

# PRO SOS

..... HANKE

## LOPPUKARTOITUS

Sinikka Volanto

PRO SOS –hankkeen raportteja 2/2019

SeAMK  
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOEN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SONet BOTNIA

VASSO

Sosiaalitalan osaamiskeskus  
Verso-liikelaitos

SOCOM  
Kaakkois-Suomen  
sosiaalitalan osaamiskeskus oy

Socca  
Pääkaupunkiseudun  
sosiaalitalan osaamiskeskus

PIKASSOS

KOSKE  
KEHÄ-BUDHIN  
KESKISÄÄLLÄ  
OSAAAMISKESKUS

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO  
JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO  
YHTEISKUNNALLINEN  
OSAAAMISKESKUS

Kuntaliitto  
Kommunförbundet

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

  
Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

## Sisällys

1. JOHDANNOKSI .....	2
2. LOPPUKARTOITUKSEN TOTEUTUS.....	4
Loppukartoituksen kysymykset .....	5
Loppukartoituksen vastaajat .....	7
3. PROJEKTIN OPIT JA TYÖSKENTELYN SUJUVUUS .....	9
4. PRO SOS-HANKKEEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN .....	11
4.1. Tavoite yksi.....	12
Uusien ja vaikuttavien toimintamallien ja –käytäntöjen luominen sosiaalityöhön osana sote- uudistusta sekä perustoimeentulotuen Kela- siirron toimeenpanoa.....	12
4.2. Tavoite kaksi.....	25
Paikallisiin ja maakunnallisiin tarpeisiin räätälöidyn ja alueellisissa yhteistyöverkostoissa vahvasti vaikuttavan sosiaalityön kehittämistä ja näkymistä sote-uudistuksessa ja alueellisissa yhteistyöverkostoissa.....	25
4.3 Tavoite kolme .....	28
Sosiaalityön orientaatiomuutoksen edistäminen suorite- ja järjestelmäkeskeisestä kohti asiakkaan vahvaa osallisuutta ja yhteistä työskentelyä siten, että asiakkaiden taustatekijät, kuten ikä ja sukupuoli tulevat huomioiduiksi .....	28
4.4. Tavoite neljä.....	40
Vahvistaa erilaisten toiminnallisten lähestymistapojen ja ryhmätoimintojen sekä yhteistyöverkostojen tavoitteellista hyödyntämistä sosiaalityössä.....	40
5. TASA-ARVO .....	43
6. PRO SOS HANKETYÖN ARVIOINTIA .....	47
7. TULEVA HALLITUSOHJELMA .....	51
8. LOPUKSI .....	55
LÄHTEET .....	57

## 1. JOHDANNOKSI

Tämä on PRO SOS -hankkeen loppukartoituksen raportti. Keväällä 2017 tehtiin hankkeen alkukartoitus, jolle tämä selvitys ja raportti ovat jatkoa. PRO SOS -hankkeen tavoitteena on ollut uudistaa ja luoda vahvaa, asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa sosiaalityötä. Alkuun lähtökohtana olivat pääministeri Sipilän hallitusohjelman (Ratkaisujen Suomi, 2015) mukaiset suunnitelmissa olleet maakunnat. Hanke on Seinäjoen ammattikorkeakoulun (SeAMK) hallinnoima, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskusten SONet BOTNIA:n koordinoima ja Euroopan Sosiaalirahaston, Kuntaliiton, SeAMKin ja osallistuvien kuntien ja kuntayhtymien rahoittama.

Hanke on toteuttanut toimintalinja viiden tavoitteita: sosiaalisen osallisuuden edistämistä ja köyhyyden torjumista etenkin tavoittelemalla työvoiman ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantamista sosiaalipalveluita kehittämällä. Hanke on koostunut kahdeksasta sosiaalialan osaamiskeskusten ja yliopistokeskuksen toteuttamasta osahankkeesta. SeAMKin ja SONet BOTNIA:n lisäksi mukana ovat, Jyväskylän yliopiston Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (KYC), Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Socom), Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske), Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskus (Pikassos), Päijät-Hämeen sosiaalialan osaamiskeskus (Verso), Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus (Socca) ja Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Vasso).

Tavoitteena on ollut osahankkeiden tekemien kokeilujen, kehittämistyön ja tutkimuksen avulla tuottaa uutta tietoa yhdenmukaistaa sosiaalityön käytäntöjä ja luoda pohjaa uudelle maakunnalliselle tai ylikunnalliselle aikuissosiaalityölle. Hankkeen osatavoitteina olivat:

- 1) Luoda uusia ja vaikuttavia toimintamalleja ja -käytäntöjä sosiaalityöhön osana sote-uudistusta sekä perustoimeentulotuen Kela-siirron toimeenpanoa
- 2) Edistää paikallisiin ja maakunnallisiin tarpeisiin räätälöidyn ja alueellisissa yhteistyöverkostoissa vahvasti vaikuttavan sosiaalityön kehittämistä ja näkymistä sote-uudistuksessa ja päätöksenteossa
- 3) Edistää sosiaalityön orientaatiomuutosta suorite- ja järjestelmäkeskeisestä kohti asiakkaan vahvaa osallisuutta ja yhteistä työskentelyä, huomioiden asiakkaiden taustatekijät kuten ikä ja sukupuoli
- 4) Vahvistaa erilaisten toiminnallisten lähestymistapojen ja ryhmätoimintojen sekä yhteistyöverkostojen tavoitteellista hyödyntämistä sosiaalityössä
- 5) Luoda hyvät toimintamallit jatkuvalla asiakaspalautteen arvioinnille (tämä tavoite poistettiin hankkeen toteutusaikana)

Näistä tavoitteista on johdettu tässä raportissa esiteltävän loppukartoituksen pääteemat, alkukartoituksen pääteemojen jatkumona. Hankehakemuksessa luvattiin tehdä hankkeen

alku- ja loppuvaiheissa kartoitukset, joiden avulla pyritään arvioimaan hankkeen vaikutuksia. Koska osahankkeita on monia ja niissä on ollut erilaisia painotuksia, päätettiin alkukartoitus jo kohdentaa kolmeen kaikille yhteisiin pääteemoihin, joita ovat palvelutarpeen arviointi, asiakkaiden ohjaaminen ja tukeminen toimeentulotukiprosessiin liittyen Kansaneläkelaitoksen (Kela) ja kuntien välillä sekä sosiaalityön yhteiskehittäminen asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa. Pääteemojen lisäksi kartoituksen aineiston muodostavaan kyselyyn sai kukin osahanke lisätä sekä alku- että loppukartoituksessa muutaman omaa osahanketta erityisesti koskevan kysymyksen. Raportissa esitellään kysymykset sekä niistä johdetut tulokset.

## 2. LOPPUKARTOITUKSEN TOTEUTUS

Alkukartoituksen tavoitteena oli saada alueellista tietoa sosiaalityön ammattilaisilta siitä, millaisia hyviä käytäntöjä ja kehittämisen tarpeita he näkevät aikuissosiaalityössä erityisesti palvelutarpeen arvioinnin, yhteiskehittämisen ja toimeentulotuen suhteen. Osahankkeet hyödynsivät tietoa suunnitellessaan alueellista toimintaa.

Kullakin seitsemällä osahankkeella on omat yhteistyökumppaninsa. Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksella (KYC) on hankkeessa erityinen rooli. Se järjesti yhteiskehittämisen työpajoja kolmella osahankkeen alueella, eikä KYCllä ole omia suoria kontakteja työntekijöihin tai sosiaalityön asiakkaisiin. Näin ollen KYC ei ollut mukana alkukartoituksessa eikä myöskään loppukartoituksessa.

Kyselyn vastaajat loppukartoitukseen saatiin alkukartoituksen tavoin siten, että kullekin osahankkeelle lähetettiin webropol-pohjaisen kyselyn linkki, jota osahankkeen työntekijät saivat jakaa omille alueensa avaintyöntekijöille ja yhteistyökumppaneilleen. Osahankkeiden työntekijät lähettivät kartoituksen tekijälle listan siitä, keille kysely lähetettiin. Alueittain kyselyitä lähetettiin maaliskuun 2019 aikana alla olevan taulukon (Taulukko 1) mukaisesti. Taulukosta näkyy myös alueelta saatujen vastausten määrä. Suluissa on alkukartoituksen vastaavat luvut.

Osaamiskeskus	Kyselyitä lähetetty	Vastauksia saatu	Loppukartoituksen kysely avattu
Koske	61 (36)	2 (6)	10
Pikassos	39 (53)	8 (15)	20
Socca	12 (8)	11 (6)	35
Socom	53 (97)	8 (26)	39
SONet BOTNIA	84 (9)	10 (16)	53
Vasso	11 (10)	3 (15)	20
Verso	4 (8)	1 (1)	2
Yhteensä	264 (221)	43 (85)	179

Taulukko 1: Lähetettyjen loppukartoituskyselyjen ja saatujen vastausten määrät osahankkeittain. Suluissa alkukartoituksen vastaavat luvut.

Kyselyyn vastasi vain kuudesosa kyselyn saaneista. Eli vastausprosentiksi tuli 16.3%. Kysely oli kyllä avattu usein eli 179 kertaa ja kysely oli aloitettu 72 kertaa. Eli huomattavasti enemmän, kuin mitä lopullisia vastauksia oli annettu.

Vastausaikaa annettiin ensin kaksi viikkoa, jonka jälkeen osahankkeiden työntekijöitä pyydettiin lähettämään samoille henkilöille muistutus kyselystä.

### Loppukartoituksen kysymykset

Loppukartoituksen kysymysten tuli olla jatkumoa alkukartoituksen kysymyksille, jotta saadaan selville mahdollisia muutoksia. Kysymyksiä tuli olla myös sopiva määrä, jotta vastaajat motivoituvat pohtimaan kysymyksiä, eikä vastaaminen tunnu liian työläältä. Lisäksi, koska osahankkeiden painotukset vaihtelivat, oli tarpeen antaa osahankkeille mahdollisuus myös omiin kysymyksiin, kuten alkukartoituksessakin. Tämän jälkeen arvioija muotoili kysymysten ensi versiot, jonka jälkeen osahankkeiden työntekijöiltä pyydettiin ja saatiin rakentavaa palautetta kysymysten kehittämiseksi. Lisäksi osahankkeiden kanssa muotoiltiin yhdessä alueiden omat kysymykset. Taustatietoina vastaajilta kysyttiin sukupuoli, minkä osaamiskeskuksen alueella toimii, taustaorganisaatio, toimialue (esimerkiksi oppilashuolto tai vanhussosiaalityö), tehtävänimike ja koulutus. Näiden lisäksi kaikille vastaajille yhteiset kysymykset olivat:

- Millaisia palvelutarpeen arvioinnin hyviä käytäntöjä, menetelmiä, toimintatapoja sekä mittareita olet (työtiimisi) kehittänyt ja käyttänyt PRO SOS hankkeen aikana?
- Mitä kehittämisen tarpeita tällä hetkellä tunnistat palvelutarpeen arvioinnissa?
- Miten olette kehittäneet yhteistyötä ja asiakasohjausta vuoden 2017 alusta, sen jälkeen, kun perustoimeentulotuki siirtyi Kelan tehtäväksi?
- Mitä kehittämisen tarpeita tällä hetkellä tunnistat yhteistyössä ja asiakasohjauksessa kunnan ja Kelan välillä kummankin suuntaisesti?
- Onko asiakkaitten kanssa yhteistyössä toteutettava sosiaalityön kehittäminen muuttunut ja miten viimeisen parin vuoden aikana?
- Mitä kehittämisen tarpeita tällä hetkellä tunnistat asiakkaitten kanssa yhdessä tehtävässä kehittämistyössä?
- Onko ammattilaisten kanssa yhteistyössä toteutettava sosiaalityön kehittäminen muuttunut ja miten viimeisen parin vuoden aikana?
- Mitä kehittämisen tarpeita tällä hetkellä tunnistat yhteistyössä eri ammattilaisten kanssa?
- Kun olet vastannut palvelutarpeen arviointiin, toimeentulotukiprosessiin ja yhteiskehittämiseen liittyviin kysymyksiin, pohdi näitä teemoja tasa-arvon kannalta. Edistävätkö tai haittaavatko nykyiset käytännöt tai toimintatavat tasa-arvon toteutumista. Onko mielestäsi tapahtunut muutosta viimeisen parin vuoden aikana.
- Jos teet asiakastyötä, miten suuri osuus asiakastyöstä on yksilötyötä ja miten suuri ryhmämuotoista asiakastyötä? Entä miten suuri osa työstäsi on rakenteellista sosiaalityötä? Ajattele työtäsi sadan prosentin kokonaisuutena ja merkitse asiakastyö yksilöiden ja ryhmien kassa, rakenteellinen sosiaalityö ja muu työ siten, että niistä muodostuu sata prosenttia.

- Rakenteellinen sosiaalityö on yhteiskunnallista sekä sosiaali- ja terveystieteistä sosiaalityötä, jonka tehtävänä on rakentaa, koota ja muokata erityisesti paikallisten palvelujen ja toimintaverkostojen kokonaisuutta.
- Millaisia rakenteellisen sosiaalityön hyviä käytäntöjä tai työtapoja teillä on käytössä ja miten niitä tulisi kehittää?
- Jos merkitsit prosenttiosuuden edellisen kysymyksen kohtaan Muu työ, kirjoita tähän mitä muu työ on.
- Jos seuraava hallitus jatkaisi kärkihanketeemojen (LaPe, I&O) työtapaa ja muodostaisi aikuissosiaalityön kärkihankkeen, mitä teemoja sen tulisi sisältää?

Alla on vielä osahankkeiden omat loppukartoituksen kysymykset.

SONet BOTNIA:

- Millaisia palveluohjauksen käytäntöjä teillä on käytössä ja miten käytäntöjä tulisi kehittää?

Socca:

- Jos olet kehittänyt leikillisyyttä ja pelillisyyttä hyödyntävää sosiaalityötä/sosiaalista kuntoutusta, niin mitä uutta leikillisuus ja pelillisuus on tuonut
  - a) asiakastyöhön
  - b) sinulle ammatillisesti?
- Sopiiko leikillisuus ja pelillisuus aikuissosiaalityöhön ja kenen kanssa sitä jatkossa hyödyntäisit?

Vasso:

- *Millaisia onnistuneita matalan kynnyksen, jalkautuvan sosiaalityön, sosiaalisen kuntoutuksen tai ryhmätoiminnan menetelmiä käytätte? Mitä kehittämissuunnitelmia teillä on em. menetelmien suhteen?*

Verso:

- Mitä sosiaaliseen kuntoutukseen liittyviä kehittämistoimenpiteitä alueellanne on tehty parin viime vuoden aikana? Minkälaisia kehittämistarpeita alueellanne on tällä hetkellä sosiaaliseen kuntoutukseen liittyen?
- Työikäisten palveluissa (sosiaalinen kuntoutus ja asiakasohjaus) pilotoitiin kokemusohjausta 2017-2018. Miten kokemusohjauksen avulla pystytään mielestäsi tukemaan sosiaalityön asiakasta? Mihin kokemusohjaus voisi mielestäsi sijoittua sosiaalityön kentällä?
- Mitä työ- ja toimintakyvyn arvioinnin ja vaikuttavuuden mittaamisen välineitä aikuissosiaalityön kentällä on kokeiltu/otettu käyttöön parin viime vuoden aikana? Mitä työ- ja toimintakyvyn arvioinnin ja vaikuttavuuden mittaamisen välineitä aikuissosiaalityön kentällä on tarkoitus ottaa käyttöön lähitulevaisuudessa?

Koske

- Miten näet maakunnallisen aikuissosiaalityön mallin kehittyneen PRO SOS hankkeen aikana ja miten kehittämistyössä pitäisi edetä?

Pikassos:

- Miten olette kehittäneet sosiaalisen kuntoutuksen, taloussosiaalityön, ryhmämuotoisen sosiaalityön, jalkautuvan tai matalan kynnyksen sosiaalityön menetelmiä viimeisen parin vuoden aikana?

- Mitä kehittämistarpeita tällä hetkellä tunnistat sosiaalityön työmenetelmiin liittyen?

Socom:

- Ei omia kysymyksiä.

### Loppukartoituksen vastaajat

Raportoitavaa materiaalia kertyi kyselyissä kaikkiaan 43 vastausta (alkukartoituksessa 85) – vastaajista enemmistö oli naisia, yhteensä 37 vastaajaa. Vastaajamäärä jäi alkukartoitusta noin puolta pienemmäksi.

Vastaajien taustaorganisaatiot jakaantuivat seuraavasti:

Taustaorganisaatio	Lukumäärä
Kunta/kaupunki	28 (52)
Kuntayhtymä	11 (24)
KELA	4 (5)
Työvoimahallinto	0 (2)

Taulukko 2: Vastaajien taustaorganisaatio. Suluissa alkukartoituksen määrät

Vastaajien toimialat jakaantuivat alla olevan taulukon mukaisesti:

Toimiala	Lukumäärä
Aikuissosiaalityö	26 (60)
Vammaispalvelut	0 (7)
Lastensuojelu	0 (3)
Päihdehuolto	0 (3)
Koulutusvastaava	0 (1)
Työllistäminen	0 (4)
Psykososiaalinen kuntoutus	0 (3)
Mielenterveystyö	0 (1)
Etuuskäsittely	4 (4)
Esimiestehtävät	1 (2)
Kehittäminen	2 (-)

Taulukko 3: Vastaajien toimialat. Suluissa alkukartoituksen vastaavat luvut



Seuraavaan taulukkoon on koottu vastaajien tehtävänimikkeiden kirjo:

Tehtävänimike	Lukumäärä	Tehtävänimike	Lukumäärä
Sosiaalityöntekijä	17 (42)	Etuuskäsittelijä	1 (1)
Johtava sosiaalityöntekijä	4 (9)	Tiimipäällikkö	1 (1)
Sosiaaliohjaaja	16 (18)	Tulosityksikköpäällikkö	1
Ohjaaja	1 (2)	Päihdehuollon ohjaaja	1
Palveluohjaaja	2	Kuntoutusohjaaja	1 (1)
TYP-koordinaattori	2	Sairaanhoidaja	1
Ratkaisuasiantuntija	1 (2)	Aikuissosiaalityön tiimi	1
Erityisasiantuntija	1 (0)	Projektityöntekijä	1 (0)
Kehittämissuunnittelija	1 (0)	Johtaja	1 (0)
Yksilö- ja ryhmävalmentaja	1	Ryhmäpäällikkö	1 (0)
Ryhmäpäällikkö	1 (0)	Projektisuunnittelija	1 (0)

Taulukko 4: Vastaajien tehtävänimikkeet. Suluissa alkukartoituksen luvut.

Alla olevassa taulukossa on näkyvillä vastaajien koulutustausta.

Koulutus	Lukumäärä	Koulutus	Lukumäärä
Sosiaalityöntekijä (korkeakoulututkinto, mikä sisältää sosiaalityöntekijän pätevyyden)	20 (39)	Lähihoitaja	3
Korkeakoulututkinto (pätevyys sosiaalityöntekijän sijaisuuksiin)	1 (5)	Diakoni	2
Muu korkeakoulututkinto	2 (1)	Sosiaaliohjaaja	1
Sosionomi AMK	7 (18)	Nuoriso-ohjaaja	1
Sosionomi yAMK	2 (1)	Työvalmentaja	1
Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)	1 (0)	Merkonomi	1 (1)
Sairaanhoidaja	2	Tradenomi	1 (0)

Taulukko 5: Vastaajien koulutustausta. Suluissa alkukartoituksen luvut.

