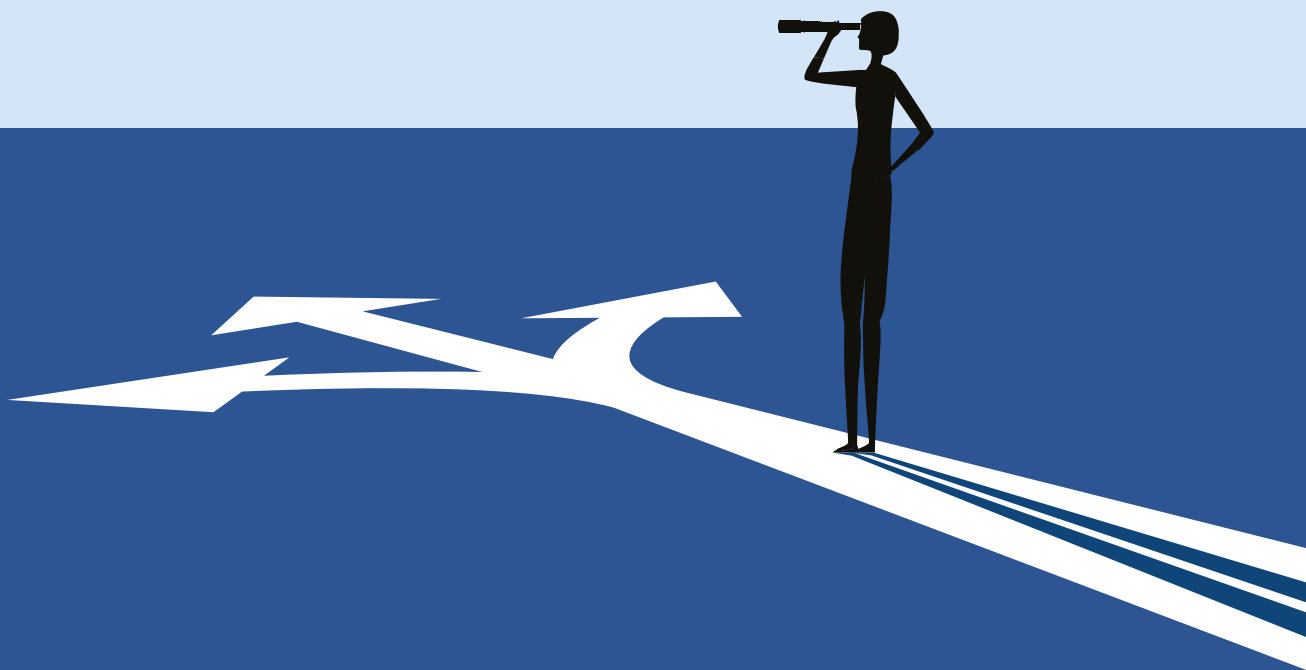


Laadukas jälkihuoltotyö

– lastensuojelun jälkihuollon
palvelumallinnus

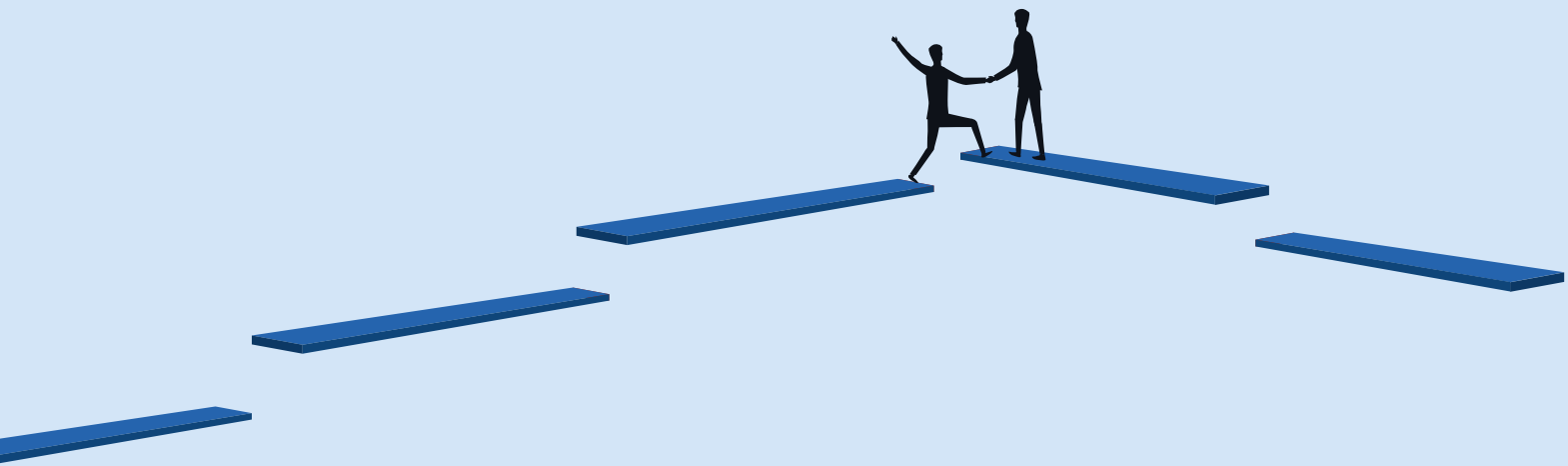


Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

SAVONIA
ammattikorkeakoulu



SISÄLTÖ

Jälkihuollon palvelumallinnuksen esittely.....	3
Merkittäviä hetkiä itsenäistymisen polulla.....	4
Laadukkaan jälkihuoltotyön teemat ja sisällöt – Työntekijän ja nuoren näkökulmat.....	6
Jälkihuollon palvelukanavat.....	10
Kasvokkain tarjottavat palvelut.....	12
Digitaaliset palvelut.....	14
Teknologia-avusteisesti tarjottavat palvelut ja automaatio.....	16



