

”Pyydän apua kerran ja sitten olen hiljaa.”

- kokemusasiantuntijaryhmän ja yhteiskehittämisryhmän tapaamisesta koottuja kokemuksia ja näkemyksiä



- **Ensimmäinen työntekijä, johon asiakas on yhteydessä ottaa kopin**
  - Kynnys ensimmäiseen yhteydenottoon voi olla suuri ja siihen on saatettu kerätä rohkeutta ja voimia monta päivää. Äärimmäisen tärkeää, että ihminen tulee kohdatuksi ja tarpeen mukaan asiakkaan palvelun saanti turvataan eri keinoin.
  - Torjunta voi vaikuttaa siihen, ettei asiakas enää hae apua ja ongelmat kasaantuvat entisestään
  - Ongelmien kasaantuminen voi johtaa toimintakyvyn lamaantumiseen laajemminkin
  - Asiakas on voinut tsempata itseään monta päivää, jopa viikkoja ko. puhelua tai käyntiä varten
- **Palveluohjaus**
  - Asiakkaan toive, että palveluohjaaja on asiantuntija, joka tietää kaikki mahdolliset polut, mistä voi saada apua - myös järjestötoiminnan, vapaaehtoistyön ym.
  - Työntekijän tueksi esimerkiksi verkkosovellus, jonka kautta palvelutarjontaa on helpompi hallita
- **Palveluun päästävä nopeasti ja matalalla kynnyksellä**
  - mieluiten heti, viimeistään viikon sisällä



- **Palvelutarpeen arviointi on prosessi eikä sitä ei tarvitse tehdä kerralla loppuun**
- **Asiakkaan luvalla lähiverkoston huomiointi jo varhaisessa vaiheessa**
  - läheisten tuki & tarvittaessa myös läheisille tuki
- **Luottamuksen rakentamisen merkitys suuri**
  - asiakkaalla usein epäluottamus toisia ihmisiä ja järjestelmää kohtaan
  - verkostoyhteistyössä voi riittää jo se, että asiakkaalle on rakentunut luottamuksellinen suhde yhteen työntekijään
- **Kohtaaminen**
  - yksittäisellä kohtaamisella voi olla hyvin suuri merkitys → Äkkiä tulee kokemus siitä, onko työntekijälle vain ”työtä” vai haluaako oikeasti auttaa
  - miten saadaan aikaan kohtaaminen, jossa varmemmin nousisivat esille myös elämänhallinnan ongelmat?



## ➤ Yhteiset tavoitteet!!

- Asiakkaan kokeman palvelutarpeen ja hänen toivomansa ratkaisun kuunteleminen
- Asiakas voi tietää mitä apua tarvitsee, mutta ei tiedä mitä apua saa esim. äiti väsynyt ja kaipaa apua siivoukseen ja aikaa leikkiä lasten kanssa → lopputulos voi olla, että joku leikittää lapsia mahdollistaakseen äidille aikaa siivota tai äiti joutuu em. Lisäksi viettämään tunnin keskustellen aiheesta.
- Työntekijä ei määrittele tavoitteita. Lähdetään asiakkaan toiveista ja tarpeista.
- Tilanteeseen sopivat PIENET ja realistiset tavoitteet!! Tarvittaessa myös rajataan toimintaa
- Asiakkaan osallisuus prosessissa asiakas esim. asiakas valitsee mitä asioita työstetään, asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista sekä niiden vaikutuksista, jotta asiakkaalla on riittävä tieto päätöksentekoon, asiakas voi vaikuttaa siihen tavataan ja miten toimitaan



## Asiakkaan palvelutarve päättyy

- Palvelutarpeen arviointi
- Asiakkaan oma motivaatio ja luottamus työntekijään
- Motivointi ja muutostyö
- terveys, talousasiat kuntoon
- Tukea/apua elämänhallintaan
- Mahdollisen päihdeongelman hoito
- Säännöllinen yhteydenpito
- Pitkäjänteinen asumis- ja taloussosiaalityö

### **KIVIJALKANA:**

- Työntekijöiden osaaminen (kohtaamisen taidot, vuorovaikutustaidot, palvelutuntemus)
- Palvelun helppo ja nopea saatavuus; riittävä henkilökunta, joka helposti tavoitettavissa
- Asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja luottaa siihen, että apua on tulossa
- Kriisitilanteen purku & asiakkaan oman toimintakyvyn turvaaminen

**Sote-uudistus**

Etelä-Pohjanmaa

# ”Jokaisella on oikeus tehdä omat virheensä”

- Työntekijä huolehtii siitä, että asiakkaalla on käytettävissä riittävästi tietoa asioista, jotta hänellä on jo valintaa/päätöstä tehdessä tieto sen mahdollisista seurauksista
- Arvioidaan asiakkaan oma toimintakyky
- Asiakkaalle annetaan prosessissa vastuuta ja tuki hänen sen hetkisen toimintakykynsä mukaisesti
  - Huolenpitoa ja jopa puolesta tekemistä tarvitaan tilanteessa, jossa asiakkaan oma toimintakyky on hyvin heikko → tällöin huolehditaan ”perustukset kuntoon”
  - Puolesta tekemisen sijaan mahdollisimman varhain asiakas huolehtii asioista itse tai niitä tehdään yhdessä, tukena asiakkaan motivointi ja kannustus
    - yhdessä tehden saadaan usein purettua hyvin tuloksin niitä tilanteita, joissa esim. asiakkaan tunnetila lamauttaa toimintakykyä ja asian hoitoon tarttumista
  - Kun asiakkaan oma toimintakyky on riittävä, työntekijä antaa vain riittävän tiedon ja ohjeet asiakkaan päätöksen teon ja oman toiminnan tueksi
  - Joskus riittää jo se, että esim. kriisitilanteen selvittyä asiakkaalla on tieto kehen voi olla yhteydessä, mikäli tulee vaikeuksia tai ei esim. tiedä miten joku viranomaisasia hoidetaan → turvallisuuden tunne tukee asiakkaan omaa toimintakykyä

