



Onnistumisia & epäonnistumisia

Kokeilukulttuurin koetinkiviä 16.6.2016
Kehitysjohdaja Liisa Björklund

**Kuinka otamme hyvät käytännöt
pysyvään käyttöön ja tavoitamme
erityisesti haavoittuvat
väestöryhmät?**

KOKEILUMANUALI 1.0

KEHITTÄJÄN KOKEILUMANUAALI

- Kokeilukulttuurissa maailma muutetaan pala kerrallaan toimintaa muuttamalla.
- Kokeiluilla testataan uusia ideoita ja toimintatapoja, saadaan palautetta ja opitaan. Sitä, mikä toimii, jatketaan.
- Esimerkiksi neuvolajärjestelmä syntyi yhden sairaanhoitajan kokeilusta.
- Voimme lähteä toteuttamaan monia asioita heti!
Sitä tehdään jo.

Palvelukieli

**Millaista on uusi tapa puhua ja kertoa palveluista? Miten viestitään?
Missä? Miten palveluissa asiakkaalle puhutaan? Osataanko
asiakasta kuunnella?**

1. Sanoitetaan kaikki ihmisten kielellä. Helposti ymmärrettäväksi yleiskieleksi ja käytetään informaation muotoilua kirjallisen kerronnan tukena.
2. Jokaisen palvelun ja tuen tarjoamisen kieli tulkataan niin, että asiakas ymmärtää sen ja tietää, mitä sillä on hänen kannaltaan merkitystä.
3. Jokaisen palvelun kohdalla arvioidaan, keitä varten ollaan olemassa, keitä palvellaan, kenen kanssa rakennetaan vuorovaikutusta, minkälaista vuorovaikutusta?
4. Palveluissa käytettävässä kielessä harjoitetaan kuuntelun kieltä ja otetaan asiakkaan kokemukset todesta eikä tiedetä asioita hänen puolestaan.

Ammattilaiset

Millaista on uusi ammattilaisuus?

Mitä onnistuminen vaatii työntekijöiltä?

Mitä asiakastyössä on tarpeen muistaa, ymmärtää, oivaltaa, uskaltaa?

1. Näe asiakkaat kyvykkäinä ja opi heiltä.
2. Saat olla persoonallinen, empaattinen ja välittävä, vaikka olet huippuammattilainen.
3. Ajattele monialaisesti: sosiaalinen, terveydellinen, henkinen ja hengellinen ovat saman ihmisen eri puolia.
4. Uskalla ottaa riskejä ja kohdata epäonnistumiset – myös muiden.

Johtajat

Miten uutta toimintamallia johdetaan?

Millainen johtajuus tukee työntekijöitä auttamisen uuden ihmiskuvan toteutumisessa?

1. Johda kuuntelemalla ja keskustelemalla.
2. Johda työntekijän potentiaalia.
3. Rakenna yhteisöä.
4. Osoita suunta, työntekijät löytävät reitit. Luo mieluummin verkostoja kuin hierarkioita.
5. Kokeile itsekin muiden kanssa ja opi siitä.

Toimijat

**Millaisia kumppanuuksia uusi toimintamalli tarvitsee?
Kekä voivat olla toimijoita?**

1. Kuka tahansa voi olla konseptissa mukana.
2. Onko mukana elämän koko kirjo: viranomaiset, kolmas sektori, yksityiset aktivistit, vapaaehtoistyöntekijät...?
3. Luo joustavia kumppanuuksia.
4. Ota mukaan kumppaneita, jotka toimivat aidosta yhteistyöhalusta ja ottavat vastuuta.

Ympäristö

Millaiset tilat uusi toimintamalli tarvitsee? Miltä siellä pitäisi näyttää, tuntua, tuoksua tai kuulostaa?

Miten toiminta tehdään houkuttelevaksi ja lähestyttäväksi kaikille?

Miten toiminnasta kerrotaan?

1. Jos siellä tuoksuu kahvilta, pullalta, puistolta, elämältä, kulttuurilta tai kirjoilta, olet oikeilla jäljillä.
2. Uusi tapa tuottaa palveluja voi olla paikka tai mielentila.
3. Kerro toiminnasta viidakkorummulla ja sosiaalisella medialla.
4. Puhu ja viesti niin kuin vertaiselle.
5. Onko teille helppo poiketa silloinkin, kun ei ole pakko?

Julkiset rakenteet

**Millainen viranomaistoiminta mahdollistaa uusia toimintamalleja?
Mitä muutoksia tarvitaan, jotta uutta voi syntyä?**

1. Kaikkien ratkaisujen takana on usko ihmisen, arvoon ja muutoskykyyn.
2. Ota mukaan vapaaehtoiset ja kolmas sektori.
3. Luovu vallasta ja valtaista luovat.
4. Kilpailuta keskustellen ja kokonaisvaltaisesti.
5. Ajattele ja toimi hallinnollisten rajojen yli.

Yhteisöjä, joissa ihmisarvoa ei tarvitse ansaita

MIELENTERVEYSPALVELUT

30 eri kieltä

Kidutettujen kuntoutuskeskuksessa tutkitaan ja hoidetaan kidutettuja turvapaikanhakijoita ja pakolaisia sekä heidän perheitään.



VAPAAEHTOISTOIMINTA

77

thaimaalaisnaista sai uuden ystävän SAIMIT-mentori-hankeesta.



KOULUTUSPALVELUT

1500 opiskelijaa

ja noin 400 ammatillista tutkintoa vuodessa. HDL:n koulutuspalvelut täydentävät pääkaupunkiseudun koulutustarjontaa ja painottavat erityisesti sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisemistä.

48%
lapsista palasi omaan perheeseen

Lapsi- ja perhetyön asukkaat saavat vakautta elämään.

14 000
asiakaskäyntiä vuodessa

Liikkuvan ja syrjityn väestönosan päiväkeskus Hirundo

65%

Vamoksen nuorista pääsee kiinni opintoihin, työhön tai niihin valmentavaan toimintaan.

Välittäminen, kanssakulkeminen ja kunnioittavakohtaaminen

VAPAAEHTOISTOIMINTA

600 vapaaehtoista

Ammattilaisten rinnalle on syntynyt noin 600 vapaaehtois- ja vertaistojen joukko. Palvelunkäyttäjien ja ennakkoluulottomien kaupunkilaisten kanssa tuotetaan uusia kansalaistoiminnan sisältöjä.



500 asunnotonta sai kodin

Asumispalveluiden lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Luottamusta rakennetaan yhdessä, nostetaan esiin asukkaankin voimavarat ja tuetaan tarpeen mukaan.

PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSPALVELUT

400 ihmistä on mukana haittoja vähentävässä ja kuntouttavassa päihdehoidossa.

PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSPALVELUT

Asiaton oleskelu sallittu

Päiväkeskukset eri puolella Helsinkiä tarjoavat terveydenhuolto- ja ruokapalveluja, hygieniapalveluja sekä palveluohjausta ja porukan, johon kuuluu.



Päihdeneuvonta on ilmaista ja valtakunnallista 24/7, p. 0800 900 45. Ilmainen palvelu on tarkoitettu päihteidenkäyttäjille ja heidän läheisilleen sekä huumeidenkäyttäjää työssään kohtaaville ammattilaisille.

Kiitos!

”Jokaiselle ihmisarvoinen huominen”