

Tavoittaako verkoston tuki
avun tarvitsijan
maaseudulla?

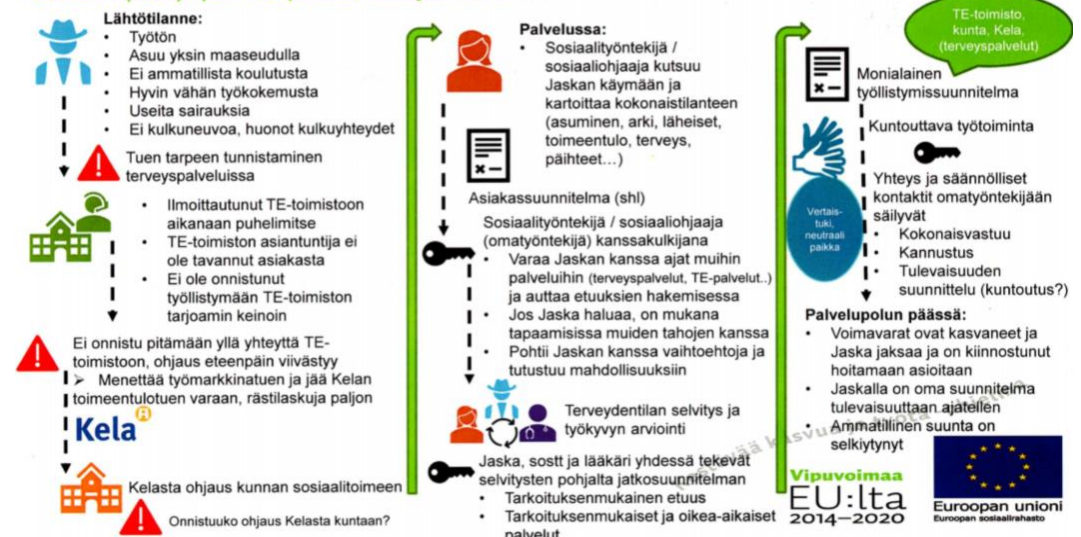
PÄIVI KIVELÄ
ptkivela@gmail.com
paivi.kivela@koske.fi

Miten PAKU näkee ihmisen, hänen avun tarpeensa ja auttajien verkoston?

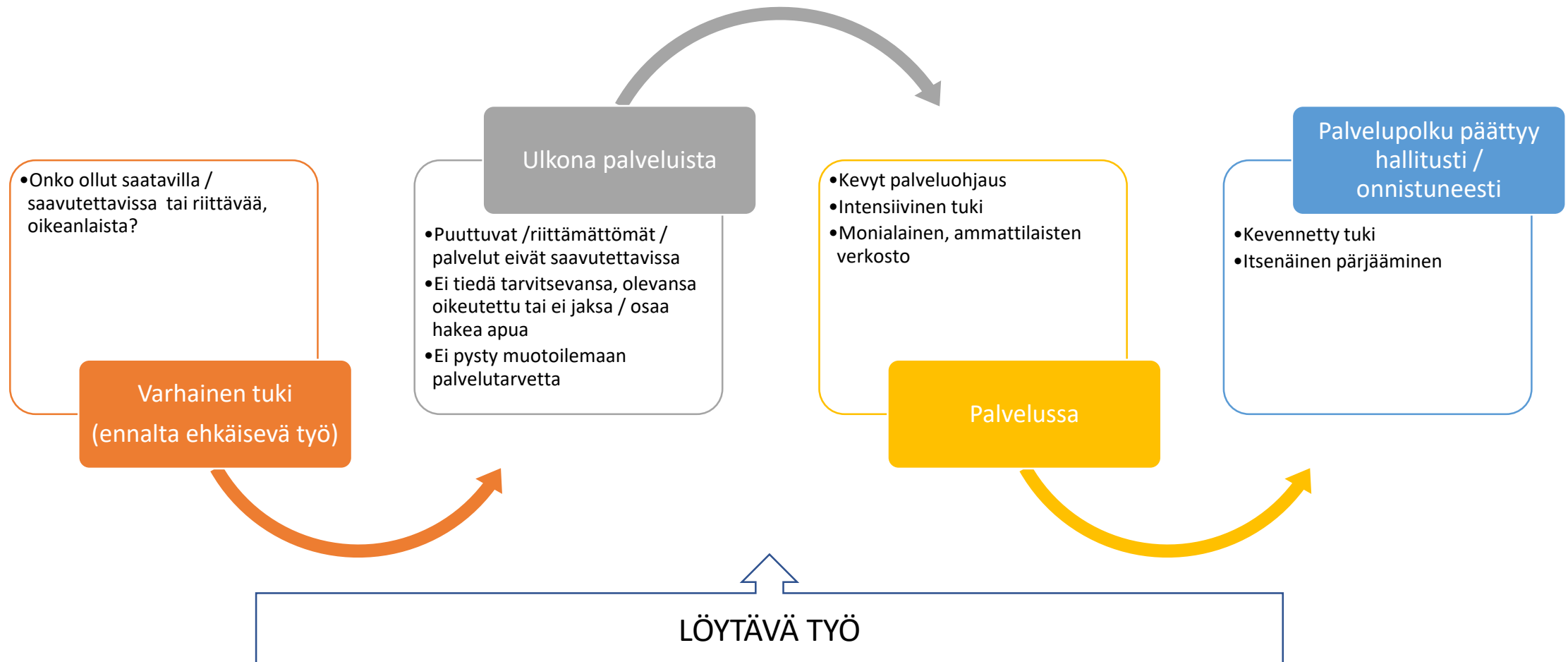
"Timon (Timppa) 55v" palvelupolku, aikajänne 3-5v



"Jaskan (30v)" palvelupolku, aikajänne 2-4 v



Asiakkuuksien ja palvelupolun näkökulma paljon tukea tarvitsevaan ihmiseen



Millaisia
toimijoita
PAKU:n
palveluilla
/ verkostossa
on?



