

B144

Minna Zechner (toim.)

Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B.
Raportteja ja selvityksiä 144

Minna Zechner (toim.)

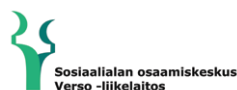
Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kuntaliitto
Kommunförbundet

SONet BOTNIA



SOCOM
Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy



Socca
Pääkaupunkiseudun
sosiaalialan osaamiskeskus

PIKASSOS

VASSO

KOSKE
KESKI-SUOMEN
OSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

SeAMK
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

PRO
SOS
HANKE

Seinäjoki 2019

Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja
Publications of Seinäjoki University of Applied Sciences

A

Tutkimuksia
Research reports

B

Raportteja ja selvityksiä
Reports

C

Oppimateriaaleja
Teaching materials

SeAMK julkaisut:

Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto
Kalevankatu 35, 60100 Seinäjoki
puh. +358 40 830 0410
kirjasto@seamk.fi

ISBN 978-952-7317-07-5
ISBN 978-952-7317-08-2 (verkkojulkaisu)

ISSN 1456-1743
ISSN 1797-5573 (verkkojulkaisu)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiivistelmä

Zechner, M. (toim.) 2019. Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144, 236 s.

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltolain alainen palvelu, jota ei laissa ole kuitenkaan erityisen tarkkaan määritelty. Tämän johdosta sosiaalityötä tekevillä on ollut tarve saada lisää tietoa siitä, miten palvelutarpeen arviointia voidaan tehdä ja millaisia asioita eri organisaatioissa tulee ottaa huomioon.

Tähän tarpeeseen vastaamaan pyrkivä teos on PRO SOS – uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hankkeen tuotos. Teoksen alkuosassa käsitellään palvelutarpeen arviointia monesta näkökulmasta ja siinä pyritään vastaamaan erilaisiin kysymyksiin, kuten: millaisiin aikuisten tarpeisiin sosiaalipalvelut voivat vastata, mitä laki oikeastaan palvelutarpeen arvioinnista sanoo ja millaisiin sosiaalityön teoreettisiin näkökulmiin palvelutarpeen arviointi pohjaa.

Näiden kysymysten pohdinnan jälkeen teos suuntaa kohden palvelutarpeen tekemisen käytäntöä prosessina ja etenemisen vaiheita. Palvelutarpeen arvioinnissa on paljon seikkoja, joita on hyvä huomioida, kuten erityisen tuen tai omatyöntekijän tarve, vuorovaikutuksen tavat ja mahdollisuus käyttää hyväksi erilaisia välineitä, kuten pelejä tai mittareita.

Palvelutarpeen arviointi voi olla monivaiheinen ja pitkään kestävä prosessi, jota tehdään useaan kertaan asiakkuuden aikana. Siihen tarvitaan usein myös eri alan ammattilaisia, joiden kanssa tehdään yhteistyötä. Näihinkin seikkoihin tämä teos tuo erilaisia näkökulmia.

Avainsanat: palvelutarpeen arviointi, sosiaalihuoltolaki, aikuissosiaalityö

Abstract

Zechner, M. (ed.) Various views to service assessment in social work. Publications of Seinäjoki University of Applied Sciences B. Reports 144, 236 p.

Service needs assessment is a service not very precisely defined in the Social Welfare Act. This has resulted, amongst those who do social work, a need for information on how to do service needs assessment and what is good to take into account in different organizations.

This publication, which attempts to answer this need, is a product of the project PRO SOS – Building new kinds of adult social work. In the beginning, a number of questions regarding service needs assessment are answered, for example: what kinds of needs of adults social services are able to meet, what the Social Welfare Act actually says about service needs assessment and on what social work theories service needs assessment is based on.

After addressing these questions, attention is given to the practices of service needs assessment as a process and as something that has various stages. Many issues are good to take into account in service needs assessment, such as a possible need for special support or whether the client benefits from having an own worker. An essential factor is also the way communication and interaction are handled during service needs assessment. Social welfare professionals also have the possibility to use different assistive tools, such as games and barometers.

Service needs assessment may be a long process with multiple stages that is done several times during the time the individual is client in social services. Often also cooperation with professionals from other fields are needed. This publications brings new angles to these issues as well.

SISÄLLYS

Minna Zechner

PRO SOS -hanke ja palvelutarpeen arviointi	15
---	----

I

Taustaa ja perusteita

Jutta Paavola & Katri Viitasalo

Mistä aikuisen tuen tarve syntyy?	18
--	----

Markku Hallikainen

Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä	34
--	----

Minna Zechner & Tytti Hytti

Sosiaalisesta diagnosoinnista palvelutarpeen arviointiin	42
---	----

II

Prosesseja

Jutta Paavola & Markku Hallikainen

Palvelutarpeen arvioinnin prosessi	57
---	----

Marianne Kuorelahti & Sinikka Volanto

Näkökulmia erityisen tuen tarpeen määrittelyyn	79
---	----

Anu Paananen

Omaksi tunnistettu – Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijäyys aikuissosiaalityössä	96
---	----

III

Työmenetelmiä

Jutta Paavola

Aikuisen palvelutarpeen arvioinnin työskentelymalli	107
--	-----

Heli Huhta & Kirsi Unkila

Kykyviisari aikuissosiaalityössä	121
---	-----

Pirkko Haikara

Dialogiset työmenetelmät palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laadinnan apuna	144
--	------------

Tytti Hytti

Miten pelillisuus ja toiminnallisuus voivat edistää asiakkaan osallisuutta palvelutarpeen arvioinnissa?	159
--	------------

IV

Monia erilaisia toimijoita

Marjukka Heikkilä

Monialaisuus palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa	187
---	------------

Eija Tiihonen & Kaisu-Leena Raikisto & Anu Ritsilä

Monialainen palvelutarpeen arviointi terveystieteissä	198
--	------------

Daniela Grundischi

Arverkkomenetelmä monialaisuuden kesyttäjänä aikuissosiaalityössä	224
--	------------



I

Taustaa ja perusteita

PRO SOS -HANKE JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Minna Zechner, YTT, yliopettaja ja apulaisprofessori

Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala ja Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

1 SOSIAALIHUOLTOLAISTA ALOITETAAN

Tämä julkaisu on PRO SOS – uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hankkeen tuotos. PRO SOS on Euroopan sosiaalirahaston Kuntaliiton, SeAMKin ja osallistuvien kuntien ja kuntayhtymien rahoittama kehittämishanke, joka alkoi vuonna 2016 ja päättyy kesällä 2019.

PRO SOS -hanke tavoittelee uutta, vahvaa, asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa sosiaalityötä. Hanke on Seinäjoen ammattikorkeakoulun (SeAMK) hallinnoima, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskuksen SONet BOTNIAn koordinoima ja muut partnerit osahankkeineen 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).

Hankkeessa yksi keskeinen tavoite on ollut luoda sosiaalihuoltolain soveltamisen tukijärjestelmiä maakuntiin ja tämä teos on yksi väline siihen. Kun nyt voimassa olevaan sosiaalihuoltolakiin (L 30.12.2014/1301) oltiin luomassa, korostettiin hallituksen esityksessä sosiaalihuoltolaiksi (HE 164/2014, 1) sitä, että kaikilla sosiaalihuollon asiakkailta olisi asiakkuuden alussa oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi. Arvioinnin tuotoksena syntyvän dokumentin tuli korvata osin siihenastiset asiakassuunnitelmat ja laki edistäisi yhteisten suunnitelmien tekemistä. Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301) mainittu palvelutarpeen arviointi on sosiaalityössä siis uusi käsite tai tehtävä.

Tämä on nähtävissä muun muassa palvelutarpeen arviointia käsittelevässä tutkimuksessa, jota on lähinnä löydettävissä lastensuojelun (esim. Petrelius ym. 2016),

ikäntyneiden palveluiden (esim. Noro & Alastalo 2014) tai vammaispalvelujen (esim. Kontio 2018) kontekstissa. Aikuissosiaalityössä on varmasti tarvetta tiedolle ja tuelle palvelutarpeen arviointiin aikuissosiaalityössä.

Tämä julkaisu ei ole tutkimusta, vaan kehittämishankkeen tuotos, joka pohjaa tutkimukseen ja hankkeessa tehtyihin käytännön kokeiluihin. Tavoitteena oli tarjota hankkeen tavoitteiden suuntaisesti tukea aikuissosiaalityön toimijoille ja siksi mukana on monia erilaisia näkökulmia ja kirjoittajia.

Teos on jaettu neljään osaan. Ensimmäisessä osassa on kolme lukua, joista ensimmäisessä Jutta Paavola, PRO SOS -hankkeen hankejohtaja SONet BOTNIA:sta ja yliopistonopettaja Katri Viitasalo Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksesta pohtivat sitä, mitä aikuisen tarve sosiaalityölle voi syntyä. Toisena sosiaalityöntekijä ja hankekoordinaattori Markku Hallikainen Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukselta kuvaa palvelutarpeen arviointia sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301), sen soveltamisohjeiden sekä Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen luokittelujen valossa. Kolmantena Seinäjoen ammattikorkeakoulun yliopettaja ja Lapin yliopiston apulaisprofessori Minna Zechner ja erikoissuunnittelija Tytti Hytti Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccasta käyvät läpi sosiaalityön teoriaa palvelutarpeen arvioinnin taustalla.

Teoksen toisessa osassa mennään lähemmäs palvelutarpeen arvioinnin käytäntöä. Jutta Paavola ja Markku Hallikainen kuvaavat palvelutarpeen arviointia sosiaalihuollon palveluprosessina. Hankekoordinaattori Marianne Kuorelahti Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukselta ja lehtori Sinikka Volanto Seinäjoen ammattikorkeakoulusta tuovat esiin näkökulmia erityisen tuen tarpeen määrittelyyn palvelutarpeen arvioinnin kontekstissa. Toisen osan viimeisessä tekstissä päihdesosiaalityöntekijä Anu Paananen SoTe-kuntayhtymä, perusturvaliikelaitos Saarikasta esittelee sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijyyttä palvelutarpeen arvioinnissa sekä asiakas-työntekijäsuhteena aikuissosiaalityössä.

Teoksen kolmannessa osassa otetaan vielä yksi askel kohden käytäntöä ja sen aloittaa Jutta Paavola kuvaamalla palvelutarpeen arvioinnin vielä käytännössä testaamattoman konkreettisen työskentelymallin. Hanketyöntekijä Heli Huhta SONet BOTNIA:sta ja erityisasiantuntija Kirsi Unkila Työterveyslaitoksen Solmu-hankkeesta keskittyvät työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä Kykyviisariin ja aikuissosiaalityötä tekevien työntekijöiden kokemuksiin Kykyviisarin käytöstä. Kolmannen osan päättää Tytti Hytti arvioimalla pelillisyyden ja leikillisyyden sopivuutta aikuissosiaalityössä tehtävän elämäntilanteen selvittämisen ja palvelutarpeen arvioinnin kontekstiin.

Neljäs ja viimeinen osa kohdentuu sosiaalityöhön ja palvelutarpeen arviointiin

monialaisena työnä. Ensimmäisessä luvussa erikoissuunnittelija Marjukka Heikkilä Kaakkois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskuksesta erittelee monialaisuutta palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa. Sen jälkeen johtava sosiaalityöntekijä Eija Tiuhonen Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymästä, vastaava sosiaalityöntekijä Anu Ritsilä Satakunnan sairaanhoitopiiristä ja johtava sosiaalityöntekijä Kaisu-Leena Raikisto Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymästä paneutuvat monialaiseen palvelutarpeen arviointiin terveystieteiden sosiaalityössä. Viimeisenä arvoverkoston ja yhteistyön johtamisen konsultti Daniela Grundischi valottaa monialaista yhteistyötä verkoston johtamisen näkökulmasta arvoverkoston menetelmän avulla.

Tämä teos on hieno voimainponnistus isolta joukolta sekä PRO SOS -hankkeen työntekijöitä, että hankkeen yhteistyökumppaneilta. Haluan kiittää kaikkia hienosta yhteistyöstä ja toivon että teoksesta on hyötyä niin käytännön työntekijöille, opiskelijoille, tukijoille ja muille aikuissosiaalityöstä kiinnostuneille.

LÄHTEET

HE 164/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

Kontio, A. 2018. Yksilön itsemääräämisoikeus vammaispalvelulain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa. [Verkkajulkaisu]. Lapin yliopisto. Pro gradu-opinnäytetyö. [Viitattu 7.5.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201806121232>

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki

Noro, A. & Alastalo, H. (toim.) 2014. Vanhuspalvelulain 980/2012 toimeenpanon seuranta: Tilanne ennen lain voimaantuloa vuonna 2013. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 13/2014. [Viitattu 7.5.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-169-3>

Petrelus, P., Tulensalo, H., Jaakola, A.-M. & Hietamäki, J. (toim.) 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi: Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpöytäpaperi 33/2016. [Viitattu 7.5.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-749-7>

MISTÄ AIKUISEN TUEN TARVE SYNTYY?

Jutta Paavola, YTL, hankejohtaja

*PRO SOS -hanke, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus
SONet BOTNIA*

Katri Viitasalo, YTT, yliopistonopettaja

Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

1 TUEN TARPEISTA MÄÄRITTYVÄ AIKUISSOSIAALITYÖN TEHTÄVÄ

Sosiaalihuoltolain mukaisella palvelutarpeen arvioinnilla pyritään selvittämään, onko henkilöllä tuen tarvetta ja minkä luontoista tämä tuen tarve on. Edeltävää sosiaalihuoltolakia (L 17.9.1982/710) määritteli järjestelmäkeskeisyys. Laki lähti ajatuksesta, että sosiaalipalveluja annetaan tarpeeseen, mutta näitä tarpeita ei tarkemmin laissa määritelty. Vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki (L 30.12.2014/1301) korostaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan tarpeista lähtevää palvelutarpeen määrittelyä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 38.)

Sosiaalihuoltolain perusteluissa (HE 164/2014) todetaan, että lakia valmistellut työryhmä lähti alun perin rakentamaan lakia asiakkaiden tarpeiden pohjalta ja että sosiaalipalveluja ei olisi määritelty tarkemmin lainkaan. Tästä ajatuksesta kuitenkin jouduttiin työryhmässä luopumaan. Lakiin sisällytettiin kuitenkin työryhmän muotoilemat tuen tarpeet asiakaslähtöisyyden korostamiseksi, sosiaalihuollon toimintakentän määrittämiseksi ja tuen tarpeiden riittävän arvioinnin varmistamiseksi yksittäistapauksissa. Tuen tarpeiden kuvaaminen avaa sosiaalihuollon toimintakenttää muille toimijoille ja asiakkaille. Se kertoo, millaisissa tilanteissa sosiaalihuollon keinoin voidaan asiakkaita auttaa.

Tuen tarpeita ja niiden määrittelyä on paikallaan tarkastella lähemmin, sillä tarpeita voidaan pitää moniselitteisinä. Lähtökohtaisesti tuen tarpeissa on kyse konkreettisista asioista, jotka ovat ihmiselämälle perustavanlaatuisia. Samalla tarpeiden määrittelyssä on kyse yksilön oikeuksista tarpeiden tyydyttämiseen sekä oikeuksiin olla päättämässä siitä, kuinka tarpeiden tyydyttäminen toteutuu käytännössä. Tästä johtuen tarpeiden määrittely kietoutuu olennaisesti hyvinvoin-

nin ja hoivan sekä niihin yhdistyvien valta-aspektien yhteyteen (Doyal & Gough 1991, 4). Tuen tarpeiden tulkitseminen ja tarpeista puhuminen ovat suhteessa kontekstiin, jossa niitä käsitellään. Vaikka inhimilliset perustarpeet ovat samoja kaikkialla, vaihtelevat tulkinnat tarpeista riippuen ajattelutavoista, tottumuksista, arvoista ja kielestä, joilla aiheesta puhutaan. (Fraser 1989, 295.) Tarpeiden vaateet yhdistyvät myös palveluiden lainmukaisten perusteluiden määrittelyyn. Tarpeisiin perustuvat vaateet ovat moraalisesti sitovampia kuin mitä esimerkiksi mielitekoihin, haluihin tai preferensseihin perustuvat vaateet ovat (Hellsten 1995), ja toimivat paremmin palveluiden määrittelyn perusteluina.

Sosiaalityön tutkija Mikko Mäntysaari on väitöskirjassaan (1991) tutkinut sosiaalitoimistoa byrokratiana ja tarkastellut tarpeiden määrittelyä asiakastyössä. Tutkimuksen mukaan sosiaalitoimistossa tehtävä sosiaalityö vastasi puutteellisesti asiakkaiden tarpeisiin vaikkakin tarpeenmukaisuuden periaate on tärkeä toimintaperiaate. Työssä oli läsnä vallan elementit ja kontrolli. Asiakkaiden tarpeiden määrittelyssä tapahtuu neuvottelua ja asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen on todellisuudessa tarpeista esitettyjä tulkintoja ja määrittelyä. (Mäntysaari 1991, 250.) Asiakslähtöisyyttä painotettaessa palvelutarpeen arviointiprosessissa tulisi tämän mukaan rakentua työntekijän ja asiakkaan yhdessä tuottama ja jakama tulkinta asiakkaan tarpeesta.

Tässä luvussa keskustelemme aikuisten tarpeista ja niiden määrittelystä sosiaalityössä ja kysymme, millaisiin konteksteihin tuen määrittely sosiaalityössä kiinnittyy. Lähdemme liikkeelle teorioista, joiden avulla tarpeita ja niiden määrittelyä voi ymmärtää. Pohdimme, kuinka sosiaalipalveluilla pystytään turvaamaan toimintakykyä ja miten erilaiset mittarit ja toimintakykyä arvioivat menetelmät voivat olla tässä avuksi. Tarkasteltuamme aikuisten tuen tarpeita teorioiden ja mittareiden valossa palaamme sosiaalihuoltolakiin ja sen määritelmiin tarpeista. Tässä kyse on siitä, että pyritään arvioimaan yksilön hyvinvointia ja sen hetkistä sosiaalista turvallisuutta sekä selvittämään, mitkä ihmisen tarpeet ovat kenties vaarantuneet ja miksi. Päädymme tarkastelussa esittämään jäsenyyksen konteksteista, joiden ulottuvuuksilla tarpeiden määrittelyn on tarkoitus tapahtua. Jäsenyys huomioi ihmiskäsityksen palvelutarpeen arvioinnin taustalla sekä käsitykset hyvinvoinnista, ja kokoaa aikuisten tuen tarpeiden määrittelyä kokonaisvaltaisena ilmiönä.

2 AIKUISSOSIAALITYÖN TAVOITE

Aikuissosiaalityön tavoite syntyy aikuisuuden kulttuurisen määrittelyn kautta. Aikuisuuteen liitetään tavanomaisesti vahvan kansalaisuuden, vastuullisuuden,

itsenäisyyden ja täysivaltaisuuden merkityksiä. Lasten katsotaan tarvitsevan hoivaa ja huolenpitoa aikuisilta ja ikääntyneiden puolestaan nähdään menettäneen jotain aikuisuuteen kuuluvaa toimijuutta ja yksilöllisyyttä. Vastuullisen aikuisen oletetaan kykenevän hyvää ulkoiseen ja sisäiseen elämänhallintaan. Onnistunut sosiaalityö aikuisten parissa tuottaa paremmin itsestään huolta pitäviä ja elämänsä hallitsevia kansalaisia sekä vahvistaa vastuullista aikuisuutta. (Juhila 2008.)

Toisaalta Juhila (2008) hämmentää tätä kuvaa tuoden keskusteluun mukaan riippuvuuden ja huolenpidon tarpeen universaaliuden. Huolenpidon tarve on ihmisen universaali ominaisuus ja myös aikuisilla on siihen perustuslaillinen oikeus. Tässä kaikessa aikuisuuteen liittyvässä vastuullisuuden, itsemääräisyyden ja riippuvuuksien läpäisemässä elämässä aikuissosiaalityön perimmäiseksi tavoitteeksi rakentuu sujuvan arjen varmistaminen. Aikuissosiaalityöllä ja muilla sosiaalipalveluilla varmistetaan työkäisten aikuisten mahdollisuudet huolehtia itsestään ja perheestään.

3 TUEN TARPEET TEORIEIDEN VALOSSA

Taustoitamme tässä luvussa aikuisten tuen tarpeita tarkastelemalla niitä ihmisen tarpeisiin liittyvien teorioiden kautta. Ne käsittelevät ihmiskäsitystä, tarpeita sekä hyvinvointia ja toimintakykyä.

3.1 Holistinen ihmiskäsitys

Ymmärtääksemme ihmisen tarpeita, tulee olla käsitys ihmisen olemuksesta. Ihmiskäsitys pohjautuu kysymyksiin siitä, mitä ihminen on ja miten ihminen on olemassa. Nojaudumme tarkastelussamme holistiseen ihmiskäsitykseen. Lauri Rauhalan (2014) mukaan nykyinen monitieteinen ihmistutkimus perustuu monopluralistiseen ihmiskäsitykseen, jossa tunnustetaan ihmisen eri olemispuolia, mutta jotka lähtökohtaisesti ovat yhteydessä toisiinsa. Rauhalan ajattelussa olemassa olon perusmuodot ovat tajunnallisuus, kehollisuus ja situationaalisuus.

Tajunnallisuudella eli psyykkis-henkisellä olemassaololla tarkoitetaan ihmisen kokemisen kokonaisuutta, ”mieltä”. Ymmärrys ilmiöistä, asioista ja esineistä rakentuu tajunnassamme, kun objekti asettuu suhteeseen mielen kanssa ja näiden välinen merkityssuhde aukeaa. ”Ajattelen, siis olen” (Descartes). Kehollisuus eli olemassaolo orgaanisena tapahtumana viittaa aineelliseen, ruumiillisuuteen. Kehollinen elämä on verenkiertoa, hormonitoimintaa ja elinten toimintaa. Niihin

ei kytkeydy mitään tajunnallista ja symbolista itsessään, vaan ne ovat puhdasta lähivaikutuksista rakentuvaa fysiikkaa. Situationaalisuudella tarkoitetaan ihmisen olemassaoloa suhteina todellisuuteen. Ihmisen olemassaolo on aina kytkeytyneenä häntä ympäröivään todellisuuteen kuten fyysiseen ympäristöön ja kulttuuriin. Situationaalisuuden komponentit, kuten esimerkiksi ihonväri määrittää osittain sitä mitä ihminen tajunnassaan ja kehon prosesseissaan on. Se ilmenee ihmisessä olevana esiyymmärryksenä. (Rauhala 2014, 31–46.)

Lauri Rauhala (2014, 137–142) on tarkastellut sosiaalityön ja ihmiskäsityksen suhdetta. Hänen mukaansa sosiaalityö on vaikuttamista ihmiseen lähinnä tilanteiden kautta. Sosiaalityö edistää ihmisen hyvinvointia muuntelemalla ihmisen tilanteeseen eli elämäntilanteeseen liittyviä komponentteja. Sosiaalityössä parannetaan esimerkiksi asumisolosuhteita, jotka saattaisivat vaarantaa ihmisen hyvinvointia. Koska ihmisen kokonaisuudessa kaikki olemassaolon olemismuodot ja olemismuotojen komponentit ovat yhteydessä toisiinsa, voi pienikin muutos yhdessä komponentissa saada aikaan lumipallo-efektin mukaisesti muutoksia kokonaisuudessa.

3.2 Systemaattinen ihmiskäsitys

Pauli Niemelän (2014) rakentama ajattelumalli pohjautuu holistiseen ihmiskäsitykseen. Hänen systemaattinen ihmiskäsityksensä tarkastelee ihmistä rakennejärjestelmänä Rauhalan jalanjäljissä fyysis-psykkis-sosiaalisena kokonaisuutena. Hänen ajattelussaan ihmisen rakenne jäsentyy bio-fyysiseksi, psykkis-tajunnalliseksi ja kielellis-sosiaaliseksi rakenneosajärjestelmiksi, joiden osatekijöinä eri tasot ja ulottuvuudet syventävät käsitystä ihmisestä moniulotteiseksi kokonaisuudeksi. Niemelän ajattelumallissa ihmisen rakennejärjestelmän lisäksi on olemassa ihmisen toimintajärjestelmä, joka täydentää näkemystä ihmisestä kokonaisuutena ja systeemisenä oliona.

Tarkastellessa ihmistä toimintaosajärjestelmän näkökulmasta ihminen on läpeensä toiminnallinen olento, joka toteuttaa ja rakentaa elämänsä toiminnallisesti. Toiminnassa on kyse elämisestä ja toimimisesta rakenneosajärjestelmien puitteissa sitä edelleen rakenteistaen. Toimintaa ei ole ilman rakennetta, mutta myös rakenteen edellytyksenä on toiminta. Ihminen tarvitsee toimiakseen fyysistä kehoaan, tajuntaa toimintansa ohjaamiseen, kielellis-sosiaalisia yhteyksiä ja suhteita. (Niemelä 2014.)

Niemelän (2014) ajattelussa toimintaosajärjestelmässä on kolme tasoa: olemisen, tekemisen ja omistamisen tasot, jotka samalla rakentavat hyvinvoinnin käsitystä.

Olemisen tasolla hyvinvointi rakentuu tarpeen tyydyttymisenä (well-being) ja jonka ulottuvuuksia ovat olemassa oleminen, yhdessä oleminen ja itsenäisenä oleminen. Tekemisen tasolla hyvinvointi on osallisuutta (well-doing), jossa ulottuvuuksina ovat itsensä toteuttaminen ja osallisuus fyysisesti, sosiaalisesti ja henkisesti. Omistamisen tasolla hyvinvointi on aineellista, sosiaalista ja henkistä resurssia (welfare). Toiminnallinen hyvä on hyvinvointia. (Niemelä 2009.)

Sosiaalityössä tavoitellaan ihmisten hyvinvoinnin lisäämistä (IFSW 2019). Niemelän (2009) ajattelussa ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi luovat teoreettisen perustan sosiaalityölle. Olemisen tasolla sosiaalityön tehtäväksi muodostuu tarpeen tyydytyksen osa-alueiden eli selviytymisen, liitynnän ja inhimillisen kasvun turvaaminen. Tekemisen tasolla sosiaalityön tehtävänä on puolestaan aktivoiminen osallistumiseen, osallisuuteen sekä itsensä toteuttamiseen ja omistamisen tasolla vähimmäisresurssien turvaaminen ja valtaannuttaminen. Valtaannuttamisen kautta sosiaalityöllä on mahdollisuus edistää ihmisen sosiaalisen ja inhimillisen pääoman kasvua. Tekemisen mahdollistaminen sosiaalityön tehtävänä tarjoaa tulokulman myös työllisyyden hoidon tai työelämäosallisuuden palveluiden liittymiseen osaksi aikuissosiaalityötä (Paavola 2016).

3.3 Tarveteoriat

Ihmiskäsitykset antavat kuvan siitä millainen ihmisen olemus on ja mitä ilman hän ei voi olla. Puute tai vajaus olemisessa ilmenee tarpeena. Ihmisen tarpeet ja niiden toimintadynamiikka on ollut erityisenä kohteena tarveteorioissa. Viime kädessä myös tarveteorioissa taustalla on ihmiskäsitys. Tarpeilla viitataan puutteisiin, jännitystiloihin ja ristiriitaisuuksiin, jotka virittävät ihmisen muutokseen. Tarpeet käynnistävät ja määrittävät ihmisen toimintaa, sen suuntaa ja voimakkuutta. Tarpeet toimivat aktivaattorina toiminnalle, jonka tuloksena on tavoiteltu tilanne. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 155.)

Tunnetuin tarpeiden jäsenitys lienee Abraham H. Maslowin (1987) tarpeiden hierarkia, jossa erilaiset tarpeet muodostavat järjestelmän, jossa alemman tason tarpeen täytyessä syntyy "tilaa" korkeamman asteen tarpeille. Tarpeiden hierarkian alimman tason muodostavat fysiologiset tarpeet, joilla viitataan ihmisen kehon perustavanlaatuisiin toimintaedellytyksiin. Hierarkian seuraavat portaat rakentuvat turvallisuuden, yhteenkuuluvuuden ja arvostuksen tarpeista, jotka Maslow myöhemmän kehittelyn myötä nimesi puutetarpeiksi (Järvikoski & Härkäpää 2011, 156). Hierarkian ylemmän tason muodostavat kasvutarpeet; tietämisen ja ymmärtämisen, esteettiset ja itsensä toteuttamisen tarpeet.

Suomalainen sosiologi Erik Allardt (1976) loi oman hyvinvoinnin ja tarpeiden klassikkojäsenyyksensä vuonna 1976. Allardtin (1976, 21) mukaan ”hyvinvointi on tila, jossa ihmisellä on mahdollisuus saada keskeiset tarpeensa tyydytetyksi”. Hänen mukaansa hyvinvointi ja sen taustalla olevat tarpeet ovat kulttuuri- ja historiasidonnaisia, muuttuen ja uusiutuen ajassa. Allardtin ajattelussa tarpeet ovat luokiteltavissa kolmeen luokkaan tarpeentyydytyksen luonteen avulla. Elintaso (having) rakentuu osatekijöistä kuten tulot, asuminen, työllisyys, koulutus ja terveys. Yhteisyyssuhteet (loving) puolestaan rakentuu paikallis- ja perheyhteisyydestä sekä ystävyys-suhteista. Itsensä toteuttamisen muodot (being) kuten arvonanto, korvaamattomuus, poliittiset resurssit ja mielenkiintoinen vapaa-ajan toiminta (tekeminen) muodostavat puolestaan tarpejäsenyyksensä kolmannen kokonaisuuden.

3.4 Toimintakykyteoria

Tarpeiden yhteys materiaaliseen elintasoon tai hyvinvointia (objektiivisena tai subjektiivisena kokemuksena) kuvaaviin mittareihin on palveluiden tarkastelussa hankalaa (Aaltio 2013, 50–54.). Kuitenkin, jos palveluilla pyritään tavoittelemaan hyvinvointia, on tavoitteen edistämiseksi oltava käsitys hyvinvoinnin olemuksesta. Hyvinvointia ja palveluiden osuutta sen edistämässä käsitteleviä teorioita on kosolti. Eräs tunnettu versio on Amartya Senin ja Martha Nussbaumin kehittämä toimintakykyteoria (ks. Sen 2009; Nussbaum 2013). Teoria esittää kuvauksen hyvinvoinnista kokonaisvaltaisena, yksilökohtaisena toimintakykyisyytenä, jossa on kyse tarpeiden tyydyttämisestä sekä ihmisen mahdollisuuksista toimia.

Toimintakykyteoria rakentuu ensinnäkin ajatukselle siitä, että hyvinvointia ei selitä resurssit, varallisuus tai koettu mielihyvä, vaan hyvinvoinnin perustana toimii toimintakyvyt (capabilities). Lähtökohtaisesti toimintakykyteoriassa kiinnostus kohdistuu siihen, kuinka ihminen kykenee toimimaan ja millaiset ovat ihmisen mahdollisuudet tehdä arvostamia asioita. Toisekseen kiinnostus kohdistuu pyrkimykseen poistaa esteet ihmisen kyvyltä elää arvostamaansa ja tahtomaansa elämää (Robeyns 2005). Toimintakykyteoria on osa liberalistista ajattelutraditiota, jossa painotetaan yksilön vapauksia itseisarvona (Robeyns 2005, 95).

Toimintakykyteorian mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus elää ihmisarvoista elämää valitsemallaan tavalla. Nussbaum (2013) esittää, että yhteiskunnan on mahdollistettava ihmiselle vähintään tietyt toimintakyvyt. Toimintakyvyt ovat perustavanlaatuisia ja yleispäteviä ihmisille riippumatta kulttuurista, asuinpaikasta tai muista vastaavista tekijöistä. Nussbaum on listannut nämä tekijät kymmenkotohaiseen luetteloon kyvyistä, joita yhteiskunnan olisi vaalittava perustuslailla. Hänen ajattelulleen on ominaista korostaa toimintakykyjen kynnystasosta (threshold),

jonka alapuolella ei voi puhua ihmisarvoisesta elämästä (Nussbaum 2013, 28). Listaann kynnystasoisista toimintakyvyistä lukeutuvat seuraavat: elämä itsessään mahdollisuutena elää normaalin pituinen elämä, fyysinen terveys ja mahdollisuus elää terveenä, fyysinen koskemattomuus, mahdollisuus käyttää aisteja, mielikuvitusta ja päättelykykyä, tunteet, käytännöllinen päättely, yhdistyminen, mahdollisuus elää välittämällä eläimistä, kasveista ja luonnosta, leikki ja oman elinympäristön hallinta. (Nussbaum 2013.) Hänen laatimansa lista herättääkin pohtimaan sosiaalipalveluiden osalta tärkeää kysymystä siitä, minkälaisien asioiden pitäisi olla mahdollisia jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle. Mikä on minimitaso, joka jokaiselle jäsenelle on turvattava? Kuka tämän tason määrittelee? (Viitasalo 2018, 31.)

Aikuisten tuen tarpeita voidaan jäsentää toimintakykyteorian avulla. Lista tarpeista, joihin sosiaalipalveluilla vastataan, välittää perustelut sosiaaliin ja taloudellisiin ongelmiin yhdistyvistä tarpeista. Kyse on tuen tarpeesta, joka kumpuaa elämänhallinnan vajeesta, taloudellisista tai toimeentulon vaikeuksista, sosiaalisesta marginalisaatiosta, perhe- tai lähisuhdeväkivallasta, kriisitilanteista, lapsen tarvitsemasta erityistuesta, päihde- tai mielenterveysongelmista, sairaudesta tai ikääntymisen tuomista vaikeuksista, muusta toimintakyvyn heikentymisestä tai tarpeesta erityiseen tukeen omaisille. Näihin tarpeisiin yhteiskunta pyrkii vastaamaan ja poistamaan esteitä ihmisten toimintakyvyn toteutumiselta.

Toimintakykyteoreetikot tähdentävät, että toimintakykyjen merkityksellinen tehtävä on osoittaa, millaiset asiat ovat olennaisimpia ihmisten elämänlaadun tarkastelussa (ks. Viitasalo 2018, 32). Sosiaalihuoltolaissa nimetyt tarpeet tekevät näkyväksi elämäntilanteiden paikkoja, joita on mahdollista tarkastella myös sosiaalisen tasa-arvon ja epätasa-arvon kysymyksinä (Nussbaum 2013, 12). Voimme kysyä, turvataanko esimerkiksi mielenterveysongelmista kärsivälle ihmiselle riittävät mahdollisuudet toimia yhteiskunnassamme ja kuinka sosiaalipalveluilla voidaan näin tehdä. Erilaiset mittarit ja toimintakykyä arvioivat menetelmät voivat myös olla avuksi tämän tarkastelussa.

4 HYVINVOINTI- JA TOIMINTA- KYKYMITTARIT TUEN TARPEEN JÄSENTÄJINÄ

Vaikuttavuuden osoittamisen vaateen myötä mittaaminen ja mittareiden käyttö on lisääntynyt sosiaalityössä. Mittaamista ja vaikuttavuuden osoittamista perustellaan lähinnä sillä, että voitaisiin osoittaa sosiaalityössä toimivia ja vaikuttavia

työmenetelmiä ja käytäntöjä (Kivipelto ym. 2013). Tarkastelemme tässä lähinnä työ- ja toimintakyvyn mittaamiseen tai hyvinvoinnin mittaamiseen kehitettyjen mittareiden kuvaamia jäsenyksiä aikuisten tarpeista. Tässä yhteydessä ei ole mahdollista tehdä systemaattista analyysiä aiheesta vaan se olisi oma tutkimuksen aiheensa.

Mittareissa ei ole käytetty tarve-sanaa vaan niissä mitataan työ- ja toimintakykyä tai hyvinvointia erilaisten elämänosa-alueiden kautta. Finnish Consulting Groupin (FCG) Kompassi on yksi menetelmä tai mittari elämäntilanteen selvittämiseen. Se sisältää kuusi tarkentavien kysymyksen selvittävää elämän aluetta (Kompassi kartoittaa asiakkaan tilanteen 2019). Aikuisväestön hyvinvointimittari puolestaan on pääkaupunkiseudun kuntien ja sosiaalialan osaamiskeskus Soccan kehittämä työkalu, joka tarkastelee aikuisen hyvinvointia yhdeksän eri osa-alueen kautta (Aikuisväestön hyvinvointimittari 2019). Kolmantena tarkastelussa on Työterveyslaitoksen Kykyviisari, jossa on esi- ja taustatietojen lisäksi seitsemän tarkasteltavaa osa-aluetta (Kykyviisari 2019). Tässä tarkasteltavien mittareiden lisäksi on muun muassa Kainuun Virta -hankkeissa kehitetty Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä ESY-mittari (2017). Alla olevaan taulukkoon yksi on pyritty sijoittamaan vastaavanlaiset elämänosa-alueet riveittäin. Tummennetun väliviivan alla olevat eroavat toisistaan tai ovat toisissa mittareissa yhdistettyinä eri tavoin kokonaisuuksiksi.

Taulukko 1. Mittareiden elämänosa-alueita.

KOMPASSI	AIKUISVÄESTÖN HYVINVOINTIMITTARI	KYKYVIISARI
työelämä, työllistyvyys	Työ, osaaminen ja toimeentulo	työ- ja tulevaisuus
arjen hallinta	arki ja vapaa-aika	arki
terveys	koettu terveydentila	keho
psykkinen hyvinvointi ja toimintakyky	elämän orientaatio	mieli
osallisuus ja sosiaalinen tilanne	osallisuus	osallisuus
taloustilanne	perhe ja läheiset	hyvinvointi
	Asuin- ja toimintaympäristö	taidot
	sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttö	
	kriisit	

Eri mittareiden jäsentelyissä on hyvin paljon keskenään samanlaisia elementtejä. Erityisesti kaksi teemaa, osallisuus ja arki, nousevat esiin mittareiden elämänosa-alueina. Lisäksi terveys ja keho, työ, osaaminen ja taidot sekä psykkinen hyvinvointi ja mieli tai elämän orientaatio ovat kaikissa mittareissa mukana. Voitaneen siis pohtia, edustavatko mittareiden elämäosa-alueet ihmisten keskeisiä tarpeita?

5 TUEN TARPEEN HALLINNOILLISIA MÄÄRITTELYJÄ

Koska palvelutarpeen arviointi määrittyy ennen kaikkea hallinnolliseksi toimenpiteeksi (ks. Hallikainen tässä teoksessa), tarkastelemme tuen tarpeiden määrittelyä vielä lain ja sen toimeenpanon näkökulmasta. Sosiaalityön käytännöissä ja puhekielessä aiemmin käytetty käsite oli tilannearvio (ks. Zechner ja Hytti tässä teoksessa), mutta sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sosiaalialan tiedonhallinnan määrittelytyön kautta palvelutarpeen arviointi on vakiintumassa sosiaalityön puhekieleen.

5.1 Tuen tarpeet sosiaalihuoltolaissa

Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301) on lueteltu tuen tarpeet, joihin sosiaalipalveluilla on tarkoitus vastata. Lain mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä:

- 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen;
- 2) asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen;
- 3) taloudellisen tuen tarpeeseen;
- 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi;
- 5) lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen;
- 7) lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi;
- 8) päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 9) muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen;
- 10) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi.

Avaamme seuraavassa näitä tarpeita hieman tarkemmin. Jokapäiväinen elämästä selviytyminen määritellään päivittäin tai säännöllisesti toistuviksi elämän toimintoiksi (Hämeen-Anttila 2017, 200). Kodin arkiset askareet ja asioinnit kodin ulkopuolella edellyttävät toimintakykyä selviytyä näistä toimista. Valtaosalle aikuisista arjesta selviytyminen ei tuota ylitsepääsemättömiä hankaluuksia ja siksi saattaa olla vaikea ymmärtää niitä, joiden arki ei ole sujuvaa. Monella saattaa silti olla ollut elämäntilanteesta johtuvia hetkiä, jolloin omat voimavarat, kyvyt tai taidot ovat olleet vähäisemmät ja arjen toiminnoista selviytyminen on vaatinut enemmän

pinnistelyä. Toisaalta toimintakyky voi olla myös pysyväisluonteisesti alentunut esimerkiksi erilaisten kognitiivisten vaikeuksien vuoksi. Fyysisen vammautumisen aiheuttama toimintakyvyn aleneminen on helpompi havaita ja siten ehkä myös ymmärtää. Pyörätuolissa istuvan on vaikeaa saavuttaa yläkaappien tavarat ja siksi toimintoja kotona joutuu muuttamaan. Kognitiiviseen toimintakykyyn vaikuttavat mielenterveysongelmat, uupuminen, päihteet, parisuhdeongelmat ja äkilliset kriisit haastavat kuitenkin myös kykyä käyttää ongelmanratkaisutaitoja ja selviytyä arjesta. Näiden arjen toimintoihin vaikuttavien haasteiden ymmärtäminen voi olla hankalampaa, koska nämä eivät ole silmin havaittavissa.

Asumiseen liittyvät tarpeet puolestaan kytkeytyvät asunnon puuttumiseen, sen menettämiseen tai asunnon ylläpitämiseksi tarvittavan toimintakyvyn tai taitojen puutteeseen. Taloudellisen tuen tarve liittyy haasteisiin henkilön tai perheen toimeentulossa. Aikuisen oletetaan lähtökohtaisesti pystyvän elättämään itsensä ja perheensä. Tällöin sosiaalipalveluja tarvitaan tilanteessa, jossa aikuisen kyky hankkia toimeentulo tai hoitaa raha-asioitaan on jostain syystä heikentynyt. Osallisuuteen liittyvät tarpeet määritellään tarpeena sosiaalsiin suhteisiin sekä yhteiskuntaan ja yhteisöihin kuulumisen ja liittymisen tarpeina. Osallisuuden vastinparina tunnistetaan syrjäytyminen, jota muun muassa sosiaalipalveluilla on tarkoitus ehkäistä. (Hämeen-Anttila 2017, 199–202; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 37–42.)

Lain esittämät tuen tarpeet lähestyvät tarpeita kahdesta tulokulmasta. Ensimmäiset neljä kohtaa ovat selkeämmin tunnistettavissa varsinaisina perustarpeina. Varsinaisten tarpeiden lisäksi laki määrittää sosiaalipalveluilla vastattavan myös joidenkin riskien nostamiin tuen tarpeisiin. Esimerkiksi perheväkivalta tai päihteiden ongelmakäyttö saattaa nostaa esiin tarpeita liittyen jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, asumisen järjestelyihin, talouteen tai osallisuuteen.

5.2 Tuen tarpeet Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määrittelyssä

Aikuisten tuen tarpeiden määrittelylle antavat pohjaa myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tiedonhallinnan operatiivisen ohjauksen myötä syntyneet erilaiset aineistot. Sosiaalihuollossa varaudutaan valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja kansallisen asiakastietovarannon käyttöönottoon, jonka vuoksi THL pyrkii yhtenäistämään sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja rakenteeltaan ja tietosisällöltään kansallisesti yhdenmukaiseksi. Vaikka palvelutarpeen arviointi ei ole yhtä kuin palvelutarpeen arvio-asiakirja, joutuu arvioinnissa ottamaan huomioon asiakirjarakenteiden asettamat reunaehdot. (Mitä tiedonhallinta on? 2019.)

Yhtenäiset rakenteet ja tietosisällöt ovat edellyttäneet sosiaalihuollon määrittelyä ja jäsentämistä tiedonhallinnan ja valtakunnallisen kokonaisarkkitehtuurin tarpeisiin. Tässä määrittelytyössä tuen tarve on yleisesti määritelty seuraavasti:

Henkilön toimintakyvystä, terveydentilasta tai elämäntilanteesta johtuva tarve, joka edellyttää hoidon tai muun tuen saamista. Sosiaalihuollossa tuen tarpeet voivat liittyä esimerkiksi asumiseen, äkillisiin kriisitilanteisiin tai taloudelliseen tilanteeseen. Tuen tarve voi liittyä joko henkilön omaan tai esimerkiksi hänen läheisensä toimintakykyyn, terveydentilaan tai elämäntilanteeseen. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 17.)

THL:n koodistopalvelun kautta julkaistaan sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten asiakastietojärjestelmien tarvitsemat yhtenäiset tietorakenteet ja tiedonkeruun keskeiset luokitukset. Tuen tarpeen luokittelu ja sitä koskevan tiedon keruu on vasta kehittymässä sosiaalihuollossa asiakastietojärjestelmien kehittyessä vähitellen noudattamaan yhtenäisiä rakenteita. Koodistopalvelussa Sosiaalihuolto - Tuen tarve -luokitus pohjautuu sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 11 §:ssä määriteltyihin tuen tarpeisiin.

Taulukko 2. Sosiaalihuollon tuen tarpeet koodistopalvelussa (Kansallinen koodistopalvelu 2019).

KOODI	SYY
1	Jokapäiväisestä elämästä selviytyminen
10	Toimintakyky
11	Omaisien tai läheisten tuen tarve
2	Asuminen
3	Taloudellinen tuki
4	Osallisuus ja syrjäytyminen
5	Läheisuhde- ja perheväkivalta tai kaltoinkohtelu
6	Äkillinen kriisi
7	Lapsen kehitys ja hyvinvointi
8	Päihteiden ongelmakäyttö
9	Mielenterveyden ongelmat
98	Ei tuen tarvetta
99	Muu tuen tarve

Koodistopalvelun luokittelu vastaa likipitäen Sosiaalihuoltolaissa määriteltyjä tuen tarpeita. THL:n luokittelussa päihteiden ongelmakäytöstä tai mielenterveyden ongelmista johtuva tuen tarve luokitellaan erikseen. Sairaudesta, vammasta

tai ikääntymisestä aiheutuvaa tuen tarvetta ei tunnisteta luokitteluperusteena. Luokittelun käyttö ei tule varmasti olemaan täysin ongelmatonta. Mihin luokkaan tulisi sijoittaa henkilö, jolla on päihdeongelma ja suuria vaikeuksia selviytyä itsenäisessä asumisessa sekä vastata toimeentulostaan? Luokittelun käyttäminen mahdollistaa useamman syykoodin valinnan, mutta asiakkaan näkökulmasta ei ole merkityksetöntä, mikä syy yhdessä työntekijän kanssa tunnistetaan ensisijaiseksi tarpeeksi. Ensisijaiseksi tunnistettu tarve ohjaa kuitenkin koko asiakasprosessin suuntaa ja johtaa palveluvalintoihin sulkien toisia pois.

Luokitusten lisäksi THL on julkaissut Sosmeta-palvelussaan luonnosvaiheessa olevia asiakirjarakenteita työntekijöiden tulkittavaksi ja käytettäväksi. Työikäisen palvelutarpeen arvio-asiakirjaluonnokseen kirjataan perustietojen lisäksi tietoja asiakkaan asumisesta, koulutuksesta, työstä, taloudellisesta tilanteesta, terveydentilasta, päihteiden käytöstä, sosiaalisista suhteista sekä arkielämästä ja vapaaajasta. Myös tämä asiakirjamalli antaa viitteitä siitä, mistä tulisi olla kiinnostuneita selvittäessä aikuisen tarpeita sosiaalihuollossa. (Sosmeta 2019.)

Sosiaalihuollon ja sen toteuttamiseksi tarkoitettujen sosiaalipalvelujen ja -etuuksien perimmäisenä tarkoituksena on ihmisten hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen ja edistäminen (L 30.12.2014/1301 § 1). Palvelutarpeen arvioinnilla pyritään siis yksilön hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden sen hetkisen tilan arvioimiseen, sekä selvittämään, mitkä ihmisen tarpeet ovat kenties vaarantuneet ja miksi. Tämän vuoksi tulee tarkastella palvelutarpeen arvioinnin taustalla olevaa ihmiskäsitystä sekä sitä, mitä on ihmisen hyvinvointi.

6 TUEN TARPEIDEN KONTEKSTIT SOSIAALITYÖSSÄ

Edellä olemme keskustelleet aikuisten tuen tarpeista teorioiden, muutamien hyvinvointia tai toimintakykyä mittaavien mittareiden ja sosiaalihuoltolain kautta. Tässä aluvussa kokoamme tehtyä tarkastelua jäsentämällä sitä, millaisiin konteksteihin tarpeiden määrittely kiinnittyy aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Hahmotamme tässä neljä kontekstia, joilla on yhteys tuen tarpeiden määrittelyyn kokonaisvaltaisesti (Kuvio 1).

Esitämme ensinnäkin, että osallisuuden ja yhteisyyden ulottuvuudelle paikantuu yksi merkityksellinen konteksti, johon tuen tarpeet yhdistyvät. Osallisuuden ja yhteisyyden merkityksiä sivutaan niin lain määritelmässä, mittaristoissa kuin teoriassakin. Ihmisellä on perustavanlaatuinen tarve olla osallisena jostain, kokea

yhteisyyttä johonkin suurempaan. Perhe, ystävät ja muut erilaiset verkostojen tuottamat sosiaaliset suhteet ovat merkittäviä ihmisen hyvinvoinnin kannalta ja ne ovat jotain, jota ilman ihminen ei voi elää. Eristäytyminen ja eläminen ilman kontakteja muihin ihmisiin näyttäytyy ihmisyydelle vieraana. Aikuisen tuen tarpeita määriteltäessä menetetään jotain olennaista, jos tämä konteksti sivuutetaan eräänä ihmisen hyvinvointia tukevana ulottuvuutena.

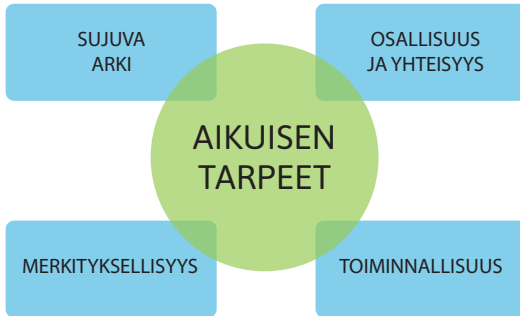
Toisekseen, toiminnallisuus ja fyysinen kehoisuus, kyky tehdä, taidot sekä työ piirtyvät myös jäsennyksistä yhtenä kokonaisuutena esiin. Toimintakyky näyttäytyy merkityksellisenä ulottuvuutena kaikissa yhteyksissä, lain määritelmässä, mittaristossa sekä teorian tarkasteluissakin. Kyky tehdä ja toimia, joka tässä yhteydessä viittaa vahvasti kehoalliseen tekemiseen, näyttäytyy tärkeänä tarpeena. Ihmisen keho ja sen käyttämisen mahdollisuudet ovat kiinteä osa ihmisyyttä. Tähän kokonaisuuteen on jäsennettävissä myös terveys, koska se vaikuttaa ennen kaikkea kykyyn toimia. Ihmisellä on siis tarve käyttää kehoaan. Toiminnallisuuden ulottuvuudelle asettuu yhteys, jonka huomioiminen tuen tarpeiden määrittelyssä näyttää oleelliselta.

Kolmanneksi jäsenämme tässä merkityksellisyyden ja ymmärtämisen kontekstina, johon ihmisen keskeiset tarpeet on olennaista yhdistää. Esimerkiksi merkityksetön toiminta ei motivoi ihmistä, vaan tekemisen, olemisen ja osallistumisen pitää olla mielekästä. Tällöin sosiaalihuollon palveluilla kuten aikuissosiaalityöllä voidaan yhtenä nähdä tehtävänä tuottaa mieltä tai auttaa asiakasta näkemään mielekkäys elämässään. Päihteiden ongelmakäyttökin voisi olla jotenkin selitettävissä tämän tarpeen kautta. Voivatko päihteet esimerkiksi tuottaa mieltä johonkin tai päinvastoin turruttaa mielettömyyttä? Tunteet liittyvät vahvasti merkityksellisyyden tarvekontekstiin.

Neljäntenä kokonaisuutena esitämme kontekstin, johon paikantuu sujuvan arjen tarve. Tässä yhteydessä sujuva arki tarkoittaa toimintakykyisyyttä ja elämähallintaa sekä jokapäiväisestä elämästä selviytymistä. Sujuva arki edellyttää toimeentuloa, kotia sekä erilaisia kykyjä: hoitaa asioitaan, aikatauluttaa, ottaa selvää ja oppia. Tällä ulottuvuudella on erilaisia arkisia elämänhallintaa tukevia ja mahdollistavia yhteyksiä. Esimerkiksi taloudellisen toimintakyvyn osalta tarpeet voivat kytkeytyä toimeentuloon, rahaan ja siihen, miten ihminen onnistuu elättämään itsensä ja perheensä. Toimeentuloon liittyviä haasteita voivat olla esimerkiksi työttömyys, sairaus, avioero tai eläköityminen. Yhtä lailla toimeentuloa voivat haastaa esimerkiksi talouden hallinnan taitojen puuttuminen, peli- tai päihdeongelmat tai muutos elämäntilanteessa.

Sujuva arki voi viitata erilaisiin elämänhallinnan taitoihin ja mahdollisuuksiin, jotka tukevat asioiden hoitamista ja arkisten askareitten sujumista. Arkeen kytkeytyy

vahvasti toimintakyvyn käsite. Arkea voivat haastaa esimerkiksi erilaiset sairaudet, vammat, kognitiiviset vaikeudet ja äkilliset elämän kriisit. Tällöin ihmisen toimintakyky saattaa olla pysyvästi tai tilapäisesti alentunut ja normaaleista arjen toiminnoista selviytyminen voi olla hankalaa tai jopa mahdotonta.



Kuvio 1. Jäsennys konteksteista, joihin aikuisen tarpeiden määrittäminen kiinnittyy.

Aikuissosiaalityön tehtävänä on vastata aikuisen tarpeisiin. Luvun alussa hyödynsimme Kirsi Juhilan (2008) aikuisuuden kulttuurista jäsenystä aikuissosiaalityön tavoitteen määrittämiseksi. Tarpeiden ja niiden kontekstien kautta aikuissosiaalityö tehtäväkenttä määrittyykin laajemmaksi. Sujuvan arjen lisäksi osallisuuden ja toiminnallisuuden mahdollistaminen ja merkityksellisyden rakentaminen piirtyvät osaksi aikuissosiaalityön tehtävää.

LÄHTEET

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.

Aikuväestön hyvinvointimittari. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/kehittaminen/sosiaalityon_vaiikuttavuus/aikuisvaeston_hyvinvointimittari

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Doyal, L. & Gough, I. 1991. A theory of human need. Houndmills: Macmillan.

Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY-mittari). 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos- [Viitattu 2.4.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/hankkeet-ja-hanketuki/arviointi/tyo-ja-toimintakykymittareita/esimerkkeja/elamantilanteen-selvittamisen-ympyra-esy-mittari->

Fraser, N. 1989. Talking about needs: Interpretive contests as political conflicts in welfare-state societies. *Ethics* 99 (2), 291-313.

- HE 164/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.
- Hellsten, S. 1995. Toimintamahdollisuudet sosiaalipolitiikan oikeudenmukaisuuden kriteerinä. Niin & näin (2), 39–44.
- Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden jäsentäjänä. Teoksessa: A. Kananaja, M. Lähtenen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 199–207.
- IFSW. 2019. Global definition of social work. [Verkkosivu]. Rheinfelden: International Federation of Social Workers. [Viitattu 20.2.2019]. Saatavana: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–108.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYPro.
- Kansallinen koodistopalvelu. Sosiaalihuolto-Tuen tarve. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Kela : Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://koodistopalvelu.kanta.fi/codeserver/pages/classification-view-page.xhtml?classificationKey=3043&versionKey=3403>
- Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittämisen lähtökohtia. Teoksessa M. Kivipelto, S. Blomgren, P. Karjalainen & P. Saikkonen (toim.) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä: arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 18/2013, 17–26. [Viitattu 2.2.2019] Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/URN_ISBN_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kompassi kartoittaa asiakkaan tilanteen. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: FCG. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://www.sotetieto.fi/fi/tuotteet/kompassi>
- Kykyviisari työ- ja toimintakyvyn tukena. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://sivusto.kykyviisari.fi/>
- L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.
- L 17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki.
- Maslow, A. 1987. Motivation and personality. New York: HarperCollins.
- Mitä tiedonhallinta on? 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/mita-tiedonhallinta-on->
- Mäntysaari, M. 1991. Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana: Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Tampere: Vastapaino.
- Niemelä, P. 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa M. Mäntysaari, A. Pohjola & T. Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus, 209–236.
- Niemelä, P. 2014. Systemaattinen ihmiskäsitys: Ihminen järjestelmänä: Rakenne (3^Λ3) ja toiminta 3x3. Tallinna: United Press Global.
- Nussbaum, M. 2013. Främja förmågor: En modell för mänsklig utveckling. Stockholm: Karneval förlag.
- Paavola J. 2016. Kunta työllistymistä ja työelämäosallisuutta tukemassa. [Verkkajulkaisu]. : Tampereen yliopisto. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. [Viitattu 20.1.2019]. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99396/paavola.pdf?sequence=1>
- Rauhala, L. 2014. Ihmiskäsitys ihmistyössä. 3. p. Helsinki: Gaudeamus.
- Robeyns, I. 2005. The capability approach: A theoretical survey. Journal of human development 6 (1), 93–114.

Sen, A. 2009. The idea of justice. Cambridge, Mass.: The Belknap Press of Harvard University Press.

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. 2017. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä: Versio 4.0. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_4_0.pdf

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017/5. [Viitattu 12.12.2018]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Sosmeta. 2019. Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.3.2019]. Saatavana: <https://sosmeta.thl.fi/sosmeta-publish-ui/document-definitions>

Viitasalo, K. 2018. Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko: Käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylä: University of Jyväskylä. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 606. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/57201>

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

*Markku Hallikainen, VTM, sosiaalityöntekijä, hankekoordinaattori
Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oy Vasso Ab*

1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI SOSIAALIHUOLTOLAISIA

Lainsäätäjä yllätti sosiaalihuollon ammattilaiset vuoden 2015 alussa palvelutarpeen arviointi -käsitteellä, mikä aiheutti kuntien perhe- ja sosiaalipalveluissa pohdintaa työnjaollisista kysymyksistä ja kirjaamiskäytännöistä. Terminä ”palvelutarpeen arviointi” esiintyy sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) tekstissä 17 kertaa. Edeltävässä sosiaalihuoltolaissa (L 17.9.1982/710) ja vammaispalvelulaissa (L 3.4.1987/380). Laki vammaisuuden perusteella myönnettävistä palveluista ja tuki-toimista ei ollut palvelutarpeen arviointia mainittu lainkaan. Terveystieteiden laissa (L 30.12.2010/1326) lisättiin sosiaalihuoltolain myötä termi kolmeen kohtaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon keväällä 2019 kariutuneessa maakuntauudistuksen valmistelussa asiakkaan valinnanvapautta koskevan lain tekstissä termi on kirjattu 24 kohtaan (HE 16/2018 vp). Kaikessa sosiaalihuollossa lastensuojelusta vanhuspalveluihin asiakkaan palvelujen ja tuen tarvetta on arvioitu toki ennen Sosiaalihuoltolain uudistustakin. Esimerkiksi Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilanteeseensa perehtyen ja moniammatillisia arviointeja hyödyntäen.

Palvelutarpeen arviointi on kuntien sosiaalihuollon ammattihenkilöitä velvoittava hallinnollinen prosessi, joka kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 3§ alkaa:

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Laajemmin ymmärrettynä se on asiakkaan sosiaalisen hyvinvoinnin ongelmien ratkaisujen etsimistä ja perusteltujen päätösten alustamista, mikä tehdään vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Paras mahdollinen ammatillinen tieto, asiakkaan

kokemusmaailman ja toiveiden huomioiminen sekä hänen elämäntilanteensa ja ympäristötekijöiden ymmärtäminen ovat hyvän palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtia.

Seuraavassa kuvataan palvelutarpeen arviointia sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) ja sen soveltamisohjeiden sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) luokittelujen valossa vuoden 2019 alkuvuoden tilanteessa. Muodollinen ja hallinnollinen näkökulma ei saa kapeuttaa työtettä, minkä vuoksi laki- ja ohjeistustekstin lomassa muistutetaan osaavasta ammatillisuudesta ja asiakkaan osallisuudesta.

2 LAKIIN KIRJATUT TAVOITTEET

Sosiaalityön ydinprosessissa palvelutarpeen arviointi on osaprosessi, jonka voi asiakkuuden alkuvaiheessa nähdä palvelevan neljää tavoitetta, joista kaksi ensimmäistä ovat keskeisiä:

1. Asiakkaan hyvinvoinnin edistyminen

L 30.12.2014/1301, 3§ 1) [...] sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö edistävät ja ylläpitävät yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta.

L 30.12.2014/1301, 15§ [...] Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sisäistä eheyttä.

2. Oikea-aikaisen ja vaikuttavan palvelun etsiminen ensimmäisen tavoitteen saavuttamiseksi yhteisesti sovitulla hyvinvoinnin osa-alueella

L 30.12.2014/1301, 4§ [...] 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen; 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan [...]

3. Rajallisen julkisen taloudellisen resurssin käytön perustelu

L 30.12.2014/1301, L 2§ Tätä lakia sovelletaan kunnalliseen sosiaalihuoltoon, jollei tässä tai muussa laissa toisin säädetä. Sosiaalihuoltoon sisältyvät sosi-

aalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä yleis- ja erityislainsäädännön mukaiset sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. [...]

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas: Suurin osa sosiaalihuoltolain mukaisista sosiaalipalveluista on niin sanottuja määrärahasidonnaisia palveluja, joiden myöntämisessä kunta voi käyttää harkintaa. Myös näiden palvelujen myöntämisen pitää kuitenkin aina perustua yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, eikä mitään asiakasryhmää voida sulkea palvelun piiristä kunnan ohjeistuksen perusteella [...]

4. Määrämuotoisena kirjatut palvelutarpeen arviot tuottavat materiaalia vaikuttavuuden arvioinnin ja sosiaalisen raportoinnin tarpeisiin

L 30.12.2014/1301, 15§ Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta [...]

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (L 26.6.2015/817 9§ [...]) sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista [...]

Lakia säädettäessä on huomioitu sosiaalityön teorian ja käytännön vuosisataiset perinteet. Hallinnollisesti kuntien sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille on annettu velvoite ja mahdollisuudet toteuttaa yhteiskunnallista tehtävää hyvinvoinnin edistämässä ja ylläpitämässä.

2.1 Tilannearvioinnista palvelutarpeen arvioinniksi

Tilannearviointi (assessment) lienee riittävän tarkka vastine palvelutarpeen arvioinnin määrittelylle sosiaalityön ydinprosessin osana. Amerikkalaisessa Social work processes -oppikirjassa todetaan arvioinnin (assessment, tilannearviointi) olevan läsnä koko sosiaalityön prosessin ajan: kaikki tapahtumat selventävät sekä työntekijälle että asiakkaalle asiantiloja. (Compton & Galaway 1994, 73.)

Palvelutarpeen arvioinnin voi katsoa jatkuvan sosiaalityössä ja -ohjauksessa koko asiakkuuden ajan. Palvelujen vaikuttavuutta on seurattava, joten uudelleenarvioinnit ja muutokset ovat välttämättömiä. Sosiaalityön ammattilainen

kohtaa asiakkaan osaamisensa, tietojensa, verkostojensa, käytettävissä olevien resurssinsa ja persoonansa kautta. Tavoitteena on interventio sosiaalipalveluna tai muut tilannetta helpottavat keinot, minkä myötä asiakkaan hyvinvoinnissa uskotaan tapahtuvan edistymistä. Sivutuotoksena työskentelystä saatu kokemus kerryttää ammatillista osaamista ja tuottaa rakenteellista tietoa.

2.2 Asiakas ja palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain mukaiset toimenpiteet ovat vapaaehtoisuuteen perustuvia, eikä niihin sisälly kontrollia tai pakkoa. Matalan kynnyksen palveluilla ja etsivällä työllä on aikuissosiaalityössä perinteinen tehtävänsä, koska marginaalisessa tilanteessa olevat henkilöt eivät aina kykene hakemaan heille tarjolla olevaa apua. Yleensä sosiaalihuollon palvelujen piiriin hakeudutaan hakemuksella, matalan kynnyksen reittejä käyttäen tai lain edellyttämällä ja mahdollistamalla tavalla tehtyjen ilmoitusten kautta. Sosiaalihuoltolaissa mainitaan ammattiryhmät, joilla on velvollisuus ilmoittaa ilmeisen sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, jonka on työssään kohdannut. Lisäksi laki antaa mahdollisuuden kenelle tahansa tehdä vastaava ilmoitus salassapitosäännösten estämättä. (L 30.12.2014/1301, 38 §). Erityisen tuen tarpeessa oleva saattaa tulla asiakkuuteen ilman itse ilmaiseamaansa tahtoa, mutta asiakkuuden alettua hänen asemansa ja oikeutensa ovat samat kuin itse tahtonsa ilmaiseella asiakkaalla. Työllistymiseen liittyvän aktiivisuuden velvoittavuuskin on pohjimmiltaan vapaaehtoista, vaakakupissa on etuuden menettäminen tai leikkaaminen, minkä suhteen työtön työnhakija voi tehdä oman päätöksensä.

Asiakkaan näkökulmasta palvelutarpeen arviointi on kuulluksi tulemistä sekä parhaan mahdollisen ja vaikuttavan avun etsimistä ongelmaan, josta ei omin voimin tai läheisten avulla selviä. Hallinnollinen prosessi on oikeusturvan kannalta merkittävä. Asiakas saattaa hakea oikaisua saamaansa päätökseen. Mahdollisessa muutoksenhaussa viranomaisen on näytettävä tehneensä lainmukaisen velvollisuutensa prosessin sisällön, muodon ja kirjaamisen suhteen.

Palvelutarpeen arviointi on keskeistä sosiaalityön ja -ohjauksen ammatillista osaamissisältöä. Palvelutarpeen arviointi on vuorovaikutteinen prosessi, jossa lähtökohtana on kansalaisen oma käsitys tarpeistaan hänen asioidessaan syystä tai toisesta sosiaalihuollossa. Asiakkaan kuuleminen ja hänen omien tavoitteittensa kunnioittaminen ovat viranomaistoiminnan perustana. PRO SOS -hanketyöhön osallistuneiden kehittämissasiakkaiden puheenvuoroissa on noussut esiin tasa-arvoisen kohtelun ja aidon kuuntelemisen merkitys viranomaisen ja kansalaisen kohtaamisissa.

Lastensuojelussa on englantilaislähtöisen systeemisen arviointi- ja toimintatavan juurruttaminen suomalaiseen perhepalvelu- ja lastensuojelutyöhön ollut vahvasti esillä. Systeeminen ajattelu on tapa tarkastella ihmistä ja ympäristöä kokonaisvaltaisena systeeminä, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen, unohtamatta yksilöä. Systeeminen korostaa järjestelmän osien välisiä vuorovaikutussuhteita. Systeemisen lastensuojelun sukulaiskäsitteitä ovat ihmissuhdeperustainen sosiaalityö, dialoginen lähestymistapa sekä psykososiaalinen ja yksilökohtainen työ. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017.) Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnilla on yhtymäkohtia systeemiseen lähestymistapaan. Pohdinnan aiheena jatkossa lienee, että onko systeemisessä työryhmässä arvioinnin ja työskentelyn piirissä olevien perheiden aikuisilla oma aikuisten sosiaalityöntekijänsä, joka edustaisi asiantuntemusta työikäisten palvelutehtävään kuuluvissa palvelutarpeissa. Aikuissosiaalityön alkuarviointityöhön moniammatillisuutta voidaan tuoda psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan näkemyksellä, mikä voi toteutua myös systeemisenä virtuaaliosallisuutena. Uudistuvissa rakenteissa on tarkoitus mahdollistaa vahvempaa integraatiota sosiaali- ja terveystalouksissa. Pyrkimys on ollut yhteen ja yhteiseen asiakassuunnitelmaan.

3 MITÄ PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA TULEE HUOMIOIDA

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 37§ mukaan palvelutarpeen arvioinnissa on oltava:

1. yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, 2. sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, 3. asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan, sekä 4. asiakkaan ja ammattihenkilön arvio omatyöntekijän tarpeesta.

Palvelut on sovittava tarpeeseen, eikä päinvastoin. Omaisten ja muun sosiaalisen lähipiirin huomioiminen osallisina ja resurssina on tärkeää. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (L 25.3.2015/254) 15§ 1 momentissa todetaan palvelutarpeen arvioinnista:

Sen lisäksi, mitä sosiaalihuoltolain 37 §:ssä ja 39 §:n 2 momentin 1–3 ja 5 kohdissa on säädetty, asiakkaan palvelutarpeen arviointia koskeviin asiakirjoihin kirjataan tarvittaessa asiakkaan laillisen edustajan, omaisen, läheisen tai muun henkilön käsitys asiakkaan tuen tarpeesta.

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 39§ 2. mom. 1–3 ja 5 kohdat edellyttävät: 1. asiakkaan ja ammattilaisen arviota tuen tarpeesta, 2. asiakkaan ja ammattilaisen arviota tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä, sekä 3. omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arviota välttämättömistä sosiaalipalveluista, alkamisajankohdasta ja kestosta.

Palvelutarpeen arvioinnin aikana tai sitä edeltävää neuvontana ja ohjauksena mobilisoidaan asiakkaan omia voimavaroja ja hyödynnetään lähiverkoston tukea. Terveydenhuolto sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvä kunnallinen tai kolmannen sektorin toiminta saattavat tarjota muita ratkaisuja asiakkaan tuen tarpeeseen kuin sosiaalipalvelut. Ohjaus ja neuvonta näiden piiriin voi olla alkuarvioinnin tulos, jolloin laajempi palvelutarpeen arviointi sosiaalihuollon päätösten pohjaksi on tarpeeton. Sosiaalihuollon neuvonta ja ohjaus ei sellaisenaan edellytä asiakkuuden alkamista, ellei asiakas tee hakemusta sosiaalipalveluista tai asiaa panna suullisesti vireille.

3.1 Monialaisuus palvelutarpeen arvioinnissa

Terveydenhuollossa ja kuntoutuksessa moniammatilliset työryhmät ovat vakiintunut työtapana. Ammattien rajojen tunnistaminen, vastuu ja tasavertainen asiantuntemuksen kunnioittaminen sekä potilaan tai kuntoutujan osallistaminen ovat osoittautuneet toimiviksi käytännöiksi. Kunnissa on palvelutarpeen arviointiin perustettu työryhmiä, joissa kuitenkin monialaisuus usein rajoittuu vain sosiaalipalvelujen eri yksiköiden ammattilaisiin.

Kuntatasoa isompiin rakenteisiin tulevaisuudessa sovitettavassa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivan integraation kannalta keskeistä on tiedonkulku, jolloin sosiaalihuollon kirjauksissakin on yhteisten luokitus- ja palvelutehtävävaatimusten oltava kattavasti käytössä.

Määrämuotoinen kirjaaminen, mikä liittyy sosiaalihuollon kansalliseen tiedonhallintaan, on askel tutkimuksellisen tiedon tuottamiseen isoista aineistoista vaikuttavuuden arvioinnin ja rakenteellisen sosiaalityön tarpeisiin. Aikuissosiaalityö on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) palvelutehtäväluokituksen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määräys 1/2016) mukaisesti työikäisten palvelua ja myös jossain määrin lapsiperheiden palvelua asiakkaan ollessa perheellinen (jos lapsen asiassa ei ole syytä soveltaa lastensuojelulain mukaisia toimenpiteitä), sekä sosiaalipalvelun alkukartoitusta (ilmoituksen käsittelyä, neuvontaa ja selvitystä), mikä edeltää sosiaalipalvelun järjestämistä asiakkaalle.

THL:n määrittämissä sosiaalihuollon asiakkuus koostuu yleis- ja erityislakien määrittämistä prosesseista. Palvelutarpeen arvioinnin osaprosessi sijoittuu sosiaalihuollon asiakkuudessa vaiheeseen ennen palveluista tehtäviä päätöksiä. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ei johda lastensuojelun asiakkuuden alkamiseen, vaikka palvelutarpeen arviointi tehtäisiin kaikille asiakasperheen jäsenille. Erityislakina Lastensuojelulaki määrittää lapsen asiakkuuden alkamisen. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas selkiinnyttää tätä vaihetta: Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) 27§ mukaan lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä tai lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Lisäksi edellytetään, että lapsi tarvitsee nimenomaan lastensuojelulain mukaisia palveluja tai tukitoimia.

