

# VÄHÄN RAITAA SIIHEN ARKEEN

Etelä-Pirkanmaan  
sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke (SoKu)

Neljä hyvää työtapaa ja  
raitaa arkeen

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



”

*”Puoli vuotta sitten en puhunut kelleen mitään, join kahvikuppini ja menin kotio, nyt uskallan puhua oudoimmillekin ihmisille.”*

*”Olen tullut kuulluksi omana itsenään tässäkin yhteisössä, että toista kiinnostaa ja luottamusta on, ettei asiat tuu kylällä vastaan.”*

*”Narikka on itsestään selvästi hyvä jos on kysytty, mikä on ollut tärkeää, se oli jo vuosi sitten, on nyt ja tulee olemaan.”*

*”Minulla on opiskelupaikka, kuuden vuoden kuluttua olisin filosofian maisteri. Sitten muut voisivat taputtaa minua olalle, että hyvä sinä. Mutta en ole nyt siihen valmis, tässä on asioita joiden pitäisi toteutua ensin. Että saisin itsetuntoa ja voisin motivoitua. Narikka, MTK muun muassa voivat tukea. Tiedän haluavani sitä (opiskelua), olen hakenut sinne ja tullut valituksi, mutta en ole nyt valmis.”*

”

# SISÄLLYS

<b>Lukijalle</b> .....	3
<b>Kohti raitoja</b> .....	4
Mitä on sosiaalinen kuntoutus!	
Mitä on yhteisösosiaalityö, jalkautuva työote ja ryhmätoiminnot?	
<b>Ensimmäinen raita – Kohtaamispaikka Narikka</b> .....	6
Osallisuuden ja yhteisöllisyyden tila Kohtaamispaikka Narikka	
Narikoiden merkitys	
Kolme pointtia kohtaamispaikoista	
<b>Toinen raita – Ryhmät</b> .....	10
Ryhmätoiminnot ja vertaisuus	
Vertaistoiminnan merkitys ryhmissä	
SoKu-hankeen ryhmät	
Kolme pointtia ryhmätoiminnoista	
<b>Kolmas raita – Nelikanta-yhteistyö</b> 14	
Asiakas, sosiaali- ja terveysalan sekä Kelan ammattilainen yhdessä	
Kolme pointtia nelikanta-yhteistyöstä	
<b>Neljäs raita – Tiedottaminen ja viestintä</b> .....	18
Kaikki toiminta on viestintää	
Kolme pointtia tiedottamisesta ja viestinnästä	
<b>Hankkeessa hyväksi havaittu</b> .....	22
Kykyviisari	

# LUKIJALLE

Sosiaalityö on aina sidoksissa yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. Nyt muutosvauhti on nopeaa ja valtakunnallisella sote-uudistuksella haetaan uusia toimintatapoja myös sosiaalityöhön. On todennäköistä, että tulevaisuudessa sosiaalityöltä odotetaan yhä parempia ja joustavampia valmiuksia työskennellä yhteiskunnassa syntyvien ongelmien ratkaisemiseksi. Aikuissosiaalityön tulokellisuuteen kohdistuu jo nyt paljon odotuksia, joita voi olla vaikea sovittaa yhteen todellisen asiakastyön kanssa. Sosiaalityön arjessa asiakkaina ovat usein henkilöt, jotka tarvitsevat paljon tukea ja ohjausta. On siis syytä kysyä. Pitääkö aikuissosiaalityötä tehdä uudella tavalla?

On varmaa, että aikuissosiaalityön tulee muuttua. Sen toteuttamisen pitää tapahtua asiakaslähtöisesti ja yksilöiden sekä yhteisöjen omaehtoista toimintaa tukien. Työn päämääränä tulee olla sosiaalisten ongelmien ehkäisy ja korjaaminen. Se tarkoittaa, että yksilöllisen tuen, kuntouttavan sosiaalityön ja muiden kuntoutuspalveluiden lisäksi aikuissosiaalityössä on huomioitava yhä enemmän asiakkaiden elinolosuhteita sekä toimintaympäristöjä ja niiden vaikutuksia tuen tarpeeseen.

Asiakastyössä tulee siirtyä pois reaktiivisesta, korjaavasta ja järjestelmälähtöisestä työstä. Uusi suunta on ehkäisevä, kuntouttava, osallisuutta vahvistava ja kumppanuuksissa toimiva aikuissosiaalityö. Tämä merkitsee sitä, että aikuissosiaalityön tulevaisuuden toimintoja tulee rakentaa erilaisten verkostojen ja kumppanuuksien kautta. Itse asiakastyön tulee olla enemmän aktivoivaa ja tavoitteellista sosiaalista kuntoutusta.

Etelä-Pirkanmaan sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SoKu) tavoitteena oli

kehittää monimuotoista sosiaalisen kuntoutuksen palvelua, jossa yksilöllinen tuki yhdistetään ryhmämuotoiseen toimintaan. Ryhmämuotoisen toiminnan nähtiin edistävän myös ihmisten osallisuutta ja parantavan työelämävalmiuksia.

