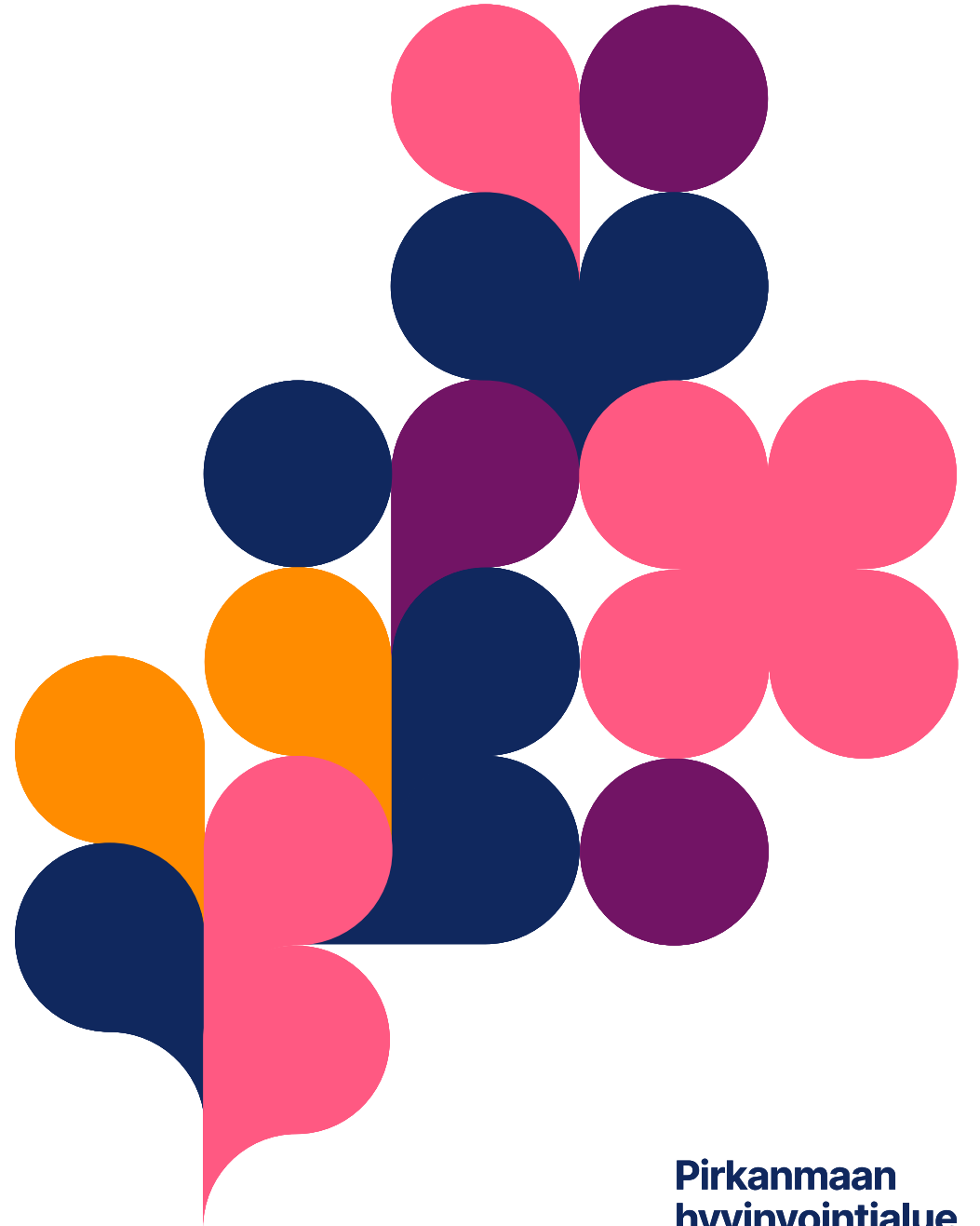


# Etsivä työ verkossa - yhteistyötä järjestöjen kanssa

Mika Harinen

Taru Manner



# Etsivä työ verkossa

- Hankkeessa kehitetään uusia tapoja tehdä työtä nuorten kanssa käyttäen hyödyksi nuorten suosimia sosiaalisia medioita. Tavoitteena on löytää nuoret ja nuoret aikuiset, joilla on esim. päihde- ja mielenterveysongelmia, jotta heidän palvelutarpeisiinsa voitaisiin vastata riittävän ajoissa ennen sosiaalisten ja terveydentilaan liittyvien olosuhteiden vaikeaa kriisiytymistä. / RRP hankesuunnitelma
- Miksi ei ole edennyt kuten ajateltiin: Sosiaalisen median palveluiden ohjeistaminen on oltava linjassa organisaation tietoturvapolitiikassa ja tämä on tuonut haasteita toteuttaa etsivään työhön verkossa.
- Miten toimia yksilönä, ammattinsa edustajana verkossa – miten olla organisaation edustajana

