

PÄÄKAUPUNKISEUDUN SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN KUNTAVERKOSTO – SOSIAALINEN KUNTOUTUS ETÄPALVELUNA

Tytti Hytti 1.9.2020



Socca

Pääkaupunkiseudun
sosiaalialan osaamiskeskus



SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN PK- KUNTAVERKOSTO 2020

KEVÄTKAUDEN 2020 TEEMANA SOSIAALINEN KUNTOUTUS ETÄPALVELUNA

Soccan raportti sosiaalisen kuntoutuksen etä- ja digisosiaalityön mahdollisuuksista (vinkkejä ja ideoita)

STM ohjeistus kehittää uusia toimintamalleja, mm. kuty ja sosku

TIEDON KERUUTA

- kysely kuntien työntekijöille touko-kesäkuussa, 41 vastaajaa
- pääkaupunkiseudun työntekijöiden vertaistapaaminen kesäkuussa, 19 työntekijää
- asiantuntijakonsultointi

VAIKUTTAMISTYÖ

Kuntaliiton verkosto
Helsingin [blogi](#) ja [Talentia-lehden juttu](#)
Raportti tiedonkeruun tuloksista & tiedon välittäminen esimiehille ja pk-seudun kuntiin
Praksis –verkosto
Artikkelin kirjoittaminen

MITEN SOSIAALISESSA KUNTOUTUKSESSA VOI HYÖDYNTÄÄ ETÄKUNTOUTUKSEN JA DIGISOSIAALITYÖN MAHDOLLISUUKSIA

Versio 2.0 (9/2020)

ETÄNÄ TEHTÄVÄ SOSIAALINEN KUNTOUTUS- Tiedonkeruu aikuissosiaalityön työskentelytavoista kevään 2020 poikkeustilan aikana



Tytti Hytti, erikoissuunnittelija Socca/HUS
elokuu 2020

Kysely sosiaalisesta kuntoutuksesta korona-aikana (1/2)

- Kyselyllä kerätään tietoa pääkaupunkiseudun kunnista muuttuneista sosiaalisen kuntoutuksen työkäytännöistä ja kokeiluista kevään 2020 koronaepidemian aikana.
- Kyselyllä halutaan tuoda esille työntekijöiden kokemia onnistumisia ja kehittämisen kohteita.

Kysely sosiaalisesta kuntoutuksesta korona-aikana (2/2)

- Kyselyyn vastasi 41 työntekijää
 - sosiaalinen kuntoutus tai kuntoutusohjaus 15 vastaajaa
 - aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä 10 vastaajaa
 - aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajia 10 vastaajaa
 - muita työntekijöitä 6 vastaajaa (mm. maahanmuuttajapalvelut & jälkihuolto)

Vertaistapaaminen työntekijöille 16.6.2020

**HYVÄT KÄYTÄNNÖT JAKOON
DIGI- JA ETÄSOSIAALISESTA
KUNTOUTUKSESTA! –
teematapaaminen
pääkaupunkiseudun työntekijöille**

Tiistaina 16.6. KLO 14-16 Teams-tapaamisena

Lisätietoja ja ilmoittaudu mukaan:

tytti.s.hytti@hus.fi

TEEMAT TAPAAMISESSA:

❖ 14.00

Tervetuloa ja lyhyesti keitä meitä on paikalla
Johdattelua aiheeseen ja kokouskäytäntöihin

❖ 14.15

Etäryhmät ja yksilötyö

❖ 14.45

Kokemusasiantuntijan puheenvuoro ja ajatuksia etävertaistuesta

❖ 15.00

Digisyrjäytyminen ja digiosallisuuden tukeminen

❖ 15.25

Osaamisen kehittyminen ja osaamisen tuki - ajatuksia tulevasta

❖ 15.50

Kiitos ja palaute tapaamisesta



Socca

Pääkaupunkiseudun
sosiaalialan osaamiskeskus

16.10

.202 | 6

0

**YHTEENVETO A TIEDONKERUUSTA
– TYÖNTEKIJÖIDEN AJATUKSIA
POIKKEUSAJAN TYÖSKENTELYSTÄ**

YHTEYDENPITOTAVAT VASTAAVAT SOSIAALIBAROMETRIN 2020 TULOKSIA

- Pääasiallinen yhteydenpitoväline etätyöskentelyssä on ollut puhelin ja tekstiviestit. *”Nuoret suosii chattia ja viestittelyä ja tavallisia puheluita.”*
- Videotapaamiset ovat pääsääntöisesti toimiva työskentelymuoto asiakkaiden kanssa, joilla on tietotekniset valmiudet ja siihen tarvittavat laitteet. Monialaiset verkostot saa kiitosta.