TE-toimisto, kunta, Kela,
terveyspalvelut, sosiaalitoimi,
kuntouttava työtoiminta,
ryhmätoiminta, tehostettu kotihoito



Sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja,
lääkäri, kuntoutus, arviointikäynnit,
seurantakäynnit, ryhmätoiminnot



Huonot kulkuyhteydet, puuttuvat
digitaidot, koulukyyti, koulukaveri



Näe minut kokonaisena, keskity kuuntelemaan juuri minua

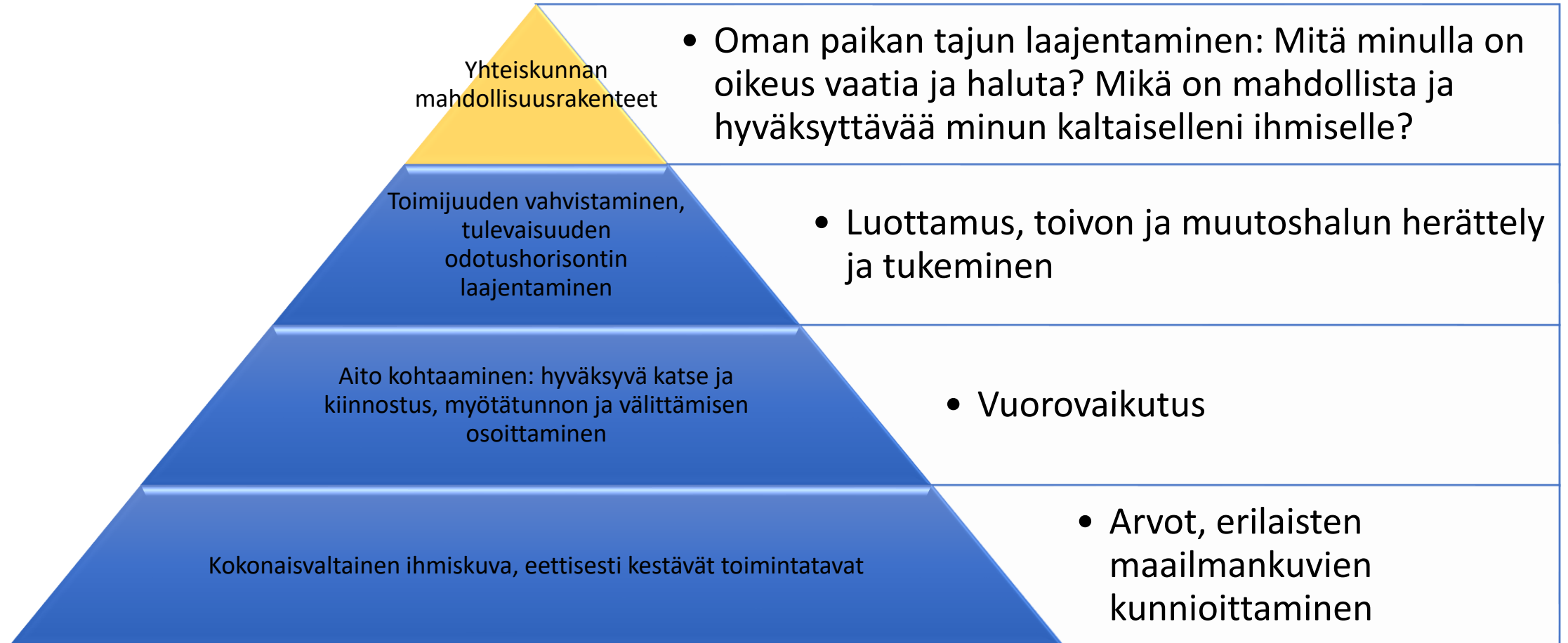
OSOITA KIINNOSTUSTA, USKALLA TUTUSTUA JA OSOITAA VÄLITTÄMISTÄ:

Mitä sinulle kuuluu?

Kuka sinä olet? Mikä sinua kiinnostaa? Mitä sinä tarvitset?

Mistä sinä unelmoit? Mikä tuottaa sinulle hyvää / paha mieltä ja oloa?


