

Cafe Social -Keskustelukahvila 31.10.17

Yhdessä asiakkaan kanssa?

Keskustelun alustuksena kuultiin Sovatek -säätiön OK-hankkeen Birgitta Pekkasen ja Iina Suvannon, sekä sosiaalityöntekijä Päivi Krookin puheenvuorot. OK -hanke on perustettu vahvistamaan opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalista osallisuutta. Hankkeessa kehitetään työmuotoja ja -palveluita tiiviisti yhdessä asiakkaiden kanssa. Osallistuminen ja osallisuus tuovat asiakkaille onnistumisen tunteita ja asiakkaiden päihteiden käyttö on vähentynyt osallisuuden vahvistumisen myötä. Korvaushoidossa olevat asiakkaat voivat kouluttautua kokemusasiantuntijoiksi, jotka kulkevat ammattilaisen mukana esimerkiksi asiakastapaamisissa. Kokemusasiantuntijat ovat mukana korvaushoitoprosessin joka hetkessä, joten vertaistuki alkaa jo ennen hoidon aloittamista. OK-hankkeen yhteiskehittämisen myötä työntekijöiden ja asiakkaiden roolit ovat muuttuneet tasavertaisemmaksi. Vaikka roolien muutos on ollut haastavaa, se on myös ollut tehokkaampi työtapana ja tuottanut hyviä tuloksia.

Osallisuutta ja yhteiskehittämistä tutkivaa Päivi Krookia huolestuttaa ajatus, että myös sosiaalipalveluissa mennään kohti kuluttajuutta, joka pirstaloittaa palveluita. Perusteita yhteiskehittämiseen on esimerkiksi kansalaiskeskeisempi palveluiden kehittäminen, suunnittelu ja tuottaminen. Yhteiskehittäminen on siis uusi kansalaisvaikuttamisen muoto, jossa hyödynnetään kuntalaisten ja sote-palveluiden asiakkaiden aiemmin hyödyntämätöntä tietoa. Kehittäjäasiakkuudessa ei käsitellä omia kokemuksia, vaan noustaan seuraavalle tasolle tarkastelemaan objektiivisemmin. Omat kokemukset tulee siis olla käsiteltyinä riittäväällä tavalla. Kehittäjä-asiakkaiden koulutus ei ole välttämätön asiakkaan ottamiselle mukaan kehitystyöhön. Näennäisosallisuus lamaannuttaa toimintaa, joten kehittäjäasiakkaalla tulee olla aito mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi päätöksentekoonkin. Kehittämistyöhön tulisi jollain tasolla osallistua kaikki, joita asia koskettaa!

Yhteisessä keskusteluosuudessa nousi esille, että yhteinen kehittäminen ja kokemusasiantuntijuus ovat hyviä keinoja saada asiakkaan ääni kuuluviin palvelujärjestelmässä. Kokemusasiantuntijoilla on tarve kehittää palveluita, he tunnistavat palveluiden aukot ja heillä on tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta. Tärkeää on osallisuuden mahdollistaminen työntekijöiden puolelta. Esimerkiksi OK-hankkeen asiakkaiden ideoimassa Lifti-toiminnassa on huomattu, että osallistuminen ja vahvistuminen lähtevät asiakkaista, kun kriteerit osallisuudelle ovat riittävän joustavat. Kehittäjäasiakkuudessa tulee ottaa huomioon myös sen riskit, kuten asiakkaan yksityisyys ja leimaantuminen. Hanketyössä



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



uusien toimintatapojen juurtuminen on tehokkaampaa, kun työntekijät ovat kehittäjiä ja osallistuvat itse uusiin toimintoihin. Hanketyö myös mahdollistaa uusia työn muotoja ja jalkautuvaa sosiaalityötä. Esimerkiksi yhteistutkijuuudesta asiakkaiden kanssa voi saada resursseja rakenteelliseen työhön. Kehittäjäasiakkuudessa on tärkeää merkityksellisyyden kokeminen, kun omat huonot kokemukset voi kääntää voimavaraksi kehittämiseen ja auttaa muita. Tämä saa asiakkaan myös sitoutumaan kehittämistyöhön. Ennen kaikkea yhteinen kehittäminen luo tasavertaisuutta työntekijöiden ja asiakkaiden välille – ollaan enemmän samanlaisia kuin erilaisia!

Tiivistelmän Cafe Social -tilaisuuden keskustelusta laati Koskessa harjoittelunsa suorittava sosionomi AMK -opiskelija *Salla Heikkinen*

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

