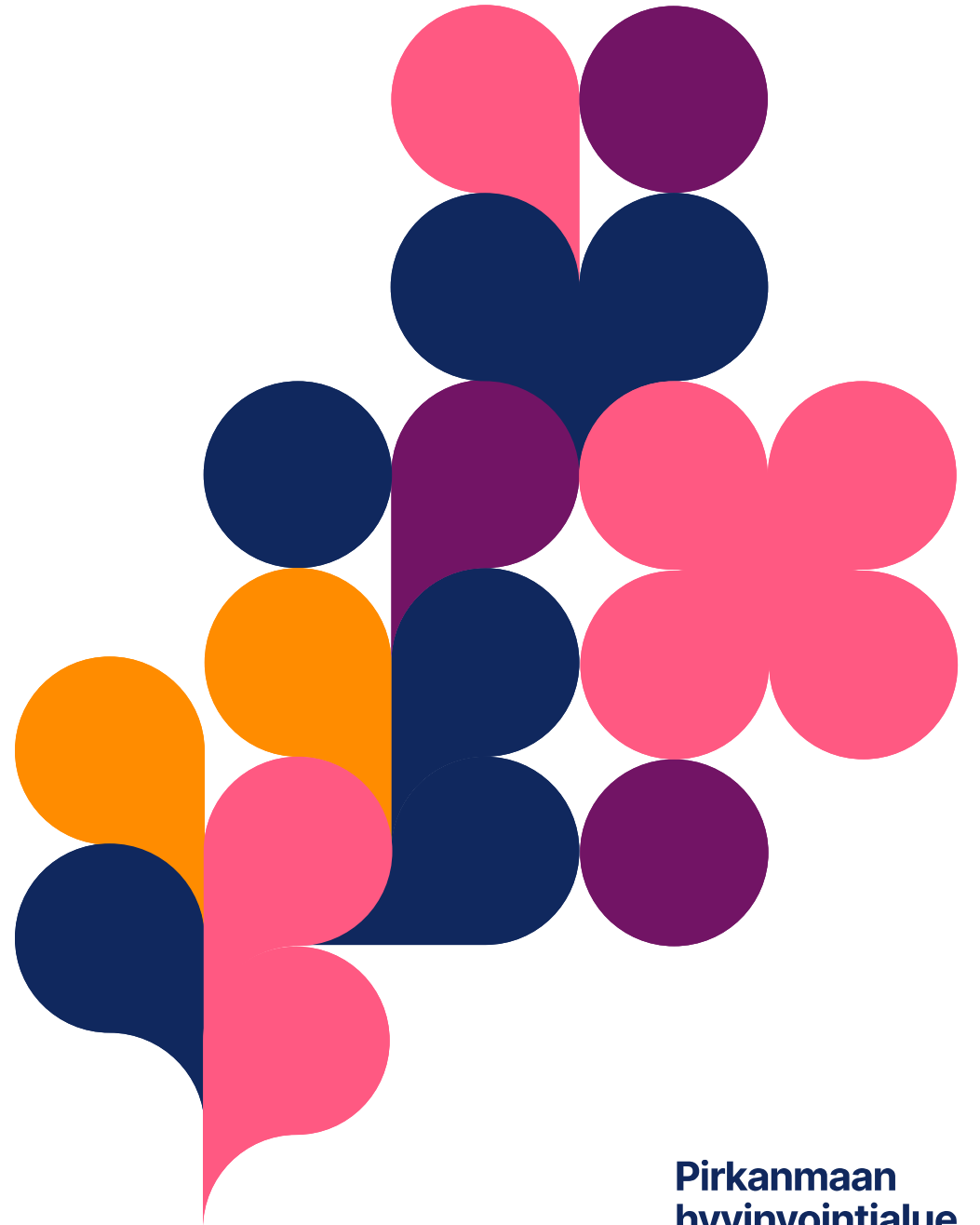


# Etsivä työ Pirkanmaan hyvinvointialueella

*”Meidän työmme; heidän elämänsä”*

Johtava ohjaaja Mika Harinen

Projektisuunnittelija Joonas Kiviranta



# Mitä on Etsivä työ?

- Etsivä työ on sosiaalialan työtä, joka toimii kaduilla, ostoskeskuksissa, asukastiloissa ja muissa julkisissa tiloissa. Työnkuvaan kuuluu neuvonta sekä avun tarpeessa olevien henkilöiden ohjaaminen ja tarvittaessa saattaminen palveluiden piiriin. Työ on aina työparityötä.
- Työtä tehdään palveluiden ulkopuolella olevien tai palveluista pudonneiden parissa. Työhön kuuluu nopean tilannearvion tekeminen katuolosuhteissa sekä hoidettavien asioiden priorisointi keskustellen ja suunnitellen yhdessä asiakkaan kanssa.
- Etsivä työ varmistaa, että asiakkaan etu toteutuu palveluissa; hän saa ilmaistua tarpeensa, saa asianmukaista kohtelua ja saa tarvitsemansa palvelut, joihin on oikeutettu.