Arvostavan kohtaamisen eetos ja persoonan peliin laittaminen voi vahvistaa asiakkaan toimijuutta



Kokonaisvaltainen kohtaaminen



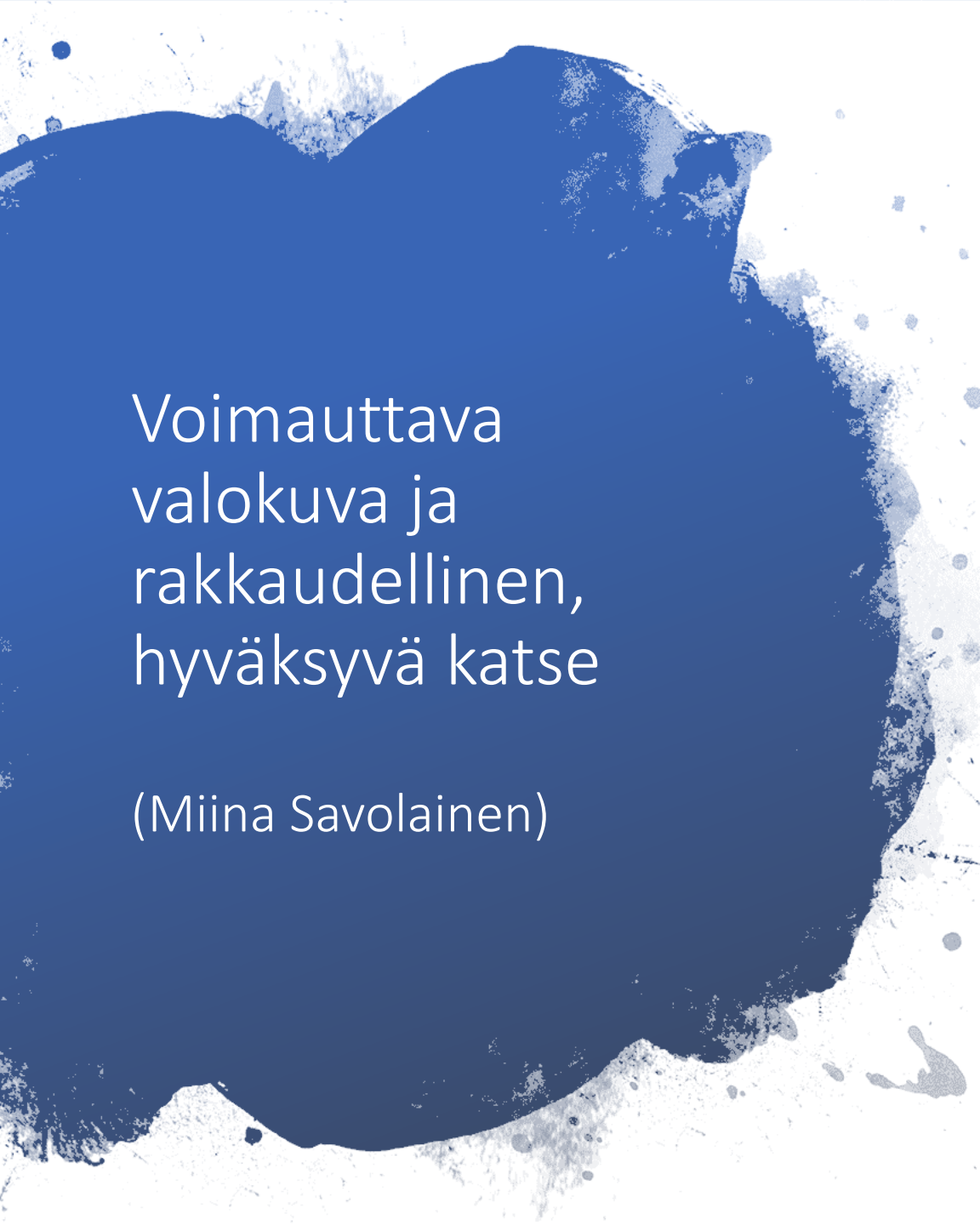
Juntunen, Mäkelä & Saarela (2016):
Kokonaisvaltainen kohtaaminen, artikkelissa
Gävert & Thitz (2018) Nähdyn ja kuullun
tulemisen mahdollistaminen diakoniatyön
kohtaamisissa



Spirituaalisesti sensitiivinen auttamistyö

- Viitataan hengellisyyttä ja tiettyä uskonnollista vakaumusta laajemmin elämän merkityksellisyyteen, henkisiin ja eettisiin arvoihin sekä eksistentiaalisiin kysymyksiin
- Tunnistaa ja huomioi asiakkaan henkisiä, hengellisiä ja uskonnollisia tarpeita – voimavarojen löytäminen ja tuki elämän haasteissa
- Diakoniatyön etiikka: auttaminen tapahtuu aina asiakasta ja hänen omia näkemyksiään ja toiveitaan kunnioittaen
- Asiakkaan hengellisen vakaumuksen ja maailmankuvan kunnioittaminen ja ymmärtäminen – voi rikastuttaa ja syventää asiakassuhdetta / auttamistyötä
- Edellyttää tietoa ja taitoa kohdata kunnioittavasti eri tavoin ajattelevia ja erilaisen maailmankatsomuksen omaavia ihmisiä
- Tulee esiin diakoniatyön eettisissä lähtökohdissa ja holistisessa ihmiskuvassa mutta myös armoa ja toivoa välittävänä voimavarana

(Gävert & Thitz 2018)



Voimauttava
valokuva ja
rakkaudellinen,
hyväksyvä katse

(Miina Savolainen)

- ”Tulemme sellaisiksi millaisten katseiden alla kasvamme”
- Menetelmän ja ajattelutavan lähtökohtana on tehdä auttamistyöstä vaikuttavampaa ja vähemmän kuormittavaa muuttamalla tapaa, jolla ammatillisuus ymmärretään
- Tietoiseksi tuleminen ammattilaisen näkemisen ja katsomisen tavasta – katseen muuttaminen
- Menetelmässä kehitetään työntekijän tapaa katsoa ihmistä: ilman diagnoosia, oletuksia ja leimoja – ei arvioivasti vaan hyväksyvästi
- Synnyttää arvokkuuden ja autonomian kokemusta



Mihin tulee kiinnittää erityistä huomiota toiminnan resursoinnissa ja kehittämisessä jatkossa?

