

Sosiaalisen median mahdollisuudet Jyväskylän Nuorten aikuisten palvelukeskuksessa

<http://www.youtube.com/watch?v=ZLcpwqbX-Uw>

Terveydenhuollon ATK-päivät
21.5.2014

Ulla Kuittu
vastuualuejohtaja, sosiaalipalvelut



JYVÄSKYLÄ



Nuorten aikuisten palvelukeskuksen kehittäminen

- Jyväskylän kaupungin palvelu- ja organisaatiouudistus toteutettiin vuonna 2013
 - Lähtökohtana mm. asiakaslähtöisyyden ja tuottavuuden parantaminen
- Palveluprosessien läpikäyminen vuosien 2010–2012 aikana
 - Nuorten aikuisten palvelujen pirstaleisuus
 - Vuonna 2011 aikuissosiaalityössä oli 1043 tulotonta alle 25-vuotiasta asiakasta.
 - Nuoret jättivät tulematta sosiaaliasemalle varatuille ajoille.
- Kehittämiskohteena nuorten aikuisten toiminnallinen palveluprosessi vuoteen 2013 mennessä.
- **Nuoret haluttiin alusta asti mukaan palvelun kehittämiseen!**



Nuorten aikuisten palvelukeskus – miksi?

- Strategiset palveluinnovaatiot kuntapalveluissa
- Talous ja tuottavuus
- Tulevaisuusajattelu
- Megatrendit ja trendit mm.:
 - Yksilöllistyminen
 - Kuluttaja-asiakkuus
 - Sähköiset palvelut
- **Dialogisuus ja uudet vuorovaikutustavat palveluissa ja viestinnässä**
- **Sosiaalisen median mahdollisuudet**



Kenelle palvelu on suunnattu?

- Nuorten aikuisten (18-29 v.) tarpeisiin perustuva palvelukokonaisuus
 - Kohdentuu nuoriin, jotka ovat syrjäytymisvaarassa tai syrjäytyneet, sitoutumattomat, toimeentulotuen asiakkaita ym.
 - Usein vailla riittävää koulutusta, työtä ja/tai omaa asuntoa
 - Usein moniongelmaisia ja -asiakkuuksia
- **Heille, joilla on vaikea kiinnittyä virastoasiointeihin**
- Monipuolista ja kokonaisvaltaista tukea tarvitseville aikuissosiaalityön asiakkaille



Tavoitteena

- Vuorovaikutuksellinen tulevaisuuteen suuntautunut eri vaihtoehtoja nuoren kanssa tarkasteleva **toiminnallinen palvelu**
- Yksilökohtaiset tavoitteet innostavat/rohkaisevat nuoria tekemään ratkaisuja oman elämän valinnoissa
- Tukea kohti itsenäistä asumista, työllistymistä, koulutusta ja hyvää itsenäistä elämää
- Työntekijöiden ja ammatillisten verkostojen ohella vertaistuki keskeisessä asemassa tuen järjestämisessä nuorelle
- Vapaaehtoistyön mahdollisuudet



Miten palvelu toimii?