Etelä-Pirkanmaan hankkeessa luotiin ihmisille tilaisuuksia tulla kohdatuksi ja kuulluksi omana itsenään. Hankkeessa toteutettiin yksilötyötä ja ryhmätoimintoja. Lisäksi perustettiin kolmen kunnan alueelle Narikka-nimiset kohtaamispaikat. Niitä voidaan kutsua myös osallisuuden tiloiksi. Kohtaamispaikoista rakennettiin yhteisöjä, joissa kävijä sai kokea osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. Tärkeintä oli se, että ryhmissä ja Narikoissa kävijät saivat olla oma itsensä, riippumatta diagnooseista ja palvelujen määrittämistä statuksista.

Hankkeen toiminnalla palautettiin uskoa siihen, että asioihin ja omaan elämään voi vaikuttaa. Ennen kaikkea ajateltiin, että tuensaaja voi olla myös avun antajana ja kokemusasiantuntija. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen toteuttamisessa oli tärkeää monialainen ja asiakaslähtöinen yhteistyö sekä kumppanuudet. Niiden toteuttamiseksi rakennettiin uusia toimintatapoja.

Runsaat kaksi vuotta kestäneessä hankkeessa oli liki 250 asiakasta, kahdeksan työntekijää ja joukko yhteistyökumppaneita, joiden kanssa kehitettiin Etelä-Pirkanmaan monimuotoista sosiaalista kuntoutusta. Hankkeen asiakastyöstä saadut hyvät kokemukset esitetään tässä julkaisussa neljänä työtapana, joita vihkosen kannessa olevan otsikon mukaan sanotaan arjen raidoiksi. Arjen raidat eivät olisi syntyneet ilman asiakkaiden, hanketyöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden panosta.

# KOHTI RAITOJA

## Mitä on sosiaalinen kuntoutus?

Kuntoutus on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä toimintaa. Siinä tarvitaan lähes aina monialaista yhteistyötä, jotta voidaan päästä tilanteeseen, jossa kuntoutuja hallitsee paremmin elämäntilanteensa.

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi (SHL 17 §). Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalihuoltolain mukaista toimintaa, jota kunnat on veloitettu tarjoamaan osana sosiaalipalvelua (SHL 1301/2014).

SoKu-hankkeessa saadun kokemuksen perusteella sosiaalinen kuntoutus on erittäin tarpeellinen työmuoto, joka pitää nähdä sosiaalityön ydintehtävänä. Hankkeen sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa oli keskeistä yksilöllinen, ryhmämuotoinen sekä yhteisöllinen tuki ja valmennus. Niiden avulla edistettiin asiakkaiden arjenhallintaa, osallisuutta ja vuorovaikutustaitoja. Toiminnassa hyödynnettiin monien ammattilaisten panosta sekä vertaisten ja yhteisöjen tukea. Kokonaisuuteen liittyi vahvasti myös terveydenhuollon ja Kelan palvelut ja yhteistyö. Asiakastyössä koordinaatiovastuu oli hankkeen työntekijällä.

## Mitä on yhteisösosiaalityö, jalkautuva työote ja ryhmätoiminnat?

Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 – toimenpideohjelmassa (STM) on yhteisösosiaalityö valittu yhdeksi kehittämislinjaksi. Ajatuksena on, että laajennetaan sosiaalityötä rakenteiden ja yhteisöjen kehittämiseen. Se merkitsee sitä, että yksilötyön ohella yhä suurempi osa resursseista suunnataan yhteisösosiaalityöhön.

Sosiaalityöntekijöiden tulee siis yhä enemmän kannustaa ihmisiä toimimaan ryhmässä ja organisoimaan itse uutta toimintaa. Heitä tuetaan ottamaan vastuu arjestaan, elämästään ja lähiyhteisöstään. Tämän kaltaisessa toiminnassa yhteisöllisyys on merkittävä osallisuutta lisäävä tekijä. Kokemus osallisuudesta mahdollistaa toiminnan omassa yhteisössä.

Asiakkaiden ja yhteiskunnan näkökulmasta yhteisösosiaalityö on hyödyllistä, koska tavoitteena on ehkäistä ihmisten syrjäytymistä. Nykyiseen yksilötyöhön verrattuna yhteistyötä tekevät työntekijä kohtaa asiakkaan useammin ja tulee myös nopeammin tutuksi. Se mahdollistaa luottamuksellisen asiakassuhteen. Keskinäinen luottamus sekä oikeanlainen asiakas- ja työntekijäroolin hämmärtyminen tuo työntekijän ja asiakkaan lähemmäksi toisiaan. Puhuminen helpottuu ja

asiakkaan todellinen arki hahmottuu paremmin työntekijälle. Voidaan siis saavuttaa positiivinen asiakassuhde, jonka tavoitteena on kumppanuus ja ihmisen auttaminen.

Yhteisösosiaalityöhön kuuluu myös jalkautuva työ. Se sisältää muun muassa kotikäynnit, asian-  
tuntijoiden yhteistyöpalaverit ja sen työn, jossa työntekijä konkreettisesti jalkautuu ja tekee osan työstään viraston ulkopuolella. Jalkautuvassa työtavassa nähdään monipuolisesti asiakkaan arjen tilanne, elämänhistoria sekä sosiaaliset suhteet.