Palveluja ja tukitoimia, joista on säädetty ainoastaan lastensuojelulaissa, ovat seuraavat: lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, lastensuojelulain mukainen taloudellinen tuki, tehostettu perhetyö, perhekuntoutus sekä lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle. Näiden palvelujen antaminen edellyttää lastensuojelun asiakkuutta. Lisäksi lastensuojelussa voidaan käyttää muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia kuten kasvatus- ja perheneuvontaa, kotipalvelua taikka toimeentulotukea. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 115.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2017, 100–111) julkaiseman Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan ohjeessa korostetaan kansalaisen oikeutta saada palvelutarpeensa arvioitua kokonaisvaltaisesti. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteinen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Monialainen palvelutarpeen arviointi edellyttää muiden viranomaisten osallistumista toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Asiakkaan mielipide on huomioitava ja hänen on saatava kaikki tilanteeseen liittyvä informaatio ymmärrettävässä muodossa ja hänen tulisi ymmärtää, miksi prosessi on pääsääntöisesti välttämätön.

3.2 Palvelutarpeen arvio on asiakirja

Palvelutarpeen arvio on palvelutarpeen arvioinnin tuloksena syntyvä sosiaalihuollon asiakirja. Laki ei velvoita palvelutarpeen arviota annettavaksi tiedoksi asiakkaalle, mutta tämä on toki hyvä käytäntö, jota kuntien sosiaalipalveluissa yleisesti noudatetaan. Palvelutarpeen arvio ei ole muutoksenhakukelpoinen sosiaalihuollon päätösten tapaan. Ainoastaan, jos viranomainen pitää palvelutarpeen arviointia ilmeisen tarpeettomana, mutta asiakas sitä vaatii, on kieltäytymisestä tehtävä muutoksenhakukelpoinen päätös.

Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta laadittavaan asiakassuunnitelmaan (L 30.12.2014/1301, 39 §) on asiakkuuden jatkuessa mahdollisesti tehtävä muutoksia ja korjauksia. Dialoginen ote tavoitteen tarkentamisessa ja palvelujen toteuttamisessa edellyttää samoja hyviä ammatillisia käytäntöjä kuin alkuvaiheen palvelutarpeen arviointi. Asiakkaan sekä hänen läheistensä ja muiden ammattilaisten muodostaman tukiverkoston on oltava aidosti osallisena palvelujen suunnittelussa ja toteutusvaiheessa.

LÄHTEET

Compton, B. & Galaway B. 1994. Social work processes. 5. rev. ed. Pacific Grove, Cal.: Brooks/Cole Publishing Company.

HE 16/2018 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

L 17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki.

L 3.4.1987/380. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

L 30.12.2010/1326. Terveydenhuoltolaki.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

L 25.3.2015. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

L 26.6.2017/817. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Lahtinen, P., Männistö, P. & Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia, [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 2017, 7. [Viitattu 4.4.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-827-2>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. [Viitattu 4.4.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Määräys 1/2016 sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 4.4.2019].

Saatavana: https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf

SOSIAALISESTA DIAGNOSOINNISTA PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN

*Minna Zechner, YTT, yliopettaja ja apulaisprofessori
Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala ja Lapin yliopisto,
yhteiskuntatieteiden tiedekunta*

*Tytti Hytti, VTM, erikoissuunnittelija
Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca*

1 TILANNEARVIOSTA PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN

Suomalaisen sosiaalityön 1950-luvun lopulla ilmestyneessä oppikirjassa kuvataan sosiaalityön auttamistapahtumaa prosessina, johon sisältyvät tutkimus, diagnoosi ja hoito (Ahla & Tarvainen 1959, 181). Käsitteet viittaavat vahvasti terveydenhuoltoon, josta niitä on varmasti lainattu. Toiminnan kohteena niin sen aikaisessa terveydenhuollossa kuin sosiaalityön auttamisprosessissa on yksilö. Tällaisen yksilökohtaisen sosiaalityön teorian ja käytännön taustalla on yhdysvaltalainen Mary Richmond (1917) ja hänen ajatuksensa sosiaalisesta diagnoosista (social diagnosis).

Vaikka sosiaalinen diagnoosi kuulostaa virkakieliseltä ja luo ajatuksen siitä, että ammattilainen tarkastelee asiantuntijana yksilön elämää, jonka jälkeen määrittää hänelle sopivan hoidon, on taustalla kuitenkin ajatus asiakkaasta asiantuntijana (ks. Poikela 2010, 42). Tällöin on tärkeää saada selville mitä huolenaiheita tai ongelmia asiakas näkee itsellään olevan. Ammattilaisen ja asiakkaan tietämyksen ja tulkintojen yhdistäminen ja yhteen sovittaminen on keskeinen osa palvelutarpeen arviointia ja sosiaalityö onkin vuorovaikutustyötä.

Vaikka lähtökohtana sosiaalityössä saattaa olla yksilö, hänen haasteensa ja ongelmansa, on työn taustalla kuitenkin vahvasti ymmärrys yksilöstä yhteisöjensä ja yhteiskunnan osana. Siinä suhteessa sosiaalityö eroaa terapiasta, muutokseen tarvittavat ratkaisut edellyttävät usein muutakin kuin yksilön ajattelun ja toiminnan muutosta. Mary Richmondin (1917) kirjassa esimerkiksi on omat luvut perheelle, sukulaisille, terveydenhuollolle, koululle, työnantajille, naapurustolle ja muille viranomaisille kuten poliisille tai yrityksille tiedonlähteinä sosiaalisen diagnoosin

tekemisessä. Timo Toikon (2009, 273) mukaan Richmond (1922, 27–28) käsitteellistää sosiaalityötä lisäksi tapauksen (case) käsitteen avulla. Richmond käyttää tapauksen käsitettä kuvatessaan sosiaalityön pyrkimystä yksilölliseen tilanteen arviointiin. Tapaus tällöin ei ole yksilö vaan hänen tilanteensa.

Eri toimijoilla on erilaiset näkemykset yksilöstä ja hänen tilanteestaan. Näiden näkemysten kokoaminen, huomioiminen ja yhteen nivominen asiakkaan kanssa on osa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa. Tilannearviointi edellyttää monenlaista osaamista ja sitä onkin verrattu tutkimuksen tekoon (esim. Ahla & Tarvainen 1959) ja ongelmanratkaisuun (Rostila 2001).

Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301) on otettu ensimmäistä kertaa käyttöön palvelutarpeen arvioinnin käsite (ks. Markku Hallikaisen luku tässä teoksessa). Palvelutarpeen arviointi käsittää sekä yhteenvedon asiakkaan tilanteesta, että arvion asiakkaan sosiaalipalvelujen tarpeesta (L 30.12.2014/1301, 37§). Käytännössä palvelutarpeen arviointi on hallinnollinen prosessi, joka suuntaa järjestämään palveluita siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen.

Tässä luvussa käymme läpi sosiaalityön teoreettisia lähtökohtia, joita on palvelutarpeen arvioinnin taustalla. Lähtökohtana on siis tilannearviointi eli sosiaalityössä oleva käsitys siitä, että asiakkaan tilanne on ensin kartoitettava laajasti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä. Käsittelemme lyhyesti tilannearvioinnin tavoitteita ja sosiaalityön periaatteita sekä taustalla olevaa käsitystä ihmisistä ja maailmasta. Sen jälkeen keskitymme erityisesti asiakkaan osuuteen ja rooliin tilannearvion teossa ja päätämme siihen, millaista osaamista tilannearvioiden tekeminen sosiaalityön ammattilaiselta edellyttää. Vaikka tässä luvussa kirjoitetaan asiakkaan ja työntekijän välisestä yhteistyöstä ja kanssakäymisestä, olemme tietoisia, että sosiaalityössä on usein monia eri ja myös vaihtuvia ammattilaisia, jotka saattavat edustaa eri organisaatioita, työskentelemässä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

2 TILANNEARVION TAVOITTEITA JA PERIAATTEITA

Sosiaalityössä tehtävä tilannearvio on sosiaalipalveluiden piiriin pääsyn edellytys. Arvioinnissa on tavoitteena saada aikaan suunniteltu kohtaaminen ammattilaisen ja tuen piiriin hakeutuvien ihmisten välillä. Tilannearvio on tarpeen, sillä sosiaalityö ei toimi pelkästään kysynnän mukaan, vaan ongelmien tunnistamisessa ja ratkaisujen löytämisessä tarvitaan erityistä osaamista. (Whittington 2007, 15.)

Tilannearvioinnin tavoitteena on saada etenkin asiakkaalle käsitys siitä, mistä tilanteesta on kyse ja millaisia erilaisia ratkaisuja siihen voisi olla. Lisäksi tavoitteena on saada sosiaalityön ammattilainen ymmärtämään asiakasta ja hänen tilannettaan, luoda toimiva yhteistyösuhde ja tukea asiakkaan tavoitteita ja ratkaisujen tekoa. Työntekijän tehtävänä on myös tarvittaessa luoda sisäänpääsy palveluihin ja tukeen (Aspinwall-Roberts 2012, 1).

Tarkoitamme arvioinnilla lähinnä tilannetta, jolloin kerätään ja analysoidaan erilaista tietoa ja muodostetaan niistä moniulotteinen tilannekuva (Rostila 2001, 65). Arviointi liittyy myös organisaatioon, jolloin kyse on potentiaalisten asiakkaiden ja organisaation välisestä vuorovaikutuksesta. Tällöin tavoitteena on saada selville ovatko asiakkaan tarpeet sellaisia, joihin organisaatiolla on mahdollisuus vastata (Hepworth, Rooney & Larsen 2002; Rostila 2001, 65). Joka tapauksessa sosiaalityössä asiakkaan tai avun hakijan tilanteesta pyritään saamaan tietoon perustuva, mahdollisimman selkeä ja laaja kokonaiskuva (ks. Crisp ym. 2003).

Tilannearvio on kuitenkin enemmän kuin vain asiakkaan tilanteen kattava kartointus. Siinä on kyse myös sosiaalityön taustalla olevasta ihmiskäsityksestä ja sosiaalityön periaatteista ja työtavoista. Yhdysvaltalaisen yksilökohtaisen sosiaalityön teorian ja käytännön perustaja Mary Richmondin (1917) ajattelu lähti liikkeelle ajatuksesta asiakkaasta asiantuntijana. Hän näki asiakkaan osana sosiaalisia suhteita ja yhteiskuntaa ja tavoitteena sosiaalityössä oli huomioida nämä suhteet, kun asiakkaan toimintaa pyrittiin muuttamaan tai kehittämään (Poikela 2010, 42). Sosiaalityöntekijä oli asiakkaan rinnalla määrittämässä asiakkaan tavoitteita ja intressejä ja löytämässä motivaation elämäänsä (Karvinen 1991; Poikela 2010, 42).

Asiakkaan osallistumista ja aktiivista roolia korostivat myös suomalaisen sosiaalityön varhaiset kehittäjät, jotka painottivat sosiaalityössä tapahtuvaa auttamista ihmisten välisenä tapahtumana. Asiakas ei tällöin ole vain toiminnan kohde, vaan toimiva, osallistuva ja vaikuttava tekijä. (Ahla & Tarvainen 1955, 134; Poikela 2010, 44.) Taustalla on yhdysvaltalainen ego-psykologinen teoria, jossa yksilöiden käyttäytymistä selitetään sosiaalisten ja psykodynaamisten tekijöiden, eli tiedostamattomien halujen ja motiivien yhteisvaikutuksien (Kananoja & Pentinmäki 1977, 166). Sosiaalityön lähtökohtana on ihminen ympäristössään, ihminen ei ole vain fyysinen ja psyykinen kokonaisuus, vaan suhteessa ympäristöihinsä (Congress 2012, 125). Näitä ympäristöjä on eri tasoisia, esimerkiksi jokapäiväinen elinympäristö ihmisineen, asuinpaikan työmarkkinat tai Euroopan unionin määrittelemät kansainvälisen liikkuvuuden rajat ja mahdollisuudet.

Asiakkaan kanssa tehtävä yhteistyö on vahvasti esillä muun muassa voimavarakeskeisessä sosiaalityössä, jossa asiakkaan kuuleminen ja hänen tavoitteidensa

ensisijaisuus ovat keskeisiä (Rostila 2001, 15). Sosiaalityössä tehdään systemaattisia tilannearvioita muun muassa siksi, että arviointi olisi asiakkaiden näkökulmasta valtaistava. Valtaistumisella tarkoitetaan arvioinnissa mukana olevien ihmisten osallistumisen, vaikuttamismahdollisuuksien, itsehallinnan tai motivaation lisääntymistä. Valtaistuminen on samantapaista kuin osallistaminen. (Miller & Campbell 2006, 305; Kivipelto & Kotiranta 2011, 123.) Olennaista osallistavassa ja valtaistavassa arvioinnissa on se, että huomioidaan olosuhteet ja tapahtumat, jotka ovat vaikuttaneet käsillä olevien ongelmien syntyyn ja muutoutumiseen (Kivipelto 2008, 9). Ihmiset otetaan siten huomioon suhteessa ympäristöönsä.

Jotta ympäristön sisällyttäminen tilannearvioon on mahdollista, tarvitaan monenlaista tietoa. Tietoa saadaan muun muassa kuulemalla asiakkaan oman kertomuksensa ja havainnointinsa, tekemällä kotikäyntejä sekä huomioimalla asiantuntijalausunnat ja muiden asianosaisten näkemykset (Ahla & Tarvainen 1959). Tällaista perinpohjaista taustatyötä on myös kritisoitu sillä, että on tärkeämpää keskittyä tavoitteisiin kuin ongelmien ja niiden syiden selvittelyyn. Koska ihminen toimii tavoitteidensa, eikä menneisyytensä ohjaamana, on tulevaisuuteen suuntautuminen tärkeää (Särkelä 2001, 12; Poikela 2010, 59–60).

Taustatiedon määrästä ja laadusta riippumatta sitä dokumentoidaan ja sovitusta tavoitteista voidaan tehdä tavoitesopimus, jota edeltää asiakkaan kanssa käydyt neuvottelut mahdollisista ongelmista ja muutostyön tavoitteista. (Rostila 2001, 74.) Asiakirjat ja dokumentit ovat olennainen osa tilannearviota.

2.1 Asiakirjat ja luokittelut

Tilannearvioinnilla tavoitellaan myös sitä, että olennainen tieto olisi käytössä niin työntekijällä kuin asiakkaalla ja että toimijat ymmärtävät etuuksien ja palveluiden saannin kriteerit (Whittington 2007, 17). Kirjallisten asiakassuunnitelmien perinne sosiaalityössä on alkanut 1800-luvun lopulla Saksassa ja periaate otettiin pian myös Suomessa käyttöön. Ajatuksena oli kerätä mahdollisimman tarkkoja tietoja autettavan perheen tilanteesta ja luoda tietojen avulla hoitosuunnitelma. (Kananoja & Pentinmäki 1977; Poikela 2010, 37.) Vaarana on kuitenkin se, että useiden asiakkaiden kanssa työskenneltyään, työntekijöillä on mielessään asiakkaille valmiit kategoriat, jonne erilaisia asiakkaita sijoittaa. Tällöin asiakkaiden yksilölliset tilanteet voivat jäädä huomioimatta. (Ahla & Tarvainen 1959, 179.)

Työntekijän hakiessa erilaisia tietoja asiakkaan tilanteesta hän saattaa ottaa vastuun tilanteen ja ongelman määrittelystä. Määrittelystä voi tulla myös staattista, jolloin määrittely ei muutu, vaikka olosuhteet ja tilanteet muuttuvat. Asiakas voi

jäädä luokitteluiden ja kategorioiden vangiksi. (Fook 2002.) Tällöin totutut sosiaalityön käytännöt voivat ohjata työtä ja tietynlaisiksi määriteltymiin ongelmiin tarjotaan aina tietyn tyyppisiä, aiemmin hyödynnettyjä ratkaisukeinoja. Tämä onkin sosiaalityön kannalta keskeinen aihe, sillä puhutaan usein näyttöön perustuvasta sosiaalityöstä.

Näyttöön perustuvan sosiaalityön kannattajien kritiikin mukaan työntekijöiden käyttämien menetelmien ja intervention perusteet ovat epämääräisiä ja vaikutus asiakkaalle epäselvä. Vastakritiikkinä mainitaan, että tällainen ajattelutapa olettaa, että on mahdollista suunnitella optimaalinen tapa toimia ympäristössä, jonka kaikki tekijät voidaan ottaa huomioon toimintaa suunniteltaessa. (Webb 2001.) Sosiaalityön sosiaalisten ongelmien ratkaisukeinot tulisi perustaa tieteelliseen tietoon (Raunio 2010, 388). Näyttöön perustuvan sosiaalityön ymmärrys on suurelta osin lähtöisin lääketieteestä, jossa on sosiaalityötä suoraviivaisempaa osoittaa tehdyn intervention vaikutukset ja seuraukset. Sosiaalityötä tehdään yhteiskunnissa ja osana ihmisten jokapäiväistä elämää, jolloin muiden kuin sosiaalityön interventioiden vaikutukset on vaikea sulkea arvioinnista pois. Mitä asiakkaalle ja hänen tilanteelleen olisi tapahtunut ilman interventiota, on usein haasteellinen kysymys vastata.

Näyttöön perustuvassa työtavassa voidaan kritisoida sen mekanistista oletusta siitä, että saman tyyppisiä ongelmia tai elämäntilanteita voidaan auttaa tai ratkaista samanlaisilla ratkaisulla ja keinoilla. Asiakas ei ole vain passiivinen auttamisen kohde, vaan toimiva ja osallistuva tekijä, joka omalla toiminnallaan vaikuttaa lopputulokseen. Onko hän kykenevä siinä tilanteessa ottamaan apua vastaan, muuttamaan toimintaansa ja olosuhteitaan ja ratkaisemaan ongelmia, on tärkeää tavoitteiden saavuttamisen kannalta. (Ahla & Tarvainen 1959, 134; Poikela 2010, 44.) Yksilöt eivät ole vain rationaalisia toimijoita, jotka tekevät päätöksensä huomioituaan kaiken mahdollisen tiedon. Päätöksentekoon vaikuttavat monet muut tekijät, kuten tunteet, päätöksen vaikutus läheisiin, aiemmat kokemukset ja mieltymykset. (Webb 2001, 64–65.)

Tämä ei tarkoita sitä, etteikö yksilö olisi myös rationaalinen päätöksenteossaan. Asiakkaalle tai palveluiden ja etuuksien piiriin pyrkiville on tärkeää tietää miksi jotain etuutta tai palvelua myönnettiin tai ei myönnetty. Se lisää luottamusta ammattilaisiin ja järjestelmään ja vaikuttaa näin myös myöhempiin pyrkimyksiin hakea tukea ja kokemuksiin palveluista. (Zechner 2007, 165.) Kokemukset palveluista ovat erityisen tärkeitä sosiaalityössä, sillä sosiaalityön palveluiden piiriin hakeudutaan usein silloin kun elämäntilanne on jollain tavalla vaikea ja omat voimavarat ovat vähissä. Siksi arvioinnilla tavoitellaan myös sitä, että yksilöt saisivat yksilöllistä tukea ja sopivimpia mahdollisia palveluita tilanteen muuttamiseksi (Whittington 2007, 17).

3 ASIAKAS JA TILANNEARVIO

Palvelutarpeen arviointi ja tilannearviointi sosiaalityössä voi luoda käsityksen asiakkaan roolista informanttina, jonka tehtäväksi jää vain omaa elämää koskevien hyvinkin intiimien ja yksityiskohtaisten tietojen antaminen ammattilaisten käsiteltäväksi. Näin ei kuitenkaan tule olla, sillä jo Mary Richmond (1917) 1900-luvun alussa ilmestyneessä teoksessaan korostaa asiakkaan asiantuntijuutta. Lähtökohtana sosiaalityössä on löytää asiakkaan omat intressit ja asioita on tutkittava niiden kontekstissa ja siinä tilanteessa, missä ne tapahtuvat. Tilannearvio kohdentuu prosesseihin, elävään elämään ja sen vuoksi myös ratkaisujen ja muutospyrkimysten tulee olla prosessinomaisia ja nivoutua osaksi asiakkaan elämää, jossa sosiaaliset ja henkilökohtaiset tekijät vaikuttavat mihin suuntaan tilanne muuttuu (Ahla & Tarvainen 1959; Karvinen 1991; Poikela 2010).

Auttamisen näkeminen prosessina korostaa sosiaalityöntekijän tehtävänä asiakkaan äänen kuuluviin saamista. Kun asiakkaan ääni saadaan kuuluviin, on mahdollista määrittää yhteistyössä asiakkaan ja työntekijän kanssa toiminnan tavoitteet. Tavoitteiden ääneen sanominen ja kirjaaminen mahdollistavat myös niiden saavuttamisen arvioinnin. Ellei tavoitteita ole määritelty, on arviointi niiden saavuttamisesta myös mahdotonta. (Rostila 2001, 10–17; Sipilä 2011, 56.) Mikäli asiakkaan ja työntekijän näkemys asiakkaan tilanteesta ja ongelmista poikkeaa toisistaan, on todennäköistä, että heidän arvionsa ratkaisujen ja muutosten keinoista ovat myös erilaisia (ks. Kananoja & Pentinmäki 1977; Rostila 2001).

Asiakkaan näkemyksen huomioiminen ei välttämättä tarkoita sitä, että vain asiakas on oikeassa määritelleessään tilannettaan. Yksi sosiaalityöntekijän tehtävistä voi olla auttaa asiakasta näkemään tilanteensa uudella tavalla ja toimimaan tarkoituksenmukaisesti ja aiemmasta poiketen tietyissä tilanteissa ja olosuhteissa (Kananoja & Pentinmäki 1977, 164). Tärkeää on myös lähteä liikkeelle niistä voimavaroista ja myönteisistä seikoista joita asiakkaalla ja tilanteessa on. Voimavarakeskeisessä työssä pyritään luomaan olosuhteita, joissa asiakas voi vahvistua, lisäämään asiakkaan sosiaalisia suhteita ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, uskotaan asiakkaaseen sekä vahvistetaan vuorovaikutusta ja asiakkaan uskoa itseensä (Rostila 2001, 40; Saalebey 1996).

Voimavaralähtöistä sosiaalityötä on etenkin lastensuojelun näkökulmasta kritisoitu. Vaarana on se, että ongelmien määrittelyä ja käsittelyä ei tehdä riittävästi, vaan halutaan ryhtyä välittömästi työskentelemään kohden ratkaisuja. Lasten ja vanhempien voimavaroja korostavan työmenetelmän on myös pelätty sivuuttavan lasten kärsimyksen (Kuronen 2004, 222). Kritiikki on aiheellista ja myös aikuisten kanssa tehtävässä työssä olisi tärkeää saada asiakasta muuttamaan pysyvästi

haitallista tai epärakentavaa tapaansa toimia. Tällöin myös toiminnan haitalliset vaikutukset läheisiin, kuten lapsiin vähenevät.

Ongelmia ei saa vähätellä, mutta niihin ei tulisi myöskään takertua. Auttavassa keskustelussa on keskeistä tuoda esiin uusia näkökulmia, joiden avulla asiakas kykenee näkemään ja erittelemään tilannettaan uudella tavalla. Tarkoituksena on saada asiakkaalle uusia tiedollisia ja ajatuksellisia välineitä oman toimintansa muuttamiseen ja ohjaamiseen. (Särkelä 2001, 76–89; Sipilä 2011.)

Tässäkin lähtökohdassa on kääntöpuolensa. Timo Toikko (2014) puhuu vastuullisen ja valitsevan asiakkaan paradigmasta, jossa asiakkaat nähdään vastuullisia valintoja tekevinä kansalaisina, joka valikoivat palvelunsa. Tämän lisäksi asiakkaat nähdään palveluiden kehittäjinä sekä toimijoina, joille on ulkoapäin annettava veloitteita, jotka aktivoivat heitä. (mt. 161–162.) Paradigman sisällä tasapainotellaan asiakkaan oikeuksien (valinta) ja velvollisuuksien (aktivointi) välillä. Asiakas nähdään samaan aikaan sekä aktiivisena toimijana että toiminnan kohteena. Samaan tapaan asiakkaan tehtävänä tilannearvioinnissa on siis paitsi antaa tietoa, myös osallistua tilanteen tulkintaan, tarvittavan muutoksen hahmottamiseen, ratkaisujen ja muutoksen keinojen valikointiin, niihin sitoutuminen ja työntekijään luottaminen prosessin eri vaiheissa (Rostila 2001; Särkelä 2001; Poikela 2010). Asiakas on sekä toimija että jossain määrin myös toiminnan kohde. Sosiaalityön ammattilaiselle tämä asettaa monia vaateita osaamisen suhteen.

4 **TILANNEARVIO SOSIAALITYÖN OSAAMISTA VAATIVANA PALVELUNA**

Arviointi on sosiaalityön ammattilaisen ydinosaa. Arvioinnin varassa on paljolti se, millaista tukea ja palveluita ihmiset sosiaalityöltä saavat (Crisp ym. 2003, iv). Tilannearvion tulisi olla itsessään auttava, elämäntilannetta jäsentävä ja voimavaraistava kokemus asiakkaalle. Tämä edellyttää työntekijän osaamista.

Anita Sipilä (2011, 39) on määritellyt arvioinnin yhdeksi sosiaalityön ammattitaidon osa-alueiksi. Hänen mukaansa sosiaalityön ammatin hallintaa voi jäsentää seuraavasti: Tarvitaan 1) taitoa kohdata asiakas, 2) taitoa tunnistaa, mistä on kysymys, 3) taitoa toimia ja 4) arvioinnin sekä kehittämisen taitoa. Tilannearviossa tarvitaan näitä kaikkia taitoja siten, että kykenee myös yhdistämään ne asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja hänen elämysyhteytensä laajempaan ympäristöön. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on kantaa vastuuta asiakaslähtöisyydestä, kokonaisvaltaisuudesta ja asiakkaan arjen ymmärtämisestä (Tuusa 2005, 81–83).

Sipilän (2011) hahmottelemat sosiaalityön ammattitaidon osat ovat kytköksissä toisiinsa. Ilman asiakkaan kohtaamisen taitoa on vaikea tunnistaa mistä asiakkaan tilanteessa on kysymys. Ilman tunnistamisen taitoa ei ole mahdollista toimia ja saada asiakasta innostettua ja motivoitua toimimaan. Mikäli arvioinnin taitoa ei ole, on hankala saada selville millaiset ratkaisut toimivat ja mihin rakenteisiin tulisi vaikuttaa, jotta sosiaalityön tarve yhteisöissä ja yhteiskunnassa vähenisi. Sosiaalityö edellyttää erilaista ja samaan aikaan käytössä olevaa osaamista, jossa yhdistyy teoreettinen ja käytännön tieto, suunnittelun ja toiminnan ulottuvuudet sekä kuulemisen ja vuorovaikutuksen taidot.

Nämä sosiaalityön ammattitaidon osat näkyvät myös Arja Jokisen (2014) tutkimuksessa, jossa hän selvitti aikuissosiaalityön tekijöiden onnistumisen tarinoita. Jokinen (2014) jaotteli tarinat kolmeen erilaiseen tyyppiin: kriisiaputarina, suhdetarina ja palvelujärjestelmätarina. Kriisiaputarinoissa kyse on useimmiten uusista asiakkaista, joilla on äkillinen kriisi. Tähän kriisiin työntekijöiden mukaan on saatu apua usein jo yhdellä tapaamiskerralla, jolloin kriisitilanne tunnistetaan ja saadaan selvitettyksi (mt. 261). Tunnistamisen taito on tällaisessa onnistumisessa erityisen tärkeää. Suhdetarinoissa (Jokinen 2014, 261) onnistuminen kohdentuu erityisesti asiakkaassa tapahtuvan muutokseen, toimijuuden vahvistumiseen ja voimaantumiseen. Tällöin saattaa sosiaalityön ammattilaisen kohtaamisen taito olla etusijalla, asiakas tuntee itsensä tärkeäksi ja näkee itsensä uudella tavalla. Jokisen (2014) palvelujärjestelmätarinoissa on kyse pitkistä asiakassuhteista, jotka johtavat esimerkiksi asiakkaan työllistymiseen. Näissä tarinoissa pääroolin voi saada toiminnan taito, ymmärrys siitä, millaiset toimet ja toimenpiteet johtavat myönteiseen tulokseen asiakkuuden eri vaiheissa sekä pitkäjänteisyys.

Onnistumisten taustalla on aina taito tunnistaa mistä asiakkaan tilanteessa on kyse, sekä siitä että luodaan hyvä suhde asiakkaaseen. Anita Sipilä (2011, 41) on todennut, että ”Sosiaalityössä taito tulkita ja tulkita takaisin on herkkyyttä havaita erilaisia asioita. Se on tunteva vuorovaikutussuhde, joka merkitsee tunteiden vastavuoroisuutta.” Vuorovaikutus ei aina ole harmonista ja asiakkaalla sekä työntekijällä voi olla hyvinkin erilainen näkemys siitä, mistä on kyse. Tällöin on tärkeää saada yhdessä sovittua tavoite, millaista ja mihin kohdistuvaa muutosta haetaan. Yhteinen ymmärrys tavoitteesta edellyttää sosiaalityön tekijältä taitoa koota kokonaiskuva erilaisia tietoja yhdistelemällä ja tarkastelemalla niitä aina suhteessa johonkin (Rostila 2001, 64–73). Työntekijä hakee ja soveltaa tietoa sitoen sitä kontekstiin ja pyrkien ongelmanratkaisuun (Schön 1983, 310–311).

Sosiaalityöntekijä tulkitsee yhtäaikaisesti asiakkaan tilannetta suhteessa teoreettiseen tietoon sekä ylläpitää dialogista suhdetta asiakkaisiin. Asiakasta autetaan löytämään omat tavoitteensa ja luottamaan tulevaisuuteen sekä uskomaan muu-

toksen mahdollisuuteen (Sipilä 2011, 56). Tavoitteen on kuitenkin oltava sellainen, että asiakkaan tilanne ja toimintakyky huomioiden, sen saavuttaminen on mahdollista (Särkelä 2001, 79). Toimintakyky ei kuitenkaan ole ainoa tavoitteiden saavuttamisen este. Kuntien budjetit ja tarjolla olevat palvelut rajaavat usein sitä, mitä voidaan tavoitella (Poikela 2010).

Ongelmanratkaisuprosessi asiakkaan kanssa yhteistyössä on psykososiaalista työtä ja työntekijä tarvitsee taitoa kuunnella sekä kykyä empatiaan. Tuki ja kontrolli ovat läsnä samanaikaisesti. (Sipilä 2011, 58.) Sosiaalityöntekijälle tärkeä taito on auttaa asiakasta näkemään toivoa ja vahvistamaan pieniäkin vahvuuksia ja mahdollisuuksia (Perlman 1979; Richmond 1917; Sipilä 2011). Tällaisessa psykososiaalisessa työssä korostuu kumppanuus, asiakaskeskeisyys ja dialogisuus. Taustalla on humanistinen ja positiivinen ihmiskuva jossa ajatellaan muutoksen olevan aina mahdollista. (Sipilä 2011, 59.)

Ritva Poikela (2010) on kehittänyt asiakaslähtöisyyden sijaan toimintalähtöistä työskentelytapaa, jolloin auttaminen ja asiakas hahmotetaan toiminnallisena prosessina. Prosessin edetessä syntyy ja asiakas saa käyttöönsä uusia resursseja. Asiakkuus muuttuu prosessin edetessä ja sen vuoksi tilanearviossa tarkastelun kohteena on asiakkaan arki dynaamisena ja systeemisenä ja moninaisten suhteiden kautta rakentuvana toimintana. Keskeistä on asettaa keskiöön asiakkaan omat merkityksenannot. (Poikela 2010, 225.)

Asiakkaiden merkityksenantojen korostaminen tuo esiin se, että sosiaalityötä tehdään tavallaan erilaisissa väleissä. Asiakkaan ja työntekijän merkityksenannot ja tulkinnat sekä niiden väliset erot ovat tällaisia välejä. Muita välejä voivat olla esimerkiksi asiakkaan ja hänen läheistensä väliset erot, asiakkaan tarpeiden ja tarjolla olevien palveluiden väliset erot, yhteiskunnan odotukset asiakkaita kohtaan ja asiakkaiden tosiasialliset tavoiteltavat mahdollisuudet. Näiden välien ja erojen vuoksi ammattilaisen osaamisessa on asiakkaan tilanearvioinnin lisäksi tärkeää myös palveluprosessia ohjaava työ sekä rakenteellinen sosiaalityö (vrt. Tuusa 2005, 81–83; Sipilä 2011, 68). Työntekijän tehtävänä on etsiä ja koota tietoa, tehdä tulkintoja ja tuoda esiin esteitä ja mahdollisuuksia – tehdä tilanearviointia.

LÄHTEET

- Ahla, M. & Tarvainen, L. 1959. Henkilökohtainen huolto. Porvoo: WSOY.
- Aspinwall-Roberts, E. 2012. Assessments in social work with adults. Maidenhead, Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Congress, E. 2012. Assessment of adults. Teoksessa: M. J. Holosko, C. N. Dulmus, & K. M. Sowers (eds.) Social work practice with individuals and families: Evidence-Informed assessments and interventions. Hoboken, NJ: John Wiley, 125–145.
- Crisp, B., Anderson, M., Orme, J. & Green Lister, P. 2003. Learning and teaching in social work education. Assessment Knowledge Review 1. [Verkkojulkaisu]. London: Social Care Institute for Excellence. [Viitattu 2.1.2018]. Saatavana: <https://www.scie.org.uk/publications/knowledgereviews/kr01.pdf>.
- Fook, J. 2002. Social work: Critical theory and practice. London: Sage.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H. & Larsen, J. A. 2002. Direct social work practice: Theory and skills. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing.
- Jokinen, A. 2014. Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa: R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 198–218.
- Kananoja, A. & Penttinen, A. 1977. Yksilökohtainen sosiaalityö: Teoria ja käytäntö Porvoo: WSOY.
- Karvinen, S. 1991. Työnohjaus sosiaalityön ammatillisuuden vaalijana. Teoksessa: R. Granfelt, H. Jokiranta, S. Karvinen, A.-L. Matthies & A. Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan Keskusliitto, 131–173.
- Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi: Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Stakes. Työpapereita 17/2008. [Viitattu 2.1.2018] Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75668/T17-2008-VERKKO.pdf>
- Kivipelto, M. & Kotiranta, T. 2011. Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? Janus 19 (2), 122–142.
- Kuronen, M. 2004. Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. Janus 12 (2), 217–225.
- L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.
- Miller, R. L. & Campbell, R. 2006. Taking stock of empowerment evaluation. American journal of evaluation 27 (3), 296–319.
- Perlman, H. H. 1979. The heart of helping people. Chicago: The University of Chicago Press.
- Poikela, R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa: Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteellisen laitoksen julkaisuja 2010: 15. [Viitattu 22.1.2018]. Saatavana: <https://core.ac.uk/download/pdf/14918858.pdf>.
- Raunio, K. 2010. Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? Janus 18 (4), 387–395.
- Richmond, M. 1922. What is social case work? An introductory description. New York: Russell Sage Foundation.
- Richmond, M. E. 1917. Social diagnosis. [Verkkojulkaisu]. New York: Russell Sage Foundation. [Viitattu 25.2.2018]. Saatavana: https://archive.org/stream/socialdiagnosis00richiala/socialdiagnosis00richiala_djvu.txt.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. SoPhi 61. [Viitattu 2.1.2018]. Saatavana: https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3

Saalebey, D. 1996. The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social work* 41 (3), 296–305.

Schön, D. A. 1983. *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books Inc.

Sipilä, A. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet: Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. [Verkkojulkaisu]. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. *Dissertations in social sciences and business studies* 28. [Viitattu 2.1.2018]. Saatavana: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf

Särkelä, A. 2001. *Välittäminen ammattina: Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Tampere: Vastapaino.

Toikko, T. 2014. Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa: R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 161–171.

Toikko, T. 2009. Tapauskohtainen sosiaalityö. Teoksessa: M. Mäntysaari, A. Pohjola & T. Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 271–291.

Tuusa, M. 2005. Sosiaalityö ja työllistyminen: Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Webb, S., A. 2001. Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work. *British journal of social work* 31 (1), 57–79.

Whittington, C. 2007. *Assessment in social work: A guide for learning and teaching*. [Verkkojulkaisu]. London: Social Care Institute for Excellence. [Viitattu 2.1.2018]. Saatavana: <https://www.scie.org.uk/publications/guides/guide18/files/guide18.pdf>.

Zechner, M. 2007. Puolisoitaan hoivaavien luottamus vanhuspalveluihin. Teoksessa: M. Seppänen, A. Karisto & T. Kröger (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö: Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 139–166.



II

Prosesseja

PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PROSESSI

Jutta Paavola, VTL, hankejohtaja

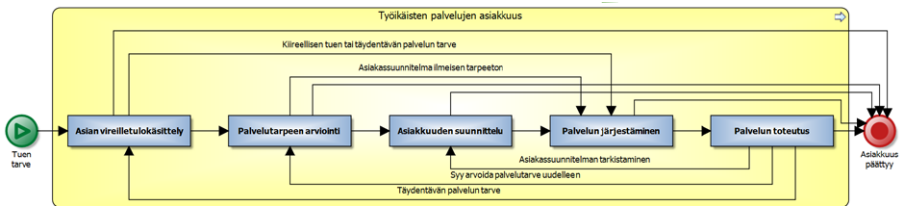
PRO SOS -hanke, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus, SONet BOTNIA

Markku Hallikainen, VTM, hankekoordinaattori

PRO SOS -hanke, Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oy Vasso Ab

1 JOHDANTO

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämistyössä on tunnistettu viisi sosiaalihuollon palveluprosessia. Palvelutarpeen arviointi on yksi näistä prosesseista. Sen lisäksi asian vireilletulokäsittely, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus muodostavat omat prosessinsa. Prosessien perusrakenne on samanlainen kaikissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä¹. (Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit 2017.)



Kuvio 1. Työkäisten palvelujen asiakkuus (Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit 2017).

Prosessi tarkoittaa yleisesti kehityskulkua. Se on suoritettavien toimenpiteiden sarja, joka tuottaa määritellyn lopputuloksen. Prosesseja pyritään mallintamaan niiden kehittämisen vuoksi, jotta vaikutusalueen laatua, tehokkuutta ja tuottavuutta voitaisiin ohjata ja parantaa. Sosiaalitoimiston käytännössä vaiheisiin jaettu prosessimainen työskentely voi tuntua monimutkaiselta ja aikaa vievältä. Toisaalta systemaattinen työskentely voi auttaa työntekijää ja asiakasta sekä yhteistyökumppaneja hahmottamaan tilannetta kokonaisvaltaisesti ja tavoitteellisesti. Sosiaalityön prosessin vaiheittainen erottelu voi toimia käytännöllisenä

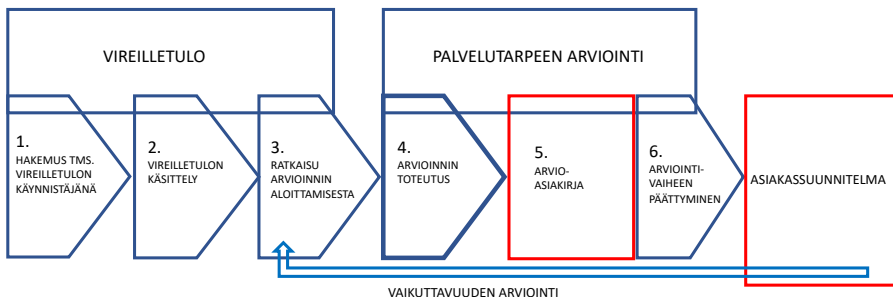
työvälineenä. Jäsentämällä työnsä vaiheet sosiaalityöntekijä voi tehdä työnsä näkyväksi ja konkretisoida sen etenemistä. Sosiaalityö on prosessuaalista toimintaa ja asiakkuusprosessin sujuva eteneminen vaatii edellisen vaiheen jonkin asteisen toteutumisen. (Niskala 2008, 70–72.)

Palvelutarpeen arviointi tapahtuu tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Se poikkeaa lääketieteen diagnosoinnista, joka perustuu käypä hoito -tiedon soveltamiseen jonkin oireen helpottamisessa. Lähtökohtana on, että terveydentilassa on jotain pielessä. Sosiaalisestikin voi elämä olla raiteiltaan. Sosiaalityössä palvelutarpeen arviointi hyvin toteutettuna on yhteinen ponnistus asiakkaan kanssa. Kaikki ympäröivä, ”sosiaalinen” vaikuttaa tilanearviointiin (ks. Minna Zechner ja Tytti Hytti tässä teoksessa).

Työntekijän ja asiakkaan yhteinen näkemys toivotusta lopputuloksesta ja asiakkaan tietoisuus prosessin vaiheista tuottavat parhaan tuloksen. On syytä muistuttaa, että arviointiprosessi ei ole suoraviivainen. Kaikki mitä tapahtuu sen aikana, on jatkuvassa muutoksessa, joten suoraviivaisena esitetty prosessi ei anna oikeaa kuvaa arvioinnin luonteesta. Vaikka arviointi on suunnitelmallista, jokainen tilanne, ongelma tai eri tasoiset ympäristön vaikutukset asiakkaaseen on prosessissa läsnä asiakkuuden alusta loppuun.

Hyvä asiakastyö huomioi prosessin moniulotteisuuden mutta samalla on pidettävä mielessä lain edellyttämät vaiheet. Suomalaisessa sosiaalityössä korostuu lainsäädännöllinen ohjaus. Spiraalimaisessa, vaikutuksille alttiin palvelutarpeen arvioinnin prosessin kuluessa on pidettävä mielessä THL:n ohjeistus asiakirjoihin kirjaamisesta, jota yhtenäisen toimintatavan vuoksi on noudatettava.

THL:n määrittämään palvelutehtäväluokitukseen perustuu koko sosiaalihuollon asiakirjahallinto ja käyttöoikeudet (Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksista 2016). Palvelutehtäväluokitusta hyödynnetään sosiaalihuollon asiakirjahallinnossa, asiakkuuden hallinnassa, asianhallinnassa ja ammattihenkilöiden käyttöoikeuksissa asiakastietoihin. Myös sosiaalihuollon palveluprosessien kuvaukset perustuvat palvelutehtäväluokitukseen. Palvelutarpeen arvioinnin prosessin kuvauksessa on muistettava, että aikuissosiaalityössä ja sen edustamassa työikäisten palvelutehtävässä voidaan tehdä kirjauksia myös muihin, esim. lapsiperheiden palvelujen tai päihdepalvelujen palvelutehtäviin. Prosessikaavio (ks. Kuvio 2) auttaa ymmärtämään asiakkuuden vaiheittaista etenemistä ja eri vaiheiden painotusta.



Kuvio 2. Asian vireilletulo ja palvelutarpeen arviointi vaiheittain.

Tässä luvussa pureudumme sosiaalihuollon asiakkuuden kahteen ensimmäiseen vaiheeseen: vireilletuloon ja arviointiin. Vireilletulo ja varsinainen palvelutarpeen arviointi muodostavat kiinteästi toisiinsa sidoksissa olevan kokonaisuuden. Olemme jäsentäneet vireilletuloa ja palvelutarpeen arviointia edelleen kuuteen vaiheeseen, joita kuvaamme yksityiskohtaisemmin seuraavissa alaluvuissa.

2 ASIAN VIREILLETULO

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi käynnistyy asian vireilletulosta,

A) kun henkilö hakee kirjallisesti tai suullisesti sosiaalihuollon palveluja tai

B) hänen mahdollinen palvelujen tarpeensa on muulla tavoin tullut sosiaalihuollon työntekijän tietoon.

Asian vireilletulo kirjataan aina asiakastietojärjestelmään ja samalla alkaa sosiaalihuollon asiakkuus.

Kunnat ovat julkaisseet internetsivuillaan sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen hakemuslomakkeita. Lomakkeissa pyydetään vapaamuotoisesti perustelemaan, miksi sosiaalipalvelua tarvitaan ja/tai valitsemaan valikosta sosiaalipalvelu, jota hakee. Valikkolomakkeiden ongelmana on, että asiakkaan on lähtökohtaisesti tunnettava sosiaalihuoltolaki ja ymmärrettävä palvelujen sisällöt kyetäkseen valitsemaan oikean palvelun. Valtakunnallisesti yhteneväisen työikäisten palvelujen hakemus -asiakirjan perusrakenne on valmisteilla Sosmeta-palvelussa 3.

Hyvään hallintomenettelytapaan kuuluu nähdä hakemus palvelutarpeen arviointia koskevana asiakkaan omalla pyyntönä. Tällöin vasta arvioinnin kautta tulee

määritellyksi tarkemmin se, mitä asiakas on itse asiassa hakenut. Tarvittaessa tulisi pystyä ohjaamaan, neuvomaan ja saattamaan asiakasta hakemaan palvelua toisaalta. Aikuissosiaalityössä asiakkaalla voidaan tunnistaa mahdollisuuksia esimerkiksi Kelan etuuksiin ja palveluihin tai vammaispalveluihin. (L 6.6.2003/434.)

Varsinaisia hakemuksia yleisemmät asian vireilletulotavat ovat yhteydenotto ja ilmoitus. Yhteydenotto on muun viranomaisen tai toimijan yhdessä asiakkaan kanssa tai hänen suostumuksellaan otettu kontakti kunnan sosiaalihuoltoon (L 30.12.2014/1301). Ilmoitus puolestaan on ilman asiakkaan lupaa tehtävä yhteydenotto. Myös yksityinen henkilö voi ilmoittaa aikuista koskevasta huolestaan sosiaalihuoltoon.

Ensisijainen menettelytapa tulisi olla yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan luvalla tehty yhteydenotto sosiaalihuoltoon. Sosiaalihuollossa tulisikin pyrkiä aktiivisesti ohjaamaan muita viranomaisia toimimaan tämän menettelytavan mukaisesti ja huolehtia siitä, että yhteydenottoa koskeva menettelytapa ja lakipykälä on muille viranomaisille tuttu. Myös yksityisen henkilön kohdalla voidaan kannustaa avoimeen, ilmoittajan henkilöllisyyden kertovaan toimintatapaan, milloin se yhteydenottajan turvallisuuden näkökulmasta on mahdollista.

Kunnat ovat eri tavoin pyrkineet madaltamaan kynnystä sosiaalihuollon yhteydenoton suhteen. Yhden puhelinnumeron tai internetissä kunnan internetsivujen etusivulla olevan apua-napin (Kuvio 3) kautta mahdollinen yhteydenotto sosiaalipalveluihin on yleistynyt käytäntö, joka edistää sosiaalityön saavutettavuutta ja sitä kautta asioiden vireille tuloa.



Kuvio 3. Apua-nappi (Raision kaupunki 2019).

Myös erilaisilla matalan kynnyksen palveluilla ja etsivällä työllä on aikuissosiaalityössä perinteinen tehtävänsä. Ilman asianomaisen suostumusta tehtävä ilmoitus on mahdollinen, kun ilmoittaja on arvioinut ilmoitusta koskevan henkilön olevan ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai lapsen etu sitä vaatii. Erytynen velvollisuus ilmoittamiseen on sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 35§ ensimmäisen momentin tarkoit-

tamilla henkilöillä ammattitehtävissään mm. koulukuraattorina, poliisina, Työ- ja elinkeinotoimiston työntekijänä ja terveydenhuollon työntekijänä.

2.1 Ilmeisen tuen tarpeessa olevan määrittelyä

Ilmoitusvelvollisuuden omaavilla ammattihenkilöillä on haasteenaan tunnistaa Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) tarkoittama ilmeisen tuen tarpeessa oleva henkilö, josta heillä on mahdollisuus tehdä ilmoitus ilman asianomaisen suostumusta. Tällaisen henkilön määrittelyä ei laissa erityisemmin avata. Miten esimerkiksi työ- ja elinkeinoviranomainen tai Kelan ammattilainen voi tunnistaa henkilön, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai milloin lapsen etu sitä erityisesti edellyttää.

Fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn vajeet, sairaudet ja vammat saattavat johtaa siihen, että joku voidaan tulkita sosiaalihuoltolain tarkoittamaksi ilmeisen tuen tarpeessa olevaksi henkilöksi. Nämä kriteerit ovat löydettävissä vanhuspalvelulain (L 28.12.2012/980) § 3:n toisesta kohdasta kuvaamassa iäkkään henkilön määrittelyä. Aikuisen kohdalla haasteet voivat näkyä esimerkiksi terveyttä uhkaavan sairaudenhoidon tai toistuvana toimeentulosta ja taloudesta huolehtimisen laiminlyönteinä, muistamattomuutena tai sekavuutena. Henkilö voi silmin nähden laiminlyödä omaa hygieniaansa tai kodinhoitoaan.

Koska tuen tarpeessa olevan tunnistamisen taitoja tarvitaan muuallakin kuin sosiaalihuollossa, on PRO SOS -hanke yhteistyössä Kelan ja pääkaupunkiseudun kuntien kanssa kehittänyt Kelan elämäntilannekartoituksen tueksi työvälineen, joka auttaa tunnistamaan sosiaalihuollon tuen tarpeessa olevan asiakkaan. Työväline on huoneentaulutyypinen ohje elämän osa-alueista, joihin esimerkein on kytketty huolta herättäviä elämäntilanteita. Työvälineen käyttöä on mahdollista laajentaa myös muille sosiaalityön sidosryhmille, esimerkiksi terveydenhuoltoon tai Työ- ja elinkeinotoimistoihin. (Huolen tunnistamisen malli 2019.)

Sosiaalialan ammattilaisen, joka vastaanottaa ilmoituksen tai yhteydenoton, on syytä varmistaa, että ilmoittaja on tietoinen yhteydenoton lakiperusteisuudesta ja miten asia kirjataan sekä miten sosiaalihuollon prosessi pääsääntöisesti etenee. Ilmoituksen osalta on syytä auttaa ilmoittajaa määrittelemään ne perusteet tai todisteet, miksi ilmoittaja on katsonut henkilön ilmeisen kykenemättömäksi ja kirjata nämä ilmoitukseen tai vireilletulon asiategsteihin. Hyvä ja ohjaava sekä sosiaalihuollon prosesseja avaava toimintatapa edistää sosiaalihuollon ja sosiaalityön läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta kumppanina.

2.2 Yhteydenoton lakiperusteet

Vireilletulon asiakirjoihin on suotavaa kirjata laki- ja pykäläviittaus, jonka perusteella yhteydenotto on tehty. Edellä on kuvattu lähinnä Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) perusteella tehtäviä yhteydenottoja, mutta kontakti sosiaalihuoltoon voi perustua myös muuhun lainsäädäntöön. PRO SOS -hankkeessa luodun Kelan ja kuntien yhteistoimintamallin asiakasprosessin yhteydessä on kuvattu vireilletulon lakiperusteita, joissa Kela toimii asian vireille panijana (Luonnos Kelan ja kunnan sosiaalityön yhteistoimintamallista 2018). Tällaisia ovat täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotukihakemuksen siirtäminen kuntaan, toimeentulotuen perusosan alentaminen, perustoimeentulotuen saaminen ja tulottomuus. Tämän lisäksi lainsäädäntö velvoittaa yhteydenottoon myös työllistymisen ja kotouttamisen osalta. Lisäksi lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417) ja laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (L 28.12.2012/980) voi olla peruste yhteydenotolle sosiaalihuoltoon. Taulukossa 1 on koottuna lait, minkä toimijan vastuulla ilmoituksen tekeminen voi olla sekä muutamia huomioita.

Taulukko 1. Ilmoitusperusteet kunnan sosiaalihuoltoon.

ASIA	LAKI	VELVOITETTU	HUOMIOITA
Täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotukihakemuksen siirtäminen kuntaan	Laki toimeentulotuesta 1412/1997 (ToTUL) §14 d	Kela	Käsitellään toimeentulotukihakemuksena, mutta voi johtaa laajempaan palvelutarpeen arviointiin erityisesti esim. ehkäisevän toimeentulotuen yhteydessä
Toimeentulotuen perusosan alentaminen	Laki toimeentulotuesta (ToTUL) 1412/1997 §10	Kela	Suunnitelma toiminnasta asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi
Perustoimeentulotuen saaminen ja tulottomuus	Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 (Kuty-Laki) § 5	Kela ja Te-toimisto	Aktivointisuunnitelma
Kotoutuminen	Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 10	Kela	Kotoutumissuunnitelma ja alkukartoitus
Työllistyminen	Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014 § 2	Te-toimisto	Monialainen työllistymissuunnitelma
Sosiaalihuollon tarve	Sosiaalihuoltolaki (SHL) 1301/2014 § 35	Terveystieteiden ammattihenkilö, sosiaaliterapeutti, sosiaaliohjaaja, opettaja, liikuntatoimintatutkija, lasten päivähoito, pelastuslaitos, hätäkeskuslaitos, Tulli, poliisi, Te-toimisto, Kela, ulosottoviranomainen	Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Lastensuojelun tarve	Lastensuojelulaki (LSL) 417/2007 § 25	Sosiaali- ja terveydenhuolto, lasten päivähoido, opetustoimi, nuorisotoimi, poliisitoimi, Rikosseuraamuslaitos, palo- ja pelastustoimi, ... (jne).	Palvelutarpeen arviointi ja LSLS-lain mukaisen palvelujen ja tuen tarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma
Ikääntyneen tarve	Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 § 25	Terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalitoimi, pelastustoimi, hätäkeskus, poliisi	Palvelutarpeen selvittäminen ja palvelusuunnitelma

2.3 Miksi asiakkuuteen?

Kelan tilastotietokanta Kelastosta on mahdollista tarkastella Kelan kunnan sosiaalihuoltoon siirtämien hakemusten ja tehtyjen ilmoitusten määriä. Kela tilastoi siirrot kuuden eri muuttujan mukaisesti; ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotukihakemusten siirtäminen, alennetun perusosan vuoksi ilmoitetut, sosiaalihuollon tarpeessa olevat, sekä alle 25-vuotiaan, yli 25-vuotiaan ja maahanmuuttajan pitkäaikainen toimeentulotuen tarve.

Kelan tekeminen ilmoitusten määrä on kasvanut lähes 15 prosenttia vuodesta 2017 vuoteen 2018. Pääasiallinen ilmoitusten syy on ollut ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotukihakemuksen siirtäminen kuntaan. Näiden ilmoitusten määrä on kuitenkin vähentynyt lähes 11 000:lla kun taas sosiaalihuoltolain perusteella ja alennetun perusosan vuoksi tehtävät ilmoitukset ovat lisääntyneet.

Taulukko 2. Kelasta kuntiin lähetetyt ilmoitukset ja toimeentulotukihakemukset 2017 ja 2018 (Suomen virallinen tilasto 2019).

KELASTA KUNTAAN SIIRRETYT - SYY	2017	2018
Kaikki yhteensä	129 740	137 338
Toimeentulotukihakemuksen siirtäminen	81 211	70 670
Alennettu perusosa	24 449	27 584
Sosiaalityön tarve	9 655	12 900
Alle 25-v. tt-tuen saaja	12 626	11 249
Yli 25-v. tt-tuen saaja	-	14 145
Maahanmuuttaja	1 799	790

Kelan lisäksi aikuissosiaalityön keskeinen yhteistyökumppani ja asiakkuuteen ohjaava taho on Työ- ja elinkeinotoimisto. Käytännössä iso osa kuntien aikuissosiaalityöstä kohdentuu ns. aktiivintyöhön, eli aktiivintyötoiminnan täyttävien työttömien kanssa tehtävään yhteiseen työskentelyyn (aktiivintyösuunnitelmat ja kuntouttavan

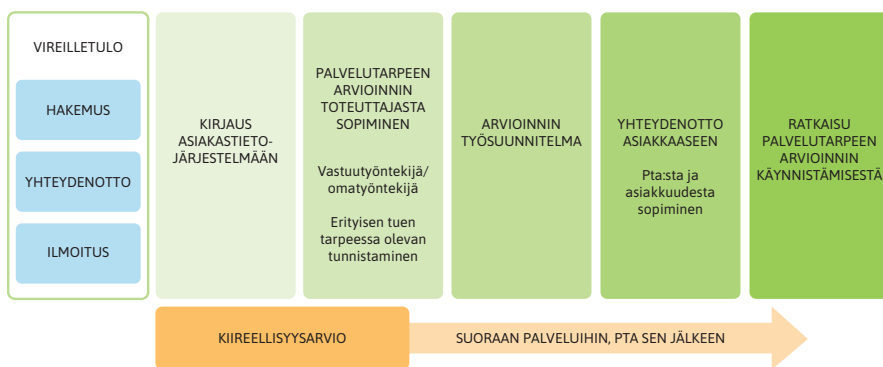
työtoiminnan järjestäminen) ja työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Kuntien organisaatorakenteista johtuen näiden asiakasryhmien kanssa tehtävä työskentely on voitu erottaa omaksi kokonaisuudekseen kunnassa, mutta lähtökohtaisesti palvelu on sosiaalihuoltolain perusteella järjestettävää työikäisten sosiaalipalvelua. Myös aktivointiin ohjautuvalla asiakkaalla tulisi olla oikeus ennen aktivointisuunnitelmaa tai sen yhteydessä saada palvelutarpeensa arvioiduksi.

Kelan ja Työ- ja elinkeinotoimiston ohella aikuisen sosiaalihuoltoasian vireilletulon ohjaajina toimivat usein eri terveydenhuollon yksiköt, rikosseuraamuslaitos, päihde- ja mielenterveysyksiköt, oppilaitokset, poliisi ja sosiaalihuollon lapsiperheiden palvelut tai lastensuojelu. Myös asiakkaat itse ja heidän lähiomaisensa voivat ottaa suoraan yhteyttä aikuissosiaalityöhön.

Kristiina Rajasaari (2018) tutki opinnäytetyössään sosiaalitoimeen tulleita ilmoituksia sosiaalialan työntekijöiden lyhyiden kertomusten avulla. Hän jäseni yhteydenottoja neljän teeman kautta: asumiseen liittyvät syyt ja huolet, moninaiset elämän haasteet, taloudelliset vaikeudet ja akuutit avun tarpeet. Usein ensisijaisen huolen taustalta löytyi asiakkaiden päihde- ja mielenterveysongelmia, jotka vaikuttivat asiakkaisen toimintakykyyn ja elämänhallintaan. Rajasaaren (2018) työssään viittaamissa muissa tutkimuksissa ovat tulokset olleet samansuuntaisia. Asumiseen, toimeentuloon ja talouteen sekä työllistymiseen liittyvät seikat ovat aikuissosiaalityöhön ohjautumisen päälimmäisiä syitä.

3 VIREILLETULON KÄSITTELY JA RATKAISU ARVIOINNIN ALOITTAMISESTA

Vireilletulovaihe voidaan jäsentää edelleen alavaiheisiin, joita tässä on syytä tarkastella lähemmin. Olemme jäsentäneet vireilletulon vaiheita seuraavan kuvan mukaisesti:



Kuvio 4. Vireilletulo vaiheineen.

3.1 Vireilletulon kirjaaminen

Vireilletulon käsittelyyn liittyy paljon organisaatiossa sovittavia käytäntöjä siitä, miten menetellään työnjaon ja kirjaamisen suhteen. Hyvänä lähtökohtana voidaan pitää, että vireilletulon kirjaa se, joka asiasta on ensinnä saanut tietää. Kiireettömät hakemukset, yhteydenotot ja ilmoitukset ohjataan todennäköisemmin sosiaalityön toimistosihteerien vastaanotettavaksi tai sosiaalityöntekijöille tai -ohjaajille erilaisten sovittujen päivityskäytänteiden kautta.

Aikuista koskeva asian vireilletulo kirjataan asiakastietojärjestelmään yleensä erillisen yhteydenottolomakkeen kautta. Vireilletuloasiakirjan sisältö ja kirjaamisnäkyvä vaihtelee jonkun verran ohjelmistotoimittajan mukaan, mutta pääperiaatteet ovat samat. Asiakirjaan kirjataan tietolähteen tiedot, yhteydenottotyyppi, asian sisältö ja miten asiaa on käsitelty. Pääsääntöisesti vireilletuloasiakirja kattaa koko palvelutarpeen arviointi -prosessin ja sinä aikana syntyneet asiakirjat ja se sulkeutuu vasta kun palvelutarpeen arviointi on päätetty ja varsinainen asiakkuus alkaa.

Valitettavasti kuntien käyttämät vireilletulon tilastointitavat ovat monenkirjavat ja monin paikoin puutteelliset. Valtakunnallisesti haasteena on vireilletulosyiden luokittelemattomuus vireilletuloasiakirjoissa, jolloin metatietoa asiakkaaksi tulon syistä ei pystytä systemaattisesti kokoamaan valtakunnallisesti tai edes alueellisesti. Tämä puute tulisi korjata pikaisesti. Kansallisessa koodistopalvelussa on luotu tuen tarpeille koodit, mutta näiden luokittelujen tunnettuus ja käyttö on vielä varsin vaatimatonta (Kansallinen koodistopalvelu, Sosiaalihuolto -Tuen tarve 2019). Yhdenmukaistuvat asiakkuuden vireilletulon syykoodit antaisivat jatkossa mahdollisuuden saada alueellista vertailutietoa, sekä tehdä paremmin näkyväksi koko aikuissosiaalityön tehtäväkenttää.

3.2 Kiireellisyysarvio

Vireilletulokäsittelyn alussa on arvioitava asiakkaan tilanteen kiireellisyyttä. Asian kiireellisyyden takia ei laajaan palvelutarpeen arviointiin ennen sosiaalipalvelujen käynnistymistä aina ole mahdollisuutta. Kiireellisyydestä voidaan hahmotella kaksi vakavuusasteeltaan vastakkaista esimerkkiä. “Eläköityneen päihteiden pitkäaikaiskäyttäjän pieni yllättävä elämäntapahtuma, johon tarvitaan pikaisesti apua vielä perjantaina iltapäivällä” ja toisaalta “perheen kodin tuhoutuminen tulipalossa pakkasyönä, mistä saatiin heti aamulla tieto sosiaalipäivystyksestä”. Sosiaalihuoltolain mukainen päätös voidaan tehdä toteamalla, että aikaa vievä palvelutarpeen arviointi on katsottu ilmeisen tarpeettomaksi. Palvelutarpeen arvioinnin voi sitten tarpeen vaatiessa aloittaa, jos ensimmäisessä esimerkissä uusien sosiaalipalvelujen tuki on jatkossakin tarpeen, ja jälkimmäisessä, jos hätämajoituksen lisäksi tarvitaan muutakin apua.

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2017) korostetaan Perustuslain mukaista jokaisen oikeutta välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon. Sosiaalisen tuen tarve tulee siis saada selvitettyksi viipymättä siten, etteivät henkilön perustuslailliset oikeudet vaarannu. Laissa ei ole määritelty määräaikoja. Sosiaalihuollon toimintayksiköissä kannattaa sopia perustyön ja päivystyksen roolit kiireelliseen avuntarpeeseen vastaamisessa.

3.3 Palvelutarpeen arvioinnin toteuttajasta sopiminen

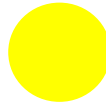
Organisaatioissa sovittaviin menettelytapoihin kuuluu myös palvelutarpeen arviointiprosessin läpiviennistä vastaavasta työntekijästä sopiminen. Organisaatiot ovat saattaneet sopia erilaisista tiimikäsittelyistä, joissa vastuutyöntekijästä päätehtään. Asiakkuudet voivat ohjautua myös vastaavien työntekijöiden kautta tai aakkosittain, asiantuntija-alueittain tai muutoin sovitusti suoraan työntekijöille. Myös vireilletulon syy tai huolen luonne voi vaikuttaa asiakkaiden ohjautumiseen eri työntekijöille. Alla on esimerkki huolen luonteen määrittelyyn pohjautuvasta asiakassegmentoinnista.

Asiakkuuksien segmentointi



Vihreät

- Ei tarvetta moniammatilliselle tiimille
- Huoliin pystytään selkeästi vastaamaan omassa yksikössä



Keltainen

- Asiakkaan tukemiseen tarvitaan moniammatillista yhteistyötä
- Huolet ovat moninaiset ja yksikön tuki ei riitä asiakkaan auttamiseen
- Tarve konsultaatiolle

Kaarina  kaarina.fi

Kuvio 5. Asiakkuuksien segmentointi Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluissa (Vierikko & Vuoria 2018).

Arvioinnin toteuttajasta sovittaessa voidaan myös jo ensimmäisen kerran todeta, että palvelutarpeen arviointia ei tehdä, mutta myös silloin tulee sopia kuka asiasta kirjaa ratkaisun ja millä perusteilla.

Aikuissosiaalityön kentällä on ollut hämmennystä siitä, tuleeko asiakkaalle nimetä omatyöntekijä jo palvelutarpeen arvioinnin ajaksi. Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301) 34§ todetaan, että sosiaalihuollon asiakkuus alkaa vireilletulon käsittelyn aloittamisesta ja 42§ toteaa, että asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä, ellei asiakkaalle ole nimettynä jo muuta palvelusta vastaavaa henkilöä. Palvelutarpeen arviointia käsittelevässä pykälässä 36§ puolestaan todetaan, että arvioinnista vastaa tarkoituksen mukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Edellä mainitut pykälät mahdollistavat, että organisaatioissa ratkaistaan, miten asiassa menetellään. On täysin mahdollista kirjata vastaava sosiaalihuollon ammattihenkilö, joka vastaa palvelutarpeen arvioinnista ja vasta varsinaisen asiakkuuden alkaessa arvioinnin jälkeen määritellään omatyöntekijä, mikäli se on tarpeellista. Asiakkuuden kokonaisuuden kannalta olisi suotavaa, että organisaatioissa haetaan ratkaisuja, joissa palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä voisi jatkaa asiakkaan omatyöntekijänä tai muuna palvelusta vastaavana henkilönä arviointivaiheen jälkeen jatkuvuuden turvaamiseksi (ks. Anu Paanasen luku tässä teoksessa).

Palvelutarpeen arvioinnista vastaavan ammattihenkilön nimeämiseen liittyy omatyöntekijän nimeämisen lisäksi myös toinen hämmäntävä määrittelykohta, sillä sosiaalihuoltolaki (L 30.12.2014/1301) edellyttää erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön vastuutyöntekijältä tai omatyöntekijältä sosiaalityöntekijän kelpoisuutta.

3.4 Erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö

Sosiaalihuoltolain vuoden 2015 uudistuksen myötä tuli palvelutarpeen arviointi työtä ohjaavana terminä mukaan aikuissosiaalityön käytännön toteuttamiseen. Samassa yhteydessä lakiin kirjattiin erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö, jolle palvelutarpeen arviointi tulee tehdä tiukemmin säännöin ja jonka tulee saada muutenkin erityistä ammatillista huomiota hyvinvointinsa turvaamisessa (ks. myös Marianne Kuorelahden ja Sinikka Volannon luku tässä teoksessa). Palaamme näihin tiukkoihin sääntöihin ja erityiseen ammatilliseen huomioon tuonnempana.

Erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö määritellään sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 3 §:n kohdassa kolme:

Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä ja asiakkaalla [tarkoitetaan] henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään sitten kun ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain [.....] 3§:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 4§:n henki on, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä huomiota etenkin erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Myös neuvonnassa ja ohjauksessa sosiaalihuoltolaissa (6 §) korostetaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden huomioon ottamista.

Sosiaalihuoltolain 8§:ssä edellytetään kunnallisten viranomaisten yhteistyössä seuraavan ja edistävän erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia ja poistavan epäkohtia sekä ehkäisevän niiden syntymistä. Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä on vaikeuksia saada omia kokemuksiaan ja mielipiteitään kuulluksi, joten viranomaisilla on erityinen vastuu huolehtia palveluiden saamisesta ja soveltuvuudesta.

Palvelutarpeen arvioinnin aloittamista koskevassa 36§:ssä määritellään, että erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta. Työikäisen erityistä tukea tarvitsevan henkilön palvelutarpeen arvioinnin aloittamisessa ei siis ole määritelty seitsemän vuorokauden aikarajaa, mutta hyvään hallintokäytäntöön kuuluva viivytyksettömyys on toki pidettävä mielessä. Joka tapauksessa lain vaatimus on, että palvelutarpeen arvioinnin on oltava tehtynä kolmen kuukauden kuluessa. Laissa mainitaan erikseen, että erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa.

Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. Oma-työntekijän nimeämisessä (42§) noudatetaan samaa kaavaa kuin palvelutarpeen arvioinnin tekemisessäkin: erityistä tukea tarvitsevalle omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Lain 46§ koskee hoidon ja huolenpidon turvaavia päätöksiä. Erityistä tukea tarvitsevilla päätökset tekee virkasuhteinen sosiaalityöntekijä. Toimeentulotukea koskevan päätöksen voi kuitenkin tehdä toimeentulotuesta vastaava viranhaltija, kun hän ottaa huomioon omatyöntekijän arvion tuen tarpeesta.

Turun hallinto-oikeuden ratkaisussa 19.12.2017 (17/0759/2) useita sosiaalipalveluja tarvitseva muutoksenhakija oli katsonut olevansa erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö, joten hänen erityislain (vammaispalvelu) mukaisena saamansa päätöksen tekijänä olisi pitänyt olla sosiaalityöntekijä eikä sosiaaliohjaaja. Hallinto-oikeusratkaisussa lopputulema on, että koska muutoksenhakija kykeni hakemaan ja paljolti myös sai sosiaalipalveluja oma-aloitteisesti, häntä ei voitu pitää erityistä tukea tarvitsevana henkilönä.

Hallinto-oikeuden perusteluista voidaan lukea, että sosiaalihuoltolain määrittelyä erityisen tuen tarpeessa olevasta henkilöstä sovelletaan myös erityislain, eli tässä tapauksessa vammaispalvelulain piirissä ja että asiaansa edistämään kykenevä henkilö ei useiden sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjänäkään automaattisesti ole erityistä tukea tarvitseva. (Turun hallinto-oikeuden ratkaisu 19.12.2017 17/0759/2).

Asiakastyössä huomioitavana erityisen tuen tarve on paljon muuta kuin lakiin kirjattu velvoite. Kyse on huolenpidon eetoksesta, sosiaalihuollon perinteestä ja hyvinvointivaltion perustuslakiin sementoidusta periaatteesta. Heikkoa ei jätetä. Erityisen tuen tarvetta ei voi kattavasti määritellä, mutta sen havaitsemisessa tarvitaan tietoa ja herkkyyttä. Ymmärrys oppimisvaikeuksista, neurologisista ja mielenterveyden ongelmista, päihteiden käytön seurannaisvaikutuksista sekä traumaattisten kokemusten jäljistä ovat koulutuksen ja kokemuksen kautta omaksuttavaa ammatillista osaamista. Monialaiseen arviointiin kannattaa luottaa ja muiden kuin sosiaalityön ammattilaisten asiantuntemukseen perustuvat lausunnot tulee huomioida.

Arvioinnin alussa ensimmäinen erotteleva seula pitäisi olla erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden poimiminen niiden joukosta, jotka ohjauksen ja neuvonnan vaiheessa jo pystyvät vaivatta etsimään, omaksumaan ja hyödyntämään informaatiota. Vieraskielisyys, aistivammaisuus ja vaikeavammaisuus eivät välttämättä ole erityisen tuen tarpeen laukaisevia tekijöitä, vaan vaihtoehtoisten kommunikatiomenetelmien ja tulkkauksen keinoin poistettavia esteitä. Kehitysvammaisilla henkilöillä laki erityishuollosta (ainakin toistaiseksi ennen uutta vammaispalve-

lulakia) ja siihen liittyvä erityishuolto-ohjelma takaa kattavan ja pitkäkestoisen huolenpidon. Kirsi Juhila (2006) näkee huolta pitävän auttamisen sosiaalityössä tarkoittavan pelkistetyimmillään omin voimin selviytymättömien ihmisten vetämistä yhteiskunnallisen avun piiriin eli huolehtimista siitä, että apu tavoittaa sen tarpeessa olevat ihmiset. Esimerkiksi asunnottomat, mielenterveysongelmaiset tai päihdeongelmaiset ajautuvat toisinaan yhteiskunnallisen avun marginaaliin tai jopa sen ulkopuolelle. (Juhila 2006, 175–176.)