JÄLKIHUOLLON PALVELUMALLINNUKSEN ESITTELY

Hei, sinä lastensuojelun jälkihuollossa työskentelevä osaaja tai jälkihuollosta kiinnostunut henkilö! Kuten tiedetään, itsenäistyminen on vaativa prosessi ja jälkihuollon tehtävä on tukea nuorta aikuisuuden kynnyksellä. Jälkihuollossa työskentely on haastavaa ja vaatii useita taitoja. Tämä palvelumallinnus on luotu avuksi laadukkaan työn tekemiseen ja siinä huomioidaan sekä ammattilaisen että nuoren näkökulmat. Palvelumallinnus on työkaluna vaativan ja yksilöllisen tuen tarjoamisessa. Palvelumallinnuksen keskeisinä arvoina ovat osallisuus, luottamus sekä turvallisuus.

Määritelmä:

Lastensuojelun jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen järjestettävää kokonaisvaltaista tukea lapselle tai nuorelle. Jälkihuollon tarkoituksena on auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle. (THL.)

Palvelumallinnus koostuu kolmesta osasta

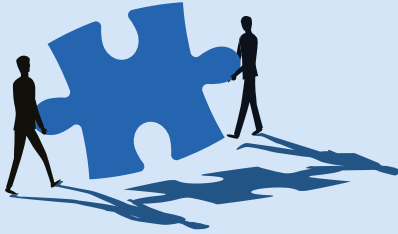
1. Jälkihuollon prosessin kuvauksesta merkittävine hetkineen, joita avataan esimerkiksi kysymysten kautta.
2. Keskeisten jälkihuollon asiakastyön teemojen, kuten taloustaitojen, asumisen ja digitaitojen käsittelystä.
3. Erilaisten palvelukanavien (kasvokkain ja digitaalisesti) nuorilähtöisestä hyödyntämisestä. Kanavat käydään läpi konkreettisten esimerkkien kautta ja tuetaan sopivan palvelukanavan valinnassa.

Palvelumallinnuksessa vastataan muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä ovat erityisen merkittäviä hetkiä jälkihuollon onnistumisen näkökulmasta?
- Mitkä ovat keskeisiä osa-alueita jälkihuollon työssä ja mitä ne tarkoittavat nuoren näkökulmasta?
- Miten valita oikea palvelukanava?
Mitkä ovat erilaisten kanavien edut ja haitat?

Palvelumallinnus on toteutettu lastensuojelun jälkihuollon laatukriteereitä noudattaen. Laatukriteerit ovat tulevaisuuteen suuntaavia suosituksia siitä, miten jälkihuoltoa tulisi toteuttaa eri toimijoiden näkökulmasta. Jos haluat arvioida palveluiden ja työn laatua, perehdy myös laatukriteeristöön.

Mallinnus sekä laatukriteeristö ovat luotu osana Aikuistuvan nuoren tukeminen laadukkain jälkihuoltopalveluin -hanketta (ESR, 2022-2023) ja sen kokoamiseen on osallistunut suuri joukko lastensuojelun jälkihuollon parissa työskenteleviä ammattilaisia. Työskentelyyn on osallistunut jälkihuolto nuoria ja kokemusasiantuntijoita. Mallinnuksessa on hyödynnetty tuoretta tutkimustietoa sekä muiden jälkihuollon hankkeiden tuottamaa materiaalia.



MERKITTÄVIÄ HETKIÄ ITSENÄISTYMISEN POLULLA

Jälkihuollon palvelut ovat vapaaehtoisia. Nuori voi aina palata takaisin jälkihuollon asiakkuuteen.

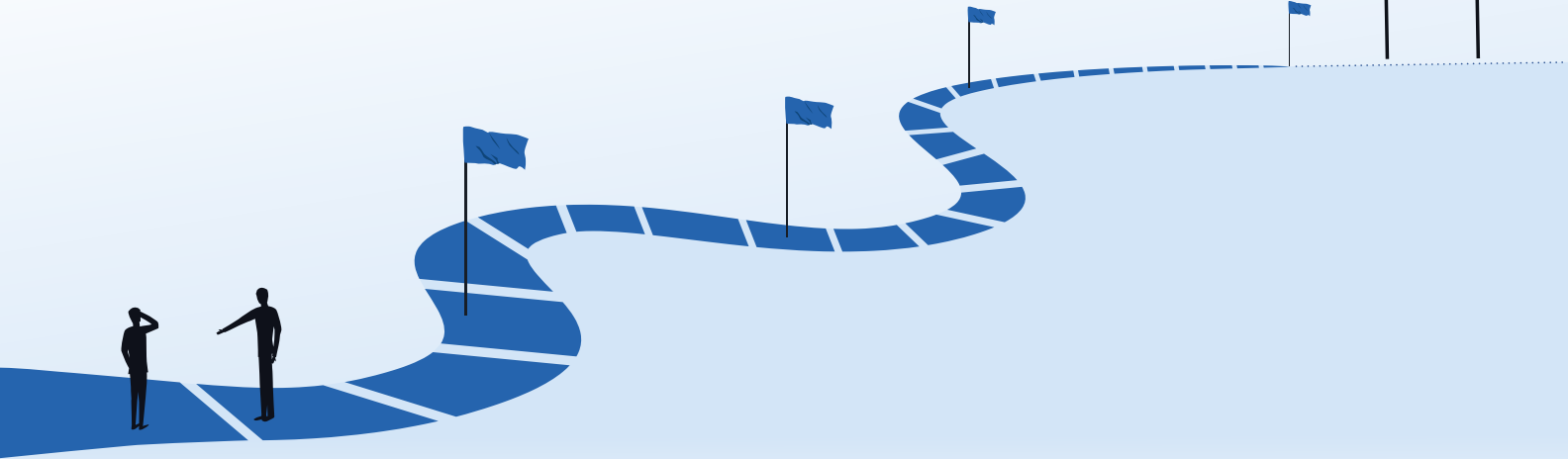
Aikuistuvan nuoren itsenäistymisen polulla on useita vaiheita ja myös työntekijältä vaaditaan muuntautumiskykyä. Toisinaan nuori saattaa kaivata vahvempaa tukea ja toisinaan voi riittää, että työntekijä seuraa nuoren kuulumisia taustalla. Tuki voi olla jatkuvaa ja monesta palvelusta koostuvaa tai sitten vaikkapa ainoastaan taloudellista tukea. Jälkihuollon polun kokonaisuus on eri näköinen jokaisen nuoren kohdalla. Tärkeintä on, että nuoren yksilöllinen tarve määrittää myös itsenäistymisen polun kulkua ja tukea sen varrella. Yhtenäisen käsityksen saavuttaminen tuen tarpeesta edellyttää avointa ja jatkuvaa dialogia. Kohtaamisen merkitystä ei voi liiaksi korostaa: se käynnistää luottamuksellisen suhteen rakentumisen. Nuoret tarvitsevat ennen kaikkea rinnalla kulkijaa, jolla on aikaa kuunnella ja olla läsnä.