Kokonaisvaltainen ihmiskäsitys – ihminen on muutakin kuin palvelujärjestelmän asiakas

Täytyy resursoida ihmisten mahdollisuutta kuulua porukkaan ja löytää oma juttunsa

Kohtaamispaikat

Aidot kohtaamiset – kuulluksi ja nähdyksi tuleminen

Kuka hallitsee paikallista sosiaalipolitiikkaa maaseudulla? (Kivelä & Lund 2014)

01

Palvelut keskittyneet ja pirstoutuneet, käytännöt uudistuneet ja etääntyneet

02

Palvelut eivät entiseen malliin ulotu paikallistasolle (sivutaajamiin, vanhoihin kirkonkyliin tai haja-asutusalueille)

03

Sosiaalitoimen palvelut ja henkilöstöresurssit supistuneet

04

Vastaanottotyötä, eri toimipaikkoja kiertävien työntekijöiden suuri vaihtuvuus - paikallistuntemus ja paikallinen pysyvyys heikkoa

05

Asiakkaiden kokonaisvaltainen kohtaaminen ontuu – palveluiden pirstoutuminen

Syrjässä syrjäytyneet
- ihminen tarvitsee
toista ihmistä myös
rinnalla kulkijaksi
mutkaiselle ja
kuoppaiselle
palvelupolulle

- Kunta- ja palvelurakenteen uudistuksilla ei ole voitu turvata laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja tai osallisuuden mahdollisuuksia
- Syrjäytymiskierteessä olevat ihmiset eivät osaa suunnistaa palvelujärjestelmässä
- Pitkät välimatkat kiihdyttävät syrjäytymiskierrettä
- Erityisen tuen tarpeessa olevien ihmisten tilanteen kohtaaminen ja yhden ihmisen –periaate → tiedossa yksi henkilö tai puhelinnumero, johon voi soittaa asiassa kuin asiassa

Keskittämisen myötä paikallisyhteisöt on jätetty pärjäämään omin avuin

Julkisen sosiaalitoimen johtaminen ja kehittäminen ei enää ulotu paikallistasolle – ei sivutaajamiin, ei vanhoihin kirkonkyliin tai haja-asutusalueille

Uusi paikallinen hallinta

(Möttönen 2014)

Paikallisten sosiaalisten olojen parantaminen kansalaisten ja erilaisten toimijoiden yhteiseksi tehtäväksi – resursoidaan riittävästi!

Yhteistyö ja verkostosuhteiden rakentaminen, yhteisöllisyys ja kumppanuus eri toimijoiden välillä

Ilkeät ongelmat ja auttamistyö

(Kivelä & Lund 2014; ks. myös Pösö 2005)

Monimutkaisia, ongelmallisina koettuja asioita, joihin ei näyttäisi löytyvän yksinkertaista selitystä ja sitä kautta ratkaisua (Sotarauta 1996).