3.5 Palvelutarpeen arvioinnin työsuunnitelma

Kun työntekijä on saanut asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin vastattavakseen, hän tutustuu asiaan hakemuksen, yhteydenoton tai ilmoituksen perusteella. Ratkaisua arvioinnin aloittamisesta edeltää jo jonkinasteinen suunnitelma arvioinnin toteuttamisesta. Asian laatu vaikuttaa jo siihen millaista hahmotelmaa työntekijä palvelutarpeen arvioinnista pohtii. Organisaatiot ovat voineet laatia työntekijöidensä tueksi ohjeistuksia siitä, miten palvelutarpeen arviointi toteutetaan. Palvelutarpeen arvioinnin työsuunnitelma on työntekijän mielikuvana, kun hän ottaa yhteyttä asiakkaaseen ensimmäisen kerran.

Suosittelava menettelytapa on, että vireilletulon jälkeen, ennen ratkaisua palvelutarpeen arvioinnista, asiakkaaseen ollaan yhteydessä vähintäänkin puhelimitse ja palvelutarpeen arvioinnin työsuunnitelma neuvotellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Työsuunnitelma on siten työntekijän ja asiakkaan yhteinen sopimus palvelutarpeen arviointiin liittyvistä menettelytavoista. Yhteydenotto saattaa johtaa myös yhteiseen ratkaisuun siitä, ettei palvelutarpeen arviointia ole tarkoituksenmukaista tehdä. Hahmoteltu työsuunnitelma kannattaa kirjata asiakaskertomukseen tai vireilletuloasiakirjaan osaksi palvelutarpeen arvioinnin ratkaisua. Mikäli palvelutarpeen arviointi nähdään tarpeelliseksi toteuttaa, on työsuunnitelmassa syytä pohtia seuraavia:

1. Asiakkaan ja/tai lähettäjän ilmaisema tuen tarve.

Mihin ongelmaan halutaan ratkaisua? Mitkä ovat keskeiset tarpeet? Mitä asiakas erityisesti korostaa? Mikä työntekijän ensivaikutelma ongelmasta on? Hakemuksen, yhteydenoton tai ilmoituksen keskeinen huoli on syytä tunnistaa. Puntarointia ilmoittajan ja asiakkaan itse ilmoittamasta tarpeesta on syytä tehdä ja lisätä siihen oma ammatillinen näkemys. Keskeisen ongelman tai huolen aiheen tunnistaminen suuntaa valitsemaan arvioinnin työvälineitä ja käytettäviä mittareita. Tarpeen tunnistamisessa voi hyödyntää erilaisia tarvejäsennyksiä, joita käsitellään tässä teoksessa Jutta Paavolan ja Katri Viitalan artikkelissa.

2. Arvio tarvittavasta laajuudesta ja aikataulutuksesta

Palvelutarpeen arvioinnin laajuudesta ja aikataulutuksesta kannattaa kirjata jotain jo alustavaan työsuunnitelmaan. Työntekijä joutuu arvioimaan omia mahdollisuuksiaan sovittaa tapaamisia, varata aikaa muilta pyydettyville lausunnoille tai muulle moniammatilliselle yhteistyölle. Arvioinnin laajuuteen vaikuttavat asian sisältö ja organisaatiossa sovitut menettelytavat. Sosiaalihuoltolaki toteaa palvelutarpeen arvioinnin laajuudesta ainoastaan sen, että se on tehtävä asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ilman aiheutonta viivytystä.

3. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat muut toimijat ja osallistumisen tapa

Alustavaa työsuunnitelmaa pohdittaessa on syytä tunnistaa alustavasti keitä ovat muut toimijat asiakkaan asiassa. Keskeinen yhteistyökumppani on sosiaalihuoltoon asiakasta ohjannut taho. Palvelutarpeen arvioinnissa ohjaavalla taholla voi olla hyvinkin keskeinen rooli itse arvioinnin osatoteuttajana. Esimerkiksi vankeudessa tai sairaalassa olevan asiakkaan kotiutumista valmisteltaessa lähettävä taho voi hoitaa osan arvioinnista. Asiakkaan läheisverkosto muodostaa toisen keskeisen toimijaryhmän asiakkaan asiassa. Kolmanneksi pohdinta siitä, minkä tyyppisistä palveluista tai tukitoimista asiakas saattaisi hyötyä, voi antaa viitteitä muista palvelutarpeen arviointia edesauttavista tahoista. Tällaisia ovat muun muassa päihdehuollon tai mielenterveyshuollon ammattilaiset, jotka voivat toimia myös asiakkaan omatyöntekijänä kun se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kanalta perusteltua.

4. Työvälineet ja mittareiden käyttö

Työsuunnitelmassa on hyvä tunnistaa myös ne työvälineet, joita asiakkaan kohdalla on syytä hyödyntää. Nämä saattavat olla erilaisia toimintakyvyn selvittämiseen liittyviä lomakkeita, toiminnallisia menetelmiä, erilaisten korttien ja pelien hyödyntämistä (katso Tytti Hytin luku tässä teoksessa) tai verkostokartan piirtämistä. Työvälineet voivat olla organisaatiossa yhteisesti sovittuja tai kunkin työntekijän omasta kiinnostuksesta ja osaamisesta lähteviä.

Koska työikäisten sosiaalipalvelut jäävät usein näkymättömiin yhteiskunnallisessa keskustelussa ja palveluiden vaikuttavuutta osoittavia mittareita ei juuri ole, tulisi aikuissosiaalityössä hyödyntää enenevässä määrin yhteisesti sovittuja mittavia työvälineitä. Palvelutarpeen arviointi on looginen paikka käyttää tällaisia välineitä, jolloin organisaatioissa voidaan kerätä tietoa aikuissosiaalityön tarpeista ja kehittää palvelua sen mukaan. Organisaation tulisi päättää ja sopia yhteisistä työvälineistä ja niiden kautta kerättävästä mitattavasta tiedosta suunnitelmallisen aikuissosiaalityön välineenä ja palvelujen vaikuttavuutta osoittamiseksi. Mittareista ja vaikuttavuudesta on lisää Heli Huhdan ja Kirsi Unkilan luvussa tässä teoksessa.

3.6 Ratkaisu arvioinnin aloittamisesta

Aikuisen sosiaalihuoltoa koskevan asian vireilletulon käsittely päättyy ratkaisuun siitä, käynnistetäänkö palvelutarpeen arvioinnin prosessi vai ei. Ratkaisu ei kuitenkaan ole varsinainen sosiaalipalveluja koskeva päätös, vaikka edellä olemme kuvanneet sen palvelunomaista luonnetta. Ratkaisu arvioinnin aloittamisesta tai aloittamatta jättämisestä perusteluineen on kirjattava asiakastietoihin. Mikäli asiakas erityisesti pyytää palvelutarpeensa arviointia ja tästä kieltäytyään, tulee ratkaisusta tehdä muutoksenhakukelpoinen päätös (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 111).

Pääsääntöisesti asian vireilletuloa tulisi seurata palvelutarpeen arviointi. Asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi, vaikka viranomainen katsoisi sen olevan tarpeetonta. Olettamus tarpeeseen vastaavien palvelujen puuttumisesta ei saa olla syy arvioinnista pidättäytymiselle. Palvelutarpeen arvioinnista voidaan kieltäytyä lähinnä silloin, kun edellinen arviointiprosessi on vielä kesken tai jos palvelutarpeet on hiljattain selvitetty.

Ratkaisu palvelutarpeen arvioinnin käynnistämisestä tulee tehdä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos henkilö on yli 75-vuotias tai saa vammaisetuksista annetun lain mukaista ylintä hoitotukea. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen asiassa arvioinnin tekeminen on aloitettava samoin seitsemän vuorokauden kuluessa ja arvioinnin pitää olla valmis kolmen kuukauden kuluessa (L 30.12.2014/1301, 36§). Muutoinkin hyvä hallintomenettely edellyttää asian käsittelyä kohtuullisessa ajassa, ilman aiheetonta viivytystä (L 6.6.2003/434; L 11.6.1999/731). Viivytyksettömyyden määrittelyn lähtökohtana on asiakkaan tilanne ja tarpeet.

4 ARVIOINNIN TOTEUTUS

Ratkaisua palvelutarpeen arvioinnin käynnistämisestä seuraa itse palvelutarpeen arvioinnin prosessi eli miten asiakkaan tarpeet tosiasiallisesti selvitetään. Tämä tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana asiakkaan tilannetta ja hänen tarpeitaan arvioidaan yhdessä asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa. Arviointi päättyy arvion kirjoittamiseen ja sen hyväksymiseen yhteisneuvottelussa asiakkaan kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa oleellista on selvittää aikuisen tarpeet ja elämäntilanne, niihin vaikuttavat tukevat ja uhkaavat tekijät sekä tunnistaa palvelut, joilla tarpeeseen voidaan vastata. Tehtävänä on myös selvittää asiakkaan tuen tarpeen

luonne. Tarpeen luonne määrittää palveluille asetettavia tavoitteita ja odotuksia. Tilapäiseen tuen tarpeeseen vastataan palveluilla ja tuella, joka on oikea-aikaista ja riittävää ehkäisemään pidempiaikaista tuen tarvetta. Jos tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, tavoitteena on määräaikainen tuki ja asiakkaan itsenäinen selviytyminen. Tuen tarpeen ollessa pysyvää tai pitkäaikaista, on keskeistä varmistaa palveluiden jatkuvuus ja kuntouttavat elementit. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen ja hänen mielipiteensä ja toiveensa tulee kirjata. Arviointi tehdään monialaisesti asiakkaan läheisten ja omaisten sekä muiden toimijoiden kanssa. (L 30.12.2014/1301.)

Jutta Paavola on tässä teoksessa kuvannut teoreettisen testaamattoman työskentelymallin aikuisen palvelutarpeen arvioinnin työskentelystä. Se pohjautuu eri lähteistä rakentuvaan jäsenyykseen aikuisen tarpeista ja elämän osa-alueista.

4.1 Missä laajuudessa ja ajassa?

Sosiaalihuoltolaki ei määrittele palvelutarpeen arvioinnin laajuutta tarkkaan vaan edellyttää asiakkaan elämäntilanteen määrittävän arvioinnin sisältöä ja laajuutta. Palvelutarpeen arviointia ei ole syytä yhdenmukaistaa ja systematisoida liiaksi, koska samanlainen arviointi ei sovellu kaikille asiakkaille tai asiakasryhmille. Palvelutarpeen arvioinnin systemaattista rakennetta on kehitetty erityisesti lastensuojelun parissa, esimerkiksi Lek-Lapsen elämäntilanteen kartoitusmalli (Möller 2004), mutta näissäkään malleissa esimerkiksi tapaamisten määrää ei ole tarkasti määritetty vaan palvelutarpeen arviointi määrittyy teemojen ympärille, joiden läpikymiseen menee yksilöllinen aika ja määrä tapaamisia.

Palvelutarpeen arviointi ei ole myöskään mikään yksittäinen lomake, jonka rakennetta noudatetaan, vaan oleellista on sen prosessinomaisuus. Alustava suunnitelma tarvittavasta laajuudesta voi arvioinnin aikana muuttua. Periaatteessa palvelutarpeen arviointi on poikkileikkauskuva asiakkaan sen hetkisestä elämäntilanteesta.

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2017, 110–111) mukaan henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi kokonaisvaltaisesti. Kokonaisvaltaisuus voi edellyttää erilaisten työmenetelmien ja -välineiden käyttöä, kuten esimerkiksi erilaisten toimintakykymittareiden soveltamista. Kokonaisvaltaisuus voi tarkoittaa myös muiden ammattilaisten osaamisen hyödyntämistä osana arviointia, esim. kotona toimimisen havainnointia tai laajempia työkykykyselyitä. Laaja-alainen palvelutarpeen arviointi tukee sosiaalihuollon mahdollisuuksia vastata asiakkaiden tarpeisiin varhaisessa vaiheessa.

Asiakkaan näkökulmasta on oleellista, että tarvittavat palvelut käynnistyvät ilman aiheutonta viivästymistä ja että asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan mm. palveluiden vaikuttavuuden ja jatkuvan tilannearvion kautta koko hänen asiakkuutensa ajan, koska palvelutarpeet voivat muuttua asiakkuuden edetessä. On todennäköistä, että arvioinnissa ilmenee useita tuen tarpeita, jolloin palvelutarpeen arvioinnilla pitäisi pystyä myös tunnistamaan erilaisia tarpeita, määrittämään mikä tarpeista on kiireisin ratkaistava ja missä järjestyksessä tarpeita voidaan lähteä täyttämään. Palvelutarpeen arviointi onkin vain lähtökohta ja arviointi jatkuu koko asiakkuuden ajan.

Asiakkaalle kannattaa korostaa, että hänen on syytä huolehtia tarvittavan tiedon toimittamisesta, jotta hänen asiansa etenisi kohtuullisessa ajassa. Perusteellisempi paneutuminen (esimerkiksi toimintakykymittarien käyttö ja muiden tahojen näkemysten huomioiminen) saattaa aiheuttaa arvioinnin pitkittymistä, mutta laadukkaan lopputuloksen kannalta tämä on usein välttämätöntä. Mainitut syyt on perusteltava asiakkaalle, eikä välttämättömän palvelun käynnistyminen saa viivästyä.

Lain vaatimus on, että sosiaalihuollon päätökset on pääsääntöisesti pantava toimeen kolmessa kuukaudessa siitä, kun asia on tullut vireille (L 30.12.2014/1301, 45 §). Aikarajaus on lopulta sama kaikilla asiakasryhmillä, mutta edellä mainitusta erityisistä syistä seitsemän päivän ehto käynnistämiseksi on laissa määritelty. Yli 75 vuoden ikä ja ylin hoitotuki ovat laukaisevina tekijöinä selkeitä, mutta erityistä tukea tarvitsevan lapsen määrittelyssä tarvitaan ammatillista harkintaa.

4.2 Arvioinnin monialaisuus

Arvioinnin laajuuteen vaikuttaa mukana olevien toimijoiden määrä, joita voivat olla muut ammattilaiset ja asiakkaan läheiset. Monialaisuuden lähtökohtana ovat vireilletuloasiakirjoissa mainitut muut toimijat ja läheiset. Vireilletulon alkuunpanija eli ilmoittaja tai yhteydenottaja on usein keskeinen kumppani asiakkaan asiassa ja hänellä voi olla merkittävää lisätietoa asiakkaan tilanteesta. Toinen keskeinen lähtökohta on asiakkaan itsensä nimeämät keskeiset toimijat ja läheiset. Näiden selvittäminen tulee jollain tasolla sisällyttää ensimmäiseen asiakasyhteydenottoon, jossa palvelutarpeen arvioinnin käynnistämisestä sovitaan. Miten tahansa monialaisuus ja muut toimijat tunnistetaan, niin oleellista on asiakkaan lupaan ja yhteiseen ymmärrykseen pohjautuva näkemys muiden toimijoiden mukaan-tulosta arviointiin.

Palvelutarpeen arvioinnin kannalta monialaisuus voi liittyä eri asioihin. Muilla voi olla oleellista tietoa, kokemusta ja näkemystä asiakkaan elämäntilanteesta ja tar-

peista. Toisaalta muut voivat kytkeytyä arviointiprosessiin sen osatoteuttajina kuten esimerkiksi sairaalahoidossa tai vankilassa olevan lähityöntekijän kanssa tehtävän yhteistyön kautta. Kolmanneksi muut toimijat voivat tulla arviointiprosessiin mukaan sen loppuvaiheessa, suunniteltavien palvelujen asiantuntijoina ja tuottajina.

Muiden toimijoiden ja läheisten osallistuminen palvelutarpeen arviointiin voi toteutua monella eri tavalla. He voivat puhelimitse kertoa lisätietoa asiasta tai kirjoittaa lausunnon tai muun asiaan liittyvän asiakirjan palvelutarpeen arvioinnin toteuttajalle. Työntekijä voi kuulla kasvotusten muita toimijoita tai he voivat osallistua palvelutarpeen arvioimiseksi toteutettaviin tapaamisiin ja verkostokokouksiin. Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnissa monialaisuus on enemmänkin sääntö kuin poikkeus. Monialaisuutta käsitellään tässä kirjassa tarkemmin esimerkiksi Marjukka Heikkilän, Daniela Grudinschin sekä Kaisu-Leena Raikiston, Eija Tiihosen ja Anu Ritsilän luvut tässä teoksessa.

5 PALVELUTARPEEN ARVIO -ASIAKIRJA

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos tuottaa materiaalia sosiaalihuollon asiakirjarakenteista. Asiakasasiakirjat on mallinnettu palvelutehtäville ja sosiaalipalveluille, minkä lisäksi on laadittu mallinuksia palvelutehtäville yhteisistä asiakirjoista. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettu laki (L 20.3.2015/254) antaa määräykset asiakasasiakirjojen rakenteista ja tietosisältöistä. Asiakasasiakirjojen luonnokset ovat nähtävissä Sosmeta-palvelussa (2019), minkä lisäksi määräyksen tasoiset ohjeet julkaistaan ja niistä tiedotetaan erikseen. Määräykset ohjaavat asiakastietojärjestelmiä tekevien toimijoiden luomia sisältö-rakenteita.

Sosmeta-palvelusta (2019) löytyvä palvelutarpeen arvion luonnos on aktivointi- ja työllisyystavoitteinen, vaikka siinä on mukana muihinkin tarpeisiin, kuten asumiseen liittyviä tietokenttiä. Lopputulema asiakirjatasolla on THL:n määrittely mukaisesti työikäisten palvelutarpeen arvio. Asiakirjassa edetään palvelutarpeen arvioinnista asiakkuuden suunnittelun tasolle, jossa tunnistetaan kolmenlaisia asiakirjoja: monialainen työllistymissuunnitelma, aktivointisuunnitelma tai työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma.

Asiakkaan hyvinvoinnin edistämisen tavoitteen näkökulmasta lomake asiakastietojärjestelmässä on työkalu ja asiakkaan oikeusturvan kannalta merkityksellinen asiakirja. Pakolliset ja perustellun arvioinnin kannalta merkitykselliset kentät tulee täyttää. Palvelutarpeen arvio ei ole päätöksen tapaan muutoksenhakuelpoinen, mutta oikeusprosesseissa pyydetään kaikkia asiaan liittyviä asiakirjoja,

jolloin arvon sisällöllä on painoa lautakunnan, aluehallintoviraston tai hallinto-oikeuden tarkastellessa riitautettua palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtyä päätöstä taustatyön valossa.

6 PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PÄÄTTYMINEN

Palvelutarpeen arviointi alkaa asian vireille tulosta sosiaalihuollossa ja päättyy arvio-asiakirjan pohjalta joko asiakuuden jatkumiseen palveluna ja suunnitelmalliseen asiakassuhteen käynnistymiseen tai asiakuuden päättymiseen. Asiakassuunnitelman tekeminen saattaa olla tarpeeton asian kertaluonteisuuden tai muun syyn vuoksi. Jos sosiaalihuollon palvelua lähdetään järjestämään, tehdään palvelusta muutoksenhakukelpoinen päätös. Samaan palvelutarpeen arvioon saattaa liittyä useita päätöksiä, jotka ovat yleis- tai erityislakien mukaisia. Erillisiä palvelun järjestämiseen liittyviä päätöksiä saattaa myös liittyä tähän prosessin vaiheeseen. Palvelutarpeen arvio -asiakirja on syytä antaa päätösten mukana asiakkaalle tiedoksi, vaikka laki ei tätä vaadi. Avoimuus on kuitenkin paikallaan. Asiakirjaan voidaan pyytää asiakkaan allekirjoitus ja joka tapauksessa asiakirjaa on syytä tarkastella yhdessä. Asiakkaan poikkeavat mielipiteet ja hänen pyytämänsä korjaukset pitää kirjata, jotta hänen oikeutensa toteutuvat.

Palvelutarpeen arviointiin on ryhdytty, jos asiakkaan tilanne sitä edellyttää tai asiakas sitä vaatii. Aikuissosiaalityössä tehdään myös päätöksiä, joiden rutiinimaisuus ja mittaluokka eivät edellytä syvällisempää paneutumista palvelutarpeen arviointiin. Esimerkiksi rahallisesti kohtuullisten täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiset perustoimeentulotuen saajalle eivät edellytä tautukseen palvelutarpeen arviointia, ellei niillä ole kytköstä asiakkaan hyvinvoinnin vakavampiin vajeisiin. Päätöstä sosiaalipalvelusta ei siis välttämättä edellä palvelutarpeen arvio -asiakirjan laatiminen, mutta asiakaskertomukseen ja päätöstekstiin on kirjattava päätöksen laajaa palvelutarpeen arviointia vastaava suppea perustelu.

Lain ohjeistus arvioinnista ja seurannasta ei pääty palvelujen alkamiseen. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden on yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa seurattava työnsä toteutumista ja vaikuttavuutta (L 30.12.2014/1301, 15§). Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (L 26.6.2015/817, 9§) edellyttää, että

...sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä vaikutusten seurannasta ja arvioinnista.

Prosessin palautesilmukka saattaa siis palata vaiheeseen, jossa uuden palvelutarpeen arvioinnin käynnistämisestä pitää tehdä ratkaisu, jotta korjaaville päätöksille saadaan riittävät perustelut. Asiakassuunnitelman päivittäminen riittää, mikäli tilanteessa ei ole tapahtunut olennaista muutosta.

LÄHTEET

Compton, B. & Galaway, B. 1994. Social work processes. 5. rev. ed. Pacific Grove, Cal.: Brooks Cole Publishing Company.

Hakkarainen, A. 2017. Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. [Viitattu 12.1.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201711012667>

Huolen tunnistamisen malli. 2019. [Verkkosivu]. Seinäjoki: PROSOS-hanke. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/01/PILOTOINTI-Huolen-tunnistamisen-malli-huoneentaulu-2.pdf>

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kansallinen koodistopalvelu. Sosiaalihuolto -Tuen tarve. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Kela: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://koodistopalvelu.kanta.fi/codeserver/pages/classification-view-page.xhtml?classificationKey=3043&versionKey=3403>

L 30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta.

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta.

L 6.6.2003/434. Hallintolaki.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

L 30.12.2010/1386. Laki kotoutumisen edistämisestä.

L 28.12.2012/980. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

L 30.12.2014/1369. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.

L 20.3.2015/254. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

L 26.6.2015/817. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Lahtinen, P., Männistö, L. & Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 7/2017. [Viitattu 15.2.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-827-2>

Luonnos Kelan ja kunnan sosiaalityön yhteistoimintamallista. 2018. [Verkkosivu]. Seinäjoki: PROSOS-hanke. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2018/05/KELA-KUNTA-Yhteistoimintamalli.pdf>

Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. 2016. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf

Möller, S. 2004. Sattumista suunnitelmallisuuteen: Lapsen elämäntilanteen kartoitus lastensuojelussa. Jyväskylä: Pesäpuu ry. Pesäpuun opas- ja käsikirjat 1/2004.

Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan. [Verkkajulkaisu]. Rovaniemi: Lapin yliopisto. [Viitattu 3.3.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111141044>

Raision kaupunki. 2019. [Verkkosivu]. Raisio: Raision kaupunki [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://raisio.fi/fi/hyva-paikka-kasvaa-ja-kokea>

Rajasaari, K. 2018. Miksi ja miten aikuissosiaalityön asiakkuus alkaa? Selvitys PRO SOS –hankkeelle. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. [Viitattu 20.1.2019] <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018120420047>

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Kanta-palvelut: Kansaneläkelaitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkisto>

Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit. Versio 2.0. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 21.1.2019]. Saatavana: https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit_v2.pdf/944b8db7-8e69-4a5e-b97a-0e23976f6eff

Sosiaalihuollon palvelutehtävät ja sosiaalipalvelut. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2017:5. [Viitattu 12.12.2018]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sosmeta. 2019. Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.3.2019]. Saatavana: <https://sosmeta.thl.fi/sosmeta-publish-ui>

Suomen virallinen tilasto. Tilasto Kelasta kuntiin lähetetyt ilmoitukset ja toimeentulotuen hakemukset. 2019. [Verkkajulkaisu]. Taulukko: Kelasta kuntiin lähetettyjen ilmoitusten ja toimeentulotuen hakemusten lukumäärä ilmoitustyyppin mukaan 2017 ja 2018. Helsinki: Kela [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <http://raportit.kela.fi/linkki/9103RS007>

Turun hallinto-oikeuden ratkaisu 19.12.2017 17/0759/2. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.2.2019]. Saatavana: https://www.finlex.fi/fi/oikeus/hao/2017/turun_hao20170759

Vierikko, T. & Vuoria, E. 2018. Moniammatillisen arviointityön kehittäminen Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluissa. [Verkkajulkaisu]. Turun ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen ylempi koulutus. Opinnäytetyö (YAMK) [Viitattu 13.2.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018060713147>

NÄKÖKULMIA ERITYISEN TUEN TARPEEN MÄÄRITTELYYN

*Marianne Kuorelahti, YTL, hankekoordinaattori
PRO SOS -hanke, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus*

*Sinikka Volanto, VTM, lehtori
Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala*

1 HUOMIO ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVIIN

Mitä erityisen tuen tarpeella tarkoitetaan sosiaalihuollossa? Miten erityisen tuen tarvetta arvioidaan ja määritellään? Miten sitä sovelletaan vai sovelletaanko lainkaan käytännössä? Mitä merkityksiä sille annetaan? Tässä luvussa tarkastellaan sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen tarpeen määrittelyä ja soveltamista aikuissosiaalityössä ja erityisesti palvelutarpeen arvioinnissa. Erityisen tuen tarve erillisenä arvioitavana asiana säädettiin 1.4.2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301). Sosiaalihuoltolakia edeltäneessä hallituksen esityksessä on määritely, että lakia sovellettaessa olisi kiinnitettävä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. (HE 164/2014, 83). Tämä erityinen huomiointi on ohjeistettu tehtäväksi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Näin kapea määrittely ei voi olla, vaan erityisen tuen tarvetta tulee arvioida asiakastyön prosessien eri vaiheissa. Palvelutarpeen arvioinnin prosesseja ja sisältöjä on kuvattu Markku Hallikaisen ja Jutta Paavolan sekä Markku Hallikaisen luvuissa tässä teoksessa.

Henkilön palvelutarvetta arvioidessaan sosiaalihuollon ammattilaisen on siis otettava huomioon mahdollinen erityisen tuen tarve. Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) kolmannessa pykälässä on joitakin tarkennuksia siihen, mitä termillä tarkoitetaan.

Eritystä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteyden 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 terveyspalve-

luista annetussa laissa (980/2012) säädetään. Erityistä 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.

Tämä teos painottuu aikuissosiaalityöhön, mutta asiakastyössä tulee aina selvittää, onko sosiaalihuollon tarpeessa olevalla aikuisella lapsia. Samaan tapaan, jos ensisijaisesti arvioidaan lapsen tuen tarvetta, tulee kartoittaa myös lapsen perheen ja läheisten tuen tarvetta (L 30.12.2014/1301, 11§).

Yksilöä koskevien määritelmien lisäksi sosiaalihuoltolaki velvoittaa myös rakenteellista sosiaalityön otetta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden osalta. Tämä tarkoittaa sitä, että kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia, poistettava epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntyä (L 30.12.2014/1301, 8§).

Sosiaalihuollon perustehtävä on auttaa ja tukea ihmisiä erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa ja sosiaalihuollon ammattilaiset on koulutettu kohtaamaan tukea tarvitsevia sekä toimimaan heidän kanssaan. Sosiaalihuoltolaki edellyttää arvioimaan erityisen tuen tarvetta ja toimimaan kyseisen tarpeen mukaisesti, mutta ongelmana on se, että erityisen tuen tarvetta ei ole tarkemmin määritelty, jolloin laki jättää muutamaa esimerkinomaista mainintaa lukuun ottamatta erityisen tuen tarpeen arvion ja kriteerit lain toimeenpanijoiden määriteltäväksi ja sovellettavaksi.

Erityisen tuen tarpeen tunnistamisen voidaan nähdä olevan ”ammattilista mututuntumaa” kuten Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalukuntayhtymä Soiten sosiaalityöntekijät toteavat (Huhta 2018, 11). Erityisen tuen tarpeelle on kuitenkin lain kirjauksen myötä alettu kaivata yhtenäistä määritelmää ja kriteeristöä, jolla halutaan varmistaa kansalaisten tasaveroisen kohtelu kunnissa. On huolestuttavaa, että erityisen tuen tarvetta tulkitaan eri tavoin. Huolta kannetaan siitä, että mitä pienemmät resurssit ja mitä vähemmän on sosiaalityöntekijöitä, sitä tiukemmat kriteerit asetetaan erityisen tuen tarpeen perusteiksi. Ongelmaksi erityisen tuen tarpeen määrittelyssä muodostuu se, onko edes mahdollista luoda kriteeristöä termille, jossa määrittely tulee aina pohjautua sosiaalihuollon ammattilaisen tapauskohtaiseen ja asiakaslähtöiseen näkemykseen?

Sosiaalihuoltolaki (L 30.12.2014/1301, 4§, 6§, 8§, 46§) velvoittaa huomioimaan erityistä tukea tarvitsevat henkilöt eri tavoin. Huomiota tulee kiinnittää asiakkaan edun toteutumiseen arviointien, neuvonnan ja ohjauksen yhteydessä, hyvinvoinnin seuraamisessa ja edistämässä, epäkohtien poistamisessa ja niiden ehkäi-

semisessä sekä hoitoa ja huolenpitoa turvaavissa päätöksissä. Palvelutarpeen arvioinnissa painotetaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja heidän palvelutarpeensa arvioinnista vastaavalla viranhaltijalla on oltava sosiaalityöntekijän kelpoisuus (L 30.12.2014/1301, 36§).

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 42§ velvoittaa, että asiakkaalle on aina nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä, josta sovitaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Omatyöntekijän merkitys ja tarve korostuu erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Omatyöntekijän tehtävänä on varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja että palvelut toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman mukaisesti. Omatyöntekijän tai hänen työparinaan toimivan tulee olla kunnan tai kuntayhtymän työntekijä. Omatyöntekijän rooli korostuu erityisesti silloin, kun asiakkaalla on useita tuen tarpeita ja hän on asiakkaana monessa eri palveluissa. Omatyöntekijän tehtävä on vastata kokonaissuunnitelmasta ja sen toteutumisesta asiakkaan edun mukaisesti. Sosiaalihuollon toteuttamiseksi ja päätösten tekemiseksi omatyöntekijä on tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin läheisiin. (L 30.12.2014/1301, 41§.)

Omatyöntekijällä tulee olla asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukainen kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja muun asiakkaan omatyöntekijällä tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevällä työntekijällä on oltava sosiaalityöntekijän kelpoisuus. (L 30.12.2014/1301, 42§.) Päätökset kaikista tarvittavista sosiaalipalveluista, joilla turvataan välttämätön huolenpito ja toimeentulo erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle tekee aina sosiaalityöntekijä (L 30.12.2014/1301, 46§). Sosiaalityöntekijällä voidaan katsoa siten olevan sellaista osaamista, jota työskentely erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kanssa edellyttää.

Erityisen tuen tarve ja omatyöntekijä ovat sosiaalihuoltolakiin kirjattuja säädöksiä, mutta molempien sisällöt hakevat vielä paikkaansa ja selkeyttämistä käytännön työssä. Anu Paananen (2019) toteaa, että omatyöntekijyydestä on sekä onnistuneita että ei niin onnistuneita kokemuksia. Erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön omatyöntekijä tulee olla sosiaalityöntekijä. Mutta onko erityisen tuen tarve välttämättä tullut esille tukea haettaessa ja palvelutarpeen arviointia tehtäessä? Voidaan myös kysyä, onko omatyöntekijän nimeäminen jo palvelutarpeen arvioinnin vaiheessa mahdollinen, jos luottamuksellinen asiakassuhde rakentuu vasta työskentelyn kuluessa? Omatyöntekijyydestä on kirjoitettu tarkemmin Anu Paananen kirjoittamassa luvussa tässä teoksessa.

2 YLEISTEN JA ERITYISTEN PALVELUIDEN RAJAPINNOILLA

Voidaan ajatella, että kaikki sosiaalihuollon asiakkuuteen ohjautuvat ihmiset ovat tavalla tai toisella erityisen tuen tarpeessa olevia. Sosiaalihuollon palvelut on tarkoitettu kaikille niitä tarvitseville, mutta palveluiden saamisen edellytyksenä on tuen tarpeen arviointi, jolloin palvelun saamiselle on olemassa jokin syy. Mikä tuen tarve on sitten tavallista, mikä siitä poikkeavaa ja mikä erityistä? Ehkä asiaa ei kannata pohtia näin monimutkaisesti. Lain lähtökohtana jo on, että henkilö saa apua ja tukea riittävän ajoissa, hyvin ja tarkoituksenmukaisesti. Lakia tulkitaan asiakkaan edun mukaisesti, ei esimerkiksi diagnoosiin perustuen (Hämeen-Anttila 2018).

Sosiaalihuoltolaki pyrkii turvaamaan edeltävää lakia paremmin niiden asiakkaiden palvelut, jotka eivät esimerkiksi ole oikeutettuja palvelujen saamiseen vammaislainsäädännön perusteella. Lapsiperheiden palveluiden osalta laki turvaa esimerkiksi kotipalvelun ja perhetyön tuen varhaisemmassa vaiheessa, kun aikaisemmin näiden palveluiden saamisen edellytyksenä oli lastensuojelun asiakkuus. Sosiaalihuoltolaki sisältää useita säännöksiä, joilla pyritään varmistamaan, että haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat saavat riittävästi tukea ja tarvitsemansa palvelut. (Sosiaalihuollon soveltamisopas 2017,19.)

Sosiaalihuoltolaki on sosiaalihuollon yleislaki, jolla pyritään turvaamaan sosiaalipalvelut kaikille niitä tarvitseville. Erityislainsäädännön palveluilla pääsääntöisesti tarkoitetaan vammaispalveluja ja lastensuojelun palveluja, mutta yhtä lailla myös päihdehuollon, mielenterveyden tai erikoissairaanhoidon palveluja. Sosiaalihuoltolakiin kirjattu säännös erityisen tuen tarpeesta voidaan ymmärtää laajennettuna mahdollisuutena järjestää palveluja ja tukea jo ennen kuin henkilön tuen tarve lisääntyy niin, että tarvitaan erityispalveluja kuten lastensuojelua tai esimerkiksi laitostenmuotoisia kuntoutuspalveluja. Miten tätä mahdollisuutta osattaisiin soveltaa käytäntöön? Kun työntekijä arvioi asiakkaan tuen tarpeita ja niihin soveltuvia tukimuotoja, tavoitteena tulisi olla tuen järjestyminen tarpeisiin nähden oikea-aikaisesti jo varhaisessa vaiheessa ja tuen tulee olla suhteessa asiakkaan tarpeisiin tarkoituksenmukaista. Kun lakia tulkitaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaan edun mukaisesti kuten 4§:ssä säädetään, laki antaa tähän mahdollisuudet. (Hämeen-Anttila 2018.)

Sosiaalityössä tiedetään, että varhainen tuki estää ongelmien syventymistä, pitkittymistä ja laajenemista. Valtaosa sosiaalihuollon resursseista on kuitenkin suunnattu korjaaviin palveluihin. Painopistettä on yritetty siirtää varhaisen tuen

palvelutoimintaan, mutta siinä ei ole onnistuttu toivotulla tavalla. Sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat päivittäin työssään tilanteita, joissa tuen tarve tulee esille varsin myöhään. Yleisesti tiedetään, että riittävän varhaisella tuella voitaisiin usein estää myöhemmin ilmenevien muiden ja raskaampien palvelujen tarvetta esimerkiksi lastensuojelussa, terveydenhuollossa, erikoissairaanhoidossa tai päihdehuollossa. Ehkäisevän työn onnistumiseksi sosiaalityössä tarvitaan myös yhteistyötä eri alojen rajapinnoilla. Ehkäisevän ja ennakoivan yhteisen työn hyvänä esimerkkinä on Ympäristöministeriön koordinoiman asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmassa laadittu asunnottomuustyön malli. Mallissa tuloksellisuus syntyy kyvystä sovittaa yhteen eri toimintakäytäntöjä asiakaslähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi painopisteen ollessa ehkäisevässä toiminnassa. (Karppinen 2019, 1, 17.)

Lain velvoittamaa erityisen tuen tarvetta voitaisiin korostaa ja kirkastaa. Se voisi tuoda vahvempia perusteita suunnata työtä varhaisen vaiheen tukeen ja luoda uusia, entistä paremmin asiakkaan tuen tarpeisiin vastaavia palveluja, jolloin vältyttäisiin raskaammilta toimilta. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat erityislakeihin perustuvien lakien sijaan aina ensisijaisia ja laki mahdollistaa yksilöllisen ja asiakkaan tarpeiden mukaisen palvelun järjestämisen.

Vaikka tavoitteena on antaa asiakkaalle niitä palveluita, jotka vastaavat hänen tuen tarpeitaan, niin käytännössä asiakas yleensä saa niitä palveluita, joita on saatavilla. Tämä voi tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarvitsemia palveluja ei ole riittävästi, käytettävissä olevat palvelut eivät ole hänen tarpeeseensa soveltuvia tai niitä ei ylipäättäen ole olemassa. Laissa oleva erityisen tuen tarpeen määritelmä voisi tuoda oikeutuksen kokeilla uusia ja ennen kaikkea asiakkaan kanssa yhdessä pohdittuja ja kehiteltyjä tuen muotoja. Tämä voisi olla mahdollisuus asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiselle kehittämistyölle. Ehkä yhteiskehittämisen kulttuuri toisi sosiaalityölle mahdollisuuden rohkeammin luoda ja kehittää uudenlaisia tukimuotoja, jos vaihtoehtona on tilanne, jossa asiakas jää ilman tukea tai hänelle tarjotaan hänen tarpeeseensa sopimatonta palvelua. Onko tällöin kyseessä sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 7§, 8§ tai jopa 48§ perusteella oleva sosiaalityöntekijän velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin palvelujen saamiseksi alueelle?

Uudenlaisten palvelujen ja tukimuotojen käyttäminen edellyttää aina toiminnan oikeutuksen eli perustelut toiminnan vaikuttavuudesta sekä näytön siitä, että asiaa on tutkittu ja arvioitu. Arvioiva ja tutkiva työote sekä ammattilaisten ja asiakkaiden kehittäjäkumppanuus voisivat tuoda mahdollisuuden kehittää ja luoda uusia asiakaslähtöisempiä palveluja sosiaalityöhön.

Aikuissosiaalityössä kohdataan ihmisiä, joilla on useita tuen tarpeita aiheuttavia tekijöitä kuten päihderiippuvuutta, yksinäisyyttä, asumiseen, mielenterveyteen,

työhön, opiskeluun, toimeentuloon tai muita arjen sujumiseen liittyviä vaikeuksia. Asiakkaiden tuen tarpeisiin vastaavat palvelut ovat ajan myötä hajaantuneet eriytyneiden palvelujen järjestelmäksi. Yhteistyötä on tutkittu ja kehitetty vuosikymmenten aikana ja se on edelleen yksi keskeisimmistä haasteista. (Arnkil 1992; Arnkil & Seikkula 2009; Jokinen & Juhila 2008). Monialaisesta yhteistyöstä kerrotaan tarkemmin Pirkko Haikaran luvussa tässä teoksessa.

Monenlaista tukea tarvitseva asiakas joutuu asioimaan eri palveluissa ja pahimmillaan kenelläkään palveluja tarjoavalla taholla ei ole kokonaiskuvaa tilanteesta. Mitä uutta ja toimivampaa vaihtoehtoa sosiaalihuoltolain erityisen tuen määritelmä voisi tuoda näihin yhteistyökäytäntöihin? Erityisen tuen tarve voisi esimerkiksi vahvistaa omatyöntekijän roolia monitoimijaisessa verkostossa. Toisiko se jotain lisämahdollisuuksia tai työkaluja usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tilanteisiin? Sosiaalityöntekijän tulee nähdä ihminen ympäristössään ja hyödyntää olemassa olevia mahdollisuuksia ja toimia tarvittavien muutosten suuntaan.

Uusien kokeilujen ja toimintatapojen käyttöönottoaminen on myös johtamiskysymys. Taloudellisten resurssien takaamisen lisäksi tarvitaan strategista suunnittelua sekä ennakkointia ja visiointia. Yhteensovittavan johtamisen malli (Perälä ym. 2014, 26-27) voisi olla tarkoituksenmukainen erityisesti paljon palveluja tarvitsevien, monipalveluasiakkaitten ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaitten auttamiseksi ja palvelujen järjestämiseksi. Tarvitaan palveluiden yhtenäistä suunnittelua ja yhteensovittamista. Yhteensovittavan johtamisen mallin tavoitteena on kannustaa työntekijöitä tarkastelemaan palveluita kokonaisuuksina ja prosesseina sekä taata mahdollisuudet oman työn kehittämiseen. Malli pyrkii tukemaan asiakaslähtöisen ja ehkäisevän työtavan kehittämistä. Sen tavoitteena on parantaa toimintojen sujuvuutta yli hallintorajojen ja vahvistaa henkilöstön osaamista.

3 ERITYISEN TUEN TARPEEN TULKINNOISTA

Lain määritelmässä kuvataan erityisen tuen tarpeessa olevaksi sellaista henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja (L 30.12.2014/1301, 3§). Erityisen tuen tarpeita voivat aiheuttaa alentunut fyysinen, psyykinen ja/tai kognitiivinen toimintakyky, vammaisuus, maahanmuuttajan heikko kielitaito tai muu kotoutuminen, päihde- ja mielen-terveysongelmat, perheen kriisit, lähisuhdeväkivalta tai useat yhtäaikaiset tuen tarpeet. (L 30.12.2014/1301, 3§.) Näiden lisäksi tapauskohtaista ammattilaisen harkintamahdollisuutta ja harkintavaltaa lisää ”muu vastaava syy”.

Erityisen tuen tarpeessa oleminen voi tarkoittaa hyvin erilaisia tilanteita. Sosiaalityössä kohdataan elämä kaikessa monimuotoisuudessaan ja siksi ei ole tarkoituksenmukaista tehdä erityisen tuen tarvetta aiheuttavien tekijöiden "listaa". Lotta Hämeen-Anttila toteaa (2018), että laista on tietoisesti jätetty pois erityisen tuen tarkemmat määrittelyt, luettelot ja esimerkit siitä syystä, että tällaisilla listauksilla on tapana muuttua asiaa määrittäväksi kriteereiksi. Valmiit listaukset saattavat jopa sulkea ulos tilanteita, joihin ne alun perin oli tarkoitettu.

Erityisen tuen tarpeen voidaan ajatella olevan yleistä vaikeutta hoitaa asioitaan, jotka liittyvät esimerkiksi asumiseen, terveyteen tai taloudellisiin kysymyksiin; on vuokratilanteita ja muita eräänntyviä laskuja, hoitoa vaativan sairauden tai riippuvuuden hoitamattomuutta tai asiakas ei sitoudu tarjottuun apuun ja tukeen. Monet yhtäaikaisten tuen tarpeet heikentävät arjessa selviytymistä. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan erityisen tuen tarve ja työskentelyä palveluineen suunnitellaan sen mukaisesti. Asiakkaana jo olevan erityisen tuen tarpeita tulee usein esille vasta myöhemmin tai erityisen tuen tarve voi ilmetä ajoittain. Tällöin asiakkaan tuen tarvetta pitää arvioida aina uudelleen.

Erityisen tuen tarpeen käsitettä on avattu sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2017, 26) siten, että esimerkiksi vammaispalvelulaissa määritelty vaikeavammaisuus sellaisenaan ei ole peruste soveltaa sosiaalihuoltolain mukaista erityistä tukea koskevia säännöksiä. Tämän tulkinnan mukaan vaikeakaan vammaisuus ei välttämättä aiheuta sitä, että henkilön olisi vaikea hakea ja saada palveluja. Samaan asiaan viittaa myös Hämeen-Anttila (2018) todetessaan, että on olemassa joitakin harvoja riitatilanteita siitä, saako henkilö olla erityisen tuen asiakas. Näitä tilanteita on tulkittu niin, että jos henkilö pystyy ajamaan asiaansa hän ei ole tällöin erityisen tuen tarpeessa. Hänellä ei ole "erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan palveluja". (SHL 1301/2014, 3 § 3 mom.). Tähän liittyy myös Turun hallinto-oikeuden ratkaisu (19.12.2017 17/0759/2), jossa useita sosiaalipalveluja tarvitseva muutoksenhakija oli katsonut olevansa erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö. Hänen erityislain (vammaispalvelu) mukaisena saamansa päätöksen tekijänä olisi pitänyt olla sosiaalityöntekijä eikä sosiaaliohjaaja. Hallinto-oikeusratkaisussa lopputulemana on, että koska muutoksenhakija kykeni hakemaan ja sai sosiaalipalveluja oma-aloitteisesti, häntä ei voitu pitää erityistä tukea tarvitsevana henkilönä.

Edellä kuvatut esimerkkitaapaukset kuvaavat tilanteita, joissa on päädytty tulkitaan, että mikäli henkilö kykenee hakemaan palvelua tai ajamaan omaa asiaansa, hänen ei katsota olevan erityisen tuen tarpeessa. Erityisen tuen tarpeessa on tämän tulkinnan mukaan kysymys tuen ja palvelun hakemisesta, jolloin erityisen tuen tarve paikantuu asiakkuuden alkuvaiheeseen ja lain mukaan se tulee arvioida

palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Erityisen tuen tarve voi tulla esille myös työskentelyn edetessä ja näyttäytyä niin, että asiakas ei syystä tai toisesta ota palvelua vastaan. Esimerkiksi pitkään jatkunut vaikea päihdeongelma on aiheuttanut muutoksia aivoissa ja vaikuttanut kognitiivisiin taitoihin, jolloin henkilö ei kykene ymmärtämään tarvitsevansa apua päihderiippuvuuteen. Aiemmissa esimerkeissä erityisen tuen tarpeella ei niinkään tarkoiteta fyysisistä seikoista johtuvaa tuen tarvetta vaan psyykkisistä ja kognitiivisista syistä johtuvia tuen tarpeita. Tulkinta, että erityisen tuen tarve tarkoittaisi painotetusti tuen hakemista ja oman asiansa ajamista, tarvitsee jatkossa tarkempaa selvittämistä. Edellä kuvatut esimerkit tulkintoineen jopa hämärtävät erityisen tuen tarpeen sisältöä. Voidaan myös kysyä, onko edellä olevissa esimerkeissä asiakas itse ollut toimijana vai onko hänellä mahdollisesti ollut käytettävissä avustaja, jolloin tulkinta erityisen tuen tarpeesta voi olla erilainen?

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliamies tarkasteli vuoden 2018 selvityksessä sosiaalihuoltolain toimeenpanon etenemistä ja kuinka erityisen tuen tarpeet otetaan huomioon. Kuntakysely kattoi kaikki maakunnan 23 kuntaa. Kuntien edustajilta kysyttiin, millä tavalla palveluja annettaessa ja kehitettäessä kiinnitetään huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin. Useimmissa kunnissa asiakkaan erityisen tuen tarpeet selvitetään ja niihin pyritään vastaamaan yksilöllisesti, helposti saavutettavilla ja varhaisilla palveluilla. Työtä oli organisoitu uudelleen asiakastyön tarpeista lähtien ja arviointitiimillä haetaan selkeää toimintamallia asiakkaan ohjaamiseksi oikeaan palveluun. (Hiekka & Talvensola 2019.)

Muutamissa Keski-Suomen kunnissa oli lisätty työntekijäresursseja ja uusia työmuotoja käynnistetty varhaisen vaiheen tukeen, kuten sosiaaliohjausta terveysasemille ja säännöllisin väliajoin kokoontuva monitoimijainen tiimi. Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden huomioimiseksi kootaan asiakaspalautetta ja on käynnistetty kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoimintaa sekä vertaisarviointimalli. Yksi kunta selvensi erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kriteereitä lapsiperheiden sosiaalityössä. Selvityksessä kysyttiin myös, millaisia erityisen tuen tarpeita kunnissa on havaittu. Havainnot erityisen tuen tarpeista liittyivät pääsääntöisesti päihde- ja mielenterveysongelmiin ja näistä johtuviin asumisen haasteisiin. Nuorten erityisen tuen tarpeiden nähtiin liittyvän työttömyyteen sekä päihde- ja mielenterveysongelmiin. Lasten osalta mainittiin lisääntyneet neuropsykiatriset ongelmat. Vaikka ikääntyneet huomioidaan erityisen tuen osalta vanhuspalvelulaissa, tuotiin esiin yhteinen lisääntyvä huoli yksin asuvista muistisairaista. Lisäksi oli havaittu, että yhä enemmän on asiakkaita, jotka tarvitsevat tukea palveluihin hakeutumisessa. (Hiekka & Talvensola 2019.)

Sosiaalihuoltolaki on tarkoitettu asiakkaan eduksi ja sillä on haluttu varmistaa yhdenvertaisuuden toteutuminen palveluiden saannissa henkilöille, jotka eivät itsenäisesti pysty hakemaan palveluja, hoitamaan ja huolehtimaan asioistaan tai joilla avun vastaanottamiseen liittyy vaikeuksia. Lain pykälät eivät kuitenkaan anna näihin tilanteisiin suoria vastauksia tai ohjeita vaan tulkinnoissa ja lain toimeenpanossa tarvitaan sosiaalihuollon ammattilaisen arviointia. (Hämeen-Anttila 2018). Toistuvasti siis palataan siihen, että laki korostaa ja painottaa sosiaalihuollon ammattilaisen ammattitaitoa. Sosiaalityöntekijän ja muun sosiaalialan ammattilaisen osaaminen ja ammatillinen arviointi on lain toimeenpanon toteutumisen edellytys. Kysymys on myös uudenlaisten työmuotojen ja -menetelmien kehittämisestä ja käytännöistä. Erityisen tuen tarpeessa olevat ihmiset eivät välttämättä hakeudu omatoimisesti sosiaalitoimeen tai toimi asetetun tavoitteen mukaisesti. Sen vuoksi tarvitaan uusia työmuotoja, kuten etsivää työtä, jalkautuvia ja liikkuvia työmuotoja, kohtaamispaikkoja sekä yhteisötason työtä.

3.1 Erityinen tuki ammattihenkilöiden osaamisena

Asiakkaan tuen tarpeen näkökulman lisäksi erityisen tuen tarvetta voidaan tarkastella ammattihenkilöiden osaamisen kautta. Hänninen ym. (2017, 5) ovat käsitelleet, mitä eri osa-alueisiin kohdistuvaa osaamista sosiaalityön koulutusta järjestävät yliopistot tällä hetkellä tuottavat ja mitä muutospaineita asiantuntijuuteen kohdistuu. He ovat koonneet sosiaalityön osaamisen kymmeneen osa-alueeseen. Näiden osaamisalueiden peilaaminen erityisen tuen asiakkaiden kanssa tehtävään työhön tuo esille sosiaalityön laaja-alaisen tehtäväkentän. Erityisen tuen asiakkaiden tarpeet, heidän kanssaan tehtävä asiakaskohtainen työ ja rakenteellinen sosiaalityö liittyvät kaikkiin Hännisen ym. (2017) määrittelemiin osa-alueisiin.

Sosiaalityön osaamisalueet voidaan ryhmitellä erityisen tuen tarpeen kontekstissa kolmeen kategoriaan – yhteiskunnallinen osaaminen, asiakkaan kanssa toimiminen ja palvelujärjestelmäosaaminen (Hänninen ym. 2017, 13–16). Yhteiskunnallinen osaaminen on sen ymmärtämistä, miten sosiaalityössä kohdattavat ilmiöt paikantuvat yksilön ja yhteiskunnan välisissä suhteissa. Tähän tasoon kuuluvat myös tutkimus- ja kehittämisosaaminen sekä rakenteellinen sosiaalityö. Kehittämis- ja muutososaaminen perustuvat palvelujärjestelmän, lainsäädännön ja monimutkaisten elämäntilanteiden analyttiseen ymmärtämiseen sekä valmiuteen kehittää uudenlaisia toimintamalleja. Rakenteellinen sosiaalityö on taitoa tuottaa tietoa ja esittää ratkaisuehdotuksia syrjäyttäviin ja huono-osaisuutta tuottaviin prosesseihin ja ongelmakohtiin. Rakenteellista osaamista tarvitaan sosiaalityön tehtävien ja tavoitteiden sekä toimintamahdollisuuksien esille nostamisessa julkiseen keskusteluun.

Toinen osaamisalueiden kategoria sosiaalityössä on Hännisen ja kumppaneiden mukaan (2017) vuorovaikutuksellinen ja menetelmällinen osaaminen. Nämä osaamisalueet korostuvat itse asiakastyössä ja ovat ydinosaamisalueita toimittaessa erityisen tuen tarpeessa olevien ihmisten kanssa. Vuorovaikutusosaaminen on taitoa kohdata erilaisuutta sekä vaikeita ja vaativia tilanteita eettisesti kestäväällä ja ihmisarvoa kunnioittavalla sekä ongelmia ratkovalla tavalla. Työmenetelmäosaaminen on tilanteen kokonaisvaltaista arviointia, psykososiaalista tukemista ja oikeanlaisten toimenpiteiden ja palveluiden tarjoamista.

Sosiaalityöntekijän työssä korostuu viranomaisrooli ja sitä koskeva laaja harkintavalta päätöksenteossa ja julkisen vallan käytössä (emt. 8). Asiakastyössä kohdataan esimerkiksi tilanteita, joissa henkilön tuen tarve on ilmeinen, mutta hän ei suostu ottamaan tarjottua apua vastaan. Työntekijältä vaaditaan tällaisissa tilanteissa erityistä ammattitaitoa rakentaa luottamuksellista asiakassuhdetta. Asiakkaan kanssa voidaan työskennellä pitkään ja voi vaikuttaa siltä, että mitään ei tapahdu. Työtekijällä voi kuitenkin säilyä ymmärrys, että prosessi etenee ja vaatii pitkäjänteistä työskentelyä.

Kolmas kategoria sosiaalityön osaamisalueiden luettelosta syntyy palvelujärjestelmään ja palveluprosessiin liittyvistä osaamisalueista (Hänninen ym. 2017). Oikeudellinen osaaminen edellyttää osaamista asiakasprosesseissa tehtävistä oikeudellisista päätöksistä ja niiden vaikutuksista asiakkaiden oikeusturvan toteutumiseen. Palvelujärjestelmäosaaminen tarkoittaa asiakkaiden tilanteeseen sopivien palveluiden hyödyntämistä, niistä tiedottamista sekä palvelujärjestelmässä ohjaamista ja tukemista. Johtamisosaaminen on asiakastyön prosessin johtamisen lisäksi myös talouden ja hallinnon prosessien johtamisen osaamista. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa toimittaessa oleellista on asiakkaan osallisuudesta huolehtiminen, palveluiden joustavien yhdistelmien löytäminen sekä päätöksentekokyky.

Sosiaalityön eettinen osaaminen on kaikkia näitä kategorioita läpileikkaava osaamisalue. Eettinen osaaminen on eettisesti kestäväää ammatillista harkintaa ja toimintaa. Erityisen tuen tarpeessa olevat ovat sosiaalityön asiakkaina oma erityinen ryhmänsä siitäkin syystä, että he jäävät monilta muilta toimijoilta huomaamatta. Sosiaalityön eettiseen luonteeseen kuuluu huomioida yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa asemassa olevat ja työn tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa.

Erityisen tuen tarvetta voi tarkastella myös sosiaalityöntekijöiden kokemien monimutkaisten ja erityistä osaamista edellyttävien asiakastilanteiden kautta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalityöntekijöille tekemän kyselytut-

kimuksen (Yliruka ym. 2018, 44) mukaan monimutkaiset ja erityistä osaamista vaativat asiakastilanteet voidaan jaotella neljään luokkaan: palvelujärjestelmän yhteistyön toimimattomuus, asiakkaiden tilanteiden kompleksisuus, työntekijän omat osaamis- ja aikavajeet sekä asiakasyhteistyön haasteellisuus. Vaikka tutkimuksen monimutkaiset ja erityistä osaamista vaativat tilanteet eivät suoranaisesti kohdistu erityisen tuen tarpeessa oleviin asiakkaisiin, on yhtäläisyyksiä kuitenkin olemassa. Tutkimuksessa on mainintoja tilanteista, joissa asiakkaat jäävät palveluiden väliin, koska he eivät sovi kriteereihin, vaikka palveluntarve on ilmiselvä. Toisinaan taas heillä on asiakkuus monen eri tahon kanssa, mutta mikään taho ei ota kokonaisvastuuta. Vaativia tilanteita syntyy myös silloin, kun palvelujärjestelmä ei pysty uudistumaan yhtä nopeasti kuin ilmiömaailma muuttuu. Haastavaa sosiaalityön kannalta on seuloa tästä joukosta sosiaalihuoltolain mukaiset erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. Suosituksena raportin kirjoittajat esittävät, että sosiaalityöhön kehitetään erityisyyden huomioivia tutkimusperustaisia ja moninäkökulmaisia työskentelymalleja vastaamaan erityistason kompleksisiin palvelutarpeisiin (Yliruka ym. 2018, 68).

Vaativissa tilanteissa monet sosiaalityön osaamisen osa-alueet ovat koetuksella. Läpileikkaavana osa-alueena eettinen osaaminen on yhtäältä kytkeytyneenä erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan avun saantiin, mutta myös työntekijän jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Grönroos, Hirvonen ja Feldt (2012, 113–119) ovat tutkineet eri ammattiryhmien eettistä kuormittuneisuutta ja eettisten dilemموjen sisältöjä. Sosiaalityöntekijöille eniten eettistä kuormaa tuottaa se, että he joutuvat usein työssään toimimaan sääntöjen, normien ja omien arvojen vastaisesti. Erityisesti resurssipula aiheuttaa näitä tilanteita. Tutkijat pitivät kuitenkin merkittävämpänä tuloksena sitä, että tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät ilmoittivat olevansa lähes päivittäin tilanteessa, jossa joutuivat pohtimaan, mikä on oikea tapa toimia. Näitä tilanteita voi syntyä myös erityistä tukea tarvitsevia kohdatessa. Suosituksena oli, että eettistä ohjeistoa tulisi vahvistaa sekä lisätä sosiaalityöntekijöiden työnohjausta, missä eettisiä dilemmoja käsitellään tapauskohtaisesti.

3.2 Porrastettua tuen määrittelyä

Yhdenmukaiset palvelut ja tasa-arvoinen kohtelu ovat julkisten palveluiden tarjonnassa johtavia periaatteita. Asiakkailla on kuitenkin erilaisia tuen tarpeita, ja on tärkeää tunnistaa miten ja missä tilanteissa palvelua tarjotaan tuen tarpeisiin nähden tarkoituksenmukaisesti. Asiakkuuksien ryhmittelyllä (asiakassegmentoinnilla) ja niihin liittyvillä asiakkuusstrategioilla pyritään kohdentamaan palveluja ja eri toimintoja asiakaslähtöisesti ja suuntaamaan tarkoituksenmukaisesti. (Koikkalainen 2016, 51–53.)

Koikkalainen (2016, 53 Koivuniemen & Simosen 2011, 92-109 mukaan) kuvaa terveydenhuollossa jäsenettyä viittä asiakkuusryhmää, josta ajattelua on laajennettu sosiaaliin ongelmiin. Tarkastelun pohjana on asiakkaan pärjääminen arjessa sairautensa tai muiden ongelmiansa kanssa. Omatoimiasiakkaat tulevat sairautensa tai muiden ongelmiansa kanssa hyvin toimeen, he löytävät tietoa ja tarvittaessa tukea omatoimisesti. Yhteistyöasiakkuuden piirissä olevat tarvitsevat useita eri palveluja säännöllisesti ja heidän kohdallaan palveluiden koordinointi ja ammattilaisten yhteistyö on tärkeää. Yhteisöasiakkailla tarkoitetaan henkilöitä, joiden ongelmat painottuvat arjessa selviytymiseen, asiakkuudessa on tärkeää panostaa luottamuksen rakentamiseen ja voimavarojen vahvistamiseen. Paljon palvelua ja tukea tarvitsevat ovat verkosto- ja huolenpitoasiakkaita, joilla on arjen hankaluuksien lisäksi vaikeahoitoinen sairaus tai sairauksia ja muita ongelmia. Asiakas tarvitsee useiden ammattilaisten apua ja tukea arjessa selviytymiseen.

Tällaisten asiakkuusryhmien kautta voidaan arvioida minkä tyyppisiä palveluja ja kuinka paljon erilaiset asiakasryhmät tarvitsevat ja miten käytettävissä olevat resurssit tulisi suunnata. Asiakkuusryhmittely tuo esille myös sen, miten asiakastyön tavoitteet ja toimintamallit poikkeavat toisistaan eri asiakkuuksissa. Mallin omatoimiasiakkaat selviytyvät kevyillä, standardoiduilla palveluilla, mutta verkostoasiakkaat vaativat yksilöllistä tukea ja tiivistä rinnalla kulkemista. Näiden lisäksi on nimetty oppimisiasiakkaat, joiden kautta järjestelmä voi oppia uutta mikä taas hyödyttää muita asiakkaita myöhemmin. (Koikkalainen 2016, 54–61.)

Eriyisen tuen tarpeen määrittämiseksi on tehty joitakin yksittäisiä ja organisaatiokohtaisia jäsennyksiä. Esimerkiksi Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä on koottu karkea määrittely erityisen tuen tarpeen arvioimiseksi (Rantamäki 2018). Malli on rakennettu yhteistyökumppaneita varten apuvälineeksi pohdittaessa, onko asiakas erityisen tuen tarpeessa ja tuleeko sosiaalityöntekijän olla mukana tai tehdä palvelutarpeen arviointi. Määrittelyssä lähdetään liikkeelle kysymyksestä, onko palvelut turvattu erityislainsäädännön kautta. Jos henkilön tuen tarve ei ole erityislainsäädännön kautta turvattu, siirrytään arvioimaan sosiaalihuoltolakiin kirjattuja tuen tarpeita erikseen: kognitiivinen vamma, psyykinen vamma, sairaus, päihteiden ongelmakäyttö ja usean yhtäaikaisen tuen tarve. Kognitiivisen vamman ja usean tuen tarpeen osalta tarkennetaan lisäksi, liittyykö tuen tarve korkeaan ikään. Tämän jälkeen kysymykset on luokiteltu liittyen avun ja tuen hakemiseen:

- ei ymmärrä tai osaa hakea palveluja → on erityisen tuen tarpeessa
- ei pysty hakemaan palveluja tai toimintakykyä ei ole → on erityisen tuen tarpeessa
- ymmärtää hakea palveluja, mutta tarvitsee apua esimerkiksi hakemuksen täyttämässä → ei erityisen tuen tarpeessa

- ymmärtää hakea palveluja, mutta ei halua palveluja → ei erityisen tuen tarpeessa
- ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka hakeminen tuottaa haasteita → ei erityisen tuen tarpeessa
- ymmärtää ja osaa hakea palveluja → ei erityisen tuen tarpeessa.

Kyseessä on vielä luonnosvaiheessa oleva ja yhteistyökumppaneille tarkoitettu karkea työkalu asiakkaan ohjaamiseksi palvelutarpeen arviointiin. Mallissa haetaan systemaattista tapaa tarkastella asiakkaan erityisen tuen tarvetta.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) uudistetaan palveluita vastamaan paremmin lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin. LAPE:ssa on jäsennetty tuen tarpeen määritelmää sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa. (Miettunen 2018.) Sosiaalihuollon ja lastensuojelun tarvetta arvioidaan kolmen sisältökokonaisuuden osalta: lapsen turvallisuus, perheen ja lähiyhteisön voimavarat sekä yhteistyö. Jokaista osa-aluetta arvioidaan viisiportaisesti pisteytettynä. Esimerkiksi lapsen turvallisuuden osalta pisteytysluokitus on seuraava: 1 piste, ei riskiä, 2 pistettä, lapsen tai nuoren turvallisuudesta on lievä huoli, 3 pistettä, lapsen tai nuoren turvallisuudesta on huolta, 4 pistettä, lapsen tai nuoren turvallisuus uhkaa vaarantua ja 5 pistettä, lapsen tai nuoren turvallisuus uhkaa vakavasti vaarantua. Kokonaispisteiden pohjalta tehdään arvioita siten, että mikäli pisteet jäävät alle kuuteen, kyseessä ei ole sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakkuuden tarvetta vaan perhe ohjataan matalan kynnyksen palveluihin (neuvola, järjestöt, perheneuvola). Mikäli pisteet ovat 6-9 välillä, tarjotaan sosiaalihuollon palveluja (sosiaalityö, perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta). Jos pisteet ovat 10–15 välillä, tulee harkittavaksi lastensuojelun asiakkuus (intensiivinen perhetyö, perhekuntoutus, sijoitukset).

Porrastettua tuen tarpeen arviointia käytetään myös perus- ja esiopetuksessa kolmiportaisen tuen mallissa, jossa tuen tarpeen tasot on porrastettu yleiseen, tehostettuun ja erityiseen tukeen. Yleinen tuki on ensimmäinen keino, jolla tilanteeseen vaikutetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa osana koulun arkea. Yleistä tukea annetaan heti tuen tarpeen ilmetessä ja sen toteuttamisessa ei edellytetä erityisiä tutkimuksia tai päätöksiä. Tehostettu tuki puolestaan on oppilaan oppimisen ja koulunkäynnin jatkuvampaa, voimakkaampaa ja yksilöllisempää tukemista, jolloin oppilas voi tarvita useita tukimuotoja. Erityistä tukea koskeva hallintopäätös perustuu oppilashuollon moniammatilliseen selvitykseen ja pedagogiseen arviointiin. (L 21.8.1998/628, 16§, 17 §; Opetushallitus, [viitattu 16.1.2019].)

Yhteistä edellä kuvatuille luokituksille on, että niissä haetaan porrastettua mallia tuen tarpeen arvioimiseksi ja siihen sopivan tuen järjestämiseksi. Tavoitteena on asiakkaan, nuoren, lapsen tai perheen ohjautuminen oikeaan palvelun tai tuen piiriin oikea-aikaisesti ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Mallit ja luokitukset ovat apuvälineitä ja suuntaavat työtä, mutta niistä ei saa muodostua kaavamaisia toimintakäytäntöjä, jotka pahimmassa tapauksessa jättävät apua tarvitsevan oman onnensa nojaan.

4 ERITYINEN TUKI YLEISLAIN MUKAISTEN PALVELUIDEN VARMISTAJANA

Erityisen tuen tarpeen termi on ollut kirjattuna sosiaalihuoltolakiin nyt noin neljä vuotta. Käsitteenä erityisen tuen tarve on jossain määrin ristiriitainen, ja se on syytä tehdä näkyväksi ja nostaa yhteiseen keskusteluun. Termin sisältö on aiheuttanut hämmennystä ja epäselvyyttä siitä, onko sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeiden arviointiin tullut jokin uusi taso.

Kun arvioidaan asiakkaan tuen tarvetta ja otetaan huomioon erityisen tuen tarve, tulee olla tietoinen siitä, että termi on tarkoitettu asiakaslähtöisemmän työn tueksi. Erityisen tuen tarpeella ei siis tarkoiteta, että saadakseen sosiaalihuollon palveluja, asiakkaalla tulisi olla jokin tietyn kriteerin täyttävä tarve.

Sosiaalihuoltolain 3§ säädös ”erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja” suuntaa palvelutoimintaa vastaamaan henkilön tuen tarpeeseen jo heikommastakin signaalista. Henkilön tuen tarvetta tulee tulkita ja ratkaista asiakkaan edun mukaisesti. Termiä on avattu muutamilla esimerkeillä sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa suhteessa erityislainsäädäntöön ja erityispalveluihin.

Erityisen tuen termiä avanneet yksittäiset esimerkkitaapaukset ovat liittyneet erityisen tuen asiakkaan statuksen hakemiseen. Asiakkaan ollessa kyykäs itse hakemaan erityisen tuen asiakkaan määritelmää, on oikeuden ratkaisuisissa päädytty siihen, että kyseessä ei ole ollut vaikeutta hakea palvelua, koska henkilö osaa ajaa asiaansa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 27; Turun HO ratkaisu 17/0759/2). Termin kirkastamiseen liittyvät yksittäiset esimerkit ovat kuitenkin voineet johtaa ajattelua siihen suuntaan, että sosiaalihuollon peruspalveluihin tarvittaisiin kriteeristöä tarkentamaan, mitä erityisen tuen tarpeella tarkoitetaan. Lain tarkoitus on pikemmin päinvastainen, se painottaa tuen järjestämistä henkilöille, jotka itse eivät kykene hakemaan palveluja. Henkilön vaikeus hakea tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja viittaa vahvasti myös etsivään työhön.

Lainsäädäntöneuvos Lotta Hämeen-Anttila (19.4.18) kysyi sosiaalihuoltolain koulutustilaisuudessa, liittykö itse termiin joihin epäseltää tai tarvetta tarkennuksiin. Tämän hetkisen ymmärryksen mukaan näyttää siltä, että termiä tulee avata ja sen soveltamista tutkia. Se, että lain toimeenpanoon on jätetty tulkinnanvaraa ja on painotettu sosiaalialan ammatillista tulkintaa, voi tahattomana seurauksena tuottaa tilanteita, jossa lakia tulkitaan yhdenvertaisuuden toteutumisen vastaisesti, sattumanvaraisesti ja epätasaisesti. Termin sisältöä tulisi siten tarkentaa ja tuoda selkeästi esille, että se on haluttu tuoda sosiaalihuoltolakiin varmistamaan palvelujen järjestämisen heikoimmassa asemassa oleville henkilöille. Lakiin kirjattuna se on myös ammatillisen työntekijän työkalu- ja taustatuki.

Sosiaalihuoltolakiin kirjattuna erityisen tuen tarve vahvistaa sosiaalihuollon perustehtävää – ihmisen kokonaisvaltaista huomioimista ja tuen tarpeiden arvioimista ja tarkoituksenmukaisten palveluiden järjestämistä peruspalveluissa. Erityisen tuen tarve ohjaa ottamaan huomioon erityisesti sellaisten sosiaalityön asiakkaiden tarpeet, joiden mahdollisuudet itse hakea apua ovat rajalliset tai joiden on muutoin vaikea vastaanottaa tukea huolimatta ilmeisen avun tarpeesta tilanteessa, missä ei ole perusteita tahdonvastaisiin toimenpiteisiin. Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentaminen tällaisessa tilanteessa edellyttää työntekijältä osaamista ja kärsivällisyyttä hakea asiakkaan kanssa yhdessä keinoja hänen auttamisekseen. (Särkelä 2001, 31–35.) Tähän tiivistyy myös sosiaalityön ydintehtävä. Pysähdytään, kuullaan ihmistä ja rakennetaan luottamuksellista suhdetta, tutustutaan hänen tilanteeseensa, tehdään yhteistyötä tukea tarvitsevan ja hänen verkostonsa kanssa ja toteutetaan sosiaalihuollon perustehtävää: autetaan oikea-aikaisesti, oikealla tavalla ja riittävästi sekä kokeillaan rohkeasti uusia ja asiakkaan kanssa yhdessä pohdittuja tuen muotoja.

