

Sosiaalinen raportti Lännen aikuissosiaalityö 2019

Asiakasosallisuusryhmän kannanotto Lännen aikuissosiaalityön palveluihin ja niiden kehittämiseen

Helsingin kaupunki on sitoutunut strategiassaan vahvistamaan kaupunkilaisen osallisuutta ja ottamaan asukkaiden näkemykset aiempaa vahvemmin huomioon myös kaupungin palvelujen kehittämisessä. Sosiaali- ja terveystoimialalla asiakkaat osallistuvat palvelujen kehittämiseen muun muassa asiakasosallisuusryhmien (asiakasraatien) kautta. Ryhmien toiminnan tarkoituksena on tuottaa asiakaskokemuksesta nousevaa tietoa sosiaalipalvelujen kehittämistä varten. Lännen aikuissosiaalityön asiakasosallisuusryhmään kuuluu 10 aikuissosiaalityön asiakasta ja kolme työntekijää. Ryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa pohtimaan sekä asiakkaiden itsensä esiintuomia teemoja että ottamaan kantaa käynnissä olevaan kehittämiseen. Tähän raporttiin on nostettu yhdessä sovitut teemat kevään 2019 tapaamisista ja raportti on käyty läpi yhdessä ryhmän kanssa syyskuussa 2019.

Raportissa tuodaan esiin Länsi-Helsingin aikuissosiaalityön asiakaskokemuksia sekä asiakkaiden tuottamia konkreettisia kehittämis ehdotuksia niin palveluiden saavutettavuuden kuin osallisuuden tukemisen suhteen. Konkreettisenä kehittämis ehdotuksena tuodaan esiin kaupungin asukastalotoiminnan laajentaminen Länsi-Helsinkiin. Raportin ovat koonneet yhdessä Lännen aikuissosiaalityön asiakasosallisuusryhmä (asiakasraati), sosiaalityöntekijä Olof Cantell, sosiaalityöntekijä Ljudmila Laamonen ja yhdyskuntatyöntekijä Tuija Salovaara.

1. Asiakasosallisuusryhmän kokemuksia palveluista

Kevään 2019 tapaamisissa on arvioitu Lännen alueen asukkaiden hyvinvointia edistäviä toimenpiteitä ja aikuissosiaalityön palvelujen toimivuutta. Palveluista eniten kiitosta on saanut sosiaaliaseman aulassa sijaitseva pieni asukastila Hopeala, jonka toiminta on koettu tärkeänä yksinäisyyden lievittäjänä ja mielekkään tekemisen paikkana. Aulan ja Hopealan tietokoneet sekä niiden käyttöön ja sähköiseen asiointiin liittyvä neuvonta koettiin myös erityisen tarpeelliseksi. Aulan henkilökunta (vahtimestarit, vartija ja Hopealan isäntä) koettiin turvalliseksi ja iloisiksi.

Kritiikkiä ryhmä antoi erityisesti asiakkuuteen liittyvien prosessien epäselvyydestä, hitaudesta ja heikosta tiedotuksesta. Työntekijöitä ei ole saanut kiinni ja puhelinvastaajien viestit eivät ole olleet ajan tasalla. Työntekijöiden poissaolot ovat viivästyttäneet asioiden käsittelyä eikä mahdollisista sijaisista ole ollut saatavissa tietoa. Hakemuksen jättämisen jälkeen ei ole voinut olla varma, että hakemus on edennyt oikealle työntekijälle ja otettu käsittelyyn. Tapaamisajan varaamiskäytännöt ovat olleet epäselviä, koska aikaa ei saa suoraan puhelimeen vastaavalta työntekijältä tai aulan asiointitiskiltä, kuten useissa muissa palveluissa.

Kirjallinen asiointi koettiin erityisen hankalaksi silloin, kun asia on niin monimutkainen, että sitä on hankala kuvailla kirjallisesti. Suullisesti selvitetty asia tai hakemus ja työntekijän siihen antama vastaus jättävät varman olon siitä, että asia on ymmärretty ja etenee. Kirjallisen hakemuksen jättäminen kasvottomaan järjestelmään puolestaan jättää olon epävarmaksi. Huolta herätti kirjallisen asioinnin onnistuminen henkilöiltä, joilla on toimintakyvyn rajoitteita, kuten puutteellinen kielitaito tai toimintakyvyn rajoite (oman toiminnan ohjauksen vaikeus esim. adhd tai aivovamma).

