



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.

Systemisellä verkostotyöllä yhteiseen työhön

Keskitetyn palveluohjaus Seniori-infon ja
Etsivän vanhustyön asiakaslähtöisen
verkostoyhteistyön kehittäminen

Iltapäivän ohjelma

Klo 12.00-12.30 tarjoilut ja katsaus missä ollaan nyt

Klo 12.30- 14.30 Tulevaisuuden muistelu -> yhdessä luotu toimintasuunnitelma

Päämäärä/ Hyöty- vaikutukset/muutos – teot ja resurssit

Klo 14.30 – klo 15.00 jatkosuunnitelma aie



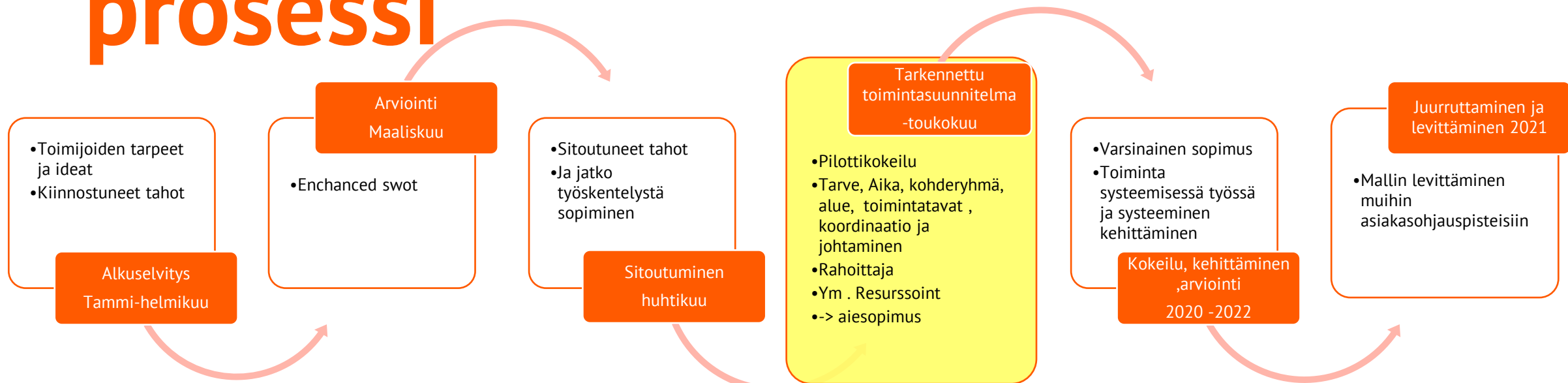
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



Keskitetyn neuvonnan ja järjestöjen systemisen vanhustyön kehittämisen prosessi



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön verkostokeskus.



TULEVAISUUDEN MUISTELU

- ✦ mitä halutaan saavuttaa
- ✦ toiminnan päämäärä, visio
- ✦ millaisena tuleva meille näyttäytyy tänään
- ✦ millaiset polut ja teot siihen johtavat
- ✦ suunnitelma, jolla voidaan toteuttaa tuo hyvä tulevaisuus

✦ lähdetään tulevaisuudesta ihan kuin oltaisiin siellä jo



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



Keskitetyn palveluohjauksen ja Etsivän vanhustyön ”mobiilijoukkojen” verkostomalli

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



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



TULEVAISUUDEN MUISTELU

✦ lähdetään tulevaisuudesta ihan kuin oltaisiin siellä jo

Vaihe 1. Yksin vastaukset kysymyksiin noin 2 minuuttia / kortti – postit lapuilla kortin alle omat ajatukset noin kolme ajatusta lapulla 15- 20 min.

Parina keskustelua noin 5 minuuttia per teema täydennätte ajatuksilla mitä herää ja esittelette 45 toisille

Ryhmässä muokataan niistä toimintasuunnitelma



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



• TÄRKEÄÄ:

KUUNTELE TOISIA – ÄLÄ KESKEYTÄ
-EI SAMANAIKAISIA SIVUKESKUSTELUJA
LIITY TOISTEN PUHEESEEN

- KAIKKI SAAVAT PUHUA JA TULLA KUULLUKSI
- PUHUMINEN JA KUULEMINEN EROTETAAN
- JOKAINEN PUHUU OMASTA NÄKÖKULMASTAAN



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



1. Kolme vuotta on kulunut olemme onnistuneet kehittämään Keskitetyn palveluohjauksen Seniori- infon ja Etsivän vanhustyön ”mobiilijoukkojen” asiakaslähtöinen verkostoyhteistyömallin ja se toiminta on tuloksellista

Millaista toiminta on ?

