



Sotelan saari

Menetelmä asiakasnäkökulman sekä monialaisen työn vahvistamiseen

- Live-tilaisuuksiin / työpajoihin, Teamsiin
- Työyhteisö-peliksi toisen työhön tutustumiseen
- Monialaisen näkökulman "substanssineutraaliin" yhdistämiseen
- Monialaisuuden vahvistamiseen
- Vahvistamaan dialogisuutta ja kuulemista

T. Arnkil, H. Kämärä, K. Pellinen, K. Raikas

Sotelan saari / Kanta-Hämeen Tulevaisuuden sote-keskus -hanke

Tässä materiaalissa:

Ensimmäinen luku

- Olipa kerran Sotelan saari - menetelmän idea
- Roolit ja alueet menetelmätyöskentelyssä
- Työskentelytapa1: Tietty asiakas tietyllä alueella
- Työskentelytapa2: Eri asiakkaiden tilanteen pohdinta suhteessa toisiinsa

Toinen luku

- Työpajatyöskentelyn kokemuksia esimerkkinä menetelmän käytön avuksi:
Monialainen työskentely ja saavutettavuuden pohtiminen eri näkökulmista

Kolmas luku

- Materiaalit

Ensimmäinen luku

Olipa kerran Sotelan saari...

Menetelmällä pyritään syventämään yhteistä pohdintaa ja ymmärrystä työskentelemällä:

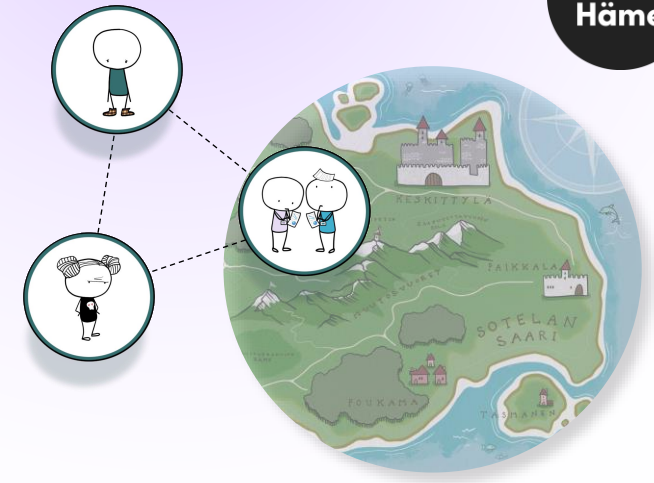
Eri rooleista käsin

- Syvennetään dialogisuutta ja kuulemista erottamalla eri osapuolten äänet toisistaan
- Kokoamalla nämä eri äänet ja näkökulmat uudestaan yhteiseksi kuvaksi

Vaihtamalla rooleja ja tilanteita

- Syvennetään tilanteeseen ja näkökulmaan tutustumista edustamalla monenlaisia rooleja, vaihtamalla tilanteita ja niiden syvyyksiä
- Opitaan kuuntelemaan erilaisia lähestymistapoja, opitaan eri rooleista ja eri ammattiryhmistä

Menetelmän perusidea



1 Tarkastellaan eri näkökulmia suhteessa toisiinsa

ASIAKKUUDEN NÄKÖKULMA

- esim. minkä ikäinen, millainen elämäntilanne, elämänhistoria, terveys- ja hyvinvointi, sosiaaliset suhteet...

SIJAINNIN NÄKÖKULMA

- esim. fyysinen sijainti, välimatkat palveluihin, mahdollisuus osallisuuteen ja osallistumiseen, etä- lähi- ja hybridi-palveluiden kattavuus/toimivuus juuri tähän sijaintiin nähden, kehittämismahdollisuudet...

TYÖNTEKIJÖIDEN / PALVELUIDEN NÄKÖKULMA

- esim. oma työnkuva, etä-, liikkuva-, läsnätyön merkitys, motivaatio työhön, työhön vaikuttaminen...

HALLINNOLLINEN/YHTEISKUNNALLINEN NÄKÖKULMA

- esim. Miten palveluita johdetaan, millaisia palveluita tuotetaan, mitä rahoitetaan, mitä kansallisella tasolla tapahtuu, lainsäädännössä...