# Etsivän työn tulisi johtaa kohtaamisiin, keskusteluihin

- Etsivän työn kokemus, harva verkossa. Työtä tulee tehdä kaduille - ja verkossa, miten olla oikeilla alustoilla?
- Etsivän työn tehtävänä on kontaktin luominen palveluiden ulkopuolella ihmisiin tai asiakkaisiin, jotka eivät ole aktiivisessa asiakkuudessa. Ihmisiä pyritään tavoittamaan esimerkiksi kadulta, puistoista, ostoskeskuksista, kirjastoista, asumisyksiköistä, muiden palveluiden toimitiloista, kodeista tai verkkoympäristöistä. Etsivälle työlle on ominaista, että toiminta on kynnyksetöntä ja työntekijä menee asiakkaan luo eikä päinvastoin
- Prosessissa pyritään ensiksi luomaan kontakti ja rakentamaan luottamuksellinen suhde. Suhteessa päästään parhaimmillaan dialogiin ja sitä kautta työskentelemään asiakkaan esiin nostamien asioiden kanssa.
- **Tämä sama prosessi pitäisi luoda verkossa.** Ongelmana ihmisten löytäminen ja sen jälkeen työskentely tietoturvallisesti, jos palveluihin pääsemiseksi tarvitaan henkilötietoja, niin kuin yleensä tarvitaan.
- Haasteita verkkoon: ihmisten löytäminen/työmuodon löydetyksi tuleminen (alustat), tietoturva, paikallista vai valtakunnallista, trollit, keskustelua vai palveluihin ohjausta, prosessien kestot
- Mihin asti etsivä työ jatkaa asiakassuhdetta?

# Miten Pirkanmaan hyvinvointialue hyödyntää some-alustoja

- "Uusia some-kanavia harkitessa täytetään lomake, jossa arvioidaan yksikön kyvykkyyttä pitkäjänteiseen sosiaalisen median sisällöntuotantoon. Ennen kuin uusia kanavia perustetaan, arvioidaan myös mahdollisuus ryhtyä olemassa olevien kanavien sisällöntuottajaksi. Hyvinvointialueen some-kanavista tulee aina käydä ilmi, ne ovat osa hyvinvointialueen viestintää."
- Sosiaalisen median aluerajaus? Miten tuottaa palvelua juuri pirkanmaalaisille – kansalliset toimintatavat?
- Ammattilaisen yksilöityminen tietosuojan näkökulmasta, toimiiko etsivätn työn ammattilainen henkilönä vai ammattiroolinsa edustajana

# Luodaan ihmisille mahdollisuuksia ottaa yhteyttä

- Palveluohjauksen merkitys
- Palveluohjauksen avulla saadaan ihmisiä kiinnittymään eri palveluiden piiriin.
- Mahdollistaa ihmisten näkyväksi tulemisen ja osallistamisen.
- Yhteys etsivään työhön. Oikeus anonyymiin asiointiin
- Kuinka löydetään ihmiset/päästään ihmisten "ruudulle"?
- Informaatio, palveluohjaus, some verkossa ei ole etsivää työtä, vaan ennemminkin tiedottamista ja palveluohjaamista


# Sekasin-Chat –yhteistyö

- 1.1.-30.6.2024 ajalla toteutettu pilotti joka on muuttunut käytännöksi 2024 syksyllä osaksi Pirkanmaan hyvinvointialueella.
- 12 vakituista työntekijää tekevät 120h/kk päivystystä omaan työhön sisällytettynä. Syksyllä 2024 koulutetaan lisää Pirhan päivystäjiä Sekasin-Chat työhön.
- Sekasin-Chat on anonyymi chatpalvelu nuorille, ja sen ylläpidosta vastaa Sekasin kollektiivi. Pirha tekee yhteistyötä Kollektiivin kanssa tarjotakseen helposti saavutettavan palvelun.
- Sekasin-Chatin painike on Pirhan nuorten ja opiskelijoiden sivuilla, sekä upotettuna Pirha-chattiin
- Vuoden 2024 tammi – syyskuu ajalta noin 825kpl eli keskimäärin 92 keskustelua kuukaudessa.

# SEKASIN

## Chattaa!

Sekasin-chat on ilmainen keskustelupalvelu, jossa voit jutella mielenterveyteen liittyvistä asioista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ja koulutetut vapaaehtoiset kuuntelevat sinua luottamuksellisesti. Chat on suunnattu 12 - 29 -vuotiaille ja se tukee mielen hyvinvointia ja mielenterveyden ongelmista selviämistä. Oma arviosi avun tarpeesta riittää - et tarvitse lähetteitä tai diagnoosia.

