

Psykososiaalisen tuen toimenpiteet, yhteistyö ja tarpeet asiakasrajapinnan näkökulmasta - Kyselyn tulokset

Kyselyn koonti: Reetta Voutilainen ja Kati Tervo

Lisätiedot: Reetta Voutilainen, reetta.voutilainen@vantaa.fi

040-5226233

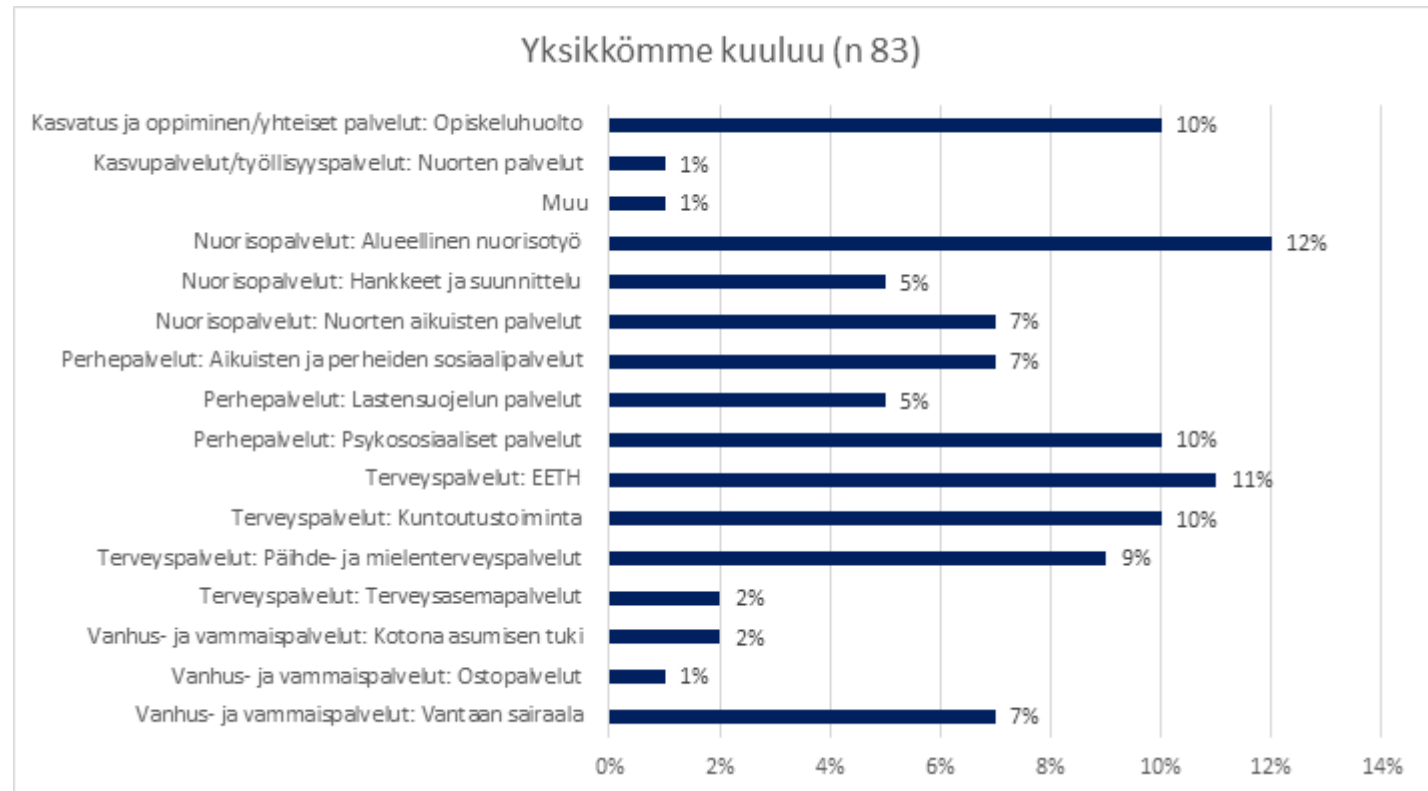


Psykososiaalisen tuen työryhmän laatima kysely yksiköille



- Psykososiaalisen tuen toimenpiteet, yhteistyö ja tarpeet asiakasrajapinnan näkökulmasta
- Kohdennetusti yksiköille eri toimialoilla (vastaaminen tiimeittäin/yksiköittäin kootusti)
- Vastausaika 4.-13.5.2020