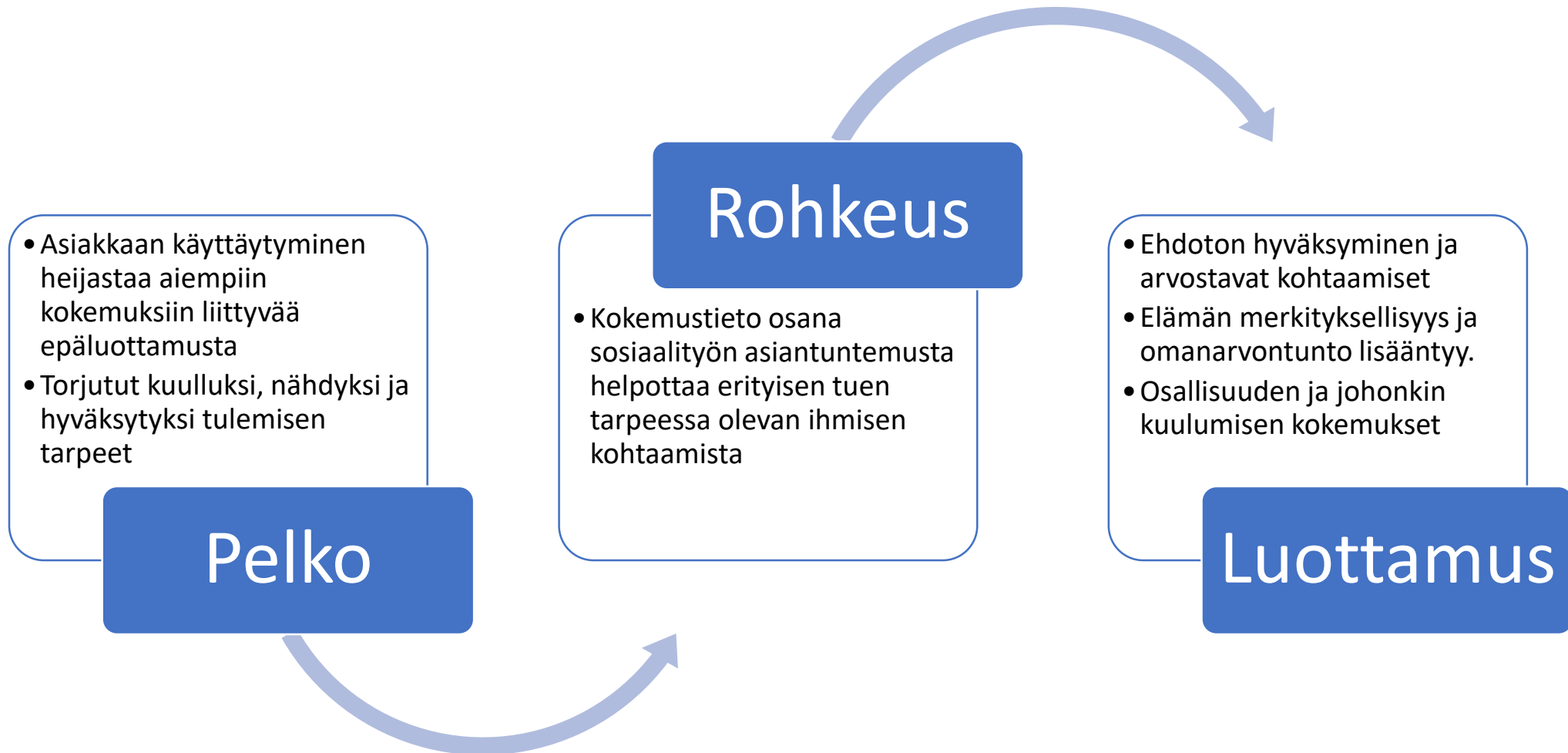
Ongelman rajat, muodot ja selitykset ovat epämääräisiä, on vaikea tietää, koska ongelma on ratkaistu puhumattakaan siitä, että tiedettäisiin, mitä ongelman ratkaisusta seuraa.

Erikoistuneen palvelujärjestelmän marginaaliin jää sellaisia töitä, jotka vaikeutensa - tai "likaisuutensa" - vuoksi sivuutetaan

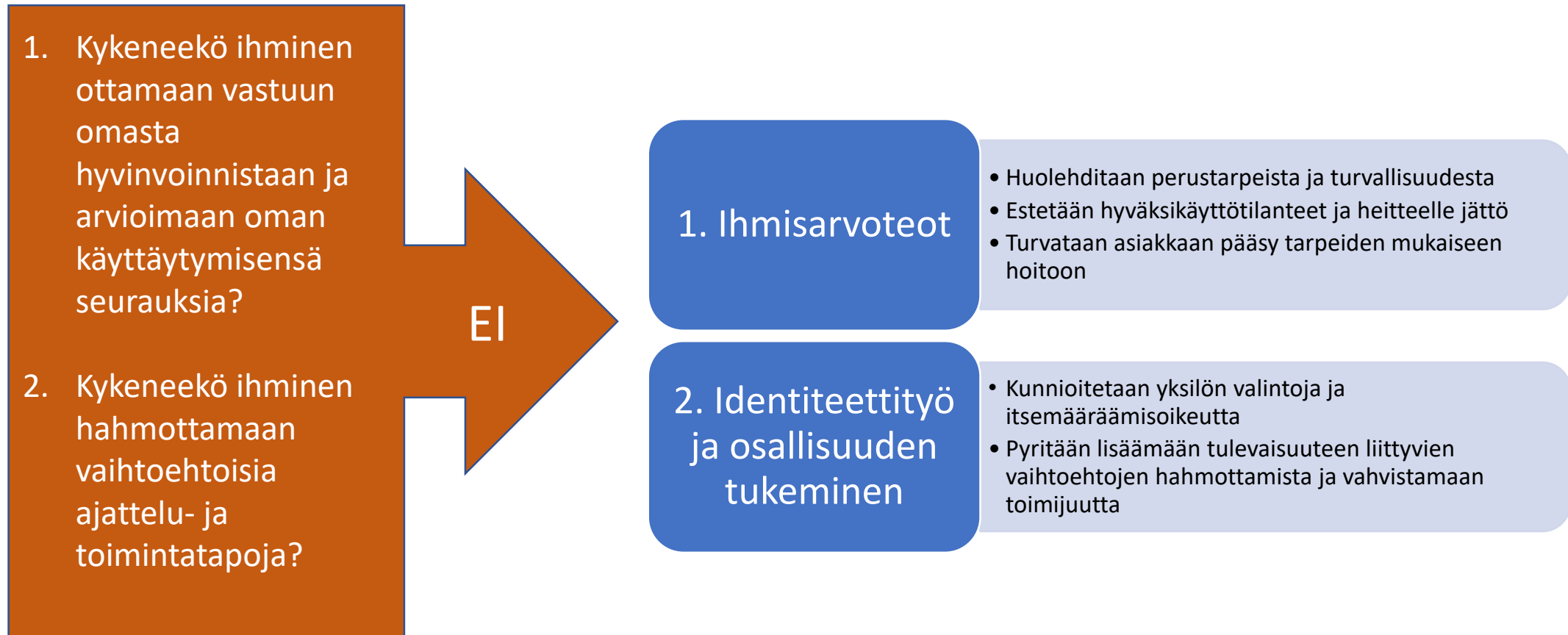
Ilkeät ongelmat kutsuvat moniäänisiä hyviä käytäntöjä – niiden ratkomisessa tarvitaan monenlaista osaamista