Suurin osa vastaajista työskentelee aikuissosiaalityön piirissä, kuntien tai kuntayhtymien sisällä. Vastaajat ovat enimmäkseen naisia ja työskentelevät useimmiten koulutuksensa mukaisesti sosiaalityöntekijöinä tai sosiaaliohjaajina.

Tähän raporttiin on koottu keskeisiä, useimmin toistuvia kommentteja ja kuvauksia kysytyistä teemoista: palvelutarpeen arviointi, yhteiskehittäminen ja toimeentulotuen Kela-siirto. Raportti on kirjoitettu siten, että hankkeen tavoitteet muodostavat osan otsikoinnista. Lisäksi sisältönä on vastaajien huomioita tasa-arvon toteutumisesta sekä hankkeen havaituista opeista ja muutoksesta aikuissosiaalityössä hankevuosien aikana. Lopussa pohdintaa hankkeen kokonaisuudesta ja jatkotyöstä tulevan uuden hallituksen ohjelmatyötä ajatellen.

Tekstissä on suoria lainauksia vastauksista. Vastaajien aluetta tai muuta taustatietoa ei lainauksien kohdalla useimmiten mainita, lähinnä siksi että yhdeltä alueelta saatiin vain yksi vastaus. Koska vastauksia saatiin kyselyyn puolta vähemmän kuin alkukartoituksessa, on ne otettu lähes kaikki mukaan tekstiin. Se tekee raportin lukemisesta hiukan haastavan, mutta näin kaikki osahankkeet pääsevät näkemään kaikkien vastaukset. Kukin osahanke on saanut käyttöönsä oman alueensa peruseräraportin. Tarkoituksena on, että osahankkeet voivat käyttää kehittämistyössään alueeltaan saamaansa tietoa. Tämä raportti ei ole yleispätevä, koko maan sosiaalityön tilaa ja sen nykykehitystä kuvaava selvitys, mutta antaa tietoa, miten aikuissosiaalityötä tehdään eteläisessä ja keskisessä Suomessa.

### 3. PROJEKTIN OPIT JA TYÖSKENTELYN SUJUVUUS

PRO SOS hankkeen teemat tiivistettiin projektin alkuvaiheessa yhteentoista teema-alueeseen ja näitä kutsuttiin hankekärjiksi. Kärjet johdettiin hankkeen pää- ja osahanketavoitteiden sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen sisältöjen mukaisesti. Lopukartoituksessa kysyttiin, mihin PRO SOS-hankkeen nimettyihin kärkiteemoihin vastaaja tai hänen työtiiminsä ovat osallistuneet ja miten. Kysymyksessä lueteltiin kärkiteemat:

1. Palvelutarpeen arviointi
2. Kykyviisari sosiaalityössä
3. Taloussosiaalityö
4. Maakunnallistuva aikuissosiaalityö
5. Kela-kunta yhteistyö
6. Sosiaalinen kuntoutus ja toiminnalliset menetelmät (pelillisuus/leikillisuus)
7. Yhteiskehittäminen
8. Pelillisuus ja leikillisuus sosiaalityössä
9. Omatyöntekijäisyys ja erityinen tuki
10. Jalkautuva sosiaalityö ja matalan kynnyksen palvelut
11. Sosiaalinen raportointi ja tiedontuotanto

Osahankkeilla on ollut omassa työskentelyssään omat teemakohtaiset painotuksensa. Tämä luonnollisesti näkyi vastauksissa. Vastauksissa näkyy myös se, että kärkiteemat si-  
vuavat toisiaan ja monet toimet ovat edistäneet usean teeman sisältöjä. Esimerkiksi maa-  
kunnallistuvan aikuissosiaalityön teema sisältää sosiaalista kuntoutusta, yhteiskehittä-  
mistä jne.. Vastaajat olivat osallistuneet alueensa osahankkeeseen järjestettyihin tapaa-  
misiin, työpajoihin, koulutuksiin, olleet mukana kehittäjätiimeissä sekä sosiaali- ja tervey-  
denhuollon rakenneuudistuksen maakuntavalmistelutyössä.

## Hankkeen saavutuksia ja oppeja

Listaan tähän alkuun vastaajien yleisiä kommentteja hanketyöskentelyn tuloksista, mitä  
oppeja osallistujat ovat saaneet, mitä kehittämisen kohteita aikuissosiaalityössä on to-  
dettu ja miten työtä on kehitetty. Tekstissä on sisennettynä suoria lainauksia vastauksista.  
Kirjoitusvirheet on korjattu ja lauseita täydennetty siten, että ymmärrettävyys lisääntyy,  
mutta sisältö pysyy alkuperäisenä.

Alkukartoituksessa vastaajat kuvasivat työtään ajoittain pirstaleiseksi, toisinaan jopa ar-  
vojen vastaisesti tehtäväksi työksi. Holistisen työotteen (Metteri 2012, 39), jossa asiak-  
kaan tilannetta arvioidaan laaja-alaisesti arkielämän puitteissa, puuttuminen nähtiin haas-  
teeksi työssä. Joskin palvelutarpeen arvioinnin osalta oli kyllä nähtävissä myös kokonais-  
valtaisempaa, taustat huomioon ottavaa työskentelyä. PRO SOS hanketyön tuloksena voi-  
daan todeta tilanteeseen aikaansaatuja muutoksia. Tärkeänä tuloksena voidaan pitää sitä,  
että aikuissosiaalityön näkyvyys ja tunnettuuden lisääntyminen mainitaan usein vastauk-  
sissa.

Hanketyö selkiinnyttänyt aikuissosiaalityön roolia, tehtäviä, menetelmiä, työ-  
kaluja. Saatu yhtäläistä kuvaa, mikä on aikuissosiaalityötä.

Alueella aikuissosiaalityö on osin tämänkin hankkeen ansiosta tiivistynyt ja  
muuttunut yhteistyön tekemisen suuntaan. Talouden ja etuuksien lisäksi sel-  
visi asiakkaan kokonaistilanne paremmin.

Asioiden jäsentyminen, yhdenmukaisuus alueella, tiedottaminen, kokoava foo-  
rumi, millaista ilman hanketta ei olisi. Merkittävä tuki Kelan yhteistyön kehit-  
tämisessä.

Aikuissosiaalityön teemojen hahmottaminen ja työstäminen kokonaisuus-  
dessa on mielestäni tärkein asia. Myös hankkeen organisointi pilottipohjai-  
sesti tuo mahdollisuuden jatkaa työtä näiden pohjalta ja ottaa käyttöön.

PRO SOS hankkeen eri osahankkeissa toteutetut kehittämispilotit ja kokeilut olivat edesauttaneet ja rohkaisseet ottamaan käyttöön uusia työtapoja ja muuttaneet työorientaatiota kokonaisvaltaisempaan ja asiakkaitten osallisuutta huomioivampaan suuntaan.

Merkittävin saavutus on oman työryhmän näkökulmasta rakenteellisen työn eteenpäin vieminen. Ja koko hankkeen kannalta on varmasti muitakin, isoimpana varmaan aikuissosiaalityön äärelle pysähtyminen ja tämän työn puolien pitäminen.

Pääsin vaikuttamaan maakunnallisen aikuissosiaalityön kehittämiseen ja sain uusia ideoita aikuissosiaalityön kehittämiseen.

Yhteistyö ja mielenkiintoinen keskustelu muiden kuntien työntekijöiden ja osaamiskeskuksen kanssa. Hyvien käytänteiden jakaminen ja yhtenäistäminen. Ja uskallus keskustella epäkohdista.

Asiakkaan mukaan ottaminen osalliseksi sosiaalityön kehittämiseen on osa kokonaisvaltaista työtä. Tämä toteutuu nykykäytännöissä vaihtelevasti. Alkukartoituksen kommenttien mukaan käytössä oleva, työnkuvaan sidottu työnteon tapa ja palvelurakenteiden jäykkyys estivät osaltaan asiakasyhteistyön toteutumista. Muutosta asiakasyhteistyön suuntaan on näkyvissä.

Kyllä, sillä tavalla, että nyt otamme aina esille mahdollisuuden yhteiskehittämiseen, kun jotain uutta suunnitellaan. Ja myös toteutamme sitä.

Asiakkaiden mielipiteitä on kuultu ja toimintaa muutettu toivomusten mukaiseksi niiltä osin, kun se ollut mahdollista.

Asiakkaita kuullaan enemmän ja asiakas on ollut mukana Pro Sos-tilaisuudessa.

#### 4. PRO SOS-HANKKEEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

Vastaajia pyydettiin mainitsemaan PRO SOS hanketyöskentelyn merkittävimmät saavutukset ja opit. Vastaukset on jaoteltuna alla hankkeen tavoitteiden (s. 2) mukaisesti.

Tässäkin tekstissä on sisennettynä suoria lainauksia annetuista vastauksista. Kirjoitusvirheet on korjattu ja lauseita täydennetty siten, että ymmärrettävyys lisääntyy, mutta sisältö pysyy alkuperäisenä. Vastaajien toiminta-alueita tai muuta taustatietoa ei lainauksien kohdalla useimmiten mainita, lähinnä siksi, että yhdeltä alueelta saatiin vain yksi vastaus. Ja kuten todettu, tämä raportti ei ole yleispätevä, koko maan sosiaalityön tilaa kuvaava selvitys, mutta antaa tietoa, miten aikuissosiaalityötä tehdään eteläisessä ja keskisessä Suomessa ja miten PRO SOS hankkeen teemoja on viety käytäntöön.

#### 4.1. Tavoite yksi

### Uusien ja vaikuttavien toimintamallien ja –käytäntöjen luominen sosiaalityöhön osana sote-uudistusta sekä perustoimeentulotuen Kela- siirron toimeenpanoa

PRO SOS-hankkeessa keskeinen tavoite on ollut luoda sosiaalihuoltolain soveltamisen tukijärjestelmiä maakuntiin. Kohteina ovat olleet maakunnallistuvan aikuissosiaalityön rakenteiden kehittäminen, palvelutarpeen arvioinnin jäsenitys sekä kela-kunta yhteistyön mallintaminen perustoimeentulon siirryttyä kunnilta Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa.

Hankehakemuksessa tämän tavoitteen odotetut tulokset kirjattiin seuraavasti:

- Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden monialaisen palvelutarpeen arvioinnin malli on kuvattu ja otettu käyttöön yhdenmukaisin toteuttamistavoin sosiaalipalveluissa. Mallissa kiinnitetään huomiota sukupuolen, iän, etnisen taustan, uskonnon, seksuaalisen suuntautumisen jne. tuottamiin moninaisuuksiin.
- Monialaisen palvelutarpeen arvioinnin hyviä käytäntöjä on juurrutettu.
- Palveluohjauksen sisältöjä on mallinnettu integroiduissa sote-palveluissa.
- Palveluohjauksellinen työote on vahvistunut osana sosiaalityötä.
- On luotu toimivat yhteistyökäytännöt Kelan ja kuntien/maakuntien välille, jotta sosiaalityön ja erityisentuen tarpeessa olevat ihmiset saavutetaan ja että heille on tarjolla tarpeenmukaista, räätälöityä tukea.
- On juurrutettu maakunnallisia verkostoja ja niiden toimintaa tukevia rakenteita, joita voidaan hyödyntää hankkeen jälkeen yhteistyön syventämisessä.
- On selkiytetty tarvittavien sosiaalipalvelujen sekä taloudellisen tuen tarkoitusta ja sisältöä.
- On tuotettu materiaaleja ja tehty mallinnuksia sekä levitetty niitä kaikkien kuntien käyttöön.
- On otettu käyttöön sähköisiä välineitä, jotka sujuvoittavat yhteistyötä toimeentulotuen haku- ja käsittelyprosesseissa sekä monialaisessa palvelutarpeen arvioinnissa. Sähköisten välineiden kehittämisessä huomioidaan myös ne ryhmät, joille sähköisten välineiden käyttö on haastavaa.

### Maakunnallistuva aikuissosiaalityö

PRO SOS hankkeen yhdeksi kärjeksi muotoiltiin maakunnallistuva aikuissosiaalityö. Kuntaliiton ja PRO SOS –hankkeen yhteinen maakunnallistuvan aikuissosiaalityön kehittämisverkosto perustettiin 2018 ja sen tehtävänä on ollut tukea kuntien ja maakuntien valmistelussa mukana olevia aikuissosiaalityön asiantuntijoita. Prosessi liittyi siis vahvasti meneillään olleeseen sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliseen rakenneuudistustyöhön, mikä perustui hallitusohjelmaan. Verkoston toiminnassa on ollut mukana kaikista ajateluista (18) maakunnista aikuissosiaalityön asiantuntijoita. Verkoston tavoitteena on ollut rakentaa yhteistä ymmärrystä tulevaisuuden aikuissosiaalityöstä ja sen roolista uudistuvissa palveluissa ja rakenteissa, luoda aikuissosiaalityön vahvaa ja vaikuttavaa brändiä.

Verkoston tehtävänä on ollut myös tukea maakuntavalmistelijoina ja mahdollistaa toisilta oppiminen.

Verkosto jatkaa toimintaansa Kuntaliiton vetämänä PRO SOS hankkeen päätyttyä. Aiheeseen liittyvää materiaalia löytyy [www.prosos.fi](http://www.prosos.fi) sivuilta.

Alkukartoituksessa ei ollut tähän kärkeen liittyvää kysymystä, eikä sitä liitetty näin ollen loppukartoitukseenkaan. Joissakin vastauksissa sote-uudistuksen maakuntavalmistelu on kyllä mukana. Moni ilmoittaa osallistuneensa kehittäjätyöryhmien tapaamisiin.

Pääsin vaikuttamaan maakunnallisen aikuissosiaalityön kehittämiseen ja sain uusia ideoita aikuissosiaalityön kehittämiseen.

Jos sote-suunnitelmista ei ollut muuta hyötyä, niin se, että olimme enemmän yhteistyössä halki maakunnan ja jopa maan ja tunnemme paremmin alan toimijat.

Keskisuomen sosiaalialan osaamiskeskuksella (Koske) oli oma kysymyksensä tähän maakunnalliseen sosiaalityön kehittämiseen ja kehittymiseen. Vastauksia ei saatu kovin montaa, mutta muutosta näyttää tapahtuneen.

Hyvien käytäntöjen jakaminen toisten ammattilaisten kanssa on lisääntynyt, yhteinen ymmärrys käsitteistä, joita käytetään, on lisääntynyt. Tulevaisuudesta ei ole tällä hetkellä selkeää näkemystä, jonka voisi tähän tekstikenttään tiivistää.

Kehitystä ja asennemuutosta on tapahtunut nimenomaan hankkeen ansiosta, kiitos :)

## Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolakiin (2014/1301) liitettiin palvelutarpeen arvioinnin käsite viiden vuoden takaisessa uudistuksessa. On hyvä muistuttaa, että uudistuksesta on tosiaan jo useita vuosia, mutta edelleen jotkut asiat vaativat kehittämistä käyttöönoton ja soveltamisen osaamisessa. Palvelutarpeen arviointi käsittää sekä yhteenvedon asiakkaan tilanteesta, että arvion asiakkaan sosiaalipalvelujen tarpeesta (SHL 2014/1301, 37 §). Palvelutarpeen arvioinnilla, palvelujen suunnittelulla ja toteuttamisella tavoitellaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä. Palvelutarpeen arvioinnista on jo paljon tietoa ja käytäntöjä, miten tämä hallinnollinen prosessi toteutuu, mutta kuten todettu, kehittämistarpeita on.

Palvelutarpeen arvioinnissa on sosiaalihuollon ammattilaisen arvioitava lain mukaan myös erityisen tuen tarve. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) kolmannessa pykälässä on tarkennuksia, mitä termillä tarkoitetaan:

*Eritystä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihhteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvluista annetussa laissa (980/2012) säädetään. Eritystä tukea tarvitsevilla lapsella tarkoitetaan edellä lueteltujen syiden lisäksi lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa.*

Palvelutarpeen arviointi on yksi laajimmista PRO SOS hankkeen kärjistä. Hankkeen aikana on tuotettu mittava palvelutarpeen arvioinnin julkaisu, johon on koottuna toistakymmentä asiantuntija-artikkelia koskien palvelutarpeen teoriataustaa, käytännön toteutuksia sekä kehittämistarpeita. Teos on saatavilla PRO SOS hankkeen verkkosivuilla ([www.prosos.fi](http://www.prosos.fi)) sen valmistuttua viimeistään hankkeen päättyessä kesällä 2019.

## **Palvelutarpeen arvioinnin prosessimaisuus**

Edellä mainitussa Palvelutarpeen arvioinnin julkaisussa ([www.prosos.fi](http://www.prosos.fi)) on Jutta Paavolan ja Markku Hallikaisen artikkeli palvelutarpeen arvioinnin prosessimallin luomisesta. Mallissa asiakkaan palvelutarpeen arviointi ymmärretään erillisenä prosessina, joka voidaan tilanteen niin vaatiessa toistaa kokonaisuudessaan tai osin palvelutarpeen arvioinnin tarkistamisena. Asiakkaan tilannetta arvioidaan läpi asiakkuuden ja tehdään sitä koskevia kirjauksia asiakaskertomukselle. Palvelutarpeen arviointi luo perustan asiakastyön tavoitteille, suunnitelmalle sekä käytettäville palveluille ja tuen muodoille. Kirjoittajien mukaan palvelutarpeen arviointi voidaan jäsentää yhdeksi aikuissosiaalityön osapalveluksi.

Loppukartoituksen vastauksissa palvelutarpeen arvioinnin prosessimaisuus on tullut näkyvämmäksi kehittämistyön edetessä ja siihen kohdistuu paljon kehittämisodotuksia. Siitä kirjoitetaan näin:

Palvelutarpeen arvio on minulle henkilökohtaisesti ollut haasteellinen. En ole oikein saanut kiinni ajatuksesta, että miten ja kuinka se tulee tehdä. Periaatteessa palvelutarpeen arviointi on ihan perustyötä ja se on olemassa olevan tiedon kirjaamisesta, mutta jotenkin olen kokenut sen liian vaikeana, mitä se onkaan.

Osalla henkilökunnasta epäselvyys, miten aloittaa. Rohkeasti ilmoittaa huolesta, jos huoli asiakkaan selviytymisestä itsenäisessä asumisessa.

Kaivataan ohjeistusta työntekijälle siitä, miten se ihan konkreettisesti tehdään... Miten voisi vahvistaa työntekijää, ettei oma epävarmuus p.t.arvion tekemisessä vaikuta asiakkaan saamaan palveluun.

Toiminnallista ja pitkäkestoista palvelutarpeenarviota. Tuntuu, että asiakkaiden palvelutarve hahmottui hankkeen aikana hiljalleen. Sen jälkeen oli helpompaa luoda kuva siitä, mitä asiakkaat tarvitsevat jatkossa.

### **Palvelutarpeen arvioinnin hyvät käytännöt, menetelmät ja toimintatavat sekä kehittämisen tarpeet**

Loppukartoituksessa kysyttiin, millaisia palvelutarpeen arvioinnin hyviä käytäntöjä, menetelmiä, toimintatapoja sekä mittareita työntekijät ja työtiimit ovat kehittäneet ja käyttäneet PRO SOS hankkeen aikana. Lisäksi kysyttiin, mitä kehittämisen tarpeita palvelutarpeen arvioinnissa on edelleen.