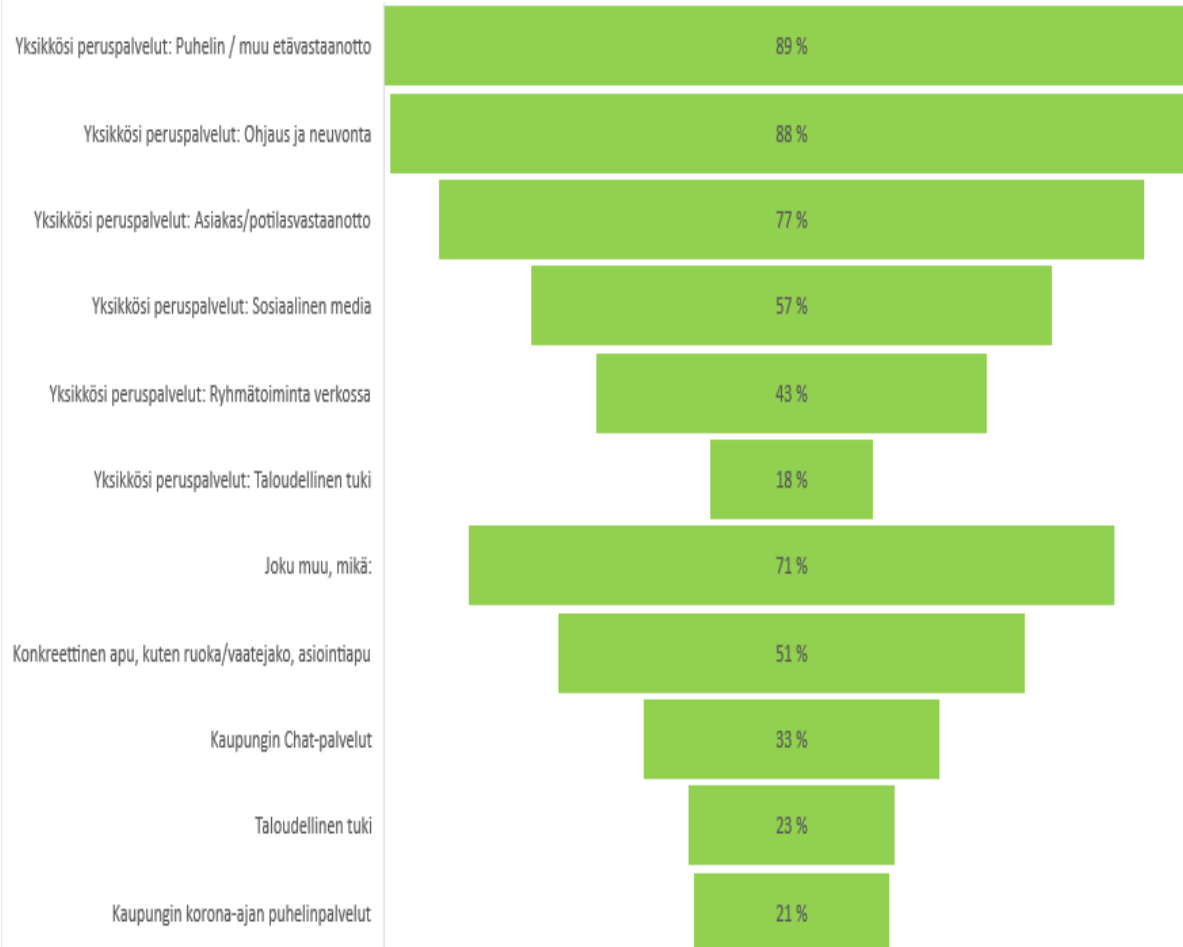
- Vastauksia määräaikaan mennessä 84 tiimistä/yksiköstä (1 ei merkinnyt palveluyksikköään)
- Soster suurimpana toimialana (64%)
- Rakentavia ehdotuksia/kommentteja
- Kysely nähtiin tärkeänä, mutta vastaaminen vei aikaa
- Haasteena kohdejoukon laaja-alaisuus



Kysymys 2. a: Mitkä Vantaan kaupungin toimenpiteet ovat tähän mennessä edistäneet asiakkaidesi hyvinvointia, toimintakykyä ja pärjäämistä korona-poikkeustilan aikana?



Mitkä Vantaan kaupungin toimenpiteet ovat edistäneet asiakkaidesi hyvinvointia, toimintakykyä ja pärjäämistä korona-poikkeustilan aikana?