Sosiaalialan työntekijän on tärkeää hallita useita työmenetelmiä ja -otteita. Näin hän voi perustellen valita keinovalikostaan sopivia elementtejä kuhunkin tilanteeseen ja kunkin asiakasnuoren avuksi. Työntekijän on myös hyvä päivittää osaamistaan jatkuvasti ja valita näyttöön perustuvat ja vaikuttavimmat työmenetelmät asiakastyöhön.

Sosiaalialalla työtä tehdään omalla persoonalla, mutta jokainen työntekijä itse ratkaisee sen, minkä verran omasta yksityiselämästään jakaa. Suhteen syvenemistä asiakasnuoren ja työntekijän välillä voi edistää se, että osapuolet tutustuvat toisiinsa myös muissa, kuin pelkästään työhön liittyvissä asioissa.

Työntekijän roolissa ja työtöteessä huomioitavaa

- Kiireetön läsnäolo ja kohtaaminen
- Inhimillisyys, aitous
- Luotettavuus
- Tunneäly: vaikeaan asiaan palaaminen myöhemmin
- Antaa aikaa tutustua myös itseensä
- Voimavarakeskeinen työote
- Traumainformoitu työote
- Neuropsykiatristen haasteiden huomiointi
- Nuoren "asianajaja ja tulkki"
- Työparityöskentely ja työnjako sosiaalityöntekijän kanssa.
- Oman työn reflektointi ja arviointi
- Systeeminen työote
- Monitoimijainen verkostotyö
- Vertaistuen hyödyntäminen
- Ryhmämuotoinen tuki



Kohdataanko enimmäistä kertaa?

Nuoreen tutustuttaessa, muistathan nämä:

- ensikohtaamistilanne on arvokas ja tärkeä hetki, joka voi määrittää koko työskentelyä.
- selvitettävä, mitä nuori ajattelee jälkihuollosta ja millaisena hän kokee jälkihuollon palvelut?
- tuotava suullisesti, kirjallisesti ja ymmärrettävästi esiin mistä on kyse sekä varmistaa, että nuori on ymmärtänyt asian sisällön?
- onnistunut ensikohtaaminen voi vaikuttaa koko jälkihuollon prosessiin.

Nuoren näkökulmasta tutustumiseen liittyä monta asiaa

- aiemmat kokemukset ammatillisista taustalla.
- kaipuu vapautteen ja itsenäiseen elämään vs. irtautumisen tuoma turvattomuus ja epävarmuus.



Itsenäistymisen alussa ja jälkihuollon palveluiden piiriin siirryttäessä otetaan iso askel.

On tärkeää pysähtyä vähintään puoli vuotta ennen siirtymää pohtimaan yhdessä:

- itsenäistyminen, mitä se on?
- konkreettinen suunnitelma turvalliseen, nuoren tahdissa etenevään itsenäistymiseen ja siihen liittyviin asioihin.
- jälkihuollon keskeisiä periaatteita, kuten vapaaehtoisuutta.



Jälkihuolto-oikeus päättyy 25 ikävuoteen mennessä.

Jälkihuollon asiakkuuden päätyminen on tehtävä selkeästi, rauhallisesti ja suunnitelmallisesti.

Lähtökohtaisesti sijaishuollon ja sen jatkumona jälkihuollon tavoitteena on, että niiden jälkeen nuorta ei tarvitse ohjata enää erityispalveluiden piiriin.

Nuoren tulee olla vahvan identiteetin omaava kansalainen, joka tuntee vaikuttamismahdollisuutensa ja oikeutensa.

Huolehditään, että palveluiden päätyttyä nuorella on turvallinen lähiyhteistö, johon tukeutua.

Aikuistuneella nuorella tulee olla tunne pärjäämisestä.



Sanotaanko hyvästi?

Joskus muodostuu ainutlaatuisen ja merkittävä ihmissuhde työntekijän ja itsenäistyvän, aikuistuvan nuoren välille. Jatkuuko ihmissuhde ja millaisena? Ihmissuhteen arvo ja merkitys tulee tunnistaa.

