

Yhteistyötä ja yhteistä työtä asiakasta varten

**Sote-uudistus ja sosiaalityö
-työpajasarja 2021–2022**

Kesäkuu 2022



 Sosiaalihuollon
kehittämishjelma



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Miltä sosiaalityö näyttää sote-uudistuksessa?

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen yhtenä tavoitteena on sujuva monialainen yhteistyö. Motivaatio ja innostus palveluiden kehittämiseen ja yhteistyöhön löytyy asiakkaista ja kansalaisista, joiden tähden työtä tehdään. Yhteistyö tarkoittaa yhteistä työtä.

Nämä muistiinpanot on koottu Sote-uudistus ja sosiaalityö -työpajasarjasta 2021–2022. Muistiinpanot rakantuvat kuville, joita seuraavan dian muistiinpanot avaavat.

Kuvat on tehnyt Taru Arnkil ja tekstit THL.

Kuvat ovat ladattavissa Innokylästä ja niitä voi vapaasti käyttää ei-kaupallisiin tarkoituksiin. Kuvia ei kuitenkaan saa muokata ja tekijä tulee mainita.

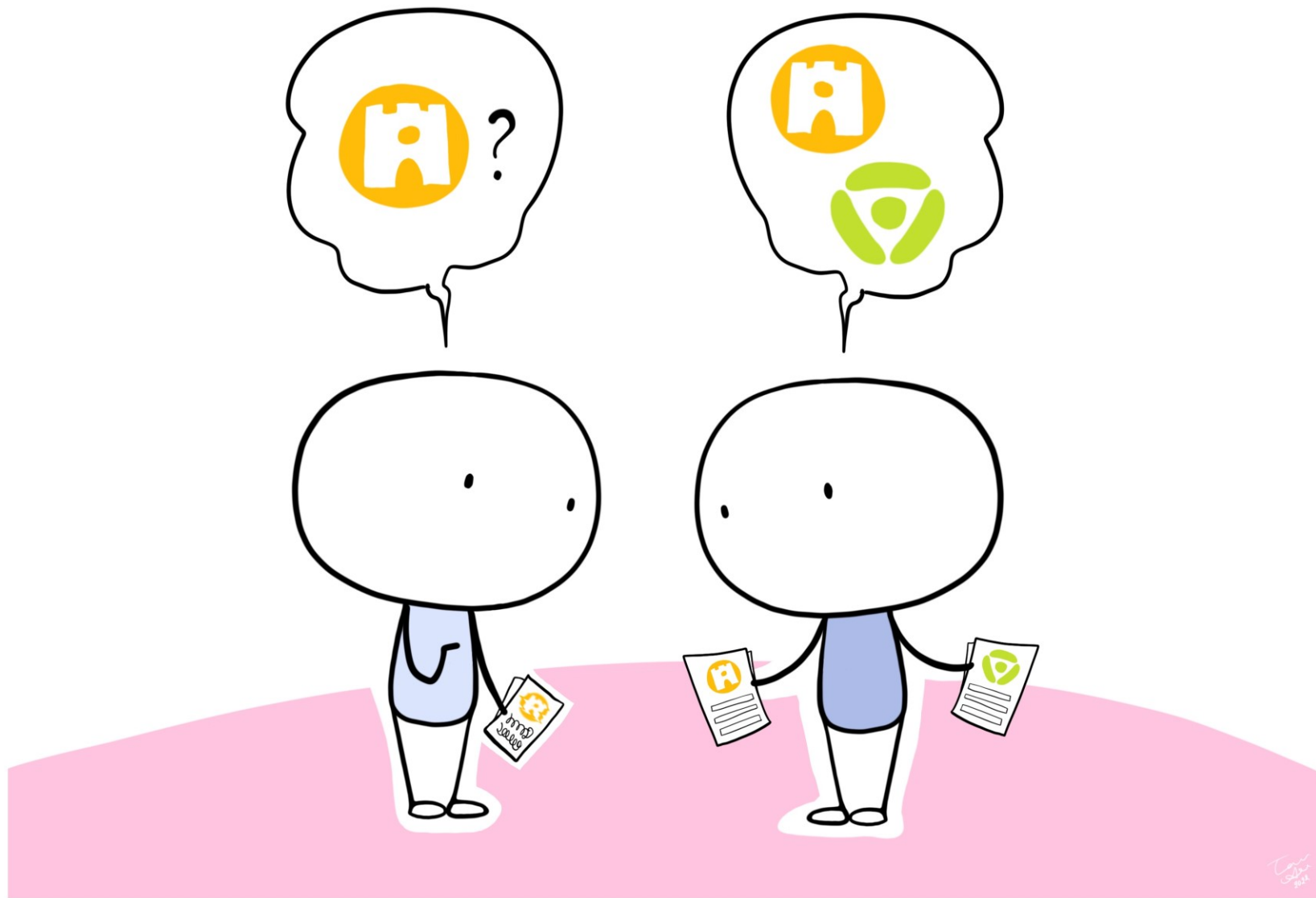
Kiitos kaikille työpajoihin osallistuneille

Yhteistyöterveisin

Heidi Muurinen, Miia Ståhle, Juha Fränti ja työpajatiimi THL:stä



Miten sote-uudistuksessa
hyödynnetään parhaiten
ammattilaisten yhteistä osaamista?



*"Puhutteko Kelaa?"
"Kyllä - puhun myös ihan hyvää Te-palvelua!"*

Puhutteko Kelaa?

Tuloksellinen yhteistyö vaatii yhteisiä käsitteitä ja yhteisen kielen oppimista.

Moniammatillisessa yhteistyössä sote-ammattilaiset tekevät saumatonta yhteistyötä keskenään. Moniammatillinen työ toteutuu sekä horisontaalisesti että vertikaalisesti perustason ja erityistason kesken.

Monialaisessa yhteistyössä työskennellään toimialarajojen yli esimerkiksi sote-palveluiden ja kunnan sivistys- tai työllisyyspalveluiden kanssa.

Yhdessä eri ammattiryhmät auttavat asiakasta löytämään oikean avun oikeaan asiaan ja oikea-aikaisesti.

Epäselvissä tilanteissa termit ja käsitteet selvennetään keskustellen. Kysymällä ja keskustelemalla osoitetaan samalla arvostusta toisen ammattitaitoa kohtaan.





Hapantunut organisaatiokulttuuri
syö uudistuksen aamupalakseen

Hapantunut organisaatiokulttuuri syö uudistuksen

Tuttuus ja pysyvyys luovat turvaa. Vanhasta halutaan pitää kiinni, koska on helpompi jatkaa samalla tavoin kuin asioita on totuttu tekemään. Oman organisaation epätäydellisyyttä siedetään usein paremmin kuin tuntematonta uutta.

Muutokseen epäillen suhtautuminen on inhimillistä - siitä ei saa syyllistää ketään. Muutokselle on annettava tilaa ja aikaa.

Organisaatiokulttuurin uudistamiseen tarvitaan työntekijöiden sitoutumista jokaisella organisaation tasolla. Innostus raikastaa yhdessä tekemisen ilmapiiriä.

