

FSD3862 GERONTOLOGISEN SOSIAALITYÖN JA DIAKONIATYÖN ASIAKKAIDEN SEKÄ IKÄÄNTYVIEN PARISSA TYÖSKENTELEVIEN HAASTATTELUJA 2021

FSD3862 INTERVIEWS WITH GERONTOLOGICAL SOCIAL WORK AND DIACONAL WORK CLIENTS AND THOSE WORKING WITH OLDER ADULTS 2021

TÄMÄ DOKUMENTTI ON OSA YLLÄ MAINITTUA YHTEISKUNTATETEELLISEEN TIETOARKISTOON ARKISTOITUA TUTKIMUSAINESTOA.

DOKUMENTTIA HYÖDYNTÄVIEN TULEE VIITATA SIIHEN ASIANMUKAISESTI LÄHDEVIITTEELLÄ.

THIS DOCUMENT FORMS A PART OF THE ABOVE MENTIONED DATASET, ARCHIVED AT THE FINNISH SOCIAL SCIENCE DATA ARCHIVE.

IF THE DOCUMENT IS USED OR REFERRED TO IN ANY WAY, THE SOURCE MUST BE ACKNOWLEDGED BY MEANS OF AN APPROPRIATE BIBLIOGRAPHIC CITATION.

DETTA DOKUMENT UTGÖR EN DEL AV DEN OVANNÄMDA DATAMÄNGDEN, ARKIVERAD PÅ FINLANDS SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA DATAARKIV.

OM DOKUMENT ÄR UTNYTTJAT ELLER REFERERAT TILL MÅSTE KÄLLAN ANGES I FORM AV BIBLIOGRAFISK REFERENS.

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa (GERIT) –tutkimushankkeen haastattelurungot

Sisällysluettelo

Asiakas- ja palveluohjaajien ryhmähaastattelurunko.....	2
Kolmannen sektorin työntekijöiden ryhmähaastattelurunko.....	3
Asiakasohjauksen sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelun teemarunko	4
Diakoniatyöntekijöiden ryhmähaastattelurunko	6
Etsivän vanhustyön työntekijöiden ryhmähaastattelurunko	8
Gerontologisten sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelurunko	10
Teemarunko sosiaalipäivystyksen ja toimeentulotuen työntekijöiden ryhmähaastatteluun.....	11
Teemarunko diakoniatyön ja gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden yksilöhaastatteluun	12

Asiakas- ja palveluohjaajien ryhmähaastattelurunko

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa (GERIT) –tutkimushanke

Asiakkuus ja palvelutarpeen arviointi

- Mitä kautta/millaisista syistä asiakas/palveluohjauksen asiakkaiksi yleensä tullaan?
- Millainen on tyypillinen asiakas/palveluohjausprosessi? Mitä sisältää, kauanko asiakkaan kanssa työskennellään?
- Miten selvitetään, onko kyseessä tilapäinen neuvonta ja ohjaus, vai tulisiko palvelutarve selvittää laajemmin?
- Ohjataan asiakkaita myös muualle, esim. diakoniatyöhön tai järjestöjen piiriin?
- Palvelutarpeen arviointi käytännössä?
 - o Millaisia palvelujen/tuen tarpeita pyritään tunnistamaan / mitkä ovat tavallisimpia?
 - o Missä arviointia tehdään/asiakasta tavataan?
 - o Mitkä ammattiryhmät osallistuvat arviointiin, millä perusteella valikoituvat?
- Mitä tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin jälkeen/sen valmistuttua?
 - o Mitä päätöksiä asiakas/palveluohjauksessa tehdään?
 - o Hoito-/palvelusuunnitelma? Mitä tietoja sisältää, jos tehdään?
- Millaisiin tuen tarpeisiin asiakas/palveluohjauksessa on vaikea vastata? Miksi?
 - o Millaisissa tilanteissa voisi tarvita sosiaalityöntekijän asiantuntemusta? Esimerkkejä?