Eri toimijoiden ja ammattiryhmien yhteistyötä – edellyttävät erityistä kokonaisvaltaista työn eetosta ja vahvaa ihmisestä välittämisen arvopohjaa

Kokemustieto osana kristillisten päihdejärjestöjen asiantuntemusta (Kivelä 2016: Ihmisarvot, osallisuus ja luottamus)



Ihmisarvotekot sekä osallisuuden ja identiteettityön tukeminen kristillisissä päihdejärjestöissä tehtävän työn keskeisimmät ulottuvuudet (Kivelä 2016)



Paikallinen sosiaalityön toimintamalli ja verkostoyhteistyö sivutaajamissa ja maaseutualueilla asuvien, paljon tukea tarvitsevien ihmisten auttajana (yhteisösosiaalityö)



Etsivä työ, paikallistuntemus ja paikallinen pysyvyys



Jo olemassa oleviin palveluihin ohjaaminen sekä jalkautuva, liikkuva ja kotiin vietävä työ, henkilökohtainen asiointiapu



Paikallinen, ruohonjuuritason verkostoyhteistyö (sosiaalityöntekijä, diakoniatyöntekijä, järjestön sosiaalinen lähipalvelu, ps. sairaanhoitaja)



Vertaistukea ja osallisuutta tukeva kahvila- ja ruokailutoiminta (kevyt ammatillinen tuki ja ohjaus, apua kulkemiseen)

Kunnan sosiaalityöntekijän ja järjestön lähipalvelutyöntekijän toisiaan täydentävä suhde – intensiivinen tuki (Kivelä 2014)

Sosiaalityöntekijän työssä korostuu	Järjestötyöntekijän työssä korostuu
Suuret asiakasmäärät	Keskittyminen rajattuun asiakasryhmään kokonaisvaltaisesti
Asiakkuuden hallinta tavoitteellisena prosessina	Rinnalla kulkeminen
Järjestötyöntekijän työnohjaus	Raportointivastuu asiakkaan tilanteen kehittymisestä
Virasto- ja vastaanottotyö	Kohtaaminen pääosin asiakkaan kotona, asiakkaan ehdoilla Avustaminen palveluiden piiriin liikkumisessa
Vastaanottoajat, puhelinaika	Joustavuus, nopeat uudelleen arvioinnit
Sijainti keskustassa, taajamassa, paikkaan sidottu	Liikkuva, monipaikkainen työ

Työn eetos: ”kuuluu mulle”, jonkun on tehtävä likainenkin työ

- Sun pitää ihan oikeesti kohdata ihmiset, hänen ongelmat, ja mennä siellä kotonakin käymään, käydä kattoon se tilanne paikan päällä että mikä siellä on (...)
- Me ollaan talonmiehiä, me ollaan psykologeja, me ollaan lääkäreitä ja me ollaan sairaanhoitajia, me ollaan maalareita, me ollaan siivoojia, me ollaan kokkeja, se on niin laidasta laitaan... velkaneuvoja, poliiseja melkein välillä (...) Tuholaistorjuja, kun siivotaan asuntoa.

”On edes joku palvelu mitä voi tarjota”

(sosiaalityöntekijä)

Ajattelen, että tuolla meillä maalla, kun meillä ei ole mitään klubitaloja, meillä ei oo mitään ryhmiä, meillä ei oo semmosia mihin me ihmisiä ohjattais, niin mä ajattelen, että on ihanaa että on joku palvelu mitä voi sanoa, että olis tämmöstä palvelua. Kun eihän siellä oo mitään.

Siellä on kyllä eläkeläisten ryhmät ja nää semmosille ihmisille, jotka osaa toimia ja osallistuu, mutta ei oo mitään [näille, tälle kohderyhmälle]. (...)

Ei me ei voida sanoo et menkää sinne palveluiden piiriin keskustaan, vaan että myöskin jotakin palvelua on niin kun siellä alueella.

Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli: huomio yhteistyö-verkostoihin, joiden lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet

(Lähde: Niemelä & Kivipelto 2019, THL:n työpaperi 37/2019)



Mahdollistaa eri tahojen (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) kohdistetut palvelut sinne, jossa asiakkaan tarpeet ja usein monimutkaiset ongelmat ovat.



Kokonaisvaltainen tapa organisoida ja koordinoida asiakkaan hoito- ja palveluprosesseja yli sektori-, organisaatio- ja ammattirajojen.