Jokaisella työyhteisön jäsenellä on vastuu siitä, että muutos tapahtuu myös käytännön työssä eikä ainoastaan visioita esittelevissä puheenvuoroissa.





**Miten varmistamme ettei kukaan
eksy sote-viidakkoon?**

Ammattilaiset auttavat viidakosta ulos

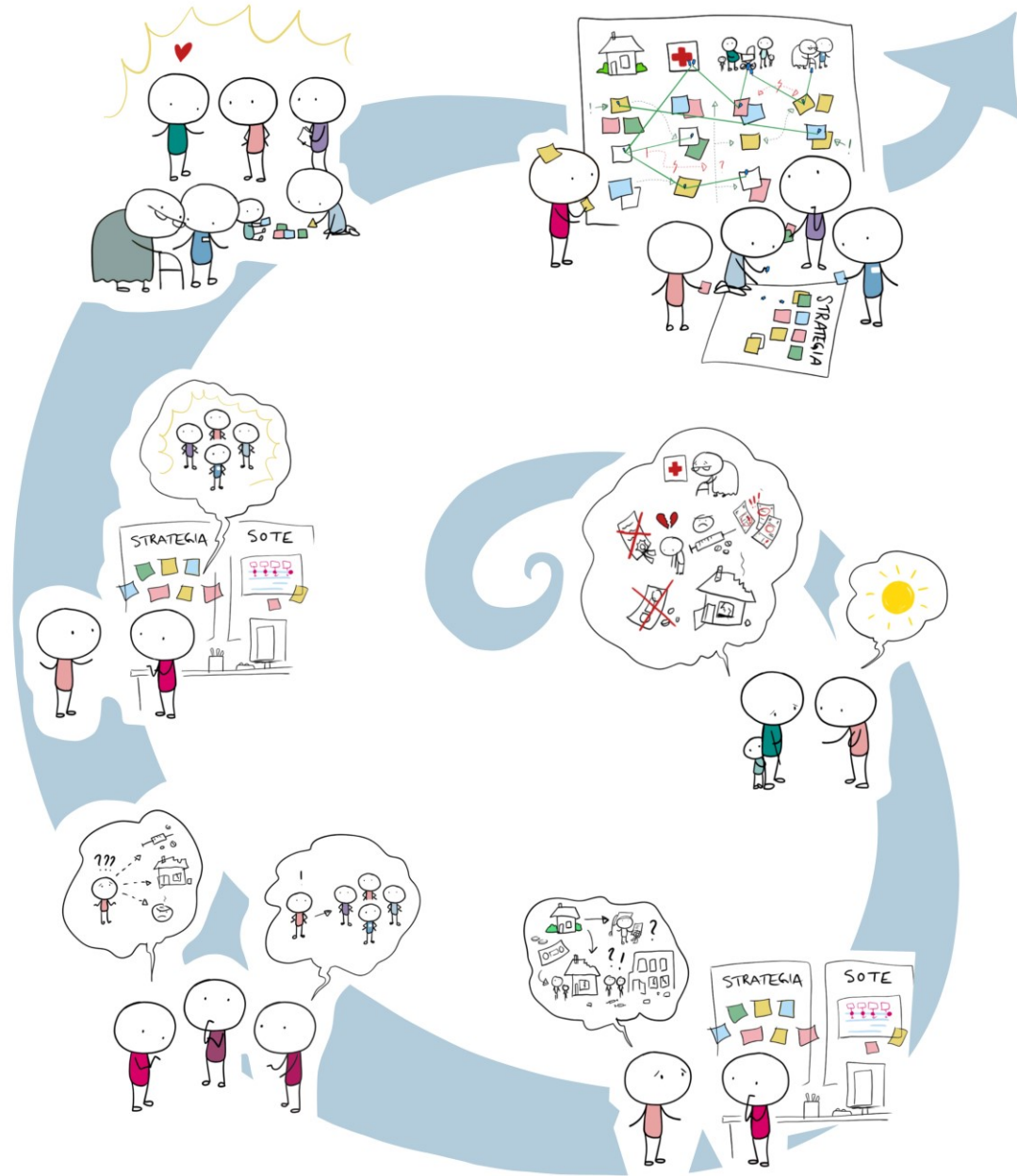
Sote-palvelujen kokonaisuus on monille asiakkaille vaikeaselkoinen. Palvelujen tai oikean ammattilaisen etsiminen on liian vaikeaa, jos voimavarat ovat muutoinkin vähissä. Asiakkaat tarvitsevat ohjausta oikeisiin ja tarvetta vastaaviin palveluihin.

Ammattilaisten tehtävänä on yhdessä asiakkaan kanssa miettiä, mikä on asiakkaan kannalta parasta. Palvelujen tulee sopia asiakkaan ja perheen elämäntilanteeseen.

Hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja ammattilaisen välillä on avain hyvään asiakaskokemukseen. Ammattilaisten verkoston tulee rakentua asiakkaan ympärille, jotta asiakas tietää, kenen kanssa asioita hoidetaan.

Asiakkaat ovat erilaisia, mikä pitää ottaa huomioon myös asiakasviestinnässä: viestinnän tulee olla monikanavaista, saavutettavaa ja ymmärrettävää.



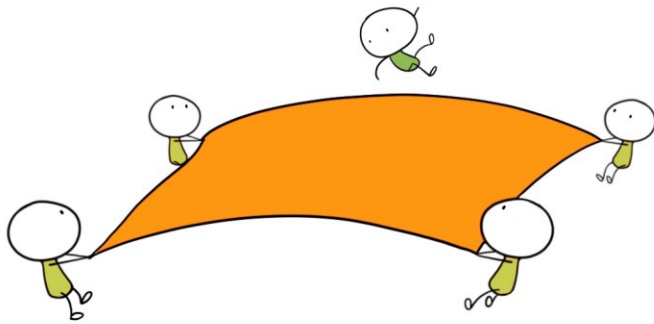


Miten johdamme ja kehitämme sosiaalityön tuottamaa tietoa?

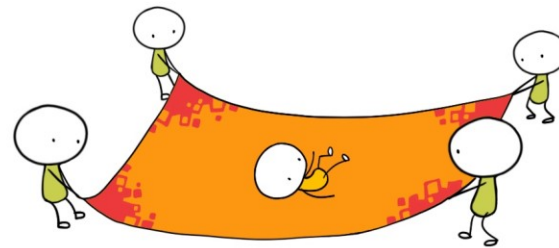
Pitkäjänteinen sosiaalihuollon kehittämisohjelma tukee lähivuosina laajasti sosiaalihuollon tutkimustiedon, tiedonkeruun ja palveluiden kehittämistä. Tavoitteena on jäsentynyt, selkeä ja kehittynyt sosiaalihuollon tiedon kokonaisuus.

Miten palveluverkko tukee asiakasta?