Palvelutarpeen arvioinnissa nähtiin vielä paljon kehittämistä sekä yksittäisen työntekijän työnä että yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Yhteistä sopimista ja perehdyttämistä arviointiin kaivataan. Yksinkertaisesti toivotaan, että palvelutarpeen "arviointi vakioidaan ja juurrutetaan käytäntöön" ja että "se tulisi ylipäättään tehdyksi". Lisäksi kommentoitiin, että "Vaatii kehittämistä paljon liittyen työntekijöiden kouluttamiseen, arviointien taso vaihtelee paljon." Toisaalta vastauksena oli myös toteamus "tällä hetkellä toimii mielestäni ihan kivasti".

Palvelutarpeen arvioinnin onnistumisen ensiarvoisen tärkeäksi perustaksi nähdään yhteiset linjaukset. Yhteiset linjaukset vankistavat myös käsitystä arviointityöstä prosessina:

Omassa organisaatiossa tulee konkreettisesti kehittää ja yhdenmukaistaa palvelutarpeen arvioinnin sisältöä. Organisaatiossa on otettu käyttöön THL:n Työikäisten palvelutarpeen arviointi -lomake, jonka yhdenmukaista käyttöä ja sisältöä asiakastyössä ei ole linjattu. Lisäksi kehitettävää on monialaisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisessa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa -- tällä hetkellä samalle asiakkaalle voidaan tehdä eri palveluissa päällekkäisiä palvelutarpeen arviointeja.

Tulisi käydä lisää yhteistä keskustelua siitä, miten palvelutarpeen arviointeja kunnissa tehdään ja mihin suuntaan työtä halutaan viedä. Millaisia keskusteluita asiakkaiden kanssa käydään ja millä perusteilla sosiaalityöhön asiakkaita otetaan. Ja pitäen se mielessä, että menetelmät ja mittarit eivät koskaan ole itsetarkoituksellisia, vaan lähtökohtana on asiakkaan tilanteen tutkiminen ja edistä-



minen, ja siihen voisi joustavasti tarpeen mukaan käyttää erilaisia menetelmiä. Mutta työn vaikuttavuutta tulisi tutkia jatkossa entistä paremmin monipuolisilla menetelmillä, kuten juuri niillä mittareilla, tilastotiedolla, haastattelulla jne.

Olemme käyneet koulutuksen sosiaalityön tarpeen tunnistamisesta sekä tiimissä keskustellut paljon asiasta. Lisäksi olemme tehneet yhteistyötä kunnan kanssa, jotta löydämme ne asiakasryhmät, joita pomotellaan turhaan Kelan ja kunnan välillä. Olemme saaneet myös palautetta kunnalta sosiaalityön ilmoituksista.

Palvelutarpeen arviointi olisi parempi yhdistää asiakassuunnitelmaan, koska ne liittyvät yhteen.

Viranomaisyhteistyön tärkeys korostuu vastauksissa:

Monialasta palvelutarpeen arviointia tulisi tehdä muiden toimijoiden/ työparin kanssa ja työskentelyä tulisi sen jälkeen juurruttaa kunnassa.

Tällä hetkellä tunnistamme jo aika hyvin sosiaalityön tarpeen ja sen kartoittamisesta on tullut osa työtä. Olemme kehittäneet yhteistyötapoja haastavassa tilanteessa olevan asiakkaan palveluun. Vielä on kehittämistä yhteistyökäytännöissä, jotta asiakas ei kokisi, että häntä pomotellaan eri työntekijöiden välillä.

Yhteiset keskustelut eri aikuissosiaalityön työntekijöiden välillä = sosiaalityöntekijät / -ohjaajat. Onko vireillepanon v1 lomakkeessa / arviossa riittävästi tietoa jne. Mitä tietoa tarvitaan lisää jne.

Kelassa ei ehkä edelleenkään tunnisteta kaikkia asiakkaita, joilla saattaisi olla sosiaalityön tarve. Toisaalta sosiaalitoimessa ei voida vastaanottaa kaikkia asiakkaita, sen lisäksi, ettei kaikkia asiakkaita edes tavoiteta.

Menetelmällinen kehittämistarve ja resursointi

Palvelutarpeen arviointi osataan paikallistaa palveluprosessissa merkittävänä tekijänä työn vaikuttavuuden aikaansaamisessa. Itse arviointityöhön ja asiakassuunnitelman laatimiseen sekä ylipäättään suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen asiakastyöhön toivotaan vaikuttaviksi tutkittuja menetelmiä ja arviointityökaluja.

Kunnassa sovittu, kenelle palvelutarpeen arvio ensisijaisesti tehdään. Monialaisen arvioinnin laajempi käyttö, menetelmien monipuolisempi hyödyntäminen myös aikuissosiaalityössä, kuten verkostokartta ym.

Edelleen kehitettävä suunnitelmallisempaa sekä asiakaslähtöisempää palvelutarpeenarviota

Yhteiset tietokannat tai tiedonkulun kanavien monipuolistuminen. Yhteinen alusta, jossa jakaa tietoja. Yhteystiedot ajan tasalle organisaatioiden välillä

Sosiaalityössä vastataan paljon akuuttiin tarpeeseen, eikä arviointia ns. ehditä tehdä vaan suoraan jokin palvelu esim. toimeentulotuki.

Aikuissosiaalityön työntekijöillä on rajattu aika tehdä arviota. Asiakkaat tutustuvat hitaasti työntekijään ja alkavat luottaa ja jakaa omaa tarinaansa.

Erityisen tuen tarpeen selvittämisen asiakasprosessiin odotetaan kyselyvastauksissa niinkään malleja ja ratkaisuja. Joskin lainsäätäjät ovat halunneet luottaa tässä sosiaalialan työntekijän ammattitaitoon ja osaamiseen arvioida ilmeinen erityisen tuen tarve. Kriteeristö saattaisi vesittää tämän tilanne- ja tapauskohtaisen tarveharkinnan mahdollisuuden. Erityisen tuen tarpeen käsitettä ja lain säädöksen mukaista toimintaa ja siihen liittyviä haasteita on avattu Marianne Kuorelahden ja Sinikka Volannon artikkelissa Palvelutarpeen arvioinnin julkaisussa, mikä löytyy PRO SOSin verkkosivuilta.

Selkiytetään erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan asiakasprosessi. Palvelutarpeen arvioinnista asiakassuunnitelmaan, ts. pta:n tekisi sosti, ja siltä pohjalta laadittaisiin myös asiakassuunnitelma, mihin osallistuvien työntekijöiden roolit todettaisiin.

Omalla äidinkielellään luku- ja kirjoitustaidottomien ei ole helppoa osallistua omaan palvelutarpeensa arviointiin. Itsearviointityökalun toistaminen tietyn väliajoin tukisi jatkotyöskentelyä, mutta sen toteuttaminen on pitkä prosessi tai vaatii tulkin. Tulkkien käyttö on ongelmallista, koska kunkin kieliryhmän piirit voivat olla pienet ja asiakkaat eivät aina halua avata kaikkia omia asioitaan tulkille.

### Asiakaslähtöisyys palvelutarpeen arvioinnissa

Toimintamalleihin tehdään jatkuvasti muutoksia ja siinä on aina muistettava, mistä palveluista asiakas hyötyisi ja mitä tällä palvelulla haetaan, mitä sen jälkeen, kun arviointi on tehty ja se tuottaa tietyt asiat, jotka vaativat toimenpiteitä.

Palvelut on aina hieman enemmän työntekijälle suunnattu kuin asiakkaille. Se on toki asiantuntijan tekemä yhteenveto asiakkaan tilanteesta ja tarpeista, mutta asiakkaat eivät aina täysin ymmärrä, miksi tapaamisilla käydään läpi

henkilökohtaisuuksia, jos he tulivat puhumaan esim. veloista. Voi olla myös ikävää keskustella esim. perheestä, jos taustalla on traumaattisia kokemuksia.

Usein livenä tehtävä yhteinen palvelutarvearvio liian raskas ja hankala käytännössä toteuttaa -> voidaan toteuttaa myös esim. puhelimitse/sähköpostilla työntekijöiden välillä

Olen mennyt asukkaan kotiin jonkun ilmoituksen myötä. Tehnyt tilannekartoituksen ja asiakkaan luvalla ottanut verkostoon yhteyttä ja jos tilanne vakava, niin teen ilmoituksen välittömästi ja alan kartoittaa avun tarvetta. Hyvä työ verkoston kanssa auttaa asukasta avun piiriin.

Asiakkaan perheen huomioon ottaminen palvelutarpeen arvioinnissa. Missä laajuudessa?

## Mittareiden ja lomakkeiden käyttäminen ja kehittämistarpeet

Alkukartoituksessa ilmeni, että vastaajat toivoivat yhtäältä sosiaalityön prosessikuvauksia ja systemaattisuutta, toisaalta työltä odotetaan henkilökohtaisuutta ja räätälöitävyyttä. Menetelmällistä osaamista tarvitaan moniammatillisessa toiminnassa ja yhteistyörakenteissa. Alkukartoituksen kyselyssä menetelmiä nimettiin melko paljon, mutta myös tarve menetelmien käytön lisäämiseen mainittiin.

Useimmiten loppukartoituksen vastauksissa kerrottiin asiakaslähtöisyydestä ja monialaisesta verkostomaisesta työtteesta, jotka voivat sisältää erilaisia konkreettisia menetelmiä, mutta jotka viittaavat myös sosiaalityön orientaatioon.

Osalla työntekijöistä on ollut kykyviisari käytössä. Olen itse pyrkinyt tekemään palvelutarpeen arviointia dialogisella työtteella ja koen sen hyvin toimivana. Olemme keränneet erilaisia työvälineitä, jolla tietoa asiakkaan tilanteesta kerätään.

Tiedonkulkua on lisätty uusia kanavia pitkin. Verkostoituminen paikallisesti.

Kykyviisari-mittaria pilotoitiin PRO SOS hankkeessa kaikilla osahankealueilla. Lähtökohdina oli kokeilla ja tutkia Kykyviisarin toimivuutta sosiaalityössä työntekijän työvälineenä. Edellä mainitussa palvelutarpeen arvioinnin julkaisussa on Heli Huhdan ja Kirsi Unkurin kirjoittama laaja artikkeli teemasta.

Kykyviisari on palvelutarpeen arviointiin kehitetty mittari. Se on kysely, joka perustuu vastaajan itsearviointiin. Sen voi täyttää joko paperisena tai Kykyviisari verkkopalvelussa ([www.kykyviisari.fi](http://www.kykyviisari.fi)). Kykyviisari – toimintamallissa on kaksi osaa, Kykyviisarikyselyn tuottama materiaali ja tiedon hyödyntämisen vaihe.

Koska Kykyviisari oli sovittu kokeiltavaksi hankkeen aikana osahanketyössä, on siitä myös loppukartoituskyselyssä monia mainintoja "Kykyviisari on käytössä". Mielenpitoet ja käyttökokemukset jakaantuvat positiivisiin negatiivisiin ja kehittämisen tarpeita on listattu.

On kokeiltu kykyviisaria, mutta se on liian jäykkä.

Kykyviisaria käytin jonkin verran, mutta sitten työpaineet ja aikapula....

Käytännössä palvelutarpeen arvioinnissa oli otettu käyttöön THL:n Työikäisten palvelutarpeen arvioinnin- lomake. Lomakkeen katsottiin toimivan hyvänä välineenä yhdenmukais-  
taa arviointikäytäntöä ja kehittää konkreettisesti arviointityötä ja palvelutarpeen arvioinnin sisältöä. Lomakkeita täytettiin yhdessä asiakkaiden kanssa. Muita käytössä olleita mittareita oli myös ESY Elämäntilanteen selvittelyn ympyrä.

Effican tilannearviolomake ei kaikilta osin palvele, vaihtoehdot ovat jättyä (esim. päihdeidenkäyttö). Muita kuin päihderiippuvuuksia ei lomakkeessa ky-  
sellä.

Olen käyttänyt effican pohjaa ja niin, ettei sitä ole tehty yhdellä kerralla val-  
miiksi, se on asiakkaan kanssa keskustellen laadittu ja tarkistettukin.

Kysymykseen palvelutarpeen arvioinnin hyvien käytäntöjen, menetelmien ja mittareiden käytöstä vastattiin alkukartoituksen tapaan edelleen vielä muutamissa vastauksissa, ettei menetelmiä ole käytössä. Lisäksi lomakkeistojen käytön lisäkoulutukseen on tarvetta.

En ole kehittänyt enkä käyttänyt palvelutarpeen arvioinnin hyviä käytäntöjä,  
menetelmiä, toimintatapoja tai mittareita PRO SOS -hankkeen aikana.

En käytä minkäänlaisia menetelmiä. Ei ole pyydetty edes osallistumaan pta:iin,  
vaan nämä suunnitelmat on tehty muualla.

En osaa nimetä mitään.

## Kela-kunta yhteistyö

Perustoimeentulotuen siirtyminen vuoden 2017 alusta Kelan ratkaistavaksi synnytti uu-  
denlaisen toimintaympäristön, joka entistä vahvemmin edellyttää Kelan ja kuntien sosiaa-  
lityön yhteistyötä asiakkaan palvelemiseksi. Loppukartoituksessa selvitettiin, miten yh-  
teistyötä on kehitetty ja mitä kehittämisen tarpeita edelleen on olemassa.

Palvelun sujuvuuden edistämiseksi PRO SOS-hankkeessa käynnistettiin kehittämisryhmä, joka on pyrkinyt löytämään ratkaisuja, joilla turvataan yhteinen laadukas palveluprosessi toimeentulokiasiakkaalle. Tavoitteena on ollut myös jäsentää ja kirkastaa Kelan ja sosiaalityön välistä työnjakoa ja varmistaa asiakkaiden ohjautuminen tarvittaessa kuntien sosiaalityöhön. Materiaalia tähän liittyen löytyy hankkeen verkkosivuilta.

Loppukartoituksen kysymykseen **"Miten olette kehittäneet yhteistyötä ja asiakasohjausta vuoden 2017 alusta, sen jälkeen, kun perustoimeentulotuki siirtyi Kelan tehtäväksi?"** saatiin vastauksina paljon konkreettisia kuvauksia yhteistyön lisääntymisestä ja uusista työnteon tavoista.

Olemme osallistuneet yhteistyöpalavereihin. Olemme herkästi Kelaan yhteydessä. Kelan työntekijöitä on kutsuttu mukaan asiakkaan palaveriin.

Kevään 2019 aikana olemme tavanneet maahanmuuttajien asioissa muutama kertaan Kelan työntekijöitä ja olemme suunnitelleet palveluita esim. somalian- ja arabiankielisille asiakkaille.

Kelan kanssa yhteistyöpalaverit, tiimipalaverit, asiakasohjausta tehdään paljon sosiaalitoimessa ja työ tämän osalta lisääntynyt merkittävästi. 2019 vuoden alusta aikuissosiaalityön ohjaus- ja neuvonta puhelinpalvelu perustettu, työntekijöillä päivittäiset puhelinajat. Sosiaalityön saavutettavuuteen kiinnitetty huomiota.

Johtavat sosiaalityöntekijät ja palvelupäällikkö tapaavat omissa ryhmissä Kelan vastuuhenkilöitä. Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat tapaavat Kelan palveluneuvoja omissa tapaamisissaan. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja on aloittanut käynnit kahden viikon välein; 4 h kerrallaan Kelan asiakaspalvelussa ja Kelan työntekijä käy puolestaan aikuissosiaalityön neuvonnassa samalla tavoin.

Yhteisten neuvonpitojen ja tapaamisten toteutumisen myötä yhteistyö on jäsentyneet sisällöllisesti ja uusia yhteistyötapoja on otettu käyttöön. Ymmärrys toisten työn sisällöistä ja mahdollisuuksista auttaa asiakkaita on parantunut. Kuvauksissa näkyy, miten yhteistyötä on kehitetty ja mihin asioihin on kiinnitetty huomiota:

Kela-maakunta-kunta välit parantuneet palaverien lisääntyessä. Kontakteja luotu. Samoin yhteystietoja vaihdettu sovitusti. Tutustumiset toisen työnkuvaan, ymmärryksen lisääminen.

Toisen organisaation työ ja toimintatavat on tehty tutuiksi, jolloin toisessa organisaatiossa niitä on helpompi ymmärtää. On pidetty myös esim. infoja, joissa tietoa sosiaalitoimen/Kelan palveluista - on tehty toisille tutuiksi. Asiakaspalvelussa tiiviimpää yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa, esim. tietyt työntekijät, jotka kontaktoivat tietyn puhelinnumeron/Skypen tms. kautta.

Verkostoituminen, yhdessä tekemällä ratkaistaan paljon asioita ja tieto eri tahojen toiminnasta karttuu (esim. kunnat ja Kela).

Resursointina yhteistyön sujuvuuteen henkilöstön palkkaaminen, perehdyttäminen ja kouluttaminen

Olemme panostaneet resursseja sosiaalipalvelujen neuvontaa. Maahanmuuttajat ja syrjäytyneet on asiakasryhmä, jotka ovat olleet vaarassa pudota tässä muutoksessa.

KELAsta tehdään nyt paremmin SHL palveluun ohjauksia, tunnistaminen on parempaa. Kela on palkannut työntekijöitä kunnista.

Kelan palveluasiantuntijoiden osaamista lisätty, uusilla koulutuksilla sosiaalityöntarpeen kartoittamiseksi.

Uusia avauksia Kela-kunta-yhteistyössä

Olemme kokeilleet yhteistä palvelutarvearviota. Nyt kokeilemme, että Kelan asiakkuusvastaava ja kunnan työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä. Lisäksi kokeilemme jalkautumista: Kelan työntekijä työskentelee joka toinen viikko aikuisten keskuksessa ja sosiaaliohjaaja työskentelee joka toinen viikko Kellalla.

Määräaikaisina kokeiluina aikuissosiaalityöstä on jalkauduttu Kelaan ja Kelaan on jalkauduttu sosiaaliasemalle. Lisäksi on ollut kokeiluja Skype-yhteydenpitoon liittyen, Skype-viestintä ei enää ole käytössä kokeilun päätyttyä – yhteydenpito Skypen välityksellä ei ollut tarpeen. Lisäksi Kelan henkilöstöä on koulutettu sosiaalihuollon tarpeen tunnistamisessa.

Toimistossa kerran viikossa ajanvaraukseton palveluohjaus, eri päivänä kuin Kelan aukioloaika on.

Yhteiset palaverit ja yhteinen jalkautuminen palveluneuvojien kanssa.

Yhteiset saatelomakkeet, työntekijöiden jalkautuminen. Inforinki perustettu tiedottamiseen.

Ohjattu enemmän suoraan Kelaan asiointia varten. Varattu asiakasohjauksessa aikoja Kelaan ym.

Olemme pitäneet toimistoilla useita Kela pop up-päiviä.

## Kommentteja Kela-kunta-yhteistyön toimivuudesta erilaisissa asiakastilanteissa

Ottamalla uudelleen yhteyttä Kelaan epäselvissä tapauksissa, ei voi paljon muuta ja jos asiakas ei kykene, niin autetaan ottamaan yhteyttä sosiaalitoimeen, josta saa viime käden apua silloin, kun asiakkaalla ei ole osaavia läheisiä ihmisiä.

Asiakasohjausta olemme tehneet siten, että hätäntynyt asiakas joka ei ole ymmärtänyt esim. Kelan päätöstä olemme tutkineet päätöstä yhdessä ja joskus soittaneet Kelaan.

Aluksi teimme asiakkaiden kanssa tt-hakemuksia Kelalle, selvitimme päätöksen virheitä ja suomennettiin tekstejä. Nyt varataan ajanvarauksella aika Kelaan ja tehdään muuta sosiaalityön selvitystä.