# Miten ja kenelle?

- Etsivään työhön voi olla yhteydessä, jos asiointi tuottaa hankaluuksia tai herää huoli läheisestä henkilöstä.
- Toimimme tarvittaessa yhteistyössä alueen muiden toimijoiden kanssa.
- Etsivää työtä Pirkanmaan hyvinvointialueella tehdään osana työikäisten palveluita Tampereen keskustan, kaakon ja lännen alueilla.
- Etsivässä työssä voi asioida myös anonyymisti.

# Asiakastilastoja 2022

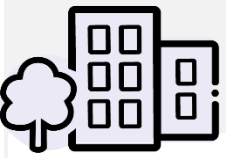
## Kohtaamisia asiakastyössä oli lähes 7100

- Näistä **uusia asiakkaita oli noin 15 %**. Kohdatuista asiakkaista täysi-ikäisiä oli 86 % ja alaikäisiä 14 %, jotka olivat pääosin 15 – 17 -vuotiaita. Suurin asiakasryhmä olivat 18 – 24 -vuotiaat. Asiakkaista naisia oli hieman yli puolet.
- Etsivän työn kenttätyötä tehtiin työpareittain vuonna 2022 Tampereella neljällä eri alueella: keskustassa, kaakossa, lännessä ja idässä.
- Kenttätyökäyntejä työryhmällä oli lähes 300 ja kentällä kohdattiin lähes 500 ihmistä
- Kenttätyötunteja kertyi yli 1100 ja yhden kenttätyövuoron pituus oli keskimäärin 4 tuntia. Työaika koostui kenttätyön lisäksi asiakastyöstä, viranomaisyhteydenpidoista sekä työn rakenteista (tiimikokoukset, työnohjaukset, koulutukset jne.)
- Vuonna 2022 suunnitelmallista asiakasprosessia toteutettiin yhteensä 165 asiakkaan kanssa

# Asiakastilastoja 2022

## Paikat ja teemat

- Tapaamisista suurin osa eli 36 % tapahtui kadulla. Kahviloissa oli 17 % tapaamisista ja omissa toimitiloissa 14 %. Tapaamisista asiakkaiden kodeissa tapahtui 7 %.
- Asiakastapaamisista 10 %:ssa oltiin yhteydessä muihin toimijoihin. Useimmiten oltiin yhteydessä Kelaan, sosiaalitoimeen, talous- ja asumispuolen toimijoihin, työllisyyspalveluihin ja terveydenhuollon palveluihin.
- Asiakkaat kaipasivat eniten apua liittyen raha-asioihin, perhe –ja parisuhdetilanteeseen, psyykkisessä vointiin sekä työllisyyden palveluihin



Yhteisökeskus



3. Sektorin  
etsivä työ

Etsivä  
sosiaalityö

Liikkuva  
sosiaalityö

Asiakas, joka  
ei ole  
palveluiden  
piirissä

- Erityisosaaminen erityiskohderyhmille
- Matalan kynnyksen toiminta

Alueellinen  
Sote-keskus



Ohjaamo

## Yhteisösosiaalityön työmuoto: Etsivä sosiaalityö

- Etsivää sosiaalityötä toteutetaan Pirkanmaalla tällä hetkellä vain Tampereella.
- 3.sektorilla on käynnissä hankkeita, joissa kohdataan erityisen haastavassa ja haavoittuvassa tilanteessa olevia henkilöitä.
- Tampereella toimii myös liikkuvan sosiaalityön tiimi. Tiimin työntekijät työskentelevät työikäisten ja ikäihmisten parissa virka-aikana akuuteissa tilanteissa, jos asiakas ei pysty asioimaan sote-keskuksessa, vaan tarvitaan kotiin tai lähiympäristöön suuntautuvaa työskentelyä

Erityisesti 3.sektorin ja etsivän sosiaalityön kohdalla on koettu haasteita saada työparia tai konsultointia sosiaalipalveluista. Toimistoympäristössä tapahtuva työskentely ei ole myöskään pystynyt tarjoamaan etsivälle työlle viitekehystä tai paikkaa, mitä tämä liikkuva ja jalkautuva työmuoto tarvitsisi. Työn vaikuttavuuden lisäämiseksi ja asiakkaiden avun saannin kannalta oikea-aikaisesti, on tärkeää että etsivää työtä ei kehitetä erillisenä työmuotona, vaan sen kehittäminen kytketään yhteisösosiaalityön viitekehukseen, verkostoihin ja matalan kynnyksen toimintapaikkoihin.