# ”En tiedä mitä mulla siellä tehtiin. Ne olis voineet pitää sen palaverin keskenään.”

- Kuulluksi tulemisen merkitys ja luottamuksellisen suhteen rakentamisen merkitys asiakkaan ja työntekijän välillä!!!
- Verkstopalaverissa ei puhuta asiakkaan ohi
- Asiakas on oman elämänsä asiantuntija
- Luottamuksellinen suhde yhteen verkoston työntekijään voi jo helpottaa asiakkaan oloa ja osallistumista esim. verkstopalaverissa
- Työntekijät keskittyvät ratkaisemaan tilanteen nopeasti → kokemusasiantuntijoiden huomio kiinnittyi vallalla oleviin tunteisiin ja niiden huomioimiseen esim. miten tilanteessa voitaisiin vähentää turvattomuuden tunnetta
- Tuki asiakkaan tarpeen mukaan
- Miten asiakkaan osallisuutta voi huomioida prosessissa: Kohtaaminen, kysyminen, omien toiveiden kuunteleminen, kerrotaan palveluista riittävästi, sosiaalinen kuntoutus
- Asiakkaan valinnat ja vastuu, mutta työntekijän velvollisuus kertoa erilaisista vaihtoehdoista ja palveluista sekä sanoittaa valintojen vaikutuksia



# ”Häpeä on kuin musta säkki, joka kietoutuu ympärille”

- Asunnottomuudessa häpeän tunne on usein suuri. Jokainen haluaisi jonkun paikan, mihin rakentaa elämänsä.
- Häpeä voi lamauttaa hyvin voimakkaastikin asiakkaan toimintakykyä; ”Häpeä painoi niin, että olin vain kotona”
- Vertaistuen tarjoaminen vaihtoehtona: ”haluatko tavata ihmisen, joka on kokenut tämän saman”
- Kohtaamisen taidot tärkeitä, samoin hienotunteisuus ja kannustaminen
- Huomion kiinnittäminen siihen, miten asiakas puhuu itselle: ”Mä olen huono” vrt. ”Mulla on huono hetki”
- Työntekijä voi myös kertoa, että asiakas ei ole ainoa vastaavaa kokenut, nämä ongelmat on yleisiä - työntekijän ei kuitenkaan tule toimia itse ”vertaisena”





- Haasteena myös yhä vallalla oleva vaikenemisen kulttuuri:  
”jokaisen oma asia”, ”pitää pärjätä omin avuin”, ”Mitä naapuritkin sanoo”, ”En mä viitti puuttua toisten asioihin”
- Kokemusasiiantuntijoiden ohje asiakkaille oli, että ”ihan sama kuin paljon häpeät niin kohti sitä”  
→ kun pystyy puhumaan asiasta häpeästä huolimatta niin se helpottaa

# ”oikeenlaista kemiaa...?”

## ➤ Henkilökemian merkitys

- asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa siihen, kuka on työntekijänä
- Työntekijän mahdollisuus siirtää asiakkuus

## ➤ Riskit:

- Jos asiakas voi valita työntekijän, valitaanko vain työntekijä, josta hyötyy vain sillä hetkellä esim. taloudellisesti eniten tai josta on seksuaalisesti kiinnostunut
- Voiko työntekijän mahdollisuus siirtää asiakkuus johtaa hankalampien asiakkuuksien pompotteluun henkilöiltä toiselle

# Jalkautuminen ja toiminta

- Enemmän matalan kynnyksen toimintaa, kuten Olkkari
- Viranomaisten jalkautuminen matalan kynnyksen paikkoihin
  - hyvänä esimerkkinä nähty esim. asumisneuvonnan jalkautuminen olkkarille ja talousneuvolan toiminta
- Sosiaalityön jalkautuminen esimerkiksi terveystieteiden keskuksiin
  - varhaisen puuttumisen paikka (mahdollisimman vähän pelottava)
- Mahdollisuus tehdä retkiä yhdessä esim. makkaran paistoa laavulla
  - usein tässä tilanteessa työntekijä ja asiakas yhdenvertaisemmassa asemassa kuin toimistolla
  - ihmiset avautuu paremmin
  - luottamuksen ja turvallisuuden tunteen rakentuminen
  - onnistumisen kokemus, kun pystyy tehdä asioita loppuun
  - mahdollisuus kuulua johonkin yhteisöön
  - merkityksellistä myös toipumisvaiheessa
- Kokemusasiantuntijat vetämään toimintaa esim. pelaamaan, retkeilemään ym. Toisen kanssa voi täyttää papereita tai jutella ja toinen vetää toimintaa
- Yhteistyökuvio esim. kokemusasiantuntijat ja kansalaisopisto



# Onnistumisten takana nähtiin

- Yhteistyön sujuvuus
- verkosto
- Yhteinen tavoite
- Molemminpuolinen usko siihen, että yhteinen toiminta tuottaa tulosta
- Luottamuksellinen suhde
  - kemia
  - onko asiakas valmis vastaanottamaan palvelua
  - pitkäkestoinen asiakassuhde
  - tilanne koskettanut myös työntekijää → empatia
  - ei ole luovutettu → nähty potentiaalia
  - kohtaaminen, ei tuomita
- Tiedonkulku
- Työnjako
- Esimiestyö



Kiitoksia!