Ryhmässä pohdittiin myös sitä, miksi asiakkaita on välillä vaikea saada mukaan erilaiseen järjestettyyn ryhmätoimintaan. Osallistujien mukaan asiakkaita saisi toimintaan mukaan enemmän, jos työntekijät ehtisivät/osaisivat motivoida asiakkaita, tiedotus olisi selkeämpää ja ihmisten valmiudet osallistumiseen otettaisiin

toiminnan suunnittelussa paremmin huomioon. Osallistumisen esteiksi nähtiin mm. raha, masennus, varusteiden puute, paniikkihäiriö, motivaation puute, ujous, terveydelliset rajoitteet, päihdeongelma, kaupungin vieraus ja sitoutumisen vaikeus.

Ryhmä nostaa esiin kokemuseräisen huolen siitä, että aikuissosiaalityössä ei tunneta vammaispalvelulakia eikä siten ole osattu ohjata asiakkaita hakemaan tukia esimerkiksi tilanteissa, joissa on toimintakykyä alentava neuropsykiatrinen diagnoosi. Ryhmä arvioi vammais-termin yhdeksi syyksi siihen, etteivät työntekijät ja asiakkaat ymmärrä hakea vammaispalvelulain mukaisia etuja ja palveluita. On vaikea hahmottaa, että laissa määritelty vammaisuus sisältää muutkin kuin kehitysvammaan tai pitkäkestoiseen liikuntavammaan liittyvät toimintakyvyn alenemat (kuten vaikea äkillinen sairaus, psyykinen tai neuropsykiatrinen diagnoosi).

Ryhmä on huolissaan siitä, että palvelujärjestelmä hahmottuu monimutkaisena ja yksilöltä vaaditaan usein tilanteeseen nähden ylivoimaista kykyä hakea itselleen sopivia palveluita. Ryhmässä oli kokemuksia myös siitä, että tiedon vaikea löydettävyys tai sen puute ovat johtaneet tilanteisiin, joissa esimerkiksi naapurin vanhukselle ei ole osattu hakea apua oikeasta paikasta. Selkeämpi ja näkyvämpi tiedotus auttaisi kaupunkilaisia hahmottamaan sitä, mistä apua voi milloinkin hakea.

2. Kehittämisehdotus: Länsi-Helsinkiin on perustettava kaupungin ylläpitämä asukastalo

Asiakasosallisuusryhmä näkee, että sosiaalipalveluja pitäisi kehittää enemmän arjen mielekkyyttä ja osallisuutta tukevaksi sekä ongelmia ennaltaehkäiseviksi. Ryhmän näkemyksen mukaan asukastalotoiminnan keinoin voidaan vähentää yksinäisyyttä, ennaltaehkäistä syrjäytymistä sekä mahdollistaa harrastaminen ja kulttuurista nauttiminen myös vähävaraisille. Toiminnan kautta voidaan myös lisätä arvostusta kanssaihmiä, omaa asuinympäristöä ja luontoa kohtaan sekä lisätä elämän mielekkyyttä. Asukastalossa tulisi olla toimintaa ja mahdollisuus vapaaseen oleskeluun aamusta iltaan, vakituinen ohjaaja ja mahdollisuus vapaaehtois-toimintaan, liikunta- ja muita harrastusryhmiä, ympäristönhoitotalkoita sekä kierrätysneuvontaa ja –piste.

Ryhmä muistuttaa, että Länsi-Helsingissä ei ole yhtään kaupungin ylläpitämää asukastaloa, joten alueen asukkaat eivät ole yhdenvertaisessa asemassa muihin ilmansuuntiin nähden. Lännessä ei myöskään ole tarpeeseen vastaavaa järjestön ylläpitämää asukastaloa. Lännen aikuissosiaalityön Hopeatien tiloissa sijaitseva pieni asukastila Hopeala on monelle asukkaalle tärkeä paikka, mutta sillä ei ole tilojen puolesta potentiaalia laajentua tai olla iltakäytössä. Hopealassa ei ole myöskään vakituista sosiaalialan koulutuksen saanutta työntekijää.

Palveluneuvonta ja sähköisessä asiointissa tukeminen on ryhmän mielestä tällä hetkellä puutteellista. Kaupungin ylläpitämässä asukastalossa olisi mahdollisuus antaa palveluneuvontaa, asiointitukea ja digiopastusta matalalla kynnyksellä. Asiakkaiden tukeminen hakemusten täytössä ja sähköisessä asiointissa ei ole nyt kirjattuna Länsi-Helsingin sosiaalipalveluissa kenenkään toimenkuvaan, vaan sitä tekevät oman työnsä ohessa Hopealan ohjaaja ja vahtimestarit.

Ryhmä laati asukastalosta ehdotuksen myös kaupungin osallistuvaan budjettiin, mutta sen läpimenoista äänestyksessä ei ole varmuutta eikä osallistuvan budjetoinnin kautta voida rahoittaa pysyvää toimintaa.