YHTEYDENPITOTAVAT VASTAAVAT SOSIAALIBAROMETRIN 2020 TULOKSIA

- Osa asiakaskunnasta tarvitsee myös kasvokkaisia tapaamisia. Vastauksissa nostettiin esille *psykkisesti vahvasti oireilevat & kielitaidottomat, luku- ja kirjoitustaidottomat maahan muuttaneet henkilöt & asiakkaat, joilla ei ole mitään laitteita tai osaamista etäkommunikaatioon.*
- kävelyretkiä metsässä ja puistoissa *”uusi toimistohuone”*

ASIAKKAIDEN DIGITAISSA JA –VÄLINEISSÄ ON SUURTA HAJONTAA

- Haasteet liittyvät kykyyn käyttää laitteita, asenteisiin ja epäilevään suhtautumiseen, heikkoon taloudelliseen tilanteeseen hankkia laitteita sekä yhteysongelmiin.

“Yllättävän monella on todella huonot digitaidot, puuttuu s-postiosoitteita. Ei ole tietokonetta ym.”

“suhtautuminen teknologian käyttöön epäilevää eikä sen käyttöön ole halukkuutta”

“Asiakkaat ovat köyhiä, heillä ei ole kaikilla älypuhelimia tai tietokoneita.”

“Yhteydet eivät aina toimi edes tyydyttävästi, kuva, ääni pätkii, yhteys katkeaa ym.”



ETÄTYÖSKENTELEY VAATII UUDENLAISTA VUOROVAIKUTUSTA

- vuorovaikutus, luottamuksen rakentaminen ja yhteydensaaminen asiakkaaseen etäkommunikoinnissa on hitaampaa ja erilaista
- vaatii työntekijältä keskittymistä, läsnäoloa ja reagointia
- oma viestintä että toisen viestien tulkitseminen vaativat enemmän
- puhelimesta kehonkieli ja sanaton viestintä puuttuvat kokonaan
- välitöntä, suoraa, nopeaa kommunikointia chatissa
- työntekijän rooli rohkaisijana ja keskustelun virittäjänä korostuu
- ryhmässä moniäänisen dialogin turvaaminen

LUOTTAMUSSUHDE KOROSTUU

- Etätyöskentely onnistuu usein parhaiten asiakkaiden kanssa, jotka on jo tavannut aikaisemmin kasvokkain. Luottamussuhde korostuu.
- On tärkeää edetä asiakkaan ehdoilla.
- Joillekin asiakkaille asiointi etänä on helpompaa. Joitakin asiakkaita on tavoitettu helpommin. Osallistumisen kynnys on ollut matalampi videoyhteyksillä.
- Etäasioiminen koetaan sopivan muun muassa asiakkaille, joita tapaamiset jännittävät tai on vaikea liikkua paikasta toiseen.



UUDENLAINEN YHTEYS ASIAKKAASEEN

- Työskentelysuhde voi muuttua tasa-arvoisemmaksi ja asiakkaista on opittu uutta.

”Tavanomaisessa asiakastilanteessa esim. toimistolla ollaan enemmän työntekijän maaperällä, verkkoympäristö on neutraalimpi.”

”Asiakkaat ovat tuoneet esille paljon uusia puolia itsestään ja se on ollut todella virkistävää huomata!”

ETÄTYÖSKENTELEY VOI LUODA KUMPPANUUTTA

- Yhteiskehittämisen työtapa yksilötyössä -asiakkaat asiantuntijoiksi

“Teknologian käyttö on ollut yllättävän mukavaa ja sen käytön opettelu yhdessä on lähentänyt minua ja asiakkaita.”