Miltä toiminta näyttää? Mitä on tapahtunut?



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



Asiakasta osallistava verkostomainen toimintamalli

- Yhteistyömalli on jalkautettu ja sisäistetty ja siihen jokainen sitoutunut
- On saatu riittävät resurssit mallin toteuttamiseen
- Prosessit ovat sujuvia
- Tiedämme toistemme ja kaikkien toimintatavat
- Luotu yhteinen sähköinen alusta
- Face to face- neuvontapiste
- Helposti saatavilla (sähköisesti, ilmoituksina) tietoa avun tarvitsijoille
- S- infolla ja järjestöillä on säännöllinen yhteistyö ja selkeä segmentointi
- Oganisaatorajat ylittävää toimintaa

- Toiminta on osa hyväksyttyä julkista palvelutuotantoa ja vastaa aidosti asiakkaan tarpeeseen
- Tasavertainen kumppanuus
- Vähemmän hankkeita – enemmän kestävä- tehokasta toimintaa
- Rakenne, palveluprosessi – moninaisuus
- Toiminta on hyvin organisoitua- tieto kulkee asiakas saa avun tuen jostakin, ei odottelua, sujuvaa, nopeaa toimintaa asiakkaan parhaaksi
- Saatavuus ja tietoisuus järjestöjen toiminnasta paranee - > viestintä
- Kuvattu myös julkisen sektorin toiminnassa
- Toiminta on aidosti asiakkaan tarpeisiin vastaavaa, ei itsetarkoitusta
- Koko kaupungin KATTAVA ETSIVÄTYÖ rakentuu julkisen sektorin ja järjestöjen yhteisenä työnä, joka vastaa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.
- Kirkastunut työnjako, joustavat työtavat
- Reagoidaan nopeasti myös yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin
- Koko Helsinki on kartoitettu ja etsivää työtä tehdään koko kaupungissa
- Toiminta kattaa koko kaupungin - ei eriarvoista asiakkaita
- Erilaisia rahoitusvaihtoehtoja ja hyödyntämällä laajempaa toimintaa
- Tunnistetaan yhdessä asiakkaan muuttuvat tarpeet ja toimintaympäristön muutokset
- Hyvässä yhteistyöhengessä tapahtuvaa >yhteinen reagointi ja kehittäminen
- Malli tehty yhdessä ja kehitetään yhdessä
- Järjestöt tekevät yhdessä etsivää työtä
- järjestöjen etsivään työhön yksin numero, johon esim. seniori-info ottaa yhteyttä ja tämän jälkeen jako.
- Yhteisen rahoituksen avulla toiminta on yhteistyötä ilman kilpailuasetelmaa

Lupaus

- Asiakas- omainen ... tietää ottaessaan yhteyttä, että asiat tapahtuvat, ei vain luvata - > luotettavaa toimintaa
- Miltä toiminta näyttää
 - Asiakkaan tarpeet tunnustetaan hyvin
 - Asiakkaat saavat oikea-aikaisesti apua
 - Eri tahojen tuottamat palvelut on hyvin tiedossa

2. Mitä on tapahtunut: ?

Mitä konkreettista on tehty ?

Mikä on se muutos, mikä on yhteisellä työllä saatu aikaiseksi saatu
asiakkaassa, työtavassa , organisaatiossa, viestinnässä ?



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



Rikottu rajoja

- Foorumi tarpeille? (asiakkaan)
- Muutos yhteinen digialusta ja koordinointi
- Suora linja S-infoon ja järjestöön – yhteyden pidon helppous ja asiakkaan nopea auttaminen
- Järjestöjen vahva osallistuminen palvelukeskusten järjestämissä Heko tilaisuuksissa 75- ja 85 -vuotiaille
- Keskustelu yhteys eri toimijoiden kesken
- Järjestöt ja julkinen sektori tekevät yhteistä työtä
- Keskitetyt palvelut- resurssien tehokas käyttö
- Järjestöjen tuki, kun asiakas ei tarvitse enää esim. Geson asiakkuutta (pitkä & runsas avuntarve - > apu voi jatkua pienimuotoisempina kannatteluna
- Ei raja-aitoja
- Asiakas keskiössä ja selkeä yhteinen tavoite
- Autettujen asiakkaiden suuri määrä
- Oleellinen osa vanhustyötä
- On luotu yhteinen ”organisaatio” (konsortio) ja tapa toimia
- On saatu lisää työntekijöitä
- On saatu rahoitus toteutukseen
- Yhteinen markkiointi, tiedotus ja ” uutiskirje” (kaupunkikanava, podcast)