Kukaan ei saa jäädä yksin jälkihuollon päätyttyä.



Vaikka nuori ottaa juoksu-askeleita pois päin kaikesta tarjottavasta tuesta, ollaan silti läsnä ja saatavilla.



Työelämään siirtyminen on kriittinen vaihe, johon kuuluu monia haltuun otettavia asioita.



Apua ja tukea tulee olla tarjolla kaikkien kokemusten ja tunteiden käsittelyyn. Myös sijoitus voi aiheuttaa traumaa ja sitä tulee saada käsitellä ammattilaisen kanssa.



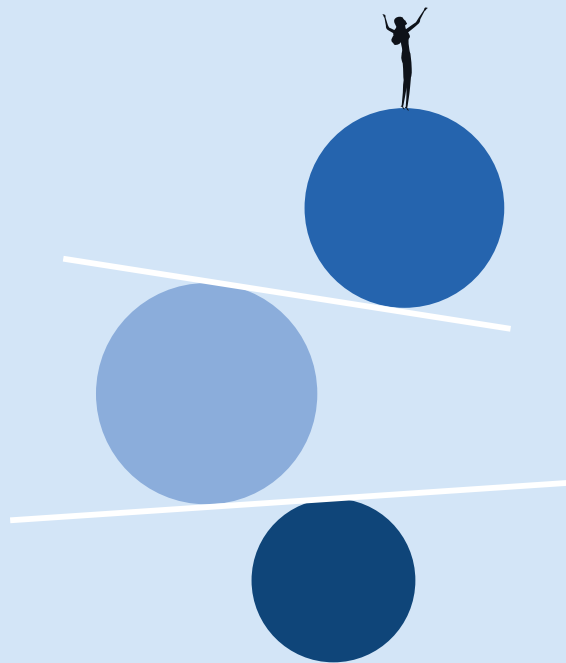
Ensimmäiset yöt yksin voivat olla erityisen hienoja askeleita, mutta myös todella pelottavia.



Moni tulee vanhemmaksi jälkihuollon asiakkuuden aikana. Jälkihuollon tukea tarjotaan riippumatta muista palveluista, kuten perhetyöstä.



Jokaisen tulee saada olla yhteydessä vertaisiin itselleen sopivalla tavalla. Yhteyksiä tuetaan.



LAADUKKAAN JÄLKIHUOLTOTYÖN TEEMAT JA SISÄLLÖT

– Työntekijän ja nuoren näkökulmat

Laadukas jälkihuoltotyö tukee itsenäistymistä tavoitteellisesti, johdonmukaisesti ja riittävän pitkäkestoisesti. Vaikuttava jälkihuoltotyö vastaa nuoren yksilöllisiin tarpeisiin ja se suunnitellaan yhdessä nuoren kanssa. Työtä tehdään konkreettisen yhteisen tekemisen kautta. Vaikuttavuus ja laatu siirtyvät käytäntöön nuoren ja työntekijän kohtaamisissa. Työntekijällä on keskeinen rooli laadukkaassa aikuistumisen tukemisessa.

Jälkihuoltotyössä nuoren taitoja tuetaan esimerkiksi asumiseen, taloustaitoihin, opiskeluun ja työelämään liittyvissä asioissa. Tarvelähtöinen jälkihuoltotyö tukee nuoren toimintakykyä kokonaisvaltaisesti.

Arvot, joille työ perustuu

Osallisuus

Luottamus

Turvallisuus

Asiakassuunnitelma = palvelulupaus

Laadittava asiakassuunnitelma, joka määrittää työn sisältöä

- asiakassuunnitelmapalaveriin valmistautuminen, jotta nuori ehtii miettiä mielipidettään ja vaihtoehtojaan
- hyvän jälkihuollon asiakassuunnitelman '[check list](#)'.

TYÖNTEKIJÄLLE

Rinnalla kulkija arjessa. Tarpeeksi lähellä ja kaukana tarpeen mukaan.

NUORELLE

Miltä asiat näyttävät nuoren näkökulmasta?
Henkistä kypsymistä ja monen taidon opettelua.



LAKI

Jälkihuolto perustuu lastensuojelulakiin. [Finlex](#)

Jälkihuollon perehdytysmateriaali työntekijälle. [Innokylä](#)

Lastensuojelun jälkihuolto on sinun oikeutesi - [esite](#).



HYVINVOINTI

Yksilöllisesti koetun hyvinvoinnin rakentumisessa tukeminen

- sosiaaliset suhteet
- taloudelliset tekijät
- elinympäristö
- terveys
- onnellisuus.

Millaiseksi nuori kokee fyysisen ja psyykkisen terveytensä?
Millaiseksi nuori kokee materiaalsen hyvinvointinsa?
Millaiseksi nuori kokee elämänlaatunsa?
Hyvinvoiva nuori kokee toimijuutta ja elämänsä merkitykselliseksi.



ASUMINEN

Minkälaista tukea asumiseen tarvitaan?
Itsenäisen asumisen valmiuksien arviointi yhdessä nuoren kanssa.
Yhteisen näkemyksen saavuttaminen valmiuksista eri toimijoiden kanssa.
Asunnon hankkimisessa ja siihen liittyvien käytännön asioiden hoitamisessa tukeminen.
Tunteiden kanssa työskentely.

Turvallisuus

- käytännön toiminta erilaisissa tilanteissa (esim. turvasuunnitelma)
- traumatietoinen työote
- keholliset harjoitteet turvallisuuden kokemuksen lisäämiseksi
- vakauttaminen.