“Saa erilaista yhteyttä asiakkaaseen yhdessä teknologiaa ihmetellessä.”

“Näkyä tasavertaisuus, kun työntekijät ja asiakkaat yhdessä digiloikanneet, ei niin organisaatiolähtöisesti. Asiakkaat ovat voineet opettaa myös työntekijöille ja poikkeusolot ovat voineet luoda kumppanuutta työntekijöiden ja asiakkaiden välille.”



“Asiakkaasta ei voi etukäteen tietää onko hän digi-innokas. Pitää henkilökohtaisesti kysyä mitä asiakas ajattelee ja antaa aikaa pohtia. On hyvä edetä ihmistä kuulostellen.”

DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMINEN

- Kokemuksena on, että yhdessä on tehty hienoja digiloikkia ja asiakkaat ovat myös voimaantuneet oppiessaan verkkoasiointia.
- Asiakkaita on tuettu osana työskentelyä monin tavoin esimerkiksi laitehankinnoissa, antamalla neuvontaa videotapaamisiin liittymisessä, näyttämällä uusia digimuotoja/ohjelmia puhelimesta tai tarjottu mahdollisuus opiskella/harjoitella etäasiointia yhdessä ohjaajan / it-osaajan kanssa.

”Yllättäen vähän digitaitoiset ovat oppineet ja innostuneet.”

”Motivointityötä on tehty ja hienoja digiloikka tuloksia saatu.”

”Asiakkaat oppivat hyvin, vaikka aluksi sitä epäilevätkin.”

YKSILÖTYÖSKENTELYN MENETELMÄT (1/2)

- Tärkeää on ollut erityisesti **psykososiaalinen keskustelutuki**
- *"mitä kuuluu? -soittoja"* ehdotetaan jatkossa myös hyväksi käytännöksi vrt. tukisoitot Sosiaalibarometrissä2020
- asiakkailta on tullut hyvää palautetta keskusteluavusta: yksinäisyys korostunut
- *"Yksilötyössä olemme käsitelleet yksinäisyyttä, masennusta, itseluottamusta, armollisuutta itseään kohtaan."*

YKSILÖTYÖSKENTELYN MENETELMÄT (2/2)

- Keskusteluavun tukena on myös käytetty **voimavaralähtöisiä menetelmiä ja voimavaratyöskentelyä**. Käytössä ovat olleet esimerkiksi tarinankerronta/kirjoittaminen, valokuvaaminen tai läsnäoloharjoitukset.
- Asiakkaita on tuettu **arjen sujumisessa ja elämänhallinnassa**.
 - on tuettu etänä myös toiminnallisesti, esimerkiksi auttamalla etätapaamisen aikana kodin siistimisessä tai ruoanlaitossa
 - ulkona käveleminen puhelintapaamisen yhteydessä
 - viikko-ohjelmat

YKSILÖTYÖSKENTELYN MENETELMÄT

- **Työvälineistä** eniten on hyödynnetty päivä- tai viikko-ohjelmia, erilaisia verkkomateriaaleja sekä **kotitehtäviä**.
- Moni työntekijä suhtautuu myönteisesti työvälineiden käyttämiseen.
- *“Osa asiakkaista on ottanut työkalut aktiiviseen käyttöön, mutta osalle ne jäävät viikosta toiseen hyödyntämättä.”*
- Työvälineet voivat olla psykososiaalisen työn apuna:
- *“Selventämässä ja konkretisoimassa tavoitteita, helpottamassa asioiden hoitamista sekä luomassa välittämisen kulttuuria.”*