Tässä luvussa on pohdittu erityisen tuen tarpeen termiä enemmän kysymysten kautta eikä sitä ole lähdeTTY määrittelemään. Sen sijaan on pohdittu erityisen tuen tarpeen antamia mahdollisuuksia kehittää ja kokeilla uudenlaisia toimintamuotoja sosiaalihuollon peruspalveluiden käytännöissä.

Erityisen tuen tarpeen termin lähempi tarkastelu osoittaa, että se on syytä ottaa tarkemman tutkimuksen kohteeksi. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden ja tutkijoiden luoma KAIMEr -teoria jäsentää sosiaalityön käytännön tietopohjaa. KAIMEr -teoria kattaa kontekstin, toimijat, intervention, mekanismit ja tulokset. Kaikki osat vaikuttavat tulokseen ja toisiinsa ja kaikkiin sisältyy jännitteitä. (Matties 2019.) Erityisen tuen tarve käytäntötutkimuksen kohteena työntekijöiden, asiakkaiden ja tutkijoiden yhteistyössä olisi tärkeää ja vain sitä kautta voidaan saada yhteistä ymmärrystä lain soveltamisesta ja toimeenpanosta käytännössä ja termille voidaan löytää riittävän yhtenäinen ymmärrys ja myös määritelmät

mahdollisista kriteereistä. On tärkeää tehdä erityisen tuen tarpeen tulkinnat ja lain soveltamiskäytännöt näkyväksi. On saatava tietoa siitä, miten lakiin kirjattu erityisen tuen tarpeen huomiointi on auttanut heitä, joiden tuen ja palvelujen turvaamiseksi se on tarkoitettu.

LÄHTEET

Arnkil, E. 1992. Peilejä: hypoteesejä sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.

Arnkil, T. E. & Seikkula, J. 2009. Dialoginen verkostotyö. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 11.3.2019]. Saatavana: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79883/93ae45f6-b7c4-403f-9dff-643b813972bf.pdf?sequence=1>

Grönroos, M., Hirvonen A. & Feldt, T. (toim.) 2012. Eettinen kuormittuneisuus ja eettisten dilemموjen sisällöt kaupunkiorganisaation eri ammattiryhmillä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja 354.

HE 164/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

Hiekka, E. & Talvensola, S. 2019. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2018. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 45. [Viitattu 4.4.2019]. Saatavana: http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2019/04/Sosiaaliamiehen_selvitys_2018.pdf

Huhta, H. 2018. Sosiaalinen kuntoutus Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymä Soitessa: Selvitys. PROSOS -hanke. Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA.

Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote- palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Helsinki: Kunnallissalan kehittämssäätiö. Julkaisuja 12.

Hämeen-Anttila, L. 2018. Sosiaalihuoltolaki käytännössä. [Video]. Koulutuspäivä 19.4.2018 Jyväskylässä. [Viitattu 4.4.2019]. Saatavana: <https://youtu.be/9uHHv52w3lg>

Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 282–289.

Karppinen, J. 2019. Asunto ensin: Asumissosiaalisen työn malli maakunnille ja kumppaneille. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 31.3.2019]. Saatavana: <https://asuntoensin.fi/assets/files/2019/02/Asunnottomuusty%C3%B6n-malli-maakunnille-2019.pdf>

Koikkalainen, P. & Keski-Suomen SOTE2020-hanketiimi. 2016. Yhdessä hyvästä parempaan. Keski-Suomen uudistuvat ja integroituvat sote- palvelut. Työpöperä 21.4.2016.

L 21.8.1998/628. Perusopetuslaki.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

Lähteinen, S., Raitakari, S., Hänninen, K., Kaittä, A., Kekoni, T., Krok, S. & Skafferi, P. 2017. Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. Rovaniemi: Valtakunnallinen sosiaalityön yliopisto-verkosto Sosnet. Julkaisuja 7.

Matthies, A.-L. 2019. Aikuissosiaalityön tietopohja ja teoreettinen perusta. Luennot PROSOS – uusia avauksia aikuissosiaalityöhön 26.3.2019 ja Aikuissosiaalityön päivillä 24.1.2019.

Miettunen, N. 2018. Sosiaalihuollon porrasteisuus. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 2.4.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/documents/605877/4047058/Sosiaalihuollon+porrasteisuus+12.6.2018+Nanna+Miettunen.pdf/ca99609f-711c-4d9f-ae9a-0103f38e096c>

Opetushallitus. Ohjeita koulutuksen ja varhaiskasvatuksen järjestämiseen. Perusopetuksen järjestäminen. Erityinen tuki. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.1.2019]. Saatavana: https://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/ohjeita_koulutuksen_jarjestamiseen

Opetushallitus. Ohjeita koulutuksen ja varhaiskasvatuksen järjestämiseen. Perusopetuksen järjestäminen. Oppimisen ja koulunkäynnin tuki. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.1.2019]. Saatavana: https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/oppimisen_ja_koulunkaynnin_tuki

Paananen, A. 2019. Omatyöntekijäyys. Luennot. PROSOS – uusia avauksia aikuissosiaalityöhön 26.3.2019 ja alustus Café Social -tilaisuudessa 17.1.2019.

Perälä, M.-L., Halme, N. & Nykänen, S. 2014. Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen yhteensovittava johtaminen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Opas 19.

Rantamäki, T. 2018. Erityisen tuen tarpeen määrittely, merkkipaalat työntekijälle. Luonnos. Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä.

Roivainen, I., Heinonen, J. & Ylinen, S. 2011. Köyhä byrokratian rattaissa. Helsinki: Kunnallisanalan kehittämissäätö. Tutkimuksia 64.

Saikkonen, P., Blomberg, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2015. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Helsinki: Kunnallisanalan kehittämissäätö. Tutkimuksia 89.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisu 2017:5.

Särkelä, A. 2001. Välttämisen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Yliruka, L., Vartio, R., Pasanen, K. & Petrelius, P. 2018. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä: Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 16/2018.

OMAKSI TUNNISTETTU – SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN OMATYÖNTEKIJYYS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

*Anu Paananen, YTM, päihdesosiaalityöntekijä
SoTe-kuntayhtymä, perusturvaliikelaitos Saarikka*

1 JOHDANTO

Teen työtä SoTe-kuntayhtymä, perusturvaliikelaitos Saarikan päihdesosiaalityöntekijänä. Alueemme SoTe-kuntayhtymän muodostavat Saarijärven kaupunki sekä Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven kunnat. Työni ohessa olen viimeiset kaksi vuotta opiskellut kuntouttavan sosiaalityön erikoistumisopintoja Lapin yliopistossa. Tekstini pohjautuu suurelta osin opintoihini kuuluvaan tieteelliskäytännölliseen lopputyöhön, jossa tarkastelen sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijyyttä aikuissosiaalityössä. Olen halunnut saada kuuluville asiakkaiden ja aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ajatuksia omatyöntekijyydestä.

Kehittämistehtäväni empiirisen aineiston olen kerännyt järjestämällä työpaikallani kaksi ryhmäkeskustelua. Ryhmissä keskityttiin käsittelemään omatyöntekijyyttä sen sisällön ja omatyöntekijyydessä vallitsevan asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen näkökulmista. Ensimmäinen ryhmäkeskustelu oli suunnattu SoTe-Saarikan aikuissosiaalityön asiakkaille. Ryhmäkeskusteluun kutsutut valikoituivat satunnaisesti asiakasjoukosta, joille oli tehty sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio ja nimetty omatyöntekijä. Ryhmäkeskusteluun osallistuivat kaikki neljä kutsun saanutta asiakasta. Asiakkaat olivat työikäisiä naisia ja miehiä, joiden aikuissosiaalityön palveluiden tarpeet nousevat pitkäaikaistyöttömyydestä sekä päihde- ja mielenterveysongelmista. Toiseen ryhmäkeskustelutilanteeseen kutsuin kaikki neljä SoTe-Saarikan aikuisten sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijää. Jokainen sosiaalityöntekijä toimii vastuutyöntekijyyden lisäksi sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä. Kutsutuista sosiaalityöntekijöistä tilaisuuteen pääsi osallistumaan kolme. Tekstissäni olevat otteet ovat peräisin lopputyötäni varten keräämästäni aineistosta.

Ensisijaisesti tarkastelen sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijyyttä palvelutarpeen arvioinnissa, mutta pohdin omatyöntekijyyttä myös asiakas-työntekijä-suhteena aikuissosiaalityössä.

2 OMATYÖNTEKIJYYS PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

No pikkusen tuota, vähän kaikilla (tark. ryhmäkeskusteluun osallistuneilla) tuntu olevan hakusessa, että yleensä on tää omatyöntekijä nimetty ja tälleen, että oisko sitä ehkä syytä vähän vielä niinku kerrata tai tehdä silleen selvemmäks asiakkaalle. (asiakas)

Sosiaalihuollon toiminnan arvoperusta on asiakaslähtöisyydessä, jonka mukaan jokainen ihminen kohdataan ihmisarvoisena yksilönä ja hänen elämäntilanteensa yksilöllisesti (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 16). Varsinainen asiakasprosessi lähtee liikkeelle palvelutarpeen arvioinnista, jossa yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan hänen yksilöllisiä palveluiden ja tuen tarpeitaan. Siinä, missä toinen tarvitsee paljon tukea, toinen suoriutuu omatoimisesti tai vähällä ja lyhytaikaisella tuella. Sosiaalihuollon asiakkuus ei aina tarkoita sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 42§:n mukaisen omatyöntekijän nimeämistä, vaan asia arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) mukaisen omatyöntekijän keskeisin tehtävä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti varmistaa, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omatyöntekijän tulee edistää palveluiden toteutumista, toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa sekä toimia myös palvelujärjestelmässä asiakkaan palvelukokonaisuutta koordinoiden. Omatyöntekijän tulee tukea asiakasta hänen omien ja asiakas-suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumisessa sekä asiakkaan omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä. Omatyöntekijä voi neuvoa ja ohjata asiakasta palvelujen ja tukitoimien hakemiseen liittyvissä asioissa sekä seurata, kuinka palveluilla ja tukitoimilla vaikutetaan ja vastataan asiakkaan tuen tarpeisiin. Lisäksi laissa todetaan, että asiakkaan tuen tarpeista riippuen omatyöntekijälle voidaan sopia myös muita tehtäviä. Mitä nämä muut tehtävät ovat, jää lain antamassa ohjeistuksessa avoimeksi. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 127.) Sinänsä lain antama omatyöntekijän tehtäväksianto on selkeä, mutta käytännön työssä omatyöntekijän rooli ja tehtävät hakevat vielä paikkaansa.

Omatyöntekijän nimeämisestä pitää asiakkaan kanssa käydä keskustelu samalla, kun hänen palveluiden ja tuen tarpeitaan kartoitetaan. Lisäksi käydään kes-

kustellen läpi hänellä mahdollisesti jo olemassa olevat palvelut, asiakkuudet ja ihmiset, jotka niihin kytkeytyvät. Omatyöntekijä voidaan jättää nimeämättä, jos palvelutarpeen arvioinnissa ilmenee, että asiakkaalla on jo joku muu palveluista vastaava työntekijä tai asiakkaalle tärkeä tukihenkilö (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 126). Päällekkäisyyttä tulee välttää, vaan mieluummin asiakkaan edun mukaisesti hyödynnetään jo olemassa olevia palveluja sekä verkostoja mahdollisimman selkeän tuen ja palvelukokonaisuuden luomiseksi. Asiakkaat herkästi turhautuvat, jos he kokevat, että joutuvat useissa paikoissa puhumaan samoja asioita tai toistuvasti kohtaamaan uusia ihmisiä.

Se on aina rasite, mä oon niin kauan pyöriny näissä, että ollu ongelmalap-sena niin – aina kun uus ihminen, niin alottaa alusta sillä tavalla, että mitä kaikkea on, niin, että kun se ei vaan oo, että olis vaan yks, että aina kaikki selittää, että mikä on johtanu mihinkin ja mitä kaikkee on, että kyllä se on niinku turhauttavaa, kun väki vaihtuu aina välillä. (asiakas)

Mikäli aiempia asiakkuuksia ei ole, keskustelun keskeisen sisällön tulisi olla, kokeeko asiakas kykenevänsä toimimaan itsenäisesti palvelujärjestelmässä saadakseen itselleen riittävät sosiaalihuollon palvelut, vai tarvitseeko hän siihen tukea ja kuinka paljon. Asiakaslähtöisyyden toimintaperiaatetta kunnioittaen asiakkaalle annetaan keskustelussa tila ilmaista oma käsityksensä siitä, tarvitseeko hän omatyöntekijän vai ei. Asiakkaalla on oikeus kuulla myös työntekijän perusteltu näkemys omatyöntekijän nimeämisen tarpeellisuudesta. Jos omatyöntekijä nimetään, on asiakasta kuultava siinäkin, kuka hänen mielestään omatyöntekijänä voisi olla. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 126.)

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) mukaiseksi omatyöntekijäksi on luontevinta nimetä työntekijä, jonka kanssa asiakas olisi muutoinkin yhteydessä eli sieltä, missä hänen ensisijainen asiakkuutensa on (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 126). Omatyöntekijänä toimivalla on oltava asiakkaan yksilöllisen tuen ja palvelujen turvaamiseksi riittävä asiantuntemus ja osaaminen sekä käsitys asiakkaan yksilöllisestä elämäntilanteesta. Moniongelmaisissa elämäntilanteissa, joissa puhutaan niin sanotusta erityisen tuen tarpeesta, omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Jos erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijä ei ole sosiaalityöntekijä, hänellä tulee olla asiakkaan asian hoitamiseksi työparinaan sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 128.) Sosiaalityöntekijän asiantuntemusta ja osaamista omatyöntekijänä tai omatyöntekijän työparina tarvitaan monimuotoisiin ongelmatilanteisiin, koska niiden ratkominen vaatii hyvin monitasoisista työskentelyä. Tarvitaan mahdollisesti ehkäisevää työtä, psykososiaalista auttamistyötä, asiakkaiden osallisuutta tukevaa työtä, viranhaltijapäätöksiä, poikkiammatillista yhteistyötä, palveluiden verkostoitumisen edistämistä, toi-

minnan kriittistä arviointia, asiantuntijatiedon tuottamista ja myös rakenteisiin vaikuttamaan pyrkivää työtä. (ks. Pohjola 2016, 94–95.)

Ei ole merkityksetöntä, miten asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kerrotaan omatyöntekijyydestä ja omatyöntekijän tehtävistä, jotta hän voi muodostaa käsityksen, mikä omatyöntekijä on ja tarvitseeko hän omatyöntekijän, vai ei. Kokemukseni mukaan omatyöntekijyydestä tulisi kertoa ennen kaikkea positiivisen tuen ja rinnalla kulkijan merkityksessä, sillä hyvin herkästi asiakas voi mieltää omatyöntekijän kontrolliksi ja jopa elämäänsä hankaloittavaksi asiaksi. Kerran olen onnistunut kertomaan asiakkaalle omatyöntekijyydestä niin, että hän totesi sen kuulostavan hankaluuksilta.

Monesti aika negatiivinen kuva monellakin kaikista virastoista, että jos sieltä aletaan jotakin yhteyksiä ottamaan niin, niin sanotusti vituttaa niitä enempi sitten – mikä tässä perkele on nyt taas, kun tuoltakin aletaan ahistelemaan. Ihan tämmöstä. (asiakas)

Myös kehittämistehtäväni ryhmäkeskusteluun osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden keskuudessa tunnistettiin vaara, että asiakas saattaa ikään kuin säikähtää ajatusta erityisen omatyöntekijän nimeämisestä.

Onks se sitten asiakkaillekin vähän semmonen niinku peikkokin se omatyöntekijäys – a-haa, nyt häntä aletaan sitten seuraamaan ja häntä, voiko joku ajatella ehkä niinkin, että nyt ei pysy asiat enää salassa tai hänen tekemisiään seurataan tai muuta. Se voi olla ehkä semmostakin. (sosiaalityöntekijä)

Keräämästäni asiakasaineistosta kävi ilmi, että omatyöntekijä – termi koettiin vieraaksi. Kaikki tiesivät, kuka heidän ”sossunsa” oli, mutta eivät tunteneet termiä ”omatyöntekijä” tutuksi.

En mä kyllä vieläkään oikein ymmärrä tätä koko asiaa tai ymmärrän nyt jotenkin. (asiakas)

Omatyöntekijyydestä käytävässä keskustelussa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota puhuttuun kieleen ja mitä omatyöntekijä käytännön työssä tarkoittaa tämän nimenomaisen asiakkaan elämässä.

Ei vain jää mieleen, muuta kuin, että se on vaan lakipykälien mukkaan tämän tehtävä, tehäänpäs sulle nyt näin ja saat sen näin. Se mennee vähän varmaan.....Nää käsitteet tahtoo mennä ihan sekasin. (asiakas)

Myös sosiaalityöntekijät pohtivat omatyöntekijä – sanaa ja eräs totesikin sen olevan ”ihme kummajainen” pohtien:

Sehän on sitä työtä, tavallaan, mitä me tehhään, sitä sosiaalityötä. Se on vaan nostettu siitä vielä esille. (sosiaalityöntekijä)

3 OMATYÖNTEKIJYYS ASIAKAS- TYÖNTEKIJÄSUHTEENA

Palvelutarpeen arviointi on pohja tulevalle työskentelylle. Se, miten asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen ja vuorovaikutus onnistuvat jo palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, avaa mahdollisuuksia luottamuksellisen asiakas-työntekijä-suhteen muodostumiselle jatkossa. Eräs kehittämistehtäväni ryhmäkeskusteluun osallistunut sosiaalityöntekijä totesi, että paneutumalla asiakkaan tilanteeseen ja keskittymällä palvelutarpeen arvioitiin, voi asiakasta jo arvioinnin yhteydessä sitouttaa jatkotyöskentelyyn.

Erilaisissa palvelujen arvioinneissa on usein keskeisenä tuloksena se, että asiakkaan kohtaaminen ja asiakas-työntekijäsuhteen laatu vaikuttavat siihen, ovatko asiakkaat tyytyväisiä palveluun vai eivät. Silti sosiaalityössä asiakas-työntekijäsuhdetta on loppujen lopuksi tutkittu varsin vähän. Asiakas-työntekijäsuhteen merkityksestä puhutaan ja kirjoitetaan, mutta ikään kuin itsestäänselvyytensä. Terapia- ja päihdetyön tutkimuksissa on asiakas-työntekijäsuhdetta tutkittu enemmän ja todettu, että asiakas-työntekijäsuhteen laatu sekä työntekijän vuorovaikutustaidot vaikuttavat hoidon tuloksiin enemmän kuin työntekijän käyttämä menetelmä. (Järvinen 2015, 15–16 ja 22.) Edellä mainitut asiat on syytä huomioida palvelutarpeen arvioinnissa ja omatyöntekijää nimettäessä.

Arja Jokinen (2016, 138) on todennut, että se, millaisten edellytysten vallitessa asiakas ja työntekijä kohtaavat toisensa, vaikuttaa siihen, miten heidän välisensä suhde rakentuu. Arja Jokinen (2016, 138–147) on jaotellut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen neljään eri ulottuvuuteen: yhteiskunnalliseen, institutionaaliseen, ammatilliseen auttamiseen ja vuorovaikutuksessa rakentuvaan. Käytännön sosiaalityössä suhteen eri ulottuvuudet ovat kietoutuneina toisiinsa, mutta työskentelyote ja työn painopisteet vaihtelevat sen mukaan, mille suhteen ulottuvuudelle asiakkaan tuen tarpeet ensisijaisesti painottuvat. Yhteiskunnallinen suhde pitää sisällään sosiaalityön erityisesti viranomaistyönä ja uusliberalistiset ajatukset talouden ensisijaisuudesta. Institutionaalisisessa suhteessa lainsäädäntöön, ohjeisiin ja käytäntöihin nojaava sosiaalihuollon instituutio itsessään

ja verkostojensa kautta pyrkii tuomaan ratkaisuja asiakkaidensa ongelmiin. Ammatillisessa auttamissuhteessa korostuu sosiaalityön profession mukainen eettinen toiminta ja pyrkimys kanssatoimijuuteen apua tarvitsevan asiakkaan kanssa. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa taas pyritään kohtaamisen ja vuorovaikutuksen kautta vastavuoroiseen asiakas-työntekijäsuhteeseen. (Jokinen 2016, 146.)

Minna-Kaisa Järvinen (2015, 48) kutsuu vastavuoroista asiakas-työntekijäsuhdetta prosessiksi. Hän on rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhdetta luotaavassa väitöstutkimuksessaan tarkastellut muun muassa asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisiä tulkintoja asiakas- ja työntekijäsuhteiden prosesseista. Järvinen (2015, 195) on jaotellut suhdeprosesseille neljä ominaispiirrettä: tasaisesti vahvistuvan suhteen, vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvan suhteen, avainhetkien kautta etenevän suhteen ja alusta alkaen intensiivisesti etenevän suhteen. Tasaisesti vahvistuvassa suhteessa suhde vahvistuu vähitellen liittyen asiakkaan ja työntekijän tapaan olla ja toimia suhteessa. Vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvassa suhteessa asiakas alussa vastustaa suhdetta, on välinpitämätön, tapaamiset ovat epäsäännöllisiä ja niitä leimaa kiireen tuntu ja keskusteluaiheiden rajaaminen. Vastustus kuitenkin lievenee vähitellen, jos vastavuoroisuus toteutuu. Avainhetkien kautta etenevälle suhteelle on tyypillistä, että kohtaamiset osuvat asiakkaan elämän käännekohtiin ja muuttavat asiakas-työntekijäsuhteen luonnetta. Alusta alkaen intensiivisesti etenevässä suhteessa asiakkaan ja työntekijän ensimmäinen tapaaminen, kohtaaminen, määrittäytyä merkittäväksi ja yhteinen työskentely alkaa heti.

Niin Arja Jokisen kuvaamat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen ulottuvuudet kuin Minna-Kaisa Järvisen pohtimat suhdeprosessit sopivat hyvin myös sosiaalihuoltolain mukaiseen omatyöntekijyyteen. Kun asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, on taustalla jonkin tehtävän hoitaminen, asiakkaan kannalta merkittävän palvelun turvaaminen tai ongelman ratkaiseminen (Järvinen 2015, 48–49). Toisaalta se voi olla myös luotettavaa läsnäoloa, ei aina muutoksiin tähtäävää. Useinkaan ihmisen tuen tarve tai kuntoutuminen ei ole lineaarisesti etenevää, vaan siihen sisältyy eteenpäin menemistä ja toisessa hetkessä takapakkia. Kuten Järvinen (2015, 197) toteaa, asiakkaan ja työntekijän väliset suhdeprosessit elävät. Siinä, missä suhdeprosessit sisältävät mahdollisuuden myönteiseen, niin myös kielteiseen kehitykseen eli suhdeprosesseissa voi olla hetkiä, jotka heikentävät suhdetta. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi asiakkaan retkahdus päihteidenkäyttöön tai joku väärinymmärrys tai kohtaamattomuus, johon sisältyy asiakkaan kokemus, että hän ei ole tullut kuulluksi. Omatyöntekijänä toimivalla sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus yhdessä asiakkaan kanssa arvioida työskentelyn intensiteettiä ja asiakkaan edun vaatimalla tavalla säädellä työskentelyä. Muutokset tulee asiakas-kohtaisesti sopia ja kirjata asiakassuunnitelmaan.

Keräämässäni aineistossa asiakkaat luonnehtivat omatyöntekijän tehtäviksi: palvelutarpeen arvioinnin, kokonaisvastuun, ei jätä yksin, ohjaa eteenpäin, antaa vinkkejä, kannustaa, on kehityksen seuraaja, tukee, on jeesaileva, pitää asiakkaan puolia, osallistuu asiakkaan virallisiin verkostoihin, on peili ja tekee itsensä lopulta tarpeettomaksi. Asiakkaat kokivat, että asiakkaan on tunnettava omatyöntekijä omatyöntekijäksi, ettei tuki jää vain nimeksi paperiin, vaan on oikeasti läsnä asiakkaan asioissa. Tähän liittyen asiakkaat nostivat esille, että asiakkailla tulee olla valinnanvapaus ja omatyöntekijän vaihto-oikeus. Sosiaalihuoltolaissa painotetaan, että asiakkaan edun mukaista on, että työntekijöiden vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Kuitenkin, omatyöntekijä voidaan vaihtaa, jos siihen on pakottava syy tai vaihtaminen on asiakkaan edun mukaista siten kuin sosiaalihuoltolain 4–5§:ssä säädetään. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 126–128.) Omatyöntekijän vaihtaminen ei kuitenkaan voi olla yksipuoleinen päätös, vaan sekin on keskusteltava ja tehtävä yhteisesti sopien.

Ryhmäkeskustelussa tapaamani sosiaalityöntekijät luonnehtivat omatyöntekijää asiakkaan rinnalla kulkijaksi, tukihenkilöksi, ajanvaraajaksi, saattajaksi ja tulkiksi. Sosiaalityöntekijät kokivat, että tulkkaukseen tarvitaan molempiin suuntiin: asiakkaalle palveluverkostosta ja asiakkaasta palveluverkostolle. Omatyöntekijyydessä koettiin olevan sisällä monimuotoisen tuen, avun, neuvonnan, kannustuksen, motivoinnin, joskus jopa positiivisen pakottamisen.

Sosiaalihuoltolaki antaa omatyöntekijälle tehtävän, mutta se jättää myös väljyyttä, kun laissa todetaan: ”voidaan sopia myös muita tehtäviä”. Se tukee ja turvaa asiakaslähtöisyyttä, ihmisen yksilöllisen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden huomioimista – riisuu uhkaa, tekee tilaa mahdollisuuksille ja sille, että omatyöntekijä oikeasti tunnustetaan omaksi työntekijäksi ja omatyöntekijä tunnustaa asiakkaansa.

Riitta Granfelt (2014, 272) kirjoittaa avoimen asenteen tärkeydestä. Jokainen asiakas on omanlaisensa ihminen, mikä tekee samanlaisilta näyttävät tilanteet merkityksiltään erilaisiksi. Avoin asenne tarkoittaa myös sitä, että tunnistamme kohtaamamme ihmiset ja heidän yksilölliset elämäntilanteensa oikein. Kirsi Paulliina Kallio, Riikka Korkiamäki ja Jouni Häkli (2015, 19) viittaavat Charles Tayloriin (1992), kun he kirjoittavat oikein ja väärin tunnistamisesta. Oikeaan osuvassa tunnistamisessa ihminen tulee kohdatuksi sellaisena kuin hän kokee olevansa ja haluaa tulla ymmärretyksi. Väärin tunnistettu ihminen puolestaan jää vaille huomioiduksi tulemisen kokemusta tai tulee kohdatuksi tavalla, joka ei vastaa hänen käsitystään itsestään tai siitä, miten hän haluaa tulla ymmärretyksi. ”Omaksi tunnistettu” on kaksiulotteinen ilmaus. Omatyöntekijä on tutustunut asiakkaansa elämänhistoriaan ja tunnustaa erilaisten elämäkokemusten tuomat jäljet ihmisessä, mutta tunnustaa ihmisen omine ominaisuuksineen, eikä vain esimerkiksi

jonkun asiakasryhmän edustajana. Asiakas puolestaan tunnistaa omatyöntekijänsä työntekijänä, joka tunnistaa ja tunnustaa hänet oikein ja voi luottaa ”omaksi tunnistettuun” työntekijään rinnalla kulkijana.

Niin, se on sit sellasta keskustelua elämästä. Että toi on oikeesti kiinnostunu sillai. (asiakas)

LÄHTEET

Granfelt, R. 2014. Asunto vai rikoksettomuus ensin? Asumissosiaalisen työn tuella irti asunnottomuudesta ja rikollisuudesta. Teoksessa: H. Linderborg, M. Suonio & T. Lassila (toim.) Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos, 255–274.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.

Järvinen, M.-K. 2015. Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla: Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampere: Tampere University Press. Väitösk.

Kallio, K. P., Korkiamäki, R. & Häkli, J. 2015. Myönteinen tunnistaminen: näkökulma hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Teoksessa: J. Häkli, K. P. Kallio & R. Korkiamäki (toim.) Myönteinen tunnistaminen. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto : Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 171, 9–35.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

Pohjola, A. 2016. Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. 4. muuttam. p. Helsinki: Gaudeamus, 87–96.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja 2017:5.



III

Työmenetelmiä

AIKUISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN TYÖSKENTELYMALLI

Jutta Paavola, VTL, hankejohtaja

PRO SOS -hanke, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus,
SONet BOTNIA

1 JOHDANTO

Aikuisten palvelutarpeen arvioinnin toteutukseen ei juuri ole löydettävissä suomalaisen toimintaympäristöön sijoittuvia malleja tai kuvauksia. Helsingin kaupungissa on laadittu aikuissosiaalityön tilannearvio-opas (Kuvaja ym. 2007), joka on toiminut Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin keskeneräisen luonnoksen (2017) lähtökohtana. Myös Salon kaupungin sosiaalityössä on luotu prosessikuvaus aikuisen palvelutarpeen arvioinnista, josta alla (Kuvio 1) on esimerkki palvelutarpeen arvioinnin käytännön prosessin kuvauksesta.



Kuvio 1. Salon aikuisen palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus (Markula 2018).

Tavoitteeni on tässä luvussa viedä keskustelua aikuisten palvelutarpeen arvioinnista askeleen kohden konkretiaa ja kuvata yleisellä tasolla yhden tavan toteuttaa aikuisen palvelutarpeen arvioinnin. Toivon, että se toimii keskustelun avaajana ja jatkokehittämisen lähtökohtana palvelutarpeen arviointia toteuttavissa organisaatioissa. Sen toimivuutta ei ole esim. PRO SOS -hankkeen (2019) aikana ehditty kokeilemaan, mutta toivon, että mallin kuvaaminen johtaisi sen konkreettiseen kokeilemiseen. Kutsun tästä eteenpäin kuvaamaani palvelutarpeen arvioinnin tapaa työskentelymalliksi.

2 TYÖSKENTELYMALLIN TAUSTAA

Otin työskentelymallin lähtökohdaksi lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) uudistamista edeltävän kehittämistyön Pesäpuu ry:ssä ja Lastensuojelun alkuarviointi-hankkeessa (Möller 2004; Lastensuojelutarpeen selvitys. Kouluttajan opas 2007) sekä Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa (Muukkonen & Tulensalo 2004). Lastensuojelussa systemaattisella palvelutarpeen ja elämäntilanteen selvittämisellä on aikuissosiaalityötä pidempi historia ja malleja on löydettävissä useampia. Myös edellä mainittu Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön tilannearvio-opas (Kuvaja ym. 2007) ja siitä jatkoyöstetty palvelutarpeen arviointi Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan aikuissosiaalityössä (2017) antavat pohjaa tässä kehitetylle mallille. Lisäksi olen hyödyntänyt mallissa ja sen teemoissa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämiseen kytkeytyvää materiaalia (Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla 2019) ja asiakirjarakenteita (Sosmeta 2019) sekä eri toiminta- ja työkyvyn mittareiden elämänavaluesäältäjä. Aavaan seuraavaksi näitä lähtökohtia yksityiskohtaisemmin.

2.1 Aikaisempia malleja

Pesäpuu ry:n Lapsen elämäntilanteen kartoitusmallissa (LEK-malli) tavoitteena on ollut rakentaa aiempaa yhtenäisempiä työkäytäntöjä lastensuojelun avohuoltoon. Kartoituksen ytimessä on suunnitelmallisuus ja mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan saaminen lapsen olosuhteista. Itse kartoitustyöskentelyssä painotetaan toiminnallisten menetelmien käyttöä. Työskentely rakentuu neljän teeman ympärille, joiden puitteissa arvioidaan lapsen elämän vahvuuksia ja muutostarpeita, sekä vanhempien valmiuksia lapsen myönteisen kehityksen tukemiseen. Kartoituksen teemat ovat lapsi ja lapsen verkostot, lapsi ja lapsen arki, kasvatus ja huolenpito sekä asuinolosuhteet. (Möller 2004.)

Pesäpuu ry:n Lastensuojelutarpeen selvitys -kouluttajan oppaassa (2007) LEK-mallissa on rakennettu kattava lastensuojelun alkuarvioinnin ja lastensuojelutarpeen selvittämisen toimintamalli. Oppaassa lastensuojelutarpeen selvityksen painopisteenä korostetaan lapsen ja vanhempien elämän olosuhteiden ja riskien, sekä selviytymistä tukevien tekijöiden tarkastelua. Keskeistä on myös tarkastella juuri kyseisen lapsen tilannetta ja tarpeita sekä lapsen omaa toimintaa. Lisäksi tarkastelussa on vanhempien ja ympäristön kyky vastata lapsen tarpeisiin ja huolehtia hänen perusoikeuksiensa toteutumisesta. Tarkasteltavana ovat erityisesti turvallisuus, perustarpeet ja -oikeudet sekä kehitystason mukainen hoito, hoiva ja huolenpito. Vanhempien mahdollisia ongelmia tarkastellaan lähinnä siitä näkökulmasta, mikä merkitys niillä on lapsen elämän kannalta. (Lastensuojelutarpeen selvitys 2007.)

Lastensuojelutarpeen selvityksessä LEK-mallin teemat ovat jalostuneet muotoon koti ja tärkeät ihmiset, lapsi ja perheen arki, lapsen tarpeet ja vanhemmuus, sekä asuinolosuhteet. Vanhemman valmiuksia vastata lapsen tarpeisiin tarkastellaan vanhemman kykyä suojella ja hoivata lasta, tukea lapsen yksilöllistä kehitystä, tehdä yhteistyötä lapsen asiassa ja turvata lapselle läheiset ja tärkeät ihmissuhteet. Vanhemman valmiuksia tarkastellaan niin ikään neljän eri tason kautta: 1) vanhempi tietää mitä lapsi tarvitsee, 2) vanhempi tietää miksi lapsi tarvitsee, 3) vanhempi tietää miten lapsi voi saada tuon asian ja 4) vanhempi kykenee toimimaan. (Lastensuojelutarpeen selvitys 2007.)

Tiina Muukkonen ja Hanna Tulensalo (2004) ovat kuvanneet Kohtaavaa lastensuojelua -hankkeessa kehitetyn lastensuojelun tilannearviomallin. Mallin periaatteita ovat lapsikeskeisyys, systemaattisuus, selkeys ja avoimuus sekä arkikeskeisyys. Keskeistä on myös ihmisläheinen ja joustava työtapo, yksilöllisyys, tunteiden hyväksyminen ja huomioiminen, sekä arvioinnin tekeminen yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa. Arvion tulee pohjautua lapsen tarpeiden selvittämiseen. Tässä mallissa korostuvat niin ikään toiminnalliset menetelmät tiedonhankinnan välineinä. Selvitettäviä teemoja ovat koti ja läheiset, päiväkotitai koulu, vapaa-aika ja kaverit, minä ja mun elämä sekä tunteet.

Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön tilannearvio-opasta (2007) on rakennettu tarpeeseen kehittää tilannearviotyön käytäntöjä ja sen dokumentointia. Pyrkimyksenä on ollut systematisoida tilannearvion etenemistä ja vahvistaa sen merkitystä ja näkyvyyttä osana sosiaalialan työprosesseja ja hyvää asiakaspalvelua. Opas määrittää tilannearvion yhdessä asiakkaan kanssa tehtäväksi, hänen elämäntilanteensa ja olosuhteidensa jäsenyukseksi. Siinä korostetaan, ettei arvio ole vain faktojen kokoamista vaan työntekijän ja asiakkaan yhdessä rakentamaa elämäntilanteen analyysiä ja merkityksellisten seikkojen esiin nostamista. Tilannearvio rakentuu eri elämänalueiden tarkastelulle, joita läpäisevänä teemana on asiakkaan voimavarojen peilaaminen

käsillä olevaan elämänalueeseen ja siihen mahdollisesti liittyviin haasteisiin. Miten asiakas on yrittänyt ratkaista ongelmia aikaisemmin, miten palvelut ovat auttaneet, millaista tukiverkostoa asiakkaalla on? Arvion elämänosa-alueet ovat: perhe- ja ihmis-suhteet, asuminen, koulutus, työ, taloudellinen tilanne, terveys, päihteiden käyttö sekä arkielämä ja vapaa-aika. Myös muita elämäntilanteeseen vaikuttavia tekijöitä kuten vankeusrangaistukset ja kulttuuriset taustatekijät kirjataan arvioon. Myös keskeneräinen palvelutarpeen arviointi -opas nojautuu samoihin teemoihin (Palvelutarpeen arviointi Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan aikuissosiaalityössä 2017.)

2.2 Asiakirjarakenteet ja mittarit mallin taustalla

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittäminen ja sen pyrkimykset yhtenäistää sosiaalihuollon asiakaskirjaamista toimivat myös lähtökohtana tässä kuvattavalle työskentelymallille. Sosiaalihuollon tiedonhallinta on sosiaalihuoltoa koskevan tiedon keräämistä, organisointia ja tallentamista tarkoituksenmukaisen ja hallitun käytön varmistamiseksi (Mitä tiedon hallinta on 2018). Sosiaalihuollossa, kuten jo terveydenhuollossa, syntyvät asiakirjat siirtyvät vähitellen kansalliseen sähköiseen arkistoon (Sosiaalihuollon Kanta-palvelut 2018).

Siirtymineen yhtenäiseen arkistoon on edellyttänyt mittavaa työskentelyä yhdenmukaisen kirjaamisen ja käsitteellistämisen mahdollistamiseksi (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017). Yhdenmukaisen asiakastiedon asiakirjamallit ovat luonnosteluvaiheessa Sosmeta-palvelussa (Ks. Jutta Paavolan ja Markku Hallikaisen luku tässä teoksessa). Sosmetan asiakirjarakenteen luonnoksessa työikäisen palvelutarpeen arvio-asiakirjassa on 43 kirjattavaa kohtaa. Erilaisten taustatietojen lisäksi varsinaisesti selvitettäviä elämän osa-alueita luonnoksessa asuminen, kotoutuminen, koulutus, työ, taloudellinen tilanne, terveydentila, päihteiden käyttö, sosiaaliset suhteet, arkielämä ja vapaa-aika, tulevat muutokset elämäntilanteessa, muut tarpeelliset tiedot sekä muu osaaminen ja vahvuudet. Näiden osa-alueiden kautta voidaan päästä myös käsiksi siihen, mitä aikuisen palvelutarpeen arvioinnissa on syytä selvittää. (Sosmeta 2019.)

Kuvattavaan työskentelymalliin ovat vaikuttaneet myös erilaiset työ- ja toimintakyvyn mittaamiseen tarkoitettut menetelmät. Mittareita on kehitetty mm. elämäntilanteen selvittämiseen (Kompassi kartoittaa asiakkaan tilanteen 2019; Aikuisväestön hyvinvointimittari 2019) tai työ- ja toimintakyvyn mittaamiseen (Kykyviisari työ- ja toimintakyvyn tukena 2019). Yhteistä näille mittareille on, että ne hyödyntävät elämäntilanteen tai työ- ja toimintakyvyn jäsentämisessään erilaisia elämän osa-alueiden jaotteluja. Mittaamisen ytimessä on asiakkaan kokemuksen saavuttaminen tilanteestaan ja siten ne soveltuvat hyvin aikuissosiaalityön asiakkaiden kanssa käytettäviksi (ks. Jutta Paavolan ja Katri Viitasalon luku tässä teoksessa).

3 TYÖSKENTELYMALLI

Tässä hahmottelemani työskentelymallin tarkoituksena on auttaa työntekijöitä jäsentämään sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin toteutusta siten, että aikuisen elämään liittyvät keskeiset teemat tulevat käsitellyiksi. Teemoittainen työskentelymalli tukee asioiden kirjaamista palvelutarpeen arvio-asiakirjan otsakkeiden ja Kantapalvelun yhteensopivuuden näkökulmasta. Pyrkimyksenä on ollut kuitenkin rakentaa dialoginen työskentelymalli, jossa laajemmat teemat ohjaavat keskustelua yksittäisten kysymysten sijaan.

Palvelutarpeen arvioinnin työskentelymalli on tietojen keräämistä asiakkaan eri elämänalueilta, mutta myös asiakkaan tunne- ja kokemustiedon sekä sosiaalihuollon ja muiden toimialojen asiantuntijatiedon kirjaamista. Keskeistä on yhteisen tulkinnan ja käsityksen rakentuminen asiakkaan tarpeista, elämäntilanteesta ja olosuhteista. Oleellista on myös eriävien tulkintojen ja näkemysten kirjaaminen.

Ymmärrän tässä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin erillisenä prosessina, joka voidaan tilanteen niin vaatiessa toteuttaa uudelleen kokonaisuudessaan tai osin palvelutarpeen arvioinnin tarkistamisena. Asiakkaan tilannetta arvioidaan läpi asiakkuuden ja sitä koskevia kirjauksia tehdään asiakaskertomukselle. Palvelutarpeen arviointi luo perustan asiakastyön tavoitteille, suunnitelmalle sekä käytettäville palveluille ja tuen muodoille. Palvelutarpeen arviointi voidaan myös jäsentää yhdeksi aikuissosiaalityön osapalveluksi.

3.1 Työskentelymallin rakenne ja laajuus

Työskentelymalli on rakennettu kolmen teeman ympärille, jolloin kukin teema voidaan käsitellä omalla tapaamisella tai yhdistellen ja eritellen teemoja tapaamisten määrän mukaisesti. Teemojen järjestyksellä ei ole sinällään merkitystä, mutta ne on järjestetty mallissa siten, että oletettavasti helpoimmin käsiteltävät aiheet tulevat käsitellyiksi ensin. Oleellista on lähteä liikkeelle asiakkaan itsensä esiin nostamasta konkreettisesta ongelmasta tai haasteesta. Suosittelen, että yksi tapaamisista voitaisiin toteuttaa kotikäyntinä asiakkaan omassa elinympäristössä. Koska laki ei suoranaisesti määritä palvelutarpeen arvioinnin laajuutta, on vireilletulon syyllä merkitys arvioinnin laajuuteen. Ehkäisevän toimeentulotuen hakeminen saattaa vaatia vähemmän käytettävää aikaa kuin esimerkiksi vankilasta vapautuvan vangin toimeentulon ja asunnon tarpeisiin liittyvä arviointi.

Vaikka dialoginen keskustelu aikuisen kanssa on keskeinen tiedon hankinnan väline, voi keskustelua elävöittää hyödyntämällä erilaisia toiminnallisia työvälineitä. Asioi-

den kuvaaminen, ajankäyttöympyrät ja erilaiset testilomakkeet sekä mittarit voivat helpottaa eri teemoista käytävää keskustelua. Erilaista toiminnallisista menetelmistä ja välineistä on saatavilla jo varsin hyvin tietoa (esim. Jouttimäki 2011). Toiminnallisten menetelmien käytössä aikuisten parissa tulee kuitenkin olla kriittinen ja hallita käyttämänsä väline hyvin. Hallitsematon välineiden käyttö saattaa vaikuttaa aikuisasiakkaasta hänen aliarvioimiseltaan (ks. Tytti Hytin luku tässä teoksessa).

Tämä malli on rakennettu siten, että minimissään se sisältää yhden puhelimitse tai tapaamisena toteutetun vireilletulovaiheen yhteydenoton ja yhden varsinaisen temaattisen työskentelytapaamisen sekä yhden kokoavan arviointi- ja palvelusuunnittelutapaamisen (1+1+1). Ihanteellista olisi käyttää yksi asiakastapaaminen kunkin teemakokonaisuuden käsittelemiseksi, milloin se asian vireilletulon syy ja muut tekijät huomioiden on tarpeen (1+3+1). Joskus palvelutarpeen arvioinnin riittävä kattavuus saavutetaan vasta useamman tapaamisen kautta. Joskus taas osa tapaamisista on toteutunut jonkun muun kuin varsinaisen palvelutarpeen arvioinnin toteuttajan kanssa.

Oleellista on teemojen peilaaminen asiakkaan vahvuuksiin ja onnistumisiin, riskitekijöihin ja uhkaaviin tekijöihin sekä verkoston ja palveluiden mahdollisuuksiin tukea. Esimerkiksi asumisen kohdalla tulisi kiinnittää huomiota onnistumisiin asunnon hankkimisessa ja vahvuuksiin sen ylläpidossa. Omakotitalossa asumisessa saattaa haittana tai riskinä olla puuttuvat taidot pieniin ylläpitokorjauksiin. Etua sen sijaan on, jos läheisverkostosta löytyy ystävä, joka puolestaan pystyy korjaustehtävissä auttamaan ja opettamaan. Vaikeissa asumiseen liittyvissä elämäntilanteissa voidaan tarvita tilanteeseen sopivaa palvelua palveluasumisena. Peilipinnat ja teemat voidaan kuvata seuraavasti.



Kuvio 2. Työskentelymallin teemat ja peilipinnat.

Työskentelymallissa oleellista on irrottautua kirjaamisen rakenteiden liiallisesta ohjaavuudesta. Minkään arvioasiakirjan rakenteen ei tulisi liiaksi määrittää itse asiakkaan kanssa käytävää vuorovaikutusta, vaan ideana on saada ja yhdessä asiakkaan kanssa tuottaa vapaamuotoista keskustelua ja aineistoa eri teemoista. Pahimmillaan palvelutarpeen arviointi voi näivettyä asiakirjan otsakkeiden määrittämäksi kysymyspatteriksi. Asiakirjojen suunnittelijoiden tulisi miettiä, että eikö palvelutarpeen asiakirja yksinkertaisuudessaan noudata sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) sille määrittämää rakennetta, jolloin tarpeen selvittämisestä kirjataan vain yhteenveto asiakirjalle. Tällöin itse elämän osa-alueista käytävä temaattinen työskentely kirjataan asiakaskertomukselle. Vähintäänkin tulisi arvioasiakirjan sisältöjä niputtaa laajemmiksi kokonaisuuksiksi.

Työskentelymallissa eri teemoissa on syytä käynnistää keskustelu mahdollisimman avoimella kysymyksellä. Se antaa tilaa asiakkaan oman puheen tuottamiselle ja hänelle tärkeistä asioista liikkeelle lähtemiselle. Jo teemojen järjestyksen osalta kannattaa olla avoin asiakkaan itse tuottamalle puheelle siitä minkä teeman hän itse nostaa keskeiseksi. Kysymykset, kerro asumisestasi tai asutko rivitalossa, kerrostalossa vai omakotitalossa, tuottavat erilaista tarinaa.

3.2 Työskentelymalli vaihe vaiheelta

Kuvaan seuraavaksi työskentelymallia vaihe vaiheelta. Työskentely käynnistyy yhteydenotolla asiakkaaseen asian vireilletulovaiheessa ja päättyy palvelupäätösten tekemiseen ja palvelujen käynnistymisen varmistamiseen. Erilaisten hyvinvointia tai toimintakykyä mittaavien mittareiden kytkeminen työskentelyprosessiin on tavoiteltavaa ja niiden osa-alueita voidaan hyödyntää teemojen käsittelyssä keskustelun pohjana.

Taulukko 1. Aikuisen palvelutarpeen arvioinnin työskentelymalli.

VAIHE	TOIMINTA
Yhteydenotto asiakkaaseen vireille tulon vaiheessa puhelimitse tai käyntinä	<ol style="list-style-type: none">Tutustuminen, tiedottaminenVireilletulon syystä ja luonteesta keskustelu – ratkaisua kaipaava ongelmaMuiden osallistuvien tahojen ja heidän osallistumistavan yhteinen pohdinta; lupa tietojen pyytämiseen, osallistuminen teematapaamisiinKeskustelu palvelutarpeen arvioinnista ja sen toteuttamisen yhteinen suunnittelu (keskustelu teemoista)Luottamuksen rakentuminen käynnistyy
Valmistautuminen ensimmäiseen teematapaamiseen	<ol style="list-style-type: none">Mahdollisen itsearviointi- tai haastattelulomakkeen lähettäminen asiakkaalle vastattavaksiTietopyynnöt ja luvalliset yhteydenotot asiakkaan nimeämiin toimijoihin
Ensimmäinen teematapaaminen	<ol style="list-style-type: none">Tutustuminen ja tunnelmaArviointiprosessin kertausAsiakkaan esittämästä tarpeesta tai elämäntilanteesta keskustelu (ilmoituksen sisältö)Ensimmäisestä teemasta (asuminen ja toimeentulo) keskustelu mittarin soveltuvia kohtia hyödyntäen tai esim. toiminnallisilla menetelmilläOrientoituminen seuraavaan tapaamiseen (mahdollinen kotikäynti)
Toinen teematapaaminen	<ol style="list-style-type: none">Edellisen kerran jälkeinen tunnelma ja orientoituminen tähän teemaanToisen teeman (arjen sujuvuus ja osallisuus) keskustelu mittarin soveltuvia kohtia hyödyntäen tai toiminnallisilla menetelminOrientoituminen seuraavaan tapaamiseen
Kolmas teematapaaminen	<ol style="list-style-type: none">TunnelmatKolmannesta teemasta (minä ja merkityksellisyys) keskustelu ja suhteuttaminen muihin teemoihinKeskustelu tuen tarpeesta ja sen luonteesta, sekä mahdollisista palveluista tarpeeseenKeskustelu arvio-asiakirjan rakentamisesta ja mahdollisten pyydettyjen lausuntojen merkityksestä arvioon. Asiakkaan ja työntekijän näkemysten alustava kirjaaminen.
Valmistautuminen arvio- ja palvelujen suunnittelu tapaamiseen	<ol style="list-style-type: none">Työntekijä laatii arvio-asiakirjan tapaamisten asiakaskertomusmerkinnöistä, asiakkaan mielipiteistä sekä pyydettyistä lausunnoista tai muiden toimijoiden näkemyksistä.Työntekijän arvio omatyöntekijän tarpeesta ja tarvittavat valmistelut omatyöntekijän nimeämiseksiMahdollisuuksien mukaan asiakirjan lähetys asiakkaalle tutustuttavaksi (salattu sähköposti)Kutsu päätöstapaamisen mahdollisesti työskentelyä jatkavan omatyöntekijän tai muun toimijan kanssa
Arvio- ja palvelusuunnitelma-tapaaminen	<ol style="list-style-type: none">Keskustelu arvioasiakirjasta ja asiakkaan näkemyksistä palvelutarpeestaan ja mahdollisten muutosten kirjaus asiakirjaan.Sovitaan käynnistettävistä palveluista tai muutoin asian etenemisestä ja saatetaan asiakas palvelujen piiriinSovitaan palvelutarpeen arvion tai sen osakirjausten luovuttamisesta palveluja tuottavalle taholleTunnistetaan jatkuuko asiakkuus vai ei.Kirjataan arvio (ja asiakassuunnitelma) lopulliseen muotoonsa.
Päätösvaihe	<ol style="list-style-type: none">Tehdään päätökset annettavista palveluistaLuovutetaan sovitut asiakirjat palvelun tuottajilleVarmistetaan palvelujen käynnistyminen

Mikäli palvelutarpeen arviointi toteutetaan vain yhden teematapaamisen aikana, tulee sille varata riittävästi aikaa. Muutoinkin mallin työstäminen vaatii huolellisempaa etukäteisvalmistelua, että kaikki teemat tulevat riittävästi käsitellyksi ja asiakkaan tarpeet huolellisesti selvitettyksi. Mikäli työskentelyssä hyödynnetään muita toimijoita ja heidän työskentelyään asiakkaan kanssa (esimerkiksi vangin palvelutarpeen arvioinnissa), on työnjaosta ja teemojen jakamisesta sovittava selkeästi.

3.3 Työskentelymallin teemat

Seuraavassa käyn hieman tarkemmin läpi kutakin kolmesta teemasta. Esitän kullekin teemalle niitä koskevat avoimet kysymykset ja tukevat, tarkentavat kysymykset. Mallin ajatuksena on lähteä liikkeelle mahdollisimman avoimella ja laajalla kysymyksellä kustakin teemasta, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus itse lähteä sanoittamaan tilannettaan lähtökohdistaan. Tarkentavat kysymykset ovat apuna, mikäli teemasta ei synny spontaania keskustelua. Kunkin teeman viimeiseksi olen kirjannut edellä mainittujen peilipintojen tulokulmat kuhunkin teemaan. Missään teemassa ei suoranaisesti kysytä päihdeongelmasta, mielen-terveydestä, riippuvuuksista tai väkivallasta vaan uskon siihen, että kyseiset riskit ja niiden aiheuttamat uhat eri teema-alueille tulevat keskustelussa esiin. Mikäli näin ei kuitenkaan tapahdu, voidaan näistä aiheista nostaa keskustelua viimeisellä teematapaamisella arvioasiakirjan laadinnasta keskusteltaessa.

Teema 1 käsittelee asumiseen ja toimeentuloon liittyviä asioita. Tavoitteena on selvittää asiakkaan ja hänen perheensä asumiseen ja taloudelliseen toimeentuloon liittyvä elämäntilanne. Asumisen teemaan liittyy oleellisesti kodissa koettu turvallisuus, mutta myös lähiympäristön turvallisuus ja sen tarjoamat mahdollisuudet. Esimerkiksi hyvät naapurisuhteet saattavat tulla tästä teemasta keskusteltaessa esiin. Taloudellista toimeentuloa kuormittavat tekijät ovat merkityksellisiä ihmisten kokemalle hyvinvoinnille. Peliriippuvuudet, työttömyys, sairastaminen ja päihdeongelma voidaan kokea ennen kaikkea taloutta kuormittavana asiana, jolloin myös ratkaisuja on konkreettisempaa ja vähemmän tunnelatautunutta lähteä pohtimaan erilaisten talouden tasapainottamisen vaihtoehtojen kautta.

Taulukko 2. Asumisen ja toimeentulon teema.

TEEMA 1. ASUMISEN JA TOIMEENTULON TEEMA	
Avoin kysymys A:	Kerro asumisestasi/kodistasi? Miten asut?
Tarkentavia kysymyksiä:	Millainen koti sinulla on? Keitä kodissa asuu? Oletko tyytyväinen asuntoosi, onko teillä riittävästi tilaa tai asunto muutoin riittävä? Miltä koti sinusta tuntuu, onko koti turvallinen? Millainen on asuin-ympäristösi? Onko ympäristö turvallinen?
Avoin kysymys B:	Miten sinä/perheenne tulette taloudellisesti toimeen?
Tarkentavia kysymyksiä:	Mitä tuloja perheelläsi on? Onko toimeentulo riittävää? Mitkä tekijät arjessa haastavat toimeentuloa; riippuvuudet, velat, sairauden hoito, tulojen äkillinen pienentyminen? Oletko tyytyväinen työhösi? Vastaako työsi siitä saatavaa palkkaa? Ovatko kaikki etuudet haettuina? Miten rahoitat opintojasi?
Kiinnitä huomiota ja kirjaa	<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaan, perheen vahvuudet ja onnistumiset• Asiakkaan, perheen riskit ja uhat• Läheisten ja palvelujen mahdollisuudet tukea• Tilapäisyys, toistuvuus, pitkäaikaisuus• Työntekijän, asiakkaan, läheisten ja muiden toimijoiden näkemysten eroavaisuudet ja yhteneväisyydet

Olen arvioinut asumisen ja talouden teemat sellaisiksi, joiden kautta vuorovaikutusta ja dialogia asiakkaan kanssa on helpoin lähteä viemään eteenpäin. Omasta kodista keskusteleminen herättää usein lämpimiä tunteita ja ajatuksia, jolla voi olla myönteinen vaikutus koko kohtaamiseen. Koti- ja asuminen -teemaan usein myös palataan arkea koskevassa keskustelussa ja varsinkin kotikäynnin yhteydessä. Asuminen ja toimeentulon -teema voi olla myös kotikäyntinä toteutettavan tapaamisen aihe. Parhaiten kotikäynti käynti antaa kuitenkin tietoa teemaan arjen sujuvuus ja ihmissuhteet.

Teema 2 johdattaa keskusteluun arjesta, sen sujuvuudesta ja ihmissuhteiden sekä osallistumisen merkityksestä. Myös vapaa-aika ja harrastukset on tässä työskentelymallissa nivottu osaksi arjen ja ihmissuhteiden teemaa. Arjen teemassa oleellista on hahmottaa asiakkaan toimintakykyä kodin hoitamisen, perheestä huolettamisen, asioinnin ja laajemmin ihmissuhteiden suhteen.

Taulukko 3. Arjen sujuvuus ja ihmissuhteet.

TEEMA 2.		ARJEN SUJUVUUS JA IHMISSUHTEET
Avoin kysymys A:	Millaista on perheesi arki?	
Tarkentavia kysymyksiä:	Miten arki sujuu? Kerro päivärytmistäsi? Mikä täyttää arkeasi? Koetko erityisiä haasteita joidenkin kotiin liittyvien toimien osalta? Onko kodinhoitaminen helppoa ja mielekästä? Onko asioiminen sinulle helppoa? Haastaako toimeentulo ja asuminen arkea? Entä psyykinen tai fyysinen terveys? Miten liikut kodin ulkopuolella? Koetko saavasi asioita aikaan? Mitä teet vapaa-ajallasi? Onko säännöllisiä harrastuksia? Miten lasten harrastaminen vaikuttaa sinun elämääsi?	
Avoin kysymys B:	Keitä ovat sinulle tärkeät ihmiset?	
Tarkentavia kysymyksiä:	Keneltä saat apua arkeen? Tarvitseeko joku sinua? Millainen suhde sinulla on omiin vanhempiisi? Entä lapsiisi? Mihin tunnet kuuluvasi? Missä ryhmissä olet mukana? Kerro ystävästäsi? Millainen merkitys työka- vereilla on? Viihdytkö enemmän yksinään vai ryhmäs- sä muiden kanssa? Onko sinulla erityisen huonot välit jonkun kanssa? Koetko olevasi yksinäinen?	
Kiinnitä huomiota ja kirjaa	<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaan, perheen vahvuudet ja onnistumiset• Asiakkaan, perheen riskit ja uhat• Läheisten ja palvelujen mahdollisuudet tukea• Tilapäisyys, toistuvuus, pitkäaikaisuus• Työntekijän, asiakkaan, läheisten ja muiden toimi- joiden näkemysten eroavaisuudet ja yhteneväi- syydet	

Arjen sujuvuus ja sen varmistaminen voidaan määrittää yhdeksi aikuissosiaali- työn keskeiseksi tavoitteeksi, kuten yksinkertaistaen voidaan sanoa lääketieteen tavoitteena olevan sairauden parantaminen. Vastuullisen aikuisuuden käsittee- seen kytkeytyy ajatus hyvästä sisäisestä ja ulkoisesta elämänhallinnasta. Aikuis- sosiaalityön tehtävänä on tukevan ja kuntouttavan työotteen keinoin vahvistaa asiakkaan elämänhallintaa tai paikata sen puutteita palveluilla varmistaen sujuva arki. (Juhila 2008, 92.)

Kolmannen teeman ajatuksena on johdattaa keskustelu asiakkaan tarpeisiin, hänen kokemuksiinsa ja tärkeisiin asioihinsa ja ”minään”. Lähtökohtana on se, että aikaisempi keskustelu on saattanut mekanistisesti tuottaa tietoa asumisesta ja arjesta, mutta nyt fokus siirtyy enemmänkin siihen, miten asiakas kokee nämä asiat. Tavoitteena on selvittää, miten asiakas kokee toimijuutensa ja osallisuutensa, miten asiat ovat hänen itsensä johdettavissa ja mihin asiakas kokee tarvitsevansa muutosta. Teemassa ymmärrys asiakkaan toimintaa ohjaavista arvoista lisääntyy.

Taulukko 4. Merkityksellisyyden teema.

TEEMA 3.	MINÄ JA MERKITYKSELLISYYS
Avoin kysymys:	Kerro itsestäsi?
Tarkentavia kysymyksiä:	Mitä asioita arvostat itsessäsi? Mitkä ovat vahvuuksiasi? Mitä haluaisit vielä oppia tai kokea? Mitä asiat ovat sinulle tärkeitä elämässä? Mikä erityisesti elämässäsi tuottaa sinulle iloa? Minkä asian haluaisit muuttaa? Miten tyytyväinen olet omaan elämääsi?
Kiinnitä huomiota ja kirjaa	<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaan, perheen vahvuudet ja onnistumiset• Asiakkaan, perheen riskit ja uhat• Läheisten ja palvelujen mahdollisuudet tukea• Tilapäisyys, toistuvuus, pitkäaikaisuus• Työntekijän, asiakkaan, läheisten ja muiden toimijoiden näkemysten eroavaisuudet ja yhteneväisyydet

Itsestä ja omista vahvuuksista keskusteleminen voi olla erityisen vaikeaa. Tässä teemassa erilaisten toiminnallisten menetelmien käyttäminen voi olla varsin antoisaa. Erilaiset vahvuuskortit, tärkeiden asioiden valokuvaaminen ja ihme- ja asteikkokysymykset voivat auttaa asiakasta sanoittamaan omia kokemuksiaan. Teemassa oleellista on palauttaa keskustelu takaisin asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen omasta elämäntilanteestaan.

4 LOPUKSI

Toivon että tämä aikuisen palvelutarpeen arvioinnin työskentelymalli päätyy kokeiltavaksi ja sovellettavaksi ja edelleen kehitettäväksi aikuissosiaalityön käytännöissä. Asiakkaan tapaamisten määrä tulee varmasti herättämään keskustelua siitä, mikä aikuissosiaalityössä on realistista työmäärään nähden. Uskon kuitenkin, että täysimittainen muiden asiantuntijoiden osaamisen ja tiedon hyödyntäminen, sekä systematisoitu toimintatapa mahdollistavat ajan käyttämisen tehokkaammin kunkin asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin selvittämiseksi. Palvelutarpeen arviointiin ei myöskään kannata jumittua. Asiakkaan tilannettahan arvioidaan läpi asiakasprosessin ja palvelutarpeen arvioinnin teemat tulevat esiin myöhemmissäkin asiakasprosessin vaiheissa. Keskeistä on selvittää sitä asiaa, jonka asiakas ensin kertoo tarpeenaan. Aikuissosiaalityö tarvitsee toimeenpanonsa tueksi prosessikuvauksia ja malleja ennen kaikkea laatunäkökulmasta. Oleellista ei ole mallien ehdoton noudattaminen vaan niiden antama runko ja raami riittävän yhdenmukaiselle työskentelylle.

Tämän mallin heikkoutena ja erityisenä tulevan kehittämisen kohteena on perheen ja läheisten huomiointi työskentelyssä. Mitä aikuisuus ja aikuisen tarpeet ovat suhteessa vanhemmuuteen ja vanhempien valmiuksiin? Lapsiperheiden palvelut ja aikuissosiaalityö osana työikäisten palvelukokonaisuutta ovat entistä vahvemmin eriytyvässä sosiaalihuollon sisällä omiksi erityisosaamisalueikseen. Lapsiperhepalveluissa tulisi kunnioittaa aikuisuutta ja aikuissosiaalityössä vanhemmuutta ja lasten tarpeita. Millaisia toimintamalleja luodaan esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnissa nämä raja-aidat rikkovalle yhteistyölle?

LÄHTEET

Aikuisväestön hyvinvointimittari. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/kehittaminen/sosiaalityon_vaikeavuus/aikuisvaeston_hyvinvointimittari

Jouttimäki, P. 2011. Voimavaraistavaa sosiaalityötä ryhmässä. Teoksessa P. Jouttimäki, S. Kangas & E. Saurama (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö: Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, 93–143. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_-_hankkeen_loppuraportti.pdf

Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–108.

Kompassi kartoittaa asiakkaan tilanteen. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: FCG. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://www.sotetieto.fi/fi/tuotteet/kompassi>

Kuvaja, A., Luhtasala, L., Mustonen, T., Borg, P. & Liukonen, R. 2007. Aikuissosiaalityön tilannearvio-opas. Helsinki: Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:6.

Kykyviisari työ- ja toimintakyvyn tukena. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://sivusto.kykyviisari.fi/>

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

Lastensuojelutarpeen selvitys. Kouluttajan opas. 2007. Jyväskylä: Lastensuojelun alkuarviointi-hanke & Pesäpuu ry.

Markula, P. 2018. Sointu, Aikuisen palvelutarpeen arvioinnin prosessi. Versio 1.1. [Verkkajulkaisu]. Salo: Salon kaupunki, sosiaalityön palvelut. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <http://www.vasso.fi/toimintamme/aikuissosiaalityo/varsinaissuomalaisen-aikuissosiaalityon-nakymat-muuttuvissa-rakenteissa/>

Muukkonen, T. & Tulensalo, H. 2004. Kohtaavaa lastensuojelua: Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto selvityksiä 2004:1. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/files/104/Lapsilahtoisien_tilannearvion_kasikirja.pdf

Möller, S. 2004. Sattumista suunnitelmallisuuteen: Lapsen elämäntilanteen kartoitus lastensuojelussa. Jyväskylä: Pesäpuu ry. Pesäpuun opas- ja käsikirjat 1/2004.

Palvelutarpeen arviointi Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan aikuissosiaalityössä 2017. Keskenäinen luonnos 19.5.2017. Julkaisematon.

PRO SOS – Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hanke. 2019. [Verkkosivu]. Seinäjoki: PRO SOS-hanke. [Viitattu 22.3.2019] Saatavana: <http://www.prosos.fi/>

Sosmeta. 2019. Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.3.2019]. Saatavana: <https://sosmeta.thl.fi/sosmeta-publish-ui>

Mitä tiedonhallinta on? 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/mita-tiedonhallinta-on->

Sosiaalihuollon Kanta-palvelut. 2018. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut>

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto: Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. Versio 4.0. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_4_0.pdf

Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. 2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla>

KYKYVIISARI AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

*Heli Huhta, HTM, YTM, sosiaalityöntekijä
SONet BOTNIA, PRO SOS -hanke*

*Kirsi Unkila, YTL, sosiaalityöntekijä, erityisasiantuntija
Työterveyslaitos, Solmu-hanke*

1 JOHDANTO

Arviointi, mitattavuus ja vaikuttavuus ovat ajankohtaisia teemoja sosiaalityössä. Arviointia tarvitaan, jotta voidaan löytää ja tunnistaa vaikuttavia ja toimivia työmenetelmiä sekä näyttöön perustuvia käytäntöjä (Raunio 2010). Mitattavuus on tarpeen vaikuttavuuden osoittamiseksi ja vaikuttavuustiedon kerääminen on yksi edellytys aikuissosiaalityön kehittämiseksi. Kehittämisen tavoitteena on luoda palveluja, jotka ovat asiakkaiden kannalta toimivia ja tarkoituksenmukaisia. (Kivipelto ym. 2013, 17.) Kun sosiaalityö on onnistunutta ja vaikuttavaa, se näkyy esimerkiksi asiakkaan elämänhallinnan lisääntymisenä, työllistymisenä tai hyvinvoinnin paranemisena. Työn vaikuttavuuden arviointi edellyttää sosiaalityön tavoitteiden ja menetelmien sekä tavoitteiden saavuttamista edistävien tai estävien tekijöiden huomioimista. Lisäksi tarvitaan systemaattista tiedon keräämistä (Saikkonen ym. 2015.)

Työn vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä ja/tai mittareita, jotka selkiyttävät asiakasprosessia ja tuottavat siitä myös tietoa. Yksi tällainen menetelmä on Kykyviisari. Se on Työterveyslaitoksen Solmu-koordinaatiohankkeessa yhteistyössä asiakkaiden ja asiakastyötä tekevien työntekijöiden ja muiden asiantuntijoiden kanssa kehitetty työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä. Kerromme tässä luvussa aikuissosiaalityötä tekevien työntekijöiden kokemuksia Kykyviisarin käytöstä. Aluksi kerromme lyhyesti sosiaalityön arvioinnin historiaa, arvioinnin merkitystä ja hyötyä sekä eettisiä näkökulmia. Tämän jälkeen esittelemme lyhyesti PRO SOS - ja Solmu-hankkeet sekä Kykyviisari -toimintamallin. Sen jälkeen kerromme Kykyviisarin käyttökokemuksista osana valtakunnallisen aikuissosiaalityön PRO SOS -kehittämishankkeen asiakastyötä. Lopuksi pohdimme kokeilun tuloksia, syventäen Kykyviisarin hyödyntämiseen palvelutarpeen arvioinnissa, pohtien sitä kuinka yhdenmukainen palvelutarpeen arvioinnin prosessi mahdollistaa myös vaikuttavuustiedon keräämisen.

2 MITTAAMINEN JA ARVIOINTI SOSIAALITYÖSSÄ

Vaatimukset sosiaalityön arviointiin lähtivät liikkeelle Yhdysvalloista 1960-luvulla. Taloudelliset seikat lisäsivät painetta sosiaalisten ohjelmien vaikuttavuuden arviointiin (Alkin & Christie 2004). Suomessa 1990-luvulla sosiaalityön arvioinnin tutkimus- ja kehittämisvastuu oli Stakesilla (nykyinen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL). Stakeisiin perustettiin 1998 FinSoc -sosiaalipalvelujen arviointiryhmä tutkimaan ja tuomaan Suomeen erilaisia arviointimalleja (Koivisto 2005; Julkunen, Lindqvist & Kainulainen 2005; Korteniemi & Borg 2008) Sosiaalityössä työn luonteen, tavoitteiden ja tulosten koetaan varsin usein olevan yksilö- ja tilannekohtaisia ja laadullisia, jolloin harvemmin puhutaan vaikuttavuuden arvioinnin mittareista. Rostilan ja Mäntysaaren (1997) mukaan mittaaminen sosiaalityössä onkin edellä mainitun takia koettu hankalaksi, koska se on ristiriidassa sosiaalityön ”pehmeiden arvojen” kanssa.

Euroopan Unionin arviointitoiminnan linjaukset vaativat myös sosiaalityön arviointia, minkä myötä arviointi käynnistyi voimallisemmin myös Suomessa (Ahonen, Virtanen & Uusikylä 2002, 50–51). Vaikuttavuudesta ei kuitenkaan vielä viime vuosikymmenellä juurikaan keskusteltu (Rajavaara 2007). Keskustelu sosiaalityön vaikuttavuudesta on noussut voimakkaammin esiin vasta 2010-luvulla. Sosiaalityön vaikuttavuutta ja arviointia on kehitetty vahvasti esimerkiksi Helsingin sosiaalivirastossa (Paasio 2005; Kivipelto ym. 2013, 17–18). Edelleen kuitenkin kannetaan huolta siitä, että arviointiin tarkoitetut erilaiset määrälliset menetelmät ja digitaalisuus tekevät asiakkuudesta kohtaamisen ja vuorovaikutuksen sijasta ”nollia ja ykkösiä ja analyysistä tippuu artikuloimaton mutina ja kokemukset, joille ei ole nimeä” (Jokinen 2018). Sosiaalityön arvioinnissa tuleekin aina olla tilaa myös taustoitukselle ja dialogin kautta syntyvälle yhteiselle ymmärrykselle ilmiöistä.

Hyvinvointipalveluiden arviointi on herkkä mittaamisen kontekstille (Kuusisto & Ekqvist 2016, 656). Vaikuttavuuden määrittely ja arvioiminen sosiaalityössä eivät ole yksiselitteistä, koska vaikutuksia on vaikea sitoa suoraan sosiaalityöhön (Korteniemi, Kotiranta, Kivipelto 2012). Sosiaalityötä on perinteisesti tehty verkostoissa. Näin ollen on vaikeaa saada mitattua, mikä on sosiaalityön aikaan saamaa muutosta ja mikä muutos asiakkaan elämässä olisi tapahtunut ilman sosiaalityötä. Sosiaalityön lisäksi asiakkaan elämään vaikuttavat muut käynnissä olevat prosessit, esimerkiksi työnhaku, olosuhteet, yhteisölliset tekijät ja toimintaympäristöt. Sosiaalityössä vaikuttavuutta onkin usein havainnollistettu muutosten kuvaamisena. Muutoksella on pyritty kuvaamaan sosiaalityön prosessin vaikuttavuutta. Sosiaalityön toiminnan tavoitteena on usein muutos asiakkaan tilanteessa. (Pohjola 2012a, 12–13.)