Hankkeessa toteutetun yhteisötyön ja jalkautuvan työtöteen yksi tavoite oli asiakkaiden palvelukokemusten esiin nostaminen. Kokemuksista kertomisen oletettiin vaikuttavan myös palvelurakenteisiin ja avaavan tietä yhteiskehittämiseen. Ajatuksena oli se, että tuomalla esille asiakkaiden elämän todellisuus ja palvelutarve voidaan vaikuttaa sosiaalipalvelujen kehittämiseen, toteuttamiseen ja kunnalliseen päätöksentekoon.

SoKu-hanke suunnitteli ja toteutti sosiaalista kuntoutusta yhteisösosiaalityön näkökulmasta. Lähdettiin siitä, että yhteisöllisyys on yhteenkuuluvuutta ja yhteisöt ovat monimuotoisia. Yhteisötyöhön kuului myös asiakkaiden osallisuuden tukeminen arjen verkostoissa. Sosiaalisen kuntoutuksen ja asiakastyön tavoitteisiin pyrittiin

rakentamalla, tukemalla ja kehittämällä näitä yhteisöjä. Keskeisenä toimintaperiaatteena oli sosiaalisten ongelmien ehkäisy, lähipalveluiden kehittäminen, osallistujien oma-aloitteellisuuden tukeminen ja luotujen sosiaalisten verkostojen ylläpitäminen.

Hanketyössä yhteisöllisyys ja osallisuus toteutui ryhmätoiminnoissa ja alueelle perustetuissa kohtaamispaikoissa, jotka saivat nimekseen Narikka. Kohtaamispaikat jäivät hankkeen jälkeen kuntien toiminnaksi.

# ENSIMMÄINEN RAITA

---

## Kohtaamispaikka Narikka





## Asiakas

*”Narikka on kyllä kiva. Olkoonkin, että ensimmäinen tuleminen tänne oli sairaan vaikeeta. Koin kuitenkin, että tää hanke ja kaikki mitä se pitää sisällään yhdistää eri toimijat. Ne keskustelelee tän hankkeen kautta keskenään, kun muuten ihmisiä pompotellaan eri palveluiden välillä. Eikä sitä tiedä, mitä minulta odotetaan.”*

*”Narikassa on se vapaamuotoisuus, voi vaan mennä, vaihtaa ehkä muuttaman sanan, kahvitella, ei tarvitse mitään muuta.”*

*”Narikalla on ollut tosi iso vaikutus, sosiaalisesti, taideharrastukset on saanut tukea, liikuntaharrastukset ja koulu jne. Täysipainoinen juttu.”*

*”Narikka edustaa semmoista positiivista. Ainakin minun pelastumiseni Narikka on pannut alulle. Se on se moniammatillinen, joka tuntuu.”*

## Työntekijä

*”Tähän vielä lisäksi yksilötapaamiset, niin voidaan kokemuksesta todeta, että asiakkaan tilanne voidaan kartoittaa todella nopeasti ja asiakkaan tilanteen muutoksiin voidaan reagoida nopeasti.”*

*”Avoimissa Narikoissa myös asiakkaan mahdollinen problematiikka tulee huomattavasti helpommin esille kuin pelkissä yksilötapaamisissa, esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden haasteet näkyvät Narikassa paljon helpommin kuin yksilöajoilla.”*

*”Vapaampi ja monipuolisempi ympäristö tuo esiin asiakkaan toimijana, eikä toimenpiteiden kohteena.”*



## Osallisuuden ja yhteisöllisyyden tila

Ihmisten arkielämää tarkastellessa on todettu, että sosiaaliset suhteet ovat terveydentilan ohella merkittävä hyvinvoinnin mittari. Sosiaalisia suhteita voidaan pitää myös yhteisöllisinä, jolloin ne edistävät ja ylläpitävät yhteishenkeä sekä yhteisvastausta.

Kohtaamispaikassa oleva ja jalkautuvalla työtavalla toimiva työntekijä saa asiakkaan arjesta todennäköisesti paremman kuvan kuin toimistossa työskentelevä työtoveri. Tähän liittyy myös se, että asiakkaan ja työntekijän kohtaamiset ovat ajoittain myös suunnittelemattomia. Näin nähdään helpommin asiakkaan todellinen fyysinen ja psyykinen vointi ja asiakkaan näkökulman ymmärtäminen helpottuu toimistotapaamisiin verrattuna.

Kohtaamispaikka Narikassa yhdistyy sopivalla tavalla yksilötyö ja yhteisöllinen toiminta. Narikassa asiakasta tavataan jopa useita kertoja viikossa ja ainakin useammin kuin perinteisessä yksilötyössä. Tapaaminen tapahtuu yhteisessä ympäristössä, jossa roolit hämärtyvät hyvässä mielessä ja asiakas sekä työntekijä voivat tutustua toisiinsa paremmin. Usein asiakas rohkenee keskustelemaan haaveistaan ja haasteistaan avoimemmin ympäristössä, joka on vuorovaikutustilanteen kannalta tasa-arvoinen. Luottamuksellinen asiakassuhde ja riittävän tiheä tapaamisrytmi auttavat huomaamaan ja tuomaan esille palvelutarpeita. Myös palveluiden oikea-aikaisuus paranee.

## Narikan merkitys

Narikka toimii osallisuuden ja yhteisöllisyyden tilana, jonne sai tulla riippumatta palvelutarpeesta tai elämäntilanteesta. Tuleminen oli vapaaehtoista, mutta osa kävijöistä osallistui toimintaan toisen palvelupisteen ohjaamana ja joskus myös velvoittamana. Kävijät löysivät Narikan myös Facebookin kautta tai tuttavien vinkistä.