RYHMÄTYÖSKENTELY

- Pääkaupunkiseudulla etäryhmätoimintaa on ollut monenlaista: etäkahvilatoimintaa, työvalmennusryhmätoimintaa, osallisuusvalmennusta, avointa nuorten ryhmätoimintaa sekä jo toisilleen tuttujen asiakkaiden suljettua vertaistuellista pienryhmätoimintaa.
- Työskentelytavat ryhmissä ovat olleet osallistavia ja voimaannuttavia. Ryhmissä on muun muassa **keskusteltu erilaisista hyvinvoinnin teemoista, tietoisuuksia, asiantuntijavieraita; informatiivisia videoita, hyödynnetty digitaalisuutta ja pelillisyyttä kuten tietokilpailuja, hyötylelejä ja virtuaalisia metsäkävelyjä.**

Suurin osa asiakkailta saadusta palautteesta on erittäin myönteistä. Ryhmistä on saanut sosiaalisia kontakteja, merkityksellistä tekemistä ja tulevaisuuden uskoa.

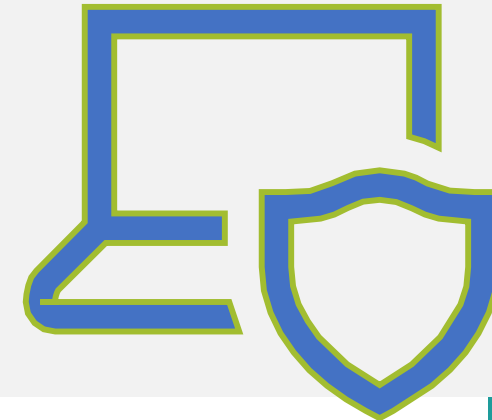
SOSIAALINEN KUNTOUTUS ETÄPALVELUNA – MITÄ PITÄÄ HUOMIOIDA?

KOHTI ASIAKASLÄHTÖISTÄ HYBRIDIMALLIA

- Laajasti työntekijöiden mielestä kaikenlaista etätyötä tulisi lisätä toimistotyön ja **kasvokkaisten kohtaamisten rinnalle**

"Ikinä etätyöskentely ei sovi kaikille, mutta kannatettavaa olisi hybridimalli, jossa etäpalvelua tarjottaisiin niille, joille se sopii."

- Etänä tehtävä työskentely tuo **monipuolisuutta asiakaskohtamisiin**: on mahdollista vastata **joustavasti asiakkaiden tarpeisiin** hänelle sopivalla tavalla
- Asiakkaille on tärkeää **esitellä erilaisia vaihtoehtoja asiointiin**
- Saman asiakkaan kanssa voi hyödyntää erilaisia kommunikointitapoja tilanteen mukaan. **SEKÄ ETTÄ**



HUOMIOI KEHITTÄMISESSÄ (1/3)

- **Työntekijöiden osaamisen vahvistamista tarvitaan.**
 - Työntekijät toivovat jatkuvaa digipalveluiden käyttökoulutusta, aikaa välineiden ja sovellusten opetteluun, tieto tietoturvasta ja esimiesten tukea digitaitojen kehittämiseen. Yhteinen keskustelu tiimissä etäpalvelusta: teknologiasta ja vuorovaikutuksesta koetaan tärkeänä.
- **Autetaan asiakkaita mukaan etäasiointiin.**
 - Neuvonnan tulisi olla henkilökohtaista, asiakkaan tahtista, selkokielistä ja konkreettista yhdessä opettelua. Osana asiakastyötä, osana kaupungin toimintoja, kokemusasiantuntijoiden apu.
- **Rahallinen tuki laitteisiin.**



HUOMIOI KEHITTÄMISESSÄ (2/3)

- **Varaa aikaa aloitusvaiheeseen.** Etäpalvelu tulee olla asiakkaan kanssa yhdessä sovittua. Kerrotaan mitä etätyöskentely tarkoittaa, varmistetaan käytettävien ohjelmien ja laitteiden saatavuus ja osaaminen & tietoturvasta keskustelu. Asiakkaan motivointi etäpalveluiden käyttämiseen.
- Etäpalvelu **suunnitelmallisena palveluna**: tapaamisille varattu aika. Asiakas voi valmistautua etätapaamiseen. Tavoitteellisuus.
- Etäpalvelu on myös tärkeää näkyä **tilastoissa**, jotta työ tulee näkyväksi.