Erityisen tuen tarpeet ja tunnistaminen

- Millaisissa tilanteissa asiakkaasta yleensä herää erityinen huoli?
 - o Muiden ammattilaisten tuki näissä tilanteissa, keneltä tukea ja millä tavoin?
 - o Miten asiasta lähdetään keskustelemaan asiakkaan kanssa?
- Onko sosiaalihuoltolaissa määritelty erityisen tuen tarpeen käsite tuttu?
- Millä tavoin sosiaalihuoltolain määrittämää erityisen tuen tarvetta pyritään tunnistamaan?
 - o Onko työyhteisössänne keskusteltu/määritelty yhdessä erityisen tuen tarvetta?
 - o Millä tavoin sitä tunnistetaan, kuinka usein?
 - o Millaisia nämä asiakastilanteet ovat olleet? Mihin asiakkaat ohjataan, miten? Seurataan asiakkaan tilannetta jotenkin tämän jälkeen?
- Mitä tehdään/millaisia ovat tilanteet, joissa ei ole varmuutta siitä, onko kyse erityisen tuen tarpeesta? Mihin asiakas ohjataan?
- Millaisia ovat tilanteet, joissa asiakas ei itse koe tai ymmärrä olevansa tuen tarpeessa, mutta tämä on työntekijän näkökulmasta ilmeistä?

Yhteistyö sosiaalityön kanssa (jos ei ole jo tullut esiin)

- Onko tietoa sosiaalityön palveluista helposti/riittävästi saatavilla?
- Teettekö usein yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa? Millaista se on?
- Millaisissa tilanteissa/missä vaiheessa ohjausprosessia yhteistyötä yleensä tehdään?
- Onko yhteistyössä haasteita, minkälaisia? Miten niitä voitaisiin ratkaista?

Lopuksi: Millaisena näette oman työnsä osana ikääntyneiden palveluja/palvelujärjestelmää?

Kolmannen sektorin työntekijöiden ryhmähaastattelurunko

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa –tutkimushanke

Taustat:

Kuinka pitkään olet työskennellyt nykyisessä tehtävässä?

Millainen koulutus sinulla on?

Mitä kuuluu työhösi?

Minkälaisia asiakasryhmiä tapaat?

Millaista toimintaa teillä on, miten kuvailisitte sitä?

Mukana olevien ikääntyneiden elämäntilanteet

Millaisia palveluja teillä on ikääntyneille?

Millaisessa tilanteessa ikääntyneet hakeutuvat näihin palveluihin?

Millainen on tyypillinen toimintaan osallistuva iäkäs henkilö?

Missä toiminta ikääntyneiden kanssa tapahtuu ja mitä yleensä tehdään?

Millaisia haasteita ja ongelmia heillä on? Erikseen kysyä tarpeen mukaan taloudellisista ongelmista.

Millaisia voimavaroja heillä on?

Toimintaan mukaan tuleminen ja sen päättäminen

Millä tavoin ikääntyneet löytävät tai ohjautuvat toiminnan piiriin?

Tehdäänkö teillä etsivää tai löytävää työtä? Mitä ajattelette sen olevan?

Missä vaiheessa tai millaisista syistä toimintaan osallistuminen päättyy?

Tuen tarpeet ja palveluihin ohjaaminen tai niistä tiedottaminen

Tuleeko vastaan tilanteita, jolloin herää erityinen huoli ikääntyneestä? Millaisia tilanteet ovat?

Miten vapaaehtoisia koulutetaan kohtaamaan ikääntyneitä ja heidän toisinaan vaikeita elämäntilanteitaan?

Konsultoidaanko ammattilaisia silloin kun herää erityinen huoli ikääntyneestä? Keitä mahdollisesti ja millä tavoin?

Ohjataanko ikääntyneitä myös muualle, esimerkiksi gerontologiseen sosiaalityöhön, muihin iäkkäiden palveluihin tai järjestöjen piiriin?

Tehdäänkö toimintaan osallistuvista huoli-ilmoituksia sosiaalipalveluihin? Millaisissa tilanteissa?

Mikä on toimintanne paikka tai rooli suhteessa ikääntyneille suunnattuihin palveluihin? Entä hyvinvoinnin tuottamisessa?

Yhteistyö sosiaalityön kanssa

Miten hyvin tunnette ikääntyville suunnatut alueen palvelut sekä gerontologisen sosiaalityön palvelut?

Onko teillä yhteistyötä gerontologisen sosiaalityön tai esimerkiksi sosiaalialan oppilaitosten/yliopistojen kanssa?