2 Tarkastellaan mikä muuttuu jos asetelmaa muutetaan

Esimerkkipohdintoja:

- ✓ Tapahtuuko jotain olennaista muutosta jos asiakkaan tilanne pysyy samana mutta sijainti muuttuu? Tapahtuuko jotain muutosta vaikkapa verkostossa, palveluissa...?
- ✓ Entä jos asiakkaan tilanne muuttuu - mitä olennaista muutosta tarvitaan esimerkiksi verkostossa?
- ✓ Mitkä ovat tiedolla johtamisen, rakenteellisen sosiaalityön tai osallisuuden mahdollisuudet?
- ✓ Miten eri tahot voivat tuottaa tietoa tai miten niistä voidaan tuottaa tietoa? Mihin se vaikuttaa? Mistä tiedetään ja miten varmistetaan, että se vaikuttaa?

Menetelmän roolit

1 Asiakas: Yksi ryhmästä on asiakas. Valitaan asiakkuus (seuraava dia) ja käydään läpi taustatarina (riippuen lähtöasetelmästä: Kirjoitetaan yhdessä, kirjoitettu ennakkoon...)

2 Kuuntelija: Kuuntelija ainoastaan kuuntelee ja kirjaa huomioita

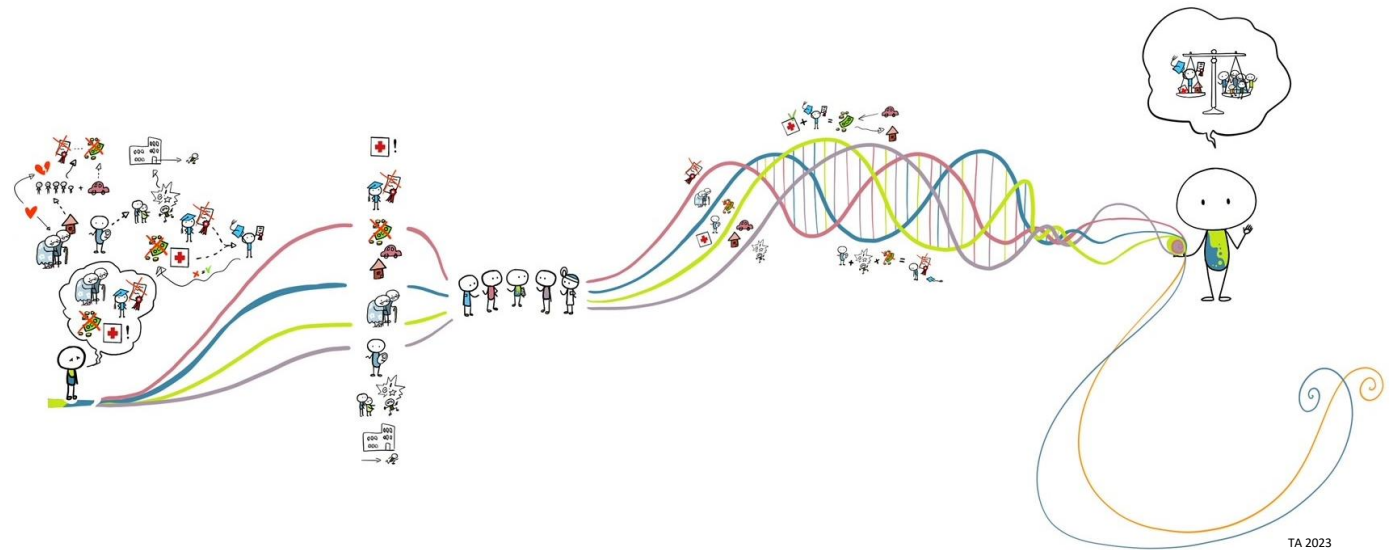
- ✓ Mitä sanotaan, miten sanotaan...
- ✓ Kontakti, kehonkieli...
- ✓ Jäädäänkö johonkin kysymykseen jumiin, tuleeeko uusia ideoita...
- ✓ Säilyykö asiakaslähtöisyys jne...