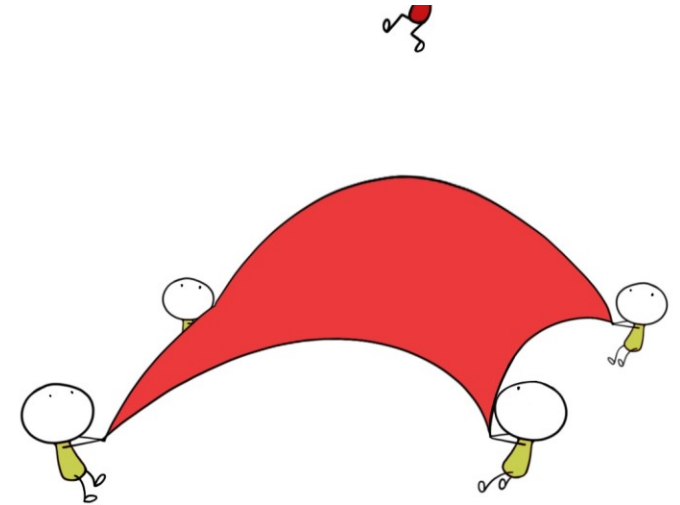
Asiantuntija- lähtöinen



Asiakkaalla on tukiverkko, mutta
se on asiantuntijälähtöinen



Asiakas ei kiinnity suunnitelmaan,
koska se passivoi



Asiakas tulkitaan asiantuntijoiden
toimesta motivoitumattomaksi

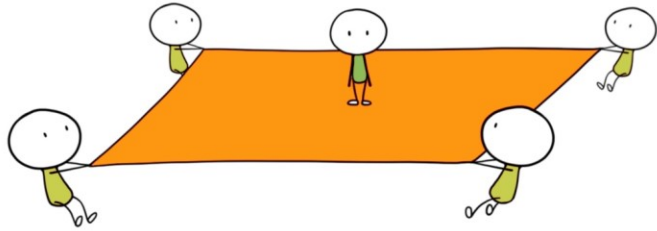
Muistiinpanoja verkostotyöstä

Verkostomainen työskentely on vaativa laji.

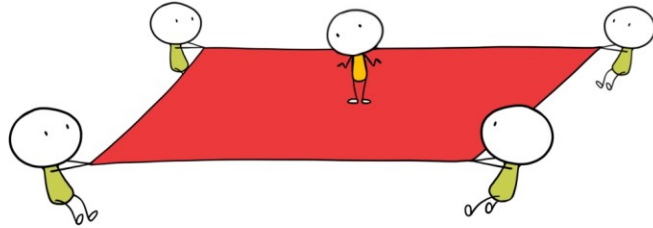
Verkostokokoukseen osallistuvien ammattilaisten tulee tuntea asiakas. Jokainen osallistuja tuo verkostoon jotakin.

Kokouksen puheenjohtajuus perustuu esimerkiksi omatyöntekijyyteen, ei asiantuntijan asemaan.

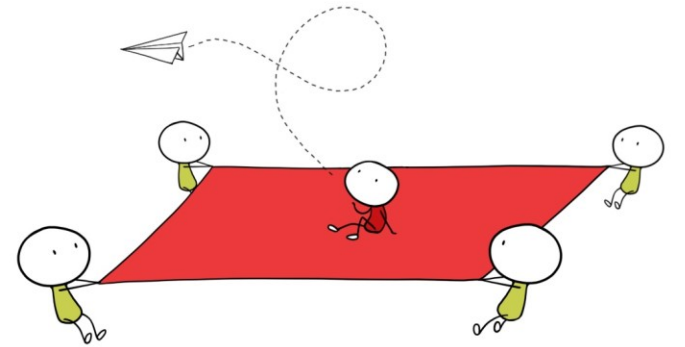




Asiakkaalla on suojaava
tukiverkko



Verkko tulee suojelleeksi
mahdollisuuksilta onnistua



Ajan kuluessa asiakas
turhautuu ja voi passivoitua

Muistiinpanoja asiakkaasta verkostossa

Onnistuneen verkoston tärkein osaaminen on kuuleminen – onko verkostolla kykyä ja halua kuulla asiakasta?

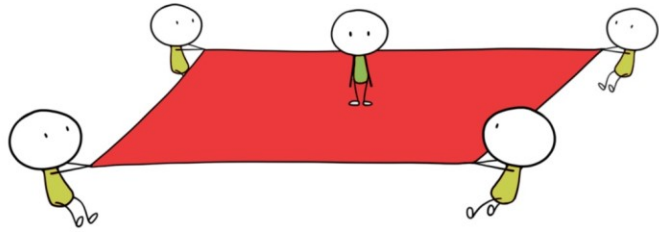
Asiakkaalle on annettava mahdollisuus ottaa kantaa omaan palvelutarpeeseensa.

Asiakkaan kuulemisessa on aina parannettavaa – siinä emme koskaan saavuta täydellisyyttä. Inhimillistä on myös, että asiakkaan kuuleminen ei toteudu yhtä laadukkaasti joka päivä samallakaan työntekijällä.

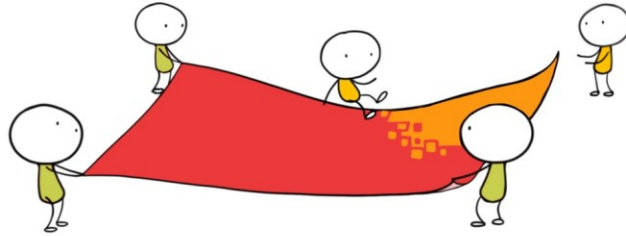
Tietoisuus ja keskittyminen yhteen asiakkaaseen kerrallaan parantaa onnistumista. Jokainen kohtaaminen on interventio, ja työntekijän läsnäololla ja kuuntelulla on aidosti merkitystä.



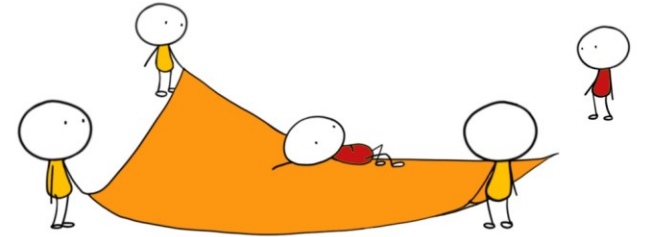
Liian irtipäästävä



Asiakkaalle arvioidaan
monialaisen verkoston tarve



Osa verkostosta on irtipäästävä
tai poislähetettävä



Asiakas jää vaille
kokonaisvaltaista tukea

Muistiinpanoja verkoston haasteista

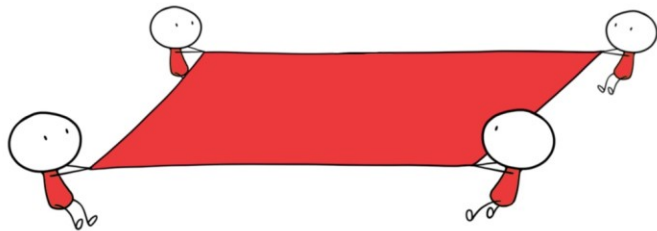
Monialaisen työn haasteita ovat esimerkiksi työn hitaus, asiakastietojen käsittelyyn liittyvät kysymykset, erilaisten toimintamallien ja toimintakulttuurien aiheuttama eriytmys sekä riittävien ja osaavien resurssien puute.