- Julkinen sektori ja järjestöt tekevät innovatiivista ja tavoitteellista koordinoitua yhteistyötä
- Uudenlaiset yhteistyöntavat palvelumuotoilun periaatteet
- Yhteistyö seniori-infon kanssa on sujunut saumattomasti ja asiakkaita on ohjautunut etsiville runsaammin
- Ammattilaisilla verkosto ja yhteistyökanava (palaverit ja sähköiset viestintä kanavat)
- Hyvin organisoitu
- Asiakkaan avuntarve voidaan huomioida kokonaisvaltaisemmin- kaupunki ei tarjoa tarpeeksi apua jos avuntarve on ”pieni” -> järjestöt (segmentointi – tarpeen ja avunannon määrittely)
- Asiakas saa tarvitsemansa tuen ja ohjausta oikea-aikaisesti
- Asiakasta osallistava verkostomainen toimintamalli
- Asiakkaalle helpompi tavoittaa, ikäihminen tietää mihin ottaa yhteyttä (voi markkinoida seniori-infoa- luotettava toimija- ohjaus etsivään työhön prosessin kuvaus Asiakkaat saavat palvelun sujuvammin
- Asiakkaan avuntarve ei ole kasvanut, koska siihen on voitu tarttua ajoissa
- Ikäihminen subjektina – kriittinen osallistuja
- Asiakas saa avun ja kokee palvelun tukevan toimijuutta ja kokee olevansa arvokas ja osa yhteisöä

- On kohdattu usea ikäihminen, jotka ovat hyötäneet toiminnoistamme
- Yksinäisyys vähenee - kukaan ei jää ilman apua ja tukea
- Jokainen toimija antaa panoksensa yhteistyön onnistumiseksi - sitoutuminen yhteiseen toimintaan
- Varhainen puuttuminen ongelmiin
- Yhteistyö kumppaneiden kanssa on helppoa ja he ovat tavoitettavissa ja halukkaita yhteiseen työhön
- Systeemi , joka auttaa ehkäisemään ongelmia ja niiden vaikeutumista
- On luotu malli jota voi levittää koko Suomeen

3. Mitkä tulokset/tuotokset ilahduttavat sinua eniten?

Mistä muut tahot sinua kiittävät?



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



- Autettuja asiakkaita on paljon
- Paineet kotihoidossa helpottuu, kun asiakkaat saavat apua varhain
- Aito asiakaslähtöisyys

4. Millä tavoin Tuloksekas seniori-infon ja etsivän vanhustyön mobiilijoukkojen toiminta eroaa eilisen päivän toiminnasta?



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



- Yhdessä tekemisen meininki on arkipäivää ja sille on luotu selkeä systeemi (mitä se edellyttää)
- Tehdään aidosti yhteistyötä – ei vain paperilla kauniita sanoja
- Tavataan, ollaan yhteydessä
- - yhteinen tavoite tehdä asioita yhdessä ei yksin (ei kilpailua)
- Epävarmuus on poistunut ja kaikki tietävät toistensa tehtävän , selkeät työtehtävät
- Asiakkaat saavat laaja-alaista tietoa, ohjausta ja neuvontaa
- Tiedetään mitä ja miten kukin tekee etsivää vanhustyötä, millaisia asioita asiakkaalle on tarjolla
- Tunnetaan toisemme ja toiminnat
- Luottamus
- Selkeys
- Matalakynnys kilauttaa kaverille
- Seniori-infolle on annettu yksi numero, joka koordinoi etsivää työtä - > ei tarvitse pohtia kuka toimii missä
- Tehdään innovatiivisesti yhteistä työtä
- Siiloutuminen on vähentynyt
- Vältetään päällekkäiseltä työltä
- Joustavasti erilaisia toimijoita saatavilla helposti

- Kaupungin eri alueet katetaan hyvin
- Kaupungin kanssa yhteistyö sujuu kuin oltaisiin samaa organisaatiota (– Arvot, missio, päämäärä tavoitteet)
- Toimitaan yhteisten toimintatapojen mukaisesti
- Isompi osa asiakkaista saa avun? Kuina moni ?
- On luotu uusia digi-ratkaisuja

- On olemassa mobiilijoukot alue riippumattomat työntekijät alueellisten lisäksi

- Yksilöllinen kohtaaminen,
- Kuulluksi tuleminen ei jää yksin asiansa kanssa
- Yksilölliset ratkaisut, valinnan mahdollisuus
- Elämän mielekkyys säilyy