3 Monialainen tiimi: Loput ryhmästä edustaa omaa ammattiaan ja itseään

4 Hallinnollinen / yhteiskunnallinen / muu

5 Fasilitaattori

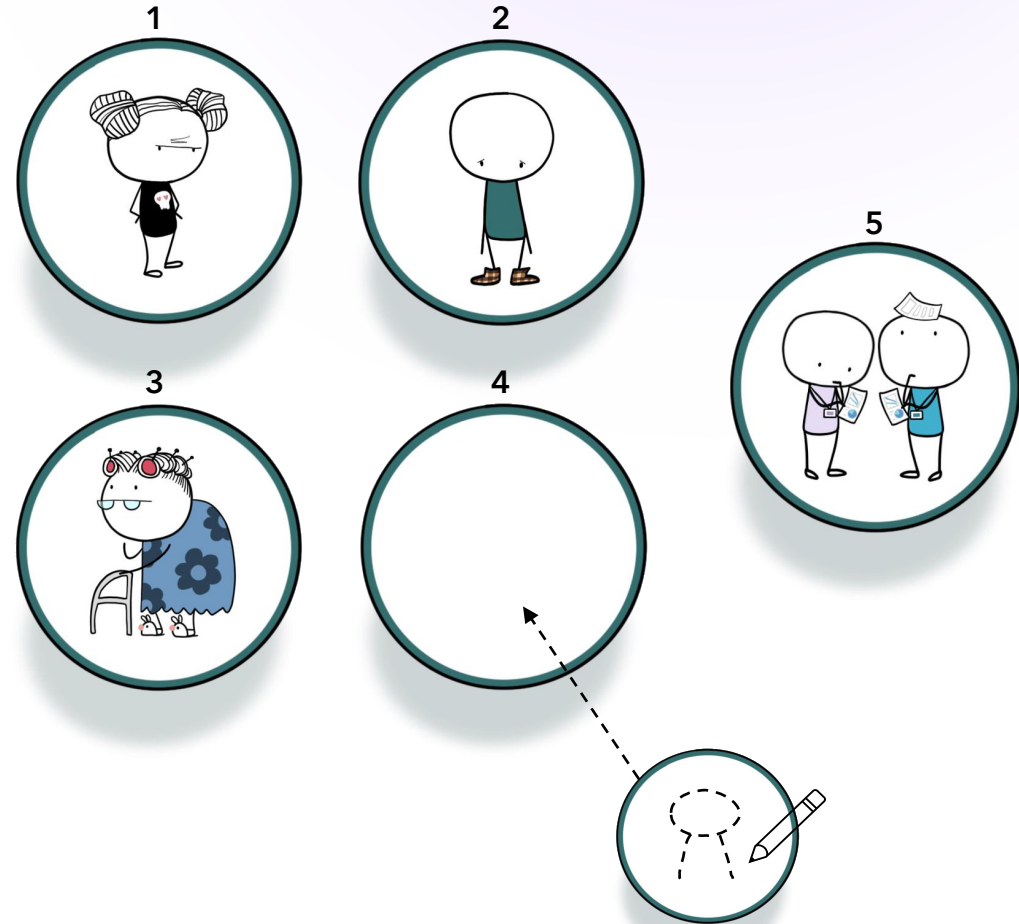
- ✓ Käytetään jos tarve ja/tai isompi työpajaryhmä



TA 2023

Asiakkuudet / hahmot

- 1 Lapsi, nuori, nuori aikuinen
- 2 Aikuinen
- 3 Ikäihminen
- 4 Joku muu - esim. perhe tai tarkastellaan vaikkapa jonkun tietyn palvelualueen asiakkuutta
- 5 Viranomainen, jokin muu taho