Useita mainintoja keränneet muut:

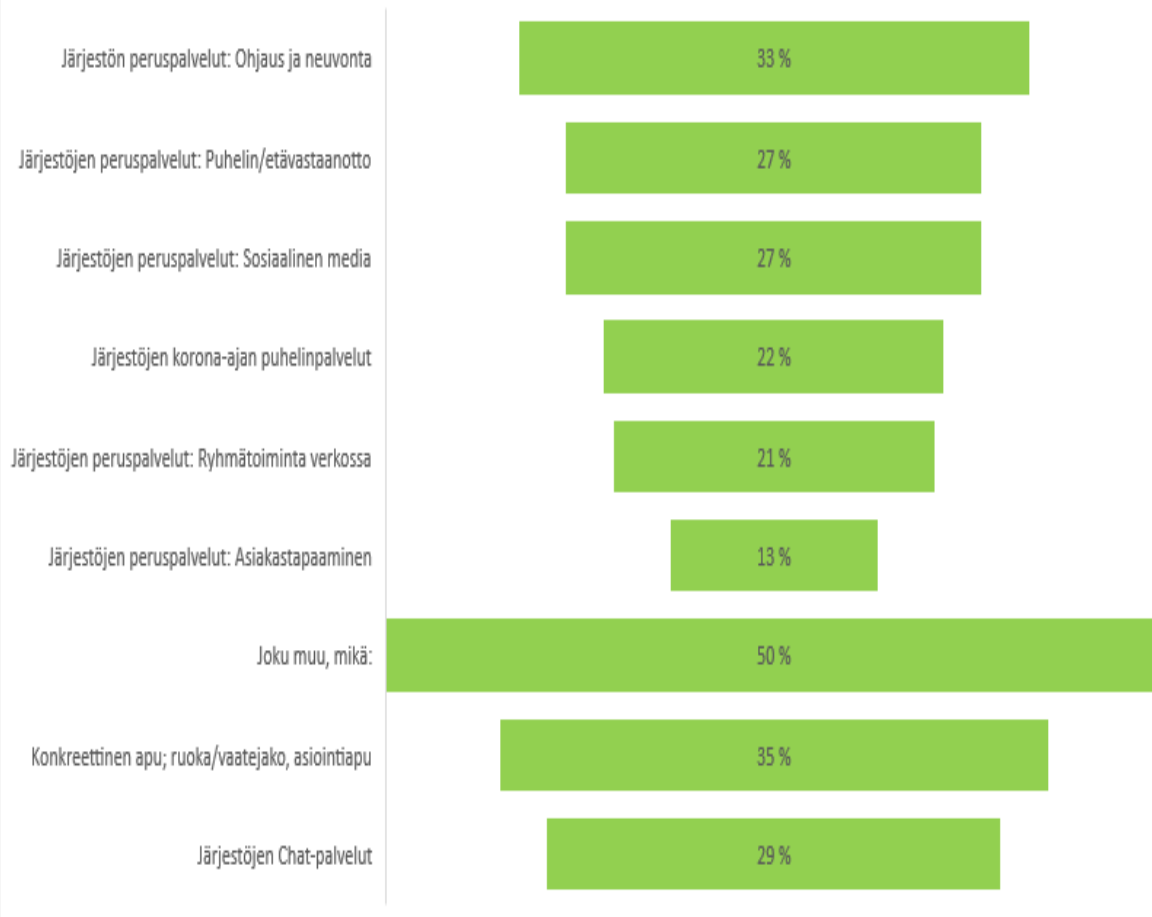
- Lapsiperheiden kotipalvelu ja tilapäinen lastenhoitoapu
- Asiakkaiden ja palvelua jonottavien aktiivinen kontaktointi
- Karanteenimajoitus

Huomioita:

- Oman yksikön peruspalvelut nähtiin kivijalkana myös poikkeustilanteessa

Kysymys 2. b: Mitkä järjestöjen toimenpiteet ovat tähän mennessä edistäneet asiakkaidesi hyvinvointia, toimintakykyä ja pärjäämistä korona-poikkeustilan aikana?

Mitkä järjestöjen toimenpiteet ovat edistäneet asiakkaidesi hyvinvointia, toimintakykyä ja pärjäämistä korona-poikkeustilan aikana?



Huomioita:

- Kyselyssä mainittiin yli 40 eri järjestöä, joiden kanssa työskentely nähtiin keskeisenä
- Samalla yli puolet vastaajista sanoi, ettei ole tietoa/havaintoja liittyen yllä mainittuun kysymykseen