Onko teille tuttu käsite erityisen tuen tarpeessa oleva? Onko teidän yhteisössänne keskusteltu käsitteestä ja sen määrittelyistä?

Asiakasohjauksen sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelun teemarunko

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa –tutkimushanke

Tuen tarpeet ja tunnistaminen

- Millaisista syistä asiakasohjauksen asiakkaaksi yleensä tullaan?
- Millaisissa tilanteissa työskentelyyn, esimerkiksi palvelutarpeen arviointiin, osallistuu sosiaalityöntekijä? Miksi sosiaalityötä tarvitaan asiakasohjauksessa?
- Millainen on tyypillinen sosiaalityön asiakasprosessi asiakasohjauksessa?
- Miten te pyritte vastaamaan asiakkaiden tuen tarpeisiin?
- Onko työyhteisössänne keskusteltu/määritelty yhdessä erityisen tuen tarvetta? Miten se on määritelty?
- Liittyykö erityisen tuen tarpeiden tunnistamiseen haasteita?
- Kuinka usein sitä tunnistetaan?
- Millaisia nämä asiakastilanteet yleensä ovat?
- Voiko olla sosiaalityön tarpeessa, vaikka ei olisi erityisen tuen tarpeessa? Millaisia nämä tilanteet voivat olla?
- Millaisia ovat tilanteet, joissa ei ole varmuutta siitä, onko kyse erityisen tuen tarpeesta?

Sosiaalityön onnistuminen

- Milloin koet asiakastyön onnistuneen? Mitä silloin on tapahtunut ja mikä siihen on vaikuttanut?
- Milloin koet asiakastyön epäonnistuneen?
- Millaisia voivat olla tilanteet, joissa sosiaalityöstä ei ole hyötyä tai voiko sosiaalityöstä olla jopa haittaa joskus?
- Millaisia muutoksia te olette huomanneet asiakkaiden elämässä teidän työskentelyn aikana?
- Millaisena näette teidän oman osuutenne näissä muutoksissa?
- Kun te valitsette toimintatapoja, mihin ne valinnat perustuvat?
 - o Miten te näette teoreettisen- tai tutkimustiedon tai käytännön kokemuksen merkityksen teidän työssänne?

Asiakkaan ja työntekijän yhteistoimintasuhde

- Millainen on teidän mielestänne hyvä asiakassuhde?
- Millaisia haasteita teillä on ollut asiakassuhteessa?
- Mitä te ajattelette luottamuksesta asiakassuhteessa, mihin asiakkaan pitäisi luottaa?
- Miten luottamus tai epäluottamus näkyy työskentelyssä?
- Mikä on työntekijän luottamuksen rooli, mihin työntekijän pitäisi luottaa?
- Miten asiakkaan motivaatio tai asenne vaikuttaa asiakassuhteeseen? Miten työntekijä voi näihin vaikuttaa?
- Miten hyvä työskentelysuhde saadaan aikaan? Mitä työntekijän pitäisi tehdä? Mitä asiakkaan pitäisi tehdä?
- Millaista valtaa sosiaalityöntekijällä on? Entä asiakkaalla?

Asiakasohjauksen jälkeen

- Mihin asiakkaat tavallisimmin teiltä siirtyy?
- Jääkö asiakkaita teille pidemmäksi aikaa? Millaista työskentely heidän kanssaan on?
- Mitä päätöksiä asiakasohjauksessa tehdään?
- Millaisiin tuen tarpeisiin asiakasohjauksessa on vaikea vastata? Miksi?

- Entä tilanteet, joissa asiakas ei itse koe tai ymmärrä olevansa tuen tarpeessa, mutta tämä on työntekijän näkökulmasta ilmeistä?
- Mikä on kaikkein tärkeintä teidän työssänne?

Lopuksi: Millaisena näette oman työnne osana ikääntyneiden palveluja/palvelujärjestelmää?

Diakoniatyöntekijöiden ryhmähaastattelurunko

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa –tutkimushanke

Ohjeistukseksi: kyse ajatusten ja kokemusten jakamisesta, jossa teemana iäkkäiden moninaiset elämäntilanteet sekä heidän kanssaan työskentely: diakoniatyön näkökulma. Vastauksia on mahdollista pohtia esimerkiksi kohtaamienne asiakastilanteiden kautta.

