



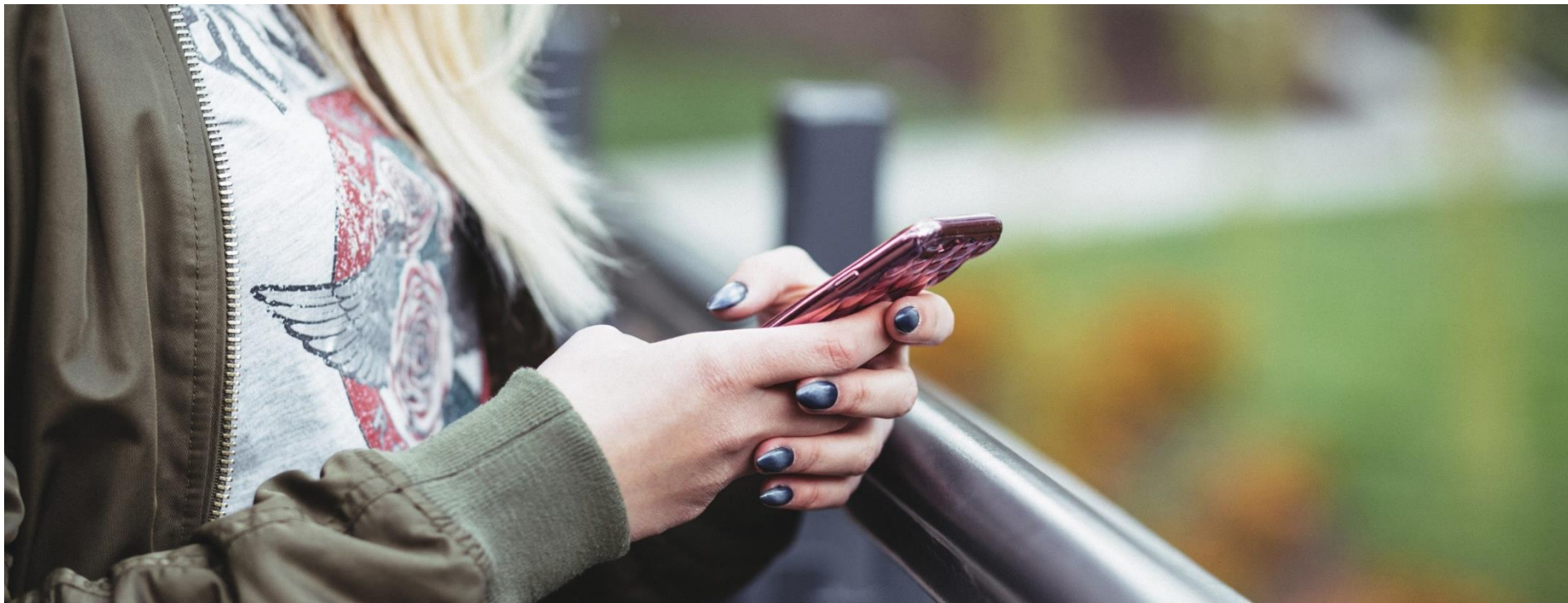
Pelastakaa Lapset - Rädda Barnen
Save the Children

2.6.2020

Digisosiaalityön ratkaisuja

Sonja Soini, erikoistuva sosiaalityöntekijä (YTM)