Haasteiden poistaminen on hidasta mutta palkitsevaa.

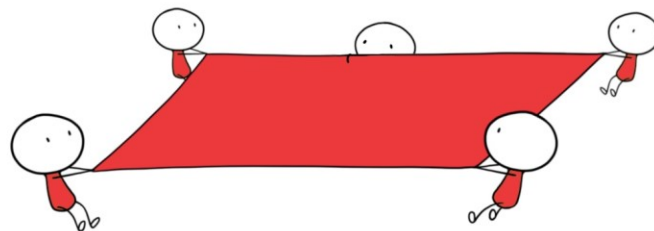
Monialainen työote kehittyy nopeimmin työkäytäntöjä muuttamalla: perusteellinen asiakkaan tilanteen kartoittaminen, asiakkaan osallistaminen ja vastuuttaminen hänen tavoitteidensa mukaisesti, eteneminen asiakkaan tahtiin ja omatyöntekijän nimeäminen ovat helpostikin toteutettavissa.



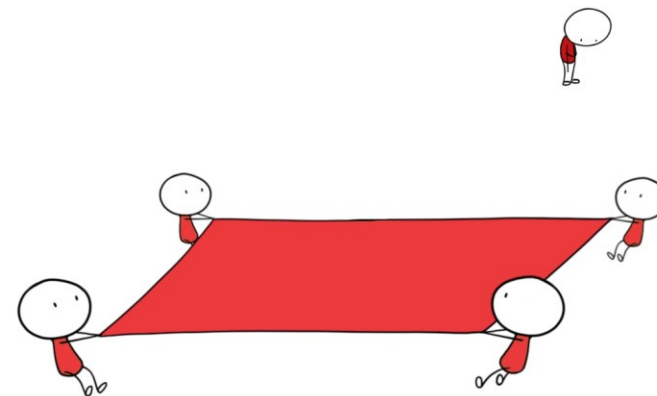
Pois- sulkeva



Palveluihin on suunniteltu
suojaava tukiverkko



Päästäkseen tuen piiriin,
asiakkaan täytyy ensin kuntoutua tarpeeksi



Jos asiakas pystyy kuntoutumaan -
tulkitaan, ettei hän tarvitse tukea

Muistiinpanoja organisaatiolähtöisyydestä

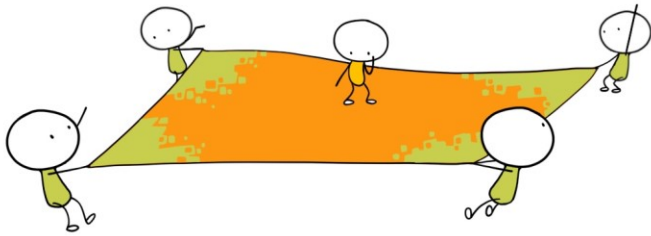
Asiakaslähtöisyyden sijaan palvelut voivat olla organisaatiolähtöisiä. Organisaatio määrittelee, mitä palveluja asiakkaalle annetaan.

Palveluihin voi myös pesiä hiljaisesti hyväksyttyjä käytäntöjä, jotka sulkevat pois asiakkaita. Tällöin palvelujärjestelmän ongelmat siirretään asiakkaisiin, jotka ovat epäsoivia ja motivoitumattomia.

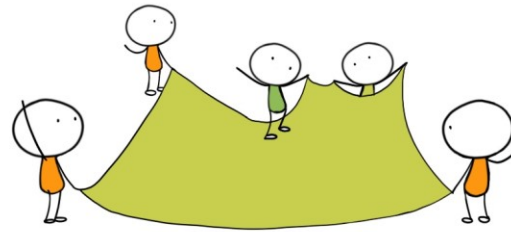
Organisaatiolähtöisyys nujertaa asiakaslähtöisyyden.



Yhdessä ja koordinoitu



Asiakkaalla on kommunikoiva
yhteistyöverkosto



Oikea-aikaisuus perustuu aina
asiakkaan elämäntilanteeseen



Kuuleva ja koordinoitu verkosto
mahdollistaa parhaan lopputuloksen

Muistiinpanoja onnistuneista kohtaamisista

Asiakastyö edellyttää onnistuakseen dialogia ja kykyä kuulla asiakasta. Dialogisen suhteen lähtökohdat ovat toisen hyväksyminen, toisen kuunteleminen ja toisen kanssa jakaminen.

Dialogissa ihminen viestittää olemuksellaan ja puheellaan toiselle, että hän on kiinnostunut toisesta ja hänen ajatuksistaan, hyväksyy hänet, haluaa kuunnella häntä ja jakaa hänen kanssaan ajatuksia.

Toisen ihmisen maailma avautuu vain aidon dialogin kautta.



Löytääkö omatyöntekijä oman paikkansa?



**Ratkaistaanko yhteiskunnallisia ongelmia vain tarkentamalla
lainsäädäntöä — vai kehittämällä käytäntöjä?**

Mitä omatyöntekijä tarkoittaa?

Sosiaali- ja terveydenhuollossa ammattihenkilöstöstä käytetään useita erilaisia nimityksiä. Omatyöntekijällä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöä, joka nimetään sosiaalihuollon koko asiakkuuden ajalle.

Kun asiakkaan tuen tarve on sosiaalihuoltoa laajempi, omatyöntekijän luontevana työparina voi olla esimerkiksi terveydenhuollon ammattilainen.

Tulevaisuuden sote-keskuksessa monialaisessa yhteistyössä tarvitaan sosiaalityöntekijän työpanosta, sillä hän vastaa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista. Lisäksi erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden työparina toimii sosiaalityöntekijä tai hänen työparinsa.



Tuottaako valtava verkosto lisäarvoa?

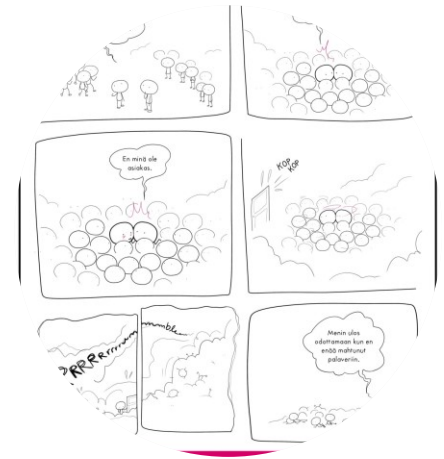
Asiakkaan verkostoissa voi olla asiakkaan lisäksi lukuisia työntekijöitä.