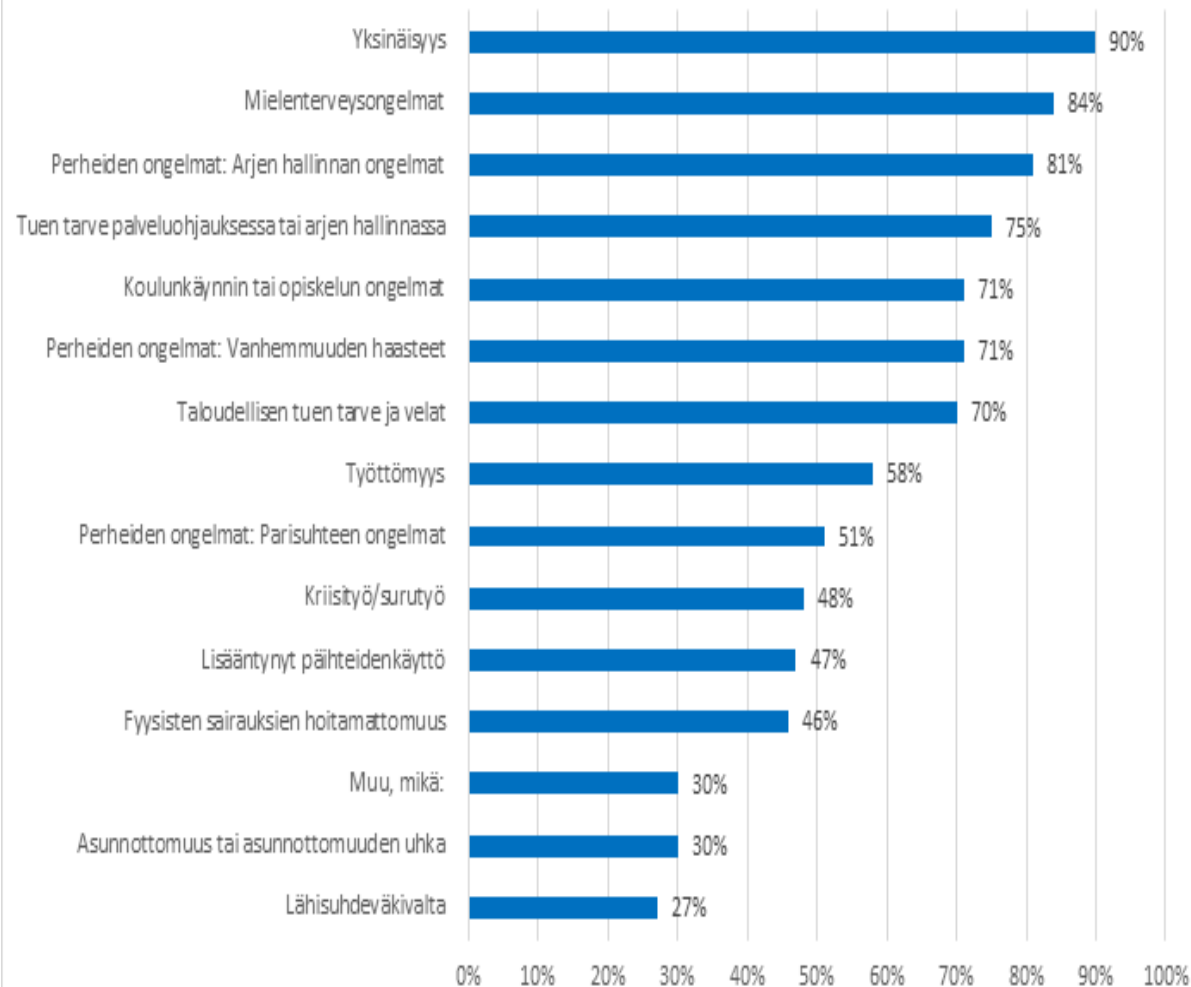
Eniten mainintoja saivat:

- Mieli ry
- MLL
- SPR Nuorten turvatalo
- Venner (ruoka-apu)
- Somfin (maahanmuuttajajärjestö)

