

Cafe Social -keskustelukahvilan muistio 31.10.17

Aihe: Yhdessä asiakkaan kanssa

Keskustelun alustajina Birgitta Pekkanen ja Iina Suvanto Sovatek -säätiön OK-hankkeesta ja sosiaalityöntekijä Päivi Krook.

Birgitta Pekkanen ja Iina Suvanto kertoivat OK -hankkeesta, joka on opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalisen osallisuuden vahvistamisen kehittämishanke. Korvaushoitoa annetaan opioidiriippuvaisille huumeista vieroittautumiseen. Hoidossa olevat ihmiset työllistyvät yleensä huonosti, OK -hanke on perustettu vahvistamaan korvaushoidossa olevien ihmisten osallisuutta. Hankkeessa käytetään yhteiskehittämistä: työntekijät ja asiakkaat miettivät yhdessä, miten he voisivat edistää hoidossa olevien asioita ja osallisuutta. Hankkeessa hoidon sisältöjä ja toteutusmuotoja suunnitellaan ja viedään käytäntöön yhdessä asiakkaiden kanssa, eikä oikeastaan mitään tehdä ilman asiakkaita. Näin tuotetaan palveluita, jotka aidosti auttavat korvaushoidossa olevia asiakkaita. Osallistuminen ja osallisuus tuovat onnistumisen tunteita, voi onnistua ja osata ilman päihteitäkin. Asiakkaiden päihteiden käyttö on vähentynyt osallisuuden vahvistumisen myötä. Hankkeessa luotiin pilottikoulutus, jonka sisällön asiakkaat suunnittelivat, koulutuksen on käynyt kuusi kokemusasiantuntijaa. Jatkossa kokemusasiantuntijoiden koulutus toteutetaan yhteistyössä JAMK:n kanssa (toinen kouluttaja Jamk:sta ja toisena kokemusasiantuntija). Lisäksi yhteistyön vahvistamiseksi ollaan koulutauduttu Verkottajan -hankkeen työparivalmennuksessa (puolen vuoden aikana 12 koulutuspäivää), johon hanketyöntekijä ja kokemusasiantuntija osallistuivat.

Koulutetut kokemusasiantuntijat kulkevat ammattilaisen mukana esimerkiksi asiakastapaamisissa tai asiakkaiden perheiden tapaamisissa. Korvaushoidon prosessissa kokemusasiantuntijat ovat mukana heti alusta alkaen: vertaistuki lähtee jo ennen hoidon aloittamista puhtaiden ruiskujen vaihdossa tai korvaushoidosta kiinnostuneiden infokäynneillä. On koettu, että kokemusasiantuntija ja ammattilainen yhdessä toimii paremmin ja on tehokkaampaa kuin ammattilainen yksin tai kokemusasiantuntija yksin.

Pekkanen kertoi, että OK-hankkeessa tehdään päivittäin kehittämistyötä asiakkaiden kanssa, jonka myötä työntekijöiden rooli on muuttunut. Työntekijän tulee olla koko ajan läsnä omana persoonanaan, joka tuo esille myös omat haavoittuvuudet. Se on ollut haastavaa, mutta myös rikastanut työtä huomattavasti. Tällainen muutos on tarvinnut vankkaa kokemusta alasta. Muutos on ollut myös kokemusasiantuntijoille haastavaa, kun onkin tasavertainen ammattilaisten kanssa. Osallisuuden ja tasavertaisuuden myötä tieto lisääntyy myös



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



asiakkaiden puolella, esimerkiksi ymmärtää paremmin sen, miksi jotain tehdään tietyllä tavalla ts. tämä lisää ymmärrystä myös ammattilaisten suuntaan. Lääkehoitoon ei sinällään voida vaikuttaa, mutta kaikkeen muuhun asiakas voi vaikuttaa. Lopuksi kokemusasiantuntija kannusti kaikkia sosiaalialan ammattilaisia kokeilemaan asiakkaan kanssa kehittämistä. Se ei ole helpoin reitti ja vaatii ajattelussa muutosta, mutta se on tehokas työtapana ja tuottaa hyviä tuloksia.

Päivi Krookilla on yli 10 vuoden kokemus asiakkaiden kanssa tehdystä kehittämissyhteistyöstä. Hän tekee asiakkaiden osallisuudesta ja yhteiskehittämisestä tutkimusta, jonka työnimi on ”Asiakkaat kehittämistyön resurssina...”. Krookia huolestuttaa ajatus, että myös sosiaalipalveluissa mennään kohti kuluttajuutta, esimerkiksi Britanniassa tämän myötä palvelut ovat pirstaloituneet, joten asiakkaat on otettu mukaan palveluiden kehittämiseen sosiaali- ja terveysalalla. Hän on tutkimuksessaan tutustunut osallisuuden eri malleihin, ja etsinyt niistä perusteita osallisuudelle. Kehittämissyöissä on tapahtunut muutosta: menetelmät, ajattelutavat ja kehittäjät ovat muuttuneet ja kehittäminen on siirtynyt vähitellen johtotasolla tapahtuneesta kehittämisestä kohti ammattilaisten ja palvelujen käyttäjien kehittämistyöksi. Muutosta on tapahtunut myös asiakkuudessa: eri käsitteet määrittelevät eri tavalla asiakkaan ja ammattilaisen suhdetta. Asiakas-käsite tuli sosiaalipalveluihin vasta 1980 -luvulla, ja kuvaa liiketaloudellista ja kuluttaja-ajattelua. Uusin termi on hybridiasiakas, jolla kuvataan asiakkaan roolin vaihtelua aktiivisesta passiiviseen riippuen tapaamisen luonteesta.

