

Chatin matalan kynnyksen kautta aikuissosiaalityöhön

Toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön kuntaverkoston
tapaaminen 2.6.2020

Kaisa Kohvakka

Johtava sosiaalityöntekijä

Aikuissosiaalityö ja kuntouttavat palvelut, Jyväskylän kaupunki

JYVÄSKYLÄ

Miten päädyttiin chattailemaan?

- Jyväskylän aikuissosiaalityössä **chat-palvelun pilotointi aloitettiin joulukuussa 2016, Sosku-hankkeen aikana ja –tuloksena**
 - THL:n koordinoima Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke SOSKU, Jyväskylän aikuissosiaalityöllä yksi osahankkeista, 2015 – 2018
- Idea esiin **yhteiskehittämisessä**; miten
 - 1) yhteydenotto, asiointi ja avun hakeminen aikuissosiaalityöstä tehtäisiin mahdollisimman vaivattomaksi asiakkaille, miten **madallettaisiin kynnystä ja levitettäisiin tietoisuutta laadukkaista palveluistamme**, sekä
 - 2) asiakkaita palveltaisi mahdollisimman tehokkaasti ja hyvin
 - erityisesti perustoimeentulotuen Kela-siirron yhteydessä, kun vuodenvaihteessa 2016 – 2017 odotettavissa oli epätietoisuutta ja runsasta asiointia sosiaaliasemalla
- Muita toteutuneita yhteiskehittämisen tuloksia saman teeman ympärillä olivat esim. Halaa sossua –tempaukset, sosiaaliaseman avoimet ovet – tapahtumat, aikuissosiaalityön Facebook- ja Instagram-tilien avaaminen, aikuissosiaalityön uutiskirjeen julkaisun aloittaminen jne.



Chat – miten lähdettiin liikkeelle

- Palvelun pilotointi ja siitä tiedottaminen – yhdenmukainen linja, kätevyys, tarpeenmukaisuus, helposti viestittävä. Ketterä kokeilu, pienet joustot ja muutokset tarpeiden mukaan
- Konsultaatiota saatiin Jyväskylän kaupungin perusopetus- ja varhaiskasvatuspalveluista
- Koko aikuissosiaalityön henkilöstö mukaan kokeiluun, chatista tuli työtehtävä samoin kuin esimerkiksi perinteiset soittoaajat sosiaalityössä
- Palveluajoiksi vakiintui arkipäivät klo 10 – 14
 - Nopeasti havaittiin, että tarve palvelulle oli suurin aamupäivällä → palveluaikoja muokattu muutamaan kertaan vuosien varrella
- Chat-ruutu avautuu, kun asiakas tulee Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön nettisivuille
- Yleistä ohjausta ja neuvontaa
- Henkilökohtaisia, tunnistautumista ja vahvaa tietosuojaa vaativia asioita ei käsitellä, esim. päätöksiä ei käydä läpi, henkilötietoja ei kysytä – jokaisen ruudun päällä tieto tästä asiakkaalle



Chat – missä nyt ollaan

- Kesäkuun alkuun mennessä ollut noin 1900 keskustelua
- Aiheet laidasta laitaan sosiaalityön ja yleensä sosiaalipalveluiden piiristä
- Edelleen koko henkilöstö toteuttaa vuoroin
- Koulutus, ohjaus, yhteiset pelisäännöt, tuki, ongelmatilanteisiin varautuminen
- Saatu runsaasti hyvää palautetta niin asiakkailta kuin yhteistyökumppaneilta
- Sosku-hanke päättyi kesällä 2018, chat oli vakiintunut osaksi aikuissosiaalityön työmuotoja



Ajatuksia chat-palvelusta

- Viestintää ja asiakaspalvelua, samoin kuin puhelimitse
- Kuitenkin huomioitava jotkin kirjoittamalla tapahtuvan viestinnän erityispiirteet
- Yksi osallisuuden mahdollistamisen ja vahvistamisen muoto & foorumi
- Chatti ei ole kaikille asiakkaille mieluisin palvelumuoto, eikä se ole sitä kaikille työntekijöillekään. Vaihtoehtoja oltava laajasti!
- Tulevaisuudessa tutkittava, miten voitaisiin tietoturvallisesti käyttää sosiaalityön työvälineenä yksilö- tai pienryhmätyössä
- Kannustan kokeilemaan rohkeasti – oikeastaan vain positiivista sanottavaa!



Muut aikuissosiaalityön digitaaliset palvelut

- Hyvis-palvelu mahdollistaa tietoturvallisen viestinvälityksen, lähinnä asiakirjojen lähettäminen – toimeentulotukityö (täydentävä ja ehkäisevä)
- Asiakkailta kuultu jo kauan toive sähköiseen toimeentulotuen hakemiseen - Kelan toteutus
- Aluetyössä Hyvis edelleen lähinnä toimeentulotukityön välineenä, ei niinkään (vielä?) psykososiaalisessa tukityössä asiakkaiden ja ammattilaisten välillä, eli sosiaalityön työvälineenä
- Asiakasopastus / alkuarviointi tulostaa hakemukset ja välittää ne joko etuuskäsittelyyn tai harkintaa vaativassa asiassa sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle
- Ajanvarausjärjestelmä, asiakkailla mahdollisuus varata itselleen takaisinsoittoaika Hyviksen kautta tunnistautuen
 - Pääosin yleisluonteisen neuvonnan tarvetta, joten päädytty vuoden kuluessa siihen, että takaisinsoitot tekee sosiaaliaseman asiakasopastajat, ei aluetyötä tekevät sosiaaliohjaajat tai sosiaalityöntekijät
 - Sosiaalityöntekijöillä ja -ohjaajilla mahdollisuus avata sovitusti tietyille omille asiakkailleen myös laajempi ajanvarausmahdollisuus, esim. käyntiajoille (ei korona-aikana)



Ajankohtainen digitilanne

- Palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi ja asiakkaiden sekä työtovereiden suojaamiseksi tehty etätyön ja toimistolla tehtävän työn vuorotteluratkaisuja
- Asiakkaita ”tavataan” pääasiassa etäyhteyksiä hyödyntämällä ja puhelimitse
- Työntekijän arvio kasvokkaisen tapaamisen tarpeellisuudesta, turvavälit ja suojautuminen
- Positiivisen yllättyneitä kokemuksia etätyöstä ja asiakastyön toteuttamisesta digitaalisia palveluita hyödyntäen
- Digi-harppausaskelia; tietoturvallisten etätapaamispalvelujen käyttöönotto?
→ Mahdollistaako myös tietoturvallisen, tunnistautuvan chatin?