Eipä tätä kauheasti ole kehitetty tai kehitetty on, mutta onko asia kehittynyt, niin ei. Jossain vaiheessa Kelan mukaan toimessa olevat ohjaajat eivät saaneet asiakasta koskevia tietoja, mikä on naurettavaa, kun tiivistä työtä asiakkaan kanssa tekee. Tiiviimpää kuin mikään muu ammattiryhmä. Onneksi asia muuttui.

Toinen osa loppukartoituksen Kela-kunta-yhteistyökysymyksessä oli **"Mitä kehittämisen tarpeita tällä hetkellä tunnistat yhteistyössä ja asiakasohjauksessa kunnan ja Kelan välillä kummankin suuntaisesti?"**

Perustoimeentulotuen Kelasiirto vuoden 2017 alussa sai osakseen paljon julkisuutta esimerkiksi toimimattomien käytäntöjen ja odottamattoman suurten asiakasmäärien vuoksi. Vaikka kehittämistyötä on tehty paljon ja epäkohtiin on puututtu melko nopeasti, kirjataan loppukartoitusvastauksiin vielä paljon puutteita ja ontuvia kohtia perustoimeentulotuen hakemisen ja päätöksenteon suhteen. On huomioitava, että Kela-kunta-yhteistyössä on jo paljon hyviä ja toimivia käytäntöjä ja tilanteet vaihtelevat paljon alueittain.

Tässä aluksi teksti, jossa eräs vastaaja on kuvannut perusteellisesti oman näkemyksensä Kela-kunta yhteistyöstä ja siihen liittyvistä kehittämisen tarpeista:

"Itse koen, että Kelasta saa melko hyvin työntekijän kiinni ja asioita selvitettyä, he ottavat palautetta vastaan ja kehittävät toimintaansa. Asiakkaille Kelan toiminta näyttäytyy käsittääkseni byrokraattisempana, ja siinä missä isolla osalla asiat sujuvat riittävän hyvin, tietty osa asiakkaista on ihan tuskissaan ja jopa luovuttanut Kelan suhteen. Näiden asiakkaiden tarpeisiin pitäisi pystyä paremmin vastaamaan, esimerkiksi Kelan omatyöntekijän avulla, jolloin asiakkaat voisivat ongelmatilanteissa olla tuttuun ihmiseen helposti yhteydessä. Yhtenä ongelmakohtana näen perustoimeentulotuen ja täydentävän tuen eriyttämisen ja sen, että Kela ei juurikaan siirrä hakemuksia kuntaan ilman asiakkaan pyyntöä tai joskus

siitä huolimattakaan, vaikka hakemus olisi hyvin perusteltu. Ongelmia aiheuttaa myös se, että päätöksissä on ilmeisesti melko paljon virheitä ja niiden korjaamiseen tarvitaan välillä sosiaalitoimen apua. Tämä kytkeytyy osittain laajempaan ongelmaan meidän perusturvamme monimutkaisuudesta, kun haettavia etuuksia on useita. Erityisen ongelmallista on, että Kela ei voi johdonmukaisesti kerran pyytämällä maksaa laskuja jatkossa laskuttajalle, vaan aina pitää erikseen kirjoittaa asiasta laskuun ja silti virheitä tulee tavattoman paljon, jolloin laskuja jää maksamatta ja ne kaatuvat meille kuntaan.”

### Kehitettävää yhteistyössä viranomaisten kesken

Kunnan ja Kelan yhteistyö saisi olla tiiviimpää. Sosiaalityö kuuluu myös toimeentulotukityön yhteyteen.

Keskusteluyhteyden avaaminen Kelan kanssa olisi ensisijaista. Ja se, että Kela noudattaisi toimeentulotukilakia antaessaan henkilökunnalleen ohjeita pttt asioiden ratkaisemisessa.

Kelan kanssa on ollut hankaluuksia ja yhteistyö Kelan kanssa on melko takkuista edelleen.

Tähän kehittämiseen ei ole ns. perustyöntekijöitä otettu kauheasti mukaan...

Kummankin puolinen työssä vierailu voisi olla tehokas tapa hahmottaa toisten työtä ja löytää näkökulmia tunnistamisen helpottamiseksi.

KELA tekee, miten tekee, kunnilla on siihen aika vähän vaikutusvaltaa. Aika paljon kunnat sitten joustavat käytännöissään, että saadaan asiakkaille yhteensopivia palveluja.

Itse toimin asiakaspalvelussa Kelalla, joten toisen toimijan yhteydenoton ajoitus joskus huono (asiakaspalvelutilanne päällä, ei mahdollisuutta vastata skypeen/puheluun). Toisin päin myös tavoitettavuus samoin joskus huono.

Pitäisi helpommin pystyä ottamaan yhteyttä. Kelassa ei välttämättä tunnisteta asiakkaan tarpeita

Kaksisuuntainen viestien vaihto olisi ensiarvoisen tärkeää. Työntekijä - työntekijä -tasolla tapahtuva yhteistyö, toisen työntekijän tunteminen – auttaa luottamaan.

Yhteistyön teko tärkeätä. Kelan koulutukset olleet hyviä ja yhteistyö Kelan sosiaalityöntekijöiden kanssa toimii. Kelan palvelut pitäisi saada ylipäänsä tutummaksi sosiaali- ja terveystoimen työntekijöille.



Toimeentulotuen perusosan Kela-siirrossa huomattiin, että muutoksessa ei ollut kyse pelkästään yhden etuuden siirtymisestä uuden toimijan hoidettavaksi, vaan oli kyse kokonaisvaltaisemmasta asiasta. Itse asiakkailta meni aikaa oppia uusia käytäntöjä ja uutta toimintakulttuuria. Katsomalla muutosta asiakkaan näkökulmasta saatiin esille uusia kehitettäviä asioita asiakasohjaukseen.

Kelalla ei enää sellaista asiakaspalvelua kuin ennen, kaikki vaikeutunut ja asiakkailla paljon epäselvyyksiä Kelan toiminnasta. Kaikki menee vaikeamman kautta. Vanha asiakaskohtaaminen olisi asiakaslähtöisempi parempi.

Kela ohjaa kuntaan kiireellisissä tarpeissa, vaikka on luvannut käsitellä kiireelliset hakemukset itse. Kunnassa otetaan liian herkästi Kelan työt hoidettavaksi. Kunnan pitäisi saada periä kiireelliset Kelasta takaisin.

Asiakasohjaus lähestulkoon kuntien vastuulla Kelan palveluihin. Kelan puhe- ja linjalpalvelut edelleen ei toimi täysin, Kelan pitäisi jalkautua kuntiin, joissa ei ole Kelan toimipistettä. Kunnissa tehty kehitystoimenpiteitä.

Asiakasohjauksessa edelleen parannettavaa siinä, että asiakasta ei pomotella luukulta toiselle, vaan että työntekijät voisivat soitella ja järjestää näin asiat.

Tarpeita on paljon. Mainittavia ovat ne, joissa asiakkaille syntyy kohtuuttomia tilanteita Kelalla tehtävän tulkinnan ja aikataulujen vuoksi. On kyse viimeisijaisesta turvasta ja henkilöistä, joita se koskee. Sosiaalivirasto tekee paljon neuvontaa ja ohjausta. Mahtaako ihmisten luottamus jo kärsiä Kelaan ja yhteiskunnan erääseen keskeiseen turvan muotoon. Ja ehkä laajemminkin sitä kautta yhteiskunnan luotettavuuteen hädässä olevien kohdalla.

Kela tiukentaa jatkuvasti tukia ja kriteerejä niiden myöntämiselle ja lähettää suuren osan asiakkaista kuntaan, jotta kunnassa voidaan selittää kelan tuet ja myöntää täyd.t. Tämä on turhauttavaa.

Kelassa ei ehkä edelleenkään tunnusteta kaikkia asiakkaita, joilla saattaisi olla sosiaalityön tarve. Toisaalta sosiaalitoimessa ei voida vastaanottaa kaikkia asiakkaita, sen lisäksi, ettei kaikkia asiakkaita edes tavoiteta.

Kaikissa Kelan päätöksissä on teksti, että voit hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea kunnastasi. Eivät tiedä mihin hakee, mutta hakevat kun päätöksessä niin lukee.

Ehdotuksia uusien perustoimeentulotukietuuden käytäntöjen ja toimintatapojen juurruttamiseen

Lisää yhteisiä asiakastapaamisia sekä Kelalla että aikuissosiaalityön tiloissa.

Asiakkuusvastaava toiminta kokeiluvaiheessa, tarkoituksena auttaa asiakas vaikean elämäntilanteen yli ja päästä normaaliin asiointitapaan jatkossa. Omapalveluasiantuntija siis Kelalla vain määrääjän. Etuna tuttuus ja samalla työntekijällä jo taustaa asiakkaan asioista, myös vastuuttaminen helpompaa, koska tietää, mitä asiakkaan kanssa sovittu edellisellä kerralla.

Edelleen tulee tarkastella sitä, missä tilanteissa ohjausta tehdään, ja tehdäänkö sitä joissakin tilanteissa turhaan asiakasta pompotellen. Lisäksi tulee tarkastella, tunnistetaanko ratkaisutyössä sosiaalihuollon tarve.

Kela etuustietopalvelussa oltava molemmin suuntainen viestittäminen mahdollista (sossusta Kelaan)

## 4.2. Tavoite kaksi

**Paikallisiin ja maakunnallisiin tarpeisiin räätälöidyn ja alueellisissa yhteistyöverkostoissa vahvasti vaikuttavan sosiaalityön kehittämistä ja näkymistä sote-uudistuksessa ja päätöksenteossa**

PRO SOS-hankkeen tavoitteena on ollut kehittää vaikuttavaa sosiaalityötä alueellisesti ja paikallisesti. Tämä on tapahtunut menetelmiä kehittämällä ja uudistamalla. Alkukartoituksen mukaan tässä hankkeessa menetelmällä ymmärretään järjestelmällistä menettelytapaa jonkin päämäärän saavuttamiseksi tavoitteita asettamalla (Eskola & Viheriäranta 1982; Karjalainen 2016). Menetelmiä ovat mm. dialogiset verkostomenetelmät, osallistava dokumentointi, Kuvastin-menetelmä, dialoginen puheeksiotto, motivoiva haastattelu, ratkaisukeskeinen työ, ESY eli Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä, matalan kynnyksen, jalkautuvan sosiaalityön, sosiaalisen kuntoutuksen ja ryhmätoiminnan menetelmät. Matalan kynnyksen menetelmiin voi luetella ajanvarauksettoman vastaanoton ja toiminnalliset kohtaushaavat ilman "erityssyytä".

Hankehakemuksessa tämän tavoitteen tavoitellut tulokset on kirjattu seuraavasti:

- On kokeiltu ja kuvattu taloudellisen sosiaalityön erilaisia malleja. Hankkeen päättyessä malleja sovelletaan monipuolisesti hankekunnissa.
- On kehitetty ja juurrutettu uusia jalkautuvia sosiaalityön muotoja sekä muita vaikuttavia toimintamalleja ja välineitä. Välineiden kehittämisessä otetaan huomioon tasa-arvo ja sen tavoittelu.
- On parannettu aikuissosiaalityön saatavuutta palvelun käyttäjille matalan kynnyksen sosiaalityötä kehittämällä.
- Vertaisryhmätoiminta ja järjestöyhteistyö ovat vakiintuneet sosiaalityön osaksi.
- On kokeiltu digitaalisten innovaatioiden käyttömahdollisuuksia. Osa kokeiluista on vakiinnutettu osaksi palveluverkkoa.

## Taloussosiaalityö

Uutena sosiaalityön toimintakäytäntönä PRO SOS kärkenä on taloussosiaalityö. Taloussosiaalityö on sosiaalityön muoto, jonka avulla pyritään vahvistamaan heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten taloudellista toimintakykyä. Se on siis talouteen ja toimeentuloon liittyvä sosiaalityön työorientaatio. Taloudellinen toimintakykyisyys sisältää sekä kyvyn toimia että mahdollisuuden toimia ja olla osallisena. (Sherraden 2010).

Osahanketyössä on pyritty lisäämään tietoa taloussosiaalityöstä ja orientaation mahdollisuuksista aikuissosiaalityön kehittämiseen tämän näkökulman kautta. Taloussosiaalityön tietoperustaa on vahvistettu ja käyttöönottoa on kehitetty erityisesti Pikassoksen ja Sonet Botnian alueiden osahankkeissa yhdessä Chydenius instituutin kanssa. PRO SOS hankkeen tuotoksena ilmestyy hankkeen lopulla Avauksia taloussosiaalityöstä -julkaisu.

Merkittävänä kehitettävänä asiana loppukartoituksen vastauksissa nousi taloussosiaalityön osaamisen laaja-alainen tarve osana koko sosiaalityön kenttää ja kolmannen sektorin työtä. Hankkeen yhteydessä on koottu taloussosiaalityön materiaalipankki asiakastyön tueksi.

Merkittävimpänä tuloksena tämän kärkiteeman suhteen PRO SOS- hankkeessa on tiedon lisääminen taloussosiaalityöstä sekä kiinnostuksen herättäminen ottaa menetelmä käyttöön.

Taloussosiaalityön menetelmien kehittäminen ja taloudellisen toimintakyvyn käsite auttavat jäsentämään talousvaikeuksien ilmiötä ja tarttumaan siihen.

Taloussosiaalityöstä saatu monia hyviä käytännön vinkkejä ja materiaalia.

Opittu tunnistamaan, sanoittamaan taloussosiaalityötä sekä kehittämään ja ottamaan osaksi sosiaalityötä.

### Taloussosiaalityön juurruttaminen ja käyttöönotto

Taloussosiaalityön orientaation vahvistamiseksi on järjestetty työpajoja ja koulutusta, lisäksi kunnassa on ollut taloussosiaalityön kiertue, jonka avulla asiakkaiden on ollut mahdollista saada matalammalla kynnyksellä matalan kynnyksen tukea ja ohjausta talous- ja velkaongelmissa.

Ryhminä toteutettava verkostoitunut taloussosiaalityö jalkautuu lähiöihin. Taloudenhallinnan taitolomake (perustuu taloudellisen toimintakyvyn ulottuvuuksien hahmottamiseen, todentamiseen ja harjoitteluun).

Nyt tavoitteena käyttöönotettujen toimintamallien juurruttaminen. Toiminta tuottaa palveluista seurantatietoa toimintojen kehittämisen tueksi.

## Jalkautuva työ ja matalan kynnyksen palvelut

Alkukartoituksen mukaan sosiaalityön työnteon tapa on pitkälti toimistoissa tapahtuvaa asiakastapaamisiin perustuvaa työtä, jota kuvaa myös byrokratiatyön käsite. (Harrikari 2016, 132-135). Vastausten mukaan tähän toivottiin muutosta ja esimerkkejä uudelta toimintatavoista. Hankkeessa kehitettiin jalkautuvan työn orientaatiota sekä yhteiskehittämistä. Vasson ja Sonet Botnia osahankkeet keskittyivät tähän kehitystyöhön. Korostettakoon tässäkin kohdassa, että hankkeen kärkiteemat ovat lähellä toisiaan ja monet kärjet toteutuivat osiltaan myös muiden painotuksien osahankkeissa.

Mannio ja Paalu (2018, 55) ovat määritelleet opinnäytetyössään jalkautuvan sosiaalityön seuraavasti:

Jalkautuminen on asiakkaan omassa toimintaympäristössä sovitussa paikoissa tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa, sekä ihmisen kuuntelua tavoitteena sosiaalityön näkyväksi tekeminen, ongelmien ennaltaehkäisy ja tiedon välittäminen. Jalkautuvassa sosiaalialan työssä oleellista on asiakkaan aito kohtaaminen, matala kynnyksellä tulla työntekijän luo sekä turvallinen ympäristö, jossa kohtaaminen tapahtuu. On tärkeää, että asiakas ei tunne häpeää kohdatessaan jalkautuneen sosiaalialan ammattilaisen. Toiminnan on oltava kaikille tasa-arvoista, ja kaikkien ihmisten ihmisarvoa tulee kunnioittaa. Jalkautuvien työntekijöiden rooli on kohdata asukas siellä, missä tämä sattuu olemaan ja juuri sellaisessa voimassa kuin tämä sillä hetkellä on. Kohtaamistilanteet ovat molemmin puolin autenttisia ja aitoja, kun kummallakaan ei ole kohtaamiselle valmista agenda mietittynä.

Alkukartoituksessa jalkautuva sosiaalityö sai monta mainintaa, siinä pidettiin tärkeänä kohtaamista ja sosiaalityön esillä pitämistä ja näkyvyyttä. Kotikäynnit yksin ja työparin kanssa olivat jo arkipäiväistä jalkautuvaa toimintaa.

Jalkautuvia työnteon tapoja on pilotoitu PRO SOS hankkeen kuluessa. Esimerkkeinä ovat perustetut matalan kynnyksen kohtaamispaikat ja asukastuvat, nuorten paja ja "Yhteinen keittiö". Piloteissa on konkretisoitunut se, "miten eri tavalla ja innovatiivisesti jalkautuvaa työtä voi tehdä". Loppukartoitusvastauksista löytyy myös kommentti, jossa ei ihan "osteta" jalkautumisen ideaa kokonaan:

Sosiaalityössä on jalkautettu meillä moniin eri paikkoihin, kuten kirjastoihin, kauppakeskuksiin ja asuinalueille. Jalkautuminen ei kuitenkaan nähdäkseni ole tuonut juurikaan lisäarvoa, jotain siinä pitäisi muuttaa. Olemme olleet vähän sillä kannalla, että kynnyksen madaltaminen nimenomaan sosiaalitoimistoon tulemisessa tuntuisi järkevimmältä ratkaisulta. Meillä on erittäin hyvin toimiva oma ryhmätoimintaa järjestävä taho.

Kokemuksien perusteella jalkautuvan työn käyttömahdollisuudet ovat avautuneet. Tämän voi päätellä vastauksesta, jossa todetaan ”Lisääntynyt tieto siitä, miten eri tavalla ja innovatiivisesti jalkautuvaa työtä voi tehdä”. Malleja on päätetty juurruttaa pysyviksi käytännöiksi. Työorientaation muutos on melko suuri.

### 4.3 Tavoite kolme

**Sosiaalityön orientaatiomuutoksen edistäminen suorite- ja järjestelmäkeskeisestä kohti asiakkaan vahvaa osallisuutta ja yhteistä työskentelyä siten, että asiakkaiden taustatekijät, kuten ikä ja sukupuoli tulevat huomioituiksi**

Rakenteellinen sosiaalityö kirjattiin sosiaalihuoltolakiin 1301/2014 ja sillä tarkoitetaan yhteiskunnallista ja sosiaali- ja terveystieteistä sosiaalityötä, jonka tehtävänä on rakentaa, koota ja muokata erityisesti paikallisten palvelujen ja toimintaverkostojen kokonaisuutta.

Rakenteellisen sosiaalityön tehtäviksi on laissa määritelty:

1. Tuottaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisesta merkityksestä.
2. Määrittellä tavoitteelliset toimet ongelmien korjaamiseksi, jotka voivat olla pieniäkin muutoksia työn järjestämisessä.
3. Tuoda sosiaalityön asiantuntemus politiikan ja päätöksenteon avuksi.

