMUS JA SITOUTUMINEN

Tunnetaan toisemme ja toiminnat -> Matalakynnys kilauttaa kaverille -> Seniori-infolle on annettu yksi numero, joka koordinoi etsivää työtä - > ei tarvitse pohtia kuka toimii missä- Tiedetään mitä ja miten kukin tekee etsivää vanhustyötä, millaisia asioita asiakkaalle on tarjolla - Asiakkaat saavat laaja-alaista tietoa, ohjausta ja neuvontaa- Joustavasti erilaisia toimijoita saatavilla helposti

* + - **YHTEISKEHITTÄMINEN**

F. KOORDINAATIO

* + - **ETSIVÄN VANHUSTYÖN VERKOSTOKESKUKSEN KOORDINAATIO, RESURSSIT JA AIKATAULUTUS + yhteiskehittämisen alusta, ennakkotehtävät**

**verkostoyhteistyömalli**