Viranomaistyönä sosiaalityö toteuttaa yleistä velvollisuutta tiedon tuottamiseen ja selontekoon (Juhila 2009), mutta sen lisäksi sosiaalityö tarvitsee työtä arvioivaa otetta ja kulttuurista (Raunio 2010; Pohjola 2012b). Mittareiden hyödyntäminen sosiaalityössä on jäänyt marginaaliseksi, sillä niistä puuttuu usein sosiaalityön näkökulma. Sosiaalityöhön tarvitaan sellaisia menetelmiä ja toimintamalleja, joiden avulla koottua tietoa voidaan hyödyntää oman asiakastyön arvioimiseen ja sosiaalityön käytäntöjen kehittämiseen organisaation tasolla (Kivipelto ym. 2013, 105; Kuusisto & Ekqvist 2016).

Toimintakykymittari voi sisältää kysymyksiä asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta kyvystä saada aikaan jokin toiminta tai saavuttaa jokin päämäärä. Asiantuntijoiden arvioimia erilaisia toimintakykymittareita on saatavilla Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ylläpitämän toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallisen asiantuntijaverkoston (TOIMIA) kautta, mutta niiden soveltaminen ja hyödyntäminen sosiaalityössä on edellä mainituista syistä ongelmallista.

TOIMIA -verkosto koostuu erilaisista työryhmistä, joista yksi on sosiaalialan työryhmä. Sosiaalialan työryhmä on julkaissut suosituksen toimintakykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. Suositus koskee myös niiden toimintakykymittareiden käyttämistä, joita ei löydy TOIMIA-verkostosta. Eettinen suositus koostuu neljästä toisiaan täydentävästä linjauksesta:

Sosiaalialan ammattihenkilö käyttää työssään vain sellaisia toimintakykymittareita, jotka ovat perusteltuja ja kulloiseenkin asiayhteyteen ja käyttötarkoitukseen soveltuvia. Mittareiden ja niiden käytön tuntemus on osa sosiaalialan ammatillista osaamista.

Sosiaalialan ammattihenkilö keskustelee asiakkaan kanssa mittarin käyttötarkoituksesta ja mittaamisen mahdollisista vaikutuksista palvelutarpeen arvioon, asiakassuunnitelmaan, päätöksentekoon, palvelujen toteuttamiseen sekä palvelujen toteutumisen arviointiin.

Sosiaalialan ammattihenkilö ei perusta päätöksentekoaan yksinomaan käyttämiinsä mittareihin. Mittareiden avulla saatu tieto on vain yksi osatekijä kokonaisvaltaista harkintaa edellyttävässä sosiaalihuollon päätöksenteossa.

Toimintayksikön esimiehet ja työnantajat huolehtivat osaltansa siitä, että ammattihenkilöllä on mittarien käyttöä koskeva riittävä osaaminen ja että mittaamisen toimintakäytännöt ovat mahdollisimman yhteneväiset." (Manssila, Rahikka & Sjöblom 2018.)

Tämä suositus on rajattu koskemaan vain toimintakykymittareita. Suosituksessa ei esitetä ohjaavia linjauksia muista sosiaalialalla käytössä olevista käytännöistä ja menetelmistä. Eettisen suosituksen ulkopuolelle on rajattu vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointia koskevat kysymykset ja menetelmät sekä sosiaalisen toimintakyvyn määrittely. Tästä huolimatta eettisiä ohjeita on yleisesti syytä noudattaa, kun asiakastyössä käytetään erilaisia menetelmiä, hyviä käytäntöjä tai mittareita.

2.1 Uudistuva aikuissosiaalityö ja vaikuttavuuden arviointi

Vaikuttavuuden arvioinnin lisäksi sosiaalityön toimintaympäristön uudistumiseen ovat vaikuttaneet pitkään suunnitteilla olleet maakunta- ja sosiaali- ja terveysalan uudistukset, perustoimeentulotuen Kela-siirto sekä 2015 vuonna voimaan tullut sosiaalihuoltolaki. Sosiaalihuoltolaki (L 30.12.2014/1301, 7§) velvoittaa sosiaalityötä myös tuottamaan vaikuttavuustietoa.

Aikuissosiaalityön uusia malleja lähdettiin kehittämään PRO SOS -hankkeessa (PRO SOS -hankkeen toteutussuunnitelma 2017–2018, 8–11) muun muassa kokeilemalla Kykyviisaria). Yksi uudistamisen keino oli kokeilla Kykyviisaria sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, sosiaalisen kuntoutuksen, kuntoutusohjauksen, puheeksi ottamisen ja työ- ja toimintakyvyn arvioinnin työkaluna. Kykyviisaria on kehittänyt Työterveyslaitoksen toteuttama Sosiaalinen osallisuus ja työ- ja toimintakyvyn muutos (Solmu) -koordinaatiohanke. Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää Euroopan sosiaalirahaston (ESR) muiden hankkeiden sekä sidosryhmien kanssa niiden asiakastyön tueksi ja käyttöön työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä, joka on nimetty Kykyviisariksi (Unkila ym. 2018).

PRO SOS -hankkeen kokeiluissa on selvitetty, miten Kykyviisari soveltuu sosiaalityön palvelutarpeen arviointiin, tavoitteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen sekä työllistämistä edistävään monialaiseen yhteispalvelun (TYP) toiminnan vaikuttavuuden arviointiin ja mittaamiseen. Kykyviisarin toimivuutta on kokeiltu myös dokumentoinnin välineenä aikuissosiaalityössä ja aikuisten sosiaalipalveluissa.

Osa PRO SOS -hankkeen hanketyöntekijöistä koulutettiin Työterveyslaitoksen koulutusmateriaalien avulla Kykyviisarin käyttämiseen, jonka jälkeen he taas kouluttivat Työterveyslaitoksen materiaaleja hyödyntäen kuntien ja järjestöjen työntekijöitä Kykyviisarin käyttöön. Kaiken kaikkiaan Kykyviisarin käyttöön PRO SOS -hankkeessa koulutettiin 218 kuntien ja järjestöjen työntekijää.

PRO SOS -hankkeessa on toimittu TOIMIA-verkoston eettisen suosituksen mukaisesti. Asiakkailta on pyydetty suostumus Kykyviisarin käyttöön. Suostumuslomakkeessa on lyhyesti selitetty, mikä Kykyviisari on, ja mihin asiakkaan tietoja käytetään. Asiakkaille on painotettu, että hän saa tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen sekä lakisääteiset palvelut. Lisäksi on kerrottu, että Kykyviisarin käytöstä kieltäytyminen ei vaikeuta asiakkaan asian käsittelyä eikä johda perusteettomiin oikeudenmenetyksiin. (Manssila ym. 2018.)

2.2 Kykyviisari

Kykyviisari on kysely, joka perustuu vastaajan itsearviointiin. Sen voi täyttää joko paperisena tai suoraan Kykyviisari-verkkopalvelussa (www.kykyviisari.fi). Täyttämisen tavasta huolimatta on tärkeää, että vastaukset tallentuvat Kykyviisarin verkkopalveluun. Kykyviisari -toimintamallista voidaan puhua, kun käytössä on Kykyviisarikysely, verkkopalvelu ja kun Kykyviisarin tuottamaa tietoa hyödynnetään eri tavoin. Tässä luvussa puhumme yksinkertaistetusti Kykyviisarista, ja tarkoitamme sillä Kykyviisarikyselyn ja siihen oleellisesti liittyvän verkkopalvelun käyttämistä. Kykyviisarin tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää kolmella toiminnan tasolla: yksilötasolla asiakastyössä, organisaatio- tai palveluntuotantotasolla ja/ tai päätöksenteon tasolla (Taulukko 1.). Yksilötasolla Kykyviisaria voidaan käyttää tilannearvion tekemisessä, palvelutarpeen arvioinnissa ja tavoitteen asettamisessa sekä muutoksen seurannassa. Asiakkaalle Kykyviisari toimii tiedon tuottamisen välineenä.

Taulukko 1. Kykyviisarin käytön ulottuvuudet (Savinainen & Unkila 2018).

Toimintamallin taso	Käyttötarkoitus		
	Tilannearvio	Palvelutarve	Muutoksen seuranta
Yksilötaso	selvitetään yksilön tilanne, puheeksi ottamisen väline, yksilöohjauksen työväline	asetetaan tavoitteita, suunnataan toimintaa ja sen sisältöä	seurataan yksilön työ- ja toimintakyvyn muutoksia, arvioidaan palveluiden vaikutuksia, oman työn vaikutusten seuranta
Ryhmätaso	selvitetään asiakasryhmän tilanne, profiloidaan asiakasryhmiä, ryhmäohjauksen työväline	asetetaan tavoitteita suunnataan toimintoja/ palveluita ja niiden sisältöjä ryhmätasolla	seurataan työ- ja toimintakyvyn muutoksia ja toimintojen/palveluiden vaikutuksia, oman työn vaikutusten seuranta
Päätöksenteon taso	selvitetään organisaation asiakkaiden tilanne	asetetaan tavoitteita suunnataan toimintoja / palveluita ja niiden sisältöjä organisaatiotasolla	seurataan työ- ja toimintakyvyn muutoksia ja toimintojen/palveluiden vaikutuksia

Kykyviisarin käyttö ja sen tuottaman tiedon laajempi hyödyntäminen perustuvat systemaattiseen yksilötason tietojen keräämiseen. Ellei yksilötason tietoa kerry, toimintojen suuntaamista ja vaikuttavuuden arvioinnissa hyödynnettävää tietoa ei saada ryhmä- eikä päätöksenteon tasoille. Jotta Kykyviisarin käyttäminen yksilötasolla sujuisi luontevasti ja muodostuisi työn rutiiniksi, on Kykyviisaria käyttöönottaessa tärkeitä pohtia, missä kohdin asiakasprosessia ja miten asiakkaat sitä täyttävät. Kykyviisari voidaan täyttää: 1. haastatellen asiakastilanteesta, 2. asiakas täyttää sen itsenäisesti paperilla, 3. asiakas täyttää sen ohjatusti suoraan Kykyviisari-verkkopalveluun tai 4. asiakas täyttää sen jo ennen tapaamista sähköpostiin saamansa linkin kautta. Huolellisella suunnittelulla varmistetaan Kykyviisarin integroituminen osaksi asiakasprosessia. Käyttötavasta huolimatta oleellista on, että vastaukset tallentuvat verkkopalveluun.

Yksittäisen asiakkaan palvelupolkuun voi sisältyä useita Kykyviisari-mittauksia. Työskentely alkaa tilanearvion tekemisellä Kykyviisarikyselyä käyttäen (Kuvio 1.). Saadun palautteen avulla voidaan asettaa muutostavoitteita, suunnata toimintaa ja kun arviointi toistetaan, arvioida asiakkaan tilanteesta tapahtunutta muutosta.



Kuvio 1. Kykyviisari-toimintamalli yksilötasolla.

Kykyviisarikyselyllä on mahdollisuus kartoittaa työ- ja toimintakyvyn eri osa-alueita: hyvinvointi, mieli, osallisuus, arki, keho ja taidot. Lisäksi siinä on muutamia työllisyyteen ja taloudelliseen tilanteeseen liittyviä taustakysymyksiä. Kykyviisarin verkkopalvelu antaa vastaajalleen henkilökohtaisen palautteen.

2.3 Kykyviisari palvelutarpeen arvioinnissa

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301, 37§) mukaan palvelutarpeen arvioinnissa on oltava yhteenveto asiakkaan tilanteesta, sosiaalipalveluiden ja erityisen tuen tarpeesta, ammattihenkilön johtopäätökset, asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeesta sekä ammattihenkilön ja asiakkaan yhteinen arvio omatyöntekijän tarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnin tuotoksena syntyy palvelutarpeen arvio -asiakirja (katso Jutta Paavolan ja Markku Hallikaisen luku tässä teoksessa).

Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arviointiprosessi on kaksitasoinen: ensisijainen arvio tehdään siinä, riittääkö asiakkaalle neuvonta ja ohjaus vai tarvitseeko hän sosiaalityötä. Kykyviisaria voidaan hyödyntää molemmilla tasoilla kuvion 2. osoittamalla tavalla koko sosiaalipalvelujen prosessin ajan. Sosiaalityön prosessissa sen avulla voidaan tehdä palvelutarpeen arviointia ja suunnata toimintoja. Kykyviisarin laajan näkökulman ja helpokäyttöisyyden ansiosta sitä voidaan hyödyntää myös monialaisessa yhteistyössä asiakkaan ja työntekijöiden yhteisenä työkaluna.



Kuvio 2. Kykyviisari sosiaalipalvelujen asiakasprosessissa.

Tavoitteen asettaminen ja palvelutarpeen arviointi edellyttävät realistista tilannearviota. Kykyviisarin avulla asiakkaalla on mahdollisuus arvioida tilannettaan, saada siitä palautetta ja muodostaa itse omasta toimintakyvystään tietoa. Tämän jälkeen asiakkaalla tulee olla mahdollisuus jäsenellä tulostaan työntekijän kanssa. Ristiriitatilanteet ovat usein tuloksellisia; asiakkaan ja työntekijän arviot voivat poiketa toisistaan, jolloin työntekijän tulee varmistaa ja kysellä asiakkaan oman arvion taustoista.

Tuloksia on syytä ensin tarkastella osa-alueittain, ja mikäli jollain osa-alueella arvioinneissa tulee esiin ristiriitoja, palata kyseisen osa-alueen sisältöön eli yksittäisiin kysymyksiin tarkemmin. Kun tuloksia käsitellään yhdessä, niistä löytyy yhteinen näkemys, minkä perusteella voidaan asettaa asiakaslähtöisiä muutostavoitteita. Tavoitteet taas määrittävät palvelutarpeita ja palveluohjausta. Kykyviisari ei voi suoraan määrittää palvelutarvetta, vaan on siinä vain apuna. Sen tulos on pohja keskustelulle ja sosiaalityön tavoite ja palvelutarve ovat aina asiakkaan ja työntekijän välisen tilanteen tulkinnan ja dialogin lopputulos. Kun Kykyviisaria käytetään systemaattisesti yksilötasolla, sen tuottama tieto kumuloituu, jolloin voidaan tarkastella ryhmä- ja organisaatiotason asiakasprofileja ja arvioida asiakkaiden palvelutarpeita laajasti (Taulukko 1).

3 KYKYVIISARIN PILOTOINTI AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

PRO SOS -hankkeessa yhtenä lähtökohtana oli kokeilla ja tutkia Kykyviisarin toimivuutta sosiaalityössä työntekijän työvälineenä. Kaikki 218 koulutuksen saaneista työntekijöistä eivät kuitenkaan ottaneet Kykyviisaria kokeiluun. Syksyllä 2018 (elokuu–marraskuu) Kykyviisarin pilotointiin osallistuneilta työntekijöiltä kerättiin käyttökokemuksia kyselyllä. PRO SOS -hankkeen osahankkeiden työntekijät lähettivät kyselyn oman alueensa Kykyviisarin kokeilussa mukana oleville. Kyselyssä työntekijöitä pyydettiin arvioimaan Kykyviisarin toimivuutta palvelutarpeen arvioinnissa, puheeksiottamisen välineenä, yksilöohjauksen tukena, tavoitteellisessa sosiaalityössä, sosiaalisen kuntoutumisen mittarina ja asiakkaan työ- ja toimintakyvyn kuvaajana. Arviointiasteikko oli viisiportainen: hyvin - melko hyvin - en osaa sanoa - melko huonosti - huonosti. Lisäksi kyselyssä oli avoimia vastauskohtia, joihin työntekijät saivat kommentoida kokemuksiaan. Kyselyyn vastasi 45 työntekijää, ja he olivat teettäneet yhteensä 263 Kykyviisarimittausta. Näistä kyselyyn osallistuneista työntekijöistä lähes kaikki (42) olivat kokeilleet Kykyviisarin käyttöä alle kymmenellä asiakkaalla.

Kykyviisaripiloteissa mukana oli seuraavia alueita: Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksesta mukana olivat Huittisten ja Nokian kaupungit. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccasta mukana olivat Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socomista mukana oli Kouvola. Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIasta mukana olivat Vaasan kaupunki ja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvotukuntayhtymä Soite, Etelä-Pohjan-

maalta Kuntayhtymä Kaksineuvoinen sekä Suupohjan Liikelaitoskuntayhtymä. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab:ssa mukana olivat Perusturvakuntayhtymä Akseli, Kaarina, Naantali, Raisio, Uusikaupunki ja Turun A-kilta. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso liikelaitoksesta mukana oli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä (PHHYKY). Taulukossa 2. esitellään, missä työmuodossa Kykyviisarikoiteilu toteutettiin Sosiaalialan osaamiskeskusten alueilla.

Taulukko 2. PRO SOS -hankkeen Kykyviisarikoiteilut.

SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS	PIKASSOS	SOCCA	SOCOM	SONETBOTNIA	VASSO	VERSO
PALVELU						
Palvelutarpeen arviointi	Huittinen	Helsinki		Vaasa Suupohjan Ilky ky. Kaksineuvoinen	Naantali Kaarina Raisio	PHHYKY
Aikuissosiaalityö	Huittinen	Espoo	Kouvola	Vaasa Soite ky. Kaksineuvoinen	Kaarina Naantali Raisio	
Sosiaalinen kuntoutus	Nokia	Espoo		Vaasa Soite ky. Kaksineuvoinen	Naantali Akseli PTKY	PHHYKY
TYP/Kuntouttava työtoiminta/työpaja	Nokia		Kouvola	Vaasa Soite Suupohjan Ilky ky. Kaksineuvoinen	Akseli PTKY Naantali Raisio Uusikaupunki	PHHYKY
Kuntoutusohjaus		Helsinki				
Terveysosiaalityö				Soite		
Kykyviisarin käyttökoulutukseen / kokeiluun osallistuneet työntekijät (n)	14	18	18	106	32	30

4 KOKEMUKSIA KYKYVIISARISTA

Parhaiten Kykyviisarin arvioitiin toimivan palvelutarpeen arvioinnissa, puheeksiottamisen välineenä ja yksilöohjauksen tukena (Taulukko 3). ”En osaa sanoa”-vastausten määrä voi selittyä sillä, että suurimmalla osalla vastaajista Kykyviisarin käyttämisen kokemus jäi vähäiseksi, eikä selkeää arviota Kykyviisarin käytöstä kytetty muodostamaan. Käymme seuraavassa läpi hieman tarkemmin työntekijöiden antamia arvioita Kykyviisarin soveltuvuudesta aikuissosiaalityön asiakasprosessiin liittyen ensinnäkin yleisesti sen käyttämiseen, palvelutarpeen arviointiin, puheeksiottoamiseen ja yksilöohjaukseen.

Taulukko 3. Kykyviisarin toimivuus sosiaalityössä.

	Hyvin	Melko hyvin	En osaa sanoa	Melko huonosti	Huonosti	Yhteensä
palvelutarpeen arvioinnin osana	6	12	11	7	4	40
puheeksiottamisen välineenä	14	21	3	2	1	41
yksilöohjauksen tukena	12	19	6	4	1	42
tavoitteellisessa sosiaalityössä	7	14	12	3	3	39
sosiaalisen kuntoutumisen mittarina	5	12	12	8	3	40
kuvaamaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan työ- ja toimintakykyä	5	13	11	9	4	42
Yhteensä	49	91	55	33	16	244

4.1 Kykyviisarin käyttöönotto ja käyttäminen

Kykyviisarin tekninen käyttöönotto koettiin helppona ja mutkattomana. Kysymykset koettiin kohtuullisen yksinkertaisina ja selkeinä.

Melko helppoa, kun vain on asiaan keskittynyt ja lukenut ohjeet.

Joillekin työntekijöille uuden työvälineen käyttöönoton kynnyks oli korkea. Kykyviisari koettiin aikaa vieväksi, liian laajaksi ja monimutkaiseksi kyselyksi.

Tosiasialla minulle on jäänyt kuva, että Kykyviisaria on meillä käytetty yllättävän vähän verrattuna kokonaisasiakasmäärään. Ehkä meidän kaikkien arjen työnkuva on sellainen, että emme pääse tähän suunnitelmalliseen,

mitattavaan työhön käsiksi, kun aika menee tulipalojen sammuttamiseen päivystyksenä.

Kykyviisaria oli kokeiltu osana asiakastyötä, mutta sen käyttämisestä ei koettu olevan hyötyä omalle työlle. Kykyviisaria ei onnistuttu liittämään sujuvaksi osaksi asiakasprosessia.

Ehkä osalla meistä jäi tämän mallin sisäistäminen vähän puolitiehen, kun työntekijät kommentoivat, että eivät jaksakaan mittaria alkaa täyttämään enää kun asiakkaan kanssa on ne "varsinaiset asiat" hoidettu. Mittaria ei koettu osana asiakastyötä, se koettiin lisähommaksi asiakastyön päälle.

Lisätyötä työntekijät kokivat siitä, että Kykyviisaria ei ole integroitu organisaation asiakastietojärjestelmään. Vaikka Kykyviisarin verkkopalvelu sinällään oli helpokäyttöinen, erillisten tietojärjestelmien takia Kykyviisarin tuottaman tiedon kirjaaminen asiakastietojärjestelmään oli hankalaa.

Yksi kynnys käyttää Kykyviisaria liittyy tietotekniikkaan, osa meistä (minä mukaan lukien) on aika väsähtäneitä näihin uusiin ohjelmiin ja sovelluksiin ja niiden toimimattomuuteen. Kun asiat täytyy ensin kirjata hankalasti toimivaan asiakasohjelmaan, erillinen Kykyviisari tuntuu lisärasitukselta, jota työntekijät alkavat vältellä.

Kykyviisaria kokeilleet työntekijät näkivätkin, että yhtenä tärkeimpänä kehittämiskohteena olisi erilaisten arviointimenetelmien integroiminen osaksi käytössä olevaa asiakastietojärjestelmää.

Asiakastyömittarin tulisi olla osa asiakastietojärjestelmän käyttöä, niin että mittarin käyttö ei tuntuisi ylimääräiseltä hommalta.

Asiakkaan ohjautuessa sosiaalihuoltoon esimerkiksi Kelan ohjaamana, saattaa asiakkaan tilanne olla varsin kriisiytynyt. Kriisissä itsearviointi harvoin onnistuu. Esimerkiksi sellaisten asiakkaiden kanssa, joilla oli voimakkaita mielenterveysongelmia ei Kykyviisarin käyttäminen onnistunut, kertoivat työntekijät.

Kokeilin voimakkaassa elämäkriisissä olevan asiakkaan kanssa sen täyttämistä ja totesin, että se ei ollut oikea-aikaista.

Kyselyn avovastauksissa työntekijöiden mukaan sosiaalityö on tällä hetkellä paljon tulipalojen sammuttelua ja kriisiytyneiden tilanteiden hoitoa, jolloin mahdollisuus suunnitelmallisen sosiaalityöhön tuntuu työntekijöistä välillä kaukaiselta. Tästä

johtuvan kiireen takia suunnitelmalliseen arviointimenetelmän käyttöön ei koettu olevan mahdollisuutta. Toisena esteenä Kykyviisarin käytölle oli asiakkaan päih-teiden käytöstä aiheutuneet keskittymisongelmat.

Kykyviisaria ei voitu käyttää jokaiselle asiakkaalle. Asiakkaalta puuttui kapasiteettia ymmärtää asioita mielenterveyden, pitkälle edenneen alkoholiriippuvuuden tai muiden päih-teiden käytön takia.

Kykyviisari koettiin toimivaksi työvälineeksi pitkäaikaistyöttömien ja Työvoiman palvelukeskuksen (TYP) asiakkaiden kanssa. Kykyviisari toimi varsinkin silloin hyvin, kun asiakas oli suuntautumassa työllistymistä parantaviin palveluihin. Kykyviisaria kokeilleet työntekijät toivat esille sen, että Kykyviisari toimii niiden asiakasryhmien kanssa, joista tarvitaan lisää tietoa esimerkiksi työmarkkinoille tai eläkkeelle ohjaamista varten.

Olen käyttänyt Kykyviisarin TYPissä pitkäaikaistyöttömien parissa. Pääsään-töisesti he olivat TYPissä sen vuoksi, että työ- ja toimintakykyään arvioitaisiin monialaisesti. Mielestäni näille asiakkaille Kykyviisari sopii erinomaisesti.

Työntekijät kertoivat, että olivat pitäneet siitä, että asiakas voi täyttää Kykyviisarin jo ennen tapaamista. Näin toimien varsinainen asiakastapaaminen ei kokonaisuudessaan kulunut kyselyn täyttämiseen, vaan tapaamisella päästiin keskustelemaan tuloksista. Lisäksi etukäteen täytetty kysely antoi työntekijälle mahdollisuuden katsella vastauksia ja asiakkaan tulosta jo etukäteen. Tämä vastaamisen tapa myös osallistaa ja orientoi asiakasta kohtaamiseen. Vastaanotolla toimistossa on käyty läpi tulostetut vastaukset asiakkaan kanssa ja keskusteltu siitä, mitkä ovat ne tekijät, jotka ovat ohjanneet asiakasta vastauksissaan.

Olen saanut asiakkaan työ- ja toimintakyvystä sekä asiakkaan todellisesta elämäntilanteesta realistista kuvaa. On ollut helppo palata myös kyselyyn, vastaukset löytyy valmiina, varmistaa asiakas puhuu totta sekä viedä keskus-telua vielä syvemmälle.

Palautteen ja tuloksen käsittely yhdessä asiakkaan kanssa koettiin tärkeäksi. Työntekijät kertoivat, että asiakas voi itse arvioida oman toimintakykynsä pa-remmaksi, kuin mitä se todellisuudessa onkaan. Asiakkaan tilanteen arviointi ei siis voi perustua pelkästään toimintakykymittarin käyttöön. Nousseet ristiriidat arvioinnissa koettiin kuitenkin hedelmällisiksi tarkastelun paikoiksi. Työntekijät pääsivät keskustelemaan asiakkaan arvioinnin perusteluista. Nämä tarkastelut saattoivat tuottaa uutta näkökulmaa ja oivalluksia.

Asiakkaat saattavat kokea toimintakykynsä paremmaksi kuin se onkaan ja antaa itselleen paremmat arvosanat.

Yleisesti Kykyviisarin käyttäminen koettiin monipuoliseksi ja konkreettiseksi. Sitä kokeilleiden työntekijöiden palautteet olivat monenlaisia.

Asiakkaat kokevat tämän hyvin pitkäksi ja olemme täyttäneet Kykyviisaria kolmella eri tapaamiskerralla. Keskittyminen herpaantuu muutaman osion jälkeen ja kysymyksiä on haasteellista ajoittain ymmärtää.

Osa työntekijöistä taas kertoi, että he olivat hyödyntäneet Kykyviisaria asiakkaan kanssa käydyissä keskusteluissa menestyksellisesti. Työntekijöiden mukaan osa asiakkaista oli kommentoinut, että voisi täyttää Kykyviisarin myös uudelleen.

Pelkästään hyvää, vaikka meillä on mennytkin 2-3 kertaa sen täyttämiseen. Asiakkaat ovat kokeneet sen avulla käydyn keskustelun ja mitä siitä on poikunut hyvänä työskentelytapana.

4.2 Kykyviisari palvelutarpeen arvioinnissa

Kykyviisaria kokeilleet työntekijät kokivat, että Kykyviisarin käyttö onnistuu nuorten, työssäkäyvien tai työelämään suuntautuvien ja omatoimisten asiakkaiden kanssa. Kykyviisarin käyttö onnistui siten niiden asiakkaiden kanssa, joilla oli kyky itsearviointiin ja itseluottamusta arvioida omaa tilannettaan. Asiakkaan tulisi olla myös jollakin tasolla tiedostanut ongelmansa ja motivoitunut muutokseen.

Kykyviisari nähtiin toimivaksi työkaluksi myös yli 45-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien parissa, joiden työ- ja toimintakykyä ei ole aikaisemmin riittävästi arvioitu tai joiden tilanteeseen ei olla saatu selvyyttä niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat työllistymiseen. Työntekijät kokivat, että tällöin Kykyviisari tuottaa eniten hyödyllistä lisätietoa asiakkaasta. Toimivaksi Kykyviisari nähtiin myös uusien asiakkaiden kanssa. Kokemusten perusteella vanhojen asiakkuuksien kohdalla Kykyviisari ei tuottanut enää sellaista tietoa, mitä työntekijällä ei vielä ollut.

Olin motivoitunut ottamaan Kykyviisarin käyttöön. Kaipasin työhöni jotakin välinettä, jolla pystyisin saamaan paremmin näkyväksi, ns. mitattavaan muotoon asiakkaan tilannetta palvelutarpeen tekemisen vaiheessa sekä keinoa arvioida ja mitata sitä asiakassuunnitelman tarkistamisen kohdalla. Olen aina käyttänyt asiakkaiden kanssa erilaisia menetelmiä ja välineitä dialogin tukena (kortteja, sukupuuta, aikajanaa, verkostokarttaa jne.), mutta ne eivät sinänsä kerro laajemmin asiakkaan tilanteesta satikka ole mitattavassa muodossa.

Kykyviisari koettiin myös välineeksi, jolla voidaan tunnistaa sosiaalisen kuntoutuksen tarve esimerkiksi pitkäaikaistyöttömille tai mielenterveyskuntoutujille. Hyviä kokemuksia saatiin myös sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnan asiakkaiden kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa keskiössä on tiedon keruu ja tilannekuvan muodostaminen. Kykyviisarin käyttöönotosta osa työntekijöistä kommentoi, että on hyvä saada työkalu, jolla tehdään näkyväksi se, mitä he muutoinkin kysyvät asiakkailtaan. Toiset taas ovat kokeneet turhaksi käyttää erillistä mittaria, kun muutoinkin käyvät työssään samat asiat ja aihealueet läpi.

Osa työntekijöistä koki, että Kykyviisarin käyttö palvelutarpeen arviointiin ei sovellu sosiaalityön asiakkaille lainkaan. Työntekijät kertoivat, että asiakkaiden taidot eivät riitä arvioimaan omaa tilannetta, käsitteitä oli vaikea ymmärtää ja keskittymiskyky ei riittänyt pitkään kyselyyn. Kykyviisari koettiin sosiaalityön asiakkaille liian monimutkaiseksi ja kankeaksi. Työntekijät kokivat, että Kykyviisari soveltuu paremmin esimerkiksi työvoimatoimiston käyttöön kuin sosiaalitoimiston tarpeisiin.

Kysely on raskas ja asiakkaiden voimavarat useissa tapauksissa heikonlaiset. Ettei usealla asiakkaalla riitä jaksamista viisarin täyttämiseen.

Kykyviisarin täyttämistä kokeiltiin myös ennen varsinaisen palvelutarpeen arvioinnin aloittamista. Sosiaaliohjaaja kutsui kerralla enintään 10 uutta asiakasta sosiaalitoimistoon varattuun tilaan ja avusti asiakkaita täyttämään Kykyviisarin. Näin Kykyviisari saatiin täytettyä, eikä asiakasta tarvinnut muistutella lomakkeen palauttamisesta. Näin toimittaessa Kykyviisarin antamat tulokset olivat käytössä, kun varsinainen palvelutarpeen arviointi alkoi.

4.3 Kykyviisari puheeksiottamisen välineenä

Parhaiten työntekijöiden mukaan Kykyviisari toimi puheeksiottamisen työvälineenä. Kykyviisarissa on sosiaalityölle tuttuja aihealueita. Vastauksista kävi ilmi, että se toimi keskustelun tukena ja konkretisoinnin välineenä. Se oli oiva apu silloin, kun kyse on työkyvystä. Lisäksi oli pystytty ottamaan esille asioita, joista asiakas ei muuten haluaisi puhua. Kysely oli myös innostanut asiakasta kertomaan itsestään ja tilanteestaan enemmän, kuin mitä hän olisi ilman kyselyä kertonut. Työntekijät kokivat, että kysymysten avulla pystyi nostamaan esille niitäkin asioita, joita ei perinteisesti olisi tullut kysytyä. Kykyviisari koettiin laajaksi ja monipuoliseksi, mikä koettiin hyvänä asiana. Työntekijät kokivat Kykyviisarin käyttämisen mielekkäänä ja vaikuttavana puheeksi ottamisen välineenä.

Kykyviisarin avulla olen pystynyt kysymään kysymyksiä, joita en normaalisti kysyisi ilman että asiakas olisi "epäluuloinen". "Miksi tuollaista kysymystä kysyt?" Kykyviisarissa ei ole yksikään asiakas kysynyt kertaakaan.

Työntekijöiden vastauksista kävi myös ilmi, että Kykyviisari oli toiminut systemaattisena haastattelurunkona, mikä oli helpottanut tilanteen kartoittamisessa monipuolisesti.

Kykyviisari tuo itselle (työntekijälle) tietoa. oli rehellinen. Työntekijä tiesi ennalta jo monia asioita. Tuntui vahvistavan asiakasta. Oli hyvä käydä läpi: tuli uusi näkökulma. Voimavaroja tuli esille. Kertoo toimintakyvystä. Kykyviisari on asiakassuhdetta vahvistava, tuo vuorovaikutuksellisuutta. Itse kysely oli helppo täyttää.

Työntekijät kertoivat, että Kykyviisaria voi tavallaan käyttää peilinä ja varmistaa, että on kuullut ja ymmärtänyt asiakasta oikein. Asiakas on saanut itselleen tavan sanoittaa tilannettaan. Kykyviisari toimii välineenä, jonka avulla pystyy myös varmistamaan, että on ymmärtänyt asiakasta oikein.

Kykyviisaria kokeiltiin puheeksiottamisen välineenä myös ryhmätoiminnassa. Arviot olivat kuitenkin ristiriitaisia: osa työntekijöistä totesi, että Kykyviisaria voi hyödyntää ryhmätoiminnassa, esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan ryhmässä tai työpajalla. Osa taas kertoi, että ryhmässä ei ole riittävästi rauhaa miettiä omia vastauksia ja Kykyviisari koettiin irralliseksi osaksi ryhmätoiminnassa.

Toimii ryhmäläisillä hyvänä keskustelun pohjana sekä uudelleen täytettäessä konkretisoi mahdollista muutosta ja saa miettimään tavoitteellista työskentelyä.

Ryhmätoiminnassa pystyttiin täyttämään Kykyviisaria ositettuna, mikä helpotti asiakkaiden keskittymistä. Kykyviisarin täyttäminen oli jaettu eri kerroille teemojen mukaisesti. Tällöin saatiin kerättyä täytetyt lomakkeet asiakkailta, eikä niitä jäänyt palauttamatta. Työntekijät totesivat, että ryhmätoiminnassakin käytettynä Kykyviisarin tuloksista on syytä keskustella yksilöllisesti ja analysoida ja avata Kykyviisarin antamaa palautetta. Pelkkä kirjallinen yhteenveto ja yleinen asioiden käsittely eivät palvele asiakasta.

4.4 Kykyviisari yksilöohjauksen tukena

Kykyviisari koettiin varsin toimivaksi työvälineeksi yksilöohjauksen tukena. Työntekijät kokivat, että Kykyviisarin kysymykset ohjasivat asiakasta pohtimaan omaa tilannettaan monipuolisesti ja Kykyviisarin käyttö on vahvistanut asiakassuhteen vuorovaikutusta.

*On ollut helppo palata myös kyselyyn, vastaukset löytyvät valmiina.
On tullut esiin todelliset muutostarpeet, joita asiakas haluaa muuttaa,
ei ne mitä työntekijä.*

Kykyviisarissa on eri osa-alueita, jotka auttavat työntekijää luomaan asiakkaan tilanteesta kokonaiskuvan. Lisäksi työntekijä saa tietoa niistä asioista, joihin voi asiakkaan kanssa tarkemmin pureutua ja joiden kanssa jatkaa työskentelyä.

Työntekijät totesivat, että vastaajan mieliala Kykyviisarin täyttöhetkellä vaikuttaa tuloksiin. Toisaalta työntekijät olivat myös tyytyväisiä siihen, että Kykyviisarin täyttäminen voi käynnistää asiakkaassa prosessin, jonka aikana asiakas alkaa miettiä omaa toimintakykyään ja halua muutokseen.

*Kykyviisari konkretisoi asiakkaalle arjen toimintakykyä ja herättelee
pohtimaan omaa tilannetta.*

Kykyviisari antaa vastaajalleen henkilökohtaisen palautteen työ- ja toimintakyvystä. Työntekijöiden arvio palautteen merkityksellisyydestä oli ristiriitainen. Osa koki palautteen riittävänä.

*Palautteesta saa hyvin tietoa asioista, joihin voi asiakkaan kanssa tarkemmin
pureutua.*

Osa työntekijöistä toivoi, että Kykyviisarista asiakkaan saama yhteenveto olisi henkilökohtaisempi. Nyt saadun palautteen koettiin olevan suurin piirtein samanlainen kaikille asiakkaille ja olevan hyvin yleisellä tasolla. Sen ei koettu, työntekijän, eikä asiakkaan mielestä kuvaavan asiakkaan tilannetta. Työntekijät toivoivat, että yhteenvedossa nousisi selkeämmin esille asiakkaan tilanteen muutokseen vaikuttavat tekijät. Yhteenvedoon työntekijät kaipasivat vielä kysymyksiä, jotka ohjasivat ja auttaisivat asiakasta pohtimaan vielä lisää omaa tilannettaan. Tällöin saatu palaute voisi tuntua henkilökohtaisemmalta, kun asioiden työstäminen vielä jatkuisi ja syventyisi.

Vielä parempi olisi, jos lopun koosteessa olisi hieman havainnollisempi

kokonaisuus vastauksista, että sieltä tietokone nostaisi joitain seikkoja eikä olisi niin ympäröivä.

Työntekijät kokivat, että Kykyviisaria voi käyttää laadittaessa asiakkaalle tavoitteita. Kykyviisarin viimeisessä monivalintakysymyksessä vastaajalta kysytään, mihin elämän osa-alueisiin ja haasteisiin hän toivoo muutosta. Riippuen asiakkaan voimavaroista, voi työntekijä yhdessä asiakkaansa kanssa valita näiden pohjalta yhden tai useamman osa-alueen, jonka parissa lähdetään työskentelemään. Asiakas voi työntekijän kanssa käydyssä keskustelussa valita omaksi muutostavoitteeksi esimerkiksi fyysisen kunnon. Tällöin on mahdollista, että asiakas ja työntekijä käyvät Kykyviisarin Keho-osion kysymyksiä tarkemmin läpi. Näin voidaan yhdessä laatia suunnitelma, miten fyysistä kuntoa olisi mahdollista parantaa ja mikä motivoisi asiakasta parhaiten liikkeelle. Yhteiselle työskentelylle saadaan selkeä tavoite, asiakas saa tavoitteen mihin pyrkiä ja työntekijä pystyy tuomaan näkyväksi omaa työtään. Tavoitteeseen pääsyä voidaan arvioida tekemällä Kykyviisari toistamiseen.

Tarkennuksia tavoitteisiin, asioiden konkretisointia asiakkaalle ja asiakkaan mielestä fiksulta tuntuva arviointiväline.

Jos palvelu on pitkäkestoista (6–12 kk), on tarpeen tehdä Kykyviisarin avulla väliarviointi, jolloin saatua tulosta verrataan alkutilanteen arviointiin ja voidaan pohtia, olisiko toimintaa suunnattava uudelleen vai jatketaanko toimintaa samalla tavalla. Kokemusten mukaan väliarviointi voi antaa yllättäviä tuloksia; asiakkaiden tilanne näyttää huonontuneen. Tämä lienee kuitenkin osoitus siitä, että kun asiakas osallistuu konkreettiseen toimintaan, tilanne realisoituu hänelle. Käsitys ja arviointikyky omasta työ- ja toimintakyvystä tarkentuu. Toiminnan päättyessä, Kykyviisarikyselyllä tehdään muutoksen arviointi. Alku- ja loppuarviointia vertailemalla päästään tarkastelemaan vastaajan työ- ja toimintakyvyssä tapahtunutta muutosta. Verkkopalvelu antaa tästä muutoksesta vastaajalle myös tilannetta konkretisoivan visuaalisen palautteen.

5 SOSIAALITYÖ TIETOTYÖNÄ

PRO SOS -hankkeessa kokeiltiin Kykyviisaria osana aikuissosiaalityötä. Vastausten perusteella Kykyviisari toimii aikuissosiaalityössä puheeksiottamisen välineenä, yksilöohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin tukena. Kyselymme perusteella se soveltuu työskentelyyn uusien asiakkaiden, työelämään suuntautuvien työttömien ja nuorten asiakkaiden kanssa. Kykyviisarin käyttäminen edellyttää asiakkaalta kykyä itsearviointiin, itseluottamusta rehelliseen tilanteensa arviointiin ja motivaatiota muutokseen.

Palvelutarpeen arvioinnissa tarvitaan tietoa. Tieto sinällään ei vielä riitä, vaan oikea tieto muodostuu työntekijän ja asiakkaan tiedosta, näiden tietojen yhdistämisestä, dialogista ja yhteisestä ymmärryksestä siitä, mikä on oikeaa tietoa. Selvityksessämme Kykyviisari toimi asiakkaan apuna hänen muodostaessaan tietoa omasta tilanteestaan.

Palvelutarpeen arvioinnin prosessin kesto on yksilöllinen. Joillekin riittää yksi tapaaminen, joskus prosessi vie kuukausia. Jos palvelutarpeen arviointi onnistuu yhdellä tapaamisella, on siihen vaikea sovittaa uusia työkaluja, koska se saattaisi turhaan pitkittää palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Tämä heijastui myös työntekijöiden vastauksissa koskien Kykyviisarin käyttämistä. Arjen työnkuva koetaan "tulipalojen sammuttamiseksi", jolloin suunnitelmallinen asiakastyö jää työntekijöiden haaveeksi. Vaikka tavoitteena olisikin arviointimenetelmän systemaattinen käyttö, niin kiireessä uusien toimintatapojen ja työkalujen opettelu ja käyttöönotto koetaan hankalaksi.

Työntekijän motivaatioon käyttää Kykyviisaria näytti vaikuttavan paitsi ajankäyttö ja muut resurssit, myös turhautuminen jossakin määrin keskeneräiseen toimintamalliin. Tähän samaan tulokseen ovat viitanneet myös Kivipelto ym. (2013) aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportissaan. Heidän raporttinsa mukaan aikuissosiaalityön mittareiden käyttö ja testaaminen ovat mielekäästä, mutta paljon aikaa vievää. Pohjolan (2012b, 21) mukaan vaikuttavuus ja mittaaminen sosiaalityössä on koettu vieraana ja siihen soveltumattomana toiminta- ja ajattelutapana, mikä saattaa myös osaltaan vaikuttaa asenteisiin arviointia kohtaan.

Kykyviisarin käyttökokemukset olivat ristiriitaisia, vaikka vastaajat olivat miltei samaa työtä tekeviä ammattilaisia. Kyselyn avovastauksissa työntekijät pohtivat perusteluja, miksi mittaria tulisi käyttää. Kun työntekijä ei ollut itse sisäistänyt arvioinnin tai Kykyviisarin käyttötarkoitusta, oli heidän myös vaikea perustella sen käyttöä asiakkaalleen. Molempien osapuolten motivaatio Kykyviisarin käyttämiseen oli tällöin heikko. Uusien työvälineiden käyttöönotto vaatii aina oppimista. Tässä aineistossa suurin osa työntekijöistä oli kokeillut Kykyviisaria alle kymmenen asiakkaan kanssa. PRO SOS -hankkeen pilottien aikana Kykyviisarin käyttö ei ehtinyt nivoutua osaksi asiakasprosessia. Sen käyttämisestä ei muodostunut rutiinia, eikä helppoa ja luonnollista asiakasprosessin osaa, vaan se tuntui joka kerta aikaa vievältä, hankalalta ja koetun vaivalloisuutensa takia merkityksettömältä.

Koska Kykyviisari oli vain yksittäisten työntekijöiden käytössä, siitä saatu hyöty jäi yksilötasolle ja sen hyödynnettävyys ryhmä- ja organisaatitasolla suppeaksi. Yleisestikin mittarien systemaattinen käyttö on tärkeätä ja se edellyttää ennen

kaikkea esimiestason sitoutumista. Organisaation johdon tulisi valita tarpeisiinsa soveltuva arviointikäytäntö, mahdollistaa sen käyttö sekä huolehtia työntekijöiden kouluttautumisesta menetelmän käyttöön ja taata riittävät resurssit. Esimiesten tulisi perustella ja avata mittarin käyttötarkoitus henkilöstölle ja siten motivoida sen käyttöön. Motivoituneiden työntekijöiden mahdollisuudet motivoida taas asiakkaansa mittarin käyttöön paranevat merkittävästi.

Kun mittarin käyttö on muodostunut rutiiniksi ja sitä hyödynnetään kaikkien asiakkaiden kanssa, pystytään keräämään tietoa palvelun tai toiminnan vaikuttavuudesta laajasti ja vaikuttavasti. Jos arviointi tehdään vain joillekin asiakkaille, se vääristää muodostuvaa tietoa, varsinkin jos arvioinnista jäävät pois vaikeimmassa elämäntilanteessa olevat asiakkaat.

Systemaattisesti kerättyä tietoa tarvitaan tulevaisuuden palvelujärjestelmämuutoksissa. Palvelujärjestelmän muutos, verkostomainen työskentely ja yhteistoimijuus haastavat toimijoita yhteisten arviointikäytäntöjen käyttämiseen. Onnistunut, henkilökohtainen ja joustava palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus edellyttävät verkostoilta yhteisiä tavoitteita ja arvoja, sekä yhteisiä arviointikäytäntöjä ja työvälineitä.

Hyvänä esimerkkinä verkostomaisen työskentelyn syventämisestä on sosiaalityöhön tuleva määrämuotoinen kirjaaminen, jonka tavoitteena on yhtenäistää sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamiskäytäntöjä ja tiedontuotantoa sosiaalihuollon liittyessä Kanta-palveluihin. Perinteisesti tiedon tuottamisen tavat ovat usein viranomaisen hallussa ja asiantuntijakeskeistä. Vaikuttavan ja asiakaslähtöisen suunnitelman edellytys on asiakkaan oman arvion ja tarpeen kuuleminen (Kuusisto & Ekqvist 2016).

Ratkaisukeskeisessä ja tavoitteellisessa työssä olennaista ovat työntekijän ja asiakkaan dialogi ja menetelmät, joilla asiakas pääsee myös itse tuottamaan ja muodostamaan tietoa. Pohjola, Pitkänen ja Koivisto (2015) ovat pohtineet kuinka asiakaslähtöisen sosiaalityön käytäntöjen kehittäminen ja sosiaalityön tietotyön luonne edellyttävät uusien asiakkaan osallisuutta korostavien näkökulmien kehittämistä. Heidän mukaansa keskeistä tiedonmuodostamisessa ja tietokäytännöissä on se, millä tavalla ja kenen lähtökohdista asiakas kohtaamisissa tietoa tuotetaan. Salovaara (Koskiluoman 2019 mukaan) korostaa, että pelkkä informaatio ei ole vielä tietoa, vaan tieto muodostuu, kun työntekijä sovitaa yhteen tietojärjestelmän tarjoamaa informaatiota ja yhdistää sen muuhun tietoon ja keskusteluihinsa asiakkaan ja kollegoidensa kanssa.

Tutkimukset ovat osoittaneet, että niissä tilanteissa, joissa asiakas otetaan mukaan aktiivisena osallistujana pohtimaan omaa tilannettaan ja siihen vaikuttavia tekijöitä,

saadaan sosiaalityöllä vaikuttavampia tuloksia aikaan. Näin annetaan asiakkaalle oikea mahdollisuus suunnitella omaa tulevaisuuttaan. (Saikkonen ym. 2015, 60.) Kykyviisarin kokeiluun PRO SOS -hankkeessa osallistuneet työntekijät kokivat, että Kykyviisari toimii hyvin puheeksiottamisen välineenä ja koko prosessissa hedelmällisintä oli asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Tämä yhteinen keskustelu lisää asiakkaan osallisuutta omassa asiassaan ja asiakas pystyy itse ilmaisemaan, mihin toimintakyvyn osa-alueeseen hän haluaa muutosta. Muutostyö lähtee asiakkaan toiveista, eikä työntekijälähtöisesti.

Kykyviisaria pystytään hyödyntämään mm. kartoitettaessa asiakkaan työelämään osallistumista vaikeuttavia tekijöitä. Asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen estävänä tekijänä voi olla esimerkiksi kunnan työ- ja koulutusmahdollisuuksien puute, töihin liikkumisen vaikeudet, tai osaamisen puute. Kun sosiaalityön asiakastyössä kerätään systemaattisesti tietoa, pystytään sitä hyödyntämään laajemmin ja tällöin on mahdollista pyrkiä muuttamaan olosuhteita eli tehdä rakenteellista sosiaalityötä.

Saikkonen ym. (2015) ehdottavat, että systemaattinen tiedon keruu tulisi nivoa osaksi sosiaalihuoltolain mukaista asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa. Siten saataisiin sosiaalityössä tehtävä työ näkyväksi. Kykyviisarissa nousivat esille myös asiakkaan voimavarat ja vahvuudet, joita voidaan hyödyntää asetettaessa asiakkaan suunnitelmaan tavoitteita. Koska aikuissosiaalityön vaikuttavuusarvioinnille ei ole luotu selkeitä käytäntöjä tai toimintamalleja, vaarana on, että sosiaalityötä koskevat päätökset ja ratkaisut tehdään vain taloudellisin tai poliittisin perustein. (Kivipelto ym. 2013, 21.) Vaikka sosiaalityöhön sovellettavia vaikuttavuuden ja arvioinnin mittareita ja malleja löytyy muutamia (mm. Kuvastin, aikuisväestön hyvinvoinnin mittari, Kykyviisari, AVAIN-mittari) niille ei ole asetettu yhdenmukaisia vaikuttavuustavoitteita, joiden perusteella voitaisiin todeta, millaisia vaikutuksia sosiaalityö tuottaa. Tällöin myös rakenteisiin vaikuttava sosiaalityö jää vähälle. (Korteniemi ym. 2012, 99.)

Sosiaalityön vaikuttavuustietoa tulisi kerätä systemaattisesti, jotta tietoa voidaan viedä organisaatiossa eteenpäin päätöksenteon tueksi. Kerättyä tietoa voidaan hyödyntää kunnan hyvinvointisuunnitelmissa sekä uudistuvissa sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa. Tällöin yksilötasolta kerättyä tietoa voidaan hyödyntää rakenteellisessa sosiaalityössä ja rakenteisiin pureutuvassa vaikuttamistyössä.

Keskusteltaessa vaikuttavuudesta on syytä muistaa, että asiakkaan tilanteen mittaaminen jollakin menetelmällä ennen ja jälkeen intervention ei vielä riitä osoittamaan intervention vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden arvioinnissa on kyse monimutkaisesta interventioden ja erilaisten vuorovaikutuksellisten ja sosiaalisten

mekanismien ja toimintaympäristöjen yhteisvaikutuksesta, joihin vielä yksilölliset tekijät vaikuttavat. Samat interventiot eivät välttämättä vaikuta kaikissa olosuhteissa ja systeemisissä järjestelmissä. Sosiaalityössä vaikuttavuuden arvioinnissa parhaaseen tulokseen päästään siten, että liitetään asiakkaan tilanteestaan tuottamaa tietoa tilannekohtaiseen ja monialaisesti tuotettuun ja kontekstoituu laadulliseen tietoon. Tämä yhdistelmätietokin vaatii vielä tulkintaa.

Vaikka vaikuttavuuden määrittely ja arviointi sosiaalityössä eivät ole yksiselitteisiä, määrittelyyn on syytä pyrkiä, ja kehittää arviointikäytäntöjä, jotka huomioivat sosiaalityön näkökulman. Kehittämistyön edellytys on saada palautetta ja kokemuksia mittarin käytettävyydestä asiakastyössä. Kehittämistyöhön osallistuminen on haasteellista ja voi turhauttaa työntekijää, varsinkin kun se koetaan lisätyönä. Asiakastyössä tärkeintä on, että ensin pohditaan mitä halutaan tietää ja arvioida ja valita siihen tarkoituksenmukainen arviointimenetelmä. Tämän jälkeen menetelmän käyttö on opetettava ja sovitettava luonnolliseksi osaksi asiakasprosessia. Parhaiten hyödynnettävää tietoa saadaan, kun käytetään samaa välinettä ja menetelmän käyttämisessä ollaan systemaattisia.

Arviointimenetelmää käytettäessä on tärkeää huomioida seuraavat asiat:

- Miksi halutaan mitata ja mitä tietää?
- On valittava tarkoitukseen sopiva mittari.
- Mittarin käyttö täytyy ensin opetella
- Mittarin käyttö on nivottava osaksi asiakasprosessia.
- Tulosten vertailtavuuden varmistamiseksi on syytä käyttää myöhemmin sama mittaria.
- Mittaria käytettäessä on oltava systemaattinen.

LÄHTEET

Ahonen, P., Virtanen, P. & Uusikylä, P. 2002. Evaluation in Finland. Teoksessa: J.-E. Furubo, R. Rist & R. Sandahl (toim.) International atlas of evaluation. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers, 47–62.

Alkin, M. C. & Christie, C. A. C. 2004. An evaluation theory tree. Teoksessa: M. C. Alkin, (ed.) Evaluation roots: Tracing theorists' views and influences. Thousand Oaks: Sage, 12–65.

Jokinen, E. 2018. Muutoksen hallinnan asiantuntijoita. Janus 26 (1), 73–77.

Juhila, K. 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17 (4), 296–312.

Julkunen, I., Lindqvist, T. & Kainulainen, S. 2005. (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. Helsinki: Stakes. FinSoc Työpapereita 3/2005.

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittämisen lähtökohtia. Teoksessa: M. Kivipelto, S. Blomgren, P. Karjalainen & P. Saikkonen (toim.) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä: arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 8/2013, 17–26.

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013. Yhteenveto ja johtopäätökset. Teoksessa: M. Kivipelto, S. Blomgren, P. Karjalainen & P. Saikkonen (toim.) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä: arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 8/2013, 101–09.

Koivisto, J. 2005. Tiedon kerääminen ja systematisointi sosiaalialalla. Katsaus viiden ulkomaisen arviointi-instituutin strategioihin. Helsinki: Stakes. FinSoc Arviointiraportteja 1/2005.

Korteniemi, P. & Borg, P. 2008. Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? Helsinki: Stakes. Työpapereita 23/2008.

Korteniemi, P., Kotiranta, T. & Kivipelto, M. 2012. Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Teoksessa: A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 89–115.

Koskiluoma, K. 2019. Sosiaalityön tieto teknologian kielelle. [sosiaalityöntekijä Susi Salovaaran haastattelu]. Talentia (1), 21–23.

Kuusisto, K. & Ekqvist, E. 2016. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Yhteiskuntapolitiikka 81 (6), 655–669.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

Manssila J., Rahikka A. & Sjöblom, S. 2018. Suositus toimintakykyymmittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 1.5.2019]. Saatavana: <http://www.julkari.fi/handle/10024/136612> .

Paasio, P. 2005. Helsingin sosiaaliviraston strategia, arviointi ja tapauskohtaisen realistisen arvioinnin hankkeet. Teoksessa I. Julkunen, T. Lindqvist & S. Kainulainen (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. Helsinki: Stakes. FinSoc työpapereita 3/2005.

PRO SOS -hanke Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa toteutus suunnitelma 2017–2018.

PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa, hankesuunnitelma ajalle 1.8. 2016–31.12.2018.

Pohjola, A. 2012a. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa: A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9–15.

Pohjola, A. 2012b. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa: A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19–42.

Pohjola, P., Pitkänen, N. & Koivisto, J. 2015. Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtolueina. Janus 23 (2), 175–189.

Rajavaara, M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta: Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Helsinki: Kela. Kelan tutkimusosasto. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84.

Raunio, K. 2010. Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? Janus 18 (4), 387–395.

Rostila, I. & Mäntysaari, M. 1997. Tapauskohtainen arviointi sosiaalityön välineenä. Helsinki: Stakes. Raportteja 22.

Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2015. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Helsinki: Kunnallissalalan kehittämissäätiö. Tutkimusjulkaisu 89.

Savinainen, M. & Unkila, K. 2018. Kykyviisarin hyödyntämisen ulottuvuudet. Esitys Ammatillisen kuntoutuksen neuvottelupäivät 24.10.2018. Seinäjoki.

TOIMIA-verkosto. Arviointimittareiden verkkosivusto. [Verkkosivusto]. [Viitattu 18.2.2019]. Saatavana: www.toimia.fi

Unkila, K., Lautala, K., Wikström, M., Joensuu, M. & Savinainen, M. 2018. Kognitiivinen haastattelu kyselylomakkeen kehittämisessä. Esimerkkinä työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä Kykyviisari. Kuntoutus (1), 17–24.

DIALOGISET TYÖMENETELMÄT PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN JA ASIAKASSUUNNITELMAN LAADINNAN APUNA

*Pirkko Haikara, YTM, sosiaalityöntekijä, projektikoordinaattori,
verkostokonsultti*

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

1 ASIAKASTYÖHÖN LAATUA TOIMIVALLA VUOROVAIKUTUKSELLA

Vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki ohjaa sosiaalityötä ja antaa ohje-
nuoraa sille, kuinka sosiaalityöntekijän tulee työssään toimia: ”Sosiaalihuoltolain
tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, asiakaskeskei-
syyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.” (L
30.12.2014/1301, 1§.)

Työskentely asiakkaan kanssa lähtee kohtaamisesta ja kohtaamisen elementit syn-
tyvät vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen laatu taas vaikuttaa siihen, millaiseksi
kohtaaminen asiakkaan kanssa muotoutuu. Tuottaako kohtaaminen asiakkaassa
tunteen siitä, että työntekijä on siinä hetkessä häntä varten ja hänen luottamuksensa
arvoinen. Vai tuleeko hänelle tunne siitä, että asiat eivät ehkä etenekään työntekijän
kanssa siten kuin hän olisi toivonut. Tällä en tarkoita sitä, että asiakas saa kaiken
mitä hän toivoo tai on tullut hakemaan. Vaan sitä, että hänelle syntyy tunne siitä,
että työntekijä haluaa edistää asiakkaalle itselleen merkityksellisiä ja tavoittelemisen
arvioisia asioita. Rostila ja Vinnurva (2013, 210) tuovat esille, että kokonaisvaltaiseen
tilanearvioon voidaan päästä vain silloin kun keskustelu on avointa ja luottamuksel-
lista ja asiakas tuo esille niitä seikkoja, jotka ovat hänen elämässään merkityksellisiä.
Vuorovaikutuksen laatu ja se syntyykö asiakkaan ja työntekijän välille kohtaamista,
on asiakastyön tärkeimpiä asioita joihin työntekijä voi omalla toiminnallaan vaikut-
taa. Näin työntekijä on osallinen siinä, kuinka yhteistyö lähtee käyntiin ja sujumaan.

Palvelutarpeen arvioinnin prosessissa erityisesti korostuu hyvä vuorovaikutus
ja sen kautta syntyvä kohtaaminen. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakas tuottaa

tietoa itsestään, elämästään ja tarpeistaan. Esille tulevat asiat voivat olla monen tasoisia, kipeitäkin ja monenlaisia tunteita pintaan nostattavia. Tässä tilanteessa tieto palvelutarpeesta muodostuu asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa dialogisesti rakentuen ja hahmottuen. Yhdessä asiakkaan kanssa tarkastellaan sitä, mitkä ovat niitä asioita, joihin asiakas toivoo muutosta ja ratkaisuja. Aulikki Kananoja (2017, 185) esittää asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen olevan yksi työväline, jolla voidaan edesauttaa muutoksen syntymistä. Vuorovaikutuksen laadulla ja kohtaamisen asteella voi työntekijä rajata tai laajentaa asiakkaan omaa toimijuutta (Laitinen & Niskala, 2013, 11). Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen on yksi tekijä, jolla voidaan edistää vaikuttavaa sosiaalityötä ja saada lisää onnistumisen kokemuksia niin työntekijän kuin asiakkaan näkökulmista.

Tässä luvussa käsittelen niitä tekijöitä, jotka edistävät hyvää vuorovaikutusta, kohtaamista ja suhteen syntymistä työntekijän ja asiakkaan välillä. Teksti pohjaa pääasiassa PRO SOS -hankkeessa tehtyyn kehittämistyöhön ja omaan kokemukseen verkostotyöstä. Pysähdyn aluksi hetkeksi kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen sekä esittelen olemassa olevien teorioiden pohjalta dialogista toimintakulttuuria. Lopuksi nostan esille dialogisen työskentelyn elementtejä ja työtapoja sekä kerron Socomin osahankkeessa toteutetusta kehittämisprosessista, jossa tavoitteena oli vahvistaa dialogista toimintakulttuuria aikuissosiaalityön asiakastyön parissa.

2 KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUS

Sosiaalityössä työskennellään ihmisten henkilökohtaisten asioiden äärellä ja tällöin kohtaamisesta asiakkaan kanssa muodostuu merkityksellinen tilanne sen suhteen, millaiseksi vuorovaikutus muodostuu. Työntekijän ja asiakkaan välisen kohtaamisen voidaan sanoa olevan yksi sosiaalityön ydinasioista (Juhila 2006, 202). Sosiaalityössä tapahtuvaa suhteen rakentumista ja vuorovaikutusta voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista. Kaarina Mönkkönen (2002) tutki sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutusorientaatioita ja tiivistä tuloksensa kolmeen erilliseen vuorovaikutusorientaatioon: asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen ja dialogiseen. Tässä luvussa näkökulmani on dialoginen vuorovaikutus, jossa korostuu vastavuoroisuus, moniäänisyys ja moniarvoisuus ihmisten kohtaamisessa.

Ihmiselle merkitykselliset asiat syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (Bahtin 1991; Vygotski 1982). Dialogisessa vuorovaikutuksessa rakennetaan yhteistä ymmärrystä kulloinkin käsillä olevasta aiheesta ja yhteisen ymmärryksen rakentamisessa vastavuoroisuus ja tasavertaisuus ovat merkityksellisiä. Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa on kyseessä yhteisen ymmärryksen

tavoittaminen liittyen asiakkaan tarpeeseen, jonka vuoksi hän on tullut työntekijää kohtaamaan.

Mönkkönen (2002, 21) puhuu dialogitaidoista, joita tulee harjoitella, jotta päästään dialogiseen vuorovaikutukseen. Pelkkä harjoittelu ilman dialogista orientoitumista ei tuota tulosta. Oikealla orientoitumisella voidaan päästä sellaiseen suhteeseen, jossa on mahdollista vastata toisen toimintaan aidolla uteliasuudella ja hämmästyksellä sen sijaan, että olisi valmiit vastaukset ja toimintamallit asiakkaan ratkaisua vaativaan tilanteeseen. Uteliasuuden voidaan ajatella avaavan tietä yhteisen ymmärryksen etsimiselle, joka voi löytyä, kun jokaisella asiaan osallisella on mahdollisuus kertoa näkemyksensä ja ajatuksensa sekä tulla aidosti kuuluksi. Näin päästään vuorovaikutukseen, jossa myös luottamuksen syntyminen on mahdollista. Luottamus mahdollistaa vaikeidenkin asioiden esille ottamisen sekä vastakkaiset näkemykset ilman, että ihminen kokee tulleen kävellyksi yli omissa asiassaan. (Laitinen & Kemppainen 2010, 156.)

Perustuslaki (L 11.6.1999/731) turvaa ihmisarvon loukkaamattomuuden, yksilön vapauden ja oikeudet. Asiakkaan kohtaamisessa ja luottamuksen synnyssä itsemääräämisoikeuden tunnustaminen nousee tärkeään asemaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalityöntekijän vastuulla on toimia niin, että tämä todentuu asiakkaan kanssa tehtävässä työskentelyssä. Näin voidaan päästä aitoon yhteistyöhön ja työskentelyyn niiden asioiden parissa, jotka asiakas itse nostaa keskeisiksi. Asiakas on valmis sitoutumaan itselleen merkitykselliseksi kokemiinsa asioihin ja ratkaisuvaihtoehtoihin. Sitoutuminen ennustaa myös onnistumisen ja muutoksen mahdollisuuksia, kun taas ulkoa päin tulevat ratkaisuvaihtoehdot päätyvät helposti turhautumiseen ja pettymyksiin, kun asiakas ei koe niitä itselleen sopivaksi tavaksi ratkaista asiaa tai tilannetta. (Laitinen & Kemppainen 2010, 166–167.)

Laitinen ja Kemppainen (2010, 160) korostavat, että sosiaalityön tekemisen lähtökohtana tulee olla asiakkaan kohtaaminen. Mikäli kohtaamista ei tapahdu, jää asiakas vaille apua. Asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen ydin rakentuu läsnäolosta, asenteista, asioihin suhtautumisen tavasta sekä kuuntelusta. Näistä kaikista välittyy asiakkaalle kokemus siitä, tuleeko hän kohdatuksi arvostavalla tavalla. Virtanen (2017, 46, 101) on todennut, että tietoinen virkaroolista luopuminen ja uskallus olla ihminen ihmiselle johtavat asiakastilanteessa hyvään vuorovaikutukseen. Kuulluksi ja kohdatuksi tullut asiakas uskaltaa luottaa työntekijään. Luottamus mahdollistaa vuorovaikutussuhteen, jossa asiakas voi kertoa omia ajatuksiaan ja toiveitaan ilman turhaa sensuuria ja pohdintaa mitä työntekijälle voi kertoa.

Mönkkösen (2002, 56–57) paikantamista sosiaalityön asiakastyön vuorovaikutuksen orientaatioista yksi on dialoginen. Tässä asiakkaalla ja työntekijällä on oma roolinsa vuorovaikutussuhteen onnistumisen kannalta. Dialogisessa vuorovaikutussuhteessa mahdollistuu uuden ymmärryksen syntyminen, johon vaikuttavat niin työntekijä kuin asiakaskin omien kokemustensa ja taustojensa kautta. Tässä korostuu myös keskusteluyhteyden syntyminen mahdollistaminen sekä tasavertaisen suhteen luomisen tärkeys. Vuorovaikutussuhteen onnistumisen kannalta on mielekästä ongelmapuheen sijaan nostaa esille voimavaroja ja etsiä keinoja niiden tukemiseen. Tällöin on myös luontevaa muotoilla tuki- ja yhteistyötarjouksia, jotka paitsi auttavat asiakasta, mutta myös vuorovaikutuksen ja yhteistyön kehittymistä työntekijän ja asiakkaan välillä. (vrt. Eriksson & Arnkil 2012, 16–17.)

Hänninen ja Poikela (2016, 159) muistuttavat, että kohtaamisen kokemus syntyy tai jää syntymättä pitkälti sen kautta kokeeko asiakas aitoa läsnäoloa asiakastapaamisessa. Kokemus läsnäolosta syntyy kuuntelemisesta, kehonkielestä ja katseen suunnasta. Läsnä oleva työntekijä viestittää hyväksyvää suhtautumista asiakkaaseen, hän havainnoi ja on tietoinen tilanteesta, jossa on eikä keskity muuhun kuin siihen mitä asiakas hänelle tuottaa. Sosiaalityössä tavoitellaan vuorovaikutuksen toimivuutta, koska vain toimivassa suhteessa voidaan yhdessä asiakkaan kanssa edistää niitä tavoitteita, joita hän itse asettaa yhteiselle työskentelylle. Toimivassa suhteessa molemmat ovat toimijoita ja toiminnan kohteita. Asiakas on tässä vuorovaikutuksen tavassa tasa-arvoinen kumppani, jolloin kumpikaan ei ole toistaan tietävämpi, vaan molemmat ovat kiinnostuneita siitä mitä toinen tietää ja miten tilannetta tai asioita tulkitsee. Näin voi molemmille syntyä uutta luovaa ja rakentavaa ymmärrystä, jonka pohjalta etsitään yhdessä vastauksia asiakkaan tuottamiin haasteisiin. (vrt. Mönkkönen 2002; Hänninen & Poikela 2016.)

Mönkkösen (2007, 29–31) mukaan kyky vastavuoroiseen kommunikaatioon asiakkaan ja hänen läheistensä sekä muiden ammattilaisten kanssa on osa vuorovaikutusosaamista. Se korostuu erityisesti niissä haasteellisissa tilanteissa, joissa tehdään monialaista yhteistyötä useiden eri ammattilaisten kesken. Näissä vastavuoroisen kommunikaation tiloissa voidaan päästä yhteisesti jaettujen hämmennysten äärelle ja silloin myös dialoginen suhde edistyy, kun kenelläkään ei ole vastauksia tai varmuutta siitä, miten tulisi edetä. Tässä on mahdollisuus yhteisen ihmettelyn saattamana löytää jotakin sellaista, johon ei yksin kyetä.

3 DIALOGISTEN KÄYTÄNTÖJEN TOIMINTAKULTTUURI

Työntekijän toiminnan tapa on seurausta jostakin edeltävästä ja mahdollistavasta, joka on johtanut tietynlaiseen toimintaan. Tämän vuoksi dialogiset käytännöt juurtuakseen toiminnaksi edellyttävät kokeilua, tuumailua ja sellaisia rakenteita, jossa on mahdollista toimia dialogisesti. Rovaniemellä ja Nurmijärvellä on määrätietoisesti synnytetty dialogista toimintakulttuuria koko kuntaorganisaatiossa vallitsevana toimintamallina. Toimintamallin synnyttämiseen tarvitaan mukaan asiakkaat, käytännön työntekijät, lähiesimiehet sekä ylempi johto. Tämä on tarpeen, kun tavoitellaan läpileikkaavaa toimintakulttuurin muutosta. Jokaisella paikkakunnalla ja alueella näin suurusuuntainen muutos ei kuitenkaan ole mahdollista. Silloin on hyvä ajatella niin, että loppujen lopuksi kysymyksessä ovat ne kuulluksi tulevista vaalivat käytännöt, joita jokainen voi omassa työssään edistää ja toteuttaa. Valinnan tästä tekee jokainen itse. (Arnkil & Seikkula 2014, 145–146.)

Mikäli valitaan dialogisen toiminnan mahdollistuminen omassa työssä, voi lähteä siitä, että lisätään toimintaan avunpyynnön elementtejä ja vähennetään erilaista määrittämistä. Asiakastilanteet ovat usein sellaisia, joissa ollaan huolissaan, jonkin asian tai tilanteen sujumisesta tai järjestymisestä. Tällöin saattaa helposti lähteä määrittämään asioita toisen puolesta. Vaikka tätä tehdään hyvää tarkoittaen, lopputulemana voi olla toisen loukkaantuminen, koska kokee työntekijän mestaroivan hänen elämäänsä kuuluvia asioita. Näin käy, kun ei voi tietää mitä toinen ajattelee, tuntee ja mitä käsillä oleva asia toisen suhdeverkostossa todella tarkoittaa. Arnkil ja Seikkula (2014, 34) neuvovat, että näissä tilanteissa avunpyyntö voisi johtaa parempaan lopputulokseen. Apua pyytäessä sitä yleensä myös saa, mikäli toinen kokee avunpyynnön olevan vilpittömän. Avunpyyntö antaa myös ymmärtää, että haluaa etsiä ratkaisuja. Pyytäessään apua omaan huoleen toinen ymmärtää, että on kyseessä yksi näkökulma. Sen rikastamiseen kutsutaan toista kertomaan hänen omasta näkökulmastaan. Huoli on aina jokaisen oma, siitä ei tarvitse käydä kiistaa. Voidaan kenties myös todeta, että huolenaiheet saattavat poiketa toisistaan. Dialogi pääsee hyvään alkuun tässä avunpyynnön ilmapiirissä ja tästä voi syntyä hyvät lähtökohdat yhteiselle työskentelylle. (Arnkil & Seikkula 2014, 34–35.)