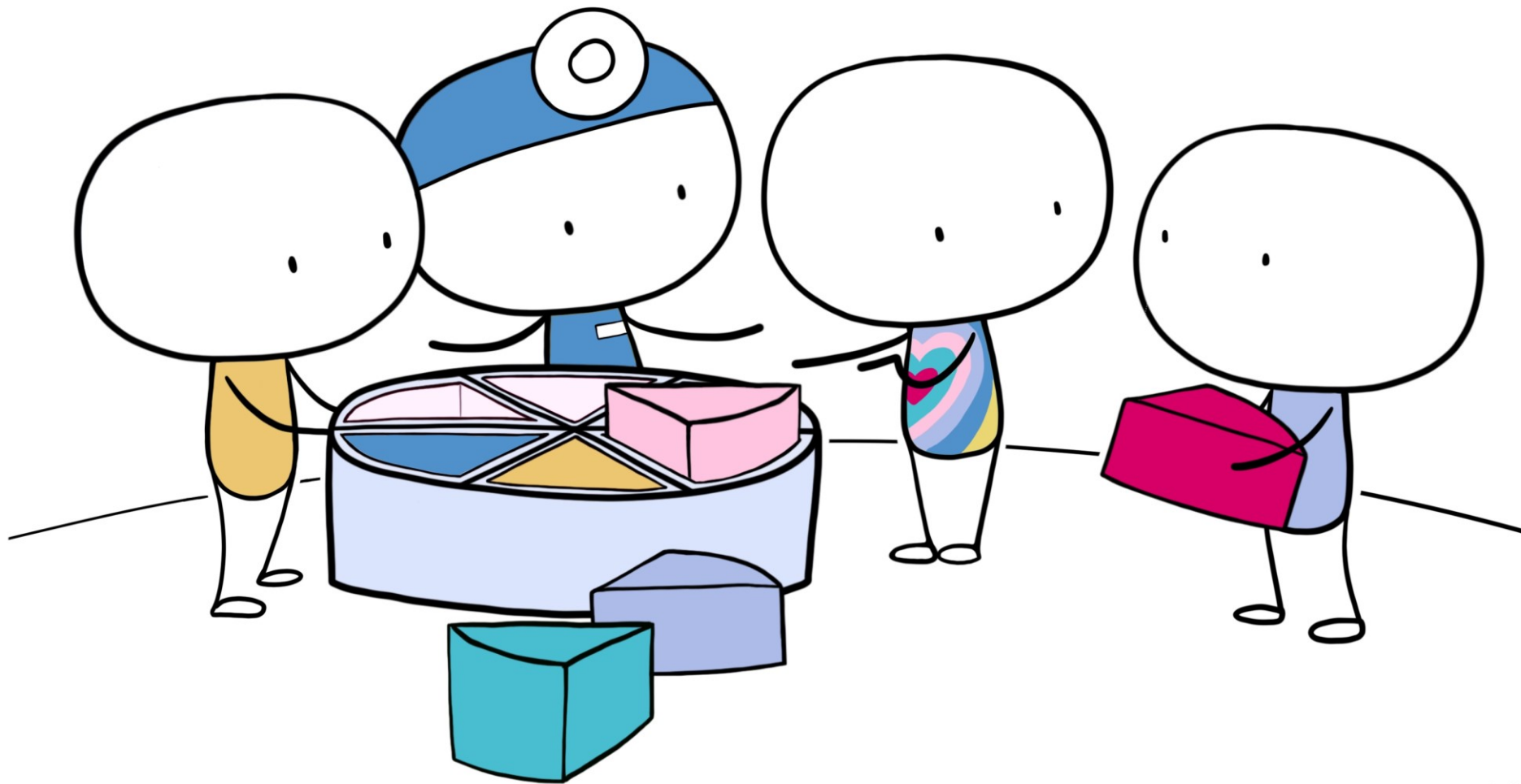
Millaista asiakkaalle on tulla mukaan suureen verkostoon, jossa hänen yksityinen elämänsä on kaiken keskipisteenä? Tuleeko hän kuulluksi vai muodostuuko verkostosta pelkästään ammattilaisten työnjakokokous?

Kuka on vastuussa verkostokokouksen onnistumisesta? Asiakkaan asiaan parhaiten perehtynyt omatyöntekijä vai korkeapalkkaisin osallistuja?

Kenen tavoitteita kuntoutussuunnitelmissa lähdetään toteuttamaan – asiakkaan omia vai organisaation?

Suojellaanko asiakasta epäonnistumiselta vai estetäänkö onnistuminen, jos asiakkaan omaa motivaatiota ei huomioida palvelua tai kuntoutusta suunniteltaessa?

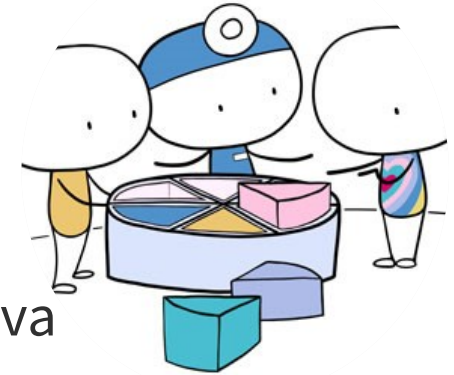




**Vaikka palvelutarve voi näyttäytyä sektoreina,
asiakas on aina kokonaisuus**

Asiakas ansaitsee tulla kohdelluksi kokonaisuutena

Asiakas on elämäntilanteensa asiantuntija. Tuekseen hän voi tarvita useita eri palveluita. Omatyöntekijän tehtävänä on räätälöidä asiakkaan tarpeita vastaava palvelujen kokonaisuus.