Kohtaamispaikan toimintaa ei suunnattu vain tietyille ryhmälle. Tämän vuoksi siellä käyminen ei ollut leimaavaa. Moni päihde- tai mielenterveyspalveluista ohjattu kävijä koki tärkeäksi sen, että ei joudu määrittelemään Narikassa itseään päihde- tai mielenterveyskuntoutujaksi. Narikatoiminnan myötä asiakas tuli matalammalla kynnyksellä muun muassa aikuissosiaalityön ja terveyspalvelujen piiriin. Palveluita voitiin tarjota jo ennen tilanteiden kriisiytymistä ja ongelmien syvenemistä. Myös ohjaus muihin palveluihin, kuten terveys-, mielenterveys- ja työllisyyspalveluihin toimi joustavasti.

SoKu-hankkeen kolmen kohtaamispaikan etuna oli se, että ne olivat myös kuntien toimintaa ja niillä oli suora yhteys kunnan muihin palveluihin. Kohtaamispaikkojen työntekijät olivat sosiaali- ja terveyspalvelujen asiantuntijoita.

Narikoissa keskusteltiin kävijöille tärkeistä aiheista pienellä tai isolla porukalla. Se edisti vertaisuuden ja yhteisöllisyyden rakentumista. Oleellista oli monipuolinen kuukausiohjelma. Erilaiset teemat, infot ja vierailijat houkuttelivat myös kävijöitä. Jotkut kävijät saivat hankalaan elämän tilanteeseen helpotusta pelkän tietoisuuden avulla.



Narikat ovat mahdollistaneet kävijöille ainakin seuraavia kokemuksia:

- Sosiaalisia kohtaamisia
  - Lieventää yksinäisyyttä, laajentaa omaa sosiaalista verkostoa ja saa vertaistukea.
- Osallisuutta ja yhteiskehittämistä
  - Saa vaikuttaa toimintaan ja kehitysideat tulevat kuulluksi. Voi löytää omia vahvuuksia, joita pääsee käyttämään. On mukana toiminnassa, johon on sitoutunut.
- Apua, neuvoja ja ohjausta
  - Asiantuntijoita tavattavissa ja asiat hoituvat joustavasti uuteen suuntaan.
- Työntekijät toimivat linkkinä eri palveluihin ja palveluiden välillä
  - Työntekijä antaa tietoa palveluista, ohjaa palveluihin ja saattaa palveluihin. Työntekijä voi olla koordinoija, joka vastaa koko kuntoutusprosessista.
- Vinkkejä ja infoa
  - Saa tietoa eri palveluista ja osallistumisen mahdollisuuksista.
- Virkistymistä ja elämyksiä
  - Saa uusia kokemuksia ja oppii uusia asioita.
- Sähköiset palvelut käytettävissä
  - Saa neuvontaa etäpalvelujen käytössä.

## KOLME POINTTIA KOHTAAMISPAIKOISTA

**1. Annetaan mahdollisuus aitoon kohtaamiseen ja vertaisuuteen, mikä edistää tarvittavan palveluohjauksen toteutumista.**

**2. Asiakastapaamiset tapahtuvat tiheällä rytmillä ja erilaisissa tilanteissa, mikä edistää asioiden etenemistä ja asiakkaan kuntoutumista.**

**3. Hyvin toteutettuna kohtaamispaikkatoiminta on taloudellista ja tehokasta.**

# TOINEN RAITA

---

## Ryhmät





## **Asiakas**

*”Avoimuus on tärkeää, että kaikki on vastavuoroista, että ammattilainenkin on mukana.”*

*”Mulla oli iso kynnys tulla tänne, mutta täällä on mielenkiintoiset ihmiset. Olen saanut paljon, sosiaalinen puoli on vahva.”*

*”Puoli vuotta sitten en puhunut kelleen mitään, join kahvikuppini ja menin kotio. Nyt uskallan puhua oudoimmillekin ihmisille.”*

## **Työntekijä**

*”Koska ryhmän osallistujat ovat olleet pitkään samassa ryhmässä, on siinä avoin tunnelma ja ajoittain on nostettu esiin hyvinkin henkilökohtaisia asioita.”*

*”Yksinäisyyden vähentämisessä lyhyet ryhmät eivät toimi yhtä hyvin kuin pitkään jatkuvat ja säännölliset ryhmät. Versossa (vertaisten ryhmä) jotkut kävijät ovat alkaneet tavata toisiaan myös ryhmän ulkopuolella, mutta se on vaatinut paljon aikaa.”*

*”Suurin osa hankkeen aikana arjessaan pieniä tai suuria edistysaskelia ottaneista asiakkaista on osallistunut johonkin tai kaikkeen hankkeen järjestämään ryhmätoimintaan. Ryhmämuotoinen toiminta on siis selkeästi tuonut asiakastyöhön jotakin oleellista lisää kuin että tehtäisiin pelkkää yksilötyötä.”*



## Ryhmätoiminnot ja vertaisuus

Hankkeen työtapana oli suunnitelmallinen ryhmätoiminta, joka nähtiin kuntoutumista edistävänä palveluna. Toiminta toteutettiin teema- ja vertaisryhmissä erilaisin menetelmin. Ryhmissä paneuduttiin arki-, työelämä- ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseen. Ryhmien yksi tarkoitus oli luoda kuntouttava prosessi, jossa ryhmän ohjaaja opastaa ja rohkaisee osallistujia erilaisten taitojensa käyttämiseen. Kaikille ryhmille ja ryhmäläisille oli yhteisenä tavoitteena tukea toisiaan arjessa sekä edistää osallisuutta ja vertaisuutta. Lisäksi tarjottiin foorumi sosiaalisten taitojen kehittämiseen.