3. Ehdotuksen liittyminen aikuissosiaalityön kehittämiseen ja kaupunkistrategiaan

Asiakasosallisuusryhmän ehdotus asukastalosta kohtaamisen, mielekkään tekemisen ja matalan kynnyksen tuen paikkana mahdollistaisi Länsi-Helsingin sosiaalipalveluiden kehittymisen asukkaiden osallisuutta tukevaan suuntaan. Se vastaisi osaltaan myös ryhmän tunnistamaan tarpeeseen matalan kynnyksen asiointituen ja palveluneuvonnan lisäämiseksi.

Ehdotus on linjassa aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön kehittämisen kanssa. STM:n selvitystyöryhmän tuottaman selvityksen (Karjalainen, Metteri, Strömberg-Jakka 2019) mukaan aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön tulee hallinnollisen ja yksilökeskeisen työn lisäksi olla luonteeltaan myös jalkautuvaa ja tarvittaessa etsivää lähipalvelua, jossa toteutuu myös yhteisöllinen ja alueperustainen lähestymistapa. Uudistuvien sosiaalityön palvelujen on toteutettava samanaikaisesti osallisuuden, toimintakyvyn, osaamisen ja työllisyyden tavoitteita. Asiakasosallisuusryhmän ehdotus asukastalon perustamisesta vastaakin osaltaan seuraaviin toimenpide-ehdotuksiin:

-Sosiaalityössä tulee kehittää ja toteuttaa jalkautuvaa lähiyötä ja alueperustaisen yhteisösosiaalityön toimintamalleja, joissa tuetaan sosiaalista yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja ihmisten toimijuutta omassa elämässään ja yhteisössään. Tästä tulee lisätä säädös sosiaalihuoltolakiin.

-Sosiaalityö tulee turvata matalan kynnyksen lähipalveluna, jossa toteutuu alueperustainen ja yhteisöllinen lähestymistapa. Digitaalisten palvelujen kehittämisessä on huomioitava palvelujen tarpeenmukainen saataavuus ja kaikkien asiakkaiden mahdollisuudet hyödyntää palveluja.

(Karjalainen, Pekka; Metteri, Anna; Strömberg-Jakka, Minna: TIEKARTTA 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys, Sosiaali- ja terveysministeriö, Raportteja ja muistioita 2019:41 s. 68-71)

Helsingin kaupunkistrategian mukaan ”Jokaisella helsinkiläisellä on oikeus kokea itsensä helsinkiläiseksi ja tehdä vaikuttavia tekoja yhteisönsä hyväksi. Helsingissä on helppo toimia toisten hyväksi. Tavoitteena on, että asukkaat ja yritykset luottavat kaupungin toimintaan, että heidän todellinen vaikutuksensa toimintaan vahvistuu ja että modernit osallisuuskäytännöt parantavat väestöryhmien välistä ymmärrystä, yhdenvertaisuutta ja palvelujen laatua... Kaupunki edesauttaa dialogia sekä aktivoi heikommassa asemassa olevia osallistumaan. Asiakas on aina osallinen omassa palvelussaan.” Kaupungin oman asukastalotoiminnan ja yhteistyön vahvistaminen ovat avainasemassa heikommassa asemassa olevien osallisuuden vahvistamisessa.

Asukastalon perustaminen ja matalan kynnyksen neuvontapalvelun lisääminen paikkaisi osaltaan myös Länsi-Helsingin heikkoo palveluverkosta. Länsi-Helsingistä puuttuu kokonaan mm. Kelan palvelut ja tunnistettua heikkoutta on myös harrastusmahdollisuuksissa sekä järjestöjen ylläpitämästä toiminnassa. Länsi-Helsingin alueista Kannelmäki ja Malminkartano on tunnistettu suuren segregaatioriskin alueiksi ja niihin ollaankin kohdistamassa toimenpiteitä (Kaupunkiuudistus, Mukana-ohjelma). Myös esimerkiksi Pitäjänmäen vieraskielisten määrä on ollut nopeassa kasvussa (Helsingin kaupunki, Kaupunkitutkimus ja -tilastot). Tilanteeseen vastaamiseksi myös sosiaalitoimen palveluja on vahvistettava Länsi-Helsingin alueella ja asukastaloverkoston levittäminen alueelle on tarpeen.

Kaupungin ylläpitämään asukastaloon tarvitaan:

- kalustetut tilat
- asiointitietokoneet
- 2 sosiaaliohjaajan vakanssia (2 sosiaaliohjaajaa mahdollistaa perustoimintojen pyörittämisen lisäksi myös matalan kynnyksen neuvonnan ja yhteistyön)
- toimintarahaa
- työn ohjaaminen ja tuki (esimiestyö)