- Nopeampi apu avun tarvitsijalle
- Monimuotoisuus ja yhdessä toimiminen

**5. Mitä hyötyä toimintamme tuottaa
yhteiskunnalle**

**ikäntyvälle yksinäiselle ihmiselle , hänen läheisilleen, verkostolle
omalle organisaatiollesi ja sinulle ?**



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



Vaikutukset

- Ikääntyvien ihmisten näkökulma
 - Vanhukset vaikuttajina
 - Moniääninen vanhuus näkyville
 - Osallisuus vahvistuu
 - Mielekäs kotona asuminen toteutuu
 - Henkinen hyvinvointi lisääntyy
 - Merkityksellinen elämä
 - Yksinäisyys (kokemus) vähenee
 - Asiakas saa elää omannäköistä arkea johon hän saa tarvittaessa tukea
 - Ikäihmisten hyvinvointi lisääntyy ja mahdollistetaan tuki kotona asumiseen
- Ennalta ehkäisevällä työllä säästetään yhteiskunnan kustannuksia,
 - jolloin pystytään suuntaamaan resursseja enemmän apua tarvitseville
 - Raskaampien palvelujen tarve vähenee
 - Läheisten huoli vähenee -> Lähipiirin jaksaminen ja hyvinvointi vahvistuvat
 - Työn mielekkyys paranee ja se sitouttaa työntekijöitä
 - Kaikin puolin kustannustehokkaampaa (resurssit, € , työajankäyttö)
 - Järjestöjen yhteistyö kehittyy , järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyö lisääntyy

6. Mitä sinä teit, miten toimit

**jotta syntyi tuloksellista verkostoyhteistyötä seniori-infon ja
mobiilijoukkojen sekä eri sidosryhmien välillä?**



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



7. Millaista tukea tarvitsit:

muilta työntekijöiltä, työyhteisöltä, esimiehiltä, kunnalta
yhteistyöverkostolta, muilta ?



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



- Tahtotila – halu toimija ja kehittää yhdessä, ja yhteisen ajan resurssointi – pidetään mukana vaikka aina ei ehtisi olla aktiivinen

- Taloudelliset resurssit pitkäjänteiseen työhön

- Innovatiiviset tekijät/

Henkilöstö

- Selkeä koordinaatio
- Lupa ja sitoutuminen yhteiseen työhön
- Aika
- Osaaminen
- Innovatiivisuus
- Uudenlainen toiminnallisuus
- Lupa/mandaatti toimia uudella tavalla
- Lupa ideoida ja käyttää luovuutta ja ymmärrystä siitä että kehittämistyö vie aikansa
- Luottamuksen että kaikki ovat sitoutuneita S- infossa sekä järjestöissä

- Taustalla yhteinen suunnittelu verkosto /- ryhmä
- allituksen hyväksyntä mahd. taloudelliselle resurssoinnille
- Ulkopuolista rahoitusta
- Päätös sitoutumisesta YHTEISEEN TYÖSKENTELYYN
- RAHOITTAJA!
-

8. Miten kehitit

itseäsi, työtapaasi, osaamistasi ja työnkuvaasi onnistuessasi toimintamallin kehittämisessä ?



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



**9. Mistä olit huolissasi, kun kolme vuotta sitten
aloitimme toimintamallin kehittämisen ?
Mikä sai huolesi vähenemään?**



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



- Avun tarvitsijoita ei löydetä, kuinka löydetään avuntarvitsijat
- Eivät hakeudu avunpiiriin
- Sitoutumisen puute
- Ikääntyneiden yksinäisyys - > syrjäytymisriski
- Päällekkäisen työn osuus
- Että kaikki saavat jatkaa mielekästä työtä, vaikka muutokset muuttavat työtapaa-
- Puheet ei johda suunnitelmalliseen toimintaan
- Sisältö on mutta rakenne puuttuu
- Saadaanko aikaan konkreettinen toimintamalli ja riittävä rahoitus
- Saadaanko yhteistyö kaupungin kanssa aukottomaksi / sujuvaksi
- Sitoutuuko kaikki tahot
- Saadaanko luotua vankempaa yhteistyötä, löytyykö tarpeeksi energiaa ja halua
- Miten saadaan kattavat palvelut ja etsivä vanhustyö koko Helsinkiin
- Pienintä yhteistä nimittäjää ei löydy
- Toimintaa siellä täällä- tasa-arvo ei toteudu
- Miten tieto toimijoista tavoittaa tarvitsevat
- Ettei toimintaa mallinneta vain yhdelle toimijalle vaan tämä on verkostoyhteistyömalli
- **Onko meillä yhteinen tavoite siitä mikä on lopputulos ?**
-

Mikä sai huolesi vähenemään?