Alueet joilla liikutaan

1 Iso alue, keskusta, paljon palveluita ja liikenneyhteyksiä, ei paljoa välimatkaa kattaviinkin palveluihin

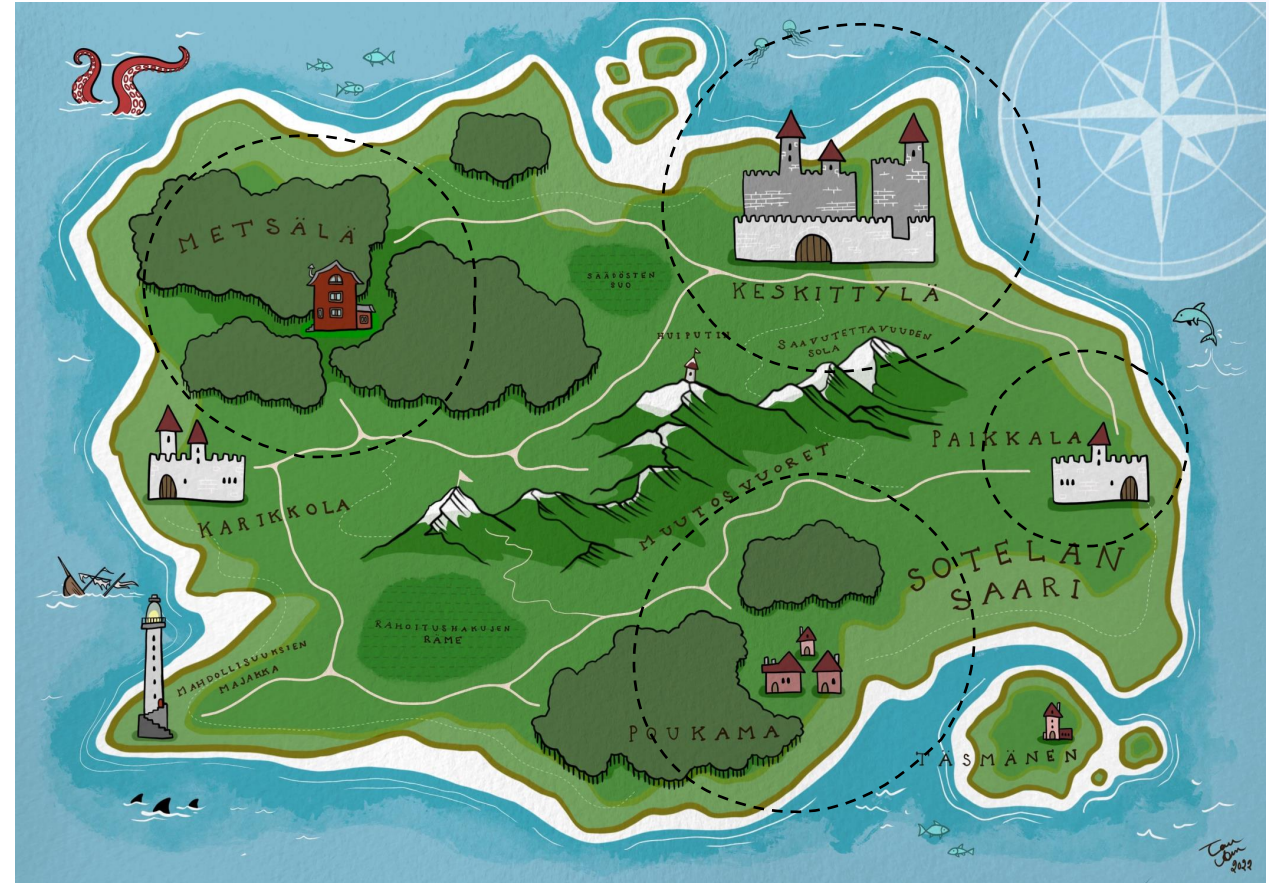
- Esim. Keskittylä

2 Pieni alue, vähän palveluita, karsittuja palveluita, rajatut liikenneyhteydet, jonkin verran välimatkaa kattavampiin palveluihin

- Esim. Paikkala, Poukama, Karikkola

3 Alue erillään palveluista, kaukana ja huonojen yhteyksien päässä

- Esim. Metsälä, Täsmänen



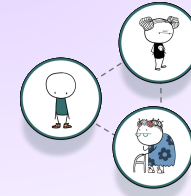
Työskentelytapa: Tietty asiakas tietyllä alueella