Rakenteellisen sosiaalityön avulla haetaan sosiaalityön paikkaa luotettavana yhteiskunnallisena toimijana. Luottamus perustuu asiantuntijuuteen, osaamiseen ja tiedon tuottamiseen. Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on kansalaisten arkea koskevan tiedon välittäminen päätöksentekijöille ja se voidaan nähdä myös tasa-arvon kannalta merkittävänä. Sosiaalityön ammattilaiset nostavat yhteiskunnalliseen keskusteluun ja päätöksentekoon tietoa sellaisista ihmisryhmistä, joista ei ehkä muuta kautta helposti saada luotettavaa tietoa. Suorite- ja järjestelmäkeskeisestä orientaatiosta pyritään kohti rakenteellista ja asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaavaa sosiaalityötä. Sosiaalityössä on katsottu tarvittavan lisää tapoja ennakoita asiakkaiden tarpeita sekä palvelujen muutosvaateita. PRO SOS hankkeessa ennakoitaan näitä muutosvaateita areenoilla, joissa myös asiakkaat voivat arvioida nykytilaa ja tuottaa sekä välittää tietoa kehittämistarpeista.

Hankehakemuksessa tämän tavoitteen tavoitellut tulokset on kirjattu seuraavasti:

- Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteiskehittämisen eri muodot on mallinnettu.
- Sote-palveluissa on otettu käyttöön yhteiskehittäjäyden menetelmiä.
- Yhteiskehittäjäyden mallien avulla koottua tietoa käytetään sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa ja käytäntöjen kehittämisessä.

## Rakenteellinen sosiaalityö ja sosiaalinen raportointi

PRO SOS – hankkeessa on Vasso-osaamiskeskuksen alueella pilotoitu rakenteelliseen sosiaalityöhön liittyvää Sosiaalisen raportoinnin mallia. Sosiaalinen raportointi on perustyön ohessa helposti käytettävä tapa tehdä SHL7 § edellyttämää rakenteellista sosiaalityötä. Se on kanava, jossa työssä havaitusta ilmiöstä kumpuavan toimenpide- ehdotuksen etenemiseen voi luottaa ja josta saa palautteen. Sosiaalinen raportointi vahvistaa sosiaalityön ja -ohjauksen ammatillista statusta. Lisäksi asiakaskunnan osallisuus edistyy. Mallin tarkoituksena on saada jäseneltyä ja syvempää tietoa esimerkiksi kuntien hyvinvointiker- tomuksiin heikoimmassa asemassa olevista kuntalaisista.

Alkukartoituksen tavoin loppukyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan prosenttiosuuksina tekemäänsä työtä yksilötyön, ryhmämuotoisen työn, rakenteellisen sosiaalityön ja mahdollisen muun työn kesken siten, että kokonaisuudesta muodostuu 100%. Vastaajista suurin osa ilmoittaa edelleen tekevänsä eniten yksilötyötä. Ryhmämuotoista ja rakenteellista työtä tehdään, mutta prosenttiosuudet jäävät tässäkin kyselyssä, kuten alkukartoituk- sessakin reilusti alle puoleen. Rakenteellisen työn osalta jopa 15 prosenttiin. Joissakin vastauksissa näkyy ihmettelyä asian suhteen: ” ei ole sellaisia ollenkaan :( ” tai ”En tunnista kauheasti sellaisia tämän hetkisessä työssäni”.

Loppukartoituksen vastauksissa sosiaalisen raportoinnin käyttötarkoitus on selventynyt ja vastauksissa tuodaan esiin myös, kuinka tärkeää on sen roolin esiintuominen osana kunnallista sosiaalityötä.

Rakenteellisen sosiaalityön hyviä käytäntöjä listataan vastauksissa monia. Huomionarvoista on, että kaikki annetut vastaukset ovat me-muodossa. Tästä voisi päätellä, että ra- kenteellista työtä ei tehdä yksilötyönä vaan sitä tehdään nimenomaan tiimeissä:

Tiimissä, työnohjauksessa ja työpaikkakokouksessa tuomme esille erilaisia il- miöitä ja asiakkaiden tarpeita. Yhteistyökumppaneiden kanssa käymme kes- kustelua asiakkaiden tarpeista ja sitä kautta mm. seurakunta on vastannut tarpeeseen mm. ryhmätoiminnalla.

Vuoropuhelua työntekijöiden ja palveluja käyttävien kanssa tulee lisätä, me emme tee tätä työtä itselle vaan asiakkaiden kanssa yhdessä palvelua tarvit- seville henkilöille

Palveluja kehitetään koko ajan ja osallistumme erilaisiin hankkeisiin.

Työntekijät ovat tehneet kokeiluja asiakastyössään ja vieneet tietoa median kautta eteenpäin.

Säännöllinen informointi kunnan esimiehille ja yhteistyö kolmannen sektorin ja yrittäjien kanssa (seurakunta, kansalaisopisto) sekä Kelaan palaute laatu-työpajassa.

Epäkohtien raportointi luottamuselimille ja ratkaisujen kehittäminen epäkohtien poistamiseksi. Lautakunnalle tiedoksi asiakasraadin toimintakertomus kausittain sekä vuositilastot tms ja joskus myös julkaisuja. Kehittämistiimi, jossa ideoidaan ja toteutetaan rakenteellisen työn rakenteita (mm. tiedon kerääminen ja siitä raportointi, tietojohtaminen). Lisäksi asiakasraati, kehittäjäasiakastoiminta, kokemusasiantuntijuus.

Kehittämispalavereja ja työpajoja yhdessä terveydenhuollon, vammaispalvelun ja vanhustyön sosiaalityön kesken

Yhteistyö on tiivistä eri toimijoiden kanssa ja silloin yritetään vaikuttaa aikuis-sosiaalityön eduksi

Tiimissä esiin nousevista teemoista (esim. nuoret mielenterveyskuntoutujat tai laaja-alaiset oppimisvaikeudet) pyritään viemään tietoa eteenpäin yhteistyötahoille.

Rakenteellisen työn kehittäminen liittyi vastauksissa paljolti sosiaaliseen raportointiin:

Sosiaalisen raportoinnin lomakkeen käyttöä harjoitellaan. Pyrimme myös ylipäätään lisäämään työhön liittyvistä ilmiöistä käytävää keskustelua ja siitä nousevaa kehittämistä, mikä on nähdäkseni myös rakenteellista työtä.

Kokeillaan sosiaalisen raportoinnin mallia lähitulevaisuudessa

## Ammatilliset kumppanuudet

Alkukartoituksen vastauksien perusteella luotiin kuvaa ammatillisista kumppanuuksista. Tarkastelun keskiössä olivat tuolloin Kelan ja kunnan välinen yhteistyö, koska perustoi-meentulon siirto Kelalle oli tuore ja ajankohtainen asia. Myös muita kumppanuuksia käsiteltiin. Lähtökohtatilanteena voidaan pitää, että yhteistyön tiivistämiselle ja monipuolistamiselle oli ilmeinen tarve.

Loppukartoituksen vastauksissa PRO SOS hanketyön yhteistyötoiminnoista kommentoidaan yleensä positiivisena mahdollisuutena ja uutena foorumina tehdä aikuissosiaalityötä näkyväksi. Sektorirajat ja kuntarajat ylittävän yhteistyön tekemisen merkitys korostuu ja

sille toivotaan pysyviä käytäntöjä jatkossa. Toisten työnkuvien, työtapojen ja osaamisen tunnistamisen tärkeys on konkretisoitunut.

Kaikki kehittäminen oli tärkeätä, mutta Kelayhteistyö oli Kelasiirron yhteydessä erityisen tärkeä, ja työskentely jatkuu. Saimme Kelan ja kunnan sosiaalitoimen välillä avattua hyvän keskustelun yhteisistä asiakkaistamme.

Yhteistyö kuntien välillä on osaamiskeskuksen toiminnan ansiosta lisääntynyt. Omassa kunnassa on vahvistunut aikuissosiaalityön kehittämiseen orientuminen, varmaan monesta tekijästä johtuen.

Yhdessä työskentely edistyi hyvin, kun tulimme tutuiksi ja ilmapiiri oli turvallinen harjoitus verkostopalaverin toteuttamiseen.

Yhteistyö on välttämätöntä, lain tulkintaan on tullut muutosta kuntien opastuksella. Yhteistyötä pidetään tärkeänä ja sille haetaan pysyviä toimintamalleja. Yhteiset kokeilut ja yhteistyöverkosto luotu.

Paikallinen yhteistyö on saatu hyvin käynnistettyä sekä aikuissosiaalityön että maahanmuuttopalveluiden kanssa. Tärkeää on yhteisen keskustelun käyminen ja yhteisen päämäärään saavuttaminen. Toisiin tutustuminen, toisen näkökulman ymmärtäminen ja organisaatioiden haasteissa luoviminen.

Vastauksissa kysymykseen **"Onko ammattilaisten kanssa yhteistyössä toteutettava sosiaalityön kehittäminen muuttunut ja miten viimeisen parin vuoden aikana?"** on paljon kuvauksia yhteistyön uusista avauksista ja olemassa olleen yhteistyön tiivistymisestä ja monipuolistumisesta. Yksinkertaisimmillaan ilmaisu "Olemme kehittäneet paljon omia palveluja viimeisen kahden vuoden aikana" ja että "Yhteistyö on muuttunut parempaan suuntaan; yhteistyötahot tunnistavat SHL:n", tai että "Yhteistyö lisääntynyt ja yhteistyö on entisestään tiivistynyt", kertovat kehityksen suunnan. Merkillepantavaa on myös, että asiakkaan osallistaminen saa mainintoja tässä yhteydessä.

Suurin muutos on ehkä ollut silmien avautuminen siihen, että työtä voidaan ja pitäisi tehdä yhdessä asiakkaiden ja kuntalaisten kanssa.

Muutoksia kuvataan sekä asiakaspinnassa että eri toimijoiden yhteistyönä tehtävässä kehittämistyössä. Hyvänä suuntana voidaan pitää toisten työn tunnistamista ja sen ansiosta syntyneen arvostuksen lisääntymistä. Vastauksissa näkyy selvä suunta yhteisen kehittämistyön vahvistumiseen.

Asiakkaan pompottelu pienentynyt, asiakastyytyväisyys lisääntynyt. Toisen (tässä tarkoitan sosiaalitoimea ja maahanmuuttopalveluita) työn arvostus lisääntynyt sitä mukaan, kun tutustuttu paremmin toisen työn kuvaan. Yhteistyö helpompaa, kun tutustuttu PSO SOS-palavereissa ja yhteistyökokeiluissa.



Kaikki lähtenee toisten ammattitaidon kunnioittamisesta. Toiminnot tutuiksi enemmän toisilleen, auttaa yhteistyön kehittämisessä.

Yhteiskehittäminen yhteistyössä on tullut paljon enemmän näkyväksi. Yhteistyötä on varmaan ollut aina, mutta nyt se on jotenkin syventynyt ja eri osapuolilla (Kela) on nyt huomannut yhteistyön tarpeen eri tavalla.

Nyt, tiedon ja tunnettuuden lisääntyttyä pystymme aivan eri lailla osallistumaan kunnan muiden toimijoiden kehittämispalaveriin.

On, sillä tavalla, että pyrimme koko ajan tekemään muiden tiimien kanssa yhteistyötä, emmekä vain kehitä itseksemme asioita.

Erilaisia työpajoja ja keskustelutilaisuuksia järjestetään melko paljon myös yli organisaatorajojen, lisäksi tulee vastattavaksi jonkin verran kyselyitä.

On tunnistettu kehittämisrakenteiden puute ja alettu vastamaan luomalla rakenteita kehittämiselle. Tilannetta ollaan ottamassa haltuun.

ProSos ja Osallistavan sosiaaliturvan kokeiluhanke ovat tuoneet työikäisten sosiaalipalvelun kehittämistä aktiivisesti esiin. Lisäksi yhteistä kehittämistä on ollut sosiaalisen kuntoutuksen osalta.

Yhteistyö kuntien välillä on osaamiskeskuksen ansiosta lisääntynyt. Omassa kunnassa on vahvistunut aikuissosiaalityön kehittämiseen orientoituminen, varmaan monesta tekijästä johtuen.

Vastauksissa oli mainintoja myös siitä, ettei muutosta yhteistyössä ollut nähtävissä ja että kumppaneiden löytäminen voi olla haastavaa. Tämä toteamus onkin kuvaava, koska esimerkiksi sote-uudistuksen yhteydessä useat ammattilaiset totesivat, että on vaikeaa löytää uudessa tilanteessa kumppaneita, kenen kanssa keskustella ja kehittää. Mikä on oikea suunta ja taho, kenen kanssa pitäisi keskustella:

Yhteistyökumppaneita on hankalampi löytää, koska hankeyhteiskunnassa hankkeita on jokaiseen lähtöön. Ilmiön seurauksena pysyvyyden saaminen on haastavaa. Yhteiskehittämisen ideoiden toteuttaminen vaikuttavaksi toiminnaksi on erittäin hankalaa.

Eipä juuri, mutta aikuissosiaalityöllä on kysyntää nyt enemmän. Tulee ilmoituksia mm. sosiaalipäivystyksestä, omaisilta jne.

Ei mielestäni    Ei erityisemmin    Ei tietoa

Yhteistyö ei pelaa eri toimijoiden kanssa (esim vanhus ja vammaispalvelun tai psyk.polin kanssa)

Kun kysyttiin **"Mitä kehittämisen tarpeita tällä hetkellä tunnistat yhteistyössä eri ammattilaisten kanssa?** oli jokunen vastaaja jo tämän hetken tilanteeseen täysin tyytyväinen "Tällä hetkellä loistava yhteistyö laajan verkoston kanssa. Toivottavasti pyysyykin." ja toisessakin vastauksessa näkyi tyytyväisyys " Meillä toimii jo melko hyvin yhteistyö".

Yhteistyön merkitys tiedetään ja tunnustetaan. Pulmakohtina nähdään työn koordinoinnin puute, jossa myös kyse johtamisesta.

Yhteisiä pysyviä foorumeita ei ole yhteiselle kehittämiselle, etenkin eri ammattiryhmien välillä. Isossa kunnassa tällaisten foorumeiden luominen ruohonjuuritasolla on vaikea toteuttaa, kaivataan johdon vahvaa tukea.

Erilaisten kehittämistyöryhmien toimintaa tulisi jatkaa, kehityshän ei koskaan loppu, mutta siinä pitäisi pysyä mukana.

Jokainen vartioi omia tonttejaan. Jako ikäihmisten ja aikuissosiaalityön välillä. Rajapintatyöskentelyssä aikuissosiaalityön rooli. Muut osaavat rajata tehtäviänsä.

Aikuissosiaalityössä on valtavat työpaineet ja työntekijöiden voi siksi olla vaikea irrottautua yhteiskehittämiseen tai innostua uusista tavoista tehdä asioita.

Verkostossa työskentely, yhteisen ymmärryksen saaminen asiakkaan tilanteesta. Pois ajattelusta "ei kuulu minulle".

Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteistyössä edelleen parantamisen varaa, ettei tehtäisi päällekkäistä työtä. Terveystieteistä ei saada yhteistä tietoa eikä tukea. Terveystieteiden kanssa yhteistyö tökkii, ei toki kaikkien yksiköiden ja työntekijöiden kanssa mutta. Paikallistasolla terveydenhuolto on edelleen kaukana sosiaalitoimesta, vaikka asiakkaiden tilanteiden eteneminen on usein kytköksissä terveydenhuoltoon.

Aikataulujen yhteensovittaminen. yhteistyökumppanuudessa tapahtumien vastuiden priorisointi sekä yhteisen näkemyksen löytäminen.

## **Huoli asiakkaista**

Kelan perustoimeentulotukeen liittyvät asiat ovat mun erityisen mielenkiinnon kohteena. Tätä yhteistyötä tulee kehittää. Mun huoleni on se, että kuka kuulee köyhää ja kuka ajaa hänen asiaansa.

Päihde- ja mielenterveysasiakkaat käyttävät runsaasti molempia palveluja.

Ristiriitainen lainsäädäntö ja lain tulkinta, ei aina asiakkaan parhaaksi. Esim. työttömyysturvalain tiukka tulkinta ja osallisuutta tukevat kokeilut ja hankkeet törmäävät yhteen.

Monesti on epäselvää, mikä kuuluu kenellekin ja väliin jää ihan liikaa harmaita alueita, jotka eivät tavallaan kuulu kenellekään eli kuuluvat kaikille. Näillä harmailla alueilla olevia asiakkaita pompotellaan luukulta toiselle, vaikka periaatteessa mikä vaan "luukku" voisi ottaa kopin. Toki kyse on myös resursseista. Kaikilla tuntuu olevan liian tiukka työtilanne, jota yritetään helpottaa ohjaamalla edes osa asiakkaista jonnekin muualle.

### **Kehittämisehdotuksia ammattilaisten kanssa tehtävän yhteistyön kehittämiseksi**

Kehittämistarpeiden listaamisessa nousee esille aivan oleellinen asia sosiaalityön ja erityisesti aikuissosiaalityön roolin ja tehtävän kirkastamisen välttämättömyydestä. Eräs vastaaja kirjoittaa:

"Sosiaalityötä on laajasti eri organisaatioissa, mutta jotenkin muiden sosiaalityön osa-alueiden silmissä aikuissosiaalityö on yhtä kuin raha – täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki. Aikuissosiaalityö on näin ollen muiden silmissä todella kapea-alaista ja ajatellaan, että omatyöntekijä / omasosiaalityöntekijä on sitä varten, että asiakas saa rahaa asioihin, joihin ei muuten saisi taloudellista tukea. Aikuissosiaalityön tehtävää ja roolia tulisi näin ollen kirkastaa muualle sosiaalityöhön, ja sosiaalityön kokonaisvaltaisuutta tulisi vahvistaa muualla: esim. ei aikuissosiaalityön omatyöntekijää tarvita välttämättä siihen, jos asiakkaan täytyisi hakea toimeentulotukea tai muita etuuksia Kelasta".

Muita ehdotuksia kirjattiin seuraavasti:

Myönteisyys kehittämiseen on lisääntynyt, silti paljon on vielä tehtävää. Esimerkiksi tiimeissä olisi hyvä nimetä erikseen aikaa ja työntekijöitä kehittämistyölle esim pari työntekijää 50% tekemään kehittämistyötä.

Yhteisiä pysyviä foorumeita ei ole yhteiselle kehittämiselle, etenkin eri ammattiryhmien välillä. Isossa kunnassa tällaisten foorumeiden luominen ruohonjuuritasolla on vaikea toteuttaa, kaivataan johdon vahvaa tukea.

Palvelualojen välinen yhteistyö vaatii edelleen paljon työtä.

Yhteiset koulutukset ja tapaamiset; tieto mitä, miten eri palveluissa toimitaan. Mietitään yhdessä, mitä hyviä käytäntöjä tarvitaan asiakkaiden asioiden sujuvuuden takaamiseksi.

Nyt yhteistyötä on tehty lähinnä aikuissosiaalityön sekä maahanmuuttopalveluiden kanssa. Yhteistyöhön tulisi saada paremmin mukaan etenkin vanhussosiaalityö, mutta myös muita tahoja ja kolmas sektori.

Asiakasmäärät kasvaa koko ajan ja työ pirstaloituu, joten resursseista huolehtiminen ja ennakointi tärkeää.

Kun rakenteita on saatu uudistettua, on syytä keskittyä sisältöön. Edistää aikuissosiaalityön asiantuntijuuden ja mahdollisuuksien tunnistamista.

Asiakasohjausyksikkö aikuisten palveluissa olisi kokeilemisen arvoinen.