Digitaalinen sosiaalityö lasten ja nuorten tukena



Digitaalinen sosiaalityö lasten ja nuorten tukena -hanke

10/2017-12/2020



**ASIAKASYMMÄRRYS:
TARVE DIGISOSIAALITYÖLLE**



**KEHITTÄMINEN:
DIGISOSIAALITYÖN
KOKOILUT**



**VAIKUTTAMINEN:
RAKENTEET JA
OSAAMINEN**

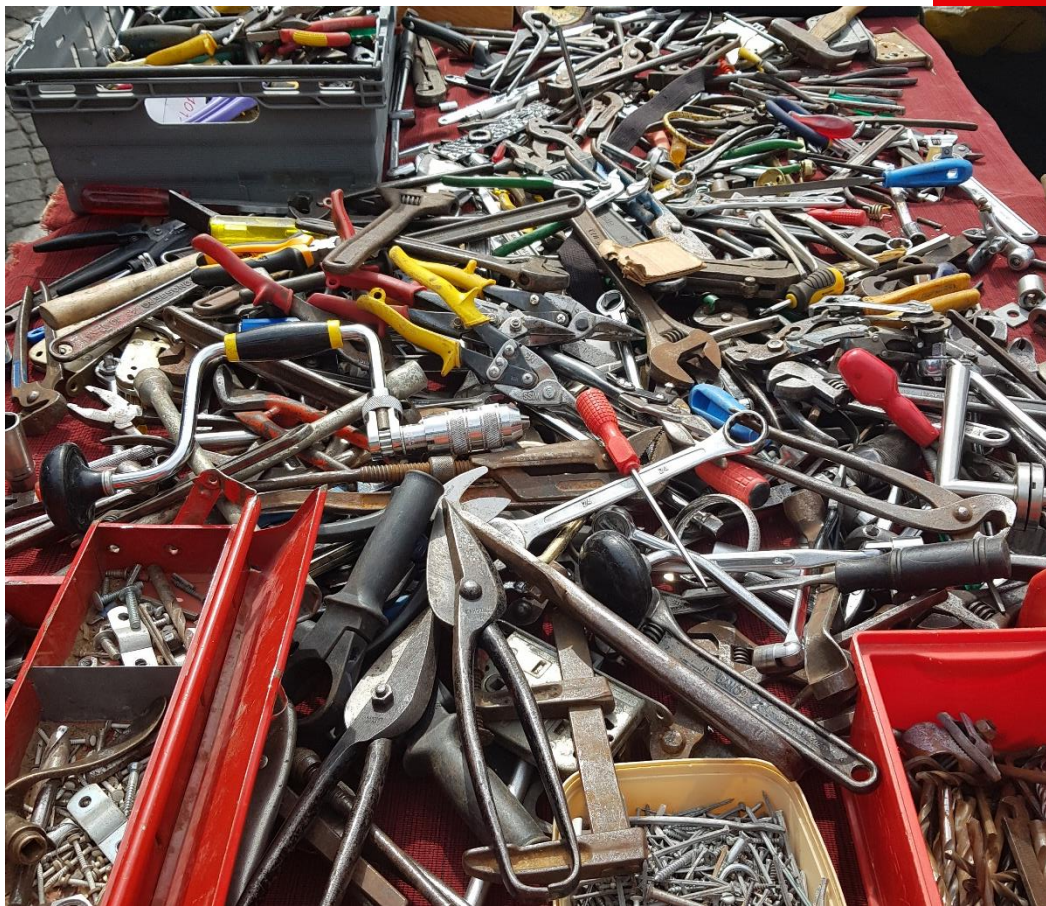




Lastensuojelun digitalisaatio tähän mennessä

- Tiedonhallinta
- Some (3,5 v. sitten)
- Videopuhelut (nyt)