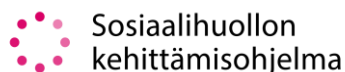


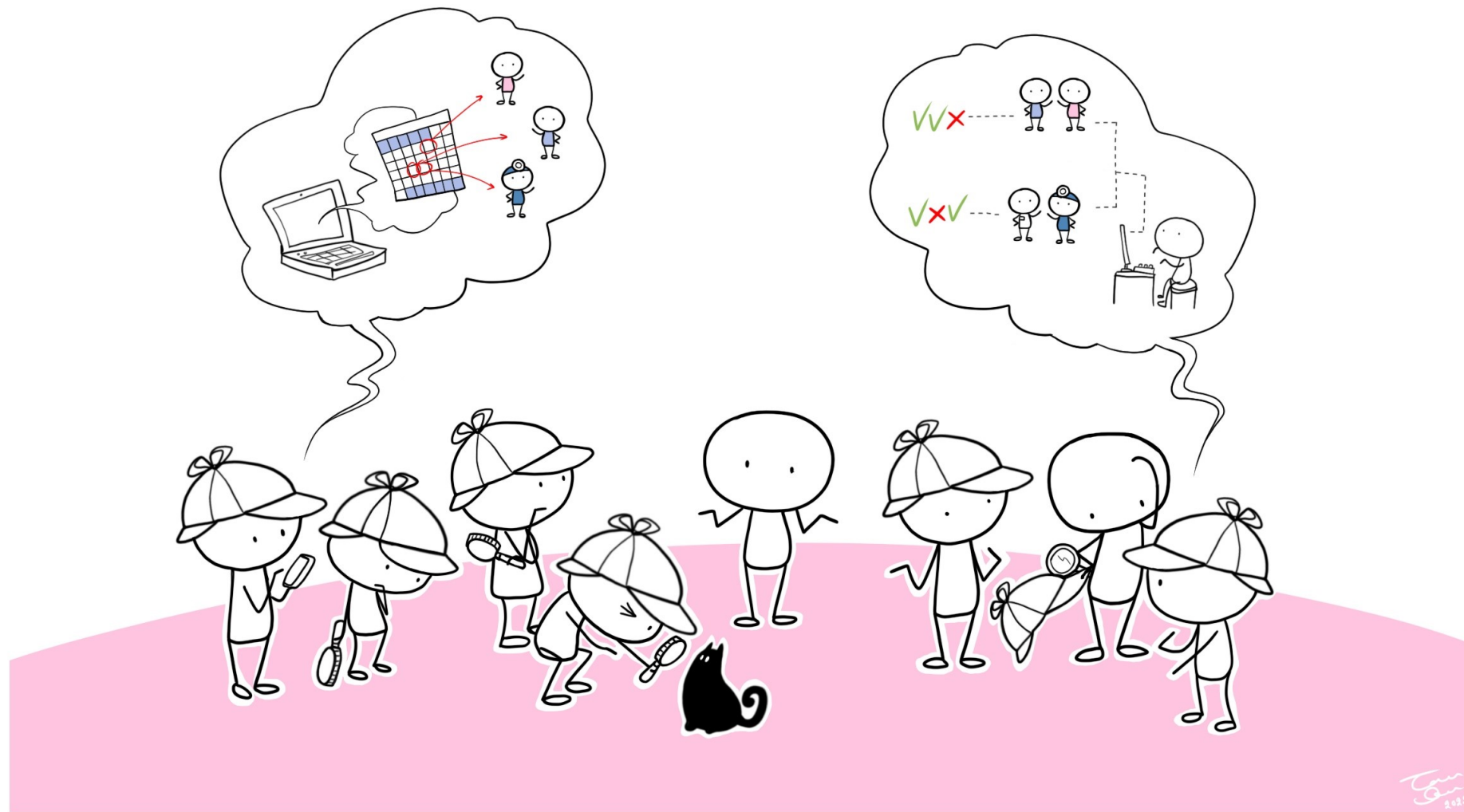
Omatyöntekijän ja asiakkaan suhteessa on tärkeää valmius ja motivaatio, jatkuvuus ja sitoutuminen, avoimuus, välittäminen, luottamus ja ymmärtäminen. Kuntoutumisessa merkityksellisyyden kokemus on oleellinen.

Työntekijä voi toimia peilinä, josta asiakas voi nähdä itsensä uudenaiaisessa valossa.

Työntekijän pitää pystyä sietämään epävarmuutta, aina ei tarvitse olla vastausta jokaiseen asiaan. Pitää myös pystyä myöntämään, ettei tiedä. Silloin voi luvata selvittää asian.

Voi tehdä myös virheitä, mutta tärkeää on puhua niistä avoimesti ja pyytää tarvittaessa anteeksi.





**Työntekijät eivät välttämättä tiedä, kuka on asiakkaan
omatyöntekijä — tarvitaan salapoliisin työtä sen
selvittämiseen**

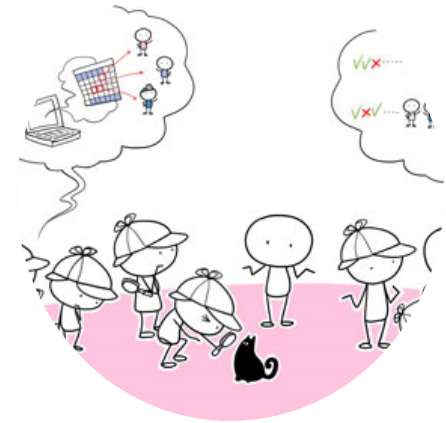
Miten omatyöntekijän voi tunnistaa?

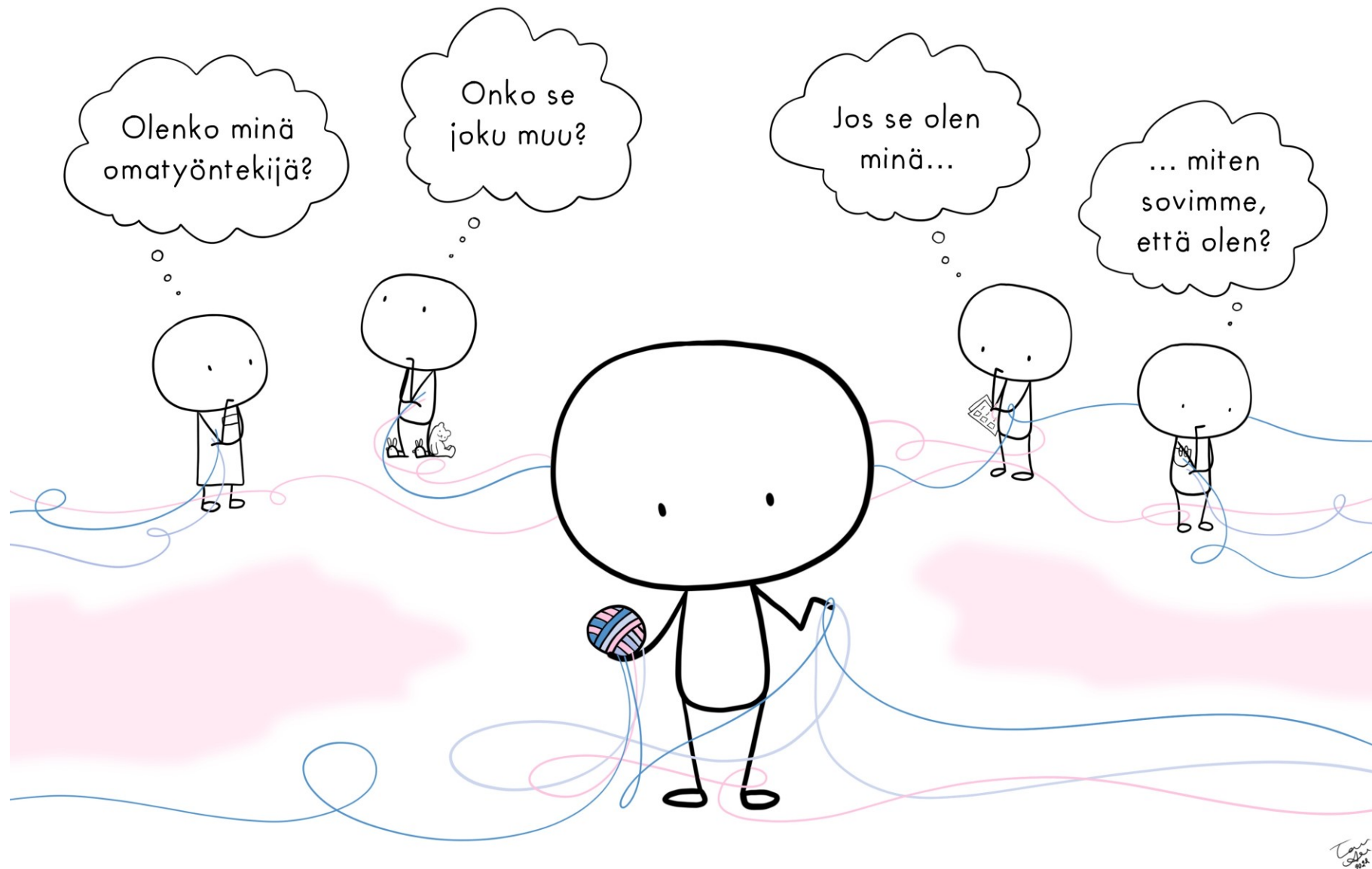
Omatyöntekijän tehtävästä sopimisessa ja erityisen tuen tarpeen määrittelyssä on useita haasteita: resurssipula, työntekijöiden vaihtuvuus, epäselvät tehtävänkuvat ja sosiaalityöntekijöiden puuttuessa tehtävien valuminen sosiaaliohjaajalle.