# Vaikuttavuuden kategoriat, ohjaus - ja neuvontatyö

## Vaikuttavuudesta ei varmuutta

- Neuvontaa yleisellä tasolla
- Ei mahdollisuutta tarkistaa esimerkiksi kuka asiakkaan omatyöntekijä
- Viranomaistyön välineet eivät käytössä
- Ei mahdollisuutta tehdä sosiaalipalveluiden viranomaispäätöksiä
- Prosessin eteneminen asiakkaan täysin asiakkaan vastuulla
- Tilannetta ei mahdollista ratkaista asiakastapaamisella

## Ei vaikutusta asiakkaan tilanteeseen

- Työntekijällä ei tietoa liittyen asiakkaan asiaan
- Asiakas saa saman tiedon yleisistä neuvontapisteistä
- Asiat eivät etene, ongelmat eivät ratkea

## Poisohjaus

- Asiakas ohjataan suoraan toiseen neuvontapisteeseen
- Negatiivinen kokemus, luottamus palvelujärjestelmän apuun vähenee, turhautuminen pompotteluun

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**



## Vaikuttava ja saavutettava

- ❖ Matala kynnys, alueellinen, monikielinen, esteetön, monimuotoinen
- ❖ Asiakas määrittelee asian, ei työntekijä, diagnoosi, ikä tai työmarkkinatilanne
- ❖ Mukana viranomainen, jolla oikeus hyvinvointialueen ja valtakunnallisiin tietojärjestelmiin
- ❖ Mahdollisuus tehdä sosiaalipalveluiden viranomaispäätöksiä
- ❖ Yksilöllistä ja tavoitteellista työtä, seurataan prosessin etenemistä
- ❖ Sovitut konsultointikanavat esimerkiksi terveydenhuoltoon sekä etäasiointi mahdollisuus muihin julkisiin /palveluihin

## Vaikuttava, ei kaikkien saatavilla

- ❖ Rajatut asiointikanavat, esim. vain sähköisesti ja puhelimitse tai ajanvarauksella
- ❖ Palvelua vain suomeksi ja ruotsiksi
- ❖ Asioiminen vain tietyssä elämäntilanteessa

# Yhteystiedot

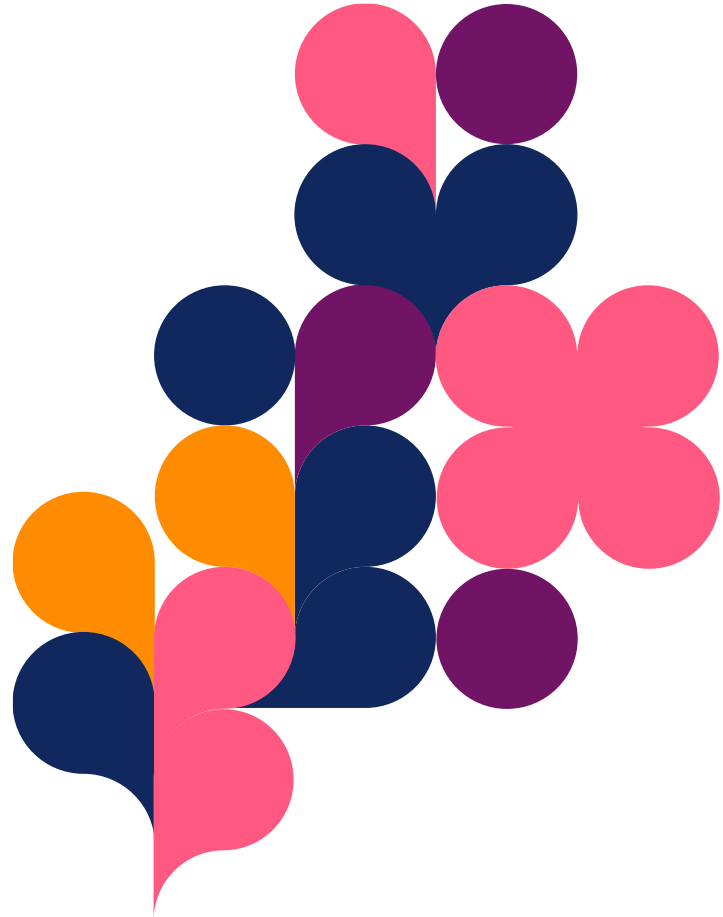
## Johtava ohjaaja

- Mika Harinen  
040 8063067  
[mika.harinen@pirha.fi](mailto:mika.harinen@pirha.fi)

## Ohjaajat

- Keskustan alue:  
Riika Salmenaho, 040 8016974  
Heli Huttula, 040 8064944
- Kaakon alue:  
Sari Nieminen, 0400 297963  
Kai Heine, 050 5206247
- Lännen alue:  
Maria Helenius, 040 6316692  
Harri Meskanen, 040 801 6973





# Kiitos!

Mika Harinen

Johtava ohjaaja

Osallisuutta tukevat palvelut

Etsivä työ

Hatanpäänkatu 3 G, 33900 Tampere

040 806 3067

[mika.harinen@pirha.fi](mailto:mika.harinen@pirha.fi)

[www.pirha.fi](http://www.pirha.fi)