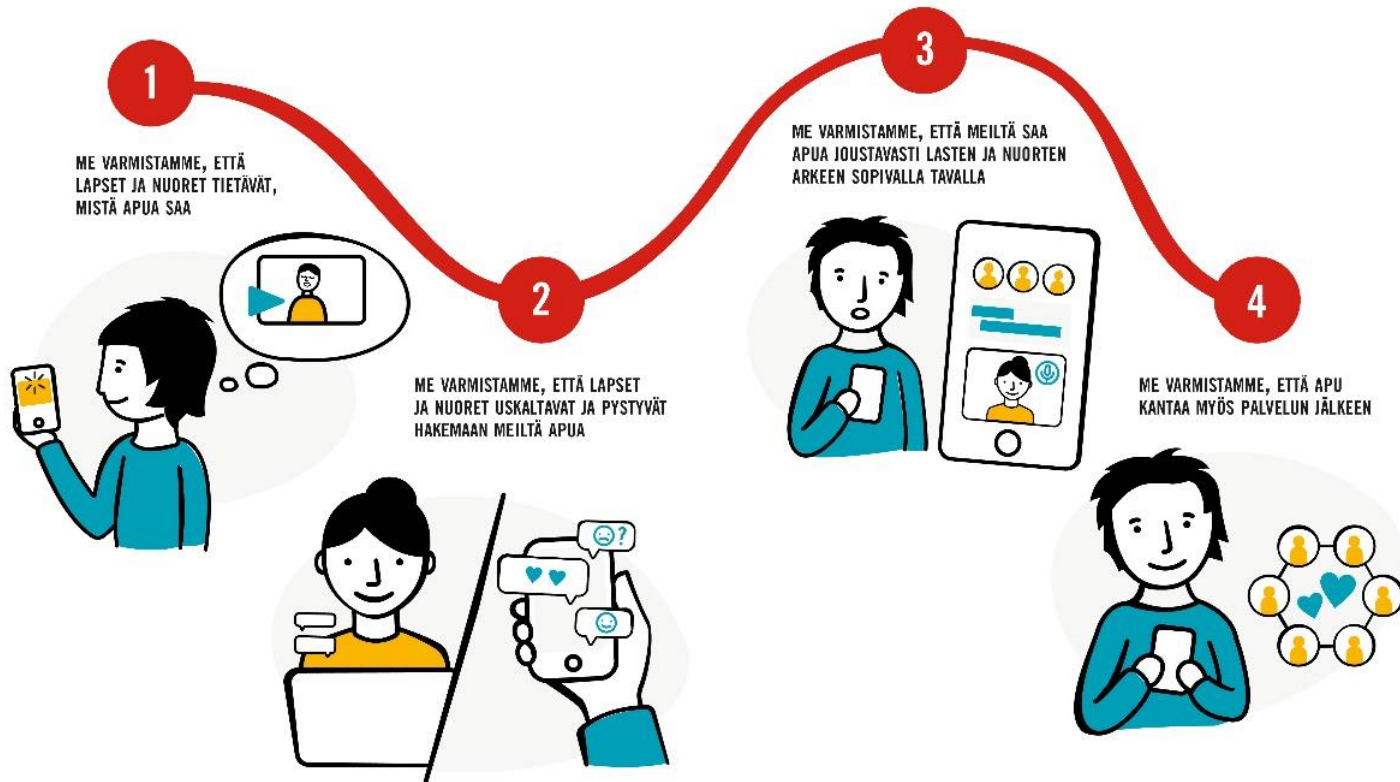




Kaikkea ei voi tehdä
etänä tai sähköisesti,
mutta aina kaikkea
ei voi tehdä
myöskään kasvokkain.