Dialogisessa toimintakulttuurissa on läsnä toisten kunnioittaminen. Se, kuinka tämä kunnioitus näkyy omassa toiminnassa, on jokaisen itsensä vallassa ja tulee näkyväksi tavoissa tehdä valintoja ja työtä. Asiakkaalla saattaa olla aiemmista viranomaiskontakteista se kokemus, että toimenpiteet eivät ole hänen näkökulmastaan avuksi vaan päällimmäiseksi tunteeksi on jäänyt ulkopuolisen puuttuminen hänen elämäänsä. Lopputulemana on todennäköisesti ollut jotakin sellaista,

jota ihminen itse ei voi kokea itselleen sopivana. Näin ollen kokemus siitä, että ei tullut kuulluksi eikä autetuksi asiassa jäi viimeisenä ajatuksena mieleen. Arnkil ja Seikkula (2014, 35) rohkaisevat työntekijöitä muuttamaan aiottua toimintatapaa vaikkapa edellä mainitun avun pyytämisen suuntaan. Silloin toiminta muuttuu ja on mahdollista saada myös toisenlaisia vastauksia, joissa kuuluu paremmin toisen näkökulmat. Kuultuaan toisen näkökulmat on vaikeampaa olla kunnioittamatta kuulemaansa. Kunnioitus tulee näkyväksi tavassa toimia ja siinä, kuinka vaalimme asiakassuhteita. Ihminen tunnistaa aitouden ja vilpittömyyden. On myös hyvä muistaa, että apua ei kannata pyytää, ellei huolen huojentaminen sitä edellytä. Toisaalta huoli ei ehkä hälvene ilman apua.

Yksi pohdittava seikka tällä matkalla dialogisten käytäntöjen toimintakulttuuriin on sille tilan synnyttäminen ja ajallinen mahdollisuus siihen. Japanilaiset työntutkijat Nonaka ja Nishiguchi (2001) käyttävät kohtaamisen tiloista nimitystä ”ba”, jonka merkitys on kolmitahoinen. ”Ba” tarkoittaa samanaikaisesti fyysistä tilaa, jonka tulee olla otollinen vuoropuhelulle, sosiaalista tilaa, jossa osallisten kasvokkainen kohtaaminen on mahdollista sekä mentaalista tilaa, joka on kiinnostusta toisen näkökulmiin sekä suuntautumista vuoropuheluun. PRO SOS -hankkeen parissa olemme myös huomanneet näiden ba-tilojen synnyttämisen ja mahdollistamisen tarpeen sosiaalityön työympäristöissä, joissa täysien kalenterien keskellä on välillä vaikeaa synnyttää tätä ba-tilaa. Seuraavassa alaluvussa on yksi esimerkki siitä, miten Kaakkois-Suomen osahankkeessa lähdettiin toteuttamaan kuulluksi tuleminen käytäntöjen vahvistumista työntekijöiden työotteessa.

3.1 Työpajasarja: dialoginen työote aikuissosiaalityön asiakastyön rikastuttajana

Kaakkois-Suomen PRO SOS -osahankkeessa käynnistettiin syksyllä 2018 työpajasarja, jonka tavoitteena oli vahvistaa dialogista toimintakulttuuria aikuis-sosiaalityön asiakastyössä. Kuvaan tämän prosessin toteutusta ja nostan esille työskentelyn aikana syntyneitä oivalluksia.

Työpajaan etsittiin osallistujia avoimella haulla, jossa etsittiin prosessiin mukaan dialogisesta työtavasta ja verkostotyöskentelystä kiinnostuneita aikuissosiaalityössä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalihojaajia. Mukaan lähti 15 työntekijää, joiden kanssa kohdattiin viisi kertaa kolmen tunnin mittaisissa työpajoissa. Työpajojen käytännön toteutuksesta vastasi Eksoten palveluesimies, verkostokoordinaattori Tiina Vormisto ja Socomin projektityöntekijä, verkostokonsultti Pirkko Haikara.

Työpajasarjan tavoitteena oli jokaisen mukaan lähteneen työntekijän henkilökohtaisen dialogisen toimintakulttuurin vahvistuminen ja oma oivallus siitä, mitä dialoginen työskentely voisi omassa työssä tarkoittaa. Edellä toin esille dialogitaidot, jotka kehittyvät harjoittelun myötä. Dialogitaidot yksinään eivät Mönkkösen (2002, 21) mukaan kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan myös dialogista orientoitumista, jotta päästään tulokselliseen dialogiseen työskentelyyn. Tätä orientoitumista pyrittiin yhteisellä työskentelyllä herättelemään. Lisäksi harjoiteltiin joitakin sellaisia menetelmiä, joita jokainen voisi omassa työssään hyödyntää, mikäli dialoginen orientoituminen ja innostus heräävät ja vaativat toimimaan uudella tavalla.

Työpajojen yhteinen työskentelytila järjestettiin siten, että ne mahdollistivat dialogisen vuorovaikutussuhteen syntyminen ja tasa-arvoisen kohtaamisen. Jokainen istui yhteisessä ringissä, jossa näki ja kuuli toiset mahdollisimman hyvin ilman mitään fyysisiä esteitä. Perinteisiä luentoja pidettiin mahdollisimman vähän. Sen sijaan suosittiin yhteistä ajattelua ja ideointia. Jokaiseen kertaan pyrittiin luomaan mahdollisimman välitön ja luottamusta herättävä tunnelma, jossa jokaisen ajatukset ovat yhtä arvokkaita ja pääsevät esille. Ajatusten esille pääsyä helpottaa puhumisen ja kuuntelemisen erottaminen. Näin jokaisella on mahdollisuus puhua ja kertoa omia ajatuksiaan ilman, että joku keskeyttää tai kritisoi. Myös tieto siitä, että jokaisella on aikanaan oma vuoro puhumiseen auttaa siihen, että voi vain kuunnella. Työskentelyn rakenne ja tapaamisten teemat on kuvattu seuraavassa kuviossa 1.



Kuvio 1. Kaakkois-Suomessa toteutettujen työpajojen rakenne ja teemat.

Ensimmäisessä tapaamisessa orientoituttiin yhteiseen työskentelyyn ja mukana olivat myös osallistuvien työntekijöiden lähiesimiehet, jotta heillä olisi mahdollisuus tukea työntekijöitään dialogisen työotteen rakentumisessa omissa työyhteisöissään. Pohdimme niitä tilanteita, joissa yhteistoiminta ja verkostotyö ovat tarpeen.

Verkostotyötä on hyvä tehdä silloin, kun ollaan monimutkaisten tilanteiden äärellä ja tarvitaan erilaisia rajojen ylityksiä niin organisaatioiden kuin toimintakäytäntöjen sisällä. Palvelujärjestelmä on kovin siiloutunutta ja erikoistunutta. Ihmisten arjessa kohtaamat haasteet ja palvelutarpeet tarvitsevat kuitenkin kokonaisvaltaista otetta ja asiakkaan kannalta parhaat ratkaisut löytyvät usein laajemmasta kokonaisuudesta kuin pelkän yhden palvelukokonaisuuden sisältä. Tähän tarvitaan verkostotyötä ja kumppanuutta niin asiakkaiden kuin työntekijäverkostojen kanssa.

Toisessa työpajassa pysähdyttiin suhdeperustaisen työn ja kohtaamisen äärelle ja pohdittiin sitä, mistä parhaat kohtaamiset on tehty. Tässä käytettiin apuna tähtihetkityöskentelyä, jossa jokainen pohti sellaista kokemaansa kohtaamisen hetkeä, jolloin oli läsnä myös kunnioitus. Kokemukset purettiin yhdessä ja nostettiin esille niitä seikkoja, jotka loivat kustakin tilanteesta tähtihetken. Näiden jälkeen siirryttiin dialogisuuden teoriaan sekä ajateltiin yhdessä sitä, kuinka kuunnella niin, että toinen haluaa kertoa lisää ja kuinka puhua niin, että toinen haluaa kuunnella.

Dialogisen verkostotyön rikkautena voidaan nähdä se, että päästään työskentelemään sen vuorovaikutussysteemin kanssa, jossa pulmat ovat syntyneet ja missä ne näyttäytyvät. Ratkaisun avaimienkin voisi olettaa löytyvät tästä samasta systeemistä ja verkostosta, joten on viisasta työskennellä asiakkaan koko verkoston kanssa läheisverkostoa unohtamatta. Seikkula ja Arnkil (2005, 10) myös toteavat, että verkostotyöskentelyssä saadaan muodostettua sellaista ymmärrystä, jota ei voida saavuttaa yksin asiantuntijoiden varassa, vaan asiakkaan ja hänen läheistensä avulla saadaan yhteisölliset voimavarat käyttöön. Dialogisen työskentelyn tärkeäksi tekijäksi nousevat ajattelutapa ja asenne, jossa perimmäisenä ajatuksena on suhteiden merkitys yksilölle ja suuntautuneisuus suhdeverkostoihin.

Kolmannessa työpajassa käytiin läpi laadukkaan verkostotyön elementtejä, joita Tiina Vormisto (2015) on koonnut onnistuneen verkostokokouksen ABC-käsikirjaan. Käsikirjassa on ideoita ja toimintamalleja siihen, kuinka voi ohjata ja johtaa verkostoja sekä lisätä verkostokokouksiin osallistuvien kokemuksia hyödyllisestä ja voimaannuttavasta työskentelystä. Tämän lisäksi esiteltiin Tulevaisuuden muistelu -verkostoneuvonpito ja läheisneuvonpito -menetelmät, jotka molemmat toteuttavat hyvin sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) vaateita ehkäisevästä ja verkostoja hyödyntävästä työotteesta. Nämä molemmat menetelmät ovat asiakaslähtöisiä ja kokonaisvaltaisia ja niitä voi hyvin hyödyntää palveluohjauksessa, palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa.

Neljännessä työpajassa toteutimme kuvitteellisen Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin, jonka tavoitteena oli tuoda selkeyttä hypoteettisen asiakkaan Lasse Laatusen tilanteeseen ja muodostaa yhteinen tuki- ja toimintasuunnitelma

Lassen itsensä asettamien tavoitteiden mukaisesti. Tämän kuvitteellisen verkostopalaverin vetäjinä toimivat verkostokonsultit Pirkko ja Tiina. Palaveriin oli Lassen lisäksi kutsuttu läheisverkostosta hänen puolisonsa, tyttärensä sekä ystävänsä ja viranomaisverkostosta psykiatrinen sairaanhoitaja, työvoimapalvelukeskuksen asiantuntija, sosiaalityöntekijä sekä Kelan virkailija. Näin päästiin yhdessä harjoittelemaan dialogisen verkostopalaverin toteutusta ja saatiin kokemusta tämän tyyppisestä työskentelystä ja sen mahdollisista hyödyistä asiakastyössä.

Viides työpajakerta oli viimeinen ja silloin koottiin yhteisesti koettua, kuultua ja oivallettua. Työntekijät ovat arjessa usein kiireisiä ja tämän tyyppinen työskentely mahdollisti heille ajan ja paikan pysähtyä pohtimaan työn sisältöjä dialogisen verkostotyön näkökulmasta. Asioita on helppo tehdä totutulla tavalla ja muutokseen tarvitaan esimiehen tuki, jotta toisin tekemisen käytännöt mahdollistuvat. Lisäksi yhteinen dialogi ja pohdinta työyhteisön sisällä lisää innostusta ja mahdollisuuksia muutokseen. Todettiin myös se, että jokainen asiakas on yksilö, jolle eri asiat ovat merkityksellisiä. Kuuntelu ja kohtaaminen luovat pohjan sille, että löydetään yhdessä suunta ja teot asiakkaiden merkitykselliseksi kokemien asioiden tukemiseen ja eteenpäin poluttamiseen. Työntekijät kokivat saaneensa taitoja kysyä konkreettisemmin asiakkaan arjen asioita ja huomioida asiakkaan suhdeverkostoa aiempaa kokonaisvaltaisemmin. Toisiin työntekijöihin ja toisten työkäytäntöihin oli myös avartavaa tutustua. Työntekijät kuuluivat yhteisissä keskusteluissa erilaisia tapoja tehdä työtä ja näin jokainen voi oppia myös itse jotakin uutta. Samalla verkostoituminen eri puolilta olevien työntekijöiden kanssa mahdollistui. Osallistujilla heräsi myös toivo ja usko siihen, että voima muutostyöskentelyyn on verkostoissa.

3.2 Dialogisen työskentelyn elementtejä ja työtapoja

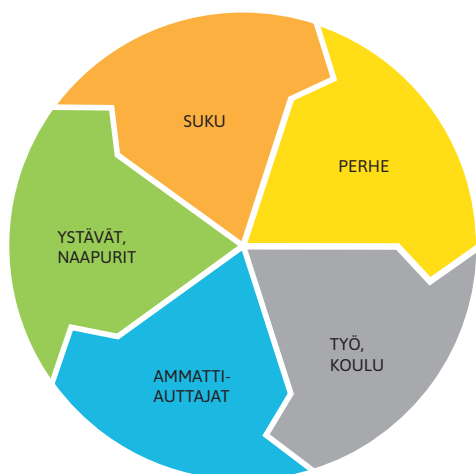
Käytän erilaisia verkostotyön menetelmiä työssäni ja verkostotyössä näkökulmana on ottaa mukaan vuoropuheluun se sosiaalinen verkosto, joka asiakkaan ympäriltä löytyy. Näin saadaan hyödynnettyä kaikkien voimavarat ja keinot yhteisessä ajattelussa ja työskentelyssä asiakkaan parhaaksi. Lastensuojelussa tämä ajattelu onkin jo enemmän käytössä kuin aikuisten parissa tapahtuvassa työssä. Mikään ei kuitenkaan estä kokeilemasta verkostotyön menetelmiä minkä tahansa asiakasryhmän parissa. Kokeilemalla voi löytää itselle sopivia työmenetelmiä ja oivaltaa onko niistä hyötyä asiakkaan kannalta ja kokemuksesta. Tärkeää on se, kokeeko asiakas näiden uusien tekemisen tapojen edistävän hänen kuulluksi ja nähdyksi tulemistansa omassa asiassaan.

Arnkil, Eriksson ja Seikkula ovat toivat sosiaaliset verkostot psykiatriseen hoitotyöhön ja kehittyvät jatkuivat myös sosiaalityön asiakastilanteisiin erityisesti Ter-

veyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Verkostotutkimus ja dialogiset menetelmät -tiimissä (VerDi). Arnkil (2012, 2) toteaa Huoli puheeksi oppaassa; ”Dialogisuus on asenne, tapa olla ihmisten kesken, pyrkimys vastavuoroisuuteen, ei metodi”.

Asiakkaiden tiedon merkitys ja mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen on ollut keskiössä PRO SOS -hankkeessa tehdyssä kehittämistyössä. Asiakkaat ovat keskeinen voimavara dialogisessa verkostotyössä ja siitä kumpuaa koko työskentelyn rikkaus. Dialogisessa suhteessa ja työskentelyssä työntekijä pääsee kuulemaan asiakkaan tärkeänä pitämät ratkaisua odottavat asiat sekä toiveet ratkaisujen suhteen. Lisänä on koko verkoston; niin läheis- kuin viranomaisverkoston ääni sekä heidän mahdollisuutensa olla tukena ratkaisujen etsimisessä sekä toiveiden täyttäjänä tai mahdollistajana. Näin työskentelemällä saadaan hyvät lähtökohdat ja mahdollisuudet toteuttaa sitä, mitä asiakas todellisuudessa toivoo ja tarvitsee. Silloin ei lähdetä ratkomaan asioita pelkästään oman organisaation tuottamiin palveluihin turvaten. Pahimmassa tapauksessa ratkaisuksi voidaan tarjota jotakin sellaista johon asiakas ei todellisuudessa ole sitoutumassa, vaan vain myöntyy työntekijää miellyttääkseen. Tällaisessa työskentelyssä lopputuloksena on tyytymätön asiakas, joka ei pääse eteenpäin eikä saa ratkaistuksi asiaansa – ainakaan yhteisen työskentelyn tuloksena.

Sosiaalihuoltolaki (L 30.12.2014/1301, 43§) edellyttää asiakkaan läheisverkoston kartoitusta. Kartoituksessa on tarkoitus selvittää, miten omaiset tai muut asiakkaalle läheiset henkilöt voivat osallistua asiakkaan tukemiseen. Läheisverkoston kartoittaminen tehdään yleensä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Apuna läheisverkoston kartoittamisessa voi käyttää erilaisia verkostokarttoja, joihin saa kuvattua asiakkaan lähipiiriin kuuluvat perheenjäsenet, sukulaiset, työtoverit, erilaiset ammattiauttajat, naapurit, ystävät sekä muut mahdolliset tahot, jotka asiakas itse näkee merkityksellisinä henkilöinä omassa verkostossaan. Työntekijälle tämä verkostokartta avaa asiakkaan elämää sekä tuo esille niitä henkilöitä, joita voisi olla hyödyllistä kutsua yhteistyöhön asiakkaan asiassa, mikäli niin yhdessä sovitaan. Verkostokartta on yksinkertaisimmillaan ympyrä, josta löytyy oma lohko kullekin asiakkaan verkostoon kuuluvalla ryhmällä. Asiakas voidaan ajatella ympyrän keskelle ja hänelle läheisimmät henkilöt voidaan sijoittaa lähelle keskustaa ja vähäisen suhdemerkityksen saavat henkilöt tai tahot voivat olla lähellä ympyrän ulkoreunaa. Näin saadaan yhdellä silmäyksellä käsitys niistä henkilöistä, jotka ovat asiakkaan elämässä ja tilanteessa merkityksellisiä. Kartasta voi olla apua, kun pyritään hahmottamaan myös muita asiakkaan kanssa työskenteleviä tahoja. Kun yhteistyötahot ovat nähtävillä, niin voidaan helposti havaita keitä olisi hyvä pyytää asiakkaan luvalla mukaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Seuraavassa on kuvattuna malli yksinkertaisesta verkostokartasta (Kuvio 2).



Kuvio 2. Asiakkaan verkostokartta.

Verkostomaisia rakenteita ei tarvita kaikkeen. Yhteistyötä tarvitaan siellä missä muodostuu moniasiakkuutta ja missä omaa perustehtävää ei voi hoitaa laadukkaasti, ellei myös yhteistyölle tapahdu laadullisesti jotain (Arnkil & Seikkula, 2014,158). Aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä ollaan yhteydessä muun muassa lapsiperheiden, pitkäaikaistyöttömien, vammaishuollon, kuntoutuksen ja mielenterveyshuollon palveluiden kanssa. Näissä tilanteissa voidaan kutsua kokoon verkostoneuvonpito, jonka avulla voidaan katsoa tulevaisuuteen ja suunnata voimavaroja ratkaisujen löytämiseen ja työnjaosta sopimiseen.

Mikäli aikuissosiaalityötä tekeväälle tulee tunne siitä, että ei selviä yksin niistä huolista, joita jonkun asiakkaan tilanne aiheuttaa, voi pyytää apua asiakkaalta itseltään ja kysyä sopiiko hänelle, että kutsutaan kokoon tulevaisuuden muistelu -verkostoneuvonpito. Tähän neuvonpitoon kutsutaan ne henkilöt ja tahot, jotka ovat oleellisia huojentamaan työntekijän huolta ja jotka myös asiakas itse näkee tarpeellisena kutsua. Osallistujat päätetään yhteistyössä. Työntekijä voi yhdessä asiakkaan kanssa hahmotella kutsun, jossa kerrotaan järjestettävästä Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverista. Samalla kerrotaan palaverin tavoitteista, jotka ovat: luoda selkeyttä kyseiseen tilanteeseen ja muodostaa myös yhteinen tuki- ja toimintasuunnitelma. Kutsussa on hyvä kertoa myös hiukan menetelmästä ja se, että tilaisuuden vetää käsiteltävien asioiden suhteen kaksi ulkopuolista henkilöä, jotka on koulutettu tehtävänsä. Koulutus takaa sen, että he osaavat toimia ulkopuolisena tilanteessa ja viedä keskustelua rakentavasti. Tällöin keskustelussa ei keskitytä ongelmiin vaan konkreettisiin tekoihin, joilla voidaan hälventää huolia. Kukin osallistuja voi tuoda esiin sen, mitä voi itse tehdä

huoltien hälvenemiseksi. Näin rakennetaan toivoa ja toimintamahdollisuuksia voimavarakeskeisesti ja moniäänisesti.

Tilaisuuden avaa se työntekijä, joka vastaa verkoston koollekutsumisesta. Alussa hän kiittää paikalle tulijoita heidän osallistumisestaan sekä kertoo, miksi on kokoontunut yhteen ja mitä huolia hänellä itsellään on. Samalla hän esittelee ulkopuoliset tilaisuuden vetäjät ja antaa heidän jatkaa tilaisuuden vetämistä. Tilaisuudessa on kaksi vetäjää: yksi jututtaa osallistujia ja toinen kirjaa käytyä keskustelua kaikkien nähtävälle fläppitaululle. Tilaisuuden vetäjät huolehtivat myös siitä, että jokainen puhuu vain omasta puolestaan. Keskustelu käydään vuoropuheluna siten, että kuuntelu ja puhuminen erotetaan. Näin jokaisella on rauha kuunnella ja tulla myös kuulluksi aina vuorollaan. Keskustelu käydään tulevaisuudessa ja alkuun tilaisuuden vetäjät johdattavat osallistujat sovittuun tulevaisuuteen, joka voi olla vaikkapa vuoden päässä oleva ajankohta, mikäli niin on yhdessä sovittu. Siirtyminen tulevaisuuteen voi tapahtua niin, että toinen vetäjistä kertoo asiakkaan tilanteeseen sopivan tulevaisuustarinan, jossa asiat ovat edenneet tiettyjen vaiheiden läpi kohti hyvää tulevaisuutta ja ratkaisua tai tulevaisuuteen voidaan matkata esimerkiksi erilaisilla kuukausiloruilla. Näitä erilaisia tapoja voi valita tilaisuuden sisällön ja aihealueen mukaan.

Tulevaisuuteen siirtymisen jälkeen aloitetaan jututtaminen ja ensimmäiset kysymykset esitetään asiakkaalle.

1. Vuosi on kulunut ja asiat ovat nyt aika hyvin. Miten ne sinun kannaltasi ovat? Mikä sinua erityisesti ilahduttaa?
2. Mitä teit myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi ja mistä/keneltä sait tukea ja millaista tukea?
3. Mistä olit huolissasi ”siltoin vuosi sitten” ja mikä sai huolesi vähenemään?

Asiakkaan jututtamisen jälkeen on vuoro kuulla muita läheisiä, ystäviä ja työntekijöitä. Heiltä kysytään teot ja tuki eli mitä he tekivät myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi ja kuka tuki vastaajaa ja miten? Lisäksi kerrotaan mistä kukin oli huolissaan ja mikä vähensi huolia? Työntekijöistä viimeiseksi kuullaan sitä, joka kutsui verkoston koolle. Kun kaikkia on kuultu, siirrytään suunnitelman tekoon. Tässä vaiheessa siirrytään myös nykyisyyteen. Suunnitelman teossa on apuna fläpeille kirjoitetut tekstit, joista on löydettävissä niitä tekoja, joilla voidaan huolta hälventää. Sitten sovitaan yhdessä lähitulevaisuudessa tapahtuvat konkreettiset teot; kuka tekee mitäkin, milloin ja kenen kanssa. Tämäkin tehdään yhdessä keskustellen, mutta ei enää ei noudateta tiukkaa vuoropuhelua. Suunnitelma kirjoitetaan puhtaaksi ja lähetetään kaikille läsnäololleille. Lopuksi sovitaan seu-

rannasta, milloin taas tavataan ja katsotaan kuinka asiat ovat sujuneet ja mitä tulee siinä vaiheessa taas sopia.

Yhteinen tapaaminen, jossa keskustelu käydään dialogin hengessä, muodostaa työntekijän huolen ympärille varsinaisen voimavaraverkoston, jollaista ei olisi pystynyt luomaan ilman yhteistä asioiden kuulemista ja jakamista. Yhteisessä dialogissa jokainen toimija näkee ja oivaltaa ne kohdat, joissa juuri hän voi olla avuksi ja tueksi. Viranomaisverkoston lisäksi voimavaraksi saadaan mukaan myös läheiset ja ystävät. Lähellä olevat ihmiset ovat yleensä alttiita tukemaan ja auttamaan, kun sitä heiltä pyydetään ja heille annetaan siihen mahdollisuus. Tulevaisuuden muistelu -verkostoneuvonpito on menetelmä, jossa voidaan rakentavasti käsitellä vaikeitakin tilanteita turvallisessa ja kannustavassa ilmapiirissä. Menetelmää voidaan myös hyödyntää asiakassuunnitelman teossa isonkin verkoston kanssa ja näin tulla tuntemaan koko verkosto, joka asiakkaan ympäriltä löytyy ja saada se toimimaan yhteen. Tämän tyyppiset menetelmät vahvistavat myös asiakkaan uskoa järjestelmää kohtaan sekä siihen, että asiat sujuvat yhteistyöllä eikä sekavana siellä täällä tapahtuvana toimintana, josta kenelläkään ei ole kokonaisvaltaista ymmärrystä.

Taulukko 1. Verkostoneuvonpidosta saatuja hyötyjä asiakkaalle.

VERKOSTONEUVONPIDOSTA SAATU HYÖTY ASIAKKAALLE

Yhdessä tuotettu tieto vastaa paremmin todellisuutta

Tarpeita vastaavat palvelut on helpompi toteuttaa

Jokaisen toimijan paras osaaminen on käytössä

Jokainen saa toimia sillä alueella minkä parhaiten taitaa ja muut hyötyvät tästä, kun voi keskittyä omaan tehtävään

Yllä olevaan taulukkoon on koottu niitä hyötyjä, joita verkostoneuvonpidosta voidaan saada asiakkaalle (Taulukko1). Jaettu tieto ja yhteinen työskentely tuottavat monipuolisen näkemyksen asiakkaan tilanteesta, voimavaroista, resursseista ja toimijoista ja yhteistyö mahdollistaa niiden hyödyntämisen tehokkaasti asiakkaan hyväksi. Toimintatapa ei hyödytä pelkästään yksittäisiä asiakkaita, vaan sen avulla on mahdollista tuottaa laadukkaampaa palvelua laajemminkin (Taulukko 2).

Taulukko 2. Yhteistyön avulla saavutettavaa palveluiden laatua.

YHTEISTYÖLLÄ SAADAAN LAATUA

Asiakkaan on mahdollista saada juuri niitä palveluja, joita hän tarvitsee

Opitaan tuntemaan toisten palvelut ja toiminta

Jatkossakin on helpompi ohjata asiakasta eteenpäin ja kerralla oikeaan kohteeseen, kun verkostot tunnetaan

Asiakkaan ei tarvitse monessa kohteessa pohtia samoja asioita moneen kertaan, joten asiakkaan kokema pompottelu vähenee

Verkostoyhteistyön tuottama laatu perustuu jaettuun tietoon, jolloin eri toimijoilla on yhteinen ymmärrys sekä asiakkaan tilanteesta, että muiden toimijoiden tehtävistä tai rooleista tilanteen muuttamiseksi. Yhteistyön jatkuessa eri asiakkaiden asioiden kohdalla, toimijat tulevat yhä enemmän tietoisiksi toisistaan, vahvuuksistaan ja yhteistyön mahdollisuuksista.

LÄHTEET

Arnkil, T. & Seikkula, J. 2014. "Nehän kuunteli meitä!" Dialogeja monissa suhteissa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Bahtin, M. 1991. Dostojevskin poetiikan ongelmia. Helsinki: Orient Express.

Eriksson, E. & Arnkil, T. 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Helsinki: Stakes. Oppaita 60.

Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa: K. Hänninen, P. Joutimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Törrönen & M. Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 148–164.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa: A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 173-192.

L 30.12.2014/1301 Sosiaalihuoltolaki.

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.

Laitinen, M. & Kempainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa: M. Laineinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9–16.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. [Verkkójulkaisu]. Kuopio: Kuopion yliopisto. Väitösk. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Nonaka, I. & Nishiguchi, T. 2001. Knowledge emergence: Social, technical and evolutionary dimensions of knowledge creation. New York: Oxford University Press.

Rostila, I. & Vinnurva, J. 2013. Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionalisuus. Teoksessa: M. Laineinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 196–218.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.

Virtanen, H. 2017. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä: Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Vormisto, T. 2015. Verkostoyhteistyö: Onnistuneen verkostokokouksen ABC. [Verkkójulkaisu]. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskusyksikön tutkimus- ja kehittäminen/verkostokokouksen-kasikirja/Documents/VERKOSTOKOKOUKSEN%20ABC%20k%C3%A4sikirja.pdf

Vygotski, L. 1982. Ajattelu ja kieli. Espoo: Weilin+Göös.

MITEN PELILLISYYS JA TOIMINNALLISUUS VOIVAT EDISTÄÄ ASIAKKAAN OSALLISUUTTA PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA?

Tytti Hytti, VTM, erikoissuunnittelija

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, PRO SOS -hanke

1 TAVOITTEEKSI ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUVIIN PELILLISILLÄ MENETELMILLÄ

Asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa korostetaan sosiaalihuollon lainsäädännössä (ks. L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki; L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista). Sosiaalihuollossa on turvattava asiakkaan etu ja pohdittava, millaiset toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Asiakkaan etua on myös yhteistoiminta asiakkaan kanssa ja asiakassuhteen luottamuksellisuus (L 30.12.2014/1301, 4§, k. 4 ja 7).

Palvelutarpeen arviointi on usein ensimmäisiä tilanteita, joissa asiakas pääsee selvittämään omaa elämäntilannettaan sosiaalihuollon ammattilaisen kanssa. Huomioitavaa on, että palvelutarpeen arviointi on lakisääteinen sosiaalihuollon palveluprosessi, jonka tehtävänä on arvioida asiakkaan tuen ja palvelun tarvetta. Asiakas tarvitsee tietoa palvelutarpeen arvioinnin merkityksestä ja sisällöstä. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa ottamaan palvelutarpeen arvioinnissa huomioon asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen omasta tilanteestaan. Osallisuuden korostamisen taustalla on ajatus asiakkaan valtaistumisesta ja äänen kuulemisesta (vrt. Laitila 2010). Oleellista on asiakkaan omista määrittelyistä, tarpeista ja toiveista liikkeelle lähteminen palvelutarpeen arvioinnin pohjana. Tällöin korostuu asiakassuhteen luottamuksellisuus, yhteistoiminta sekä asiakkaan osallistuminen.

Palvelutarpeen arviointi tulisi nähdä myös palveluna (vrt. Crisp ym. 2003, 2), jossa on mahdollista vahvistaa asiakkaan osallisuutta omassa elämässään. Osallisuus omassa elämässä on koettua autonomiaa ja ennakoitavuutta sekä yhteyttä omiin

tarpeisiin ja voimavaroihin. Osallisuus omassa elämässä vahvistuu, kun palveluissa asiakas kohdataan kunnioittaen ja hänen elämäntilanteeseensa etsitään yksilöllisiä ratkaisuja. (Isola ym. 2017.) Tässä luvussa keskustellaan siitä, miten palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä voidaan lisätä asiakkaan osallisuutta sekä osallisuuden tunnetta omassa elämässä.

Palvelutarpeen arviointia on sosiaalityössä aikuisten kanssa totuttu tekemään keskustellen ja kysellen asiakkaalta hänen elämäntilanteestaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (Kaste) todettiin, että osallisuutta voidaan edistää myös uudistamalla aikuissosiaalityön menetelmiä (Leemann ym. 2015, 8). Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaissa on ihmisiä, joiden auttaminen psykososiaalisten ongelmien kierteessä ei onnistu kaikilta osin perinteisin keskustelun keinoin. Aito pyrkimys nostaa asiakkaan ääni kuuluviin yhtenä neuvottelevana osapuolena vaatii monimuotoisia auttamistyön menetelmiä, joiden avulla vuoropuhelu ja jakaminen ovat mahdollisia (Salo-Chydenius 2017). Viime aikoina on nostettu esille toiminnallisten ja luovien menetelmien mahdollisuuksia asiakkaan osallisuuden lisäämisessä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015; 2017; Laitinen 2017, 32). Toiminnalliset ja luovat menetelmät täydentävät, mahdollistavat ja lisäävät keskinäistä ymmärrystä ja vuorovaikutusta auttamistyössä. Niiden tavoitteena on auttaa asiakasta löytämään sanoja ja muotoa sellaisille kokemuksille, ajatuksille, tunteille ja mielikuville, jotka eivät vielä ole sanallisella tasolla. (Salo-Chydenius 2017.) Tavoitteena on tuoda asiakkaan oma kokemuksellinen asiantuntijuus muun asiantuntijatiedon rinnalle.

Pelillisyyttä on alettu viime vuosikymmeninä käyttää toiminnallisena lähestymistapana muun muassa opetuksessa ja terveydenhuollossa. Pelillisuus voi tarkoittaa pelien, tai jossain tapauksessa jopa leikkien, tavoitteellista käyttämistä eri tilanteissa, jolloin asia käsitellään mielekkäämmällä, mieleenpainuvammalla ja konkreettisemmalla tavalla. Pelaaminen ruokkii myös leikillistä asennoitumistapaa ja voimavarakeskeistä ajattelua (vrt. Mäyrä 2017). Pelillistämässä on kyse peleille ominaisten elementtien tuomista toimintaan. Siihen liittyy tavoitteellisuus, toiminnallisuus, leikillisuus, luovuus, innostavuus, yhteistyö ja osallistumisen edistäminen. Tällöin työntekijä on enemmän fasilitaattori, kanssaluoja (co-creator), ohjaaja ja valmentaja. Pelillistämisen tavoitteena on positiivinen tunnekokemus ja sisäinen motivaatio, joihin liittyvät merkityksellisyys ja oppimisen kokemukset. (Loikkanen 2016.)

Pelillisyyttä hyödynnetään entistä enemmän myös sosiaalialalla. Lastensuojelun tilannearviossa on pitkään suositeltu erilaisten toiminnallisten menetelmien hyödyntämistä apuvälineinä lapsen ilmaisun helpottamiseksi (Muukkonen & Tulensalo 2004). Lastensuojelun käsikirjasta löytyy erilaisia Pesäpuu ry:n lapsilähtöisen työskentelyn toiminnallisia ja pelillisiä välineitä. Esimerkiksi CheckPoint – Mitä kuuluu tänään?

-peli on toiminnallinen työväline auttamaan nuoren ja nuorta lähellä olevan aikuisen kohtaamista. Peli auttaa nuorta ja häntä lähellä olevaa aikuista pysähtymään ja tarkastelemaan nuoren elämää, hänen tarpeitaan, odotuksiaan, motiivejaan, ajatuksiin ja tunteitaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.) Tässä luvussa pohditaan, sopiiko pelillisuus myös aikuissosiaalityössä tehtävän elämäntilanteen selvittämisen ja palvelutarpeen arvioinnin kontekstiin. Millaisia mahdollisuuksia ja reunaehtoja asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden edistäjänä pelillisillä lähestymistavoilla voi olla myös aikuissosiaalityössä tehtävässä palvelutarpeen arvioinnissa? Ensimmäinen kuitenkin vielä vähän lisää asiakkaan osallisuudesta palvelutarpeen arvioinnissa.

2 OSALLISUUDEN ERILAISET ULOTTUVUUDET PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä painottuu asiakkaan mahdollisuus olla osallinen omassa asiassaan ja sosiaalityön prosessissa. Palvelutarpeen arviointi tehdään aina yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä kanssa. Osallisuus ei saa olla itseisarvo, vaan sen tulee edistää asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista. (vrt. Laitila 2010.) Seuraavaksi eritellään asiakasosallisuuden erilaisia muotoja.

Asiakasosallisuuden toteutumisen ensimmäinen askel on tiedonsaaminen (Arnstein 1969, Matthiesin 2018 mukaan). Yhteistyösuhteessa asiakkaalla on mahdollisuus kokea osallisuutta, sillä edellytyksellä, että hänellä on riittävät tiedot vaikuttamismahdollisuuksien perustaksi (Ristaniemi 2005, Laitilan 2010, 27 mukaan). Riikka Pyykönen (2012, 9) toteaa, että tieto luo osallisuutta ja se on sosiaalista pääomaa. Asiakkaan valtaistumisen ja osallisuuden kokemisen mahdollistamiseksi on tärkeää, että hänellä on mahdollisimman paljon tietoa, jonka avulla hän voi parantaa ja muuttaa oman elämänsä suunnan. Tiedonsaannin lisäksi osallisuuden kannalta on tärkeää itsensä ilmaiseminen ja kuulluksi tuleminen. Tähän lainsäädäntökin ohjaa: sosiaalihuoltolaki velvoittaa ottamaan palvelutarpeen arvioinnissa huomioon asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen omasta tilanteestaan.

Arnsteinin (1969) mukaan seuraava askel asiakasosallisuuden edistämiseen on asiakkaan aktiivinen osallistuminen omia asioita koskevaan päätöksentekoon, palautteen antaminen ja vaikuttaminen itseä koskevissa asioissa. Osallistuminen on prosessi ja keino osallisuuden edistämiseksi ja se voi olla osa tunneperäistä kokemusta osallisuudesta. (Isola ym. 2017.) Valinnan tekemisellä ja dialogisella päätöksenteolla on suuri merkitys asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutu-

misessa ja elämänhallinnan säilymisessä. Palvelutarpeen arviointia tehdessä on tärkeää pohtia sitä, miten rohkaistaan asiakasta ottamaan aktiivisen osallistujan ja valitsijan rooli ja miten varmistetaan, että dialogisessa päätöksenteossa asiakas tulee kuulluksi ja tuottaa oman tietonsa, tunteensa ja huolensa päätöksenteon pohjaksi. (Günther ym. 2013, 112, 114, 133.)

Asiakasosallisuutta on myös vastuun saaminen palveluiden kehittämisestä, esimerkiksi jakamalla omaa tietoa ja kokemuksia. Asiakasosallisuus parhaimmillaan tarkoittaa, että asiakas on aidosti tasavertainen toimija. (Arnstein 1969, Matthiesin 2018 mukaan.) Asiakasosallisuutta voidaan pitää keinona palvelujen laadun, toimivuuden ja tehokkuuden parantamiseen (Leemann ym. 2015). Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan jaksaa tai pysty aktiiviseen osallisuuteen palveluissa. Tarvitaan myös erilaisia osallisuuden ja osallistumisen muotoja, koska asiakkaat ja heidän elämäntilanteensa ja voimavaransa ovat erilaisia (ks. Thompson 2007, Laitilan 2010 mukaan). Osalle asiakkaista jo kuulluksi tuleminen voi antaa merkittäviä osallisuuden kokemuksia (Juhila 2006).

Palvelutarpeen arviointi voi myös luoda mahdollisuuksia osallisuuden lisääntymiselle asiakkaan omassa elämässä. Osallisuus omassa elämässä on koettua autonomiaa ja ennakoitavuutta; osallisuus edellyttää aineellisten ja aineettomien tarpeiden tyydyttymistä (Isola ym. 2017, 29). Asiakkaan tilanne ja tarpeet täytyy tuntea, että hänen kanssaan voidaan yhdessä suunnitella, miten hyvinvointia ja siihen tarvittavia resursseja tuetaan. Palvelutarpeen arvioinnissa tavoitteena on muodostaa yhdessä kokonaisvaltainen kuva henkilön elämäntilanteesta ja siihen liittyvistä tarpeista ja voimavaroista. Osallisuus omassa elämässä on juurikin yhteyttä omiin tarpeisiin ja voimavaroihin (emt.). Näiden äärelle pysähtyminen voi olla voimaannuttava kokemus sellaisenaan. Antti Särkelä (2001, 2011) painottaa, että tilannearvion tulisi olla jo itsessään auttava, elämäntilannetta jäsentävä ja voimavaraistava kokemus asiakkaalle. Särkelän mukaan asiakkaalle on tarjottava työskentelyn alusta saakka hänen tarvitsemansa tuen muodot. Osallisuutta omassa elämässä ja yhteiskunnassa lisäävät tukitoimet, jotka liittyvät terveyteen, toimeentuloon, asumiseen, ihmissuhteisiin, koulutukseen, työelämään, mielekkääseen tekemiseen ja muihin palveluihin. Yksilöllisten ratkaisujen etsiminen on sosiaalista osallisuutta vahvistavaa (Isola ym. 2017).

Voimavaralähtöinen lähestymistapa palvelutarpeen – ja elämäntilanteen arvioimiseen korostaa asiakkaan asiantuntijuutta omassa elämäntilanteessaan. Tärkeää on asiakkaan kuuleminen ja voimavarojen etsiminen. (Milner ja O´Byrne 2009, 53, 82.) Keskeisiä voimavaroja ovat muun muassa luottamus, tiedot, taidot ja palvelut (Leemann ym. 2015). Vahvuuksien tunnistaminen edellyttää aitoa ihmisten tilanteeseen paneutumista, asiakkaan kunnioitusta, optimismia ja luovuutta (Healy 2005).

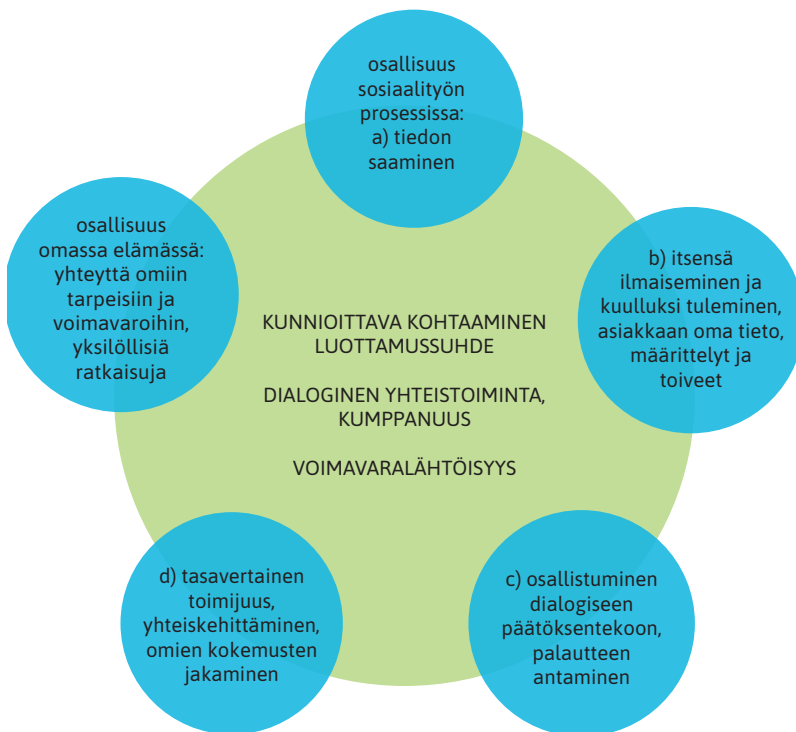
Osallisuuden vahvistuminen liittyy myös kunnioittavaan kohtaamiseen palveluissa. Osallisuus edellyttää pitkäaikaisten vajetilojen, esimerkiksi luottamuksen korjaamista. (Isola ym. 2017, 29.) Usein asiakkaan palvelutarpeisiin ei ole osattu ajoissa vastata ja asiakkaasta on tullut paljon palveluita käyttävä. Epäluottamusta viranomaisiin voi selittää poiskäännyttäminen, jota asiakas on voinut kokea palveluissa monin eri tavoin. (Määttä 2016.) Tuusa ja Ala-Kauhaluoma (2014) toteavat, että kohtaaminen tai kohtaamattomuus asiakaspalvelutilanteissa ovat ratkaisevia asioita nuorten palveluista syrjäytymisessä, ja toisaalta osallisuuden kokemukset ovat merkittäviä oman elämän haltuun otossa.

Kirsi Juhila (2006, 115–119) puhuu osallistavasta sosiaalityöstä, jonka tavoitteena on asiakkaan osallisuuden vahvistaminen omassa elämässä, sen tapahtumissa ja tulevaisuuteen liittyvissä ratkaisuissa. Osallisuus omaan elämään toteutuu sitä kautta, että työskentelyn lähtökohdaksi on asiakkaan omista lähtökohdista esiin nostama tieto. Tällöin asiakas tuo kohtaamiseen mukanaan yksilöllisen elämäntilanteensa, kokemuksensa, arvonsa ja näihin liittyvän toisen tietonsa, joiden pohjalta pulmatilanteita jäsennetään. Asiakkaan tiedot tulevat yhteisen dialogin keskeisiksi elementeiksi. Työntekijä työstää asiakkaan kanssa yhdessä erilaisia elämänratkaisuja ja valinnanmahdollisuuksia. Tämä edellyttää kumppanuussuhdetta asiakkaan kanssa. Työntekijän rooli on lähinnä toimia mahdollistajana ja tukijana. Näin ammattilaisen asiantuntijuus muuttuu osallistamisen asiantuntijuudeksi, mikä tarkoittaa hierarkkisten rakenteiden purkamista ja tasavertaisen vuorovaikutuksen asiantuntijuutta (Toikko 2006).

Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat saman asian kaksi puolta. Käsite asiakkaan osallisuus kuvaa asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista, ja asiakaslähtöisyys vastaavasti organisaatioiden tai työntekijöiden toimintatapaa (Laitila 2010). Asiakaslähtöisyys voi syntyä vain työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa ja dialogissa, jossa asiakkaan oma näkemys tulee huomioiduksi (Poikela 2010). Osallisuuden perustana tulisikin olla niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin halu kuunnella, kommunikoida ja neuvotella toistensa kanssa. Työntekijöiden avoin ja selkeä kommunikointi edesauttaa asiakkaiden osallisuutta. Tärkeäksi nouseekin vaikuttaminen työntekijöiden arvoihin ja motivaatioon, jotta asiakkaan mielipidettä ja osallisuutta arvostettaisiin entistä enemmän. (Anthony & Crawford 2000, Laitilan 2010 mukaan.)

Kuviossa 1 on hahmoteltu osallisuuden osa-alueita ja osallisuutta edistäviä tekijöitä palvelutarpeen arvioinnissa. Osallisuus sosiaalityön prosessissa voi myös lisätä asiakkaan osallisuutta omassa elämässä. Keskeistä osallisuuden edistämiseksi on asiakkaan oman asiantuntijuuden tukeminen, voimavaralähtöisyys ja dialoginen yhteistoiminta. Seuraavaksi pohditaan miten toiminnallisuus ja

erityisesti pelilliset toimintatavat edistävät asiakkaan osallisuutta palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.



Kuvio 1. Osallisuuden edistämisen mahdollisuudet palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

3 PELILLISYYDEN MAHDOLLISUUDET

Pelillisyyden maailma on laaja ja täynnä mahdollisuuksia. Sosiaalialalla on yhä enemmän pelillisyyteen liittyvää kehittämistoimintaa ja käytännön kokeiluja. Kirsi Koskimäki (2018) on tehnyt systemaattisen kirjallisuuskatsauksen kansainvälisestä tutkimuskirjallisuudesta siitä, miten pelejä ja leikkejä on hyödynnetty sosiaalialalla. Pelillisyyden hyödyntäminen sosiaalialalla on kansainvälisen tutkimusten valossa pääsääntöisesti myönteistä. Pelilliset interventiot painottuvat kuitenkin lapsiin ja nuoriin, eikä mukana ole tutkimuksia, joissa menetelmiä olisi suoraan hyödynnetty palvelutarpeen arvioinnissa. Suomessa on myös raportoitu vähän aikuisten kanssa tehtävän palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä käytettäviä pelillisiä menetelmiä.

Mahdollisuuksia löytyy kuitenkin hyötypelien ja pelillisten työvälineiden maailmasta: niin digitaalisista – kuin ei –digitaalisista pelimuodoista sekä toiminnallis-leikkilisistä menetelmistä. Hyötypeli (engl. serious game) on peli, jota pelataan jonkin hyödyn saavuttamiseksi. Tämä hyöty voi olla tietyn asian tai taidon oppiminen, terveyden ja kunnon parantaminen tai asenteen muuttaminen. Vaikka hyöty onkin tavoitteena, hauskuutta tulee myös olla, jotta tavoitteen saavuttaminen olisi viihdyttävää ja motivoivaa. Hyötypeli on kattotermi, joka kattaa niin opetuspelit, terveystelit kuin mainospelitkin. (Puolakka 2017.) Myös sosiaalialalle kehitetään kiihtyvällä tahdilla hyötypelisiä. Vaikka monesti hyötypelieistä puhuttaessa tarkoitetaan nimenomaan digitaalisia pelejä, hyötypelit voivat olla myös analogisia. Esimerkiksi lautapelejä voidaan tehdä hyötytarkoituksiin (Puolakka 2018, 208.)

Väistämättä digipelaaminen kuitenkin näkyy nykyään joka puolella yhteiskuntaamme (Kuurikoski 2018, 10). Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytilan ja kehittämistarpeiden raportissa todetaan, että sosiaalihuollon sähköisten palvelujen tarjontaa olisi monipuolistettava sisällöiltään. Muun muassa hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä mobiilisovelluksia on tarjolla paljon, mutta sosiaalipalveluissa niitä on käytössä vasta suhteellisen vähän. (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018.)

Käytettäviä menetelmiä voidaan myös pelillistää, eli erilaisilla pelimekaniikoilla herätetään pelimäisiä, innostavia kokemuksia käyttäjissä. Pelillistämisen erona hyötypelieihin on pohjimmiltaan se, että pelillistämässä varsinaista peliä ei ole, vaan jostain tehtävästä tehdään pelin kaltainen esimerkiksi tavoitteilla, haasteilla, palkinnoilla tai kilpailullisuudella. (Puolakka 2018, 212–213.)

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä myös toiminnallis-pelillisiä menetelmiä ja leikkillisyyttä on mahdollista hyödyntää. Leikkillisyyteen liitetään luovuus ja leikitteily, joiden myötä voi syntyä leikkilinen tila ja pohja yhteiselle tekemiselle (Kangas 2014, 76). Tutkimus myös vahvistaa, että leikkiliset menetelmät voivat vapauttaa ilmapiiriä ja luoda positiivista vuorovaikutusta (Thompson ym. 2011). Tällöin voi avautua uusia näköaloja ja luovia oivalluksia (Kangas 2014, 87). Pelit tarjoavat myös tilaa ajatella eri tavoin ja toisenlaisia malleja jäsentää asioita. Pelien avulla tututkin asiat voidaan nähdä toisin tai erilaisista näkökulmista. (Ängeslevä 2014, 130.)

Pelillisyyden ja leikkillisyyden avulla voi tapahtua oppimista ja asenteiden muuttamista, ne auttavat tunteiden ilmaisussa ja helpottavat vaikeista asioista puhumista (Koskimäki 2018). Pelilliset työvälineet mahdollistavat parhaimmillaan monipuolisen tavan käydä keskusteluita niin että asiakas saa itse olla aktiivisena osallistujana. Toiminnallisia työvälineitä käytetäänkin lisäämään vuorovaikutusta ja aikaansaamaan vastavuoroista dialogia. Näiden työvälineiden tarkoituksena on myös voimaannuttaa asiakasta mahdollistamalla itseilmaisua ja päästä tutkimaan

lähemmin asiakkaan elämäntilannetta ja -historiaa, ajatuksia, tunteita, merkityksiä, pyrkimyksiä ja haaveita. Työvälineet mahdollistavat kokemuksellisen tiedon tuottamisen. (Salo-Chydenius 2017.)

Lähestymistavat ja menetelmät voivat vaihdella tilanteen, asiakkaan toiveiden sekä asiakkaiden tarpeiden mukaan. Menetelmiä voi käyttää palvelutarpeen arviointiin sekä yksilötapaamisissa että joissain tapauksissa myös pidemmissä ryhmäprosesseissa. Seuraavaksi tarkastellaan eri asiakasryhmien kanssa hyödynnettäviä pelillisiä menetelmiä näiden näkökulmien kautta: miten menetelmät lisäävät asiakkaan toimijuutta ja itseilmaisua palvelutarpeen arvioinnin prosessissa, löytyykö menetelmien avulla asiakkaan voimavaroja, onko menetelmän käyttäminen asiakkaalle voimaannuttava kokemus sekä miten ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutus muuttuu pelillisiä menetelmiä käytettäessä. Käsiteltävät menetelmät on jaoteltu ei-digitaalisiin pelillisiin työvälineisiin, digitaalisiin peleihin, pelillisiin itsearviointimenetelmiin sekä ryhmämuotoisiin toiminnallis-pelillisiin menetelmiin. Alaluvussa 3.5 menetelmät on koottu yhteenvetotaulukkoon.

3.1 Ei-digitaaliset pelilliset työvälineet helpottamassa itseilmaisua ja vaikeista asioista kertomista

Seuraavaksi esitellään kaksi kotimaista ja yksi pelillinen työväline ulkomailta. Ne eivät itsessään ole pelejä. Niissä on kuitenkin toiminnallisia ja pelillisiä elementtejä, jotka innostavat ja motivoivat pelin omaisesti tavoitteelliseen ja luovaan työskentelyyn. Työvälineet ovat tutkimusperustaisia ja niiden käyttökokemuksista on kerätty tietoa.

PRO SOS -hankkeessa kokeiltiin toiminnallista Trigenda® dialogimenetelmää eri ikäisten aikuissosiaalityön asiakkaiden kanssa ja kerättiin palautetta käyttökokemuksista. Trigenda®-dialogimenetelmä on suunniteltu ammattilaisten käyttöön muun muassa opetus-, kasvatus- ja sosiaalialalle. Sen tieteellinen viitekehys rakentuu dialogisuuden ja voimavara- ja ratkaisukeskeisen vuorovaikutuksen ympärille. Menetelmän saa käyttöön osallistumalla maksulliseen menetelmäkoulutukseen. (Trigenda® Oy 2018.)

Menetelmään kuuluu pelillinen puukehys sekä käsittekkorttisarjoja, joiden käsitteet liittyvät elämän eri osa-alueisiin. Korttisarjoja on useita erilaisia, ja ammattilainen voi valita tilanteeseen parhaiten soveltuvan sarjan. Palvelutarpeen arviointiin on oma korttisarja. Työskentelyssä asiakas on aktiivisessa roolissa: hän sijoittelee puukehukseen kortteja, joihin on kirjoitettu eri käsitteitä, kuten ystävyys, parisuhde, onnellisuus ja luovuus. Asiakkaan tehtävä on intuitiivisesti sijoittaa jokainen

käsite joko voimavaroihin, toiveisiin, haasteisiin tai ongelmiin. Kun intuitiivinen hiljaisen työn vaihe on tehty, aloitetaan varsinainen dialogi. Puukehys käännetään toisin päin ja siihen asiakas valitsee itselleen yhden tavoitteen, tavoitetta estävän haasteen, ja kaksi tavoitteen onnistumista tukevaa olemassa olevaa voimavaraa. Edellä kuvatut teemat asiakas valitsee läpikäymistään korteista. Ammatillainen ohjaa keskustelua ja varmistaa sen etenemisen, mutta asiakas määrittää keskustelun sisällön. (Trigenda® Oy 2018.)

PRO SOS -hankkeeseen osallistuneet ammatillaiset kokivat Trigendan® hyvänä, uutena lähestymistapana käydä keskustelua laajasti elämän eri osa-alueista. Kaikki menetelmää kokeilleet työntekijät kokivat, että menetelmä toi heidän työhönsä lisäarvoa. Menetelmän avulla asiakkaat ja työntekijät pystyvät asettumaan dialogiseen suhteeseen, jossa asiakkaan tiedot tulevat yhteisen dialogin keskeisiksi elementeiksi. Asiakkaat olivat kertoneet, että menetelmän avulla oli helpompaa puhua omasta elämästä, se auttoi ilmaisemaan asioita paremmin.

Trigenda® auttoi käsittelemään muun muassa vaikeita asioita. Tapaamisilla keskusteltiin pelin myötä asioista, joista ei olisi ehkä tullut puhetta tavallisella tapaamisella ilman peliä. Pelin myötä kävi ilmi muun muassa uusia seikkoja, jotka asiakas kokee elämässään haastavana. Menetelmä auttaa myös ilmaisemaan tunteita. Eräs asiakas oli menetelmän avulla saanut käsiteltyä asioita tunnetasolla. Hän sanoi, että haluaisi itkeä kotona useammin, mutta itku ei aina tule. Menetelmän avulla annetaan tilaa kertoa asioista omalla yksilöllisellä tavalla. Se auttaa kuulemaan asiakkaan kokemuksia. Asiakkaat kertoivat työntekijöille, että menetelmä myös selkeytti elämäntilannetta: auttoi pilkkomaan osiin ajatuksia, jotka olivat mielessä yhtä massaa. Elämäntilanteen jäsentyminen luo yhteyttä omiin tarpeisiin ja voimavaroihin.

Trigendan® avulla pystyttiin myös asettamaan tavoitteita yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas on aktiivinen osallistuja ja yhdessä on helpompi tehdä valintoja ja päätöksiä tulevaisuuden suunnista ja palveluista. Menetelmä auttaakin dialogisessa päätöksenteossa, kun asiakas tulee kuulluksi ja tuottaa oman tietonsa, tunteensa ja huolensa päätöksenteon pohjaksi (vrt. Günther ym. 2013). Osallisuutta omassa elämässä on juuri yksilöllisten ratkaisujen löytyminen. Trigenda® -työskentelyn tavoitteena on auttaa asiakasta myös löytämään keinot omien tavoitteidensa saavuttamiseen. Prosessista valmistuu aina kirjallinen raportti, jotta asiakasprosessin seuraaminen ja siihen palaaminen on mahdollista (ks. Trigenda Oy 2018). Trigenda® näyttäytyi PRO SOS -kokeilussa tehokkaana työvälineenä vaikuttavien keskustelujen käymiseen. Pelilliset menetelmät voivatkin parhaimmillaan nopeuttaa ja tehostaa työskentelyä.

Toinen esimerkki vaikeiden asioiden ulkoistamisesta ja elämän jäsentämisestä pelin avulla on Life Story Board™(LSB). Se on Kanadassa kehitetty tutkimusperustainen visuaalinen työkalu, jossa on värikäs visuaalinen ja käsinkosketeltava pelilauta. Pelilaudalle voi erilaisten korttien, merkkien ja välineiden avulla rakentaa omaa elämäntarinaa. Työvälineessä yhdistyy sukupuu, ekososiaalinen kartta ja aikajana. Työkalujen avulla voikin kuvata muun muassa ihmissuhteita, tunteita, voimavaroja, rooleja ja tapahtumia. Työntekijä osallistuu rakentamiseen keskustelun ja kysymysten avulla. Asiakas on kuitenkin keskiössä ja voi ikään kuin ottaa oman tarinansa omiin käsiinsä. Työkalua voi soveltaa erilaisissa konteksteissa ja asiakasryhmien kanssa. (Vidaview Information systems 2012.)

Medina-Munozin ym. (2016) tutkimuksessa asiakkaat kertoivat, että heidän on helpompi nähdä oma elämäntilanteensa ulkopuolisin silmin LSB™:n avulla. Työväline auttoi kertomaan vaikeista elämän tapahtumista ja henkilökohtaisista asioista. Pelin visuaalinen rakenne auttoi asiakkaita muistamaan ja jäsentämään menneyttä elämää sekä suuntaamaan tulevaisuuteen. Pelin ansioista vaikeista asioista voitiin kertoa ensimmäistä kertaa työntekijälle. Työväline näyttäytyi hyödyllisenä silloin, kun asiakkaalla on vaikeuksia sanoittaa henkilökohtaisia elämäntapahtumia. Ammatillaiset pitivät välinettä hyödyllisenä keskusteltaessa muun muassa perheväkivallasta, tulevaisuuden tavoitteiden asettamisesta, asiakkaan vahvuuksien, ongelmien ja ratkaisujen tunnistamisesta ja sosiaalisen verkoston merkityksen tunnistamisesta. Työvälineen etuna nähtiin sen leikkisyys ja dynaamisuus.

Kolmas pelillinen ja voimavaralähtöinen lähestymistapa palvelutarpeen – ja elämäntilanteen arvioimiseen on Pelitarina. PRO SOS -hankkeessa kehitetty Pelitarina on elämäntarinallinen pelillisyyttä hyödyntävä menetelmä, jossa asiakas voi kertoa ammatilliselle elämäntarinansa pelaamisen ja pelimuistojen kautta (Hytti, Kähkönen & Oinonen 2018). Uppoutuvaa pelaamista pro gradu -työssään tutkinut Elina Hiltunen (2017) huomasi, että pelaamisesta puhuessaan pelaajat kertovat samalla paljon muusta elämästään: esimerkiksi tunteista sekä yksinäisyyden, erilaisuuden ja turvattomuuden kokemuksista.

Pelitarinan tekeminen on helppoa, siihen tarvitaan vain kynä ja paperia. Työntekijän apuna on myös opas ja pelitarinakortit. Pelitarinassa asiakas piirtää paperille elämänjanan lapsuudesta tähän hetkeen ja merkitsee janalle yhden tai useamman itselle tärkeän pelin. Korteissa on narratiivisuudesta johdettuja kysymyksiä, joiden avulla voidaan syventää tarinankerrontaa. Kortteja voi käyttää paitsi työntekijän kysymysten tukena niin myös pelin tapaan. Kortit voivat olla pöydällä kääntöpuoli ylöspäin ja asiakas nostaa sattumanvaraisesti yhden kortin, josta aloitetaan keskustelu. Kortit voivat olla myös pöydällä kysymyspuoli ylöspäin ja asiakas saa itse valita mistä kortista haluaa kertoa. Menetelmän ydin

on purkukeskusteluissa, jolloin asiakas voi itse löytää asiayhteyksiä omasta elämästään. Pelitarina voi kertoa esimerkiksi: taidoista, vahvuuksista ja osaamisesta, pelaamisen merkityksistä, läheisistä ihmisistä ja arjesta, elämän käännekohdista ja tarpeista. (Hytti & Kähkönen 2019.)

Pelitarinaa on hyödynnetty palvelutarpeen arvioinnin prosessissa eri ikäisten asiakkaiden kanssa. Se sopii erityisesti paljon (digi) pelaavien asiakkaiden kohtaamiseen. Työntekijät ja kehittäjäasiakkaat ovat arvioineet PRO SOS -hankkeessa menetelmän toimivuutta. Menetelmä kääntää työntekijöiden palautteen mukaan asiakkassuhteen roolit toisinpäin: asiakkaasta tulee kertoja ja työntekijästä kuulija. Työntekijän ei tarvitse tietää pelimaailmasta. Asiakas on usein paras pelillisyyden asiantuntija. Hän pääsee kertomaan itsestään ja kiinnostuksistaan vapautuneesti omin sanoin ja omassa rytmissä. (Hytti & Kähkönen 2019; Innokylä 2019.) Pelillisuus mahdollistaa, että asiakas saa aidosti olla toimija ja hänen asiantuntemuksensa otetaan huomioon.

Pelitarina mahdollistaakin aidon asiakkaan elämäntilanteeseen paneutumisen (vrt. Healy 2005). Palautteen mukaan työntekijät ovat olleet hämmästyneitä miten paljon asiakkaiden elämästä aukeaa mielenkiintoisesta näkökulmasta (Hytti & Kähkönen 2019). Eräs sosiaalityöntekijä kertoi näin:

Pelitarina laajensi asiakkaan persoonaa ja elämää ihan eri ulottuvuuksiin. Toi taitoja esiin ja asiakkaalle luotiin vahvuuksien pohjalta koulutussuunnitelma.

Pelitarinan vahvuus on juuri vahvuuksien ja taitojen löytämisessä. Kun näitä myönteisiä taitoja ja ominaisuuksia nostetaan esiin, tuetaan ja kehitetään, voidaan asettaa ja edistää asiakkaiden tavoitteita ja osallisuutta niin palveluissa kuin omassa elämässään, kuten työssä ja opinnoissa tai niihin pyrittäessä (Innokylä 2019). Pelitarinoiden kautta on myös löytynyt muistoja tilanteista, joissa asiakas on saanut apua ja selviytynyt. Tarinoista on löytynyt myös verkostoja, joista voi löytää keinoja ja tukea nykyhetkeen. Asiakkaalle löytyy näin yksilöllisiä ratkaisuja. Asiakkaat ovat kertoneet, että Pelitarina on auttanut jäsentämään omaa elämää.

Pelitarina, LSB™ ja Trigenda® ovat esimerkkejä työvälineistä, jotka tukevat asiakkaan osallisuutta palvelutarpeen arvioinnissa. Ne voivat auttaa asiakasta kertomaan omasta elämästään. Niitä voi hyödyntää esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin työskentelymallin minä ja merkityksellisyys -teeman syventämiseen (ks. Jutta Paavolan luku tässä teoksessa). Osallistavina menetelminä niiden hyötyinä asiakkaalle voivat olla kuulluksi tuleminen, vaikutusmahdollisuudet omaan elämään ja ympäröivään maailmaan, yhteistyön rakentuminen, voimavarojen käyttöönotto ja yhteisen päämäärän asettamisen mahdollisuus. Menetelmien avulla

asiakkaalla on mahdollisuus sanoa mielipiteensä ja kertoa elämäntarinaansa. (vrt. Muukkonen 2009, 165–194.)

3.2 Digitaaliset pelit keskustelun ja puheeksi ottamisen apuvälineinä

Sosiaalialalla digitaalisten pelien käyttäminen työvälineinä on uusi ilmiö Suomessa. Ammattilaisille suunnattuja digitaalisia työvälineitä on vähän tarjolla. Family Support House on yksi esimerkki yrityksestä, joka kehittää mobiilipohjaisia sovelluksia perheiden tukemiseksi. Yrittäjillä on sosiaalialan ylempi korkeakoulututkinto ja laaja-alainen asiantuntijuus sosiaalialalta. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön pohjalta syntyi ensimmäinen mobiilipeli sosiaalialalle: HowZit Bro -peli. Peli perustuu nuoruusiän keskeisiin kehitystehtäviin ja se sisältää omat kysymyksensä nuorille ja vanhemmille. HowZit Bro pohjautuu ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyteen ja se on lisenssipohjainen maksullinen sovellus. (Family Support House 2016.)

Pelissä on yhdeksän nuoruutta koskevaa aihealuetta, joista pelaajat valitsevat haluamansa. Aiheet käsittelevät muun muassa itsenäistymistä, seurustelua ja seksuaalisuutta sekä vapaa-aikaa ja kaverisuhteita. Kun aihealue on valittu, arpoo peli kysymyksen sen mukaan, ketkä pelaavat. Sen jälkeen osallistujat keskustelevat kysymyksen herättämistä ajatuksista. Peliä voi pelata työntekijän läsnäollessa kolmella tavalla. Yksi tapa on tehdä niin, että pelaajina ovat vain nuoret. Toisessa vaihtoehdossa nuori pelaa vanhempiensa kanssa ja kolmannessa vanhemmat keskenään. (Merilä 2016.)

Peli rakentaa tasa-arvoista kohtaamista. Käyttäjäpalautteen mukaan valtasuhteet tasoittuvat, kun kysymykset antaa ammattilaisen sijaan peli. Ammattilaisten roolina on viedä keskustelua syvemmälle tai laajentaa sitä. Tulosten mukaan työväline auttaa avaaman keskustelua nuoruusikään liittyvissä asioissa, se helpottaa keskustelua aroista aiheista, tukee asiassa pysymistä ja nopeuttaa asiaan pääsemistä. Peli myös herättää tunteita ja mahdollistaa niistä puhumisen. Se myös laittaa pelaajat pohtimaan asioita uusista näkökulmista. (Merilä 2016.)

Toinen mobiililaitteella pelattava peli, jota voi hyödyntää nuorten kanssa on Elämäni peli – Game of My Life. Se on nuorille 16–19-vuotiaille suunniteltu hyötypeli, jonka tavoitteena on tukea nuorten elämänhallintaa. Pelin idea on lähtenyt nuorisopsykiatrian tarpeesta löytää uusia menetelmiä, joilla tavoitetaan nuori oman maailmansa kautta. Mikkonen, Seppänen ja Salmi (2012) tutkivat nuorten tarpeita Elämäni peliä varten haastatteleamalla nuoria elämänhallinnan keskeisis-

tä teemoista. Nuoret toivoivat peliin sisällytettävän ajankäyttöön, päihteisiin ja raha-asioihin liittyviä teemoja. (Mikkonen, Seppänen & Salmi 2012, 22–23.) Peliä on testattu nuorilla ja kehitetty edelleen. Sen on tarkoitus olla valtakunnallisesti pelattavissa vuoden 2019 loppuun mennessä. (Korhonen 2018.)

Elämäni peli on toteutettu visuaalisena novellina ja on toistaiseksi englanninkielinen. Peli sijoittuu erilaisiin ympäristöihin kuten kotiin, kouluun ja juhliin. Ympäristöt toimivat kenttinä, joissa nuori kohtaa erilaisia elämään liittyviä ongelmia ja tilanteita. Alussa pelaaja valitsee kolmesta eri roolihahmosta mieleisensä ja sen, minne hahmo sijoittuu. Pelin edetessä hahmolle tulee mahdollisuuksia valita, kuinka toimia esille tuoduissa tilanteissa. Valinnat vaikuttavat siihen, miten peli etenee ja millaisille poluille hahmo etenee pelissä. Hahmot liikkuvat ja dialogit näkyvät ruudulla. (Korhonen & Ravelin 2014; Korhonen 2018.)

Pelillä pyritään mahdollistamaan avoin keskustelu nuoren ja aikuisen välille käyttäen pelin teemoja ja tilanteita. Työntekijä voi pyytää nuorta pelaamaan hyötypeliä, jonka jälkeen keskusteltaisiin pelissä esiintyneistä teemoista tai tilanteista. (Haataja 2016; Korhonen 2018.) Janne Haataja (2016) tutki opinnäytetyössään nuorten kokemuksia Elämäni pelistä. Tutkimukseen osallistui yhdeksän nuorta, jotka olivat iältään 18–22-vuotiaita. Tutkimukseen osallistuneista reilu enemmistö keskusteli avoimesti ja oma-aloitteisesti pelistä ja sen herättämistä ajatuksista. Osa nuorista myös kertoi samankaltaisista kokemuksistaan kuin mitä pelissä kohtasivat. Pelin interaktiivisuus luo pohjaa keskustelulle ja mahdollistaa erilaisista aiheista keskustelemisen pelissä esiintyvien teemojen kautta. Keskustelussa oma itse on mahdollista etäännyttää ja keskustella pelihahmon kautta. Erityisesti jotkut teemat, kuten päihteet tai stressinhallinta, voivat olla aiheita, joista on vaikea luoda keskustelua nuoren kanssa. Peli tukee siis hyvin avointa keskustelua työntekijän ja nuoren välillä.

Näiden kahden mobiilipelin avulla voitaisiin nuoren aikuisen kanssa ottaa palvelutarpeen arviointitapaamisilla puheeksi hänen arkeensa, päihteiden käyttämiseensä, rahaan, ihmissuhteisiin ja itselle tärkeisiin asioihin liittyviä teemoja. Molempien pelien vahvuutena on vaikeiden asioiden puheeksi ottamisen helppotuminen, nuoren omien ajatusten ja kokemusten kuuleminen sekä avoimen dialogin mahdollistuminen työntekijän kanssa.

Erilaisia digitaalisia hyötypeli-sovelluksia voisi myös soveltaa palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Hyötypelien avulla voi tutustua asiakkaan elämäntilanteeseen, vahvuuksiin ja tuen tarpeisiin. Niiden avulla voi käsitellä vakaviakin teemoja toiminnallisesti. Käytännön sovelluksista on saatavilla vähän tutkittua tietoa. PRO SOS –hankkeessa on julkaistu Hyötypeli- lista, jossa on koottuna sovelluksia liittyen muun muassa ihmissuhteisiin, arkeen, mielen hyvinvointiin, terveyteen (Socca 2019a).