Tukien ja palveluiden koordinointi

- tarvittavan verkoston kontaktointi / aktivointi
- siirtopalaverit toiselle hyvinvointi-alueelle siirryttäessä
- tukien hakemisesta muistuttaminen, päätökset.

Nuori tietää, mitä itsenäinen asuminen vaatii.
Arvioi itsenäisen asumisen edellyttämiä valmiuksia.
Miten kokee yksin olon?
Asunnon hankkiminen (mistä asunto, missä se sijaitsee, miten pääsee liikkumaan?).
Vuokrasopimus (vastuut).

Muuttaminen

- tavaroiden hankinta ja muutto
- muuttoilmoitus
- sähkösopimukset, vakuutukset
- tunteiden kanssa työskentely, miltä yksin oleminen tuntuu.

Turvallisuus

- miten huolehtia omasta turvallisuudesta?
- milloin ja mistä pyytää apua?
- miten tunnistaa ja asettaa omat rajat?
Kuinka pitää niistä kiinni? Tämä on haastava tehtävä, jonka opettelu vie aikaa.
- miten toimia erilaisissa poikkeustilanteissa ja keneltä pyytää apua? Esimerkiksi palohälytys, avaimet unohtuneet kotiin, vesivahinko, yllättävä uhkaava tilanne läheistä kohtaan, rahat ovat loppuneet ja pitäisi kaksi viikkoa vielä selvitä ilman rahaa.
- tuottaako lähipiiri elämään turvaa?

Muutostilanteet

- muutto toiselle paikkakunnalle
- yhteydenottaminen uuden asuinpaikkakunnan jälkihuollon työntekijään, tarvittaessa tuetusti
- käytännön järjestelyt
- selkeät vastuut nuoren ja työntekijän välillä
- yhteenmuutto kumppanin kanssa
- varoitukset, häätötilanteet.



LÄHI- VERKOSTO

Nuoren hyvinvointiin vaikuttavien lähisuhteiden huomioiminen.
Myönteisesti kannattelevien lähisuhteiden huomioiminen.
Tukeminen hyvinvointia edistävän lähiverkoston rakentamisessa.

Toimiminen sosiaalisissa suhteissa.
Perhe (lapsuuden perhe, sijaisperhe, oma perhe lapsen saadessa).
Kumppani.
Kaverit.
Muut läheiset suhteet (myös työntekijät).



TALOUSTAITOJEN HARJOITTELU

Taloukasvatus.
Ennakoiva työskentely tärkeää. Miten elää arkea niin, että rahat riittävät? Miten luotto-tietojen menettäminen vaikuttaa?
Budjetin tekeminen.
Erilaisten tukien koordinointi.
Päätösten yhteinen läpikäyminen sekä mahdollisessa muutoksenhaussa tukeminen.
Talouteen liittyvien tunteiden, arvojen, tottumusten ja kokemusten tunnistamisessa ja käsittelemisessä tukeminen.
Itsenäistymisvarat käytetään nuoren itsenäistymisen tukemiseksi.
Itsenäistymisvarojen käyttöä suunnitellaan yhdessä nuoren kanssa.

Rahaan liittyvät tunteet, kokemukset, arvot ja tottumukset.
Budjetin tekeminen, ennakointi.
Palkka ja palkkatasot.
Erilaisten taloudellisten tukien hakeminen ja muutoksenhaku.
Kiinteiden ja harkinnanvaraisten tukien määrät.
Laskujen maksaminen. Miten maksan laskun?
Miten priorisoin maksut?
Miten siirrän eräpäivää?
Miten toimin jos rahat eivät riitä?
Pankkiasiat.
Luotto- ja laina-asiat.
Arjen välttämättömät menot, kuten ruoka, vuokra, sähkö, vesi, internet ja puhelin.
Velkaneuvonta, sosiaalinen luototus.
Luotto- ja laina-asiat (asuntosäästäminen, kulutusluotot, yrityslainat).



OPINNOT

Opintojen tukeminen ja kannustaminen kaikissa vaiheissa; peruskoulusta jatko-opintoihin, jatko-opintojen polut.
Tukeminen vaihtoehtoisten polkujen suunnittelussa.
Yhteistyö oppilaitoksen kanssa.
Nepsyosaamisen jakaminen yhteistyötahoille.

Urasuunnittelu, vaihtoehtoiset polut.
Opiskelupaikan valitseminen, hakeminen ja vastaanottaminen.
Opintojen aikana oman toimintakyvyn ylläpito.
Opintojen eteneminen.
Orientoituminen työelämään.



TYÖELÄMÄ

Työkyky ja sen tukeminen.
Urasuunnittelu. Nuoren tukeminen ammatinvalinnassa.
Tukeminen töiden hakemisessa.
Tukipalveluiden piiriin ohjaaminen:
Työllisyyspalvelut.
Työsuhdeasiat (sopimusasiat, velvoitteet, palkkaus, työsuojele...).

Jatkuva oppiminen, urasuunnittelu.
Töiden hakeminen (työnhaun asiakirjat, haastatteluihin valmistautuminen ja haastattelut).
Oman paikan löytäminen työelämässä.
Työsuhdeasiat (sopimusasiat, velvoitteet, palkkaus, työsuojele...).Työssäkäymisen arki.
Työkyky ja sen ylläpitäminen.
Miten toimia, jos kunto vaihtelee?



DIGITAIKIDOT

Omien digitaikidien vahvistaminen ja nuoren digitaikidien kehittämisen tukeminen:

- ymmärrys erilaisista digitaalisista toimintaympäristöistä ja millainen toimintalogiikka niiden taustalla on
- medianlukutaito ja mediakriittisyys
- kyberturvallisuus
- viestintä- ja kielitaidot
 - vaikuttaminen
 - some-etiketti.