## Yhteiskehittäminen

PRO SOS- hankkeen kärkiteemana yhteiskehittäminen liittyy vahvasti asiakkaan osallisuuteen. Hankkeessa on edistetty yhteiskehittämistä ottamalla käyttöön ja kokeilemalla erilaisia toimintatapoja aikuissosiaalityössä eri puolilla Suomea. Hankkeen tavoitteena on ollut vahvistaa asiakkaiden osallisuutta heille suunnattujen palvelujen kehittämistyössä työntekijöiden ja asiantuntijoiden rinnalla.

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan PRO SOS hankkeessa aikuissosiaalityön palveluiden kehittämistä yhdessä asiakkaiden kanssa. Kehittämisen prosessin ajatellaan olevan aikaa vievää, joten hankeaikaista muutosta ei oletettu kovin paljoa olevan näkyvässä vielä tässä loppukartoitusvaiheessa. Yhteiskehittämisen voidaan käsittää lisäksi olevan prosessi, joka etenee vaiheittain. Prosessin alkuun sisältyy tutustuminen ja perehtyminen, eräänlainen ihmettely. Prosessin edetessä rakennetaan luottamusta toimijoiden kesken, sanoitetaan asioita, ollaan dialogissa ja lopuksi muotoillaan tulokset. (Isola ym. 2017, 32.)

Isola ym. ovat hahmotelleet yhteiskehittämiselle suuntaviivoja, joita hanketyössäkin toteutettiin. Yhteiskehittämisestä on oltava tietoa, jotta siihen voi osallistua. Lisäksi työn ytimessä on työntekijän ja asiakkaan tasavertainen kumppanuus. Yhteiskehittämisen toteuttamistapoja ovat muun muassa vertaisryhmät, kehittäjäasiakkuus, asiakasraadit ja sosiaalinen media. (Isola ym. 2017, 32–33.)

Alkukartoituksen aikoihin yhteiskehittäjyyttä arvioitiin olevan, mutta kehittämisen kohtia olivat monialaisten yhteistyöverkostojen puute, työnjaon selkeyttäminen, päätösten viivästymiset, asiakkaan osallisuuden puute ja riittämätön aika palvelutarpeen arviointiin.

Tuija Nummelan (2011) mukaan aikuissosiaalityön asiakkaat eivät ole tietoisia omista oikeuksistaan, eikä niitä palveluissa tuoda aktiivisesti esille. Asiakkaat odottavat työntekijältä tasavertaisuutta, tietoa oikeuksista ja asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämistä. Alkukartoituksessa auttamisjärjestelmän päätökset koettiin asiakkaitten kannalta niin vai-

keaselkoisiksi, että tarvitaan toinen ammattilainen niitä asiakkaalle tulkitsemaan. Vastauksissa todettiin myös, että aikuissosiaalityön asiakkaat ovat usein kaikkein heikoimmassa asemassa olevia yhteiskunnan jäseniä.

Loppukartoituksessa oli kysymys: **"Onko asiakkaitten kanssa yhteistyössä toteutettava sosiaalityön kehittäminen muuttunut ja miten viimeisen parin vuoden aikana?"**

PRO SOS hankkeessa on pilotoitu asiakasneuvonpidon ja kokemusohjauksen malleja sekä asiakasraateja. Esimerkiksi näiden kokeilujen ja kehittämisprosessien tuloksena vastaajat osaavat nimetä ja selittää asiakasosallisuuden edistymistä hankeaikana.

Itse olen aina työskennellyt kentällä, en toimistossa. Asiakkaan tapaaminen hänen omassa tutussa ympäristössä on aina plussaa ja rentouttaa asiakasta keskustelemaan. Positiivista, että toisetkin alkavat ottaa käyttöön asiakkaan luona käymistä. Siinä jää asiakkaalta toimisto käynti pois ja epäaito rooli sekä esitys paremmasta kuin todellisuudessa on.

Asiakkaita (kokemusasiakkaat) on enemmän osallistettu ja otettu mukaan suunnitteluun ja kehittämistyöhön, kysytty enemmän, miten haluaisivat kehittää toimintaa.

Asiakasraadin lisäksi omassa organisaatiossa on käytössä kehittäjäasiakkaat sekä kokemusasiantuntijat, joiden käyttöä on vähitellen alettu hyödyntää. Aiemmin on ollut vain asiakasraati. Asiakasraati toimii, on aktiivinen monipuolisesti ja tekee hyviä ehdotuksia.

Päästy aiempaa paremmin yhteistyöhön aikuissosiaalityöntekijöiden kanssa Pro sos:n avulla. Kokemusasiantuntijoiden käyttö ja osallisuusraadit toivotavasti lisääntyneet entisestään.

Kyllä on lisääntynyt ja siihen on vaikuttanut asiakassuunnitelman systemaattinen laadinta ja omatyöntekijä mallin käyttöönotto. Olisi tärkeitä lisätä yhteisiä tapaamisia asiakkaan kanssa.

Jo olemassa olevien toimintojen ja yhteistyömuotojen kehittämistä ja vahvistamista. (Aina tarvittaessa esim. puhelinsoitto viranomaisnumeroon ja meidän palvelunumeroon, josta välitämme yksittäisten työntekijöiden yhteystiedot.)

Organisaatiomme (ky) on aina kehittänyt työtä yhdessä asiakkaiden kanssa. Kehittämistyö jatkuu edelleen etsien uusia työtapoja.

Parantunut jonkin verran. Meillä on ryhmätoimintaa ja mm. kehittäjäasiakasryhmä.

Kelan päätösfraasien kehittäminen yhdessä asiakasraadin kanssa on ollut uutta.

Asiakasosallisuus tullut kehittämistyöhön mukaan ja aikaa on asiakkaille enemmän. Yhteistyö on tiivistynyt. Rahan pyörittämismylystä on päästy pois.

Sosiaalityössä on pystytty auttamaan ennemmin eikä enää ole pelkästään tulipalojen sammuttamista.

Jollain tavalla se on arkipäiväistynyt, mutta toisaalta sille on yhä vähemmän aikaa.

Asukastuvilla tehty yhteistyötä alusta asti jo suunnitteluvaiheessa sekä toiminnan pystyttämisesä ja pyörittämisessä. Samoin ryhmissä asiakkaat ovat mukana toiminnan suunnittelussa.

#### **Uusia avauksia asiakkaan kanssa tehtävässä työssä:**

Aloitimme viikko sitten Asiakaspalautteen keräämisen aikuissosiaalityön neuvonnassa asioiville.

Olen itse tällä hetkellä projektissa, jossa kehitetään mm. kokemusasiantuntijuutta. Kokemusasiantuntijuus tuntuu teemana nousevan nyt isosti.

Yritimme asiakasraatia, mutta toistaiseksi sitä ei saatu toimimaan. Kokeillaan myöhemmin uudelleen.

Starttipaja on ryhmätoimintaan pohjautuva sosiaalisen kuntoutuksen muoto, sisältöjä strukturoitu ja monipuolistettu, reagoi tarpeisiin muuttamalla toimintamuotoja.

Vertaistuen käytön kehittäminen työn alla, myös seurakunnan ja SPR:n yhteistyö/tuki.

#### **Asioita, jotka estäneet asiakkaitten kanssa yhdessä tehtävää kehittämistyötä:**

Resurssi- ja aikapula on meillä estänyt.

Ei ole kehittynyt tämä osa-alue vielä riittävästi, vaikka siihen suuntaan ollaan menossa.

Asiakkailla ei ole nettiä, eikä osaamista sen käyttöön.

Sosiaalityön kulttuuri nojaa vahvasti byrokratiaan ja tasaveroisia kohtaamisia on vaikea saavuttaa monestakin syystä. Vaikka työntekijöillä olisi halua

tasaveroiseen kohtaamiseen, on kuitenkin usein kyse valtasuhteesta, joka tulee vääristöneeksi vuorovaikutusta ja suhdetta.

Kansalaiset eivät tiedä aikuissosiaalityötä eivätkä tiedosta, mitä aikuissosiaalityöllä on tarjottavana.

Asiakkaiden on vaikea hahmottaa, että mitä se sosiaalityö on kun ei enää ole toimeentulotukea. Asiakkaat myös nykyään puhuvat Kelasta sossuna.

Olen edelleen henkilökohtaisesti sitä mieltä, että sosiaalityön kentällä vallitsee ilmapiiri asiakkaan näkeminen "objektina", jolloin katsontakanta asiakkaaseen on ylhäältä alaspäin.

Arjessa tämä näkyy merkittävästi esim. palvelutarpeen arviointeja lukiessa ilmenee monesti ainoastaan työntekijän oma ajatus asiakkaan tilanteesta ja pahimmillaan hakemus sosiaalisen kuntoutukseen palveluun on ainoastaan arvion tehneen työntekijän tulkintaa.

Tilanne ei ole merkittävästi muuttunut, sillä asiakkaiden voimavaroissa ilmenee merkittäviä esteitä, joiden vuoksi toimintakyky yhteiskehittämiseen ei ole kohentunut.

Asiakkaat eivät aina uskalla kertoa rehellistä mielipidettä, etenkin jos oma ohjaaja on paikalla.

Yhteiskehittämisen suurimpana esteenä on suuri kuilu sosiaalityön rakenteisiin vaikuttavien henkilöiden ja sosiaalityön asiakkaiden välillä. Kuilun kaventamiseen tulisi ensisijaisesti panostaa enemmän, jolloin yhteiskehittämisestä olisi todellisuudessa hyötyä, sillä yhteiskehittäminen on mielestäni merkityksetöntä, jos kehittäminen tapahtuu ainoastaan omatyöntekijän ja asiakkaan välillä.

Vastaajilta löytyi runsaasti kehittämis ehdotuksia, kun kysyttiin **"Mitä kehittämisen tarpeita tällä hetkellä tunnistat asiakkaitten kanssa yhdessä tehtävässä kehittämistyössä?"**

Motivoida asiakasta toteuttamaan suunnitellut asiat elämän laadun parantamiseksi. Vaikeimpia asiakkaita ovat ne, jotka eivät ymmärrä sen hetkistä omaa tilannetta.

Muuttuvassa maailmassa tulee aina olla valmiina kehittämään omaa toimintaansa. Sosiaalityö ei voi olla paikalleen jämähtänyt oma saarekkeensa. En juuri nyt osaa sanoa omassa työssä, mitä pitäisi kehittää, koska meillä on menossa nyt niin monta kehitysprosessia.

Henkilökohtaisesti toivoisin, että aikuissosiaalityön asiakkuus ei olisi enää niin suuri tabu.

Kokemusasiantuntijoiden roolia vahvistettava. Selkeät pelisäännöt ja ohjeet.

Löytää asiakkaat, jotka voisivat olla mukana kehittämistoiminnassa.

Monimuotoistamista - koordinoitua ja keinoja.

Asiakaskehittäjäryhmän perustaminen olisi tärkeää.

Asiakaspalautetta tulisi kerätä säännöllisesti ja palautteet tulisi käydä läpi työyhteisössä.

Asiakasraadin aloittaminen. Olen kuullut siitä hyviä kokemuksia!

Yhteistyöhön pitäisi saada paremmin mukaan Kelan ratkaisupuoli.

Ajan lisääminen tämänlaisen kehittämisen toteuttamiseen kaikkialla.

Sitä pitäisi vaan lisätä koko ajan. Vaikkakin joskus tuntuu, että aikaa pitää myös varata asialle silloin enemmän.

Paljon enemmän pitää ottaa asiakkaita mukaan ja kysyä heiltä sitä, minkälaisia palveluita he haluavat. Palvelut tulisi olla asiakaslähtöisiä, eivätkä ne saisi olla vaikeasti tavoitettavissa.

Miten turvataan palvelut syrjäytymässä oleville nuorille. Päihde- ja mielenterveysongelmat kasvavat ja ne vaativat panostusta.

Asiakasraatien, kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden toiminnan vaikuttavuutta pitäisi lisätä: kysytään jonkin verran mielipiteitä, mutta tuntuu siltä, että niillä ei ole tosiasiallista vaikutusta päätöksenteossa tai kehittämistyössä. Tämä turhauttaa kehittämistyöhön osallistuvia asiakkaita.

Organisaatioissa mielellään kysytään ja kerätään asiakkaiden palautetta, mutta palautteen käsittelyyn ei ole vielä rakenteita niin, että palaute yhtäältä vaikuttaisi mihinkään ja toisaalta palautteen perusteella tehdyt muutokset palveluissa eivät palaudu palautetta antaneiden tietoon.

Tätä osiota pitäisi kehittää vielä todella paljon; järjestelmälliset tilaisuudet asiakkaille osallistua kehittämiseen puuttuvat, asenneilmasto työntekijöillä vielä jäykkä tässä asiassa

Kunnassamme ei tällä hetkellä ole vakituksia foorumeita asiakkaiden kanssa yhdessä kehittämiseksi, se on varmana isoin ongelma. Ja kun niitä on järjestetty, on asiakkaita ollut välillä vaikea saada mukaan.



#### 4.4. Tavoite neljä

### Vahvistaa erilaisten toiminnallisten lähestymistapojen ja ryhmätoimintojen sekä yhteistyöverkostojen tavoitteellista hyödyntämistä sosiaalityössä

PRO SOS –hanke on edistänyt sosiaalisen kuntoutuksen jäsentymistä ja vakiintumista osaksi työikäisten sosiaalipalveluja. Hankehakemuksen mukaisesti yhteisöllisyyden uudet muodot sosiaalityössä haastavat PRO SOS-hankkeessa kehittämään pelillisyyttä ja leikillisyyttä sekä some-sosiaalityötä, joka liittyy "tilan" haltuunottoon sekä perinteisesti että virtuaalisesti. Pelien hyödyntäminen liittyy sosiaaliseen kuntoutukseen sekä jalkautuvan sosiaalityön kehittämiseen uudelleenlaiseksi. Jalkautuvasta sosiaalityöstä ja matalan kynnyksen palveluista enemmän tämän luvun kakkososassa (4.2, s. 27). Kehittämistyössä on jäsennetty sosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen suhdetta, kartoitettu sosiaalisen kuntoutuksen palveluita osahankealueilla.

#### Pelillisisyys ja leikillisisyys

Toiminnallisten menetelmien keskiössä PRO SOS hankkeessa on ollut erityisesti pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen Soccan pelillisyyden ja leikillisyyden kehittäminen sosiaalityön toiminnallisena menetelmänä. Tavoitteena on ollut kehittää leikillisyyden ja pelillisyyden elementtejä hyödyntävä sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalli yhteistyössä palvelukäyttäjien kanssa. Työskentelyprosessista on kertynyt monia positiivisia huomioita sekä rakentavia kehittämissuhteita.

Ylipäättään menetelmällisyydestä sosiaalityössä todetaan, että "Menetelmien juurruttaminen työhön on tärkeää. Aikuissosiaalityö on edelleen liian etuuskeskeistä, sosiaalityö jättää psykososiaalisen tuen ja siihen liittyvät menetelmät liian helposti muiden professionien toteutettaviksi".

Menetelmällisyyden juurruttaminen vaatii myös resursointia ja uudenlaista orientaatiota ja näkemystä, millaista työ voi olla, kuten vastaaja toteaa: "Kun olisi halua kunnolla resursoida sosiaalityöhön, voisi asiakkaiden kanssa tehdä joskus jotain hauskaakin" tai että leikillisyyden tuo "Painavaa kepeyttä asiakastyöhön 😊".

Muita resursointiin viittavia vastauksia oli:

Erilaiset työmenetelmät ja kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat mahdollisia, mutta niiden käyttö tulisi myös huomioida resursoinnissa.

Työntekijät "hehkuttavat" pelillisyyden ja leikillisyyden mahdollisuuksia omien käyttökokeistensa perusteella:

Ryhmämuotoisuudesta todella on hyötyä, kun pyritään sosiaalisessa kuntoutuksessa johonkin, samoin palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä ja ennen

kaikkea; toiminnallisuuden ja leikillisyyden hyöty - aivan uskomaton voima näissä.

Pelillisuus-koulutus antoi uusia ideoita työn kehittämiseen

Asiakastyössä se rentouttaa tilannetta ja voi tuoda uutta tietoa ilmi esim. asiakkaan hahmotuskyvystä ja kielitaidosta. Ammatillisesti se vaati heittäytävyyttä ja mukavuusalueelta poissiirtymistä. Se on erilainen keino ottaa kontaktia asiakkaaseen perustoimistotyöhön verrattuna.

Toin kaksi asiakastani Kielistarttiin ja toinen siirtyi jo alkumetreillä työkokeiluun. Tietouteni toisesta asiakkaasta kasvoi ja hänen asiansa ovat myös edistyneet. Oman työn kannalta oli hienoa oppia projektityön kehittämisestä ja suunnittelusta sekä toteutuksesta.

Saimme käynnistettyä sekä toteutettua pelillisyyteen ja leikillisyyteen profiloituneen ryhmän kaupungin sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille.

Pelillisuus toimii nuorten kanssa loistavasti, vaatii työntekijältä heittäytymistä, mutta toimii. Yhteiskehittämistä ehdottomasti lisää ja asiakkaat itse kehittämään.

Pelillistä ja pelillisuus työtteenä tutuksi, ryhmätoiminnan suunnitelmallinen kehittäminen, yhteistyön kehittäminen, kokemusasiantuntijuus käyttöön.

Yhteiskehittäminen erilaisissa suunnitteluissa ja sosiaalisen kuntoutuksen mallin + materiaalin tuottaminen. Pelillisyyden hyödyntäminen toiminnallisena menetelmänä.

Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen. Työvälineiden systemaattinen käyttöönotto.

Olen saanut uusia ajatuksia asiakastyöhön ja työn jatkokehittämiseen. Ammatillisena kasvuna ryhmävetämisen taitoja sekä uutta osaamista pelillisyyden osa-alueelta.

a) voimavaroja, innostusta ja halua innostaa

b) uskoa ihmisen voimavaroihin, uskoa siihen, että muutos lähtee itsestä, uskoa sosiaalityöhön

Olen ottanut leikillisyyden työvälineeksi sekä yksilötyössä että ryhmien kanssa. Myös omalle tiimille kehitelimme omat pelisäännöt pelillisesti. Lisäksi ymmärrän nyt, että kaikki pelaaminen tietokoneilla ei ole pahasta :)

a. tuo työtä lähemmäs asiakasta ja rennommassa mielessä

b. uudenlaista työtapaa ja vaihtelua normaaliin asiakastyöhön.

Loppukartoituskyselyyn vastaajilta kysyttiin pelillisyyden ja leikillisyyden osalta erityisesti sen sopivuudesta aikuissosiaalityöhön. Tällaisia vastauksia saatiin:

Sopii, mutta resursointi! Nyt osallistuminen ryhmään söi minulta asiakastyöhön tehtävää aikaa ja olin uupunut. Voi hyödyntää kaikkien asiakasryhmien kanssa.

Ryhmätoiminnassa sopii. En käyttäisi tätä ehkä yksilötyössä.

Sopii mielestäni minkä kohderyhmän kanssa tahansa. Kuitenkin pelillisyyden ja leikillisyyden lopullisen läpimurron uskon tapahtuvan vasta sitten, jos sosiaaliturvauudistuksessa päädyttäisiin perustulon kaltaiseen järjestelmään.

Kyllä sopii kenen kanssa vaan, joka lähtee juttuun mukaan.

Sopii hyvin ja sopii kaiken ikäisille.

Sopii hyvin. Työtoimintaryhmien kanssa hyödynnämme sitä heti ensi viikon liikuntapäivässä.

Sopii ja sopii paitsi asiakastyöhön, myös työyhteisötyöskentelyyn.