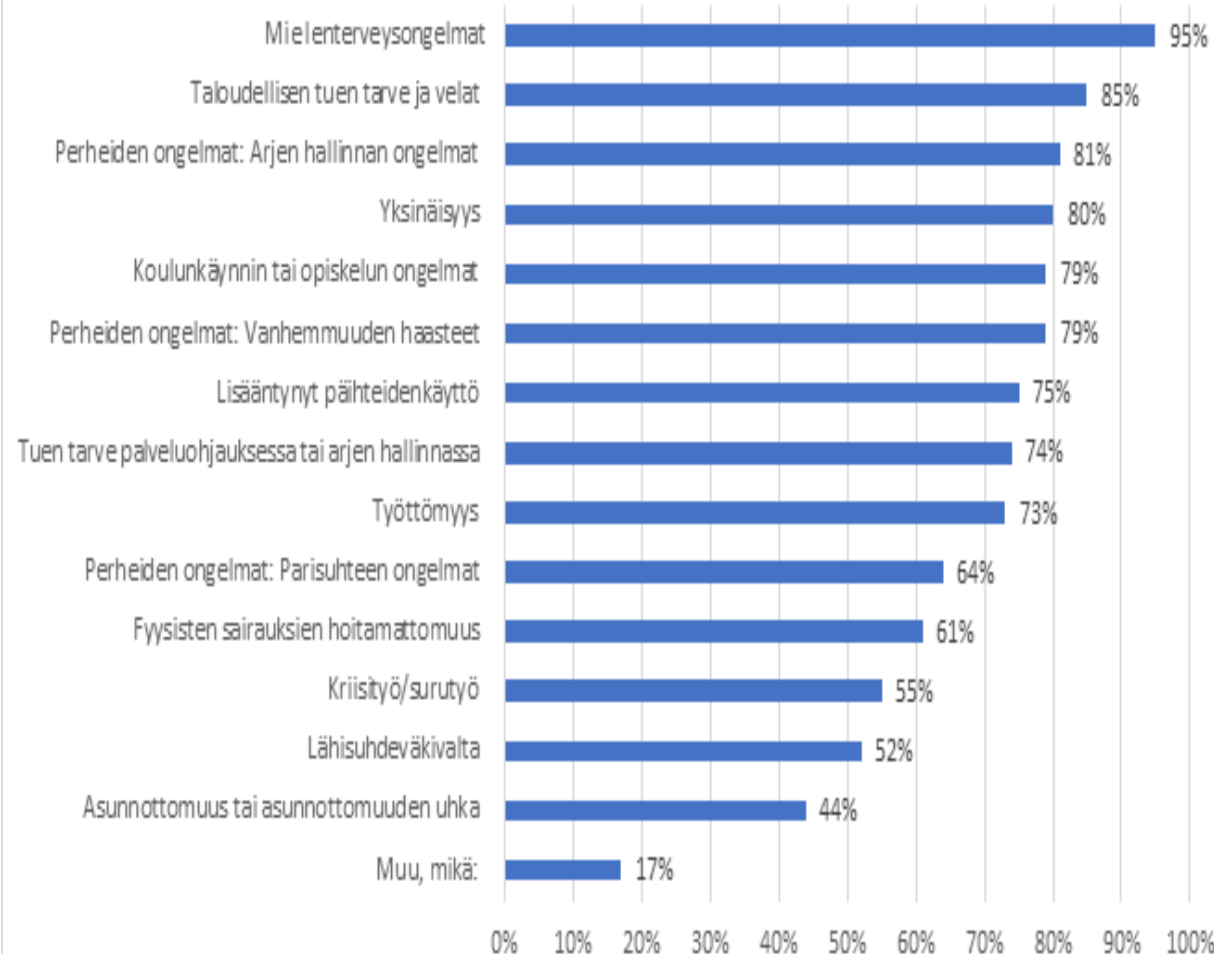
Kysymykset 3. & 4.: Tuen tarpeet tähän mennessä ja tulevaisuudessa



Minkälaisia tuen tarpeita olette tähän mennessä tunnistaneet?



Mihin arvioitte tuen tarpeen tulevaisuudessa liittyvän?



Kysymys 5.: Onko yksikössänne herännyt huoli koronatilanteen aikana jostakin tietystä asiakas/potilasryhmästä (ns. väliinputoajaryhmä)? 72 vastausta

- Eniten huolta tuottivat ne asiakkaat, jotka eivät itse pyydä apua tai joita ei tavoiteta nykyisillä menetelmillä
 - Maahanmuuttajataustaiset, joilla ei riittävää kielitaitoa ja palvelujärjestelmän tuntemusta
 - Nuoret, jotka eivät kuulu tuen tai palvelujen piiriin, esim. ”kadonneet opiskelijat”
 - Yksinäiset ikääntyneet, toimintakyvyn heikkeneminen
 - Perheet, joissa verkoston tuki on heikkoa ja on monenlaisia haasteita (taloudellinen, mielenterveydellinen, arjen hallinta jne.)
 - Asunnottomat
- Poikkeustilanne vaikuttanut läheisten mahdollisuuksiin antaa tukea (lapsiperheet, ikääntyneet)
- Yleinen huoli tulevasta, näköalattomuus, toimintakyvyn lasku rajoitusten seurauksena

Kysymys 6.: Mitä palvelua olisi mielestäsi hyvä tehostaa? Onko sinulla/yksikölläsi huoli jonkun palvelun riittävydestä? 76 vastausta

- **Vastauksissa korostui yleisesti toive aiempaa nopeammasta tuen piiriin pääsystä**
- **Huoli palvelujen riittävydestä liittyi erityisesti**
 - Mielenterveyspalveluihin (lapset, nuoret, aikuiset)
 - Lastensuojeluun
 - Kotiin vietäviin palveluihin (lapsiperheet, päihdetyö, ikääntyneiden palvelut)
- **Etsivä, aktiivinen ja jalkautuva työ nähtiin tärkeänä monen asiakasryhmän näkökulmasta**
 - Nuoret ja nuoret aikuiset
 - Ikäihmiset
 - Poliisin ennalta estävä toiminta
- **Yhteisöllistä toimintaa kaivattiin (vertaistukitoiminta, kerhotoiminta, harrastukset)**
- **Taloudellinen ja konkreettinen tuki, mm. ruoka-apu korostunut kevään aikana**

Kysymys 7.: Minkälaiset yhteistyön muodot koet yksikkösi/asiakkaidesi kannalta toimivina?