Palveluiden digitaaliseen toimintaympäristöön tutustuminen arjen taitojen näkökulmasta kuten Kela, Työllisyyspalvelut, pankki ja oppilaitosten haku- ja oppimisasiistat.

- Miten digitaaliset palvelut toimivat? Toimintalogiikka ja käyttäminen.

Medianlukutaito: miten arvioin kriittisesti tietoa? Kyberturvallisuus: miten huolehdin omasta ja muiden turvallisuudesta?

Viestintätaidot

- some-etiketti
- vaikuttaminen.



VIESTINTÄ JA YHTEYDENPITO

Viestintä ja yhteydenpito ovat osa laadukasta työtä. Omasta työstä viestitään niin, että asiakasnuoret ymmärtävät mistä työssä on kyse ja miten sitä tehdään

- vaikuttavuus, yhteiskunnallinen vaikuttaminen viestinnän keinoin
- asiakkaat ja muut toimijat tietävät, miten työntekijän tavoittaa
- missä kanavissa olisi oltava läsnä? missä asiakkaat ovat?

Viestintä- ja kielitaidot

- virallinen viestintä
- vaikuttaminen
- some-etiketti
- vihapuheen tunnistaminen, käsittely, puheeksiottaminen ja puuttuminen
- digitaalisen väkivallan, kuten kiusaamisen kohtaaminen, tunnistaminen, käsittely, puheeksiottaminen ja puuttuminen.

Työn tekeminen läpinäkyvästi. Selkeä työnjako ja siitä viestiminen. Monikanavaisuus ja joustavat toimintakäytännöt (tavataan vaikka kävelyn merkeissä toimiston tai nuoren kodin sijaan ja soitetaan takaisin, jos nuori on tavoitellut). Virka-ajan ulkopuolella on mahdollista saada apua tarvittaessa esim. chatbotin kautta. Digitaalisuutta ja automaatiota hyödynnetään. Selkeä ja ymmärrettävä kieli, vältetään ammattisanastoa. Palautteen vastaanotto ja kerääminen oman työn kehittämiseksi. Kiireetön, kuuntelee ja perustelee. Nuori itsenäinen aktiivinen toimija, kaikki toimet ja päätökset tehdään yhdessä nuoren kanssa.

Mitä kanavia nuori toivoo käytettävän viestinnässä?

Viestintätaidot

- some-etiketti
- vaikuttaminen
- asiointi eri tahojen kanssa, esimerkiksi millaista kieltä käyttää ja mitä asioita tuoda esiin viestissä Kelan kanssa
- vihapuheen tunnistaminen, käsittely, puheeksiottaminen ja puuttuminen
- digitaalisen väkivallan, kuten kiusaamisen kohtaaminen, tunnistaminen, käsittely, puheeksiottaminen ja puuttuminen.



JÄLKIHUOLLON PALVELUKANAVAT

Sosiaalialalla asiakastyötä tehdään pääosin kasvokkain ja reaaliajassa. Kasvokkaiseen kohtaamiseen liittyy monia etuja, kuten asiakkaan kokonaisvaltainen havainnointi ja välittömämpi vuorovaikutus. Kasvokkain kohtaamiseen voi liittyä myös haasteita, kuten siirtymät asiakkaiden tai toimipisteiden välillä ja tilojen asettamat rajoitteet. Digitaaliset palvelut voivat tuoda nuoren tarvitseman avun helpommin saataville. Digitaalisia palveluja voi olla nopeampi tarjota ja ne tuovat joustoa niille asiakkaille, joille digitaalinen palvelu soveltuu. Digitaaliset palvelut tarjoavat ammattilaisille mahdollisuuden kohdentaa työaikaa toimivammin, jolloin voidaan saavuttaa kustannustehokkuutta. Digitaalisten palvelujen tarjonta lisää myös mahdollisuutta siirtää palvelujen painopistettä ennaltaehkäisyn suuntaan, kun palvelut ovat tarjolla matalalla kynnyksellä. Aikuistuvan nuoren tukeminen laadukkaita jälkihuoltopalveluin -hankkeessa (ESR 2022-2023) on tarkasteltu jälkihuoltopalvelujen kehittämisen yhteydessä palvelukanavien soveltuvuutta asiakastyössä.

Ammattilaisen tulee perustellen valita tarkoituksenmukaiset kanavat ja välineet, joiden avulla laadukasta jälkihuoltoa toteutetaan. Nuorta on myös autettava itse punnitsemaan ja päättämään, mitä kanavia ja välineitä hän haluaa hyödyntää oman itsenäistymisen ja aikuistumisen tiellä. Digitaidot on otettava huomioon valinnassa ja nuoren taitojen vahvistamista tulee tukea tarvittaessa. Myös ammattilaisen täytyy jatkuvasti päivittää omia ja työyhteisön digitaitoja.

Osana laadukasta jälkihuollon työtä voidaan hyödyntää monia erilaisia digitaalisia kanavia sekä teknologia-avusteisuutta ja automaatiota monipuolisesti. Nuorten tavoittamisen ja kohtaamisen näkökulmasta ne mahdollistavat paljon, mutta niiden käyttäminen on oltava aina tarpeenmukaista.

Esimerkkejä:

Paljon stressiä ja ahdistusta kokevalle nuorelle terveydenhuollon palvelujen lisäksi on tarjolla digitaalisia omahoito-ohjelmia sekä erilaisia helppokäyttöisiä sovelluksia. Niistä tulee kertoa ja tutustua niihin yhdessä, mikäli nuori haluaa.