Tausta:

Kuinka pitkään olet työskennellyt diakoniatyössä? Millainen koulutus sinulla on?

Miten luonnehtisit aluetta (kaupungin keskusta – sivukylä?), jolla työskentelet ja onko alueella jotain haasteita?

Minkälaisia vastuualueita sinulla on seurakuntasi diakoniatyössä?

Diakoniatyön palvelujen piiriin tuleminen /Mukana olevien ikääntyneiden elämäntilanteet

Kerrotko, millä tavoin iäkkäät tulevat diakoniatyön piiriin?

Millaisista syistä?

Millaisia ovat yleisemmät tuen tarpeet? Onko iäkkäillä taloudellisia ongelmia? Millaisia tai mistä syistä johtuvia? Millaisissa tilanteissa olet kokenut työsi erityisen merkitykselliseksi?

Millaiset tekijät asiakkaiden elämäntilanteissa ovat mahdollisesti heitä syrjäyttäviä tekijöitä? Entäpä löytyykö elämäntilanteesta asiakkaita suojaavia tekijöitä?

Asiakkuus ja työskentelyprosessi/palvelutarpeen arviointi

Kuvailisitko sitä, miten kohtaamisissa arvioidaan iäkkäiden erilaisia avun tarpeita?

Millaisia palvelujen/tuen tarpeita siinä pyritään tunnistamaan? Millaisilla menetelmillä näihin tarpeisiin pyritään vastaamaan?

Millainen on tyypillinen työskentelyprosessi asiakkaan kanssa? Mitkä kaikki tekijät prosessiin vaikuttavat?

Kuinka kauan iäkkään kanssa työskennellään? Millaisissa

toimintaympäristöissä/paikoissa iäkästä tavataan ja ketkä tähän osallistuvat? Millaisissa ympäristöissä asiakasprosessi toimii parhaiten?

Tehdäänkö ja mitä päätöksiä? Tehdäänkö palveluista työskentelyyn suunnitelma, mitä tietoja se sisältää?

Millä tavoin omassa työssäsi voit vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteeseen? Miksi? Mitkä tekijät vaikutukseen liittyvät?

Millaisiin tuen tarpeisiin palveluissanne on vaikea vastata? Miksi? Minkälaisia esteitä asiakkaat voivat kohdata hakiessaan apua diakoniatyöstä?

Onko etsivä vanhustyö tuttua? Koetteko tekevänne etsivää tai löytävää työtä? Miksi ja miten? Oletteko

mukana etsivän vanhustyön verkostotyössä? Jos olette, ketä tahoja tässä on mukana ja miten yhteistyötä tehdään?

Ohjataanko iäkkäitä myös muualle, esimerkiksi gerontologiseen sosiaalityöhön, muihin iäkkäiden palveluihin tai järjestöjen piiriin?

Tuen tarpeet ja palveluihin ohjaaminen tai niistä tiedottaminen/Erityisen tuen tarpeet ja tunnistaminen

Millaisia ovat tilanteet, joissa herää erityinen huoli iäkkäistä? Konsultoidaanko näissä tilanteissa muita ammattilaisia? Keitä mahdollisesti ja millä tavoin?

Oletteko kuulleet sosiaalihuoltolaissa määritellystä erityisen tuen tarpeesta? Millä tavoin sosiaalihuoltolain määrittämää erityisen tuen tarvetta pyritään tunnistamaan? Kuinka usein sellaista tunnistetaan? Miten erityisen tuen tarve tunnistetaan? Millaisia tilanteita nämä ovat olleet?

Mihin iäkäs ohjautuu, jos hänellä tunnistetaan erityisen tuen tarvetta? Miten ohjautuminen tapahtuu?

Seurataanko asiakkaan tilannetta jälkikäteen? Millä tavoin?

Yhteistyö sosiaalityön kanssa

Miten hyvin tunnette gerontologisen sosiaalityön palvelut? Entä alueenne gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijät? Millaista yhteistyö on sosiaalityöntekijöiden kanssa? Kuinka usein yhteistyötä tehdään? Millaisissa tilanteissa?