- *Saman asiakkaan pohdinta eri alueilla*
 - Jaetaan roolit ja käydään läpi asiakkaan taustatarina
 - Asiakkaan tilanteen pohdinta aloitetaan yhdeltä alueelta
 - Mikä asiakkaan kohdalla on olennaista?
 - Mitä palveluita asiakas tarvitsee, mitä palveluita asiakas saa?
 - Saavutettavuus (asiakkaan sekä asiakastyön näkökulmasta)
- *Asiakkaan tilannetta muutetaan*
 - Jos asiakas muuttaisi toiselle alueelle, vaikuttaisiko se jotenkin? Miten?
 - Jos asiakkaan tilanne haasteellistuisi, muuttuisiko jokin esim. palveluissa, saatavuudessa?
- *Tiedon tuottamisen pohdinta*
 - Esim. rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuudet?
 - Jos paikkaa/aluetta muutetaan - pysykö yhtäläiset mahdollisuudet tiedon tuottamisen osalta?
 - Tilanteen näkyväksi tekeminen, tiedon liittäminen johtamiseen, aluekehittämiseen, politiikkaan...



Työskentelytapa: Eri asiakkuudet ja tilanteet suhteessa toisiinsa



- Eri asiakkaiden pohdinta eri alueilla
 - Jaetaan roolit ja käydään läpi asiakkaiden taustatarinat
 - Asiakkaiden tilanteen pohdinta aloitetaan eri alueilta
 - Mikä asiakkaan kohdalla on olennaista?
 - Mitä palveluita asiakas tarvitsee, mitä palveluita asiakas saa?
 - Saavutettavuus (asiakkaan sekä asiakastyön näkökulmasta)
- Asiakkaiden tilannetta muutetaan
 - Kierto esim. myötöpäivään: Jos asiakas oli isossa kaupungissa hyvien yhteyksien ja palvelujen keskellä - muuttuuko asiakkaan tilanne jos hän muuttaisi samassa elämäntilanteessa eri paikkaan? Karsiutuuko tai lisääntykö mahdollisuudet esim. palveluihin tai saavutettavuuteen?
 - Entä jos asiakkaan tilanne haasteellistuisi lisää? Muuttuisiko jokin olennaisesti? Muuttuisiko verkoston tarve tai mahdollisuudet? Entä saavutettavuus?
 - Kiertäkää asiakkuuksia valituilla alueilla ja testatkaa tilanteiden saavutettavuutta ja palveluiden saantia eri haasteita ja niiden syvyiksi pohtimalla
- Tiedon tuottamisen pohdinta
 - Esim. rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuudet?
 - Jos paikkaa/aluetta muutetaan - pysyykö yhtäläiset mahdollisuudet tiedon tuottamisen osalta?
 - Tilanteen näkyväksi tekeminen, tiedon liittäminen johtamiseen, aluekehittämiseen, politiikkaan...



Toinen luku

Sotelan esimerkkejä Kanta-Hämeestä

Työpajatyöskentelyn kokemuksia esimerkkinä menetelmän käytön avuksi:

Monialainen työskentely ja saavutettavuuden pohtiminen eri näkökulmista

Heränneitä ajatuksia Sotelan saarella:



Asiakkaan kokemus:

- Tarvitaan luottamuksellinen suhde pohjalle, että työskentely monialaisesti on mahdollista / luontevaa
- Tuntui, että mitä konkreettisemmaksi haasteet muodostui, sitä paremmin siihen pystyttiin tarttumaan
 - Asiakkaan näkökulmasta aloitetaan ensin konkretiasta, mitä tarjotaan. Sopiva konkretia & empatia –tasapaino tarvitaan
- Vastaako ”ylätason hyvä idea” arjen tason muutostarvetta:
 - Esim. Oletus voi olla, että asiakkaan on parempi muuttaa pitkien välimatkojen päästä keskustaan, jotta voi toimia itsenäisemmin – mutta konkreettinen este, voi olla vaikka luminen rappu. Eli oli koti missä tahansa, asiakas ei silti pääse ulos talosta
- Liikkumispulmat ovat sijaintiriippumattomia > Miten kuullaan todelliset esteet