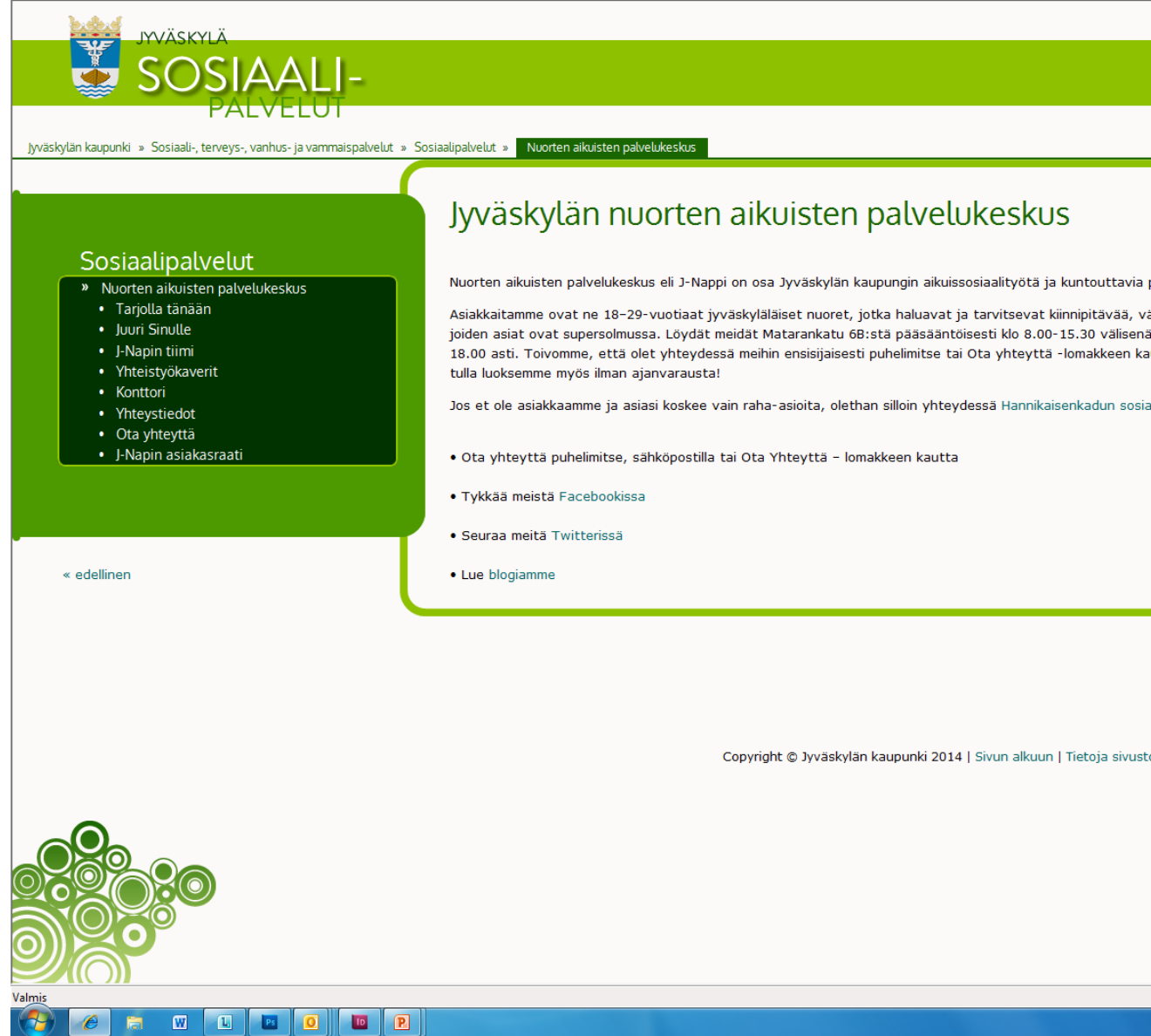
- J-Nappi on matalankynnyksen palvelua
 - Asiakkuudessa oleva nuori voi tulla ilman ajanvarausta
- Kokonaisvaltaista asiakaspalvelua
 - Vuorovaikutteisesti kasvokkain tai SOME:n kautta
 - Asiakasryhmät (esim. raharyhmä, asumisryhmä, peliryhmä)
 - Asiakasraati/kehittäjäryhmä
 - Henkilöstön ja asiakkaiden yhteiset tapahtumat (puurojuhla)
 - Työntekijä muille virastokäynneille mukaan
 - Tapaamiset muuallakin kuin toimipisteessä mahdollisia
 - Nuoren oman verkoston huomioiminen
- J-Napin laaja yhteistyöverkosto mukana palveluissa



Miten SOME on otettu haltuun?