HUOMIOI KEHITTÄMISESSÄ (3/3)

- **Monialainen kehittäjäryhmä**, joka voisi toimia etäpalvelun kehittäjänä ja konkreettisten asioiden juurruttajana työyhteisöissä.
- **Resursseja toteuttamiseen ja sisältöjen kehittämiseen**
 - Työntekijöillä tulee olla aikaa suunnitella palvelun sisältöjä. Työotteen lisääminen kaiken muun työn päälle ei tuota hyvää ja laadukasta etätoimintaa.

SOSIAALINEN KUNTOUTUS ETÄKUNTOUTUKSENA (1/2)

- Se on erilaisten etäteknologiaa (matkapuhelin, tietokone, tabletti, puhelimen ja tietokoneen yhteiskäyttö) hyödyntävien sovellusten tavoitteellista käyttöä kuntoutuksessa.
- Etäkuntoutuksesta tehdään päätös yhdessä asiakkaan kanssa. Osa kuntoutujan asiakassuunnitelmaa, johon etäkuntoutuksen sisältö ja yhteydenpitotavat kirjataan.
- Etäkuntoutus on ammattilaisen ohjaamaa ja seuraamaa.
- Sillä on selkeä tavoite sekä alku ja loppu. Sosiaalinen kuntoutus perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kokonaisvaltaiseen selvittämiseen. Itsearviointia voi tehdä myös etänä.

SOSIAALINEN KUNTOUTUS ETÄKUNTOUTUKSENA (2/2)

- Sisällöt suunnitellaan asiakkaiden tavoitteiden ja tarpeiden mukaan.
- Etäkuntoutusta voidaan toteuttaa yksilö-, tai ryhmämuotoisena.
- Ajasta riippumattomina menetelminä asiakkaalle tai ryhmälle voi antaa pohdintatehtäviä, joita sovitusti käydään yhdessä läpi.
 - mm. digitaalisia sovelluksia tai omahoito-ohjelmia
 - Käyttöön myös voimavaralähtöiset keinot kuten valokuvaus, musiikki, luonto tai pelillisuus
- Reaaliaikaisesti asiakas ja ammattilainen ovat reaaliajassa yhteydessä toisiinsa: videopuheluissa mm. kuntoutustarpeiden selvittäminen, sosiaalisen kuntoutuksen teematapaamiset, kotitehtävien läpikäyminen tai ohjaaminen käytännön asioissa



SOSIAALINEN KUNTOUTUS ETÄPALVELUNA –VISIO

Tavoitteellinen prosessi

Etäpalvelu osana asiakassuunnitelmaa. Siitä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Huomioi asiakkaan motivointi, osaaminen, laitteet & tietoturva.

Ammattilaisen ohjaamaa, seuraamaa ja yhdessä dokumentoitua.

- palvelutarpeen arviointia ja itsearviointia
- monialaista verkostotyötä
- yksilötyötä ja ryhmiä
- seuranta ja arviointi

Sulautuvaa

SEKÄ kasvokkaista työtä jalkautuen ja toimistolla
ETTÄ erilaisia laitteita ja kommunikointitapoja hyödyntävää **asiakkaan tilanteen mukaan**: *tekstiviestit, puhelut, chat, videopuhelut, salattu sähköposti*

Työskentely rakentuu luottamuksellisessa asiakassuhteessa ja yhdessä kokeillen.

Yksilötyötä ja ryhmiä

- teemat ja sisällöt asiakkaan tavoitteiden ja tarpeiden mukaan
- reaaliaikaisesti & omalla ajalla
- digitaaliset ja ei- digitaaliset työkalut ja materiaalit
- arjessa selviytyminen: neuvonta ja ohjaus, arkitaidot, toiminnallisuus
- psykososiaalinen työote: keskustelut & voimavara- lähtöisyys
- vuorovaikutussuhteiden tukeminen & etävertaistuki

Kokemusosaajat ja yhteiskehittäminen

**PÄRJÄÄMINEN
SOSIAALINEN
TOIMINTAKYKY
OSALLISUUS**



Kiitos!

Tytti Hytti
erikoissuunnittelija

040-3340821

tytti.s.hytti@hus.fi