- **Tiedottaminen palveluista, tiedetään mitä muut tekevät**
- **Tiedonkulussa nähtiin positiivista sekä kehitettävää**
 - Apotti-työkoriviestit, pikakonsultaatiot, yhteispalaverit
 - Toisaalta tietosuoja saattaa estää tärkeiden tietojen vaihtoa
- **Etäyhteydet/-vastaanotot nähtiin toimivina monissa tilanteissa.**

"Etäpalaverien sopiminen ollut nopeaa ja sujuvaa."

→ Haasteena kuitenkin syvällisemmän yhteyden luominen

- **Selkeät kontaktihenkilöt ja konsultaatorakenteet**

"Meillä on oma sos.tt siellä (Alku-tiimi), jonka kanssa on helppo työskennellä"

"Nuorten sosiaalityön tavoitettavuus toiminut hyvin."

- **Monialaiset verkostot ja moniammatillinen yhteistyö**

→ Yksittäisen asiakkaan asiassa. Selkeä työnjako tärkeää

→ Alueelliset tai temaattiset verkostot

"Ennalta estävän poliisin toiminta ollut erittäin hyvää.. Eri palveluiden työntekijä pysyvät kartalla nuorten ilmiöistä.."

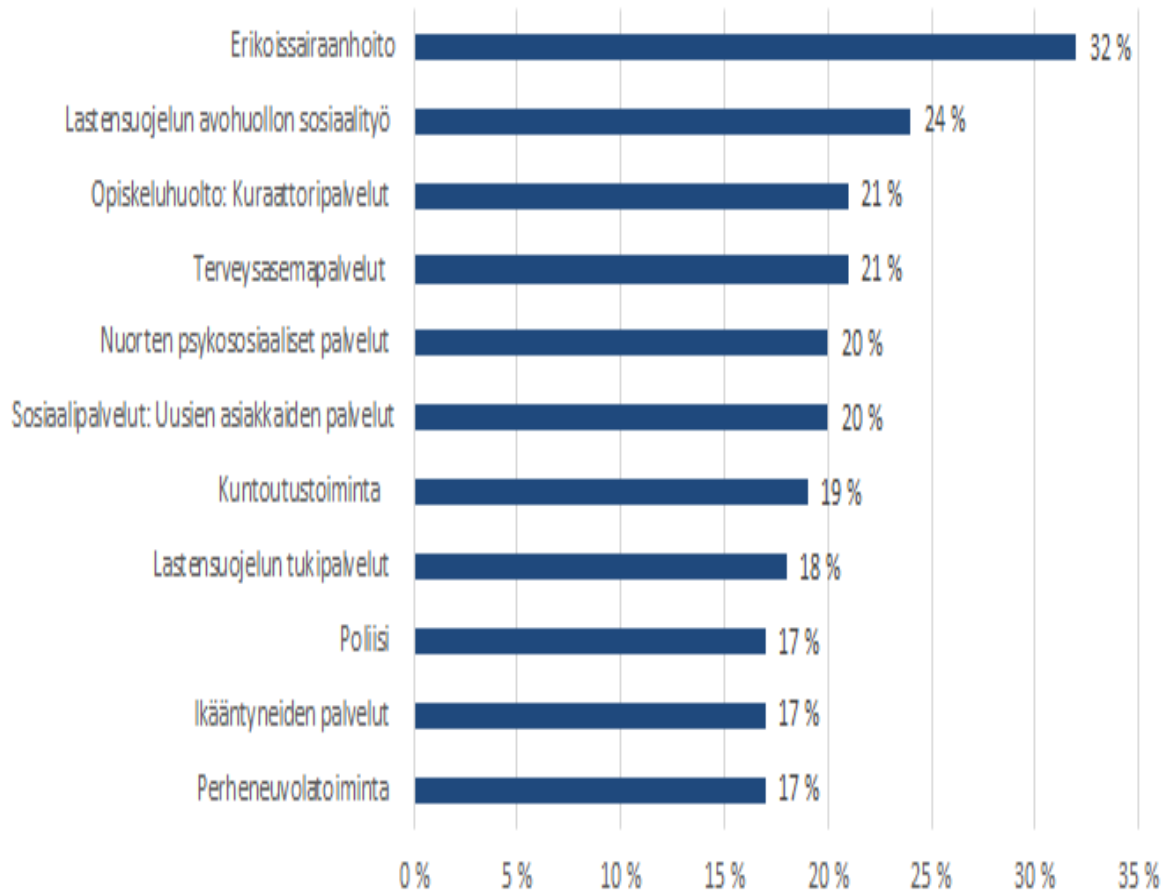
- **Selkeät yhteistyörakenteet ja sopimukset yhteistyöstä**