Kuuntelijan kokemus:

- Konkretia näytti vaikuttavan asiaan tarttumisessa (esim. Is-ilmoitus)
- Ammatillaiset tarvitsevat opetusta monialaisesta työstä, unohtuuko asiakas kun työntekijällä ”tarve ratkaista”
 - Huoli mitä voisi tarjota – mutta mikä onkaan asiakkaan tarve?
- Pulmien kasvaessa kuuntelu unohtui > Vuorovaikutustasapuolisuus?
- Kolmas sektori luontevaksi osaksi asiakkaan verkostoa
- Miten asiakas näkee työntekijämäärän etenkin kun luottamus ei ole syntynyt > Vetoaako systeemi siihen, että jos asiakas ei ota vastaan, selkä käännetään
- Ostopalveluiden osuus kasvaa tilanteen haasteellistuessa
- Yhteistyö & kiinnittyminen hankaloituvat pulmien kasvaessa
- Psykiatrinen sairaanhoitaja huomasi pienet hyvät asiat ja osasi nostaa niitä > Rakensi luottamusta > Lisäsi asiakkaan aktiivisuutta

Monialaisen tiimin kokemus:

- Opittava toimimaan toisin
 - Vaikkei oltaisi tavattu ennen > Ammattilaisten pitää tähän pystyä
- Miten osattaisiin paremmin ”Tyhjään päin” –taktiikka?
 - Ensin kohtaaminen – sitten vasta ”professio”
- Tarvitaan yhteistä jakamista: Kerääntyminen asiakkaan äärelle. Ei niin, että asiakas seuraa passiivisena monialaisuutta
- Tärkeää tunnistaa muuntautumiskyky vs. ”mustasukkaisuus” asiakkaan asiasta
- Tarve koordinoivalle taholle joka ajattelee kokonaisuutta asiakkaan kannalta > Säästää asiakasta ”backdesk” toiminnalta vs. avoimuus: Asiakkaan elämä asiakkaan kanssa, palvelujärjestelmäkeskustelu työntekijöiden kanssa
 - Miten varmistetaan samansuuntaisuus monialaisuudessa?
- Ennakoivan palvelun tarve: Matalan kynnyksen ohjaus > ennakoitua
 - Osataanko matala kynnyks vai odotetaanko kriisiytymistä?