Jyväskylän ammattikorkeakoulun mielenterveys-, päihde- ja kriisihoitotyön opiskelijat innovoivat miten hyötypelejä voisi käyttää hoitotyön välineenä. Pelit ja sovellukset mahdollistaisivat esimerkiksi päiväkirjan pitämisen ja niiden kautta voisi saada lisää tietoa asiakkaalle olennaisista asioista. Peli voisi antaa myös sysäyksen vuorovaikutukseen: joskus peli voisi olla avain päästä lähemmäksi potilasta, kun hän ei itse pysty sanoittamaan tilannetta. (Punna & Raitio 2016, 225.) Samanlaiset keinot voisivat toimia palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

3.3 Toimintakyvyn ja elämäntilanteen itsearviointia pelillisin keinoin

Pelillisiä menetelmiä on myös hyödynnetty toimintakyvyn itsearviointiin. Seuraavaksi esitellään SPIRAL-menetelmä esimerkkinä kuntoutuksen puolelta, jota voi myös soveltaa palvelutarpeen arvioinnin kontekstissa. Menetelmää voidaan käyttää sekä yksilö- että ryhmätapaamisissa. Ryhmissä käytettynä se voi helpottaa osallistujien itseilmaisua, asioista puhumista ja osallistumista omaan palveluprosessiin. SPIRAL-menetelmä on kehitetty alun perin mielenterveyshäiriöihin ja neuropsykiatrisiin ongelmiin liittyvän kuntoutuksen yksilölliseen ja asiakasläh- töiseen suunnitteluun sekä tavoitteiden asettamiseen. Sittemmin menetelmästä on tehty sovelluksia muun muassa vieraskielisille aikuisille, lapsille, joilla on kielihäiriöitä sekä ammatilliseen kuntoutukseen osallistuville. Taustalla on kuntoutujien kommunikaatio-ongelmat ja vaikeudet osallistua oman kuntoutuksen suunnitteluun. (Peltonen 2018.)

SPIRAL-menetelmä on perinteinen lautapeli, jota pelatessaan kuntoutujat arvioivat oman toimintakykynsä eri osa-alueita kohderyhmäkohtaisten kysymyskorttien avulla erillisille henkilökohtaisille lomakkeille. Lautapelin ideana on kannustaa löytämään itselleen realistisia ja tärkeitä tavoitteita. Pelissä arvioidaan toimintakykyä laaja-alaisesti ICF –luokitukseen pohjautuen. ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) on kansainvälinen toimintakyvyn, toimintara- joitteiden ja terveyden luokitus. Kysymysten teemoina ovat esimerkiksi päivittäiset rutiinit, vuorokausirytmii, liikunta, ruokavalio, ystävyyssuhteiden solmiminen, perhesuhteet, parisuhde ja työelämässä selviytyminen. (ks. Kuntoutussäätiö 2017.) Pelin päättyessä jokainen pelaaja on tuottanut laaja-alaisen arvion oma- ta toimintakyvystään sekä nimennyt muutostoiveensa, joista voidaan edelleen johtaa henkilökohtaiset kuntoututumistavoitteet (Stenberg ym. 2016). SPIRAL- lautapeli ohjeineen on Kuntoutussäätiön verkkosivuilta vapaasti tulostettavissa. Peliä pelataan normaalin lautapelin tapaan. (ks. Kuntoutussäätiö 2017.) Pelaajia voi olla 3-10 ja myös työntekijä voi osallistua peliin. Pelaaminen on mahdollista myös yksilökuntoutuksessa. (Peltonen 2018.)

Stenberg ym. (2016) selvittivät SPIRAL-menetelmän toimivuutta mielenterveys- ja neuropsykiatrisessa ryhmäkuntoutuksessa raportoimalla kuntoutujien ja työntekijöiden näkemyksiä menetelmän toimivuudesta sekä vaikutuksia systemaattisesta vertailuasetelmasta. Menetelmä todettiin toimivaksi keinoksi saada kuntoutuja itse pohtimaan elämäänsä liittyviä asioita ja keskustelemaan niistä. Hiljaisenkin nuoren kohdalla keskustelu ja omien mielipiteiden esille tuominen helpottui. Pelin pelaaminen tuki kuntoutujan osallisuutta kuntoutustavoitteiden asettamisessa, tavoitteet myös löytyvät peliä pelanneiden ryhmissä helpommin. Menetelmä auttaa kuntoutujaa aktivoitumaan oman kuntoutuksensa rakentajana. (emt.)

Menetelmän avulla on myös mahdollistaa tunnistaa omia voimavaroja. Vuorovaikutuksellisen ja laaja-alaisesti toimintakykyä kuntoutuksen alkuvaiheessa jäsentävän menetelmän avulla kuntoutujan on mahdollista tunnistaa sellaisia toimintakyvyn alueita, joihin hän on tyytyväinen. Tämä vaikuttaa myönteisesti kuntoutujan käsityksiin omasta elämänlaadusta ja selittää osaltaan ryhmissä havaittuja ilmiöitä hyvinvoinnin parantumisesta. (Stenberg ym. 2016.)

Ryhmässä pelaamisella ja kuntoutustarpeiden arvioimisella on monia etuja. Mielekäs pelitilanne, jossa kerätään pisteitä ja tehdään ryhmätehtäviä, voi sellaisenaan edesauttaa ryhmän yhteistyön toimivuutta ja parantaa ilmapiiriä. Vuorovaikutusta helpottava toiminnallinen pelitilanne edistää vertaiskokemusten jakamista, parantaa pelaajien itsereflektioita ja kirkastaa käsityksiä omasta hyvinvoinnista ja toimintakyvystä. Pelaaminen on luonteva tapa toimia ryhmässä etenkin silloin, kun kuntoutujalla on sosiaalisten tilanteiden pelkoa ja välttelyä. Toiminnallisen pelin varjolla on helpompi keskustella asioista työntekijöiden ja vertaisten kanssa. Menetelmä lisää myös työntekijöiden ymmärrystä asiakkaista. Työntekijät raportoivat saavansa pelin aikana paljon informaatioita kuntoutujasta ja hänelle tärkeistä kuntoutumistavoitteista. (Stenberg ym. 2016.) Näin menetelmä mahdollistaa asiakkaan omista lähtökohdista esille nostaman tiedon kuulemisen ja rakentamisen päätöksenteon ja kuntoutuksen suunnittelun pohjaksi.

3.4 Toiminnallis-pelilliset menetelmät ryhmämuotoisessa palvelutarpeen arvioinnissa

Asiakkailla tulisi olla mahdollisuus tarvittaessa toiminnalliseen tai ryhmämuotoiseen palvelutarpeen arviointiin. Yksilökohtainen palvelutarpeen arviointi ei aina riitä luomaan kokonaiskuvaa asiakkaan tuen tarpeista ja vahvuuksista. Erityisesti ulkomaalaistaustaiset asiakkaat saattavat tarvita palveluissa tavanomaista kokonaisvaltaisempaa lähestymistapaa (Rask ym. 2016). Joskus ongelmista ei kerrota avoimesti, koska sosiaalityöntekijä koetaan ennen kaikkea viranomaiseksi (Peltola & Metso 2008, 86). Etenkin monikulttuurisissa kohtaamisissa toiminnallisuuteen perustuvat työmenetelmät tarjoavat uudenlaisia vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan areenoita (Hyttinen 2011; Westerling & Karvinen-Niinikoski 2010, Känkäsen 2013, 29 mukaan). Tutkimusten mukaan toiminnallisuus tarjoaa monikulttuurisissa kohtaamisissa muun muassa voimaantumisen kokemuksia, itseilmaisun ja mielialan paranemista, kielen, uusien asioiden ja kulttuurien oppimista, parantuneita sosiaalisia ja ryhmävuorovaikutustaitoja sekä yhteisöllisyyden lisääntymistä (Castaneda ym. 2018, 80; Ekholm 2018, 9).

PRO SOS -hankkeessa kehitettiin kaksi toimintatapaa ulkomaalaista syntyperää olevien asiakkaiden elämäntilanteen ja toimintakyvyn ryhmämuotoiseen arviointiin. Niissä yhdistettiin itsearviointimenetelmiä sekä pelillisiä ja leikkilisiä menetelmiä. (Socca 2019b.) Toimintatavoilla saatettiin asiakkaan palvelutarpeen arviointi toteuttaa kokonaisuudessaan tai osin syventää aiempaa palvelutarpeen arviointia (vrt. Jutta Paavola tässä teoksessa). KieliStartti-toimintamallissa palvelutarpeen arviointi tehdään pelillisiä ja toiminnallisia menetelmiä hyödyntämällä sekä selkokielisellä Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä -itsearviointimenetelmällä. KieliStarttiin osallistui heikosti suomea puhuvia naisia. Osallistujille tehtiin palvelutarpeen arviointi ryhmä- ja yksilökeskusteluiden jälkeen. Toisessa toimintamallissa yhdistettiin sosiaalista sirkusta ja kokeiltiin Kykyviisari-työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmää puheeksi ottamisen välineenä (Kykyviisarista katso myös Heli Huhdan ja Kirsi Unkilan luku tässä teoksessa). Ryhmään osallistui yli 30-vuotiaita maahanmuuttajamiehiä. (Socca 2019b.)

Kummassakin ryhmässä sekä työntekijät että asiakkaat kokivat ryhmässä tehdyn arvioinnin onnistuneena lähestymistapana. Keskeistä oli luottamussuhteen rakentuminen viranomaisiin. Molemmissa ryhmissä myös työntekijät osallistuivat toiminnallisiin harjoituksiin ja näin astuttiin perinteisestä viranomaisroolista tasavertaisempaan osallistujan rooliin. Joni Lähde (2018) raportoi käytäntötutkimuksessaan, että sosiaalisen sirkuksen ryhmässä koettiin vallitsevan keskinäisen kunnioituksen ja tasa-arvoisuuden ilmapiiri. Asiakkaat kertoivat, että ryhmässä on helpompi luottaa viranomaisiin sekä puhua omasta tilanteesta vapautuneesti

ja rehellisesti. Myös työntekijöiden kokemuksen mukaan ryhmän avulla voidaan saada parempi käsitys asiakkaan tilanteesta ja toimintakyvystä. KieliStartin arvioinnissa korostettiin, että ryhmässä nousee esille asioita, joita ei olisi välttämättä toimistossa keskustelemalla tullut esille. Leikillisuus luo turvallisen ja rennon ilmapiirin ja ryhmässä yhdistyvät myös aika ja luottamussuhde. Kaksi sosiaalityöntekijää pohtii ryhmän vaikutuksia näin:

Kyllähän se, että ollaan ryhmässä, toimitaan ja leikitään, kyllähän se tekee palvelutarpeen arvioinnista aivan erilaisen ja tuo lisäarvoa. Asiakas saa monipuolisemman arvion kuin yksilötapaamisissa, vaikka siinä käyttäisi mittariakin apuna.

Ryhmän aikana tuli esille asiakkaiden vahvuuksia ja yksilökeskusteluissa tuli esille vaikeita asioita, mm. traumoja. Luottamussuhde rakentui ryhmän aikana. Tuli esille asioita, joita ei olla aikaisemmin palveluissa huomattu.

Ryhmissä asiakas otetaan mukaan arviointiin. Toiminnallisuus auttaa osallistumaan ja kertomaan itsestään. Harjoitukset voivat auttaa pohtimaan omaa elämää. Asiakkaat tulevat ryhmässä monin tavoin kuulluiksi ja nähdyiksi. Pelit ja leikit virittävät ja heikolla kielitaidollakin pystyy keskustelemaan. Asiakkaiden kokemuksellinen asiantuntijuus nousee ammattilaisen asiantuntijuuden rinnalle. Eräs työntekijä KieliStartista pohti näin:

Asiakkaat pystyvät enemmän omasta elämästään käsin tuottamaan jotakin itsestään. Eikä se ole pelkästään työntekijästä lähtevää, kysyn tätä asiaa ja tuota ja vastaatko kyllä tai ei. Ihmisellä tulee lupa miettiä ihan itse.

Leikillisuus ja pelillisuus tukevat myös vertaistuellista keskustelua. Arvioinnissa tärkeää on vertaispalaute- ja tuki aihepiirien käsittelemisessä. Ryhmissä toimi myös ryhmään aikaisemmin itse osallistuneita vertaisohjaajia. He tukivat ryhmäläisiä osallistumaan ja ilmaisemaan itseänsä. He kertoivat avoimesti omia kokemuksiaan ja innostivat omalla esimerkillään osallistumaan harjoituksiin. Vertaisohjaajat voivat joskus toimia myös vertaistulkkeina. Tällaiset toimintatavat lisäävät tasavertaista toimijuutta ja palvelutarpeen arvioinnin prosessissa yhdessä toimimisen mahdollisuuksia ammattilaisen rinnalla.

Menetelmät mahdollistavat dialogisen yhteistoiminnan ja jaetun asiantuntijuuden. Asiakkaalla on oma näkemys ja työntekijöillä on oma. Tavoitteena on saada ne lähestymään toisiaan ja lisätä ymmärrystä molemmin puolin. Tällaisilla toimintatavoilla voidaan päästä kohti asiakkaan ja sosiaalialan työntekijän yhdessä kokemaan ja arvioimaan elämäntilannetta ja palvelun tarpeita. KieliStartti-mallissa

ryhmän jälkeen tehdään yhdessä omatyöntekijän kanssa jatkosuunnitelma, jonka toteutumista seurataan (Socca 2019c).

Toiminnalliset ryhmämuotoisen arvioinnin toimintamallit voivat parhaimmillaan lisätä asiakkaan osallisuutta omassa elämässä. Leikilliset ja pelilliset harjoitukset auttavat tekemään näkyväksi osallistujien tuen tarpeita sekä vahvuuksia. Ryhmi- en aikana ollaan huomattu, että osallistujilla on paljon yllättäviäkin voimavaroja, jotka tulevat esille yhdessä toimimalla. Vahvuuksien pohjalta on voitu rakentaa asiakkaille jatkopolkuja. KieliStartissa asiakasosallisuutta on lisännyt myös se, että harjoitusten ja tutustumiskäyntien avulla pystytään myös kertomaan palveluista ja tiedottamaan toimintamahdollisuuksista. Eräs asiakas koki, että ryhmässä keskusteltiin asioista ja siellä oppi paljon. Ryhmän aikana löytyi hänen oma unel- mansa, jota lähdettiin ryhmän jälkeen yhdessä suunnittelemaan. Toinen asiakas kertoi, että neljän vuoden asiakkuuden aikana tämä on ensimmäinen kerta, kun hän voi sanoa mitä hän haluaisi tehdä. Eräs asiakas kertoi ryhmän sisältöjen ja itsearviointimittarin nostaneen esille vaikeita asioita elämästä, mikä oli tuntunut työläältä. Hänen mielestä on kuitenkin tärkeää, että todellisuus realisoituu. Asiakas kannusti jatkamaan ryhmää samalla tavalla. Hänen mukaansa ”It was not only a KieliStartti but also a Lifestart”.

Ryhmät ovat palautteen mukaan myös lisänneet rohkeutta ja iloa elämään. Ryh- missä pelillisuus ja leikillisuus luovat yhteisöllisyyttä ja positiivisia yhdessäolon koke- muksia. Joni Lähteen (2018) mukaan sosiaalinen sirkus näyttäytyy taidelähtöisenä menetelmänä joka vahvistaa osallistujien onnistumisen kokemuksia ja yhteisöl- lisyyttä, lisää itseluottamusta ja uskoa omiin kykyihin, sekä auttaa kehollisuuden ja naurun keinoin arjen ongelmien käsittelyssä. KieliStartissa asiakkaat kertoivat, että arjen huonot asiat jäävät kotiin ja ryhmästä saa voimaa (Socca 2019c).

3.5 Yhteenveto menetelmistä

Pelillisten menetelmien hyödyntäminen osana palvelutarpeen arviointia näyttäytyy mahdollisuutena edistää asiakkaan osallisuutta niin omassa palveluprosessissaan kuin ylipäätään elämässä. Menetelmien erityisenä vahvuutena on tukea asiakkaan omaa ilmaisua, asiantuntijuutta ja kuulluksi tuleamista. Pelillisuus auttaa osallis- tumaan ja puhumaan vaikeistakin asioista. Asiakkaan oma tieto, kokemukset ja toiveet tulevat työskentelyn keskiöön. Menetelmät ovat myös voimavaralähtöisiä ja auttavat tunnistamaan asiakkaiden vahvuuksia. Niiden avulla päästään käsiksi asiakkaille olennaisiin asioihin ja yhdessä voidaan asettaa asiakkaille tärkeitä tavoitteita. Pelilliset menetelmät itsessään tukevat dialogista yhteistoimintaa tuomalla keskusteluun turvallisen muodon ja rakenteen. Ne myös tasoittavat

valtasuhteita. Menetelmät soveltuvat erityisen hyvin käytettäväksi henkilöiden kanssa, joilla on vaikeuksia kielellisten tai muiden syiden vuoksi ilmaista itseään. Varsinkin nuorille on kehitetty digitaalisia pelejä. Huomioitavaa on, että menetelmien hyödyntäminen on usein itsessään voimaannuttavaa ja tukee ajatusta palvelutarpeen arvioinnista omana palvelunaan, joka voi olla itsessään auttava, elämäntilannetta jäsentävä ja voimavaraistava kokemus asiakkaalle (vrt. Särkelä 2001 & 2011). Menetelmäesimerkit on koottu taulukkoon 1.

MENETELMÄ JA ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAN TOIMIJUUS	VOIMAVARA-LÄHTÖISYYS	VOIMAANNUTTAVA KOKEMUS	KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUS
Trigenda® eri-ikäiset asiakkaat	- helpompaa puhua elämästä - tulee esille vaikeita asioita - auttaa tunteiden ilmaisemisessa	- menetelmä ohjaa löytämään vahvuuksia	- elämäntilanne selkeytyy - keskustelua syntyy laajasti eri elämän osa-alueista - asetetaan yhdessä tavoitteita	- dialoginen suhde
Life Story Board™ (LSB) asiakkaat, joiden on vaikea sanoittaa kokemuksia	- auttaa kertomaan vaikeista asioista - asiakkaan elämäntarina keskiössä	- auttaa vahvuuksien ja tukiverkoston löytämisessä	- jäsentää mennyttä elämää ja suuntaa tulevaisuuteen - tavoitteiden asettaminen helpottuu	- työntekijä, kanssaluoja, fasilitaattori
Pelitarina nuoret aikuiset ja aikuiset, paljon pelaavat asiakkaat	- asiakkaan elämäntarina keskiössä - asiakas on asiantuntija	- auttaa vahvuuksien, tukiverkoston ja selviytymiskeinojen löytämisessä	- elämäntilanne voi jäsentyä - unelmat ja vahvuudet pohjana jatkosuunnitelville	- asiakassuhteen roolit kääntyvät - luottamussuhteen rakentaminen ja yhteistoiminta
HowZit Bro – mobiilipeli nuoret	- auttaa tunteiden ilmaisemisessa - helpottaa vaikeista asioista puhumista	- menetelmä pohjautuu voimavarakeskeytykseen	- uusia näkökulmia elämään	- valtasuhteet tasoittuvat - ammattilainen fasilitaattorina
Elämäni peli – Game of My Life mobiilipeli nuoret	- helpottaa vaikeista asioista puhumista - kuullaan asiakkaan kokemuksia	- ei tietoa	- ei tietoa	- dialoginen suhde
SPIRAL – lautapeli mielenterveys- ja neuropsykiatrisen kuntoutujat, vieraskieliset aikuiset	- helpottaa keskustelua, itsereflektiota ja mielipiteiden esittämistä - osallisuus tavoitteiden asettamisessa	- voimavarojen tunnistaminen	- hyvinvoinnin parantuminen - vertaistuki - kirkastaa käsityksiä omasta hyvinvoinnista ja toimintakyvystä	- lisää työntekijän ymmärrystä asiakkaasta - luottamussuhteen rakentaminen ja yhteistoiminta
Toiminnalliset-pelilliset menetelmät ryhmässä maahanmuuttajat	- osallistuminen ja itsestä kertominen helpottuu - itsereflektio ja osallisuus tavoitteiden asettamisessa - tiedon saaminen - vertaisohjaajien toimijuus	- voimavarojen tunnistaminen	- tuli esille asioita, joita ei olla aikaisemmin palveluissa huomattu: kokonaisvaltaisempi palvelutarpeen arvio ja jatkopolut - vertaistuki ja yhteisöllisyys - selviytyminen arjessa	- lisää työntekijän ymmärrystä asiakkaasta - tasa-arvoinen kohtaaminen - luottamussuhteen rakentaminen ja yhteistoiminta

Taulukko 1. Pelilliset menetelmät osallisuuden edistäjinä palvelutarpeen arvioinnissa.

4 LOPUKSI

Pelillisuus ei saa olla koskaan itsetarkoitus vaan menetelmien tulee aina palvella asiakasta. Työskentelyn pitää olla kunnioittavaa ja ihmisten on saatava itse päättää, mihin he haluavat osallistua. Keskeistä pelillisyyden ja leikillisyyden kohdalla on asiakkaiden toimintakulttuurista lähteminen. Yksi toimintamalli ei sovi kaikille. (Mäyrä 2017.) Asiakaslähtöiseen palvelutarpeen arviointiin kuuluu arvioinnin suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa. On syytä läpikäydä miksi arviointi tehdään, sopia yhdessä tarkoituksenmukaisista menetelmistä sekä missä ja milloin arviointia tehdään ja keitä siihen osallistuu.

Pelien käyttöönotto vaatii ammattilaisilta avointa asennetta sekä motivaatiota ottaa käyttöön uusia tapoja (vrt. Hopia & Raitio 2016, 244). Pelillisyyttä kannattaa kokeilla ennakkoluulottomasti niin, että asiakas saa päättää, haluaako hän kokeilla uudenlaisia lähestymistapoja. Menetelmät on syytä esitellä asiakkaille sellaisina kuin ne ovat. Esimerkiksi hyötypeliä ei kannata esitellä jännittävänä ja viihteellisenä lautapelinä vaan mahdollisuutena pohtia omaa elämää ja tavoitteita pelillisesti (Stenberg ym. 2016). Käytettävät menetelmät tulee kuitenkin hallita hyvin (vrt. Jutta Paavola tässä teoksessa). Työntekijän kannattaa tutustua menetelmiin etukäteen ja kokeilla niitä itse. Pelilliset menetelmät vaativat myös ohjaustaitoja ja oman roolin ymmärtämistä. KielStartin ohjaaja sanoittaa asiaa näin:

Leikit ja pelit eivät ole vitsejä, ne ovat haasteellisia vetäjä ja ne ovat tärkeitä toiminnallisia menetelmiä. Tämä on uusi työtapa.

Pelilliset menetelmät virittävät keskusteluille ja sen vuoksi asiakkaiden kokemusten kuulemiselle kannattaa varata aikaa. Pelilliset menetelmät sopivat parhaiten prosessinomaiseen palvelutarpeen arviointiin. Haasteena menetelmien käyttöönotolle on työntekijöiden kiire ja vaihtuvuus. Menetelmäesimerkeistä kävi ilmi, että pelilliset menetelmät voivat nopeastikin avata paljon asiakkaan elämästä. Tällainen vuorovaikutus edellyttää suurta eettistä vastuuta: mitä tietoa oikeasti tarvitaan, minkä vuoksi ja millaisin välinein tietoa hankitaan sekä minkä kaltaista tukea asiakas tässä prosessissa tarvitsee. Pelillisiä menetelmiä ei tule käyttää vain tiedonkeruuta varten vaan aina asiakasta itseään varten (vrt. Känkänen 2013, 111). Kirjattaessa tietoja tietojärjestelmään tulee asiakkaan saada päättää, mikä on hänen elämässään käyttökelpoista ja tarkoituksenmukaista (Salo-Chydenius 2017). Tulee noudattaa johdonmukaisesti tasavertaista työskentelyä: asiakkaan asiaan paneutumisessa, luottamuksen saavuttamisessa, sopimuksissa yhteisestä työskentelystä, yhteisessä kirjaamisesta ja työskentelyn yhteisessä arvioinnissa (Matthies 2018).

Pelilliset toimintamallit osana palvelutarpeen arviointia ovat vielä vakiintumattomia. On tärkeää käyttää tutkimuspohjaisia ja arvioituja menetelmiä. Organisaatiossa on tarpeen varata resursseja mahdollisten lisenssien, välineiden ja menetelmäkoulutusten hankkimiseen. Jatkossa tulisi tehdä lisää tutkimusta työtapojen vaikuttavuudesta ja mahdollisuuksista asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi.

LÄHTEET

Anthony, P. & Crawford, P. 2000. Service user involvement in care planning: the mental health nurse's perspective. *Journal of psychiatric and mental health nursing* 7, 425–434.

Arnstein, S. R. 1969. "A ladder of citizen participation". *Journal of the American Institute of Planners* 35 (4), 216–224.

Castaneda, A. E., Mäki-Opas, J., Jokela, S., Kivi, N., Lähtenmäki, M., Miettinen, T., Nieminen, S., Santalahti, P. & PALOMA-asiantuntijaryhmä. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa: PALOMA-käsikirja. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ohjaus 5/2018. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136193/7.8.PALOMA_KA%CC%88SIKIRJA_WEB.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Crisp, B. R., Anderson, M. R., Orme, J. & Lister, P. 2003. Learning and teaching in social work education. Social Care Institute for Excellence. Assessment knowledge review 1.

Ekholm, E. 2018. Keholliset ja pelilliset menetelmät kotouttamistyössä. Kepeli-hankkeen (2016–2018) arviointiraportti. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: http://kepelimetropolia.fi/wp-content/uploads/2018/07/Kepeli-arviointiraportti_ElinaEkholm1.pdf

Family Support House. 2016. HowZit Bro. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: <http://www.fasuhouse.com/>

Günther, K., Raitakari, S., Juhila, K., Saario, S., Kaartamo, R. & Kulmala, A. 2013. Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien aikuisten kuntoutuskursseilla: etnometodologinen tapaus-tutkimus. Tampere: Muotialan asuin- ja toimintakeskus.

Haataja, J. 2016. Nuorten kokemuksia Elämäni pelistä. [Verkkojulkaisu]. Kajaanin ammattikorkeakoulu, sairaanhoitaja AMK. Opinnäytetyö. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/110716/Haataja_Janne.pdf?sequence=1

Healy, K. 2005. *Social work in the context*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hiltunen, E. 2017. Viisi tarinaa uppoutuvan digitaalisen pelaamisen merkityksistä - relationaalinen näkökulma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.

Hopia, H. & Raitio, K. 2016. Eskapismista todellisuuteen ja takaisin – hyöty- ja terveyspelit osana mielenterveyskuntoutumista. Teoksessa J. Tuomi, S. Ketola. & L. Nuutinen (toim.) TAITO2016 Oppimisen ydintä etsimässä. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja 2016. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/Muut/Taito2016-oppimisen-ydinta-etsimassa.pdf>

Hytti, T. & Kähkönen, P. 2019. Pelitarina sosiaalityön välineenä. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <https://prezi.com/p/kbpbk7zudtnjs/pelitarina/>

Hytti, T., Kähkönen, P. & Oinonen, M. 2018. Pelitarina sosiaalityön menetelmänä. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/files/7324/Pelitarina_sosiaalityon_menetelmana_opas.pdf

Hyttinen, H. 2011. Sosiaalisen sirkustoiminnan käynnistäminen. Teoksessa S.-C. Kakko & P. Karkkola (toim.) Sosiaalisen sirkuksen hyvien käytäntöjen opas. Tampere: Tampereen yliopisto. Tutkivan teatterityön keskuksen julkaisu, 11–27.

Innokylä. 2018. Pelitarina sosiaalityön välineenä. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <https://www.innokyla.fi/web/malli7585486>

Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpöytä 33/2017. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kangas, M. 2014. Leikkiläisyyttä peliin. Teoksessa: L. Krokfors, M. Kangas & K. Kopisto (toim.) Oppiminen pelissä: pelit, pelillisuus ja leikkiläisyyden opetuksessa. Tampere: Vastapaino.

Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. 2018. Sähköhämmentämisen palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Korhonen, T. 2018. Masentunut nuori pelaa puhelimella terapeutin vastaanotolla ja hoksaa ongelmansa: mobiilipelissä nuori voi ratkaista ahdistavat tilanteet etukäteen. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: https://yle.fi/uutiset/3-10405986?utm_source=facebook-share&utm_medium=social&fbclid=IwAR1XEwMlhMc3Pkc2X6669QOMSeFbEOAF9Fdev5UxGsTtBgPUfxEmpddod9A

Korhonen, T. & Ravelin, T. 2014. Elämäni peli – Game of My Life nuorten elämänhallinnan tueksi. [Verkkosivu]. Kajaani: Kajaanin ammattikorkeakoulu. [Viitattu 21.4.2019]. Saatavana: <https://www.kamk.fi/fi/KAMK/Ajankohtaista/Uutiset?in=hh0ylnqe&id=9b6449f2-e73b-48a7-a130-d3298c8510c0>

Koskimäki, K. 2018. Pelien ja leikkien hyödyntäminen sosiaalialalla: kansainvälinen kirjallisuuskatsaus. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.

Kuntoutussäätiö. 2017. SPIRAL-lautapeli kuntoutuksen tueksi. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/spiral/>

Kuorikoski, J. 2018. Pelitaiteen manifesti. Helsinki: Gaudeamus.

Känkänen, P. 2013. Taidelähtöiset menetelmät lastensuojelussa – kohti tilaa ja kokemuksia. Tutkimus 109. Helsinki: Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos. Väitösk.

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: Fenomenografinen lähestymistapa. [Verkkojulkaisu]. Kuopio: University of Eastern Finland. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Health Sciences 31. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0224-5>

Laitinen, L. 2017. Vaikeuttavaa? Taiteen hyvinvointivaikutusten tarkastelua. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 46. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166166.pdf>

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: https://www.thl.fi/documents/10531/2088501/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/52a41c04-c4fa-4cf0-bc6f-0bb06705903b

Loikkanen, V. 2016. Pelillisuus opetuksessa ja oppimisessa: Mitä pelillisuus on ja ei ole ja mitä

pelillistäminen voisi tarkoittaa? [Verkkosivu]. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: <https://www.sli-deshare.net/virpiloi/pelillisuus-opetuksessa-ja-oppimisessa>

Lähde, J. 2018. Sosiaalinen sirkus Espoon aikuissosiaalityössä: käytäntötutkimus taidelähtöisiä menetelmiä ja ryhmämuotoista arviointia yhdistävästä sosiaalisen kuntoutuksen kokeilusta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta.

Matthies, A.-L. 2018. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiaalialan Asiantuntijapäivät esitys 13. 3. 2018. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <http://globex.fi/globexwp/wp-content/uploads/2018/03/matthies.pdf>

Medina-Munoz, M.-F., Chase, R., Roger, K., Loeppky, C. & Mignone, J. 2016. A novel visual tool to assist therapy clients' narrative and to disclosure difficult life events: The life story board. *Journal of systemic therapies* 35 (1), 21–38.

Merilä, J. 2016. Mobiilipeli rohkaisee puhumaan. [Verkkolehtiartikkeli]. *Talentia* (9). [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <https://www.talentia-lehti.fi/mobiilipeli-rohkaisee-puhumaan/>

Mikkonen, H., Seppänen, M. & Salmi, R. 2012. Nuorten elämänhallinnan tukeminen peliteknologian keinoin. [Verkkojulkaisu]. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveys- ja liikunta-ala. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55242/opari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Milner, J. & O'Byrne, P. 2009. *Assessment in social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Muukkonen, T. 2009. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa M. Bardy (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 133–143.

Muukkonen, T. & Tulensalo, H. 2004. Kohtaavaa lastensuojelua: Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto selvityksiä 2004:1. [Viitattu 22.3.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/files/104/Lapsilahtosen_tilannearvion_kasikirja.pdf

Mäyrä, F. 2017. Leikkisyys ja pelillisuus: näillä hyvinvointia työelämään ja vuorovaikutukseen? [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/files/6288/Frans_Mayran_Esitys_10.3.2017.PPTX

Määttä, A. 2016. Palveluintegraatio ja moniasiakkaat sote-uudistuksessa. Teoksessa: J. Niemelä (toim.) *Sote sosiaalisen kestävyuden vahvistajana*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Peltola, U. & Metso L. 2008. Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 79/2008. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: https://kuntoutussaatio.fi/files/162/Maahanmuuttajien_kuntoutumisen_ja_tyollistymisen_tukeminen_Helsingissa.pdf

Peltonen, K. 2018. Asiakkaan ääni kuntoutuksen tavoitteiden asettelussa: SPIRAL-menetelmä. [Verkkojulkaisu]. Seminaariesitys, Kuntoutuspäivät 7. – 8.6.18. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2018/06/Peltonen_Pietil%C3%A4_Asiakkaan_spiral_KP18.pdf

Poikela, R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa: Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. Väitösk. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23462/asiakass.PDF?sequence=2>

Punna, M. & Raitio, K. 2016. Mobiilimenetelmät ja pelillisuus työmenetelminä sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä. [Verkkolehtiartikkeli]. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 8 (4). [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017082414520>

Puolakka, L. 2018. Hyötypelit – pelaamista huvia ja hyödyn vuoksi. Teoksessa *Pelikasvattajan käsikirja 2*. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 22.4.2019] Saatavana: <https://pelikasvatus.fi/pelikasvattajankasikirja2.pdf>

Puolakka, L. 2017. Mitä hyötypelit ovat? [Verkkosivu]. [Viitattu 22.4.2019] Saatavana: <https://nordicedu.com/blogi/mita-hyotypelit-ovat>

Pyykönen, R. 2012. Dokumentit töissä: osallistava dokumentointi. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä. [Viitattu 22.4.2019] Saatavana: http://www.socca.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf

Rask, S., Castaneda, A.-E. & Schubert, C. 2016. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kuntoutuksessa. Teoksessa I. Autti-Rämö, A.-L. Salminen, M. Rajavaara & A. Ylinen (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim.

Ristaniemi, T. 2005. Psykiatrisen sairaalan ”armahtava todellisuus”? Asiakaslähtöisyys psykiatrisen kuntoutuspotilaan kokemana. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta, Yhteiskuntapolitiikan laitos, Sosiaalityö. Lisensiaatintyö.

Salo-Chydenius, S. 2017. Toiminnalliset ja luovat menetelmät. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdeyön-menetelmat-ja-koulutus/toiminnalliset-ja-luovat-menetelmat>

Socca. 2019a. Hyötypeli-listaus. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/files/7161/Hyotypeli-listaus_PRO_SOS_-hanke.pdf

Socca. 2019b. Pelillisyydellä ja leikillisyydellä vaikuttavampaa arviointia. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: http://www.socca.fi/kehittaminen/pro_sos/pelillisyyden_ ja_leikillisyyden_toimintatapoja/pelillisyydella_ ja_leikillisyydella_vaikuttavampaa_arviointia

Socca. 2019c. Kielistartti. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: www.socca.fi/kielistartti

Stenberg, J., Rantaniska, V., Niittymäki, K., Saarinen, M. & Poutiainen, E. 2016. SPIRAL-lautapeli kuntoutuksen tukena. [Verkkolehdistöartikkeli]. Kuntoutus 39 (2), 21–35. [Viitattu 20.4.2019]. Saatavana: <https://kuntoutussaatio.fi/palvelumme/viestinta-ja-tiedolla-vaikuttaminen/kuntoutus-lehti/arkisto/kuntoutus-22016/>

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Särkelä, A. 2011. Muistiinpanot parityökoulutuksesta. Helsingin sosiaalivirasto.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Taidelähtöiset menetelmät. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/menetelmat/taidelahtoiset_menetelmat

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. Lastensuojelun käsikirja. Check Point -Mitä kuuluu tänään? -peli. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyovalineet/pesapuu-ry-lapsilahtoisien-tyoskentelyn-valineet/check-point-mita-kuuluu-tanaan-peli>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Luovat menetelmät vahvistavat osallisuutta. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.2.2019]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sokra/osallisuuden-edistamisen-mallit/luovat-menetelmat-vahvistavat-osallisuutta>

Thompson, S.-J., Bender, K., Cardoso, J.-B. & Flynn, P.-M. 2011. Experiential activities in family therapy: Perceptions of caregivers and youth. *Journal of child and family studies* 20 (5), 560–568.

Thompson, A.G. H. 2007. The meaning of patient involvement and participation in health care consultations: A taxonomy. *Social science & medicine* 64, 1297–1310.

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. *Työpoliittinen aikakauskirja* 49 (3), 13–22.

Trigenda Oy. 2018. Trigenda. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.4.2019] Saatavana: <http://trigenda.fi/>

Tuusa, M. & Ala-Kauhahuoma, M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:42.

Vidaview Information systems. 2012. Life Story Board™. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <http://vidaview.ca/>

Westerling, M. & Karvinen-Niinikoski, S. 2010. Theatre enriching social work with immigrants: the case of a Finnish multicultural theatre group. *European journal of social work* 13 (2), 261–270.

Ängeslevä, S. 2014. Tosielämän minecraftaaminen. Teoksessa: L. Krokfors, M. Kangas & K. Kopisto (toim.) *Oppiminen pelissä: pelit, pelillisyyys ja leikillisyyset opetuksessa*. Tampere: Vastapaino.



IV

Monia erilaisia toimijoita

MONIALAISUUS PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA JA ASIAKASSUUNNITELMAN LAATIMISESSA

*Marjukka Heikkilä, sosionomi, erikoissuunnittelija
Kaakkois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom*

1 MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelujärjestelmä on hajautettu ja pirstaleinen. Paljon palveluita tarvitsevilla ihmisellä voi olla monia eri palveluntarjoajia, eivätkä nämä toimijat välttämättä tiedä toistensa tarjoamasta avusta. Pahimmillaan auttajatahot eivät tee yhteistyötä ja voivat ohjata tämän takia asiakasta ristiriitaisesti. (Haavisto & Kananoja 2017, 146.)

Palvelujen pirstaleisuus aiheuttaa sen, että palvelut ovat toimimattomia ja palvelukulttuurit epätasaisia (Stenvall & Virtanen 2012, 13). Pitkään on yritetty uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita niin, että ne olisi mahdollista yhdistää saman organisaation ja rahoituksen piiriin. Tavoitteena on ollut yhdenvertaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä peruspalveluiden vahvistuminen, siten että palveluilla on yksi järjestäjä ja ne olisi sovitettu mahdollisuuksien mukaan yhdeksi kokonaisuudeksi. (Haavisto & Kananoja 2017, 144–145.)

Yhteistyötä vaikeuttavat ideologisten lähtökohtien eroavaisuudet, jonka takia tietojen ja kokemusten vaihto on haasteellista sosiaali- ja terveyssektorien välillä. Kehittämistyötä on tehty pääasiassa oman sektorin sisällä, mutta tiedon leviäminen yli sektorirajojen ei ole toteutunut. (Stenvall & Virtanen 2012, 13–14.) Palvelujen uudistamisessa on ollut pyrkimys toiminnalliseen integraatioon palveluiden yhteistyön ja yhteensovittamisen keinoin sekä palvelujen tarjoajien tietopohjan ja osaamisen yhteensovittamisessa siten, että asiakas tulisi paremmin autetuksi. (Haavisto & Kananoja 2017, 151–152.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden integraation seurauksena asiantuntijoiden konsultointi on tehokkaammin toteuttavissa ja se hyödyttää monia sosiaalialan

ammattiryhmiä (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 444). Sosiaalityössä on aiemminkin korostunut yhteistyö eri ammattiryhmien kanssa, mutta tulevaisuudessa siihen kohdistuu yhä enemmän työn vaikuttavuuteen kohdistuvia vaatimuksia. Asiakastilanteissa on pyrkimys yksilön elämäntilanteen ja toimintaedellysten muutokseen, jota tukee eri toimijoiden yhteinen näkemys useamman intervention avulla. Tämän yhteistyön onnistumisen edellytyksenä on asiakaslähtöisyys ja jokaisen ammattilaisen osaamisen tuominen yhteiseen auttamisprosessiin, jonka seurauksena syntyy toisiaan täydentävien auttamistoimenpiteiden kokonaisuus. (Kananoja ym. 2017, 449.)

Monialaisesta yhteistyöstä on kirjoitettu 1990-luvulta lähtien. Asiakaslähtöistä, tiimipohjaista ja yhteisöllistä asiantuntijatyötä voidaan kutsua monialaiseksi tai moniammatilliseksi yhteistyöksi sosiaalialalla. Monialaisuudella tarkoitetaan eri koulutustaustan omaavien yhteistyötä ja moniammatillisuudella tarkoitetaan saman koulutustaustan, mutta eri ammattiin kuuluvien yhteistyötä. (Helminen 2017, 17, 21.) Monialaista yhteistyötä voidaan sosiaalialalla kuvata asiakaslähtöisenä työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan kokonaistilanne sekä hänen palvelupolkunsa.

Yhteisessä tiedonkäsittelyssä kootaan eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot yhteen. Tavoitteina on asiakkaan monipuolinen tuki, yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta, tarvittavista toimenpiteistä sekä ongelmien ratkaisusta. Tiedon yhteen kokoaminen tapahtuu parhaassa tapauksessa joustavasti, sovituin keinoin ja erilaisissa foorumeissa sovituin toimintaperiaattein. Asiakas ja tarpeen mukaan hänen läheisensä ovat mukana keskustelussa. (Isoherranen 2012, 22.)

Asiakkailla voi olla monia haasteita ja ongelmia elämässään samanaikaisesti, jolloin monialainen yhteistyö tulee sekä asiakkaan että työntekijän tueksi (Helminen 2016, 45). Monialainen yhteistyö on eri ammatillisen taustan omaavien aktiivista yhteistoimintaa yli organisaatio- ja sektorirajojen. Useampi ammattilainen toimii vuorovaikutuksessa tarkoituksenaan ratkaista ongelmia sekä parantaa asiakkaan saamaa palvelua ja hoitoa (Lammintakanen ym. 2016, 9).

Esittelen tässä luvussa Kymenlaaksossa sosiaali- ja terveystalveissa tehtyä monialaisen yhteistyön kehittämisprosessia. Käyn alussa läpi lyhyesti monialaisen yhteistyön määrittelyä ja aiemman tutkimuksen avulla pohdin miksi monialainen yhteistyö on sosiaalityössä tärkeää. Lopuksi kerron kehittämisprosessin aikana nousseista keskeisistä monialaisen yhteistyön haasteista ja sen toteuttamista tukevista käytännöistä.

2 MONIALAINEN YHTEISTYÖ ON ASIAKKAAN ETU

Yhteistyö on tärkeää asiakkaan palveluiden oikea-aikaisuuden varmistamiseksi sekä asiakkaiden moninaiisiin avun ja tuen tarpeisiin vastaamiseksi. Yhteistyö edellyttää palveluiden tuottajilta ja työntekijöiltä yhteistyötaitoja, toisten asiantuntijuuden arvostamista ja hyödyntämistä. Haasteeksi yhteistyössä voivat nousta erilaiset organisaatiokulttuurit ja toimintajärjestelmät, erilaiset tietoperustat, työn päämäärät, työroolit ja työnjako. Yhteistyön hyödyt voivat jäädä saavuttamatta, jos yhteistyön osapuolet eivät jaa ymmärrystä yhteistyön tavoitteista, päämääristä ja toimintakäytännöistä. (Helminen 2017, 6–7, 21.)

Yhtä ainoa oikeaa ratkaisua asiakkaan ongelmiin ei monesti edes löydy, vaan tietoa yhdistämällä asiantuntijoiden on etsittävä yhdessä paras mahdollinen ratkaisu ongelmaan (Isoherranen 2012, 45). Monialainen yhteistyö on siis mahdollisuus asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen arviointiin sekä tarvittavien palvelujen ja tukitoimien järjestämiseen, koordinoimiseen ja yhteen sovittamiseen. Vastuu asioiden hoitamisesta jaetaan suhteessa toimijoiden toimivaltaan ja keskeistä on, että toimijat tietävät mistä kukin toimija on vastuussa.

Yhteistyön toteutuminen vaatii toimivia rakenteita ja prosesseja, joita tulee kehittää ja uudistaa. Monialaisen yhteistyön kehittäminen voi olla myös osa työyhteisön kulttuuri- ja asennemuutosta. (Saastamoinen 2016, 60–61.) Monialaisen yhteistyön hyödyllisten vaikutusten on nähty kohdistuvan asiakkaisiin, henkilökuntaan sekä koko organisaatioon. Erityisesti se parantaa pitkäaikaissairaiden sekä monia eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävien asiakkaiden saamaa hoitoa ja palveluja. (Lammintakanen ym. 2016, 10.)

Sosiaalihuollon viranomaisella on vastuu siitä, että käytettävissä on asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden tarpeenmukaista asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalitoimen sekä muiden viranomaisten on osallistuttava palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen, jos asiakkaan tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät eri tahojen palveluja tai tukitoimia (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301). Monialaisesta yhteistyöstä on sosiaalihuoltolaissa säädetty oma pykälä ja se on velvoittava. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi niin, että palvelut muodostaisivat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Sosiaalihuoltolaissa viitataan myös asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. (Helminen 2017, 18.)

Terveydenhuoltolain (L 30.12.2010/1326) 32§ velvoittaa terveydenhuollon ammattihenkilön osallistumaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen, kun sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja. Terveydenhuoltolaissa todetaan myös, että lain tarkoituksena on parantaa yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä (Helminen 2017, 18).

Lastensuojelulaissa on edellytetty moniammatillista yhteistyötä. Esimerkiksi Lastensuojelulain 14§ säättää, että kunnan on huolehdittava ja turvattava moniammatillinen asiantuntemus. Lastensuojelulain 31§ velvoittaa järjestämään lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi ja palvelujen järjestämiseksi neuvotteluja, joihin voivat osallistua lapsen ja huoltajien lisäksi muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat tai lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvat henkilöt, muut lapselle tai perheelle läheiset henkilöt sekä viranomais- ja muut yhteistyötahot. (L 13.4.2007/417.) Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten taito työskennellä yhdessä, käyttää eri ammattilaisten tietoja, taitoja ja osaamista asiakkaiden hyväksi lisää palvelujen laatua (Helminen 2017, 19).

Sosiaalihuoltolain mukaan aikuissosiaalityön asiakkaalla on oikeus omatyöntekijään (ks. Anu Paanasen luku tässä teoksessa). Omatyöntekijä nimetään viimeistään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä (L 30.12.2014/1301, 42§.) Omatyöntekijän vaihtuminen on riskinä, kun asiakas siirtyy toiseen palveluun asiakkaaksi. Tämä voitaisiin välttää ylisektorisella yhteistyöllä. Asiakkaan edun mukaista on, että työntekijöiden vaihtuvuus on vähäistä. Sosiaalihuollon viranomaisen täytyy huolehtia, että käytettävissä on riittävästi asiantuntemusta. Jos asiakkaan tilanne edellyttää muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, ovat nämä tahot velvollisia osallistumaan toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 125, 128.)

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista säättää asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä. Asiakirjoihin on kirjattava sellaiset asiakastiedot salassapitosääntöjen estämättä, jotka ovat tarpeellisia yhteisen asiakkaan asian hoitamiseksi. Yhteistyössä laadittu asiakassuunnitelma tai vastaava asiakirja on tallennettava, jos se on asiakkaan kannalta tarpeellista. Asiakkaan antamalla suostumuksella voidaan salassa pidettävästä asiakirjasta antaa tietoja. (L 20.3.2015/254.) Periaatteena kaikessa monialaisessa yhteistyössä on, että tarvittava tieto kulkee viranomaisten välillä asiakkaan suostumuksella (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 125). Potilasasiakirjoihin sisältyvää tietoa voidaan myös luovuttaa asiakkaan suostumuksella sivullisille. Pääsääntönä on suostumuksen antaminen kirjallisena. (L 17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista.)

Yhteistyön ongelmat ovat harvoin seurausta ristiriidoista henkilöiden välillä, vaan ennemminkin kyse on organisoitumisen ongelmista ja koordinaation puutteista. Monialaisten ryhmien tulisi kehittää rakenne, joka takaa työn jatkumisen, kun ryhmän jäsenet vaihtuvat, sekä mahdollistaa luovien ja rakentavien voimavarojen esiin tulon. Uudenlaisen työtavan löytäminen ja rakentaminen on mahdollisuus palveluiden joustavaan koordinoimiseen. (Övretveit 1995, 18–26.)

Johtajuuden onkin todettu olevan keskeisessä asemassa, kun pyritään edistämään tehokasta yhteistoimintaa eri professioiden välillä ja sitä kautta kehittämään laadukkaampia ja vaikuttavampia palveluja sekä parempaa palvelua ja hoitoa asiakkaille. Toimijoiden yhteistoiminta ei synny ilman yhteensovittavaa johtamista ja selkeitä rakenteita ja toimintatapoja. (Lammintakanen ym. 2016, 10.) Monialaisessa palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laadinnassa saattaa haasteena olla yhteisen työtteen sekä näkemyksen löytäminen asiakkaan palvelutarpeista eri toimijoiden kesken, sekä se miten asiakas ja hänen läheisverkostonsa ymmärtävät palvelutarpeen arvioinnissa käytettävät kriteerit sekä asiakkaan ja hänen läheistensä roolin palveluiden toteuttamisessa. (Helminen 2017, 25.)

3 MAAKUNNALLINEN MONIALAISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMISPROSESSI

3.1 Monialaisen yhteistyön haasteiden paikantaminen

Kymenlaaksossa aloitettiin monialaisen yhteistyön kehittäminen vuonna 2018 ensin aikuissosiaalityön henkilöstön kanssa. Tässä käytänkin esimerkkinä Kymenlaakson monialaisen yhteistyön kehittämisprosessia ja hyödynnän siinä syntyneitä aineistoja. Kehittämisprosessiin osallistuivat aikuissosiaalityön lisäksi muut palvelutarpeen arviointeja ja asiakassuunnitelmia laativat yhteistyötahot: vammaispalvelu, lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu, päihde- ja mielenterveyspalvelu, työelämäpalvelu, työtoiminta, päivätoiminta, maahanmuuttopalvelu, perusterveydenhuolto ja terveysosiaalityö.

Kehittämisprosessi aloitettiin työpajatyöskentelynä, johon osallistui yhteensä 30 osallistujaa aikuissosiaalityöstä, sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä ja johtava sosiaalityöntekijä. Ensimmäisen työpajan tavoitteena oli kartoittaa Kymenlaakson aikuissosiaalityön työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia siitä, mikä monialai-

sessä yhteistyössä toimii ja missä on haasteita yhteistyötahojen kanssa. Työpajatyöskentely sisälsi sidosryhmäkartan työstämisen, palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman polun laatimisen sekä onnistumisten ja haasteiden esiin tuomisen.

Toisen työpajan tavoitteena oli ensimmäisessä työpajassa esille nousseiden yhteistyön haasteiden pohjalta monialaisen yhteistyön kehittäminen. Työpaja alkoi alustuksella mitä sosiaalihuoltolaissa säädetään monialaisesta yhteistyöstä palvelutarpeen arvioinnissa, omatyöntekijän määräytymisestä ja asiakassuunnitelman laatimisesta. Tämän jälkeen työskenneltiin ryhmissä omatyöntekijän määräytymiseen, toimivaan monialaiseen asiakassuunnitelmaan ja toimivaan monialaiseen palvelutarpeen arviointiin liittyen.

Työpajassa syntyi tahto tehdä yhteistyötä monitoimijaisesti, keskeiset haasteet tunnistettiin ja niihin löytyi osin myös ratkaisuja. Haasteena monialaisessa yhteistyössä koettiin palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijän määräytyminen, sekä työn- ja vastuunjako. Ratkaisu haasteisiin oli käytäntöjen sopiminen monialaisesti. Näiden käytäntöjen luomiseksi oli työpajatyöskentelyn jälkeen tarpeen jatkaa kehittämistä monialaisesti ja siksi kutsuttiin keskeisten palvelutarpeen arvioinnin yhteistyötahojen esimiehet yhteistyökokoukseen sopimaan käytännöistä, jotta eri palveluissa voidaan saada yhteinen ymmärrys tavoitteista ja sitä kautta luoda yhteisesti toimivia käytäntöjä.

Jatkumona monialaisen yhteistyön toteuttamisen tueksi perustettiin aikuisosiaalityön, lastensuojelun, lapsiperheiden sosiaalityön, vammaispalveluiden, päihde- ja mielenterveyspalveluiden, perusterveydenhuollon, terveysosiaalityön, maahanmuuttopalveluiden, työelämäpalveluiden, työ- ja päivätoiminnan esimiesten ja aikuisosiaalityön vastuutyöntekijöiden työryhmät, joiden oli tarkoitus ratkaista kehittämisprosessissa esille tulevia kysymyksiä. Monialaisen yhteistyön kehittämisprosessiin osallistuminen myös vahvisti sitoutumista sovituihin käytäntöihin ja asian edistämiseen. Monialaisia palvelutarpeen arviointeja ja asiakassuunnitelmia alkoi toteutua aiempaa enemmän. Haasteena monialaisessa yhteistyössä nähtiin organisaatiosta riippumatta epäselvät käytännöt sekä yhteisten toimintatapojen puuttuminen.

Työpajatyöskentelyn tulosten perusteella aikuissosiaalityön monialaisen yhteistyön suurin kehittämisen tarve maakunnallisesti oli yhteisten toimintatapojen ja käytäntöjen sopimisessa. Monialaisen yhteistyön hyötynä nähtiin asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen tarkastelu ja asiakkaan tuen tarpeisiin vastaamisen parantuminen. Monialaisuudesta nähtiin hyötyvän monialaista tukea tarvitsevat asiakkaat sekä heidän työntekijänsä eri palveluissa.

Monialaista yhteistyötä lähdettiin konkreettisesti kehittämään ensin palvelutarpeen arvioinnissa. Yhteistyötahojen kanssa pidettiin tärkeänä tehdä yhteistä palvelutarpeen arviointia ja suunnitelmaa, jolloin palveluja on mahdollista saada nopeasti ja oikea-aikaisesti niitä tarvitseville asiakkaille. Monialaisen palvelutarpeen arvioinnin luonnollisena jatkumona on monialaisen suunnitelman laatiminen. Ajan puutteen koettiin hankaloittavan yhteisen palaveriajan sopimista monialaisesti, koska yhteistyöpalavereissa eri tahoja voi olla useita. Esille tuotiin kuitenkin työntekijöiden oma vastuu ajan ja töiden organisoimisesta sekä työntekijöiden asenteet monialaisen arvioinnin ja suunnitelman tekemiseen.

Osa työntekijöistä koki palvelutarpeen arvioinnin tekemisen työlääksi. Palvelutarpeen arviointi ei ole monialainen, jos se on tehty ennen verkostopalaveria tai jos tieto asiakkaan tilanteesta ei pääse liikkumaan eri ammattilaisten välillä. Toimijat eri palveluissa tarvitsevat selkeät pelisäännöt, siitä miten toimitaan, kun havaitaan monialaisten palveluiden tarve, kuka kutsuu koolle ja miten. Palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatimisen käytäntöjen selkeys tukee myös monialaista yhteistyötä.

Monialainen yhteistyö helpottuu, kun eri tahot tietävät keihin voi tarvittaessa olla yhteydessä ja tunnetaan eri ammattilaisten osaaminen. Myös asiakkaan on helpompi olla yhteydessä työntekijään, jonka on jo verkostopalaverissa tavannut. Monialaisen yhteistyön vahvistamisessa sekä monialaisten käytäntöjen kehittämisessä korostui esimiesten rooli, jotta organisaatioiden säännöt ja määräykset mahdollistavat asiakasystävällisen työtavan. Esimiehiä tarvitaan mahdollistamaan monialainen yhteistyö ja sopimaan yhteiset pelisäännöt. Työntekijät luovat sitten käytäntöjä arjen työssä.

3.2 Monialaisen yhteistyön toteuttaminen arvioinnin ja suunnitelman laatimisessa käytännössä

Monialaisuus edellyttää asiakkaan suostumusta. Mikäli asiakas kieltäytyy tai jos asiassa ei ole tarvetta tehdä laajaa palvelutarpeen arviointia, on se hyvä merkitä asiakkaan tietoihin. Monialaisessa sektorirajat ylittävässä yhteistyössä on kiinnitettävä erityistä huomiota tietosuojaan. Monialaisen yhteistyön alkaessa on tärkeää pyytää asiakkaalta kirjallinen lupa myös tietojen luovuttamiseen. Palvelutarpeen arviointi -lomakkeessa, kohtaan jakelu, voi merkitä yhteistyötahot, joille on tarpeen jakaa dokumentit monialaisessa työskentelyssä. Tietosuoja-asioista on myös tärkeää sopia yhteistyötahojen kanssa verkoston kokoontumisten alussa. Erityisesti siitä mitä rajoituksia tiedon vaihdossa on, kenelle yhteistä asiakasta koskevaa tietoa jaetaan ja millaisin käytännöin se tehdään.

Palvelutarpeen arvioinnissa on olemassa ristiriita, kun laajanäköisyyttä tarvitaan, mutta rajaukset asiakastietojen näkyvyydessä ovat tiukkoja. Esimerkiksi aikuis-sosiaalityössä ei ole oikeuksia nähdä lastensuojelun kirjauksia. Yhteisen lupalomakkeen laatiminen tietojen luovutukseen helpottaa tämän takia käytäntöjä. Pääsääntönä voi olla, että asiakas on läsnä, kun tietoja vaihdetaan ja asiakas on tietoinen siitä, kuka näkee hänestä kirjatun tiedon.

Asiakas, hänen läheisverkostonsa sekä asiakkaan kanssa suunnitelmallisesti työskentelevät tahot kuuluvat monialaiseen verkostoon. Jokaisella monialaisen verkoston toimijalla on velvollisuus kartoittaa asiakkaan saamien palveluiden toimijat, kun arvioidaan asiakkaan palveluiden tarvetta. Kaikkien palvelutarpeen arvioinnin toimijoiden on tarpeen mukaan jalkauduttava, jos monialaiseen työhön on tarve.

Mikäli asiakkaalle on aiemmin tehty palvelutarpeen arvio tai hoito- tai asiakassuunnitelma, on ne hyvä olla pohjatietona, kun laaditaan monialaista suunnitelmaa. Asiakkaalle aiemmin tehdyn suunnitelman voi myös yhdistää asiakas- tai hoitosuunnitelmaan. Monialaisen verkoston koolle kutsujan on hyvä antaa asiakkaan tilanteesta lyhyt yhteenveto, ennen yhteistä kokoontumista tai sen alussa. Tämä yhteenveto perustelee palvelujen tarpeen ja monialainen verkosto pääsee nopeammin selville asiakkaan tilanteesta. Palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa voidaan valmistella toisesta palvelusta saaduilla tiedoilla siinäkin tapauksessa, että tämän palvelun edustaja ei osallistuisi monialaiseen prosessiin läsnäolevana.

Palvelut on monialaisessa yhteistyössä hyvä nähdä asiakaskohtaisina prosesseina, johon jokainen toimija tuottaa oman osuutensa. Toimijoiden osallisuus arvioinnin ja suunnitelman laatimisessa voi vaihdella, riippuen asiakkaan tarpeista. Monialaisen yhteistyön käytännöistä ja vastuista on hyvä sopia yhteisesti. Tärkeää on, että eri palveluissa työskentelevien toimijoiden näkemykset tulevat asiakassuunnitelmassa selkeästi esille. Asiakassuunnitelmaa laadittaessa on monialaisessa yhteistyössä tärkeää huomioida asiakkaan vaihtuvat tilanteet ja tarvittaessa tehdä suunnitelman tarkistus nopeasti ja joustavasti. Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkaan vastuutyöntekijän määräytyessä toisesta palvelusta, ei välttämättä tehdä uutta palvelutarpeen arviointia, vaan jo tehtyä voidaan täydentää. Eli jos palvelutarpeen arvioinnissa todetaan esimerkiksi työelämäpalveluiden tarve ja työntekijä sieltä on tarkoituksenmukaisin vastuutyöntekijä, täydennetään arviota vain työelämäpalveluiden osalta, eikä aloiteta alusta. Vastuutyöntekijä ottaa vastuu asiakassuunnitelman laatimisesta ja verkoston koolle kutsumisesta. Alla olevaan taulukkoon yksi on kirjattu asioita, jotka edellyttävät yhteistä sopimista aloitettaessa monialaisen arvioinnin tai suunnitelman tekeminen.

Taulukko 1. Monialaisen työskentelyn alkaessa yhteistä sopimista edellyttävät asiat

Monialaisen arviointi/suunnitelma prosessin alkaessa asiakkaan kanssa on tärkeää sopia:

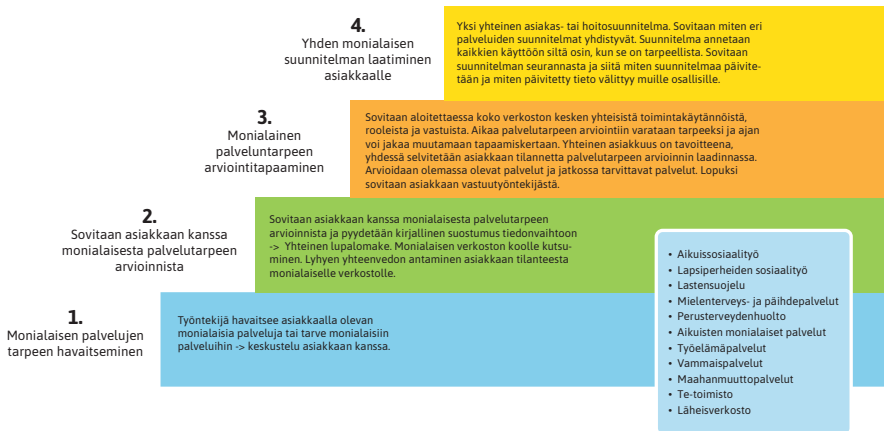
monialaisesta yhteistyön toteuttamisesta	tietosuojaja-asioista
tietojen luovuttamisesta	toimijoiden vastuista
aikaisempien arviointien ja suunnitelmien hyödyntämisestä	toimijoiden rooleista
kutsuttavista auttamistahoista ja asiakkaan läheisistä	kirjaamisen käytännöistä

Monialaisuuden toteutumiseksi on ratkaistava eräitä keskeisiä haasteita. Yksi ratkaistava asia monialaisessa yhteistyössä on asiakastietojen kirjaaminen. Kirjaamiskäytännöissä saattaa olla paljon vaihtelua eri organisaatioista tulevien työntekijöiden kesken. Monialaisesti palveluja tarvitsevan asiakkaan kohdalla yksi yhteinen suunnitelma on mahdollinen (ks. Kuvio 1). Terveystieteiden hoitosuunnitelma sisältää myös asiakkaan tilanteen muun suunnitelman ja monialaisesti tehty hoitosuunnitelma sisältää siten ikään kuin sosiaalityön suunnitelman. Asiakkaalle ei ole tarpeen tällöin tehdä useampia suunnitelmia. Jos terveydenhuollon hoitosuunnitelma laaditaan ja sosiaalityö on mukana, on mahdollista tulostaa ja skannata tämä suunnitelman osio sosiaalityön suunnitelmaksi.

Tämä on hivenen kankea käytäntö ennen yhteistä tietojärjestelmää, mutta se on asiakkaan kannalta kuitenkin perusteltua. Puuttuva yhteinen tietojärjestelmä aiheuttaa myös muita haasteita. Tiedot asiakkaan tilanteesta eivät päivitty reaaliaikaisesti järjestelmän avulla, joten tietojen päivittämisen käytännöistä on sovittava toimijoiden kesken. Sosiaalipalveluiden kesken reaaliaikaisten tietojen näkyminen on ratkaistavissa helpommin, koska heillä on yleensä sama tietojärjestelmä. Tietojen näkyvyys palveluiden välillä ovat kuitenkin rajattuja ja näistä on asiakkaan suostumuksella sovittava erikseen. On todennäköistä, että yhteen koottu tieto asiakkaasta kohdistaa palveluja paremmin ja lopulta säästää aikaa. Toimijat eri palveluissa saavat kokonaisvaltaisemman kuvan asiakkaan tilanteesta ja hänen saamista palveluista ja tämä vähentää päällekkäistä työtä. Haasteena sen sijaan voi olla toimijoiden yhteisen ajan löytäminen kohtuullisella aikataululla, kun tehdään palvelutarpeen arviointia tai laaditaan asiakassuunnitelmaa.

Epätietoisuutta asiakkaan asioiden vastuutyöntekijästä syntyy, kun asiakkaalla on useita eri palveluja, joissa jokaisessa asiakkaalla on omatyöntekijä. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalle on monialaisessa verkostossa hyvä nimetä vastuutyöntekijä, joka vastaa asiakkaan asioista verkostossa, vie asioita eteenpäin, kutsuu verkoston koolle ja tiedottaa tarpeen mukaan verkoston muita jäseniä.

Monialaisen yhteistyön toimiessa palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa toimijoiden työnjako parhaimmillaan selkiytyy, vastuu jakaantuu tasaisemmin ja asiakkaan yksilöllinen tilanne tulee paremmin huomioiduksi ja sen myötä myös palvelun ja tuen tarpeeseen vastaaminen paranee. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, kun palvelutarpeen arviointi ja yhteinen suunnitelma on monialaisesti tehty kasvokkain. Asiakkaat ovat antaneet palautetta, että tällöin heille on selkeämpää mikä on eri toimijoiden tehtävä ja milloin asiakas on kehenkin yhteydessä.



Kuvio 1. Monialaisen työskentelyn eteneminen palvelutarpeen arvioinnin- ja asiakassuunnitelman laatimisessa.

On tärkeää tunnistaa ne kohdat asiakkaan tilanteessa, jolloin asiakas hyötyy monialaisesta palvelutarpeen arvioinnista tai asiakassuunnitelmasta. Tämän jälkeen on täytyy tietää kuinka toimia monialaisuuden toteutumiseksi. Tämän vuoksi tähän on nostettu esiin niitä käytäntöjä, jotka edistivät monialaista työskentelyä ja poistivat sen esteitä. Monialaiseen yhteistyöhön liittyvää lain vaatimaa veloitetta ei aina tiedosteta palveluissa.

LÄHTEET

Haavisto, K. & Kananaja, A. 2017. Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus. Teoksessa: A. Kananaja, M. Lähtinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. p. Helsinki: Tietosanoma.

Helminen, J. (toim.) 2016. Sosiaaliohjaus: lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita.

Helminen, J. (toim.) 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita

Isoherranen, Kaarina. 2012. Uhka vai mahdollisuus: moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsinki: Helsingin yliopisto. Sosiaalietien laitoksen väitösk.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. p. Helsinki: Tietosanoma.

Kymenlaakson monialaisen yhteistyön kehittämissuunnitelman muistiot. Julkaisematon lähde.

L 17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

L 30.12.2010/1326. Terveydenhuoltolaki.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

L 20.3.2015/254. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

Lammintakanen, J., Rissanen, S., Peronmaa-Hanska, E., Joensuu, M. & Ruottu, T. 2016. Johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa: Monialaisen ja ammattiryhmäkohtaisen toiminnan käytännöt ja rakenteet. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:68. [Viitattu 17.4.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3851-9>

Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojeleminen: Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä: Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. [Viitattu 17.4.2019]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen: Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.

Övretveit, John. 1995. Moniammatillisen yhteistyön opas. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutussäätiö.

MONIALAINEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI TERVEYSSOSIAALITYÖSSÄ

*Eija Tiihonen, YTM, johtava sosiaalityöntekijä
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä*

*Kaisu-Leena Raikisto, VTM, johtava sosiaalityöntekijä
Satakunnan sairaanhoitopiiri*

*Anu Ritsilä, YTM, vastaava sosiaalityöntekijä
Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä*

1 SOSIAALISEN TILANTEEN ARVIO OSANA TERVEYSSOSIAALITYÖTÄ

Tarkastelemme terveydenhuollon sosiaalityötä ja sen suhdetta kunnissa tehtävään, sosiaalihuoltolakiin perustuvaan sosiaalityöhön. Käsittelemme aihetta terveydenhuollon sosiaalityössä käytössä olevan Kuntaliiton terveysosiaalityön nimikkeistön mukaisen sosiaalisen tilanteen arvioinnin ja sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin näkökulmasta ja yhdyspinnasta. Samalla kuvaamme terveydenhuollon sosiaalityön sisältöä, verkostoituvaa työtettä ja monialaista palvelutarpeen arviota. Tuomme lisäksi esiin esimerkkejä eri puolella Suomea toteutetuista sosiaalityön rakenteellisista muutoksista ja integroidusta sosiaalityöstä. Terveydenhuollon sosiaalityöstä käytetään myös käsitettä terveysosiaalityö.

Kuntaliiton terveysosiaalityön nimikkeistö (Savolainen 2017) jakaa terveydenhuollon sosiaalityön kolmeen osa-alueeseen: a) sosiaalinen arvio ja suunnittelu, b) sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen sekä c) yhteistyö, koordinointi ja verkostotyö. Nimikkeistö on pohjana erityisesti terveydenhuollon dokumentoinnin avuksi rakenteisessa kirjaamisessa ja samalla se jäsentää sosiaalityön sisältöä terveydenhuollossa ja asiakkaan saamia sosiaalityön palveluita.

Sosiaalisen tilanteen arvio ja suunnitelma on kokonaisarvio asiakkaan elämäntilanteesta ja palveluista, jolla on yhtymäkohtia sosiaalihuoltolain mukaiseen

palvelutarpeen arviointiin. Terveyssoiaalityössä palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan asiakkaan sosiaalisen tilanteen ja toimintakyvyn arviointia sekä sosiaali-, kuntoutus- ja sosiaaliturvapalveluiden kokonaisuutta. Palveluiden tarpeen arviointi on keskeinen työtehtävä terveystoiaalityössä, koska asiakkailla on erilaisia etuuksien ja palveluiden tarpeita. Terveystoiaalityön asiakkuudessa olevilla potilailla on soiaalityön tarpeita, joista osaan vastataan soiaalihuollon palveluin. Terveystoiaalityössä arvioidaan myös muiden hallintoalojen ja viranomaisvastuulla olevien palveluiden tarvetta.

2 TERVEYSSOSIAALITYÖN PAIKKA

Terveystoiaalityötä tehdään toimialueilla, joissa lääke- ja hoitotiede ohjaavat yksikköjen toimintaa ja ajattelumallia. Erityisesti sairaalamaailmassa on vahva lääketieteellinen ja hoitotieteellinen ajattelutapa, jotka haastavat soiaalityön näkökulmaa. Terveystoiaalityön erikoisalajat toki vaikuttavat jokaisella erikoisalalla toteutettaviin soiaalityön painopisteisiin, mutta lähtökohtana terveystoia- ja sairaalahoidon piirissä tapahtuvalla soiaalityöllä on aina ihmisten kokonaisvaltaisen käsityksen luominen sairauden ja soiaalisten tekijöiden yhteyksistä. (Kananoja 2017, 347–352.)

Toiminta terveystoiaalityön toimialueilla on väistämättä vaikuttanut soiaalityön sisältöihin. Terveystoiaalityö onkin saanut alkunsa siitä, että terveystoiaalityössä nähtiin tärkeäksi kiinnittää huomiota enemmän potilaiden elämäntilanteisiin ja kotiutumisen jälkeiseen selviytymiseen. (Sundman 2014, 7.) Terveystoiaalityöntekijä on erikoistunut paitsi soiaalityöhön, myös terveystoiaalityön alueen kysymyksiin. Soiaalityöntekijä tietää sairauksien ja hoidon vaikutuksista ihmisen arjen selviytymiseen sekä tuntee soiaalityön, soiaalityön palveluiden ja kuntoutuksen kentän.