Nuori kokee vahvaa epäluottamusta viranomaisia kohtaan ja samalla tarvitsee apua ja tukea itsenäistymiseen. Kasvokkainen ja kiireetön kohtaaminen on näissä tilanteissa perusteltua, sillä molemminpuolinen läsnäolo helpottuu ja voidaan helpommin huomioida myös non-verbaalia viestintää. Digitaaliset kohtaamisen kanavat rajoittavat non-verbaalin viestinnän huomiointia.

Asiakas tarvitsee vähän tukea ja hyötyy keskusteluvavasta. Tällöin digitaalisten kanavien käyttäminen on sopivaa.



Kasvokkain tarjottavat palvelut

Määritelmä:

Kasvokkain tapahtuva jälkihuoltotyö on tuttu, turvallinen ja totuttu tapa kohdata asiakasta. Parhaimmillaan kiireetön kasvokkainen kohtaaminen mahdollistaa aidon kohtaamisen, dialogin ja yhteistyön. Kasvokkain tapaaminen mahdollistaa myös asiakkaan kokonaisvaltaisen huomioimisen ja havainnoinnin. Erilaiset tunnetilat ja kehoreaktiot tulevat esille vuorovaikutuksessa, kun ollaan fyysisesti samassa tilassa. Toisaalta on hyvä haastaa totuttua työtapaa ja pohtia, voisiko tapaamisia toteuttaa digitaalisesti. Työn tavoitteen täytyy määrittää sen, miten ja missä asiakas kohdataan.

Milloin erityisesti?

Kasvokkainen tapaaminen voi olla tarpeen silloin, kun asiakassuhde alkaa ja ryhdytään rakentamaan luottamusta.

Kasvokkainen tapaaminen voi olla tarpeen silloin, kun keskustellaan asiasta, joka on sensitiivinen, traumaattinen tai asiakas tarvitsee vahvaa tukea tilanteessa.

Kasvokkainen kohtaaminen on tarpeen aina myös silloin, kun asiakas sitä itse toivoo.

Esimerkkejä

Uusien ympäristöjen hyödyntäminen voi auttaa asiakassuhteen rakentamista nuoren kanssa.

Nuoren toivoessa tapaamista toimiston tai kodin sijaan jossain muualla, se tulee pyrkiä järjestämään.

Yhteisöllisyyden vahvistaminen on yleensä helpompaa, kun ollaan fyysisesti samassa paikassa.

Joillekin nuorille ammattilaisen kohtaaminen voi olla ainut syy lähteä päivän aikana ulos kodistaan. Silloin kasvokkainen tapaaminen on erittäin merkityksellistä ja tarpeen.

Fyysinen toiminta (esimerkiksi kävely, askartelu, erilaiset pelit ja kortit) voivat auttaa vuorovaikutuksen syventämisessä.



Digitaaliset palvelut

Määritelmä:

Digitaalisten palveluiden käsite on laaja. Digitaaliset palvelut ovat palveluita, joita tarjotaan yleensä tietoverkkojen ja sähköisten laitteiden avulla ja niitä käytetään yleensä älypuhelimilla, tietokoneilla ja tableteilla. Digitaalisia palveluita ovat esimerkiksi sosiaalisen median alustat, verkkokaupat, sähköiset terveyspalvelut, pankkipalvelut, sähköpostipalvelut ja erilaiset mobiilisovellukset, kuten WhatsApp. Digitaalisiin palveluihin kuuluu yleisesti ottaen kaikki teknologia-avusteiset sekä automatisoidut palvelut.

.....

Digitaaliset palvelut ovat lisänneet moniammatillista yhteistyötä ja helpottaneet verkostoitumista. Työmatkojen vähentyessä aikaa jää enemmän perustehtävän hoitamiseen. Osalle nuorista yhteydenottamisen ja palveluun hakeutumisen kynnys on madaltunut. Etäyhteyksien välityksellä voi olla helpompaa kertoa tuen tarpeistaan ja huolistaan. Toisaalta riski pirستاileisiin ja päällekkäisiin digitaalisiin palveluihin kasvaa niiden lisääntyessä.

Digitaalisia kanavia ja välineitä hyödynnettäessä on tärkeää huolehtia omien riittävien taitojen lisäksi siitä, että nuoren digitaidot ovat riittävällä tasolla verkkovälitteiseen asiointiin. Vaikka monet nuoret liikkuvat sujuvasti sosiaalisen median toimintaympäristössä, he eivät välttämättä osaa asioida esimerkiksi verkkopankissa tai tehdä sähköisiä hakemuksia. Turvallinen digitaalisten palveluiden käyttäminen vaatii nuorelta medianlukutaitoa, yksityisyyden suojan ymmärtämistä ja tietoturvaosaamista.

Milloin erityisesti?

Palvelut, jotka koostuvat monen eri toimijan yhteisestä toiminnasta ja tämän vuoksi palveluihin pääseminen on haastavaa, voidaan hyödyntää erilaisia digitaalisia toimintoja madaltamaan kynnystä. Toimintojen avulla voidaan säästää asiakkaan voimavaroja asiakassuhteen alussa ja koko asiakassuhteen aikana.

Kun palveluita ei voida tarjota fyysisesti, parannetaan saatavuutta digitaalisten kanavien kautta luonnollisena osana jälkihuollon tukea ja apua.

Nuoren kokiessa kasvokkaisen kohtaamisen kuormittavana, digitaalinen kohtaaminen voi olla toimivampi vaihtoehto.

Silloin, kun digitaaliset mahdollisuudet sujuvoittavat työtä esimerkiksi auttaen tiedon välittämistä, viestintää ja kirjaamista.