## Vertaistoiminnan merkitys ryhmissä

Vertaistuki on vastavuoroista kokemusten vaihtoa, jossa samankaltaisia prosesseja elämässään läpikäyneet tukevat toinen toisiaan. Vertaistuen kautta ihmiselle tulee kokemus, että hän ei ole tilanteessaan yksin. Parhaimmillaan vertaistuki on osallistujille eheyttävä kokemus.

Ammattilaisten ja vertaisten yhteistyö oli tärkeää. Sen myötä saatiin kokemustietoa, joka auttoi kaikkia ryhmäläisiä. Samalla lisääntyi osallisuus.

## SoKu-hankeen ryhmät

Hankkeessa toteutettiin yksilötyön rinnalla monia ryhmiä, joiden tarkoitus oli auttaa asiakkaita heidän sen hetkessä elämäntilanteessaan. Niitä olivat yhteistyössä eri ammattilaisten kanssa

toteutetut kuntoutumista edistävät ryhmät, vertaistukeen pohjautuvat ryhmät ja erilaiset teemalliset ryhmät, kuten nuorten ryhmät, liikuntaryhmät, taideryhmät ja kiusattujen ryhmät.

Ryhmiä oli sekä määräaikaista että toistaiseksi kokoontuvia. Ryhmien sisällön suunnittelu ja toteutus tehtiin asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Lisäksi huomioitiin, että toiminta tuki yksilöllisiä tavoitteita. Osalle asiakkaista ryhmään osallistuminen rakennettiin osaksi suunnitelmallista kuntoutusta.

Ryhmätoiminnassa osallistujien osaamisesta, vahvuuksista ja toimintakyvystä sai monipuolisen kuvan. Ryhmiin osallistuminen mahdollisti asiakkaille omien vahvuuksien esille tuomisen ja vahvistamisen. Ajatus oli se, että yleensä meillä kaikilla on vahvuuksia. Toisaalta toiminta antoi konkreettista tietoa myös asiakkaiden toimintakyvystä ja terveydentilasta. Esimerkiksi suoriutuminen erilaisista tehtävistä tai tilanteista kertoi henkilön toimintakyvystä. Tämän kaltaiset asiat eivät välttämättä tule esille virastotyössä.

Ryhmätoiminnoissa oli hyödyllistä se, että hankkeen työntekijät tai muut ammattilaiset olivat mukana ryhmissä ja / tai ohjasivat niitä. Ryhmissä esille nousseet havainnot voitiin hyödyntää asiakkaan kanssa tehtävässä yksilötyössä. Moni asiakas osallistui useaan ryhmään. Näin työntekijät ja asiakkaat näkivät toisiaan erilaisissa toiminnoissa ja sosiaalisissa tilanteissa.

Hyvinä toimintamuotoina nousi esille eri ammattilaisten yhteistyössä toteuttamat ryhmät. Esimerkiksi liikuntaryhmän toteutus fysioterapeutin kanssa, luovan toiminnan ryhmä teatterialan ammattilaisen kanssa ja kiusattujen ryhmä psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa oli hyödyllistä asiakkaiden kannalta. Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan yhdistelmäryhmät toteutettiin yhteistyössä työllisyyspalveluiden kanssa. Ne nähtiin asiakkaiden ja palvelujen kehittämisen kannalta järkevinä.

Pitkäaikaiset ja säännölliset ryhmät mahdollistivat henkilöiden keskinäisen luottamuksen ja vertaistuen kehittymisen. Ryhmissä käsiteltiin ja jaettiin kokemuksia monille tärkeistä aiheista kuten masennus, yksinäisyys, kiusaaminen, vuorovaikutus sekä työ- ja koulutusmahdollisuudet.

Hankkeessa syntyi näyttöä siitä, että ryhmiin osallistuneiden asiakkaiden asiat etenivät nopeammin tavoiteltuun suuntaan kuin vain yksilötyössä olleiden.

## KOLME POINTTIA RYHMISTÄ

- 1. Ryhmäläiset suunnittelevat ryhmän toiminnan, joka auttaa sitoutumaan ryhmään.**
- 2. Asiakkaille on hyötyä siitä, että yksilötyötä tekevät työntekijät ovat mukana ryhmissä ja / tai ohjaavat niitä. Ryhmissä esille nousseet havainnot voidaan hyödyntää asiakkaan kanssa tehtävässä yksilötyössä. Eri alojen ammattilaisten yhteistyö ryhmätoimintojen toteutuksessa luo asiakkaille paremmat mahdollisuudet kuntoutumiseen.**
- 3. Ryhmätoimintoihin osallistuvat asiakkaat saavuttavat paremmin tavoitteitaan, kuin vain yksilötyössä olleet.**

