

# Ruoka-avun sosiaalityö

”Haloota.. joo minulla ei ole täällä mitään syötävää..”

Markus Honkonen 2023

Helsinki

# Mitä on ruoka-avun sosiaalityö?

**Asiakaslähtöistä kohtaamistyötä ratkaisukeskeisellä otteella – tavoitteena lyhytaikainen työskentely ja tehokas palveluohjaus.**

- Käytännössä jalkautuvaa ja etsivää työtä ruokajonoihin, joissa noin 3000 asiakasta viikossa
- Kotikäyntejä, tapaamisia toimistolla ja puhelimesta jne.
- Viranomaisasioinnissa avustamista ja tukemista
- Psykososiaalista tukea ja hetken rinnalla kulkemista
- Itsenäistymiseen tukeminen ja aktivointi
- Mahdollisimman matalan kynnyksen toiminta

# Mitä se myös on..

- Nopeiden ratkaisuiden etsimistä haastaviin tilanteisiin
- Tiedon tuottamista esimerkiksi infopakettien muodossa
- Tapahtumien ja toiminnan järjestämistä asiakasryhmille
- Moniammatillista verkostoyhteistyötä
- Toiminnan monitasoista kehittämistä
- Havainnointia ja sosiaalista raportointia
- Vieraskieliset asiakkaat – Helsingissä yli puolet vieraskielisiä, pääkieli venäjä
- Somessakin yritetään ehtiä olemaan, seuraa Stadin Sossut Instagramista
- Sosiaalista raportointia
- Oman ja ruoka-aputyön työn aktiivista kehittämistä – tiivis yhteistyö tärkeässä roolissa

# Mitä se ei tee, vaikka jotain tekee?

”Halooota.. joo minulla ei ole täällä mitään syötävää..”

- Lähtökohtaisesti ei jaa itse ruoka-apua – toimii yhteistyössä ruoka-aputoimijoiden kanssa ja ruoka-apu tulee sitä kautta
- Tärkeässä roolissa asiakasohjaus, mistä nälkäinen asiakas saa apua?
- Asiakaskohtaamisissa myös tärkeä tunnistaa ongelmia ja ymmärtää, mitä ihmiset tarkoittavat käyttämillään määritelmillä ja määreillä – mitä vaikkapa ”ei ole yhtään ruokaa” –käsite kullekin ihmiselle tarkoittaa?

# Mitä sillä saadaan aikaiseksi?

”Olet niin kovin ystävällinen..”

- Hyvinvointia eri muodoissa – konkreettinen apu ja kuulluksi tuleminen
- Viranomaistekstien ja päätösten sisällön ymmärtämistä
- Aina tärkein apu ei ole ne saadut neuvot – kohdatuksi tuleminen voi olla tärkein asia
- Myös viranomainen voi olla inhimillinen ja lähestyttävä
- Asiakkaan omaa toimijuutta ja voimaantumista
- Moniammatillisen toiminnan lisäämistä ja sujuvuutta, myös kolmannen sektorin kanssa
- Toivottavasti itsensä tarpeettomaksi tekemistä

# Huomioitavaksi ja pohdittavaksi suunnitteluun

- Pitää ymmärtää ruoka-avun sosiaalityön luonnetta, sisältää paljon paikallaan seisomista, jolloin ehtii pohtia, onko tässä mitään järkeä – asiakkaille työntekijän läsnäolo on kuitenkin tärkeä ja arvokas kokemus
- Säännöllisyys ja jatkuvuus – luottamuksen rakentaminen ja kontaktien syntymiset vaativat aikaa ja ihmiset ovat kuka kulloinkin eri tilanteissa.
- Työ vaatii aikaa ja pitkäjänteisyyttä – työn tulokset näkyvät usein viiveellä
- Ruoka-avun sosiaalityöhön resursoidun työajan tulisi olla ns. korvamerkittyä työaika, muutoin on vaarana työajan kuluvan muihin tehtäviin ja fokus unohtuu, tai ainakin hämärtyy

# Huomioitavaksi ja pohdittavaksi suunnitteluun

- Jalkautuva työ on osa asiakashankintaa, asiakastyötä on paljon myös varsinaisen jalkautumisten ulkopuolella
- Toiminnan tulisi olla asiakaslähtöistä
- Perinteisellä jonolla saadaan helposti ulkopuolista näkyvyyttä, kohdennetulla ruoka-avulla vaikuttavuutta – kumpaa halutaan ja miten molemmat toimintatavat voisivat toteutua menestyksekkäästi?
- Tärkeää ymmärtää virastotyön ulkopuolella tapahtuvan työskentelyn tehokkuus ja vaikuttavuus, jossa vähällä saadaan paljon aikaa – huomio suoriin ja välillisiin kustannussäästöihin, kun auttamistyö on nopeaa ja oikea-aikaista
- Ruoka-avun sosiaalityön näkyvyys ja ymmärrys omassa organisaatiossa

# Huomioitavaksi ja pohdittavaksi suunnitteluun

- Asiakasryhmä usein hyvin heterogeeninen, jolloin työskentelyn pitää pystyä vastaamaan monipuoliseen palvelutarjontaan
- Jalkautuva työ tavoittaa niitä asiakkaita, joilla on viranomaisista huonoja kokemuksia ja ovat myös siksi saattaneet jättäytyä pois palveluista
- Tärkeää valjastaa palvelujärjestelmä asiakkaan tarpeisiin – moniammatilliset ja hallintorajat ylittävät toimintamallit ja yhteistyö
- Miten ja millaisena verkostokumppanit näkevät ruoka-avun sosiaalityön jalkautuvan työn – osataanko se nähdä potentiaalina tavoittaa ja auttaa omaa asiakasryhmää vai halutaanko pysyä virastoissa ja vastustaa asiakaslähtöistä työmallin muutosta?



# Huomioitavaksi ja pohdittavaksi suunnitteluun

- Ruoka-avun sosiaalityö on ja tulee olla sellaista, jossa asiakkaalle on antaa runsaasti aikaa ja työ on kokonaisvaltaista. Pitkät puhelut ovat enemmän sääntö kuin poikkeus
- Työssä näyttäytyy useimmiten palveluiden vajaakäyttö, jolloin palveluohjauksen tärkeys korostuu. Esimerkiksi lähes aina velkaantunut ei ole hakenut apua tai edellisestä kerrasta on liki 10-vuotta.
- Avuntarpeen juurisyyt ja miksi haetaan apua – voidaanko näihin vaikuttaa jo muussa työskentelyssä? Ruokakassi auttaa hädässä, mutta ei poista avuntarpeen syitä

# Mitähän se just oikein meinas..?

Kehtaako kysyä, emmää tiä..

Kysy ihmeessä, kommentoi,  
ihmettele – nyt siihen on mahdollisuus tai  
laita viestiä perään!