DIGISOSIAALITYÖN RATKAISUJA ASIAKKAAN POLULLA



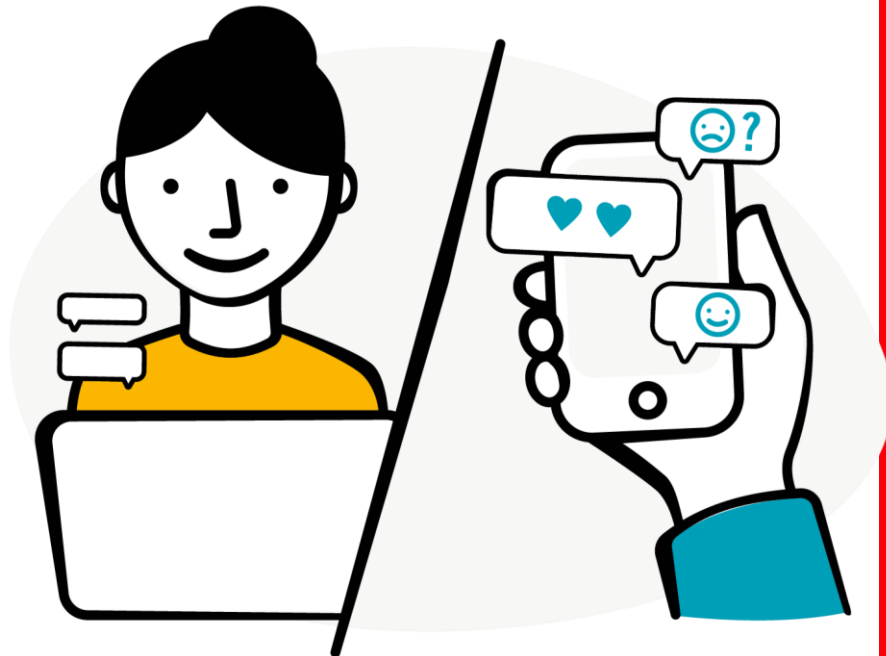
ME VARMISTAMME, ETTÄ
LAPSET JA NUORET TIETÄVÄT,
MISTÄ APUA SAA



- Verkkosivuiltamme löytyy lapsen tai nuoren kaipaamaa tietoa hänelle ymmärrettävällä, lähestyttävällä ja saavutettavalla tavalla.
- Palvelumme löytyvät kaikista nuorten käyttämistä some-kanavista ja palveluitamme markkinoidaan kohdennetusti nuorille heitä kiinnostavilla tavoilla.



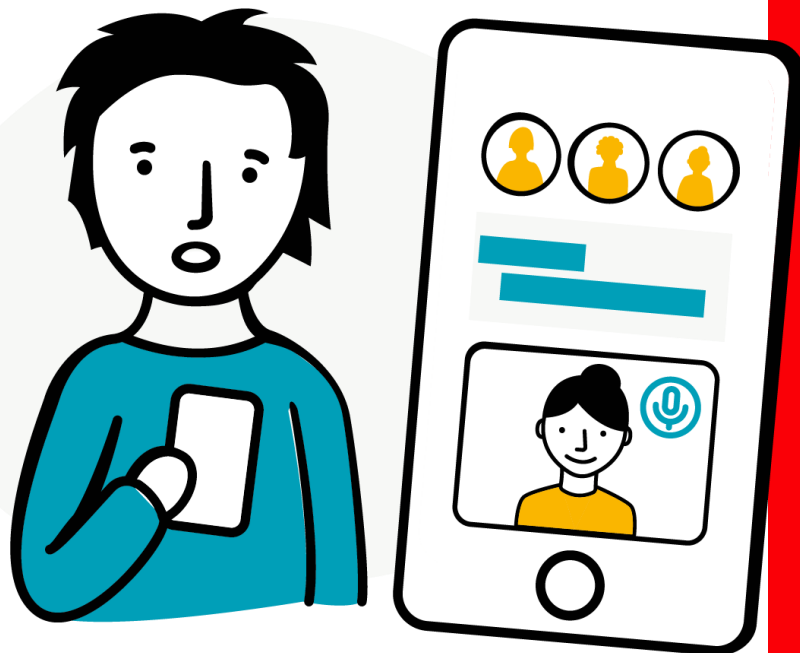
ME VARMISTAMME, ETTÄ LAPSET
JA NUORET USKALTAVAT JA PYSTYVÄT
HAKEMAAN MEILTÄ APUA



- Verkkosivuillamme on työkaluja, jotka mahdollistavat oman tilanteen pohtimisen rauhassa (esim. chatbot, testit, omahoito).
- Meihin voi ottaa yhteyttä tietoturvalisesti chatillä, tarvittaessa myös nimettömänä.
- Kaikessa viestinnässämme puhutaan nuorelle ymmärrettävää kieltä sävyllä, joka vahvistaa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta (esim. työntekijämme on esitelty verkkosivuillamme).



ME VARMISTAMME, ETTÄ MEILTÄ SAA APUA JOUSTAVASTI LASTEN JA NUORTEN ARKEEN SOPIVALLA TAVALLA



HELPPOA YHTEYDENPITOA:

- Kun oma työntekijä ei ole paikalla, meillä on tarjolla tueksi omahoito-ohjelmia ja kriisichat.

AVOINTA JA JOUSTAVAA TYÖSKENTELYÄ:

- Käytössämme on asiakastietojärjestelmä, jonka kautta nuori löytää työntekijöidensä yhteystiedot, voi ottaa yhteyttä, seurata prosessinsa etenemistä sekä tarkastella ja kommentoida itseään koskevia kirjauksia.