# KOLMAS RAITA

---

## Nelikanta-yhteistyö





### **Asiakas**

*"Minun kohdallani tulisi kysymykseen uudelleen kouluttautuminen. Tavoitteena on saada terveystilanne kuntoon ja tietysti päästä työelämään."*

*"Olen saanut paljon apua virallisten paperien ja hakemusten täyttämässä (mm. Kela)."*

*"Tärkeä kohtaamispaikka, jossa voidaan auttaa Kelan yms. palvelujen kanssa sekä tehdä niiden kanssa yhteistyötä, että oma arki sujuu helpommin ja on helpompi motivoitua tekemään lisää asioita jotka tukevat kuntoutusta, työllistymistä ja opiskelua."*

### **Työntekijä**

*"Myös asiakas saa käsityksen, mitkä palvelut ovat mahdollisia ja mitä tietoja hakemukseen tarvitaan."*



## Asiakas, sosiaali- ja terveysalan sekä Kelan ammattilainen yhdessä

Sosiaali- ja terveyspalveluissa eri ammattilaiset hoitavat tarkasti omaa sektoriaan. Palveluiden jakautuminen on johtanut siihen, että aikuissoisialityön asiakas saattaa joutua avun saamiseksi kulkemaan useaan kertaan eri ammattilaisten välillä. Tästä syntyy helposti haasteita niille henkilöille, jotka tarvitsevat monialaista palvelua. Pirstoutunut palvelujärjestelmä näkyy myös sujuvuuden puutteena ja heikkona asiakasohjauksena. Se voi aiheuttaa asiakkaiden ongelmatilanteiden pitkittymisiä ja avun tarpeen kasvua. Tämän kaltainen palvelujen käytön tehottomuus aiheuttaa myös lisääntyviä kustannuksia.

Asiakkaiden tarvitsemat palvelut ovat usein monimuotoisia ja niiden toteuttamiseen tarvitaan useiden ammattilaisten osaamista. Pitää siis olla kokonaisuuksien hallintaa. Asiakkaiden kannalta ajatellen ammattilaisten yhteistyö nopeuttaa asioiden etenemistä ja edistää kuntoutumista. Monialaisen yhteistyön tärkeyttä voi perustella monesta eri näkökulmasta. Niitä ovat muun muassa asiakkaan oikeanlaisen ja oikea-aikaisen palvelun saatavuus, asiantuntijaosaamisen lisääntyminen ja palvelujärjestelmän toimivuuden paraneminen.

Edellä esitetyt seikat nostivat esille selkeän tarpeen ammattilaisten tiiviiseen ja monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijöillä pitää olla asiakkaan

kokonaistilanne hallussa. Heidän tulee auttaa asiakasta toimimaan palveluviidakossa oikealla tavalla. Niinpä hankkeessa ryhdyttiin rakentamaan toimivaa Nelikanta-yhteistyötä. Siinä asiakas, sosiaali- ja terveysalan ammattilainen sekä Kelan asiantuntija yhdessä arvioivat palveluiden tarpeen ja tekivät jatkosuunnitelmat.

Hankkeessa asiakkaan, sosiaalialan ammattilaisen, sairaanhoitajan ja nimetyn Kelan työntekijän välinen yhteistyö oli varsin toimivaa. Asiakkailla saattoi olla terveydenhuollon palveluihin jumiutuneita tilanteita, jolloin asiat eivät edistyneet. Joskus myös oikeat etuudet olivat jääneet saamatta. Kolmen työntekijän ja asiakkaan (Nelikanta) yhteistyön myötä kokonaistilanne selvitettiin tehokkaasti. Asiakkaalle laadittiin palvelusuunnitelma, jonka mukaan edettiin eteenpäin. Kaiken kaikkiaan toiminta vähensi asiakkaan huolia ja mahdollisia lääkärikäyntejä.

Monialaisessa Nelikanta-yhteistyössä onnistumisen mittana oli se, että asiakas saa oikean palvelun mahdollisimman oikeaan aikaan. Asioiden hoitaminen tehtiin joustavaksi. Nelikantatapaamiset voitiin toteuttaa nopealla rytmillä kahdesti viikossa. Kelan asiantuntija (kuntoutusneuvoja) oli paikalla videoyhteyden kautta. Näin asiakkaan asiat etenivät sujuvasti verrattuna siihen, että jokainen asiantuntija olisi tehnyt työtä asiakkaan kanssa erikseen.



## **Nelikanta-yhteistyön hyötyjä ovat muun muassa seuraavat:**

- Yhteinen neuvottelu mahdollistaa tiedon jakamisen kaikille yhtä aikaa.
- Luodaan yhteinen ymmärrys.
- Asiakkaan sitoutuminen paranee, kun hän on mukana alusta alkaen.
- Jaettu tieto on kaikille samanlaista, mikä vähentää väärinkäsityksiä.
- Lisäselvityspyynnöt vähenevät, kun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset osaavat tehdä asianmukaiset lausunnot ja asiakas oikeanlaisen hakemuksen.
- Varmistetaan toteutettavan palvelun oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus.
- Voidaan paremmin antaa ehkäisevää tukea asiakkaan arkeen ja terveyteen liittyen.
- Videoneuvotteluyhteyden hyödyntäminen mahdollistaa palvelun joustavan toteuttamisen.