Millaisia haasteita palvelujen yhteensovittamiseen ja yhteistyöhön liittyy tällä hetkellä? Millaisia ratkaisuja näihin haasteisiin olisi?

Mikä on mielestäsi diakoniatyön paikka/rooli seurakuntatyössä ja suomalaisessa yhteiskunnassa?

Etsivän vanhustyön työntekijöiden ryhmähaastattelurunko

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa –tutkimushanke

Etsivän vanhustyön ominaispiirteet

-Mikä on tunnusomaista etsivälle vanhustyölle? Miten etsivää vanhustyötä voisi määritellä käsitteenä?

Etsivän vanhustyön käytännöt/prosessit

Asiakkuuden aloittaminen/kohderyhmän tavoittaminen:

- Millaisia ovat asiakkuuteen tulemisen reitit? Miten asiakkaat tavoitetaan?
- Miten asiakkaisiin luodaan kontakti? Miten luottamusta rakennetaan suhteessa asiakkaaseen?
- Millaisissa elämäntilanteissa ikääntyvät ovat tullessaan etsivän vanhustyön asiakkaaksi?
- Mitä ongelmia ikääntyvät yleensä nostavat ensisijaisina esiin asiakkuuden alkaessa?

Tuen tarpeet:

- Millaisia sosiaalisia ongelmia/tuen tarpeita asiakkaiden elämäntilanteissa on tunnistettavissa?
- Millaisia taloudellisia ongelmia asiakkailla on?
- Miten näitä ongelmia/tuen tarpeita tunnistetaan ja otetaan puheeksi?
- Miten asiakkaat ovat pyrkineet itse näitä ongelmia ratkomaan?
- Millaisiin asioihin asiakkaat toivovat muutosta?

Työskentelyn tavat:

- Millaisia toimintatapoja/-malleja/työmenetelmiä käytetään?
- Millaisin vaihein asiakkaiden kanssa työskennellään?
- Miten/millaisia tavoitteita työskentelylle asetetaan? Miten asiakkaita saadaan sitoutumaan tavoitteisiin?
- Millaista mahdollinen yhteistyö on asiakkaiden omaisten/muun lähiverkoston kanssa?
- Millaisia myönteisiä kehityskulkuja/haasteita etsivän vanhustyön asiakasprosesseissa kohdataan?
- Miten haasteisiin koetaan olevan ratkaisumahdollisuuksia?
- Millaisia on taloudellisten kysymysten ratkaisuyritykset ja -keinot?
- Ohjataanko etuuksien piiriin/palveluihin hakautumisessa? Tehdäänkö hakemuksia yhdessä tai puolesta?
- Onko asiakkaiden helppo puhua taloudellisista vaikeuksistaan ja muista vaikeista elämäntilanteistaan sekä niihin johtaneista syistä?
- Millaisissa tilanteissa olet kokenut työskentelyn olleen erityisen merkityksellistä? Millainen on erityisen mieleen jäänyt asiakaskohtaaminen?

Asiakkuuden päättyminen:

- Kauanko asiakasprosessit kestävät ajallisesti?
- Miten asiakkuus päätetään? Jäädäänkö asiakkaan tilannetta seuraamaan jollakin tavalla?
- Mihin palveluihin asiakkaita tavallisimmin ohjataan?
- Milloin asiakkaan voidaan ajatella saaneen tukea/palveluja oikea-aikaisesti?

Etsivä vanhustyö osana ikääntyvien palveluita

-Millainen rooli/paikka etsivällä vanhustyöllä on palvelujärjestelmässä? Miten sijoitatte oman toimintanne vanhustyön kentällä ja suhteessa palvelujärjestelmään?

-Ketkä ovat tärkeimpiä yhteistyötahoja? Millaista on yhteistyö kuntien gerontologisen sosiaalityön ja palveluohjausyksiköiden kanssa? Millaista verkostotyötä tehdään? Millainen rooli toiminnalla on verkostotyössä?

Missä/millaisissa asiakasprosessin vaiheissa yhteistyössä ollaan mukana (ns. ajoittumisen hetket)?

-Millaisia palvelujärjestelmään liittyviä mahdollisia ongelmakohtia etsivässä vanhustyössä on havaittu ikään-tyvien tuen tarpeisiin vastaamiseen liittyen?