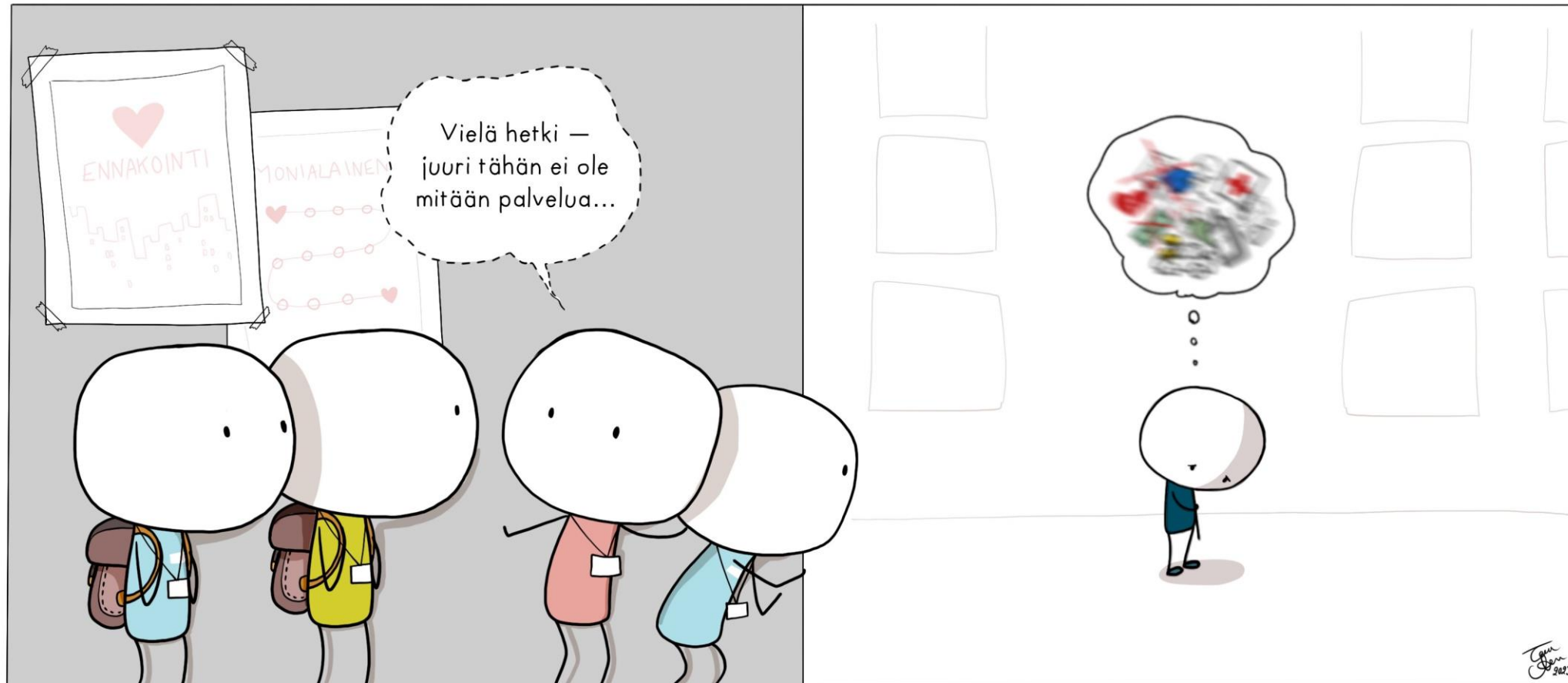
Yhteinen keskustelu – monialaisuuden vahvistaminen:

- Miten vahvistaa asiakkaan voimavaroja, toimijuutta, itsenäisyyttä, omatoimista asioiden hoitoa? Voi olla hitaampaa, mutta on myös vaikuttavampaa
 - ”Nopea auttaminen puolesta” pois
- Jos ammatillisjoukko ahdistaa > Pidetään konsultaatiota myös vaihtoehtona monialaisuuden sisällä
- Avoimet ajanvarauskirjat, reikä kalenterissa
- ”Kulttuurimuutosminimi”: Asenne- ja puhutavan muutos: *Kyllä kuuluu meille!*
- Monialaisen työn koordinointi
- Monialaisen työn johtaminen & oikeus
 - Johtajien keskinäinen yhteistyö, johtajillekin aikaa ”yhteiselle monialaisuudelle”
- Ei päätetä asioita ilman asiakkaan läsnäoloa. Eikä varsinkaan todeta asiakkaan syyksi, jos ei mene ”niin kuin suunniteltiin”

Vastaako "ylätason hyvä idea" arjen tason muutostarvetta?



Asiakas vai palvelut edellä – joudummeko odottamaan kriisiytymistä?



Materiaalit

Tulostukseen tai näyttäväksi/käytettäväksi työskentelyn taustalla

- Sotelan saaren kartta
- Hahmot

Päätäkää miten kirjaatte sen mukaan miten työskentelette

- Huomioikaa mm. onko materiaalit tarkoitus kerätä pois jne.
- Kirjaako kaikki työskentelyn lomassa omat muistiinpanot
- Käytetäänkö valmista vastauspohjaa, johon kirjattu valmiiksi kysymyksiä
- Kirjaako esim. fasilitaattori Padletille yhteisestä keskustelusta jne.



"Oma saari" tai alue

- Syventävässä työskentelyssä voidaan käyttää myös hyvinvointialueen karttaa, jolloin Sotelan saari -ajattelua hyödynnetään koko alueen ja/tai tietyn palvelualueen yhtenäistämiseksi
- Piirtäkää alue jolla haluatte työskennellä yhteiseksi pohjaksi
- Nimetkää alueita, esim.
 - Eri toimialat
 - Eri palvelut
 - Yhdyspinnat: HVA, järjestökenttä, kunta...