Miksi sitten tulisi kehittää yhdessä asiakkaan kanssa? On syntynyt huolta sote-palveluista, joten yhteisellä kehittämisellä pyritään kansalaiskeskeisempien palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun ja tuottamiseen. Tarvitaan myös kansalaisille uusia menetelmiä vaikuttaa. Kuntalaisilla ja sote-palveluiden asiakkailla on paljon hyödyntämätöntä tietoa, ja lisäksi monet lait ohjaavat kuulemaan kansalaisia tai asiakkaita. Kehittäjäasiakkailta kuitenkin vaaditaan halua ja kykyä toimia kehittämissyöissä, omat ongelmat eivät voi olla akuutissa vaiheessa viemässä voimavaroja. Omat huonot kokemukset palveluista tulee olla käsiteltyinä riittäväällä tavalla ja niiden yli tulee nousta, jotta voi tehdä palveluiden kehittämistyötä. Kehittäjäasiakkuus on kollektiivista toimintaa, siinä ei käsitellä omia kokemuksia vaan noustaan seuraavalle tasolle tarkastelemaan objektiivisemmin. Kehittämissyöillä on eri lähtökohdat, kuin esimerkiksi vertaistuellalla tai -toiminnalla. Kehittäjäasiakkaiden koulutus on hyvä asia, mutta se ei ole välttämätön asiakkaiden mukaan ottamiselle kehittämissyöhön. Kehittäjäasiakkailta tulee olla riittävät tiedot kehittämisen kohteista ja työssä tulee pohtia

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



kehittäjäasiakkaiden mahdolliset palkkiot, etuudet ja työnohjaus. Näennäisosallisuus lamaannuttaa toimintaa – kehittäjäasiakkaalla tulee olla aito mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi päätöksentekoon. Ammattilaisilla on ilmennyt pelkoa oman asiantuntijuuden murenemisesta, mutta ammattilaisilla tulisi olla oikea asenne, osaaminen ja välineet asiakkaan mukaan ottamiselle. Kehittämistyöhön tulisi jollain tasolla osallistua kaikkien, joita asia koskettaa!

Keskustelun yhteenvetoa

Keskustelua jatkettiin aluksi pöytäkunnittain, jonka jälkeen pöytien ydinajatuksot koottiin yhteisesti. Esille nousi muun muassa seuraavia ajatuksia ja pohdintoja:

Kokemusasiantuntijalla on myös tarve kehittää palveluita. Kokemusasiantuntijat tunnistavat palveluiden aukot ja heillä on tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta. Tärkeää kokemusasiantuntijuudessa on onnistumisen ilon jakaminen, eriarvoisuuden tasoittaminen, hyödyn jakaminen vertaisille, sekä asiakkaan äänen saaminen kuuluviin palvelujärjestelmän sisällä. Kokemusasiantuntijuus luo oikeasti uusia ideoita kehittämiseen, sekä hyviä ja kantavia voimavaroja palveluihin. Omien kokemusten käsitteleminen on tärkeää, ja mukana olo tukee ja ylläpitää omaa toimintaa. Asiakkaalta voi aina kysyä kiinnostusta yhteiseen kehittämiseen, ei siitä tarvitse tehdä monimutkaista. Joku asiakas voi innostua ja joku toinen ei, mutta jo kysyminen on mahdollisuus osallisuuteen.

Yhteinen kehittäminen luo läpinäkyvyyttä palveluihin sekä oikeasti toimivampia palveluita ja menetelmiä.

Osallisuuden mahdollistaminen. Esimerkiksi OK-hankkeessa Sovatekillä on aloitettu asiakkaiden idean pohjalta pilottina Lift-toiminta, joka on matalan kynnyksen työtoimintaa. Korvaushoidossa oleva asiakas voi toimia ns. aulaisäntänä/emäntänä. Liftin toimintaan osallistumisessa ei toimintakyvyn tarvitse olla paras mahdollinen, eikä tarvitse olla täysin päihteetön, ainoastaan sillä hetkellä päihtyneenä ei saa tulla. Asiakkaiden päihteiden käyttö on vähentynyt Lifti-toiminnan ja sen myötä osallisuuden vahvistumisen myötä. Toiminta juurrutetaan hankkeen jälkeen. Lifti-toiminta on hyvä esimerkki siitä, kun kriteerit osallisuudelle ovat riittävän joustavat, toiminta ja vahvistuminen lähtee liikkeelle asiakkaasta.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Asiakkuus murroksessa. Asiakas on noussut ”alisteisesta” kuluttajaksi ja kehittäjäksi, eikä sekään ole yksinkertaista palvelujärjestelmässä. Palkkio, kannustinrahat ja ahkeruusrahat kannustustavat ja luovat yhdenvertaisuutta kehittäjä-asiakkuuteen. On rohkeaa asiakkaalta antaa kasvot ilmiölle tai sosiaalialan palvelulle. Osallisuus ja osallistaminen ei kuitenkaan saisi olla asiakkaan kokemuksen hyväksikäyttöä haitallisella tavalla, on otettava huomioon esimerkiksi asiakkaan yksityisyys, perhe-elämä ja leimaantumisen riski.