## **KOLME POINTTIA NELIKANTA-YHTEISTYÖSTÄ**

- 1. Nelikanta-yhteistyössä (asiakas, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset sekä Kelan asiantuntija) asian hoitaminen ja tiedon jakaminen on sujuvaa ja asiakkaan edun mukaista. Yhteistyön onnistumisen mittana on oikeanlaisen ja oikea-aikaisen palvelun toteutuminen.**
- 2. Aktiivisen yhteydenpidon avulla vältytään turhilta hakemuksilta ja lisäselvityspyynnöiltä.**
- 3. Videoyhteys on toimiva ja joustava tapa järjestää nelikantaneuvotteluja.**

# NELJÄS RAITA

---

## Tiedottaminen ja viestintä



---

”

### **Työntekijä**

*”On kävijöitä, jotka ovat kertoneet esimerkiksi työntekijän mielenterveyskeskuksesta tai aikuissosiaalityöstä vinkanneen Narikasta. Ja ovat sen jälkeen huomanneet Narikan Facebook-päivityksiä paikallisissa ryhmissä ja tämän jälkeen rohkaistuneet tulemaan. Jotkut kävijöistä ovat itse seuranneet Narikan sivuja joitakin kuukausia ja tämän jälkeen rohkaistuneet tulemaan. Tiedottaminen Facebookissa Narikan toiminnasta tekee toiminnasta myös ”normaalimpaa.”*

*”Facebook- ja sähköinen tiedottaminen on tarpeellista, koska sillä tavoittaa helposti useita ihmisiä.”*

”

## Kaikki toiminta on viestintää

Meidän pitää ajatella, että kaikki se, mitä teemme on myös viestintää. Viestinnällä on keskeinen osa myös sosiaalityön asiakaspalvelussa. Hyvin suunniteltu ja toteutettu viestintä sujuvoittaa asiakastyötä ja on sosiaalityön kannalta kustannustehokasta. Se estää myös mahdollisia väärinkäsityksiä ja virheitä. Suunnitelmallisella ja tavoitteellisella viestinnällä voidaan rakentaa uskottavia palveluja. Ennakoiva viestintä säästää resursseja ja antaa aikaa asiakastyöhön. Ylipäätään kaikki yhteistyö sujuu paremmin hyvin toteutetulla viestinnällä.

On hyvä huomioida, että viestintä on myös vuorovaikutusta. Eli, mitä paremmin tunnet viestisi vastaanottajat, sitä paremmat mahdollisuudet sinulla on muotoilla viestisi oikein. Hyvin muotoiltu viesti vaikuttaa haluamallasi tavalla. Oleellista on ymmärtää, millainen kuva toiminnasta annetaan viestinnän kautta. Viestintä kokonaisuudessaan kattaa monia osa-alueita sisäisestä ulkoiseen. Aktiivinen viestintä on ennakoivaa, jonka avulla vältetään mahdollisia selittelytilanteita.

Hankeessa päätettiin toteuttaa mahdollisimman hyvää viestintää sekä asiakkaille että yhteistyökumppaneille. Rakensimme hankekuva viestinnän avulla. Ajattelimme, että hyvä viestintä madaltaa asiakkaiden kynnystä osallistua toimintoihin. Monille uudet sosiaaliset tilanteet olivat haasteellisia. Kokemuksemme perusteella aktiivisella ja monipuolisella viestinnällä saadaan asiakkaita mukaan toimintaan, josta on heille etua.

Pelkät mainokset seinillä tai Facebook-päivitykset eivät yksin toimineet. Tarvittiin lisäksi aktiivista tiedottamista, joka sisälsi houkuttelua ja muistuttamista. Hankkeen toiminnasta tiedotettiin asiakkaille muun muassa tekstiviesteillä, kirjeitse, Facebook-sivulla, Narikassa mainostamalla, ilmoitustauluilla, paikallislehdessä ja kunnan nettisivuilla.

Yhteistyökumppaneille tiedotettiin sähköpostitse, erilaisissa tapaamisissa ja tiimeissä. Sähköpostilla lähetettiin hankkeen kuulumisia, tulevia tapahtumia, Narikoiden kuukausiohjelmat ja mainoksia ryhmistä, vierailijoista sekä retkistä. Oleellista oli se, että viestit olivat helposti tunnistettavia ja ulkoasultaan yhdenmukaisia. Asiakkaiden kannalta oli tärkeää se, että yhteistyökumppanit jakoivat omista toimipaikoissaan tietoa hankkeen tapahtumista ja Narikoiden ohjelmista.

## Tekstiviestit

Tekstiviestit toimivat hyvin kahdensuuntaisen viestinnän välineenä. Niitä piti kuitenkin lähettää harkitusti ja kohdennetusti.

## Kirjeet

Kirje lähetettiin asiakkaille joka kuukausi. Se antoi tietoa hankkeen tapahtumista yleisesti. Mukana oli kuukausiohjelma sekä joskus erityisiä mainoksia ryhmistä tai retkistä. Myös kirjeet pitivät hankkeen toiminnan mielessä niillä asiakkailla, jotka eivät säännöllisesti osallistuneet toimintaan.

## Facebook

Facebook oli hyvä tapa jakaa tietoa toiminnasta. Facebookin avoimen tiedottamisen kautta viesti välittyi myös kävijöille, jotka harkitsivat palveluihin ja Narikkaan tulemistä. Moni rohkaistui tulemaan vasta sitten, kun oli tarpeeksi monta kertaa kuullut Narikasta.