- **Koordinoitu yhteistyö 3. sektorin toimijoiden kanssa tärkeää**

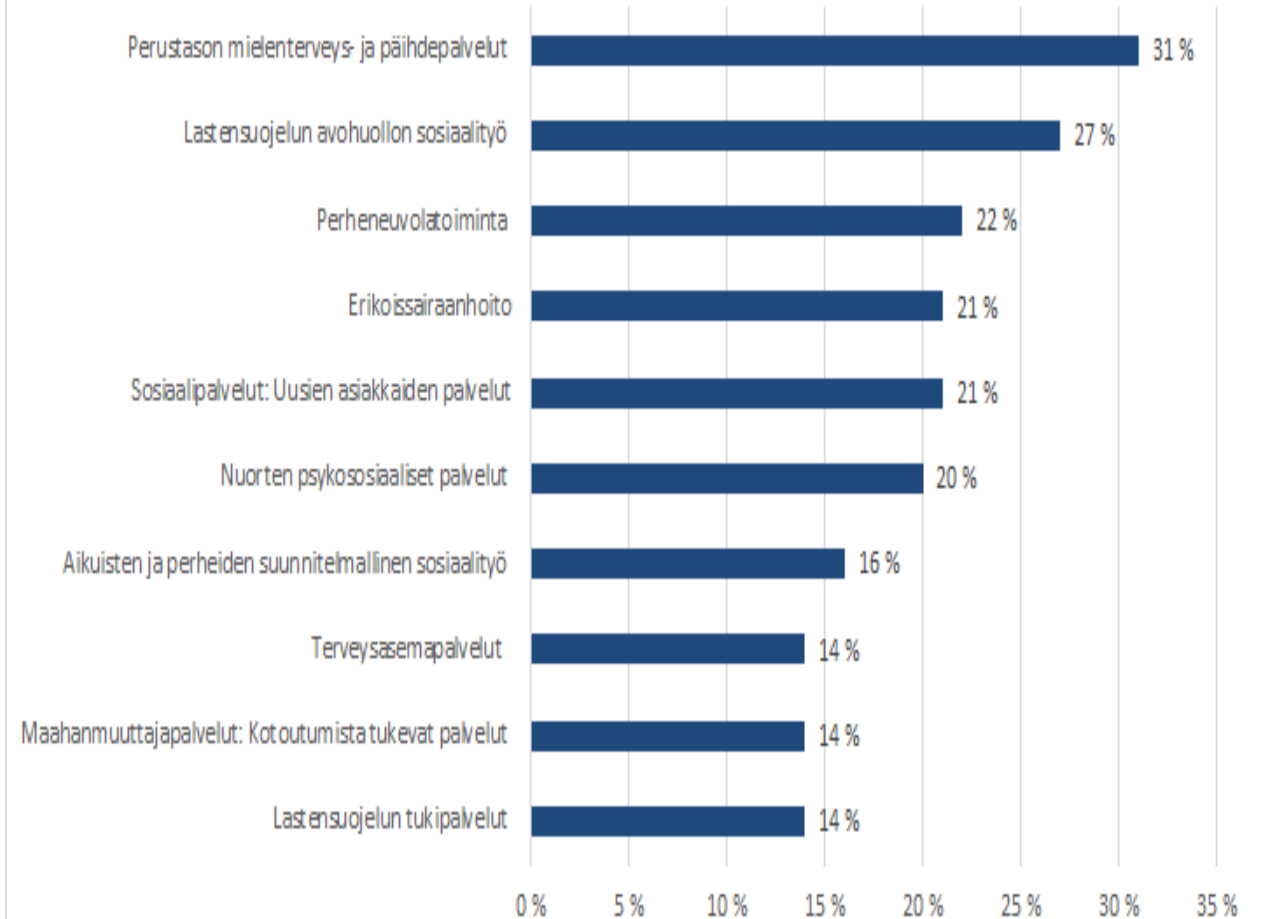
Kysymykset 8. & 10.: Kenen kanssa yksikkösi tekee yhteistyötä? Kenen kanssa toivoisit lisää yhteistyötä? (alla eniten ääniä saaneet yksiköt)



Kenen kanssa yksikkösi tekee yhteistyötä



Kenen kanssa toivoisit lisää yhteistyötä?