 Sekasin-chat

# Ilonan kokemuksia Sekasin-Chat päivystyksestä

- Usealle nuorelle anonyymi Sekasin-Chat alusta on luontevin keino hakea apua. Kynnys puhua kasvotusten tai puhelimitse tuntemattomalle voi tuntua ylitsepääsemättömän vaikealta.
- Sekasin-Chat päivystyksen jälkeen on jäänyt itselleni hyvä olo vaikkakin keskustelun aihe voi olla hyvinkin vaikea.
- Koen, että omalla läsnäololla ja kuuntelevalla otteella pystyn auttamaan nuorta keskustelussa.



# Milloin etsivä työ onnistuu?

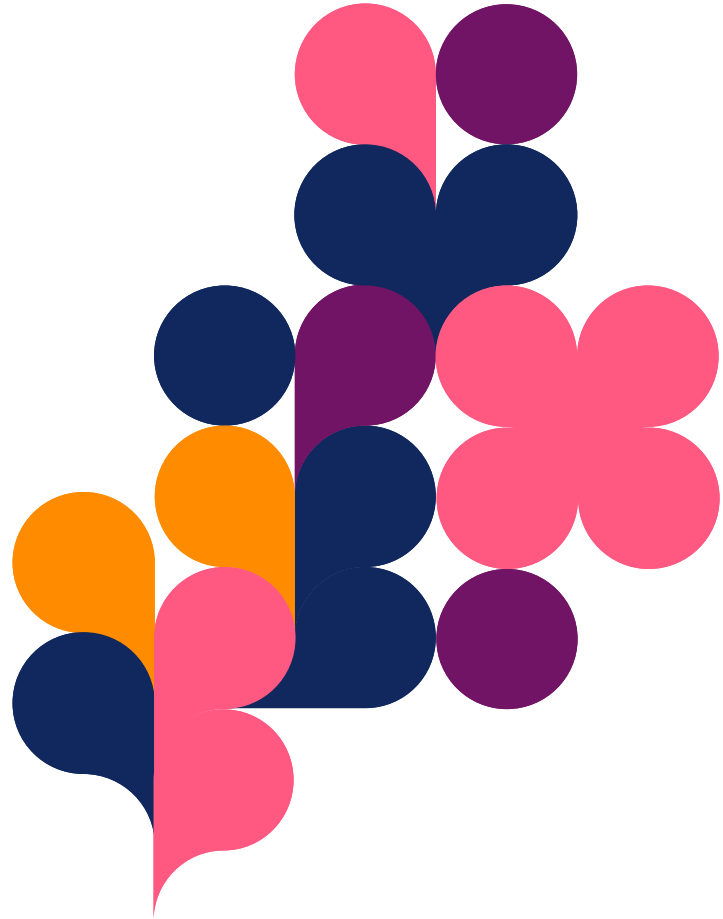
- Etsivän työn tehtävänä on kontaktin luominen palveluiden ulkopuolella ihmisiin tai asiakkaisiin, jotka eivät ole aktiivisessa asiakkuudessa.
- Prosesissa pyritään ensiksi luomaan kontakti ja rakentamaan **luottamuksellinen suhde**. Suhteessa päästään parhaimmillaan dialogiin ja sitä kautta työskentelemään asiakkaan esiin nostamien asioiden kanssa.
- **Asiakas ohjataan tarvitsemaansa palveluun ja prosessi loppuu**. Voinee sanoa, että kun prosessi on käyty loppuun etsivän työn osalta ja ohjaus on tapahtunut, niin etsivä työ on onnistunut tehtävässään. Loppuhan on kiinni **palveluketjun ja palveluiden toimivuudesta**.



# Jalkautuvan etsivän työn tilastoja

## Vuosi 2023 ”pähkinänkuoressa”

- 4 työparia - 4 aluetta
- 6100 kohtaamista - 600 kuukaudessa
- 1000 uutta kohtaamista - 100 kuukaudessa
- 2230 asiakastapaamista - 1500 kasvotusten
- 150 erillistä pidempikestoista prosessiasiakasta



**Itsemääräämisoikeuden  
kunnioitus.  
Ihmisen oma määrittely  
itsestään ja avuntarpeestaan  
oleellista**

# Missä mennään Pirkanmaalla

- RRP-hankkeen tuloksina hyvinvointialueen verkossa toiminnan reunaehdot. Tilannetta arvioitava myös uudelleen.
- Uusi Päihde- ja riippuvuusneuvonnan anonyymien asiointien mahdollistama chat arkisin klo 12-15
- Järjestötoimijoiden ketteryys
  - Verkkoon kadonneet Setlementti – Uusi alusta Discord -tyyppinen
  - Hyvinvointialueyhteistyö



# Kiitos!

Ilona Porvali

Suunnittelija, RRP-hanke

Mika Harinen

Johtava ohjaaja, Etsivä työ ja liikkuvat palvelut

Taru Manner

Hankepäällikkö, digitalisaatio, RRP-hanke

etunimi.sukunimi@pirha.fi