Muuta esille nousevaa: esim. etsivän vanhustyön kehittämiskohtia, lisätiedon tarve, työmenetelmien ja koulutuksen tarve, jonkun toimijan puuttuminen yhteistyöverkostoista

Gerontologisten sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelurunko

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa –tutkimushanke

Ikääntyneiden haasteelliset elämäntilanteet ja gerontologisen sosiaalityön tarve

- Miksi ja miten ikäihmiset yleensä tulevat gerontologisen sosiaalityön asiakkaiksi?
- Millainen on tyypillinen gerontologisen sosiaalityön asiakasprosessi?
- Onko työyhteisössänne keskusteltu/määritelty yhdessä erityisen tuen tarvetta? Miten se on määritelty?
- Liittyykö erityisen tuen tarpeiden tunnistamiseen tai määrittelyyn haasteita?
- Millaisia nämä asiakastilanteet yleensä ovat?
 - o Voiko olla sosiaalityön tarpeessa, vaikka ei olisi erityisen tuen tarpeessa? Millaisia nämä tilanteet voivat olla?
- Millaiset tekijät saattavat johtaa ongelmien kasautumiseen ikäihmisen elämässä?

Sosiaalityön onnistuminen

- Millaisia muutoksia teidän asiakkaiden elämässä tapahtuu sosiaalityön työskentelyn aikana?
- Millaisena näette teidän oman osuutenne näissä muutoksissa?
- Millaiset tekijät edistävät tai estävät muutosta teidän asiakkaiden elämässä?
- Kuka teidän työnne tavoitteet määrittelee? Tai mistä tavoitteet tulevat?
- Milloin koet asiakastyön onnistuneen? Mitä silloin on tapahtunut ja mikä siihen on vaikuttanut?
- Milloin koet asiakastyön epäonnistuneen?
- Kun te valitsette toimintatapoja, mihin ne valinnat perustuvat?
- Miten sosiaalityön onnistumista arvioidaan tai mitataan tällä hetkellä?

Asiakkaan ja työntekijän yhteistoimintasuhde

- Millainen on teidän mielestänne hyvä asiakassuhde?
- Millaisia haasteita teillä on ollut asiakassuhteessa?
- Miten hyvä tai huono asiakassuhde näkyy käytännössä?
- Mitä te ajattelette luottamuksesta asiakassuhteessa, mihin asiakkaan pitäisi luottaa?
- Mihin työntekijän pitäisi luottaa?
- Miten asiakkaan motivaatio tai asenne vaikuttaa asiakassuhteeseen?
- Miten hyvä työskentelysuhte saadaan aikaan? Mitä työntekijän pitäisi tehdä? Mitä asiakkaan pitäisi tehdä?
- Millainen on asiakkaana olevan ikäihmisen asema sosiaalityössä ja yleensä palvelujärjestelmässä?

Yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa ja sosiaalityön paikka palvelujärjestelmässä

- Mihin tuen tarpeisiin tai odotuksiin teidän on vaikea vastata?
- Millaista yhteistyötä tarvittaisiin ikääntyneiden monialaisten ongelmien ratkaisemiseksi?
- Mihin sosiaalityötä tarvitaan ikääntyneiden palveluissa?
- Mikä on teidän työssänne kaikkein tärkeintä?
- Miksi sinä haluat tehdä sosiaalityötä ja nimenomaan ikäihmisten kanssa?

Teemarunko sosiaalipäivystyksen ja toimeentulotuen työntekijöiden ryhmähaastatteluun

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa -tutkimushanke

Asiakkuus ja palvelutarpeen arviointi

Millä tavoin asiakkaat ohjautuvat asiakkuuteenne? Millaisista syistä?

Millainen on tyypillinen asiakasprosessi? Mitä siihen liittyy? Kuinka kauan asiakkaan kanssa työskennellään?

Miten palvelutarpeen arviointi käytännössä tapahtuu? Millaisia palvelujen/tuen tarpeita siinä pyritään tunnistamaan? Millaisia ovat yleisemmät tuen tarpeet?

Millaisissa toimintaympäristöissä palvelutarvearviota tehdään/asiakasta tavataan ja ketkä tähän osallistuvat? Mitä päätöksiä tehdään? Tehdäänkö palveluista asiakassuunnitelma, mitä tietoja se sisältää?