Kysymys 9.: Minkälaisia puutteita/kehittämiskohteita yhteistyössä olet havainnut? (vastauksia 59) 1/2



- **Yhteistyössä ja yhdessä tekemisessä nähtiin edelleen paljon parannettavaa**
 - Yhteistyön rakenteellisuus tärkeää. Selkeät työnjaot ja sopiminen yhteistyön tavoista
 - Luottamus toisen ammattilaisen tekemiseen ja avoin kommunikaatio silloin, kun asiat eivät toimi
 - "Yhteistyön tekeminen vähäistä, yhteistyötä ei oikein ole." "Huoli siitä, että ei vielä kunnolla yhdessä, ettei siirretä asiakkaita paikasta toiseen." "Yhteistyö on lähinnä sitä, että tulee toimeksiantoja."*
- **Toisen työn tunteminen, tiedottaminen ja tiedonkulku tärkeää**
 - Työntekijöiden pysyvyys ja tavoitettavuus: *"Enemmän virkanumeroita yhteistyötahoille" "Soittoajat käyttöön" "Omatyöntekijöiden puute ja vaihtuvuus"*
 - Eri tahojen tietoisuus toisistaan ja toisten työskentelystä
 - Väärät tai vaihtelevat käsitykset työn tekemisestä poikkeusaikana, sekä olettamukset esim. palveluun pääsystä eri yksiköissä

Kysymys 9.: Minkälaisia puutteita/kehittämiskohteita yhteistyössä olet havainnut? (vastauksia 59) 2/2

- **Kokemus siitä, ettei yhteistyöhön ole aikaa eikä aina tahtoa**
 - Palveluntarpeen arvioinnin ja palveluun pääsyn hidastuminen
 - Jatkohoitoon pääsyn vaikeus, pitkät jonotusajat (erityisesti vastauksissa korostuvat mielenterveyspalvelut)
 - Osa palveluista supistettu korona-aikana siten, että yhteistyö ei toteudu kuten aiemmin

"Tärkeintä on keskinäinen vuoropuhelu ja halu yhteistyöhön."

- **Digipalvelut eivät toimi kaikille asiakkaille**
 - Jalkautuminen ja kotiin vietävien palvelujen tarve korostuvat
 - Sähköinen tiedottaminen ei tavoita kaikkia

"Miten saadaan mielenterveysasiakkaat liikkeelle koronan jälkeen?"

Kysymys 11.: Mitä tulisi jatkossa ottaa huomioon, jotta yksikkösi asiakkaiden tuen tarpeisiin voidaan vastata mahdollisimman hyvin? 68 vastausta

- **Sujuvampi yhteistyö, selkeämmät hoitopolut korostuivat vastauksissa**
 - Halua yhteistyön kehittämiseen moniammatillisesti asiakkaan parhaaksi löytyy
 - Tarvitaan myös selkeämpi käsitys toisten työstä ja yhteisesti sovitut prosessit
 - Omatyöntekijyys, prosessin koordinointi
- **Riittävät resurssit ylipäänsä ja erityisesti siellä, missä on suurin tarve.**
 - Todennettu tiedolla
 - Alueelliset erot
 - Virka-ajan ulkopuolinen aika
- **Viestintä**
 - Nettisivut yksiselitteiset ja selkeät
 - Tiedottaminen eri toimijoiden välillä
 - Ajanmukaiset yhteystiedot ja helppo saavutettavuus
- **Työntekijöiden hyvinvointi ja jaksaminen avaintekijä asiakkaiden saamaan hyötyyn**
 - Onnistunut rekrytointi
 - Työntekijöiden pysyvyys

Kysymys 12.: Mitä muuta haluaisit vielä sanoa?



"Asiakailta tullut paljon kiitosta, että heitä tavataan myös kasvotusten."

" Poikkeustilasta on tärkeää ottaa opitut hyvät käytännöt käyttöön normaalitoiminnassa."

"Poikkeustilanne ja sen ahdistavuus näkyy päivittäin vastaanotolla."

"Kaupungin tiedottaminen on ollut monipuolista ja tietoa on tullut hyvin."

" Kysely oli hieman raskas ja monimerkityksellinen." "Kysely oli vaikea täyttää." "Kiitos tästä kyselystä!"

"On tärkeää, että kyselyn tuloksia oikeasti hyödynnetään ja vastauksista tehtäisiin esim. 5 kiteytystä, joista asetetaan tavoitteet kaupungin psykososiaaliselle työlle."

Kiitos! Mitä ajatuksia tai
kysymyksiä heräsi?