Olen keskustellut asiakkaiden ja muutamien työntekijöiden kanssa, jotka ovat pelillisyyttä ja leikillisyyttä hyödyntäneet. Alun epäusko on muuttunut kokeemukseksi siitä, että asiakkaan kanssa päästiin paremmin vuorovaikutukseen.

## Sosiaalinen kuntoutus

PRO SOS -hankkeen tavoitteena on ollut yhtenäistää ja mallintaa aikuissosiaalityön käytäntöjä maakunnallisen työn taustaksi. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelukokonaisuus ja -prosessit ovat osa kehitettävää aikuissosiaalityön palvelukirjoa. Sosiaalisesta kuntoutuksesta on tehty PRO SOS hankeaikana ko. palveluiden vertaileva selvitys eri alueilla. Selvityksen raportit löytyvät PRO SOS verkkosivuilta.

Sosiaalisen kuntoutuksen määritelmässä sanotaan, että se on sisällöltään asiakaslähteistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa. Kuntoutuksen tavoitteena on asiakkaan arjen ja asumisen taitojen sekä elämän hallinnan vahvistuminen, osallisuuden lisääntyminen ja elämänlaadun koheneminen. Tavoitteena on asiakkaan sosiaalisten taitojen vahvistuminen sekä vastuun ottaminen omasta hyvinvoinnista. Näihin tavoitteisiin voi-

daan parhaiten vastata asiakkaan omiin tarpeisiin vastaavilla tarkoituksenmukaisilla ja oikea-aikaisilla palveluilla. Pyrkimyksenä on se, että palvelujen tarve ja käyttö vähenevät. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017)

Loppukartoituksen vastauksista näkyy, että sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen on ollut tarvetta ja että kehittämistyö on PRO SOS hankkeen myötä edistynyt. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmiä on aloitettu syksyllä 2018, joten kokemustietoa käytännöistä on kertynyt ja käytännöt jatkuvat edelleen. Kehittämisen tarpeet ovat konkretisoituneet.

Palvelun jäsentäminen sosiaalisen kuntoutuksen osalta ja laaja-alainen keskustelu aikuissosiaalityön roolista ja paikasta palvelujärjestelmässä maakunnallistuvassa aikuissosiaalityössä.

Vahvistettu sosiaalisen kuntoutuksen kriteerit. Kehitetty sosiaalisen kuntoutuksen sisältöjä. Tarpeena on sosiaalisen kuntoutuksen laajentaminen. Kokemusohjaus - Kaikille sosiaalityön sektoreille etenkin palvelutuotannon puolelle.

Sosiaalinen kuntoutus ei vedä, tämä tarvitsee kehittämistä. Ryhmien veto ei voi olla aikuissosiaalityön alla, työaika ei riitä tähän, vaikka halukkuutta on. Ei ole asiakaslähtöistä, että työntekijät ovat kiinnitettynä yli viikon toimintaan, eikä varattuna asiakasasioille. Ryhmät tulee olla siihen palkatuilla työntekijöillä täysipainoisesti.

Monialaisen yhteistyön tarve on sosiaalitoimessa vähintään yhtä tärkeää kuin työllisyyspalveluissa (vrt. TYP). Muiden alojen asiantuntijoiden käyttäminen ei vie asiantuntijuutta pois sosiaalityöstä vaan päinvastoin!

## 5. TASA-ARVO

Sosiaalihuollon asiakkaita koskeva tasa-arvo-kysymys esitettiin samankaltaisena sekä alku- että loppukartoituksessa: "Kun olet vastannut palvelutarpeen arviointiin, toimeentulotukiprosessiin ja yhteiskehittämiseen liittyviin kysymyksiin, pohdi näitä teemoja tasa-arvon kannalta. Edistävätkö tai haittaavatko nykyiset käytännöt tai toimintatavat tasa-arvon toteutumista?" Loppukartoitukseen liitettiin lisäkysymys, onko tässä asiassa tapahtunut muutosta viimeisen parin vuoden aikana.

Alkukartoituksen vastaukset kuvastavat pitkälti kyselyhetken ajankohtaista tilannetta, mitä yhteiskunnassa ja sosiaalityössä oli meneillään. Moni vastaajista kirjoitti, että toimeentulotuen siirtyminen Kelan hallinnoimaksi voi johtaa siihen, että kaikkein heikoim-

massa asemassa olevat asiakkaat saattavat jäädä tuen ulkopuolelle. Samoin turvapai-  
kanhakijoiden iso määrä vaati huomiota tuolloin. Näiden lisäksi huoli ikääntyneiden  
hoivasta ja huolenpidosta näkyi useissa vastauksissa.

PRO SOS hankkeen osatavoitteena ollut yhtenäisten tasa-arvoista toimintakulttuuria  
edistävien käytäntöjen kehittäminen on jatkuvaa työtä. Jossain määrin tasa-arvon edis-  
tämässä on onnistuttu, mutta tekemistä vielä on. Eräskin vastaaja kirjoitti, että ”En  
näe mitään muutosta tapahtuneen parin vuoden aikana”, kun taas toinen kirjoittaa, että  
”Mielestäni tasa-arvo toteutuu”. Toisaalta tasa-arvokysymykseen vastataan myös, että  
”Ei ongelmia. Olen aina toiminut tasa-arvoisesti asiakkaiden kanssa” ja että ”Nykyiset  
käytännöt edistävät kaikenlaista tasa-arvoa”. Hankkeen myötä teema on kuitenkin  
noussut agendalle.

Tasa-arvon toteutumista estää vastausten perusteella kuntien erilaiset toimintakult-  
tuurit ja työntekijöiden erilaiset toimintatavat. Loppukartoituksen vastauksissa kuva-  
taan muutosta ja sosiaalityön nykyhetkeä tasa-arvon kannalta mm. seuraavasti:

Yleinen lainsäädäntö ja resursointi:

Tasa-arvossa mennään eteenpäin, mutta kriittinen kysymys on, miten voi edes  
kuvitella tasa-arvoa, kun sosiaaliturvalainsäädäntö ja sen toimeenpano ovat  
niin pirstaleisia. Esimerkiksi työttömään kohdistuu hirveän monta ristiriitaista  
lakia, joita noudattaakseen hänen täytyy selviytyä hurjasta määrästä velvoit-  
teita. Kansalaisuuden hallinta ja kontrollointi on sosiaaliturvaa tarvitsevien ih-  
misten kohdalla liian heikosti myönnetty ja problematisoitu ilmiö, mikä asettaa  
työssä käyvät ja työttömät ihmiset keskenään jo lähtökohtaisesti valtavan  
epätasa-arvoiseen asemaan. Lainsäädännön uudistamiseksi on jo olemassa  
tutkittua tietoa, mutta tietoa ja sen hyödyntämistä tarvitaan lisää.

Oikeastaan mihinkään ei ole kunnolla aikaa, joten se pieni aika, jota on, menee  
työntekijän arvion pohjalta niille, jotka sitä eniten tarvitsevat tai sitten niille,  
jotka koviten ääntä pitävät. Eli, eihän tässä tasa-arvo toteudu. Muutosta on  
tapahtunut, huonompaan suuntaan vain mennään.

Kunnissa tehtävä aikuissosiaalityö:

Kunnissa ja kuntien sisälläkin arvelen, että aikuissosiaalityön asiakkaita ei  
kohdella tasa-arvoisesti tällä hetkellä. Viime vuosina tasa-arvoista kohtelua  
ovat edistäneet ainakin ammattihenkilölaki sekä yhteistyön lisääntyminen ja  
aikuissosiaalityön roolin vahvistaminen, mutta paljon työtä on vielä teke-  
mättä.

Sosiaalihuoltolain toimeenpano vaihtelee kuntien ja työntekijöiden välillä edel-  
leen paljon.

Kuntien välinen yhteistyö kehittää yhteisen näkemyksen kehittymistä. Eteenpäin on jo yhteisten kehittämispalaverien mukana menty, mutta työ on toki kesken.

Toimentulotuen perusosan Kela-siirto näyttää nostavan tasa-arvokysymyksen esille:

Kela ei toteuta mielestäni tasa-arvoisuutta. Esimerkiksi kimpassa asuvien asumistuki. Perustuslaki sanoo tasapuolisesta kohtelusta, mutta silti esim. kaksi melko samassa tilanteessa olevaa voi saada erilaiset päätökset asumistuesta. Toiset katsotaan ruokakunnaksi ja toiset ei. Riippuu, oletko hyvä kirjoittamaan ja ilmeisesti myös käsittelijän päivästä.

Tasa-arvoisuutta ei ole! Perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan sosiaaliturvan saaminen on asiakkaiden näkökulmasta hankaloitunut. Kela vyöryttää oman tonttinsa sosiaalipalveluiden hoidettavaksi sekä sosiaalipalveluiden työntekijöistä on tullut asiakkaiden puolustusasianajajia taistelussa Kelan käytäntöjä vastaan.

Kela-yhteistyössä on nähtävissä sitä, että ne asiakkaat, joilla on jokin kontakti sosiaalitoimeen, ovat "paremmassa asemassa" kuin ne, joilla ei ole mitään asiakkuutta sosiaalitoimessa. Sosiaalitoimen asiakkailla on tukea Kela-asiointiin sekä taho, joka tekee tarvittaessa lausuntoja, ajaa asiakkaan etua sekä toisinaan huomaa myös puutteita tai virheitä etuuksien käsittelyssä. Tämä puuttuu osalta Kelan asiakkailta, jotka ovat sitten täysin tietämättömiä esim. virheellisesti käsitellystä perustoimeentulotuesta.

Perustoimeentulotuen määräytyminen samalla tavalla riippumatta asuinpaikasta tai työntekijästä, on tasapuolista. Toimeentulotuen näkökulmasta ei ole tasa-arvoista se, että kaikkia kohdellaan samalla tavalla vaan harkintaa pitäisi käyttää sosiaalityössä, mutta perustelut pitäisi perustua arviointiin ja asiakkaan tilanteeseen, ei mielivaltaan tai työntekijän-asiakkaan suhteeseen.

Perustoimeentulotuen siirtyessä Kelaan yhtenä tavoitteena oli, että asiakkaat ovat tasa-arvoisemmassa asemassa kuin kuntien aikana. Nyt usein tuntuu, että asiakkaat saavat käsittelijästä riippuen kuitenkin aivan erilaisia päätöksiä.

Palvelutarpeen arvioinnissa pystytään ottamaan yksilölliset tarpeet huomioon paremmin, mutta toimeentulotuki uudistus heikensi yksilöllisten tilanteiden huomioimista ja toisaalta etuus saatavilla helpommin kaikille

Tasa-arvo ei toteudu toimeentulotukiprosessissa, koska paikkakunnilla joissa on Kelan toimisto, asukkaat saavat palvelua Kelan asiantuntijoilta. Pienemmillä paikkakunnilla asukkaat eivät saa palvelua samassa mittakaavassa.

Kaavakkeiden ja liitteiden palauttaminen vaikeaa. Asiat pitkittyvät. Tämä tuottaa epätasa-arvoa ja vaikeat tilanteet pitkittyvät ja monimutkaistuvat. Kelan linjaukset toimeentulotuessa tuovat epätasa-arvoa mm. asumisen suhteen.

Epätasa-arvoa tuottaa perustoimeentulotuki uudistus ja se, että Kelan totuttautuminen ja osaaminen kestää liian kauan. Alkukangertelun käsittää. Nyt on mennyt jo suhteellisen pitkä aika ja ongelmia nousee yhä.

Perustoimeentulotuki ei ole kaikkialla tasalaatuista. Asiakkaiden saamat päätökset vaihtelevat.

No ehkä siinä mielessä asiakkaat ovat tasa-arvoisemmassa asemassa halki maakunnan, kun meillä on kehitetty maakunnalliset toimeentulotuen myöntämishjeet.

Kelassa ei tehdä asiakaslähtöistä eikä huolellista työtä. Tuntuu että päätöksiä pitää korjata moneen kertaan.

Perustoimeentulotuen osalta tasa-arvo on parantunut, koska koko Suomessa tehdään asiat samojen ohjeiden mukaan. Muuten yhteistyö on hyvinkin erilaista eri kunnissa.

Erilaiset asiakasryhmät tasa-arvoisuuden näkökulmasta:

Kysymys tasa-arvon toteutumisesta on todella vaikea, en osaa vastata tähän. Joidenkin kohdalla tasa-arvo on parantunut, mutta kaikkein heikommassa asemassa olevien asiakkaiden tasa-arvoisuus on heikentynyt, koska heillä itsellä ei ole voimavaroja vastaanottaa palveluja.

Opiskelijat ja kansaneläkkeellä olevat eläkeläiset ovat huonommassa tilanteessa kuin ennen. Opiskelijoiden opintolainan ottaminen estää nuoren opiskelun.

Eläkeläisillä ei ole tarvittavaa osaamista etuuksien hakemiseen.

Kielitaidottomat tai muun henkilökohtaisen syyn takia syrjäytyneet muusta yhteiskunnasta.

Edelleen tulee kiinnittää huomiota varsinkin syrjäseutujen palveluihin.

Asiakkailla, joilla haasteita elämänhallinnassa ja sähköisten laitteiden käyttö vaikeaa, jota Kelan palvelut nykyään velvoittavat. Kelan toimintatapa suosii niitä, jotka asioivat sähköisesti.

Yhteiset asiakkaat ovat usein paljon tukea ja ohjausta tarvitsevia, jotka hyötyvät tiiviistä Kelan ja sosiaalitoimen yhteistyöstä. Resursseja vain lisää, jotta mahdollisimman monet asiakkaat hyötyisivät.

Nämä meidän palvelut ovat kaikille tarvitseville, mutta kaikilla ei ole voimavaroja vastaanottaa, vaatia tms. näitä meidän palveluja. Koen että yhteiskunnallisesti ihmisten eriarvoisuus on lisääntynyt erittäin paljon, mutta ainakin meidän toiminnassa pyritään siihen, että kaikille asiakkaille on samanlaiset tasa-arvoiset palvelut.

Mitä pitäisi tehdä, jotta tasa-arvo toteutuisi nykyistä paremmin:

Tarve koko maan kattavalle yhteiselle koulutukselle olisi suuri, jotta asiakkaat olisivat mahdollisimman tasa-arvoisessa tilanteessa.

Pyrimme lisäämään asiakkaiden tunnetta tasa-arvon toteutumisesta.

Vaikea sanoa, riippuu mitä tasa-arvolla tarkoitetaan.

## 6. PRO SOS HANKETYÖN ARVIOINTIA

PRO SOS hankkeessa tehdään arviointeja koko hankkeen tulosten arvioimiseksi sekä erikseen osahankkeittain. Yksi arvioinnin osa on ollut sosiaalityön tilannekartoituksen tekeminen ja mahdollisten muutosten näkyville saaminen hanketoimien myötä. Tämä raportti on tuon arvioinnin osan alussa ja lopussa tehtävän kartoituksen jälkimmäinen osa. Arviointi keskittyy hankkeen päätavoitteisiin, joita ovat jo esillä olleet palvelutarpeen arviointi, toimeentulotukiprosessin sujuvuus ja yhteiskehittäminen. Näitä teemoja on jokaisessa osahankkeessa. Näiden tavoitteiden lisäksi osahankkeilla on ollut myös monia muita tavoitteita. Alku- ja loppukartoitusten teemoista on sovittu osahankkeiden toimijoiden kanssa yhdessä.

Hankkeen tulosten saavuttamisen lisäksi arviointi kohdentuu hanketyön prosesseihin, erityisesti päähankkeen antamaan tukeen osahankkeille. Prosessiarviointi nivoutuu osaksi hanketoimintaa. Tavoitteena on ollut tuottaa sellaista tietoa, jonka avulla päähankkeen toimintatapoja voidaan muuttaa osahankkeiden tarpeita vastaaviksi.

Loppukartoituksen yhteydessä kysyttiin ”Mikä edisti ja mikä esti hanketyöskentelyä ja tavoitteiden saavuttamista.” Tärkeä ja mielenkiintoinen asia hankkeen päättymisvaiheessa on, miten hankkeessa kehitetyt asiat juurrutetaan käytäntöön ja miten aikuissosiaalityö kehittäminen jatkuu hankkeen päättymisen jälkeen. Tätä loppukartoituksessa myös kysyttiin ”Miten työ ja juurruttaminen jatkuvat?”

Työn edistymisen kulmakivenä näyttää olleen toimivat yhteistyörakenteet sekä johdon sitoutuminen kehittämistyöhön.

Erittäin hyvä osahankkeen työryhmä ja se, että osaamiskeskus on ottanut hyvin vetovastuuta ja hoitanut asioita.



Kuntien säännöllinen tapaaminen ja työskentelytapojen ja kokemusten jakaminen. Hyvä yhteistyö.

Ryhmätapaamiset, työpajat ja hanketyöntekijän vierailut työpaikalla.

Työpajat ja työryhmätyöskentely edistivät työskentelyä ja tavoitteiden saavuttamista

Työskentelyä edisti koulutusten kannustava, rento ilmapiiri sekä hyvät ja ammattitaitoiset kouluttajat.

Edistäviä tekijöitä hyvä tiimi, jonka kanssa hanketyöskentely toteutettiin.

Motivoitunut henkilökunta ja osaamiskeskuksen väen apu ja into. Kaikista tärkeintä oli kuitenkin työnantajan antama mahdollisuus ja vapaat kädet kehittämistyöhön.

Hanketyöntekijä vankka tuki ja työntekijöiden innostus ja kiinnostus kehittämiseen. Erityisiä esteitä ei ilmennyt, tosin asiat eivät edenneet välttämättä niin nopeasti kuin olisi ollut tarvetta riippuen usein yhteistyökuvioista.

Oma aktiivisuus. Jatkan edelleen kykyviisarin käyttöä ja olen perehdyttänyt uudet työntekijät sitä myös käyttämään.

Oma into ja työtehtävien järjestäminen niin, että pystyin osallistumaan työskentelyyn, edisti luonnollisesti hanketyöskentelyä. Toisaalta sitten myös työkiireet rajoittivat osallistumista.

Työskentely edellytti hanketyöntekijän resurssia ja työskentelyä sekä ryhmien kokoamista ym. Työskentely jatkuu osittain vielä kunnassa.

Innovoiva työote ja yhteisen asian äärellä olemisen kokemus toimivat hyvinä motivaattoreina.

Hanketyöskentelyä edisti hanketyöntekijöiden innostunut asenne, joka mielestäni antoi paljon ajateltavaa myös itselleni.

Kokemusasiantuntijoiden mukana oleminen ja se, että oli tiimi, jonka kesken vastuita jaettiin.

Molemminpuolinen tahtotila tehdä asioita ja löytää asiakkaan kannalta hyviä toimintatapoja. Nyt pyritään saamaan kokeilut vakiintuneeksi toimintatavaksi.

Työntekijät ovat halukkaita ratkaisemaan ongelmia.

Muilta saadut ideat käynnistivät uusia toimintamuotoja, jotka on otettu osaksi työnkuvaa.

Hyvät koulutukset ja muiden kuntien kuuleminen. Ja se, että hankkeessa kaikki liittyy meidän työhön.

Kummallakin osapuolella (kunta ja Kela) oli halu löytää ratkaisut, jotka edesauttavat asiakkaiden saamaa palvelua.

Innostuneet hanketyöntekijät. Työyhteisössä on jo puhuttu, niiden asioiden käyttöön otosta, joita hankkeessa tuotettu.

Ei mikään estänyt, olen tätä tehnyt vuodesta 2007.

Mielestäni mikään ei estänyt hanketyöskentelyä, paitsi ehkä ajan liian nopea kuluminen ;)

Ryhmä oli innostava, mukaansa tempaava, asioita eri näkökulmista pohtiva sekä ryhmän vetäjät olivat todella hyviä ja alan ammattilaisia.