Millaisiin tuen tarpeisiin palveluissanne on vaikea vastata? Miksi?

Ohjataan asiakkaita myös muualle, esimerkiksi gerontologiseen sosiaalityöhön, muihin iäkkäiden palveluihin, diakoniatyöhön tai järjestöjen piiriin?

Erityisen tuen tarpeet ja tunnistaminen

Millaisia ovat tilanteet, joissa herää erityinen huoli asiakkaasta? Konsultoidaanko näissä tilanteissa muita ammattilaisia? Keitä mahdollisesti ja millä tavoin?

Millä tavoin sosiaalihuoltolain määrittämää erityisen tuen tarvetta pyritään tunnistamaan? Kuinka usein sellaista tunnistetaan? Miten erityisen tuen tarve tunnistetaan? Millaisia asiakastilanteita nämä ovat olleet?

Mihin asiakas ohjautuu, jos hänellä tunnistetaan erityisen tuen tarvetta? Miten ohjautuminen tapahtuu? Seurantaanko asiakkaan tilannetta jälkikäteen? Millä tavoin?

Millaisia ovat asiakastilanteet, joissa ei ole varmuutta siitä onko kyse erityisen tuen tarpeesta?

Miten tilanteessa silloin työskennellään? Mihin asiakas mahdollisesti ohjautuu?

Yhteistyö sosiaalityön kanssa

Miten hyvin tunnette gerontologisen sosiaalityön palvelut? Entä alueenne gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijät? Millaista yhteistyötä on sosiaalityöntekijöiden kanssa? Kuinka usein yhteistyötä tehdään? Millaisissa tilanteissa?

Millaisia haasteita palvelujen yhteensovittamiseen ja yhteistyöhön liittyy tällä hetkellä? Millaisia ratkaisuja näihin haasteisiin olisi?

Teemarunko diakoniatyön ja gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden yksilöhaastatteluun

Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa -tutkimushanke

Sopiiko että sinutellaan?

Alkuun käyty lävitse tutkimuksen salassapito yms. asiat.

Ajatus, että voi kertoa vapaasti teemoista, kysymykset apuna.

Elämäntilanne:

Minkälainen on/miten kuvailisit elämäntilanteesi tällä hetkellä?

Miten kuvaisit arkipäivääsi? Entä kotiasi ja ympäristöäsi?

Elämänkulku:

Miten tähän päivään on tultu, kerro vapaasti elämänhistoriaasi?

Millaista oli lapsuutesi ja nuoruutesi?

Millaisia elämänarvoja koet saaneesi kotoa?

Näyttäytyikö taloudelliset huoleet lapsuuden perheessä? Pystyitkö tekemään

Mitä olet tehnyt työkseksi? Pystyitkö tekemään valintoja esimerkiksi opiskelujen suhteen?

Millaista elämäsi on ollut aikuisiässä?

Toiko eläkkeelle jääminen muutoksia elämään ja jos, niin minkälaisia?

Onko arjessasi ollut ongelmia jossakin elämänvaiheessa, millaisia?

Miten asiat ovat ratkenneet?

Taloudellinen tilanne:

Minkälainen on taloudellinen tilanteesi tällä hetkellä?

Millaiset seikat tai käännteet ovat johtaneet nykyiseen tilanteeseen?

Perhesuhteet:

Millaiset perhesuhteesi ovat tällä hetkellä?

Onko niissä jotakin huolia/ongelmia?

Avun tarpeet ja toiveet:

Millaista apua olet saanut ja mitä olisit toivonut saavasi?

Koetko saavasi riittävästi apua ja tukea?

Asiakkuus palvelujärjestelmissä sekä niistä haettu, saatu ja saamatta jäänyt apu:

Oletko joidenkin palveluiden asiakkaana? Minkä?

Miten olet päätenyt/diakonian/gerontologisen sosiaalityön/muun asiakkuuteen/tuen ja avun piiriin?

Onko ollut helppoa/vaikeaa päästä/joutua asiakkaaksi/hakea apua tai tukea?

Millaisena olet kokenut (esim. ger.sos) työntekijän kanssa työskentelyn?

Tulevaisuus:

Minkälaisena näet tulevaisuutesi?