Epäselvää on myös se, kuinka tiiviisti omatyöntekijän työparina toimivan sosiaalityöntekijän tulee tehdä asiakastyötä vai riittääkö esimerkiksi johtavan sosiaalityöntekijän konsultointi.

Aina asiakkaat tai asiakkaan työntekijät eivät edes tiedä, kuka omatyöntekijä on tai onko omatyöntekijää nimetty.

Erityisen tuen tarpeen määritelmä vaatii yksilökohtaista harkintaa. Määritelmät voivat olla myös erilaisia. Tarvittaisiin tutkittua tietoa siitä, millaista hyötyä erityisen tuen tarpeen määritelmästä tai omatyöntekijästä on asiakkaalle.





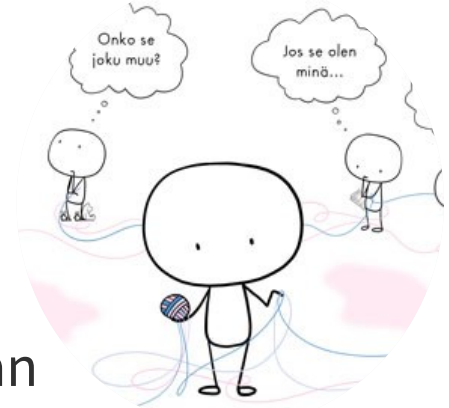
**Jos mekään emme tiedä kuka omatyöntekijä on —
miten se näyttäytyy asiakkaalle?**

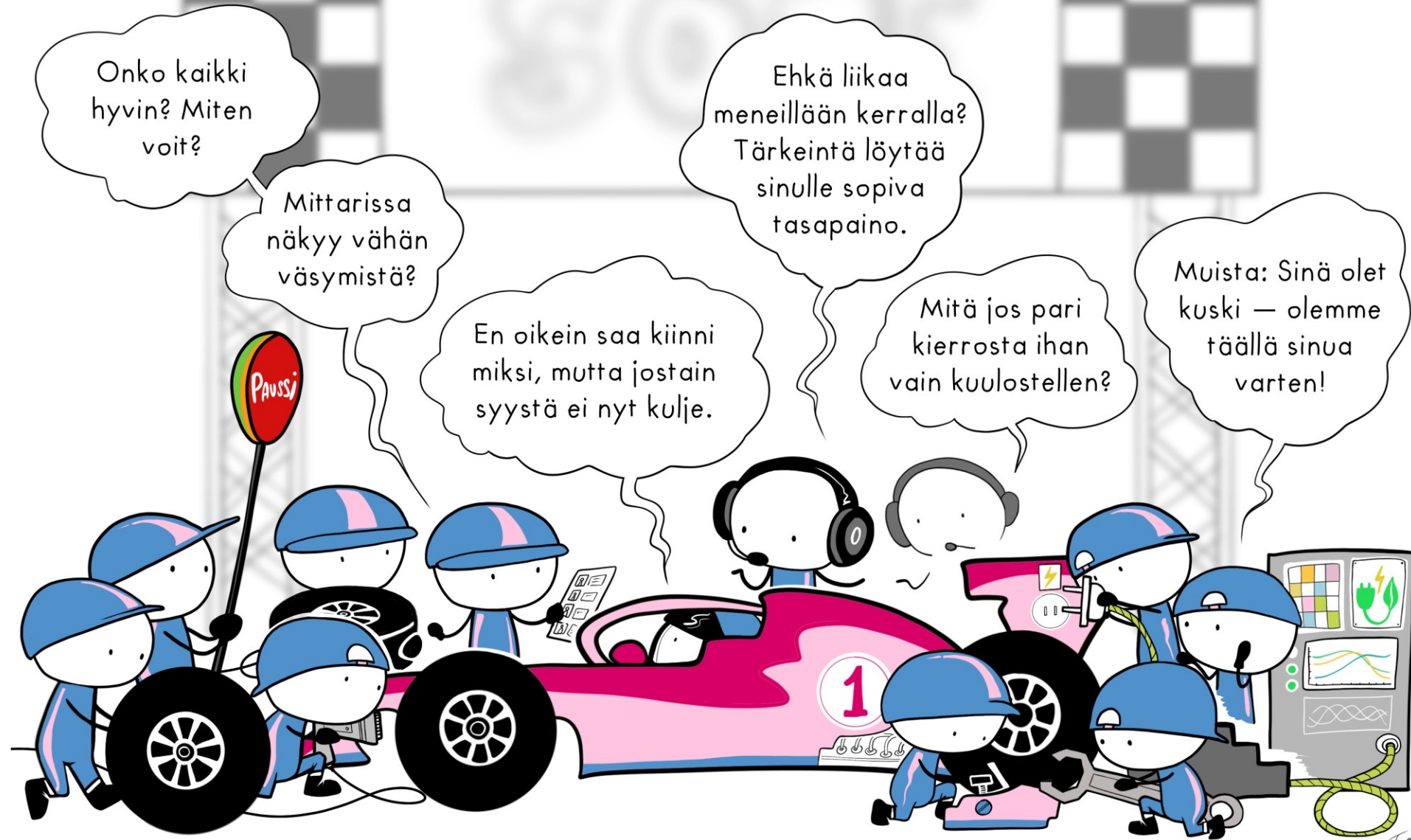
Onko omatyöntekijän rooli kirkas?

Omatyöntekijällä on keskeinen rooli asiakkaan tukena ja ensisijaisena yhteyshenkilönä, mutta monesti tämä jää eri osapuolille epäselväksi. Asiakkaan tulee tietää, miksi hänelle on nimettynä omatyöntekijä tai miksi on arvioitu, että hän tarvitsee erityistä tukea.

Moniammatillisessa ja monialaisessa yhteistyössä on tiedettävä, mitkä ovat sosiaalihuollon omatyöntekijän tehtävät ja vastuut asiakkaan palveluiden järjestämisen kokonaisuudessa.