### **Esteitä hanketyön etenemiselle ja tavoitteiden toteutumiseksi:**

Hallinnolliset asiat ovat "keskeisellä sijalla". Esimerkiksi johdon sitoutumisella on merkitystä ja se vaihteli alueittain, kuten vastauksista voi päätellä: "Yhteinen keskustelu eri tahojen kanssa ja johdon sitoutuminen edistivät työtä" ja toisaalta "työmäärä- ja paine sekä johdon kanta työtehtävien priorisoinnista työpaikalla estivät".

Estäviä tekijöitä työn järjestely, sillä sitä ei ollut lainkaan, vaikka osallistuimme kollegani kanssa tiimistämme esimiehien toiveesta. Se harmitti, sillä omat työt kasautuivat ahdistavasti työpisteellä, kun osallistuimme ohjaukseen.

Esteenä on toimijoiden ja palvelujen monimuotoisuus sekä tiedottamisen haasteet – on paljon toimijoita ja työntekijöitä, joita ei todennäköisesti ole hanketyöllä tavoiteltu taloussosiaalityön orientaation vahvistamiseksi.

Se esti, ettei meidän kenttätyöntekijöiden työaika oltu varattu kehittämiseen riittävästi.

Aikataulut, erilaiset työnkuvat, tiedonkulun yksipuoliset kanavat.

Aikataulujen yhteensovittaminen toisen organisaation työntekijän kanssa toi haasteita mm. pilottien toteuttamiseen (yhteinen palvelutarvearvio). Jonkin verran työlästä/hankalaa sopia 3 henkilön kanssa sopiva aika.

Juuruttamista hidasti liika nopeus, kun yritimme loikata kaksi loikkaa kerralla yhden sijaan ;) sekä yhteistyökumppaneina toimineiden aikuissosiaalityön tiimien työn paineet ja kiire.

Hankkeessa olevan organisaation tilanne on ollut voimakkaasti muutoksessa ja se on vaikeuttanut hankkeen toteuttamista omien tavoitteidensa mukaisesti. Olisi voinut määritellä työskentelyä paikallisesti uudelleen sen mukaisesti.

Yhteisissä asiakastapaamisissa asiakkaan tavoittaminen joskus hankalaa, osa asiakkaista myös jätti saapumatta ajanvaraukseen.

Osallistuminen hankkeen eri tilaisuuksiin on vaihdellut suuresti. Virkatyöstä ei irtoa aikaa riittävään osallistumiseen. Juurruttamista tehdään kuitenkin erityisesti sosiaalisen kuntoutuksen parissa.

### **Miten aikuissosiaalityön kehittäminen ja hanketulosten juurruttaminen jatkuvat?**

Myös jatkosuunnitelmia on hyvin mietitty, rakenteellisen työn työryhmäämme vastaava foorumi jatkunee tulevaisuudessakin. On tosi hienoa ja aikuissosiaalityön onnistuneen kehittämisen kannalta varsin tarpeellista, että osaamiskeskus on ottanut tehtäväkseen aikuissosiaalityön kehittämisen.

Juuruttaminen jatkuu hitaasti, mutta toiveikkaasti.

Toimivat yhteistyöverkostot jatkavat työtään.

Jatkossakin tapaamisten järjestäminen.

Työn käytäntöjen muokkaaminen edelleen. Työkaluksi ottaminen.

Materiaalipankin avulla taloussosiaalityötä on mahdollista jatkaa, lisäksi kunnassa on suunnitteilla välitystiliprosessin kehittäminen.

Taloussosiaalityön kehittämiseen on halua mutta käytännön toteutus vaatisi suunnitteluun aikaa.

Työn juurruttaminen on kuitenkin hankkeen päättymisen jälkeen ollut haastavaa, sillä työn organisoinnin kannalta ryhmämuotoisten toimintojen järjestäminen on haastavaa ja asiakasmäärät ovat erittäin korkeat, jonka vuoksi aikaa ei jää ryhmätoimintojen suunnittelemiselle.

Työ jatkuu siten, että kehitettyä mallia pyritään levittämään kaupungin laajuiseksi. Mukaan on otettu toisen alueen työntekijöitä ja asiakkaita.

Työn juurruttaminen on se suurin haaste, miten tässä kaiken kiireen keskellä se tapahtuu. Mutta sanoisin niin, että pienin askelin ja omassa työssä ensin ottaa käyttöön niitä ajatuksia/ toimintamalleja joita ryhmässä on tuotu esiin ja pohdittu.

Yhteistyö sosiaalitoimen ja maahanmuuttopalveluiden kanssa jatkuu (osin asiakkuusvastaavan palvelu kokeillun muodossa). Luodut kontaktit hyvä pohja.

### **Uusia oppeja**

On helpompi ottaa rohkeammin yhteyttä eri toimijoihin ja pyytää tarvittaessa verkostopalaveriin ulkopuolista vetäjää, kun on tieto hänen / heidän olemassaolosta.

Omassa päivittäisessä työtehtävässä osaa / ymmärtää paremmin kartoittaa asiakkaan läheisiä ja perhettä.

Uusia ajatuksia ja toiminta malleja muodostui

### **Huolia kehittämistyön etenemisen suhteen hankkeen jälkeen**

Epätietoisuus tulevasta (sote) uudistuksesta. Palveluja tuotetaan edelleen kuntien omana toimintana, hyödynnetään niiltä osin hankkeen antia, mikä mahdollista.

Kiire

Tarvittaisiin lisää resursseja, että kehittäminen olisi tuloksellisempaa.

Työ jatkuu omissa kotikunnissa. Tarvetta olisi myös maakunnalliselle yhteistyölle. Kokoava voima nyt sitten puuttuu, jatkosta ei tietoa.

Uusien sisältöjen haltuun ottaminen kunnissa ei onnistu itsestään vaan tarvitaan pitkäjänteistä koulutusta ja keskustelua sosiaalihuollon menetelmistä ja positioista niin yksittäisten asiakkaiden elämässä kuin yhteiskunnallisesti.

Ei mikään estänyt. Työ jatkuu itselläni toivottavasti samaan tapaan, ettei tule isoja muutoksia jonkin sellaisen taholta, joka ei tätä ko. työtä ole tehnyt päiväkään konkreettisesti. Muutokset jotka eivät toimi käytännössä, eivät ole hyviä.

Selvitetään, mitkä asiat on tärkeintä ottaa käyttöön ja mitä se edellyttää työyhteisöissä. Selvitetään osallistuvatko maakunnan kunnat ja mitkä niistä hankkeen aikaansaannosten käyttöönottoon.

## **7. TULEVA HALLITUSOHJELMA**

Loppukartoitus tehtiin tilanteessa, jossa sote-rakennemuutostyö oli päätetty keskeyttää ja Sipilän hallitus oli eronnut. Uudet eduskuntavaalit olivat tulossa. Tähän liittyen kyselyssä haluttiin kartoittaa vastaajien toiveita ja näkemyksiä aikuissosiaalityöstä ajatellen tulevaa hallitusohjelmaa. Kartoituksessa oli kysymys ”Jos seuraava hallitus jatkaisi kärkihanketeemojen (LaPe, I&O) työtapaa ja muodostaisi aikuissosiaalityön kärkihankkeen, mitä teemoja sen tulisi sisältää?”.

Tärkeimmäksi teemaksi vastauksissa nousi aikuissosiaalityön kehittäminen systeemiin, pitkäjänteiseen ja kokonaisvaltaiseen suuntaan. Vastauksissa korostettiin sosiaalityön teoreettisten lähtökohtien esiintuomista ja tutkimuksen tärkeyttä, jotta työlle saadaan vakuuttavuutta ja ikään kuin profiilinnostoa sekä asiantuntijuuden arvostamista.

Sisällön kannalta aikuissosiaalityötä olisi nähdäkseni tarpeen kehittää dialogiseen ja systeemiseen suuntaan. Mutta ylipäätään tulisi eritellä sitä, millaisella teoriapohjalla tätä työtä tehdään ja mitä eri näkökulmat tuovat käytännön työhön.

Aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä, työn sisällöllinen ja menetelmällinen kehittäminen, arviointi, tutkimuksen ja käytännön työn tiivis yhteistyö.

Aikuissosiaalityöstä tehtävää tutkimusta tulisi vahvistaa.

Profiilin nostaminen, sosiaalityön tärkeys myös keskiluokalle: yhteiskuntarauhan ylläpitäminen, jokaisen ihmisen arvo sinänsä.

Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön profiilin nostaminen, työn tavoitteiden kirkastaminen ja konkretisoiminen. Esimerkiksi ennaltaehkäisevän työn merkitys sekä sosiaalityö yhteiskuntarauhan ylläpitäjänä ja rakenteiden muuttajana ovat näkökulmia, joita toivoisi näkevän enemmän.

Aikuissosiaalityön sisällöllinen kehittäminen ja yhtenäistäminen, huomioiden se, että kunnissa tehdään jo paljon hyvää työtä eikä asiassa olla aloittamassa ”tyhjältä pöydältä”.

Aikuissosiaalityöstä tehtävää tutkimusta tulisi vahvistaa ja työn kehittämisen tarvitsee sitä koordinoivan yksikön

Aikuissosiaalityön työntekijöiden asiantuntijuuden arvostaminen

Aikuissosiaalityön työorientaation muuttamisen ja menetelmällisyyden monipuolistamisen edistämiseen esitettiin vaihtoehtoja ja resursointia.

Tulipalojen sammuttelusta suunnitelmalliseen, tavoitteelliseen työskentelyyn: joissakin asiakkuuksissa korostuu se, että työskentely on toistuvasti

akuuttien asioiden selvittelyä, eikä päästä syvemmälle suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn. Työn painopistettä täytyisi saada pois akuuttista "hätätyöstä" kohti suunnitelmallisuutta.

Oikeat palvelut, oikeaan aikaan = palvelujen riittävä saatavuus. Sekä aikainen palveluihin ohjautuminen ja ennaltaehkäisevä työ

Jonoista intensiivisen asiakastyön nopeaan aloitukseen.

Tavoitteena hankkeessa oli asiakkaitten osallistaminen ja se näyttää vastausten perusteella nousseen työn kehittämisen osaksi.

Asiakkaat rohkeasti mukaan.

Aikuisasiakkaiden omien tietojen ja taitojen vahvistaminen siten, että pärjäävät mahdollisimman kevyellä tuella – yritetään vähentää raskaan tuen tarpeessa olevia "ikuisuusasiakkuuksia".

Millä mitataan ja parannetaan aikuissosiaalityön vaikuttavuutta? Työn oikea kohdentaminen, työn resursoinnin parantaminen, uudet työmenetelmät, työntekijöiden tukeminen paremmin.

Rakenteellisen sosiaalityön osuus ei näyttänyt lisääntyneen PRO SOS hanketyön aikana sosiaalityön osana, kun vastaajia pyydettiin jaottelemaan työnsä yksilö-, ryhmä- ja rakenteellisen työn kesken. Rakenteellinen työ nousi kuitenkin esiin tässä hallitusohjelmakysymyksessä.

Sosiaalityötä tulisi kehittää siihen suuntaan, että yksilö- ja ryhmätyön rinnalla työssä olisi vahva yhteisöllinen ja rakenteellinen näkökulma, jolloin työssä ilmeneviä asioita pyrittäisiin korjaamaan monella eri tasolla.

Asumispolitiikan yhdistäminen sosiaalityöhön, asumisneuvonta sekä talous-sosiaalityö.

Rakenteellinen sosiaalityö. Rakenteellisen sosiaalityön rakenteiden luominen kuntiin.

Yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon välillä tiiviimmäksi

Sosiaalisen kuntoutuksen selkeyttäminen ja siihen liittyvä ideointi, aikuis-sosiaalityö ja työllistäminen, yhteistyön ja yhteishankkeiden kehittäminen eri toimialojen kesken

Palvelujen erilaisten kohderyhmien esiin nostaminen

Maahanmuuttajien systemaattinen kotouttaminen aivan uudella tavalla. Maahanmuuttajat ovat yksi suuri ryhmä, jonka asiat vaativat tavanomaista enemmän selvittelyä.

Huomio nuoriin. Nuorten syrjäytymisen pysäyttäminen. Nuoriin panostaminen ja tukipalvelujen monipuolistaminen varsinkin paljon palveluja käyttäville.

Kela-yhteistyön kehittäminen, tulottomien nuorten tavoittaminen, mielenterveytyksen ja riippuvuuksien hoidon kytkeminen läheisemmin työikäisten sosiaalityöhön.

Erityisen haavoittuvassa asemassa olevat ja erityisen tuen tarpeessa olevat  
Asunnottomat ja lapsiperheet

#### Ehdotuksia hallitusohjelmaan

Työkyvyttömät työkykyisiksi tai töihin hanke sekä nuoret toimintaan hanke

Osallisuuden vahvistaminen, osa-aikaisen työn kannattavuus, kuntoutuspolkujen luominen

Selvitettävä, mitä on tuloksellinen ja vaikuttava aikuissosiaalityö ja mitä se edellyttää

Jos aikuissosiaalityöhön panostettaisiin enemmän, vanhemmuuden tukeminen olisi yksi teemoista.

Yhteiskehittäminen ja asiakaslähtöisyys sekä täydellinen remontti palveluille

Digitaalisia palveluja enemmän

### PRO SOS hankkeen teesit aikuissosiaalityön kehittämistyön jatkolle

PRO SOS hankkeen tiimi tiivistä omassa kehittämiskokouksessaan keväällä 2019 hankkeen TEESIT jatkotyölle. Teeseissä ja loppukartoituksen kyselyssä esille nousseissa toiveissa ja ehdotuksissa oli paljon yhteistä. Tämä osoittaa, että kehittämisen kohteet tunnistetaan yhteisiksi sekä hankkeen tuloksina että sosiaalityön kentillä.

I

Aikuissosiaalityö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä, joka mahdollistaa sujuvan arjen sekä mielekkään tekemisen vaikeissa elämäntilanteissa ja ongelmien kohdatessa.

II

Asiakkaiden osallisuus vahvistuu voimavaralähtöisillä ja toiminnallisilla menetel-  
millä.

III

Aikuissosiaalityötä tehdään ja kehitetään yhdessä asiakkaiden ja ammattilais-  
ten kanssa.

IV

Taitava osaamisen johtaminen sitouttaa työntekijöitä  
ja varmistaa sosiaalityön kehittymisen.

V

Käytännön sosiaalityöllä on vahva ja vahvistuva teoreettinen perusta.

VI

Vaikuttavuuden arviointi tekee aikuissosiaalityötä näkyväksi.

VII

Rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen panostetaan ja siihen kannustetaan.

VIII

Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat yhdenmukaisia eri puolilla Suomea.

IX

Sosiaalisen kuntoutuksen palveluita vahvistetaan.

X

Aikuissosiaalityölle tarvitaan oma kansallinen kehittämishanke.

## 8. LOPUKSI

PRO SOS- hankkeen päätavoitteena oli osahankkeiden tekemien kokeilujen, kehittämistyön ja tutkimuksen avulla tuottaa uutta tietoa, yhdenmukaistaa sosiaalityön käytäntöjä ja luoda pohjaa uudelle maakunnalliselle tai ylikunnalliselle aikuissosiaalityölle.



Alkukartoituksen ajankohta sijoittui vaiheeseen, jolloin sosiaali- ja terveydenhuollossa oli meneillään iso rakennemuutostyö maakunnallisen järjestelmän rakentamisen ja toimeentulotuen Kelaan siirtämisen myötä. Loppukartoituksen aikana Kela-siirto oli toteutettu, mutta sote-rakennemuutostyö jäi kesken ja tämä johti myös hallituksen eroon.

Hankkeen alkukartoituksen pohdintatekstissä uumoillaan maakuntahallintoon siirtymistä. Näin ei kuitenkaan vielä tuona tavoiteltuna aikana, vuoden 2019 alussa tapahtunut. Nyt päätöstekstiä kirjoitettaessa ovat menossa uudet hallitusneuvottelut sosiaalidemokratian johdolla, eikä tiedetä, onko tavoitteena edelleen maakuntahallintopohjainen sote-uudistus. Keskustapuolue, joka on maakuntavaihtoehdon pääsuunnittelija, on vaalitappioita huolimatta mukana hallitusneuvotteluissa. Hallitusohjelmalla on iso merkitys siinä, mihin suuntaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta lähdetään viemään.

Joka tapauksessa hallinnon uudistus etenee ja PRO SOS- hanke halusi antaa eväitä laatimalla aikuissosiaalityön merkityksen korostamiseen teesit, jotka julkaistaan hankkeen päättyessä. Teesit on esiteltyinä edellisessä kappaleessa. Hallinnon uudistus tarkoittaa poliittisessa päätöksenteossa käytännössä Suomen hyvinvointimallin uudistamista. Uudistamisen yhteydessä käsitellään laajasti aikuissosiaalityön kannalta keskeisiä kysymyksiä. Keskustelussa on edelleen edelliseltä eduskunnalta kesken jääneet asiat mm. perustulo, asumistuki ja työvoimahallinnon aktivointitoimenpiteet ja monet muut palvelut ja etuudet, jotka ovat keskeisiä aikuissosiaalityön kysymyksiä. Niistä yksi isoimmista on koko sosiaaliturvajärjestelmän uusiminen.

Asiakkaiden äänen kuuleminen ja kehittämistyössä mukana oleminen sekä kansalaisten omien ideoiden käyttöönotto ovat osallisuuden ja yhteisöllisyyden kulmakiviä. PRO SOS hanke on vaikuttanut edistävästi tähän omilla kokeiluillaan ja kehittämillä aikuissosiaalityön menetelmillä.

PRO SOS -hankkeen toiminta on tuottanut asiakkaiden kanssa yhteistyössä kehitettyjä uusia kokeiltavia ideoita, jotka ovat edistäneet ja laittaneet liikkeelle kehitysprosesseja luoda vahvaa, asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa aikuissosiaalityötä hankkeen päätavoitteen mukaisesti. Valmistaa ei tullut. Kehitettävää on vielä paljon, mutta liikkeelle on päästy ja suunnat ovat selvät.

Kiitokset kaikille tähän kartoitustyöhön osallistuneille.

## LÄHTEET

Eskola, Marjatta & Viheriäranta, Kaija (1982) Keskustelua sosiaalityön metodista. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto, 27–43. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10224/3869/eskola27-43.pdf?sequence=1>

Harrikari, Timo (2016) Byrokratian syklit ja asiakkaiden rytmit sosiaalityössä. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen. Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 127–137.

Isola, Anna-Maria, Kaartinen, Heidi, Leemann, Lars, Lääperi, Raija, Schneider, Taina, Valtari, Salla ja Keto-Tokoi, Anna (2017): Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, työpaperi 33/2017.

Karjalainen, Pekka (2016) Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja Orientaatio. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: THL. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN\\_ISBN\\_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1)

Mannio, Maija & Paalu, Sanni (2018) Ulos virastoista ihmisten pariin: jalkautumisen käsite aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyö Turun Ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018122322839>

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Acta Universitatis Tamperensis 1778. Tampere: Tampereen yliopisto. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf?sequence=1>

Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 17. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf)

Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Helsinki: Edita Prima. [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82)

Sherraden, Margaret (2010) Financial Capability: What Is It and How Can It Be Created? University of Missouri St. Louis Center for Social Development. CSD Working Paper, 10–17.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Finlex <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)

Volanto, Zechner (2017) PRO SOS Alkukartoitus <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135893/B128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>