Sosku-hanke. Sosku-hankkeessa on luotu erilaisia ryhmiä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja aloitteesta, kuten yksinäisten ryhmä ja palstaviljely. Kehittäjä-asiakkuus on vapaaehtoista ja osa myös sosiaalista kuntoutusta. Kehittäjäasiakkaat ovat esimerkiksi mukana tekemässä yhteistyötä Jyväskylän kaupunginteatterin kanssa, asiakkaat kirjoittavat tekstejä ja ne toteutetaan näytelmäksi yhdessä teatterin kanssa. Hankkeen työntekijät ovat sijoittuneet aikuissosiaalityön työryhmän yhteyteen, jolloin kehittämistyön tulokset ovat juurtuneet hyvin perustoimintaan. Kehittäminen on kuitenkin hidasta, kaikki työntekijät eivät lähde mukaan, sillä se vaatii erilaista roolia. Siihen nähden, että aikuissosiaalityössä on paljon asiakkaita, kehittäjä-asiakkaitakin mahtuisi mukaan enemmän.

Kehittämistyön juurtuminen. Meidän tupa-hanke Saarikassa on samoilla linjoilla Jyväskylän Sosku-hankkeen kanssa, Sosku-hanke ikään kuin auraa tietä. Hanketyössä on tärkeää työn tekeminen toisella tavalla: Meidän tupa-hankkeen sosiaalityöntekijöillä on lupa irroittautua arjen perustyöstä hanketyön käytäntöihin 8h/kk. Hankkeessa on käynnistymässä myös kehittäjäasiakastoimintaa. Toiminnallisuus lisääntyy automaattisesti, ja tätä myötä myös rakenteellinen työ tulee osaksi perustyötä. Esim. Karstulassa perustettu ”Minä olen tärkeä” -ryhmä nuorille naisille, jotka eivät ole kiinnittyneet mihinkään. Työntekijälle muodostuu erilainen kuva asiakkaasta, kun tekee yhdessä vaikkapa ruokaa eikä tapaa vain toimistossa. Tämä on myös jalkautuvaa sosiaalityötä! Hanketyö mahdollistaa kokeilevan ja erilaisen työnteon, uudet toiminnot on tärkeää juurruttaa perustyöhön.

Rakenteellinen työ ja yhteistutkijuus. Sosiaalityöntekijät voisivat esimerkiksi ottaa 1-2 asiakasta ja lähtisivät yhdessä tutkimaan jotain ilmiötä, esim. asunnottomuutta. Resursseja rakenteelliseen työhön!

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kuinka *osallisuuden kokemuksen* saisi käynnistettyä asiakkaasta eikä ammattilaisesta? Osallistaminen ja osallistaja ovat ylhäältä tulevia termejä, luovat tietynlaisen epätasa-arvoisen tunteen. Näennäisosallisuus tulisi sulkea pois!

Merkityksellisyyden kokeminen saa pysymään mukana toiminnoissa. Se on yhdessä olemista ja tekemistä, kuulumista jonnekin. Yhteiskehittämisessä tärkeää on pettymyksiä kääntäminen voimavaraksi. Miten pettymykset ja negatiiviset tunteet palveluihin voidaan tuoda lähtökohdaksi kehittämistyöhön? Asiakkaalle tunne, että omat huonot kokemukset voi kääntää voimavaraksi ja tehdä niiden avulla hyvää, kehittää palveluita ja auttaa muita. Yhteiskehittäminen voi olla vertaistoimintaa, tuetaan toisia ajattelussa tuoda asioita esille.

Yhteiskehittäminen luo tasavertaisuutta. Asiakkaan näkökulmasta työntekijät ovat myös ihmisiä: tulevat omista lähtökohdistaan ja elämäntilanteistaan. Tulee tunne, että riittää sellaisena kuin on, sekä asiakkaalle, että työntekijälle. Ollaan enemmän samanlaisia kuin erilaisia!

Yhteinen keskustelu on tärkeää, tarvitaan paljon kehittämistyötä ja erilaisten näkemysten tuomista esille!

Seuraava Cafe Social 24.1. klo: 14-16. Vinkkejä aiheista otetaan vastaan!

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