Tarpeita vastaava, laadukas hoito tai palvelu, jatkuvuus on turvattu

Kansalaisjärjestöt ja paikallisyhteisöt mukana



Lainsäädännön tulee mahdollistaa ja osin myös velvoittaa toimijatahot yhteistyöhön

Uuden toimintakulttuurin luominen

Asiakkaan aito kohtaaminen ja yhdessä tekeminen hänen kanssaan

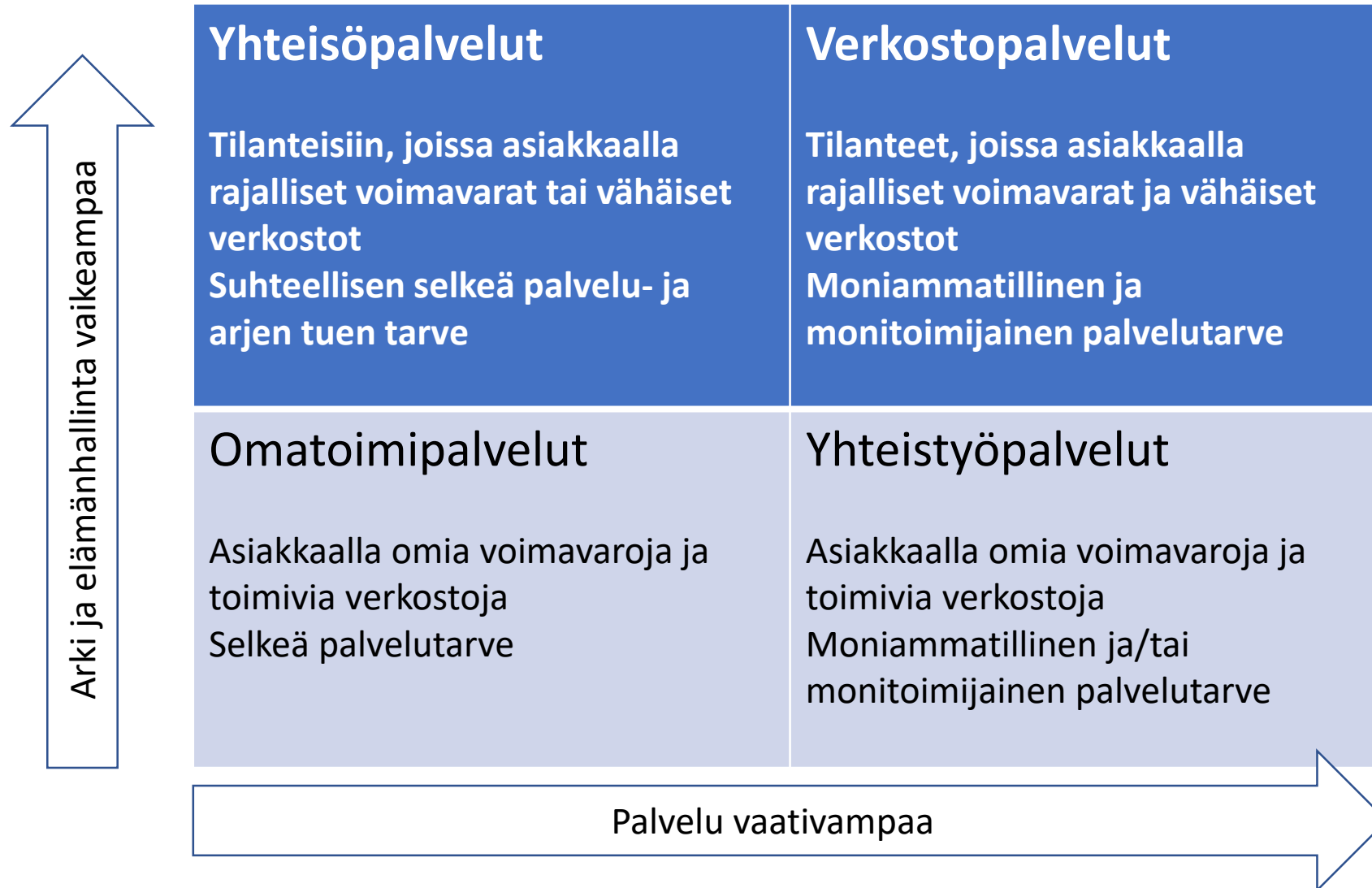


Edellyttää niin systeemi-, työntekijä- kuin asiakaslähtöistä muutosta

Asukkaat, yritykset, järjestöt ja ruohonjuuritason työntekijät niin muutoksen suunnitteluun ja toteutukseen

Käydään dialogia muutoksen sisältöön liittyvistä arvoista - sitoutuminen, jakaminen