- Helppo yhteydenotto asiakkaalle ja työntekijöille
- Etsivä työ
- Sitoutuminen : selkeät roolit, tavoitteet vastuut
- Organisaatiot mukana kokonaisuutena osallistamalla myös johto
- Verkosto alkoi aiemmin /paremmin tavoittamaan riski henkilöt ja tarjoamaan tukea
- Iso yhteinen tavoite ja kaikkien aito halu tehdä tätä työtä
- Yhteisellä kehittämisellä toimintaa pystytty laajentamaan
- Yhteistä tiedottamista , kukin kertoo toisistaan , ohjataan asiakkaita oikeaan paikkaan - puskaradio

10. Kun mietit miten hienosti olemme onnistuneet ja toimintamalli toimii, mistä sinä olet ylpeä?

Mistä tiedät , mistä asiakkaasi , organisaatiosi , verkostosi, yhteiskunta

tietää onnistumisestanne?



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



Toiminta suunnitellaan vaikuttavuus tavoitteesta käsin niin että halutut tulokset saavutetaan ja huomio kohdentuu suunnitellun ja mallinnetun toiminnan toteutuksen seurantaan .

Hyvinvoinnin lisäykselle ja taloudelliselle tulokselle asetetaan yhteiset tavoitteet ja mittarit ja toiminnan julkiselle sektorille tuottamaan säästöön tai taloudelliseen hyötyyn.

Yhteistyötä ihmisyyden ytimessä.



**Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.**

3. Toiminnallinen mallintaminen

- Perusteltu esitys kuinka palvelu tuottaa halutun muutoksen
- Tekojen ja panosten kuvaaminen olennaista tässä
- keiden elämää millä tavoin ja missä ajassa muutetaan
- Tavoite mitoitettava resursseihin ja kohderyhmään – SMART
- Toteutusmalli:

Mikä palvelussa takaa , että tavoitellut muutokset saadaan aikaiseksi



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



Jälkikeskustelu

Kukaan toimija ei yksistään voi lähteä viemään mallia eteenpäin vaan ne jotka sitoutuvat lähtevät tekemään sitä yhteisesti.

Vallin koordinaatio osuus puhututti. Toivottiin että Vallin ottaa koordinaatio vastuun toiminnan kehittamisestä



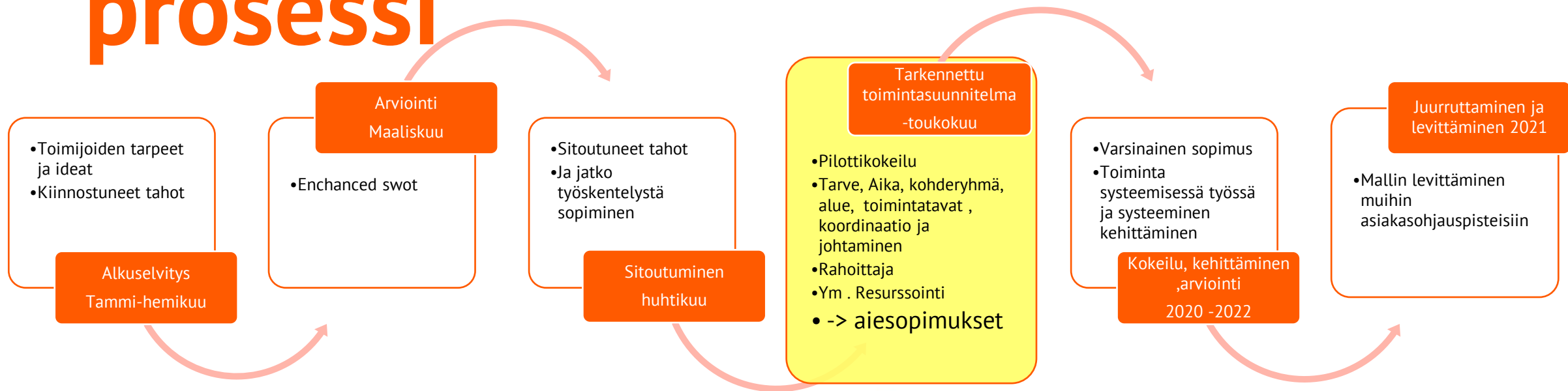
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.



Keskitetyn neuvonnan ja järjestöjen systemisen vanhustyön kehittämisen prosessi



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Etsivän vanhustyön verkostokeskus.