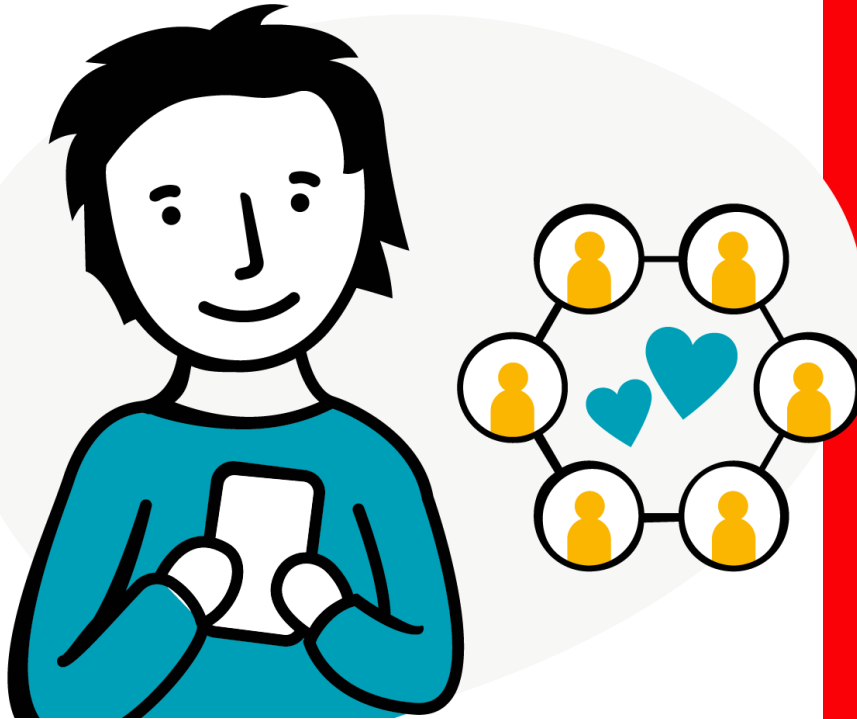
OIKEUDET TURVATAAN:

- Tarjoamme nuorelle aina tietoa hänen oikeuksistaan ymmärrettävällä tavalla, sekä tapaamisissa että verkkosivuilla ja asiakasportaalissa.

HALUAMME KEHITTÄÄ:

- Kehitämme palveluamme jatkuvasti. Jokaisen kohtaamisen jälkeen kysymme nuorelta palautetta siitä, kokeeko hän tulleen kuulluksi ja autetuksi. Palaute kysytään anonyymisti digitaalisen työkalun avulla niin, että nuori voi kokea olonsa turvalliseksi.

ME VARMISTAMME, ETTÄ APU KANTAA MYÖS PALVELUN JÄLKEEN



- Asiakkuuden päättyessä suosittelemme lapsille ja nuorille omahoito-ohjelmia, jotka tukevat hyvinvointia, vaikka varsinaisen palvelun tarve päättyy.
- Meillä on käytössä kehittäjäasiakkaiden verkkoyhteisö, jonka kautta voi antaa palautetta ja osallistua kehittämiseen eri tavoin, myös vain lyhyen ajan.



Digisosiaalityön verkkokussi

1. Palvelupolku tuo asiakaskokemuksen näkyväksi
2. Mitä hyötyä somesta ja viestinnästä on sosiaalipalveluille?
3. Kuinka digi helpottaa avun pyytämistä?
4. Voiko asiakastieto olla asiakkaan kirjoittamaa?
5. Voiko sosiaalipalvelu olla virtuaalista?
6. Mitä uutta digitalisaatio tuo rakenteelliselle sosiaalityölle?

1. Palvelupolku tuo asiakaskokemuksen näkyväksi



Tervetuloa!



Asiakkaan palvelupolku



Lasten ja nuorten palvelukokemuksia

2. Mitä hyötyä somesta ja viestinnästä on sosiaalipalveluille?



Miksi viestinnällä on väliä?



Esimerkkejä viestinnän tavoista



Ohjeita ja vinkkejä viestimiseen

3. Kuinka digi helpottaa avun pyytämistä?



Lasten ja nuorten kokemuksia avun hakemisesta



Esimerkkejä avun pyytämisestä sähköisesti



Next level: Etsivää työtä verkossa





www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo

KIITOS!



Pelastakaa Lapset - Rädda Barnen
Save the Children

#digisosiaalityö

2.6.2020