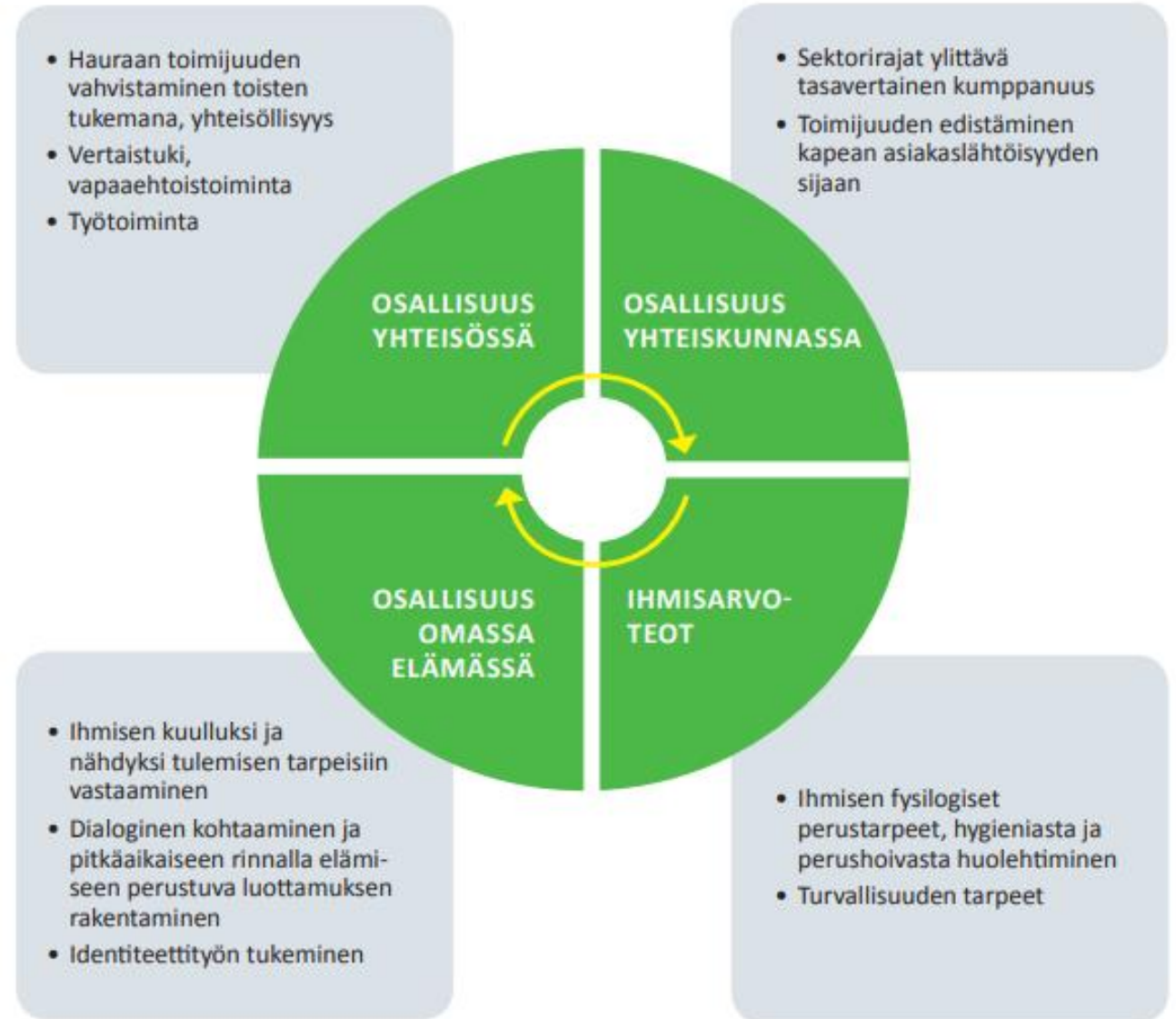
Sosiaalipalveluiden ja sosiaaliturvan asiakkuus- ja palvelukategoriat



Lähde: Niemelä & Kivipelto 2019, THL:n työpaperi 37/2019

Eri toimijoiden
tasavertainen
kumppanuus ja
keskinäinen arvostus

– tärkeä osa
palvelujärjestelmän
laadun valvontaa ja
asiakslähtöisyyden
varmistamista
auttamistyössä!





Kiitos!

Lähteet

- Gävert, Titi & Thitz, Päivi (2018) Nähdyn ja kuullun tulemisen mahdollistaminen diakoniatyön kohtaamisissa. Saatavilla 14.11.2019: Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Kivelä, Päivi & Lund, Pekka (2014) Ilkeät ongelmat ja auttamistyö. Julkaisussa Kunnallisen sosiaalipolitiikan tila ja tulevaisuus. Haasteet opetukselle ja tutkimukselle. Helsinki: Huoltaja-säätiö. http://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2016/06/HuSa_Kunnallisen-sosiaalipolitiikan-tila-ja-tulevaisuus.pdf
- Kivelä, Päivi (2014) Syrjässä syrjäytyneet. Helsinki: Sininauha-julkaisut. https://storage.googleapis.com/sininauhaliitto-production/2017/12/111088ed-syrjassa_syrjaytyneet_kirja_sininauhaliitto.pdf
- Kivelä, Päivi (2016) Ihmisarvot, osallisuus ja luottamus
- Möttönen, Sakari (2014) Onko kunnalliselle sosiaalipolitiikalle tilaa rakenteiden muutoksessa? http://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2016/06/HuSa_Kunnallisen-sosiaalipolitiikan-tila-ja-tulevaisuus.pdf
- Niemelä, Jorma & Kivipelto, Minna (2019) Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. THL:n työpaperi 37/2019. <https://www.julkari.fi/handle/10024/138819>
- Pösö, Tarja (2005) Ilkeät ongelmat, hyvät käytännöt. Stakes: FinSoc 2/2005. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77518/Finsoc2_2005.pdf?sequence=1