Esimerkkejä

Silloin, kun välimatkat ovat pitkiä ja haasteellisia.

Kun on tarve tavoittaa ja kohdata mahdollisimman monta nuorta, on hyödynnettävä niitä alustoja (esimerkiksi Instagram, Discord, Snapchat ja TikTok), joissa nuoret liikkuvat.

Nopean ja helpon viestinnän keinona, esimerkiksi WhatsApp.

Silloin, kun nuori toivoo itse, että kohtaaminen tapahtuu verkkovälitteisesti ja erityistä tarvetta kasvokkaiseen kohtaamiseen ei ole.

Esimerkiksi näitä asioita tulee pohtia

- Millaiset valmiudet nuorella on verkkovälitteiseen kohtaamiseen?
- Miten luot turvallisen ilmapiirin digitaalisessa kohtaamisessa?
- Millaiset voimavarat nuorella on ja voisiko kuormitusta vähentää digitaalisten välineiden avulla?
- Millaiset ovat digitaitosi?
- Millaiset tietoturvaohjeistukset työpaikassasi on ja miten huolehdit tietoturvasta?
- Oletko motivoitunut hyödyntämään ja jatkuvasti oppimaan uusia digitaalisia taitoja?
- Millaisia asenteita sinulla on digitaalisia välineitä kohtaan?
- Pystytkö hyödyntämään digitaalisia välineitä työssäsi?
- Tarvitsetko päivitystä digitaitoihisi ja mistä voisit saada tukea?
- Miten toimit, mikäli yhteyksissä on haasteita?



Teknologia-avusteisesti tarjottavat palvelut ja automaatio

Määritelmä:

Teknologia-avusteiset palvelut hyödyntävät erilaisia teknologioita, kuten tietokoneita, tekoälyä, ohjelmistoja ja muita digitaalisia välineitä. Niiden avulla voidaan tarjota laadukkaampaa ja tehokkaampaa tukea ja apua. Esimerkkejä teknologia-avusteisista palveluista ovat sähköiset terveyspalvelut, etätyöalustat, chatbotit, virtuaaliavustajat sekä älykodit.

Automaatio tarkoittaa sitä, että jokin prosessi tai toiminta toteutetaan automaattisesti esimerkiksi koneen, ohjelmiston, robotin tai algoritmin avulla. Automaation avulla voidaan parantaa palveluiden saatavuutta, säästää aikaa ja resursseja. Automatisoitu palvelu ei kaipaa jatkuvaa ihmisen valvontaa tai osallistumista toimiakseen. Automaatiota hyödynnetään esimerkiksi asiakaspalvelussa chatbottien avulla, tietoturvalvonnassa, liikenteen ohjauksessa ja rutiinotoiminnoissa, kuten palkan laskennassa ja laskutuksessa.



Teknologia-avusteisuutta ja automaatiota voidaan hyödyntää ja hyödynnetään monin tavoin laadukkaan jälkihuollon toteuttamisessa. Digitaaliset tiedonkeruu- ja arviointivälineet nopeuttavat ja sujuvoittavat nuoren polkua jälkihuollossa. Niiden avulla nuorta voidaan myös motivoida ja sitouttaa yhteistyöhön. Digitaalisten välineiden avulla voidaan säästää asiakkaan voimavaroja ja resursseja. Esimerkiksi tulevaisuudessa chatbotit voivat tarjota tietoa, tukea ja opastusta niin, ettei nuoren tarvitse pelätä toisen ihmisen reaktiota tai tuomitusta tulemista. Digitaaliset/teknologia-avusteiset palvelut ovat saatavilla välittömästi avun ja tuen tarpeen ilmetessä. Mahdollisuus kysyä neuvoa anonymisti voi madaltaa kynnyksen tuen hakemiseen.

Milloin erityisesti?

Nuorten voimavarat voivat olla hyvin rajalliset, jolloin teknologian avulla voidaan keventää tapaamisiin liittyvää kuormaa asiakassuhteen aikana. Esimerkiksi digitaalisia arviointivälineitä voidaan ottaa osaksi kasvokkaisia kohtaamisia. Nuori voi itsenäisesti myös tehdä ennakkoon itsearviointia tilanteestaan ja työntekijä voi kohtaamisen aikana tarvittaessa auttaa tunnistamaan ja nimeämään tuen tarpeita.

Yhteisen kielen puuttuessa erilaiset kääntäjä-ohjelmat auttavat yhteistyössä.

Kun tarvitaan motivointiin ja sitouttamiseen välineitä.

Silloin, kun nuori tarvitsee arkitaitojen harjoitteluun keskustelutuen lisäksi enemmän työkaluja.

Esimerkkejä

Nuoren kanssa käytetään itsenäisen asumisen tukena [digitaalista työkirjaa](#), jonka avulla nuori voi käsitellä ja harjoitella erilaisia itsenäiseen arkeen liittyviä asioita, taitoja ja tunteita. Työkirjan lukemisoikeuden voi halutessaan jakaa työntekijälle tai työntekijä voi täyttää sitä nuoren kanssa.

Jos nuorella on käytössään aktiivisuusranneke/älykello, voidaan nuoren suostumuksella tarkkailla kehon reaktioita tietyissä tilanteissa. Reaktioita seuraamalla voidaan auttaa haastavien tilanteiden tunnistamisessa ja auttaa niiden kohtaamisessa ja tunteiden käsittelyssä.

Erialaisten sovellusten avulla nuori voi itsenäisesti tai yhdessä työntekijän kanssa opetella hallitsemaan talouttaan ja oppimaan taloustaitoja.