Facebook-sivuille laitettiin 1-2 kertaa viikossa kuluva viikon ohjelma ja se jaettiin myös paikallisiin facebook-ryhmiin, jotta tiedote sai mahdollisimman paljon näkyvyyttä.

Hankkeessa säännöllisesti käyneet henkilöt seurasivat aktiivisesti Facebook-sivuja. Sivujen toimiva päivitys toimi heille myös muistutuskanavana.

## Nettisivut ja lehti-ilmoitukset

Kuntien nettisivuilla ja paikallislehdissä oli Narikoiden kuukausiohjelmat. Joskus kaupungin verkkosivujen etusivulle nostettiin tiedote hankkeen tapahtumasta.

## KOLME POINTTIA TIEDOTTAMISESTA JA VIESTINNÄSTÄ

- 1. Viestinnällä osoitat olevasi kiinnostunut toisesta ihmisestä.**
- 2. Tiedottaminen ja viestintä ovat toiminnan kannalta ensiarvoisia ja niitä ei juurikaan tehdä liikaa.**
- 3. Avoimesti, säännöllisesti ja riittävän usein tehty tiedottaminen madalta asiakkaiden kynnystä tulla palveluihin.**

# HANKKEESSA HYVÄKSI HAVAITU



Kykyviisari on Työterveyslaitoksen kehittämä maksuton työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä. Kykyviisarin avulla vastaaja voi selvittää omaa tilannettaan, keskeisiä vahvuuksiaan ja kehittämiskohtiaan.

Asiakastyössä käytettynä se on vastaajan ja hänen ohjaajansa yhteinen työkalu. Se toimii

hyvin myös keskustelun avaajana. Kykyviisarin avulla voidaan kartoittaa vastaajan lähtötilanne, asettaa muutostavoitteita ja suunnata toimintaa tavoitteiden mukaisiksi.

Kun Kykyviisari tehdään toistamiseen, esimerkiksi intervention jälkeen, voidaan arvioida työ- ja toimintakyvyssä tapahtunutta muutosta. Sen avulla voidaan arvioida toiminnan vaikuttavuutta.

Kykyviisari toimii asiakasohjauksen ja verkoston yhteisenä työvälineenä, kun tehdään yhdessä töitä asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn kohentamiseksi.

*Lisää tietoa saat: [www.kykyviisari.fi](http://www.kykyviisari.fi)*

# HANKETTA RAHOITTIVAT

*Etelä-Pirkanmaan sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke (SoKu) oli Euroopan sosiaalirahaston ja Akaan, Urjalan sekä Valkeakosken rahoittama hanke.*



Akaa

URJALA  
KOTI POHJANTÄHDEN ALLA

Valkeakoski

”

*”Narikassa minut on huomioitu ja olen saanut tukea ja apua tilanteeseeni kokonaisvaltaisesti. Täällä ei vähätellä kenenkään tilannetta tai avuntarvetta. Tuntuu siltä, että täällä minusta on ”otettu koppi”.....en enää ajelehti tuntemattomassa vaan on edes pieni välähdys (mutta erittäin tärkeä) siitä mihin on matkalla ja että sitä matkaa kannattaa tehdä. Summa summarum: Narikka on erittäin tärkeä ja tarpeellinen toimintamuoto sosiaalisen kuntoutumisen kannalta! KIITOS!!! (Asiakas)*

”

Nyt on aika uudistaa aikuissosiaalityötä! Rakenteita ja toimintatapoja tulee muuttaa asiakkaiden tarpeita ja yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia vastaavaksi. Sosiaalityön ammattilaisilla on osaamista kaikkeen tähän. Esteet uudistumiselle ovat rakenteissa ja aikuissosiaalityön arvostuksen puutteessa.

Aikuissosiaalityön asiakkaita ei nähdä uusien palvelujen tarvitsijoina. Sen vuoksi tämä ryhmä kansalaisista saa kokea konkreettisesti palvelujen riittämättömyyden. Aikuissosiaalityön tragedia on se, että teemme sitä vanhalla tavalla tietäen, että on olemassa paremmat ja tehokkaammat toimintatavat.

On siis luovuttava vanhoista, jopa tehottomista toimintatavoista. Tulee rohkeasti ottaa käyttöön yhteisösosiaalityö ja ryhmätoiminnot. Kannattaa myös panostaa kumppanuuksiin. Uskomme, että näin aikuissosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen laatu on sekä toiminnallisessa että taloudellisessa mielessä parempaa kuin nykyinen taso.

Tässä kirjasessa esitetään neljä hankkeen toteuttamaa toimintatapaa, joista oli hyötyä monille sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille. Niitä käyttämällä ja kehittämällä voi saada aikuissosiaalityöhön uutta suuntaa. Hankkeessa oli yli 250 osallistujaa ja toimintoja kehitettiin yhteiskehittämisen hengessä.

Kiitämme kaikkia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita!

**Vipuvoimaa**  
**EU:lta**  
2014–2020



Etelä-Pirkanmaan  
**SoKu**  
HANKE

Kohtaamispaikka  
**NARIKKA**  
Akaa – Urjala – Valkeakoski