Nettisivut

- Perustiedot palvelusta
- Ota yhteyttä: Kysymyksiä ja palautetta työntekijöiden sähköposteihin



<http://www.jyvaskyla.fi/nuortenaikuistenpalvelukeskus>

<http://www.jyvaskyla.fi/nuortenaikuistenpalvelukeskus/otayhteytta>

JYVÄSKYLÄ

Blogi

- Blogikirjoitukset: esittelyitä, kannanottoja, tiedottamista tai muita kirjoituksia

Nuorten aikuisten palvelukeskus

Etusivu Bloggaajat Mikä ihmeen J-Nappi? Yhteystiedot

Huumeet ja mielenterveys

Julkaistu **13.5.2014** by **Kimmo**

Kimmo Jouhkin blogikirjoitus

Kirjoitan blogissani eri huumausaineiden vaikutuksia, lääketieteellisiä tutkimuksia sekä mahdollisten sivuvaikutusten- sekä riippuvuusproblematiikan hoitoa. Tieto on suunnattu henkilöille, jotka työskentelevät päihde- ja mielenterveysongelmaisten kanssa, jotka haluavat kuulla myös tieteellisen tutkimuksen tuottavaa tietoa, lähes kansankielellä.

Käytän lähteinä Duodecimin tutkimustietoa, joita pyrin referoimaan käytännönläheisiksi. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim on vuonna 1881 perustettu tieteellinen yhdistys, joka kehittää lääkärin ammattitaitoa ja käytännön työtä täydennyskoulutuksen, julkaisujen ja apurahojen avulla. Lisäksi kirjoitan blogissani eri tutkimustulosten sisältöä referoituina lähteineen. Tutkimustulokset ovat merkitystä kenen tahansa arjessa ja joihin olen työssäni törmännyt.

Huumeet ja mielenterveys – johdanto

<http://www3.jkl.fi/blogit/nuortenpalvelukeskus/>

<http://www3.jkl.fi/blogit/nuortenpalvelukeskus>

JYVÄSKYLÄ

Facebook

- J-Napin tykkäyssivusto: mainostaa blogitekstejä, tiedottaa, linkittää uutisia ja tapahtumia
- Yhteydenotot työntekijöihin (rajattua käyttöä)



Nuorten aikuisten palvelukeskus (Jyväskylä) on Facebookissa.

Rekisteröidy Facebookin nyt ja saat yhteyden käyttäjään Nuorten aikuisten palvelukeskus (Jyväskylä).

[Rekisteröidy](#) [Kirjaudu sisään](#)

Nuorten aikuisten palvelukeskus (Jyväskylä)

166 tykkäystä · 1 puhuu tästä · 4 oli täällä

Julkishallinnollinen organisaatio

Tarjoamme apua, tukea ja ohjausta 18-29-vuotiaille nuorille arjen handlaamiseen. Tykkää ja tiedä enemmän!

Tietoja

[Kuvat](#) [Tykkäämis](#)

<https://www.facebook.com/jnappi.jkl>

Nuorten aikuisten palvelukeskus (Jyväskylä) jakoi käyttäjän Tampereen Seudun Nuorisosunnnot ry videon.

Eilen

Katsokaa ja ihastukaa!

Poika ja Tuoli

Muiden viimeaikaiset julkaisut

Anna-Kaarina Autere

Hei, tällainen osui silmiini nuorten yksinäisyyden kokem...

12. syyskuuta 2013 kello 5:15

Anna-Kaarina Autere

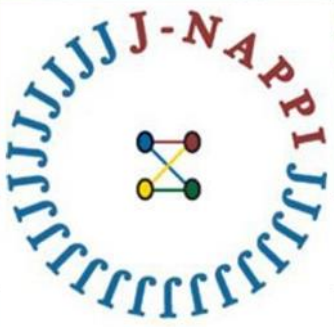
<http://www.tesso.fi/artikkeli/verkostopalavereista-nuor...>

15. elokuuta 2013 kello 2:23

Twitter

- Hetkiä työntekijöiden arjesta, tapahtumien tiedottamista

Voidaksemme tarjota Twitterin sinulle käyttämme yhdessä kumppaneidemme kanssa evästeitä. Nämä evästeet auttavat meitä parantamaan Twitterin sisällön ja mainosten mukauttamisessa ja niiden tehokkuuden mittaamisessa sekä Twitter-kokemuksen. Käyttämällä palveluitamme hyväksyt evästeiden käytön.