Hyvinvointialueilla tulee sopia sosiaalihuollon omatyöntekijän nimeämiseen ja tehtäviin liittyvistä käytännöistä. Kansallinen ohjaus on myös tarpeen, jotta käsitteiden määrittely olisi mahdollisimman yhtenäistä ja yhdenmukaista.





**Asiakas on kuski —
Millainen on toimiva varikkotiimi?**

Asiakas on kuskin paikalla

Toimiva yhteistyö edellyttää, että tehtävät ovat selkeät.

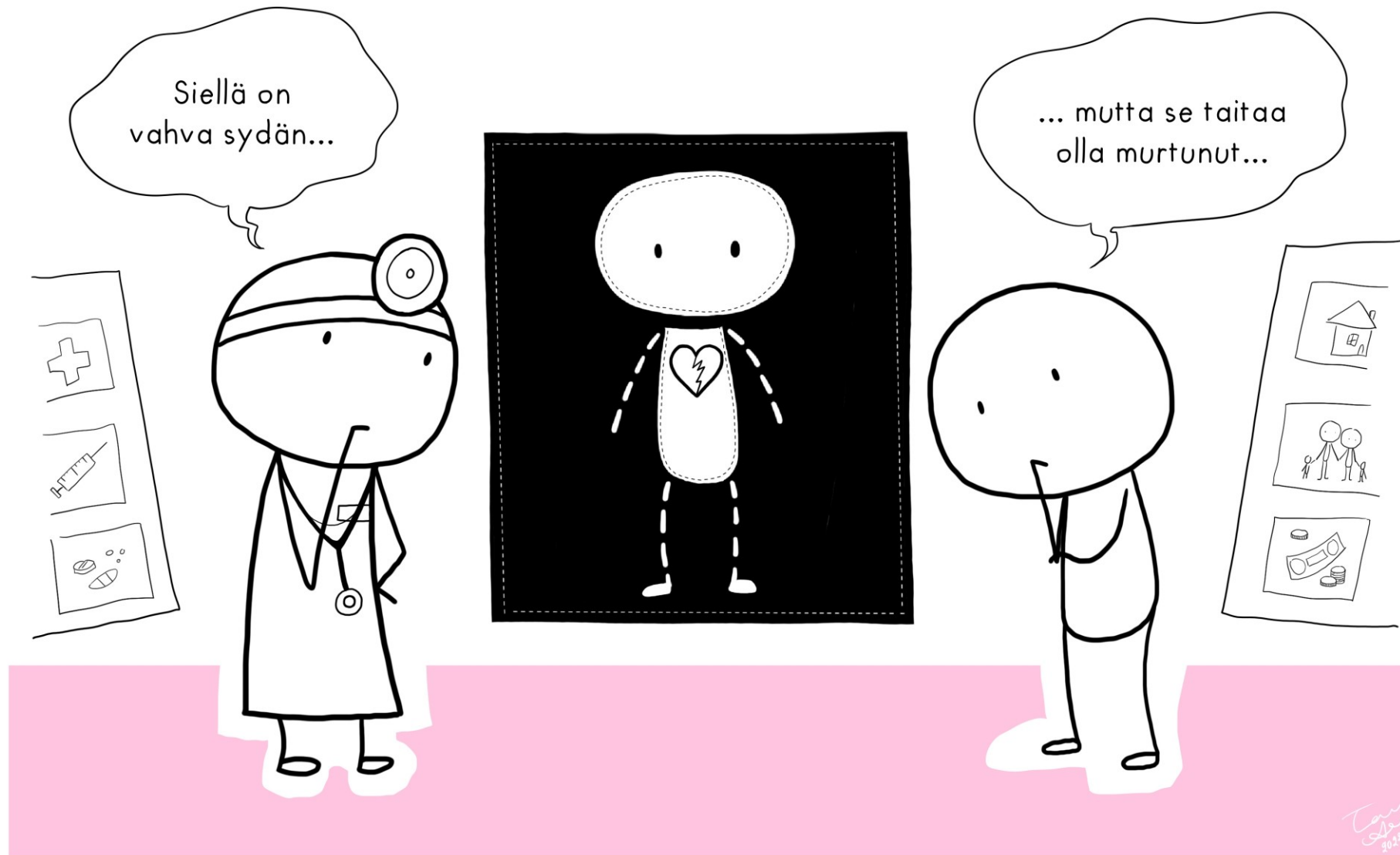
Omatyöntekijän tehtävät vaihtelevat asiakkaan elämäntilanteen ja tuen tarpeiden mukaan, mutta asiakas on kuskin paikalla.

Omatyöntekijänä toimimisessa auttaa, jos asiakkaiden tilanteet tunnistetaan nopeasti tiimissä, vastuunjako sovitaan selvästi ja päätökset ja asiakassuunnitelmat tekee yksi ihminen.

Omatyöntekijällä tulee olla aikaa perehtyä asiakkaan tilanteeseen, koota verkostoja ja tehdä suhdeperustaista sosiaalityötä. Hänen tulee myös rakentaa luottamusta sekä tukea ja motivoida asiakasta muutokseen.

Asiakas ei kiinnity ammattilaiseen vaan ihmiseen.





**Näemme eri asioita eri ammateista käsin
- yhdessä näemme enemmän**

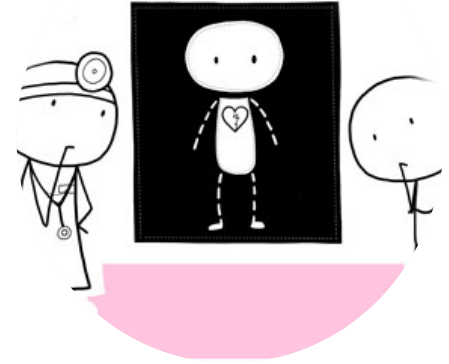
Erilaiset näkökulmat ovat rikkaus

Erilainen koulutus on ohjannut toimimaan työelämässä eri tavoin. Monialaisessa yhteistyössä tarvitaan erilaisten tietokäsitysten tunnistamista ja rohkeutta käydä eri tieteenalojen välistä keskustelua.

Apuna voi olla monia keinoja, kuten yhteiset koulutukset, toisen työhön tutustuminen tai keskusteluharjoitukset. Ehdottoman tärkeitä ovat myös selkeät roolit, toisen osaamisen kunnioittaminen sekä erojen ja yhtäläisyyksien tunnistaminen rikkautena.

Aito dialogi perustuu toisen hyväksymiseen, toisen kuuntelemiseen ja toisen kanssa jakamiseen.

On myös katsottava laaja-alaisesti oman työkenttensä ulkopuolelle, jotta asiakkaiden tuen tarpeita osataan tunnistaa ja koota tarpeenmukaista verkostoa. Voidaankin puhua sudenkorentoperspektiivistä, sillä sudenkorento näkee kaikkiin suuntiin.



Kuvat Innokylässä

innokyla.fi/muistiinpanot

