

Ihminen asiakkuuden sisällä

HB-hankkeen kanssa työskentely on saanut minut pohtimaan työssäni vastaavana sosiaaliohjaajana entistä vahvemmin asiakkaan näkökulmaa suhteessa prosesseihin. Prosessit nojaavat lakeihin, budjetteihin ja määriteltyihin palvelukokonaisuuksiin, mutta miten niihin saataisiin yhä enemmän kunkin asiakkaan äänen yksilöllistä väriä mukaan? Millä tavalla me viranomaiset ja asiantuntijat voimme omasta roolistamme käsin edistää ja vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja toimijuutta? Millä keinoilla määritellyt palvelukokonaisuudet saataisiin joustaviksi ja yksilöllisiksi? Eräässä palaverissa mieleeni kirkastui vastaus: yhteistyöllä, yhteisen tavoitteen eteen ponnistellen. Mitä suurempi joukko toimijoita jakaa saman ideologian ja tavoitteen ja sitoutuu sen toteuttamiseen, sitä suurempi hyöty ja vaikutus saadaan suoraan asiakkaan elämään.

Mitä ajattelet, se näkyy toiminnassasi

Tämä on mielestäni kaunis ja melko yksinkertainen kuvaus todellisesta tilanteesta. Jos ajattelemme asiakkaan prosessin keskiöön, hän pääsee prosessin keskiöön. Jos ajattelemme palvelujen, budjettien ja reunaehtojen näkökulmasta, ne monesti pystyttävät muureja ja raja-aitoja aidon vuorovaikutuksen esteeksi tai vähintään hidasteeksi. Jos ajattelemme tärkeäksi arvoksi itsemääräämisoikeuden, toimijuuden, yksilöllisyyden ja näemme näiden termien kaikki värit ja vivahteet, se varmasti näkyy toiminnassamme ihmislähtöisyytenä.

Niin yksinkertaista, eikö? Tosiasiassa elämme sosiaalityön kentällä muutosten aikaa ja jäsenkunnissamme valmistaudutaan kiivaasti hyvinvointialueille siirtymiseen. Työkuormaa on paljon, aikaa rajallisesti. Siltikin – emmekö me työskentele kaikki yhteisten tavoitteiden eteen? Eikö siltikin tärkeimpänä teemana ja johtotähtenä kaikessa ole ihminen asiakkuuden sisällä? Jos vastasit kyllä, olet mielestäni tavoittanut jotakin keskeistä henkilökohtaisen budjetoinnin hankkeesta.

Tehdään yhdessä, jalkautetaan ja juurrutetaan hankkeen ideologiaa ja toimintatapoja, työskennellään ponnekkaasti ja samaan suuntaan – kohti yhä joustavampia ja ihmislähtöisiä palveluja!

Lopuksi voisin kertoa lyhyen esimerkin eräästä asiakasprosessista, joka toteutettiin HB-hankkeen riippumattoman tukihenkilön menetelmää käyttäen:

Asiakas oli ilmaissut halunsa muuttaa tietylle paikkakunnalle. Ennen muuttoa asiakas kävi riippumattoman tukihenkilön kanssa (tässä tapauksessa kyseessä oli hanketyöntekijä) tutustumassa alueeseen ja he pohtivat yhdessä mm. työmatkojen toteutumista, kävelymatkaa jne. Asiakas pääsi myös näkemään, millainen asunto on. Tutustumiskäynnin jälkeen riippumaton tukihenkilö oli yhdessä asiakkaan kanssa yhteydessä Etevan sosiaaliohjaajaan Skypen välityksellä. Asiakas kertoi, että hän haluaa muuttaa kyseiseen tukiasuntoon. Asiakas oli muuttamassa rivitalosta, joka sijaitsi ryhmäkodin välittömässä läheisyydessä tukiasuntoon, jonka pihapiirissä sijaitsi myös ryhmäkoti. Riippumaton tukihenkilö kävi asiakkaan kanssa läpi toiveet, harrastukset, työn ja tuen tarpeet. Kustakin osa-alueesta oli tehty kuvallinen pohja. Palvelusuunnitelmapalaverissa, jossa oli kunnan

lisäksi vanhemmat ja nykyisen sekä tulevan yksikön henkilökuntaa, asiakas kertoi valmistellun materiaalin pohjalta oman mielipiteensä asioihinsa. Materiaalin pohjalta nousi tärkeitä asioita esiin, joista tulevan yksikön henkilökunta sai tietoa ja asiakkaalle tärkeitä asiat konkretisoituivat. Yleisenä havaintona oli, että palaverissa mukana olleet kokivat tämän olleen hyvä menetelmä asiakkaan äänen kuulemiseen, tiedonsiirtoon ja asioiden huomioimiseen asiakkaan näkökulmasta.

Teksti: Minttu Istermaa, vastaava sosiaaliohjaaja