J-Nappi
@J_Nappi

eli Jyväskylän nuorten aikuisten palvelukeskus. Suomen ensimmäinen sosiaalipalvelu, joka mainostaa itseään. Myös somessa!

📍 Jyväskylä

🔗 www3.jkl.fi/blogit/nuorten...

📷 40 kuvaa ja videoa



Twiitit **Twiitit ja vastaukset**

J-Nappi @J_Nappi · 14. toukokuuta
Nyt on mahtava video! [#video](#) [#tampere](#) [#nuoret](#) [facebook](#)

J-Nappi @J_Nappi · 9. toukokuuta
Nyt kaikki katsomaan kun meillä pelataan (ja kiljutaan) [twit](#)

J-Nappi @J_Nappi · 2. toukokuuta
Nyt on hyvä laittaa vappurilluteluille loppu eikä jatkaa koko

J-Nappi @J_Nappi · 23. huhtikuuta
KMO -ryhmä naisille alkaa ensi viikolla. Kysy lisää sossulta

Valmis



https://twitter.com/J_Nappi

JYVÄSKYLÄ

Sosiaalinen media J-Napissa – miksi?

- Tuo palvelut nykyaikaan – uudenlainen palvelukulttuuri
- Asiakkaan yhteydenottomahdollisuus virka-ajan ulkopuolella
- Läpinäkyvyyttä ja avoimuutta sosiaalipalveluihin
- Tiedottaminen
- Palautekanava
- Palvelulle kasvot - brändin muodostaminen
- Uusi asiakastyön menetelmä:
 - Osallistetaan asiakkaita
 - Tuodaan asiakasryhmien tuotoksia näkyväksi
 - Voimaannuttaminen



Asiakasnäkökulma

- Suuri osa nuorista on sosiaalisen median käyttäjiä
- Facebookista katsotaan J-Napin päivityksiä
- Asiakaspalautteen mukaan J-Nappi ei ole aina hyödyntänyt Facebookia ajankohtaisesti viestinnässä
- Myös kyseenalaistajia: onko sosiaalinen media olennainen J-Napin kannalta
- Myös nuoret kirjoittavat blogiin
- Asiakasryhmien työskentelyä näkyväksi: *"tämä mitä teemme on tärkeää, laitetaan nettiin"*
- Nuorten vanhempien yhteydenottoja nettisivujen kautta -> "lastensuojeluilmoitus aikuisesta lapsesta"
- **Nuoret toivovat lisää näkyvyyttä palvelulle, vaikka medianäkyvyys on ollut merkittävää**



Henkilöstönäkökulma

- **”... Some on tuonut lisää energiaa!”**
- SOME on rohkaissut myös asiakastyössä toisin tekemiseen
- SOME:ssa työskentely on osa jokaisen toimenkuvaa
- Myös johtajat kirjoittavat J-Napin blogiin
- Vakiintunut osaksi työtä
- Edesauttanut medianäkyvyyttä ja yhteistyötä median kanssa, esim. YLE:n Suoralinja löysi juttuaiheen Twitterin kautta
- **Uhka:** Jääkö SOME vain asiasta innostuneimpien vastuulle asiakastyön paineissa?



Organisaation näkökulma

- Tuki J-Napin uusille menetelmille ja viestintämuodoille.
 - Jyväskylän kaupunki palkitsi J-Napin 13.9.2013 vuoden viestintäteosta.
- Valtakunnallisesti J-Nappi ensimmäisiä sosiaalityönpalveluita sosiaalisessa mediassa
- Blogit laajenneet myös muihin palveluihin
 - Mm. Huhtasuon terveysasema
- Luonut uutta imagoa aikuissosiaalityöhön ja palvelukulttuuriin
- **Lisännyt vuorovaikutteisuutta niihin ryhmiin, joita on muutoin vaikea tavoittaa**