Terveystoiaalityön ja soiaalityön organisaatiot ovat pitkälle kehittyneitä erikoisalajia ja niiden toiminta on haluttu nähdä pitkään erillisinä. Erillisyyttä on myös lainsäädännöllä vahvistettu. Terveystoiaalityö toimii näiden kahden organisaation yhdyspinnalla yhdistäen molempien lainsäädäntöjen näkökulmat. Tämä on tarpeen sairastuneen ihmisen tai perheen asioiden eteenpäin saattamiseksi silloin, kun ihminen ei itse kykene suoriutumaan asioiden hoitamisesta. Oma vakava sairastuminen tai perheenjäsenen sairastuminen sekä siitä kuntoutuminen on prosessi, joka koskettaa aina monia elämäntilanteita – asumista, arjessa selviytymistä, perhe-suhteita, toimeentuloa, fyysisiä ja psyykkisiä voimavaroja. Sairastumisen aiheuttamat muutokset edellyttävät monien asioiden uudelleen järjestämistä ja muotoilemista tai sopeutumista pysyviin muutoksiin. (Ruotsalainen 2003, 111–113, 120.)

Terveyssosiaalityö on kehittynyt terveydenhuollon organisaation sisällä ja terveysosiaalityöntekijän rooli on muuttunut avustavasta, hoivaan keskittyvästä työntekijästä kohti yhteiskunnallista ja sosiaalista tietoa hallitsevaa, itsenäistä asiantuntijaa. (Korpela 2014, 121.) Terveysosiaalityö perustuu moniammatilliselle tiimityölle, jossa sosiaalityöntekijällä on sosiaalityön asiantuntijan rooli. Hän osallistuu terveydenhuollossa myös hoito- ja kuntoutusprosessien suunnitteluun ja kehittämiseen sekä liikkuu rajapinnoilla joustavasti potilaan tarpeiden mukaan verkostoituen tarvittavien tahojen kanssa. (Kananoja 2017, 348–350.)

Terveysosiaalityössä kerääntyy asiakkaasta paljon tietoa. Asiakkaan elämäntilanteesta tehdään laaja-alaista selvitystä ja terveysosiaalityöntekijä vie asiakkaan prosesseja pitkälle, vaikka sosiaalihuoltolain mukaista viranomaistyön asiakkuutta ei välttämättä ole eikä synny asiakkuuden aikana. Terveydenhuollon piirissä on paljon erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, joiden varhainen tunnistaminen on erittäin tärkeitä, etteivät ongelmat pääsisivät kasaantumaan ja näin myös pitkittymään.

Uusissa kuntayhtymissä on lähdetty rohkeasti miettimään myös potilaasta kertyneen päällekkäisen tiedon yhdistämistä terveysosiaalityön ja viranomaistyönä tehtävän sosiaalityön yhdyspinnalla ja samalla katsomaan prosesseja asiakkaan näkökulmasta. Nykyinen lainsäädäntö on lähentänyt sosiaali- ja terveystalvueluita toisiinsa, mikä on myös herättänyt kiinnostusta palveluprosessien uudelleen miettimiseen. Voitaiainko terveysosiaalityön toimesta jo käynnistää joitakin asiakkaan viranomaistoimintaan liittyviä palveluprosesseja ja miten jo asiakkaasta kertynyttä tietoa voitaisiin hyödyntää sosiaalihuollon viranomaistyössä tehtävässä palvelutarpeen arvioinnissa?

3 VERKOSTOITUVA TYÖOTE TERVEYSSOSIAALITYÖSSÄ

Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät toimivat joko perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa. Perusterveydenhuollolla tarkoitetaan kunnan järjestämää väestön terveydentilan seurantaa, terveyden edistämistä ja erilaisia palveluita. Perusterveydenhuollon palvelut tuotetaan kunnan terveyskeskuksissa. Erikoissairaanhoido tarkoittaa erikoisalojen mukaisia tutkimuksia ja hoitoja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.)

Terveydenhuollossa Suomessa työskentelee tällä hetkellä noin tuhat sosiaalityöntekijää, tarkkaa lukumäärä ei ole saatavilla. Terveysosiaalityöntekijät toimivat terveydenhuollon toimipisteissä, sairaalassa osastoilla ja avohoidossa

poliklinikoilla, joiden moniammatillisissa tiimeissä sosiaalityöntekijät ovat mukana. Moniammatillisen tiimien kokoonpano vaihtelee riippuen siitä, onko yksikkö perusterveydenhuollon vai erikoissairaanhoidon yksikössä. Erikoissairaanhoidossa tiimiin kuuluvat lääkäri, sairaanhoitaja ja erityistyöntekijöitä, kuten psykologi, sosiaalityöntekijä, toimintaterapeutti, kuntoutusohjaaja tai fysioterapeutti. Perusterveydenhuollossa erityistyöntekijöiden työpanosta on käytössä vähemmän, vaikkakin kansanterveystyön käynnistämävaiheessa perusterveydenhuollosta ennakoitiin tulevan keskeinen sosiaalityön toimintaympäristö. Joissakin kunnissa kunnan sosiaalihuollon alainen sosiaalityöntekijä toimii terveyskeskuksen sosiaalityöntekijänä. Yksityisen terveydenhuollon piirissä toimivista sosiaalityöntekijöistä ei ole tarkkaa tietoa ja työterveyshuollosta sosiaalityö puuttuu kokonaan. (Kananoja ym. 2010, 277.)

Terveys- ja sosiaalityöhön liittyy laaja yhteistyö eri viranomaisten kanssa sekä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa, että yhteistyön tekeminen terveydenhuollon ulkopuolelle. Moniammatillisessa tiimityössä sosiaalityöntekijä on oman alansa asiantuntija. Tiimityössä sosiaalityöntekijän toimenkuvaan kuuluu konsultointi terveydenhuollon muille ammattilaisille. Yhteistyö ulottuu terveydenhuollon organisaation ulkopuolelle sosiaalihuollon, vakuutusjärjestelmän, kuntoutuspalveluiden, työvoimahallinnon sekä järjestöjen toimijoihin. Verkostotyö, koordinointi ja yhteistyö ovat keskeisiä tehtäviä terveys- ja sosiaalityössä. Tämä yhdistää eri toimijoita potilaiden asioiden hoitamiseksi sekä edistää yhteistyötä siten, että toimenpiteet tukevat toisiaan. Tähän kuuluu myös lakisääteisten ilmoituksien tekeminen. (Havukainen ym. 2007, 352; Kananoja 2017, 352.)

3.1 Terveys- ja sosiaalityö

Terveyden- ja sosiaalityöllä tarkoitetaan terveydenhuollossa tapahtuvaa sosiaalityötä, jossa sosiaalityöntekijä turvaa potilaille heille kuuluvan sosiaaliturvan ja siihen liittyvän oikea-aikaisen ohjauksen, neuvonnan ja tuen (Metteri 2014, 298). Terveyden- ja sosiaalityöntekijälle on ominaista kokonaisvaltainen työote. Työskentelyn pohjana toimii laajan sosiaaliturvan, palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan toimintaa koskeva tietämys sekä yhteistyö erilaisten viranomaisverkostojen ja asiakkaan verkostojen kanssa. (Metteri 2014, 301; McLaughlin 2016, 145.)

Tuula Heinonen ja Lea Spearman (2001, 88–89) ovat kuvanneet terveydenhuollon sosiaalityötä terveys- ja sosiaalityön potilastyön tavoitteiden kautta: auttaa potilasta ohjauksen, tuen ja informaation avulla tekemään valintoja ja päätöksiä sekä koota verkostot ja koordinoita tarvittavat palvelut. Keskeistä terveys- ja sosiaalityössä on erilaisten näkökulmien etsiminen ja esittäminen potilaille ja henkilökunnalle.

Tämä edellyttää terveysosiaalityöntekijältä elämäntilanteisiin liittyvien riskien, puutteiden ja ongelmien ehkäisyyn ja ratkaisemiseen kehitettyjen toimintamallien, palvelujärjestelmien ja niihin liittyvien lainsäädännön tuntemista ja yhteensovittamista kansalaisten oikeuksiin erilaisiin etuuksiin, palveluihin ja tukeen. (Kempainen 2006, 258; Kananoja ym. 2007, 194.)

Terveysosiaalityössä kerääntyy paljon tietoa eri sairausryhmien oireista ja sairauden kulusta. Terveysosiaalityön asiantuntijuus pohjaakin ihmisen kokonaisnäkemykseen sairauden ja sosiaalisten tekijöiden yhteyksistä. Terveysosiaalityön tehtävänä on vaikuttaa yksilön ja perheen elämäntilanteeseen siten, että sairaudesta huolimatta taloudellinen toimeentulo, sosiaalinen suoriutuminen ja yhteiskunnallinen osallistuminen jatkuisivat mahdollisemman häiriöttömästi. (Linden 1999, 55.) Sosiaalityöntekijä voi olla informoija, selvittelijä, vireille laittaja, koordinaattori ja suunnittelija (Talentia 2007, 1).

Terveydenhuollon sosiaalityöhön on vaikuttanut kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus (International Classification of Functioning, Disability and Health, ICF). ICF:n avulla pyritään kuvaamaan ihmisen toimintakykyä ja toimintarajoitteita monitasoisesti. Toimintakyky on yksilön ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta muodostuva vuorovaikutuksellinen ja dynaaminen tila. Toimintakyky koostuu biopsykososiaalisesta kokonaisuudesta, jonka ulottuvuuksiin kuuluvat kehon toiminnot, aktiivisuus ja osallistuminen. Näiden lisäksi suorituksia voidaan tarkastella bio-, psyko-, ja sosio-osuuksissa. (Havukainen ym. 2007, 15–16.) Biolääketieteelliset tekijät liittyvät kehon rakenteeseen ja toimintaan. Psykologiset tekijät vaikuttavat yksilön kokemukseen ja ymmärrykseen sairastamisen merkityksistä ja vaikuttavat mm. motivaatioon. Sosiaaliset tekijät liittyvät osallisuuteen ja sosiaaliturvaan ja –palveluihin, jotka edistävät toipumista tai sairauden/vamman kanssa elämistä.

ICF-luokitus pyrkii saamaan esille myös toimintakyvyn edellytyksiä, ei pelkästään toimintakyvyn rajoitteita. Päivi Topo (2016) näkee ICF:n suurimman annin tulevan toimintakyvyn ja toimintarajoitteiden kontekstuaalisessa tarkastelussa yhdessä perinteisen lääketieteellisen tarkastelun kanssa. Kontekstuaalisessa tarkastelussa toimintakyvyn rajoitteet vaihtelevat kussakin kontekstissa.

Terveydenhuollossa on paljon asiakkaita, jotka eivät itse kykene tekemään päätöksiä omasta tilanteestaan ja tuen tarpeestaan. Äkillisissä vakavan sairastumisen ja vammautumisen tilanteissa yksilön ja läheisten elämäntilanne saattaa kriisiytyä, esimerkiksi onnettomuuden yhteydessä. Myös pitkäaikaissairauksissa mahdollisesti etenevä sairaus voi uuvuttaa yksilön ja läheiset. Nämä tilanteet saattavat johtaa siihen, ettei yksilöllä ja perheellä ole voimavaroja etsiä ja löytää tietoa tarvitse-

mastaan sosiaaliturvasta ja -palveluista. Muita tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi toimintakykyä alentavat neurologiset sairaudet, mielialahäiriöt, psykoosisairaudet (aloitekyvyttömyys), sekavuus ja aggressiivisuus, pitkät eläkeprosessit, saattohoito-tilanteet, vaikea sairaus lapsiperheessä, kehitysvamman ja somaattisten sairauden yhdistelmä. Sairastumiseen liittyy usein myös taloudellisen tilanteen heikentyminen ja siihen liittyvä stressi. Työskentelyssä korostuukin huolenpitosuhde, joka Juhilan (2006, 180) mukaan vaatii erityistä kunnioitusta ja sensitiivisyyttä.

Sosiaalityöntekijän kanssa on mahdollista keskustella yleisesti omasta tai lapsen elämäntilanteesta, sairastumisen tai vammautumisen aiheuttamista muutoksista sekä saada yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa sekä tarvittaessa apua palveluiden saattamiseksi alkuun. (Vanhala 2015, 6.) Erityisesti lasten- ja nuorten yksiköissä työskentely perustuu vanhemmuuden ja vanhempien kanssa tehtävään psykososiaaliseen työhön. Keskustelu voi pitää sisällään sairastumiseen ja kuntoutukseen liittyvien tunteiden läpikäymistä muuttuneessa elämäntilanteessa sekä motivointia, vahvistamista ja sitouttamista tuleviin suunnitelmiin.

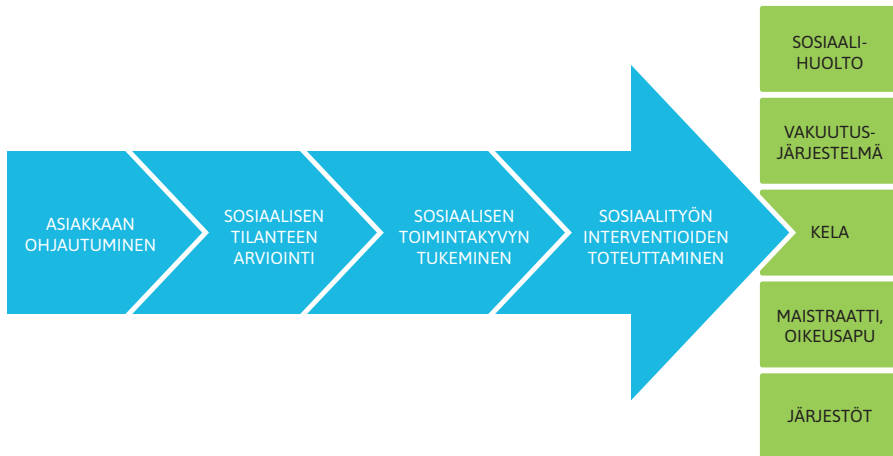
Kunnan sosiaalitoimen työhön verrattuna terveysosiaalityö on itsenäisempää verkostotyöskentelyä, jossa konsultoidaan viranomaisia ja etsitään potilaskoh- taista relevanttia tietoa. Kunnan sosiaalityöhön liittyviä hallinnollisia päätöksiä ei terveysosiaalityössä tehdä, mutta sen sijaan erilaiset terveysosiaalityöntekijän kannanotot, selvitykset ja tutkimukset potilaan tilanteeseen liittyen vaikuttavat moniammatillisen työryhmän kannanottoihin ja ovat hyödynnettävissä muiden organisaatioiden sosiaaliturvaa koskevassa päätöksenteossa. (Metteri 2014, 302.)

3.2 Terveysosiaalityön prosessi

Terveydenhuollossa tehdään tutkimuksia sairauteen liittyen ja tehdään hoidon tarpeen arviointia sekä annetaan hoitoa ja kuntoutusta. Asiakas on biofysis- sosiaalinen olento ja aina ei ole helppo erottaa sitä, mistä oireet johtuvat. Ter- veydenhuollossa toimii useamman ammattikunnan asiantuntijoita, jotka ovat edesauttamassa hoidon tarpeen arvioinnissa sekä jatkohoidon ja kuntoutuksen suunnittelussa moniammatillisesti.

Asiakas ohjautuu terveysosiaalityöntekijän luokse yhteydenottopyynnön tai palvelupyynnön kautta (Kuvio 1). Palvelupyyntö tulee terveysosiaalityöhön useim- miten suoraan hoitotyön tiimiltä, mutta myös omaiset ja ja potilas itse voivat ottaa terveysosiaalityöntekijään yhteyttä suoraan. Yhteydenottokäytännöt on yksiköittäin sovittu ja palvelupyynnot voivat tulla moniammatillisen tiimin kautta, puhelimitse tai palvelupyynnönä kirjallisena lähetteenä. Kun palvelupyyntö on

vastaanotettu, sosiaalityöntekijä arvioi pyynnön kiireellisyyttä ja tarpeellisuutta. Aina asiakkuutta ei synny ja sosiaalityöntekijä voi kääntää asian suoraan jollekin muulle terveydenhuollon työntekijälle tai kunnan sosiaalihuollon viranomaiselle. Terveydenhuollossa myös konsultoidaan sosiaalityöntekijää sosiaaliturvaan ja palvelujärjestelmään liittyvistä asioista.



Kuvio 1. Terveysosiaalityön prosessi.

Työntekijä varaa asiakkaalle ajan ja tapaa asiakkaan yksin tai yhdessä terveydenhuollon työntekijän kanssa. Erikoissairaanhoidon somaattisten sairauksien osastoilla on yleistä, että sosiaalityöntekijä menee tapaamaan asiakasta osastolle, jossa asiakas on. Usein tavataan myös läheisiä. Terveysosiaalityön asiakkuus alkaa usein sosiaalisen tilanteen arvioinnilla, ellei palvelupyyntö ole selkeä yksittäinen asia tai asiakas ole asioinut jo aikaisemmin sosiaalityöntekijän kanssa.

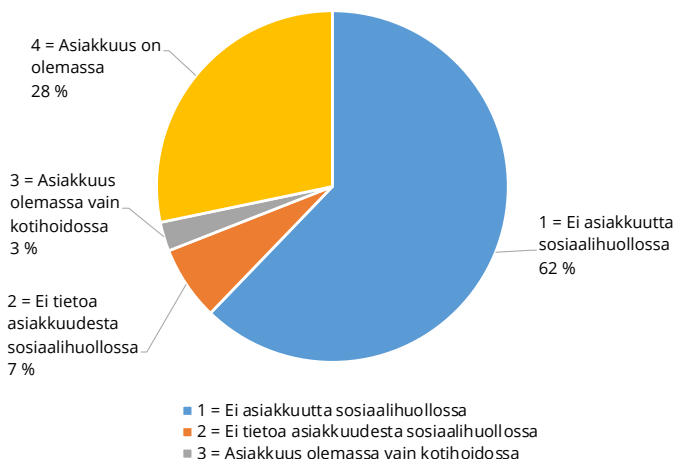
Terveysosiaalityöntekijä kirjaa terveydenhuollon potilastietojärjestelmään sosiaalityön ammatilliselle näkymälle tai psykiatriassa erityissuojatuille ammatilliselle näkymälle. Ensitapaamisen yhteydessä tehdään sosiaalisen tilanteen arviointia potilaan kanssa ja sen apuna voi käyttää erilaisia lomakkeita, kuten sosiaalityön selvityslomakkeet ja toimintakykykartoituslomakkeet, joita on paikallisesti käytössä tai tehty itse oman työn helpottamiseksi. Työntekijän oman arvioinnin ja ammattiryhmien kirjauksien perusteella tehdään asiakkaan kanssa yhdessä suunnitelma ja arvio, miten edetään asiakkaan asioissa, mitä laitetaan vireille ja missä asiakas tarvitsee apua. Sosiaalityöntekijä avustaa tarvittaessa asiakasta konkreettisesti. Käytännön avustaminen on monelle tärkeätä, koska palvelujärjestelmät ja yhteiskunnan tukijärjestelmät ovat monelle vaikeaselkoisia. Lisäksi oma toimintakyky saattaa olla heikko.

Terveyssosiaalityöntekijän jatkokyöskentelyyn kuuluu viedä asiakkaan sosiaalinen tilanne tarvittaessa tiimiin, jossa yhdessä mietitään kokonaisuuden eteenpäin viemistä. Tarvittaessa terveyssosiaalityöntekijä vie asiaa itse eteenpäin asiakkaan kanssa (esim. ammatillinen kuntoutus) sekä osallistuu asiakkaan hoitoneuvotteluihin, kun hänelle tehdään terveydenhuollon yhteistä hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa. Sosiaalihuollon palveluiden osalta terveyssosiaalityöntekijä laittaa vireille tarvittavat sosiaalipalvelut ja kutsuu sosiaalihuollon omatyöntekijän asiakkaan verkostoon palveluiden aloittamiseksi (SHL 35§). Yhteistyökäytännöt ovat kuitenkin vielä jokseenkin hiomattomia terveyssosiaalityön ja sosiaalihuollon viranomaistoiminnan sosiaalityön kanssa.

Nykyisessä tilanteessa terveyssosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä alueen sosiaalityöhön joko puhelimitse tai virallisina ilmoituksina. Käytäntöjä määrää se, miten yhteistyökäytännöt ovat sovittu eri toimijoiden kanssa sekä asiakkaan palvelujen tarpeen kiireellisyys. Yhdyspinta on olemassa alueen sosiaalityön kanssa. Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin tekoa voitaisiin sujuvoittaa siirryttäessä terveyssosiaalityöstä siten, että tehdään yhteistä palvelutarpeen arviointia alueen sosiaalityön kanssa. Joitakin käytäntöjä tästä on jo olemassa. Näistä kerrotaan tarkemmin tuonnempana.

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin terveyssosiaalityössä seurattiin sitä, kuinka suurella osalla potilaista on ollut aikaisemmin asiakkuus kunnan sosiaalihuollossa: onko asiakkuus alkanut terveyssosiaalityössä vai onko asiakkaan asioissa jo mukana muita sosiaalihuollon työntekijöitä. Haluttiin selvittää, kuinka moni asiakkaista on niin sanottuja yhteisasiakkuudessa olevia sekä mihin asiakkuus siirtyy terveyssosiaalityön asiakkuuden jälkeen. Alla olevat kuviot esittävät Etelä-Pohjanmaalla tehtyä kahden viikon asiakasseurantaa. Nämä kertovat myös omalta osaltaan sitä, millaisia asiakkaita terveyssosiaalityön piirissä on. (Kuvio 2).

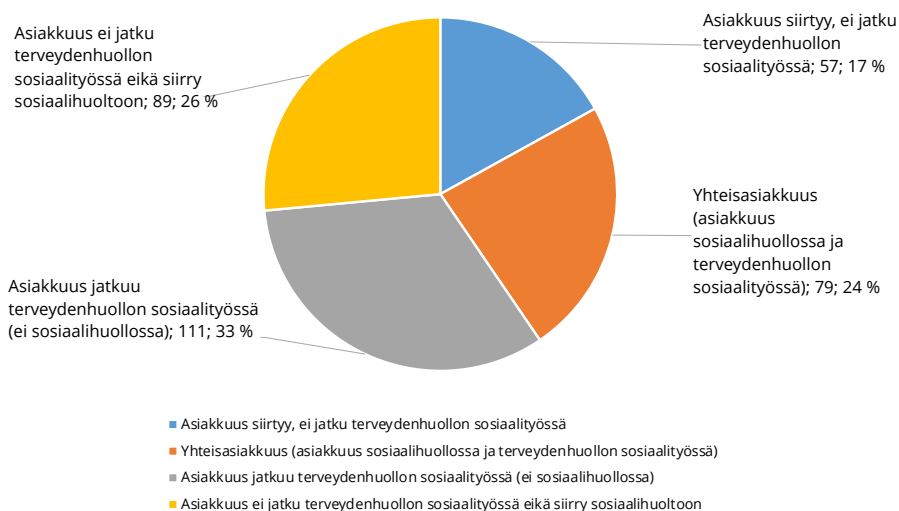
Asiakkuus ennen terveydenhuollon sosiaalityöntekijän vastaanottoa



Kuvio 2. Asiakkuus ennen käyntiä terveysosiaalityössä.

Yli 60 prosentilla asiakkaista ei ollut sosiaalihuollon asiakkuutta ennen terveysosiaalityön asiakkuutta ja hieman alle 30 prosentilla asiakkuus oli. Terveysosiaalityöntekijän kontaktin jälkeen yhteisasiakkuus sosiaalihuoltoon syntyi 24 prosentilla asiakkaista. Asiakkuus jatkui terveysosiaalityössä, mutta ei sosiaalihuollossa 33 prosentilla (Kuvio 3).

Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityöntekijän kontaktin jälkeen



Kuvio 3. Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityöntekijän kontaktin jälkeen.

Selvitys tehtiin sekä somatiikan että osin psykiatrian yksiköissä keväällä 2019 (Pajula 2019). Syksyllä 2018 Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä Essotessa kuukauden ajan toteutetun asiakasseurannan tulokset ovat samansuuntaisia. Seuranta toteutettiin somatiikan alueella. Yhteisasiakkuuksissa sosiaalihuollon kanssa korostuivat vammaispalvelulain mukaiset etuudet ja omaishoito. Essoten somatiikan sosiaalityöntekijät kuvasivat seurannassa sanallisesti asiakaskäyntien sisältöjä. Niillä asiakkailla, joilla ei terveystalouden kontaktin aikana ollut tai ei muodostunut kontaktia sosiaalihuoltoon, työskentely painottui laaja-alaiseen palveluiden ja tukien tarpeen ja oikeuksien arviointiin: Kelan sairausetuudet, työttömyysturva, eläketurva, vakuutusurva, edunvalvonta. Tavoitteena on ehkäisevä työote etenkin etenevissä pitkäaikaissairauksissa (Essote 2019).

Essoten somatiikan sosiaalityön asiakkuuskuvauksissa korostui vahva psykososiaalinen ja moniammatillinen työote. Esimerkkinä kuvattiin saattohoitotilanteita ja työikäisten vaikeita eteneviä neurologisia sairauksia. Kirurgian erikoisalalla kuvattiin yllättäviä, vaikeita tapaturmatilanteita, joista seuraa huomattavia fyysisiä, neuropsykiatrisia, psyykkisiä ja sosiaalisia muutoksia ja haittoja. Jokaisella erikoisalalla kohdataan kuormittavia elämäntilanteita, joissa joku perheenjäsenistä sairastuu tai vammautuu (Essote 2019).

Terveystalouden työntekijä voi hoitosuhteen jatkuessa jäädä koordinoimaan yhteen eri viranomaisten yhteistyötä sekä palveluiden tuottajien yhteistyötä. Potilaan omatyöntekijän kanssa voidaan sopia työnjaosta, mitä asioita terveystalouden työntekijä vielä jatkaa potilaan kanssa. Terveystalouden työntekijän asiantuntijuuteen liittyy vahva kuntoutusosaaminen ja terveystalouden työntekijä onkin mukana monissa kuntoutukseen liittyvissä prosesseissa terveydenhuollossa sekä somatiikan että psykiatrian asiakkaiden osalta. Näissä asioissa terveystalouden työntekijän on luontevaa jäädä vielä hoitamaan potilaan asioita yhteistyössä potilaan omatyöntekijän kanssa. Terveystalouden työntekijä monesti myös hoitaa viranomaisyhteistyötä ja tiedottaa sosiaalihuollon työntekijälle asiakkaiden tarpeista ja hoidollisista suunnitelmista.

Erikoissairaanhoidossa on luontevaa koordinoita eri palvelujen tuottajien yhteistyötä erityisesti silloin, jos potilaan palvelut koostuvat monista terveys- ja sosiaalihuollon palveluista sekä kolmannen sektorin palveluista. Välillä potilaan tarpeisiin vastataan pääosin terveydenhuollon palveluin ja sosiaalihuollon palveluiden tarve on vähäisempi. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 126–128). Tällöin on terveystalouden työntekijän helppo olla mukana potilaan asioissa, koska he ovat mukana terveydenhuollon prosesseissa ja kirjaavat asiakkaiden tietoja samaan järjestelmään. Sosiaalihuollon asiakkuus voi olla myös lyhytaikaista tai asiakkuutta

ei synny olleenkaan silloin kun jos sosiaalihuollossa ei ole tarjota asiakkaan tarpeita vastaavia palveluita tai sosiaalihuollossa katsotaan, ettei asiakkaan sosiaalinen tilanne täytä palvelujen saannin kriteereitä.

Asiakkuus terveysosiaalityössä saattaa kestää vuosia tai päättyä ensimmäiseen tapaamiseen riippuen palvelupyynnöstä ja sosiaalityöntekijän arvioinnista. Esimerkiksi taloudelliseen tilanteeseen liittyvät kartoitukset ja ohjaukset voivat jäädä yhteen tapaamiseen. Terveysosiaalityöntekijä hoitaa asiakastapaamisissa kiireiset asiat yhdessä asiakkaan kanssa ja ohjaa asiakasta toimimaan jatkossa itsenäisesti. Asiakkuus voi päättyä myös asiakkuuden siirtymiseen sosiaalihuollon palveluihin ja omatyöntekijän nimeämiseen alueen sosiaalityöhön. Terveysosiaalityöntekijä on mukana vielä nivelvaiheessa asiakkuuden siirtymistilanteessa.

4 MONIALAINEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI TERVEYDENHUOLLOSSA

Terveysosiaalityötä ohjaa sosiaalihuoltolaki samoin kuten muutakin sosiaalityötä. Terveysosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuus sekä sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. (L 30.12.2014/ 1301.)

Terveysosiaalityö toimii terveydenhuollon rakenteissa moniammatillisesti tuoden terveydenhuollon työntekijöiden kanssa tehtävään yhteistyöhön mukaan oman ammatillisen osaamisensa. Moniammatillisuuden kautta asiakkaan hoidon kokonaisuuteen tulee mukaan useita tiedon ja osaamisen näkökulmia. Terveysosiaalityöntekijät toimivat moniammatillisissa tiimeissä ja keskeistä tiimeille on tiedon kokoaminen yhteen ja sen prosessointi, jotta lopputuloksena olisi mahdollisimman kokonaisvaltainen näkemys käsiteltävästä asiasta. (Isoherranen 2008, 29–34.) Niemelä (1985, 8) ja Metteri (1996, 146) ovatkin todenneet, että mikään ammattiryhmä ei kykene hallitsemaan ja monopolisoimaan niin suurta määrää tietoa, että se voisi suorittaa yksinään laajentuvat tehtävät sairaalassa.

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltoon kuuluva keskeinen palvelutehtävä. (Katso Jutta Paavolan ja Markku Hallikaisen luku palvelutarpeen arvioinnin prosessista tässä teoksessa). Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalihuoltolain mukaan virkasuhteinen sosiaalihuollon työntekijä, jonka kelpoisuus on erikseen määritelty. Palvelutarpeen arvio tulee tehdä siinä laajuudessa, kun sen on tarpeellista. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnissa tulee olla käytettävissä riittävästi

asiantuntemusta ja osaamista sekä asiakkaan oma kokemus tuen tarpeestaan. Terveyssofiaalityössä tehdään sosiaalisen tilanteen arviointia ja suunnitelmaa sekä palveluiden tarpeen arviointia sosiaalisen tilanteen arvioinnin yhteydessä. Terveyssofiaalityössä yhdeksi päätehtäväksi on määritelty potilaan sosiaalisen tilanteen arviointi ja sen perusteella tarvittavien toimenpiteiden suunnittelu. (Kananoja 2017, 351.)

Terveyssofiaalityössä tehtävä sosiaalisen tilanteen arviointi on kokonaiselvitys asiakkaan elämäntilanteesta, jossa asiakkaan elämäntilannetta käydään läpi arjen osa-alueiden kautta, esimerkiksi sosiaalinen tilanne, asiakkuus hoidossa, perhe, asuminen, arjessa selviytyminen, työ, koulutus, harrastukset, päihteet, taloudellinen tilanne, sosiaaliturva ja sosiaalipalvelut. Sosiaalisen tilanteen arviointi voidaan tehdä suppeana, laajana tai tutkimuksena. Suppeata sosiaalisen tilanteen arviota voidaan tehdä esimerkiksi keskittyen joihinkin osa-alueisiin, vaikka kuntoutusta suunniteltaessa. Laajassa sosiaalisen tilanteen arvioissa selvitetään asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti esimerkiksi monisairaana perheen tilanteessa eri elämän osa-alueiden kautta. Tutkimus tuottaa syvempää ymmärrystä asiakkaan tilanteesta siinä kontekstissa, missä se on määritelty, kuten perheessä. Sosiaalisen tilanteen arviointia tehdään siinä laajuudessa, missä se on tarpeen ja sen laajuutta määrittää palvelupyyntö tai asiakas itse.

Sosiaalisen tilanteen arvioinnissa sofiiaalityöntekijä voi saada ajankohtaista lisätietoa lääkäreiltä ja hoitajilta potilaan hoitoon ja lääkitykseen liittyvistä asioista. Sosiaalista tilanteen arviointia tehdessään sofiiaalityöntekijä pyrkii muodostamaan asiakkaan tilanteesta kokonaiskuvan yhdistäen siihen terveydentilaan ja toimintakykyyn liittyvät asiat. Näiden pohjalta terveyssofiiaalityöntekijä ja asiakas tekevät suunnitelman jatkosta, miten asiakkaan sosiaalinen suoriutuminen ja toimintakyvyn tukeminen mahdollistuisivat jatkossa.

Terveydenhuollon sofiiaalityössä sosiaalisen tilanteen arviointi ei ole irrallinen kokonaisuus hoitotyön prosessista, vaan tietoa käytetään hyväksi asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnittelussa. Hoitoprosessiin voi kuulua esimerkiksi sofiiaalityöntekijän selvitys osana työkykyarviointia tai perhetutkimus osana lastenpsykiatrista hoitoa. Lisäksi palveluiden ja tukitoimien oikea-aikaisuutta mietitään esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen suunnittelussa tai sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Sosiaalisen ulottuvuuden esillä pitäminen hoidollisen prosessin osana kuuluu laadukkaaseen hoitoon ja kuntoutukseen. Sofiiaalityöntekijän palvelu- ja etuusjärjestelmän tuntemus, asiantuntemus palveluiden koordinoimisesta sekä tieto potilaan arkielämän ehdoista tuovat hyvää lisätietoa asiakkaan hoidon, jatkohoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun. (Havukainen 1998, 8–10.)

Terveyssosiaalityö ei sulje pois sosiaalityön asiantuntijuuden hyödyntämistä yksilökeskeisessä asiakastyössä, jossa asiakkaan kanssa tehdään suunnitelmat myös jatkotyöskentelystä. Asiakkuus terveyssosiaalityöntekijän luona voi jatkua tai on mahdollista, että asiakkaan asiat hoituvat jossain muussa palvelussa tai hoidon piirissä paremmin. Terveyssosiaalityöntekijä tunnistaa tilanteet, milloin on tarpeen tehdä yhteistyötä alueen sosiaalityön kanssa sekä koota tarvittavat verkostot asiakkaan asioiden ja prosessien eteenpäin saattamiseksi. (Metteri 2018, 4.)

4.1 Erityisen tuen tarpeita

Terveyssosiaalityöntekijän luokse ohjautuvat monesti erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. (Katso Marianne Kuorelahden ja Sinikka Volannon luku erityisen tuen tarpeen määrittelystä tässä teoksessa). Isonokari-Mannelin (2018, 42–43) tutkimuksessa erityisen tuen tarve terveyssosiaalityössä näyttäytyi siten, että he olivat henkilöitä, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Erityisen tuen tarve ei ole sidottu tiettyyn diagnoosiin tai vammaan, vaan sillä tarkoitetaan ihmistä, jonka toimintakyky on heikentynyt usean vamman tai sairauden vuoksi. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 26.) Sosiaalityön asiakkuuteen ohjaudutaan usein terveyttä heikentävien ja toipumista estävien sosiaalisten tekijöiden parantamiseksi ja sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseksi (Metteri 2018,4).

Terveydenhuollossa on mahdollisuus tunnistaa erityisen tuen tarpeessa olevat henkilöt varhaisessa vaiheessa. Terveyssosiaalityössä kohdataan monesti toimintakyvyltään heikossa asemassa olevia asiakkaita ja perheitä, jotka ovat uupuneita ja vaikeissa elämäntilanteissa. Asiakkaat voivat olla kykenemättömiä viemään omia asioitaan eteenpäin sairaudestaan johtuen ja ovat väsyneitä tai eivät tiedä heille kuuluvista sosiaaliturvaetuuksista tai -palveluista. Sosiaaliturva- ja vakuutusjärjestelmä ovat vaikeaselkoisia sekä palveluiden kenttä on pirstaleinen.

Erityisen tuen tarvetta syntyy myös sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnoilla liikuttaessa, jolloin kokonaisuuskuva asiakkaan tilanteesta saattaa hämärtyä ja prosessi kangertaa. Näissä tilanteissa asiakkaalla saattaa olla vaikeuksia saada palveluja sekä sosiaali- että terveydenhuollon sektorilta. Palvelujärjestelmän hahmottaminen vaikeutuu silloin, kun asiakas on äkillisesti sairastunut tai vammautunut. Terveyssosiaalityössä voidaan hyödyntää moniammatillisen tiimin asiantuntijuutta. On tärkeää, että näissä äkillisissä kriisitilanteissa sosiaalisen tilanteen arviointi ja palvelutarpeen arviointi tehdään oikea-aikaisesti. Sillä pyritään ehkäisemään tilanteen vaikeutumista ja ongelmien kasautumista pitkäaikaisemmin.

4.2 Terveyssoiaalityön moninaisuutta

Terveyssoiaalityössä tehdään myös työkyky- ja eläkeselvityksiä, perhetutkimuksia ja -kartoituksia (ks. Kuvio 1). Asiakkaan sosiaalisen tilanteen arviointia varten tehdään kotikäyntejä lääkärin, sairaanhoitajan ja toimintaterapeutin tai kuntoutusohjaajan kanssa. Arvioinneissa käytetään apuna myös lomakkeita ja menetelmiä. Terveyssoiaalityössä ei ole käytössä yhtenäistä omaa lomakepohjaa. Käytössä ovat mm. Kykyviisari, Audit-testi, verkostokartta, sukupuoli, raskauden aikainen vanhemman ja syntyvän lapsen vuorovaikutusta tukeva haastattelu, vanhemmuuden roolikartta, elämänjanatyöskentely, koettu yksinäisyys, CES-D (The Center for Epimologic Studies Depression Scale) sekä joissakin yksiköissä on kehitetty oman työn helpottamiseksi erilaisia lomakkeita sosiaalisen tilanteen arvioimiseen.

Terveyssoiaalityössä tehdään sekä ehkäisevää että korjaavaa työtä erilaisissa palvelujen tarpeessa olevien potilaiden ja heidän verkostojensa kanssa. Työtä tehdään sekä ehkäisten psykososiaalisten ongelmien kasautumista, että korjaten jo olemassa olevia erilaisia sosiaalisia ongelmia. Sosiaalisen tilanteen arvio tehdään yhdessä asiakkaan kanssa (vrt. palvelutarpeen arviointi) tai lähiomaisten kanssa yhdessä, jos siihen on potilaan lupa tai lääkärin kannanotto toimintakyvystä. Läheisten rooli on tärkeä asiakkaan arjenhallinnan, itsestä huolehtimisen ja sosiaalipalveluiden tarpeen sanoittamiseksi.

Sosiaalihuoltolaissa korostuu moniammatillinen palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos asiakkaan tilanne tai palveluiden tarpeen arviointi niin edellyttää, tulee palvelutarpeen arviointi tehdä yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa ja sovittaa ne yhdeksi kokonaisuudeksi. (L 30.12.2014/1301, 41§). Tämä on yhdyspinta terveyssoiaalityöhön, josta asiakuudet on voitu ohjata kunnan sosiaalihuollon piiriin. Lisäksi taustalla on voinut olla jo pitkä asiakassuhde terveyssoiaalityöhön, joten asiakkaan tai potilaan kokonaistilanne tunnetaan hyvin ja siitä on kertynyt laajasti tietoa.

Metterin (2018, 4) näkemyksen mukaan sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi voitaisiin tarvittaessa aloittaa jo terveydenhuollon soiaalityössä. Tästä on olemassa myös kokeiluja, joita esitellään seuraavassa alaluvussa. Terveyssoiaalityössä kerääntyy paljon tietoa asiakkaasta ja asiakkaan tilanteesta ja tätä kertynyttä tietoa voitaisiin hyödyntää sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa, jotta asiakkaan palveluprosessit olisivat jouhevia ja

oikea-aikaisia. Terveyssoseaalityössä kaikki sosiaalityöntekijät eivät ole viroissa ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslainsäädäntö asettaa haasteita sille, kuka voi hoitaa asiakkaan viranomaistoimintaan kuuluvaa sosiaalityötä sekä siihen kuuluvia palveluprosesseja.

5 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI JA PÄÄTÖKSENTEKO TERVEYDENHUOLLOSSA

Terveyssoseaalityössä ei perinteisesti ole tehty sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia, koska palvelurakenteet eivät ole tätä mahdollistaneet. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut on järjestetty kuntien toimesta. Terveyssoseaalityössä tehtyä sosiaalisen tilanteen arviointia on kuitenkin hyödynnetty kunnan sosiaalityössä. Kuten kuvio 1 kertoo, terveydenhuollossa palvelutarpeen arviointi voi olla myös muuta kuin sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen arviointia. Kuvioissa 2 ja 3 näemme, että kaikki terveyssoseaalityön asiakkaat eivät ole sosiaalihuollon asiakkaita, eivätkä tarvitse sosiaalihuollon palveluita.

Tärkein tieto, mitä terveydenhuollon sosiaalityössä tehdystä arviosta voidaan välittää sosiaalihuoltoon, on sairauden tai vamman vaikutus kykyyn selviytyä arjen toiminnoissa, asumisessa, opiskelussa, työssä, vanhempana ja millaisella tuella sosiaalisen tilanteen kuormitus ja elämäntilanne helpottaisi. Tärkeä tieto on myös se, miten pitkään tuen tarpeen arvioidaan kestävän ja mikä on kuntoutuussuunnitelman tavoite tai sairauden ennuste.

Parhaimmillaan terveydenhuollossa aloitettu sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi sujuvoittaa asiakkaan hoito-, kuntoutus- ja palveluprosessia. On tärkeää pohtia, kuinka tämä arviointi voidaan hyödyntää sosiaalityössä siten, että se vähentää päällekkäistä työtä ja yhdistää asiakastiedot palvelukokonaisuudeksi. Pohdinta on tullut ajankohtaiseksi viime vuosina sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteellisten muutosten ja lainsäädännön uudistuksien vuoksi. Joissakin osissa Suomea on siirretty palveluiden järjestäminen maakunnan vastuulle. Muutamissa maakunnan kattavissa organisaatioissa on sosiaalityön prosessia alettu yhtenäistää palvelutarpeen arvioinnin kautta. Sosiaalihuoltolaki uudistui vuonna 2015 ja sosiaalihuolto- sekä terveydenhuoltolakeihin tehtiin muutoksia vuonna 2016 koskien sosiaalipäivystyksen järjestämistä, tehtäviä ja yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa (L 30.12.2014/ 1301). Nämä uudistukset loivat myös tarvetta tarkastella sosiaalityön sisäisiä yhdyspintoja.

Tarkastelemme rakenteellista muutosta kahden kokeilun avulla: sosiaalipäivystyksen toteuttaminen yhteispäivystyksessä ja terveyssofiaalityön muuttaminen Helsingin kaupungin psykiatria- ja päihdepalveluissa.

5.1 Maakunnallistuvan sosiaalipäivystyksen kokeilut

Sosiaalipäivystyksen järjestämisestä vastaavat yhteistyössä sairaanhoitopiiri- en kanssa ne kunnat, joiden alueella terveydenhuollon yksiköt sijaitsevat (HE 224/2016.) Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen Kuntainfon (11/2018) mukaan päivystysuudistuksessa on keskeistä huomioida koko sosiaalityön kokonaisuus, mikä tarkoittaa terveyssofiaalityön sekä -ohjauksen sovittamista nykyistä paremmin sekä päivystykselliseen työskentelyyn että kunnan sosiaalitoimessa toteutettavaan työhön. Jokaisen sosiaalipäivystyksen käytössä on oltava kuntaan tai kuntayhtymään virkasuhteinen sosiaalityöntekijä, jolla on laajat oikeudet päätösten tekemiseen.

Sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien järjestämistä siten, että henkilön tarvitsema turva ja huolenpito voidaan antaa erilaisissa sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa vuorokauden ajasta riippumatta (Kuntainfo 11/2018). Kaikissa maakunnissa ei ole sosiaalipäivystystä, vaan monesti kunta hoitaa palvelun omalta osaltaan tai yhteistyössä naapurikuntien kanssa. (Puustinen-Korhonen 2018, 7.)

Vuosina 2016–2018 kokeiltiin kahdeksan maakunnan alueella sosiaalipäivystyksen järjestämistä terveydenhuollon yhteispäivystyksessä. Kehittämistyö erilaisissa piloteissa koski sosiaalipäivystyksen ja yhteispäivystyksen yhteistä työmallia. Kokeilujen perusteella havaittiin, että yhteinen keskustelu sosiaalipäivystyksen ja terveydenhuollon kesken on tärkeää, jotta terveydenhuollon ammattilaisten ymmärrys sosiaalipäivystyksen tehtävistä kasvaa. Ymmärrys siitä, että rajapinnat sosiaalityön eri toimijoiden kesken vaativat selkiinnyttämistä, jotta ei tehdä päällekkäistä työtä, lisääntyi. Tarvitaan täsmennystä siitä, mikä on kiireellistä virka-aikaista sosiaalityötä, mikä on sosiaalipäivystyksen työtä ja mikä päivystyksen terveyssofiaalityötä. Pilotoinneissa havaittiin, että yhteispäivystyksessä kohdattu asiakaskunta poikkeaa siitä, joka kohdataan muualla sosiaalipäivystyksen työssä. Tämä vaikuttaa työn sisältöön ja vaatimuksiin. (Puustinen-Korhonen 2018, 4.)

Satakunnassa kunnat vastaavat omalla toiminnallaan virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä ja Porin yhteistoiminta-alueen sosiaalipäivystys vastaa virka-ajan ulkopuolisesta sosiaalipäivystyksestä. Satakunnan sairaanhoitopiirin yhteispäi-

vystyksessä järjestettiin kahden vuoden pituinen (2017–2019) sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön kokeilu, jonka jälkeen toiminta on vakinaistettu. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön pilotointi terveysosiaalityössä satasairaalan yhteispäivystyksessä ajalla 1.3.2017–28.2.2019 - loppuraportti 2019.)

Sosiaalityön kirjaaminen päivystyksessä tehdään erikoissairaanhoidon Efficaan (ESH-Effica) terveysosiaalityön valtakunnallisten ohjeiden mukaan ja sosiaalihuollossa käytössä olevaan sosiaalihuollon Efficaan. Potilaan ja omaisten haastattelun sekä yhteistyökumppaneiden lisäksi potilaan sosiaalisen tilanteen arvioinnissa oli apuna asiakas- ja potilastietojärjestelmiä (erikoissairaanhoidon Effica, perusterveydenhuollon aluehaku sekä sosiaalihuollon Effica), joiden kautta sosiaalityöntekijä pystyi kartoittamaan potilaan kokonaistilannetta ja hahmottamaan potilaan aikaisempaa palveluketjua ja toimijatahoja. Tämä koettiin hyödylliseksi, koska potilas ei välttämättä osaa sanoittaa tilannettaan palvelujärjestelmässä. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön... 2018.)

Mikäli sosiaalisen tilanteen arvioinnin perusteella ilmeni tarvetta sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitukseen, sosiaalityöntekijä kirjasi ilmoituksen suoraan sosiaalihuollon Efficaan ja aloitti tarpeen vaatiessa jo päivystyksessä sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin. Aikaisemmin päiväaikaiset ilmoitukset välitettiin sosiaalipäivystykselle, joka arvioi sosiaalihuollon kiireellisyyden. Pilotin mukainen työskentely mahdollisti päivystyspotilaiden palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen viipymättä myös kiireettömissä sosiaalihuollon asioissa. Virka-aikaan päivystyspotilaiden kiireelliset sosiaalipäivystykselle siirretyt palvelutarpeen arvioinnit liittyivät usein tilanteisiin, joissa potilaalla oli kiireellinen ruoan, lääkkeiden, matkalipun tai lastensuojelun tarve. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön... 2018.)

Yhteispäivystyksen sosiaalityöntekijällä oli vuonna 2018 kaikkiaan 421 potilaskäyntiä. Kokeilun aikana noin kahden vuoden kuluessa yhteispäivystyksen sosiaalityöntekijä teki sosiaalihuollon Efficaan yhteensä 78 merkintää: aloitettiin sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja, tehtiin sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia, yhteydenottoja tuen tarpeen arvioimiseksi, hakemuksia sosiaalihuollon palveluihin, lastensuojeluilmoituksia. Suurin osa oli sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia. Näiden kirjausten lisäksi tehtiin potilastyötä, joka kirjattiin sosiaalipäivystyksen kirjauksien oheen. Merkintöjen määrä eli sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön määrä pilotin loppua kohden lisääntyi. Kaikki kirjaukset eivät tilastoissa näy. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön... pilotointi terveysosiaalityössä satasairaalan yhteispäivystyksessä ajalla 1.3.2017–28.2.2019 - loppuraportti 2019.) Alla olevassa taulukossa näkyy pääasiallinen peruste terveysosiaalityön tarpeelle yhteispäivystyksessä.

Taulukko 1. Potilaan pääasiallinen peruste sosiaalityön tarpeelle yhteispäivystyksessä vuosina 2017 ja 2018. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön pilotointi terveystieteiden tutkimuskeskuksessa Satasairaalan yhteispäivystyksessä ajalla 1.3.2017–28.2.2019 - loppuraportti 2019).

SISÄLTÖMERKINTÄ	2017/12	2018/12
Arjessa selviytyminen	125	126
Asuminen	27	40
Ihmissuhteet	4	
Itsemurhayritys	8	9
Kuntoutus		3
Kuolema	3	5
Lapsen ja perheen tilanne	61	34
Muu asia	12	5
Oikeusturva	1	2
Onnettomuus	12	5
Päihteiden käyttö	108	114
Sairastuminen/vammautuminen	13	23
Sosiaaliturva	17	18
Taloudellinen tilanne	17	29
Työ ja sitä vastaava toiminta		1
Väkivalta	17	15
Yhteensä	425	417

Kokeilun aikainen terveystieteiden tutkimuskeskuksessa ja palvelutarpeen arviointiprosessin aloitus näyttäytyivät neljänä erilaisena tilanteena:

- 1) Potilas tulee kohdatuksi ja autetuksi terveystieteiden tutkimuskeskuksessa sosiaalisen tilanteen arviointi, psykososiaalinen keskusteluapu, palvelujen koordinointi yksilöllisen tilanteen mukaan.
- 2) Potilaalla on olemassa oleva asiakkuus sosiaalihuollossa, jolloin päivystyksen sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä potilaan kunnassa olevan, oman sosiaalityöntekijän kanssa. Kirjaukset tehdään myös Sosiaalihuollon Efficaan
- 3) Potilaasta on jo tehty sosiaalihuoltolain mukainen tai lastensuojelulain mukainen ilmoitus palvelujen tarpeesta esimerkiksi yöllä sosiaalipäivystykseen. Tällöin potilaan ollessa päivystyksessä aamulla päivystyksen sosiaalityöntekijä jatkaa potilaan tilanteen selvittämistä ja kirjaa lisätietoa jo tehtyyn ilmoitukseen sekä toimii yhteistyössä ilmoituksen vastaanottaneeseen tahoon jatkosuunnitelmista.
- 4) Päivystyksen sosiaalityöntekijä tekee sosiaalihuoltolain mukaisen tai lastensuojelulain mukaisen ilmoituksen Sosiaalihuollon Efficaan, jonka jälkeen sopii sosiaalihuollon

tiimien ja työntekijöiden kanssa työnjaosta. Päivystyksen sosiaalityöntekijä lähettää tiedon potilaan palvelutarpeen arvioinnista tiimille tai aloittaa itse palvelutarpeen arvioinnin päivystyksestä käsin. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön... 2018.)

Sosiaalityöntekijän kokemuksen mukaan työskentely on tiivistänyt yhteistyötä Porin yhteistoiminta-alueen sosiaalihuollon kanssa ja edesauttanut potilaan asioiden eteenpäin viemistä sekä vähentänyt päällekkäisen työn tekemistä. Kokeilu on auttanut havaitsemaan paljon päivystyksen palveluita käyttävien potilaiden kohdalla tiiviin yhteistyön merkityksen ja yhteisten linjausten tekemisen tärkeyden. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön... 2018.)

Kokeilun mukaisesta sosiaalityöstä on todettu olevan hyötyä asiakkaalle. Erityisesti päihdepotilaiden osalta päivystys on osoittautunut paikaksi, jossa heidät tavoittaa ja heidän kanssaan on mahdollista työskennellä tavoitteellisesti. Aikuis-sosiaalityöntekijöiden mukaan päihteiden käyttäjien sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia on vaikea toteuttaa, koska heitä ei kotoa käsin useinkaan tavoiteta tai he ovat päihtyneitä. Lisäksi potilaat, joilla on useita päivystyskäyntejä, saattavat olla sosiaalihuollon tarpeessa. Potilaan kokonaistilannetta voidaan tällöin arvioida päivystyksessä. Paljon päivystyksen palveluita käyttäville luotiin toimintamalli, jonka avulla sosiaalityöntekijä voi ottaa heihin yhteyttä päivystyskäynnin jälkeen tai hoitohenkilökunta osaa ohjata heidät sosiaalityöntekijälle. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön... 2018.)

Kokeilusta tehdyn tutkimuksen mukaan yhteispäivystyksen sosiaalityö näyttäytyy laaja-alaisena asiantuntijatyönä. Se voidaan jakaa sisällöltään erilaisten potilasryhmien kohtaamiseen, sosiaaliseen tilannearvioon, sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseen, moniammatilliseen työskentelyyn ja yhteistyöhön sekä koordinointiin ja verkostotyöhön. Näiden sisältöjen perusteella yhteispäivystyksen sosiaalityön asiantuntijuus rakentuu tiedolliseen, menetelmälliseen ja eettiseen asiantuntijuuteen. Tiedollisen asiantuntijuuden vaatimukseen vaikuttaa erityisesti päivystyksen potilasryhmien monenlaiset palvelutarpeet. Tämän seurauksena sosiaalinen tilannearvio ja sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen ovat työskentelyn ydinsisällöt. Päivystyksen sosiaalityö ja mahdollinen interventio perustuvat sosiaalisen tilanteen arviointiin. (Vallinen 2018.)

Sosiaalihuollon Effican käyttöoikeuksista on koettu olevan suuri hyöty päivystyksen terveys-sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijä pystyi, potilaan ollessa päivystyksessä, saamaan paremman käsityksen potilaan palveluista ja mahdollisista asiakkuuksista tietojärjestelmien kautta (edellytti potilaan lupaa). Kokemusten mukaan päällekkäiseen työskentelyyn ja tilanteen arvioimiseen mennyt aika väheni ja terveys-sosiaalityöntekijä pystyi liittämään kirjauksiaan SosiaaliEffican sosiaali-

huollon työntekijöiden tiedoksi. Kirjausten liittäminen yhteiseen tietojärjestelmään yhtenäistää asiakkaan asiakaskertomuksen kulkua ja integroi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja. Dokumentointi oli työläs prosessi, sillä kirjaaminen tehtiin kahteen eri tietojärjestelmään. (Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön... 2019.) Toinen kokeilu koski mielenterveys- ja päihdepotilaita.

5.2. Integroitua sosiaalityötä mielenterveys- ja päihdepotilaille

Helsingin kaupungin psykiatria- ja päihdepalveluiden terveystieteiden osastossa aloitettiin sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko keväällä 2018 kahdessa työyksikössä, josta se laajeni syksyllä muihin yksiköihin. Terveystieteiden osasto- ja vastaanottotyön lisäksi terveystieteiden työntekijät alkoivat tehdä sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia ja päätöksiä. Tästä uudesta sosiaalityöstä, jossa yhdistyvät aikuissosiaalityö ja terveystieteiden työntekijät, käytetään nimitystä integroitu sosiaalityö. Asiakkaan tarve määrittää kummasta viitekehiksestä käsin työskentely tapahtuu.

Muutosta edelsi sosiaalityön tehtävärakennemuutos, sosiaalityöntekijöiden toimien muuttaminen viroiksi sekä kouluttautuminen sosiaalihuoltolain mukaiseen päätöksentekoon ja kirjaamiseen. Sosiaalityöntekijät käyttävät kahta tietojärjestelmää ja kirjaukset tehdään potilaan palveluiden mukaisesti joko yhteen tai kahteen tietojärjestelmään. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja päätökset kirjataan aina sosiaalihuollon tietojärjestelmään. Joskus on tilanteita, että yhteydenotto tulee terveydenhuollosta, jolloin sosiaalityöntekijän tekemän arvion mukaan kirjaus tehdään kumpaankin tietojärjestelmään. Siirryttäessä toiseen tietojärjestelmään, asiakkaalta pyydetään lupa sen käyttämiseen. On tärkeää, että asiakas ymmärtää, mihin hänen tietojensa kirjataan.

Helsingin kaupungin psykiatria- ja päihdepalveluissa asiakkaille kerrotaan sosiaalihuollon mukaisesta päätöksenteosta ja palvelutarpeen arvioinnin mahdollisuudesta, kun se on ajankohtaista asiakkaan tilanteen perusteella. Asiakkaat saavat valita, käyttävätkö he kaupungin aikuissosiaalityön palveluja vai psykiatria- ja päihdepalvelujen terveystieteiden työntekijöiden palveluja sosiaalihuollon palvelujen saamiseen. Niiden asiakkaiden, joilla on hoitosuhde avohoidossa tai sairaalassa, on mahdollista tulla terveystieteiden työntekijöiden asiakkaiksi. Suostumus asiakkuudesta kirjataan sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon tietojärjestelmiin. Mikäli potilaan hoito päättyy psykiatria- ja päihdepalveluissa, viedään asiakkaan sosiaalihuollon prosessit loppuun ja sen jälkeen tarvittaessa siirretään asiakkuus aikuissosiaalityöhön. (Oinas 2019.)

Helsingin kaupungin psykiatria- ja päihdepalveluissa terveysosiaalityöntekijät tekevät palvelutarpeen arviointia ja aikuissosiaalityön käyntejä sekä päätöksiä täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Harkinnanvaraista toimeentulotukea on myönnetty mm. lääkkeisiin, ruokaan, vaatteisiin, raivaussiivoukseen, vuokravelkaan, matkoihin, harrastusmenoihin ja psykoterapian tutustumiskäynteihin. Helsingin kaupungilla työtehtävät sisältävät kuntouttavaa työtoimintaa ja työ laajeni sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen päätöksiin keväällä 2019. Kriisimajoitusesitykset ja välitystilipäätökset tehdään vielä toistaiseksi aikuissosiaalityössä. (Sistonen & Tuomainen 2018.)

Helsingin integroidussa sosiaalityössä asiakkaalla on yksi sosiaalityön asiakasprosessi sosiaali- ja terveystoimialalla. Asiakas saa sosiaalityön palvelut ja tarvittavat sosiaalihuollon päätökset siitä yksiköstä, joka parhaiten vastaa ensisijaiseen tuen tarpeeseen. Integroitu sosiaalityö on pääsääntöisesti aloitettu asiakkaille, joilla ei ole ollut lainkaan tai viimeiseen vuoteen asiakkuutta aikuissosiaalityöhön. (Kouhi 2019.)

Terveydenhuollon sosiaalityössä on vahva perinne laajan sosiaalisen tilanteen arvioinnin tekemisestä, jossa apuna on terveysosiaalityön nimikkeistö. On tärkeää, että tätä hyödynnetään asiakkaiden kohdalla, jotka ovat yhteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Tulevaisuudessa yhtenäiset tietojärjestelmät mahdollistavat ja helpottavat sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin tekemistä myös terveydenhuollon sosiaalityössä. Päällekkäinen kirjaaminen ei ole mielekästä eikä tehokasta työajan käyttöä.

Sekä asiakkaat että työntekijät ovat kokeneet integroidun sosiaalityön mallin positiivisena Helsingin kaupungin psykiatria- ja päihdepalveluissa. Asiakkaat ovat olleet myönteisesti yllättyneitä palvelusta. Ammattilaiset ovat kokeneet sosiaalihuollon tehtävien antavan asiakastyöhön uusia työkaluja, joiden avulla voidaan vaikuttaa asiakkaiden elämäntilanteisiin ja saada aikaan myönteisiä muutoksia. Terveysosiaalityön erityisasiantuntemuksen on kuitenkin toivottu säilyvän ensisijaisena psykiatrian sosiaalityössä aikuissosiaalityöhön nähden. (Kouhi 2019.)

Mikäli terveysosiaalityöhön sisällytetään sosiaalihuoltolain mukaista päätöksentekoa, tulee tämä huomioida sosiaalityön resursseissa riittävästi. Ilman riittäviä resursseja, terveydenhuollon sosiaalityö on vaarassa kapeutua päätöksenteoksi, jolloin työskentely moniammatillisissa työryhmissä vähenee. Terveydenhuollon palveluiden rytmi on nykyään nopeatempoista. Hoitoajat ovat lyhentyneet, ja kotiutustilanteet ovat nopeita, vaikka sosiaalihuollon palveluja ei saada niihin heti kytkettyä. On tärkeää, että terveydenhuollon sosiaalityössä työskentelevien helppo ja nopea tavoitettavuus terveydenhuollon henkilöstölle säilyy. On tärkeää pohtia, mihin terveysosiaalityöhön päätöksenteko soveltuu; kuinka paljon asi-

akkailla todellisuudessa korostuvat juuri sosiaalihuollon palvelut ja mitä riskejä sosiaalityöntekijän kaksoisroolilla asiakkaan toipumisen, hoidon ja kuntoutuksen tukijana on verrattuna sosiaalityöntekijään päätöksentekijänä.

Terveydenhuollossa hoidetaan paljon erityisen tuen tarpeessa olevia potilaita. Näiden potilaiden tunnistaminen edellyttää, että sosiaalityöntekijä on tiiviinä jäsenenä moniammatillisissa tiimeissä osastoilla ja vastaanotoilla. Terveysso-
siaalityöntekijää on tällöin mahdollista konsultoida potilaiden psykososiaalisista ongelmista ja toisaalta sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus myös oma-aloitteisesti tehdä sosiaalityötä potilaiden parissa.

6 TERVEYSSOSIAALITYÖLLE ON TARVE

Muuttuva palvelujärjestelmä luo tarvetta tarkastella sosiaalityötä tarkemmin eri ympäristöissä ja verrata sosiaalityön sisältöjä toisiinsa. Terveydenhuollon sosiaalityö perustuu sosiaalisen tilanteen arviointiin, joka kattaa myös asiakkaan toimintakyvyn selvittämisen. Terveydenhuollon sosiaalityötä tehdään lähtökohtaisesti moniammatillisesti ja monialaisessa ympäristössä. Näin saadaan hyvät mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmiin sekä arvioida potilaan sosiaalista tilannetta palvelutarpeineen. Toisaalta terveydenhuollon sosiaalityötä tehdään erilaisten potilasryhmien kanssa, joiden palvelutarpeet vaihtelevat. Kaikkiin potilaiden palvelutarpeisiin ei vastata sosiaalihuollon palvelujen keinoin ja vain pieni osa terveydenhuollon sosiaalityön asiakkaista tarvitsee sosiaalihuollon palveluita, kuten Etelä-Pohjanmaan selvitys osoittaa. On tärkeää käydä keskustelua sosiaalityön sisällöistä ja sen oikea-aikaisuudesta eri toimintaympäristöissä.

Osassa maata on luotu maakuntapohjaisia organisaatioita palvelujen tuottamiseen. Tämä muutos yhdessä lakimuutosten kanssa on luonut tarpeen pohtia asiakkaiden sosiaalityön prosessia, joka on perinteisesti jakautunut terveydenhuollon sosiaalityöhön ja kunnissa eri lakien pohjalta tehtävään sosiaalityöhön. Muutamissa organisaatioissa on yhdistetty sosiaalityön eri tehtäviä uudella tavalla asiakkaan palveluprosessin sujuvoittamiseksi ja päällekkäisen työn karsimiseksi. Uudet toimintatavat ovat olleet vasta vähän aikaa käytössä ja niistä tarvitaan lisää tutkittua tietoa. Tärkeää on huomioida, että sosiaalihuoltolain perusteella voidaan myöntää erilaisia palveluita, joiden tunteminen ja päätöksenteko vaativat kouluttautumista sekä ajan tasalla pysymistä. Tämä vaatii resursseja. Viitteitä on siitä, että käyttöön otetuissa uusissa toimintatavoissa on maakuntien välillä eroja siinä, mitä palveluja voidaan myöntää jo terveydenhuollon sosiaalityöntekijän toimesta ja mitä ei.

Sosiaalihuoltolain mukainen työskentely terveydenhuollossa on herättänyt huolta siitä, että terveydenhuollon sosiaalityöntekijän aika moniammatilliseen työhön ja sosiaalisen tilanteen arviointiin vähenee uusien tehtävien myötä. Terveys- ja sosiaalityötä tehdään erilaisten potilasryhmien kanssa ja työllä on usein myös ehkäisevä merkitys. Tämä johtuu siitä, että sosiaaliset ongelmat tunnistetaan varhain ja niihin pystytään puuttumaan nopeasti. Työn painottumisen sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin ja päätöksentekoon pelätään kapeuttavan terveys- ja sosiaalityön asiakasryhmiä ja kokonaisvaltaista näkökulmaa asiakkaiden elämäntilanteisiin. Lisäksi kritiikkiä on herättänyt roolin mahdollinen muuttuminen positiivisesta tukijasta kontrolloivampaan suuntaan. Toisaalta kokemuksia on siitäkin, että asiakkaiden asioihin pystytään vaikuttamaan enemmän ja nopeammin kuin aiemmin, kun palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko palveluista on mahdollista jo terveydenhuollossa.

Aulikki Kananoja (2011), 356, kirjoittaa Sosiaalityön käsikirjassa että sosiaali- ja terveydenhuollon tiivistyvässä yhteistyössä terveys- ja sosiaalityöntekijät ovat strategisessa asemassa. Heidän asiantuntemuksensa ja kokemuksensa on syytä hyödyntää, kun tarvitaan tietoa terveydellisten ja sosiaalisten tekijöiden keskinäisestä riippuvuudesta niin hyvinvoinnin edistämiseksi kuin sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteen sovittamisessa eri potilas- ja asiakasryhmien kohdalla.

On tärkeää, että terveys- ja sosiaalityö säilyy kiinteänä osana terveydenhuollon yksikköjen toimintaa. Se turvaa potilasturvallisuutta ja takaa potilaalle laadukasta ja hyvää hoitoa Terveydenhuoltolain (1326/2010) kahdeksannen pykälän mukaisesti. Terveys- ja sosiaalityön osaamista ei voida rakentaa terveydenhuollon ulkopuolelta. Sosiaalityön tiivis kuuluminen terveydenhuollon toimintaan koskee jokaista ikäluokkaa ja kaikkia lääketieteen erikoisaloja. Sosiaalisten tekijöiden huomioiminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa edistää potilaan ja perheen toipumista ja vähentää syrjäytymiseen liittyviä riskitekijöitä. Oikea-aikaisella ja asiantuntevalla tilannearviolla tuotetaan ehkäisevästi paitsi kustannushyötyjä, myös vähennetään inhimillisiä kärsimyksiä. (Terveys- ja sosiaalityöntekijät 2017).

Terveydenhuollon prosessit erityisesti sairaalasta kotiutumisen yhteydessä ovat nopeita ja läpimenoaika pyritään pitämään lyhyenä. Tämä tuo haasteita terveys- ja sosiaalityöhön ja asiakkaan palveluprosesseihin, jotta asiakas ei tipu palveluiden ulkopuolelle. Yhä niukkenevat resurssit myös pakottavat miettimään, miten asiakkaan tai potilaan palveluprosessia ja siihen liittyvää viranomaisyhteyttä voitaisiin sujuvoittaa. Sosiaali- ja terveyslainsäädännön yhdistyessä tulisi ottaa kantaa myös asiakaslakien yhdistämiseen, jotta lainsäädäntö ei tule esteeksi asiakkaan tai potilaan palveluiden saamiselle sekä viranomaisyhteistyölle. Päinvastoin tavoitteena tulisi olla se mitä kansanterveys- ja sosiaalityön käynnistämisen vaiheessa suunniteltiin:

sosiaali- ja terveyspalveluiden tulisi olla kiinteämmin yhteistyössä ja siten myös muodostaa asiakkaan kokonaisuuden kannalta sujuvampi prosessi.

Tässä ovat listattuna luvun keskeiset huomiot ja tulokset:

- Terveydenhuollon potilailla on erilaisia sosiaalipalvelujen ja sosiaalityön tarpeita, joista osaan vastataan sosiaalihuollon palveluin.
- Erityisen tuen tarpeessa olevia potilaita on sekä terveyssosiaalityön että kunnallisen sosiaalityön asiakkaina.
- Terveyssosiaalityön sosiaalisen tilanteen arviointi tuottaa tietoa mm. potilaan sosiaalisesta tilanteesta, sairauden vaikutuksesta arkielämään ja potilaan tuen tarpeesta.
- Terveyssosiaalityössä tehtävä potilaan sosiaalisen tilanteen arviointia voidaan hyödyntää sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa. Tietyin edellytyksin sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi voidaan aloittaa tarvittaessa jo terveydenhuollossa.
- Terveyssosiaalityöllä puututaan varhain psykososiaalisiin ongelmiin, ehkäistään potilaiden ongelmien syventymistä ja yhtenäistetään tarvittaessa asiakkaan palveluprosessia sosiaalihuoltoon.
- Rakennemuutoksissa on tärkeää säilyttää terveyssosiaalityön konsultoiva rooli terveydenhuollon henkilöstölle.
- Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja terveyssosiaalityön sosiaalisen tilanteen arvioinnista tarvitaan lisätutkimusta sekä rohkeita ratkaisuja asiakkaiden prosessien sujuvuuden takaamiseksi.

LÄHTEET

Essote. 2019. Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä. Terveys- ja sosiaalityön yksikön asiakasselvitys. Työpaperi. Julkaisematon.

Havukainen, P. 1998. Terveydenhuollon luokituksen opas luokituksen käyttöön ja näkökulmia palveluiden kehittämiseen. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Havukainen, P., Hiljanen, S., Holma, T. & Sundman, E. 2007. Terveys- ja sosiaalityön nimikkeistö. Helsinki: Kuntaliitto.

HE 224/2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi terveydenhuoltolain ja sosiaalihuoltolain muuttamiseksi.

Heinonen, T. & Spearman, L. 2001. Social work practice: Problem Solving and Beyond. Toronto: Irwing Publishing.

Isoherranen, K. 2008. Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa K. Isoherranen, L. Rekola & R. Nurminen (toim.) Enemmän yhdessä: Moniammatillinen Yhteistyö. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit, 26–28.

Isonokari-Mannelin, M. 2018. Palvelutarpeen arvioinnista käytäntöön: Palvelutarpeen arvioiminen ja sen toteutuminen erikoissairaanhoidon sosiaalityössä. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kananoja, A. 2017. Sosiaalityö terveydenhuollossa. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kananoja, A. & Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011 (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kananoja, A. 2010. Sosiaalityö terveydenhuollossa. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 275–284.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, M., Karjalainen, P. & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kempainen, T. 2006. Sosiaalityöntekijät 2015. Teoksessa M. Vuorensyrjä, T. Borgman, M. Mäntysaari & A. Pohjola (toim.) Sosiaalialan osaajat 2015: Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakkohanke (SOTENNA), loppuraportti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopiston sosiaalityön julkaisusarja 4.

Korpela, R. 2014. Terveyssosiaalityön asiantuntijuus ja kehittäminen. Teoksessa A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) Terveys ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus

Kouhi, S. 2019. Integroidun sosiaalityön alkutahteja psykiatria- ja päihdepalveluissa. [Blogikirjoitus]. Sosiaalisia ilmiöitä -blogi. [Viitattu 26.3.2019]. Saatavana: https://sosiaalisiailmiöita.blogspot.com/2019/02/integroidun-sosiaalityon-alkutahteja.html?fbclid=IwAR2w3ejZOKt0wvX38SLjhöd_ykN_pQEkOZcqEXNjcNAGUuXK3NZDX3F2dGGQ

Kuntainfo 11/2018. Ohjeita sosiaalipäivystyksen järjestämisestä. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 5.3.2019]. Saatavana: https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kuntainfo-ohjeita-sosiaalipaivystysten-jarjestamisesta

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

L 1.5.2011/1326. Terveydenhuoltolaki.

Linden, M. 1999. Terveydenhuollon sosiaalityö moniammatillisessa toimintaympäristössä. Helsinki: Stakes. Stakes raportteja 234.

McLaughlin, J. 2016. Social work in acute hospital settings in Northern Ireland: The views of service users, carers and multidisciplinary professionals. *Journal of social work* 16 (2), 135–154.

Metteri, A. 1996. Arjen tieto ja sosiaalityö terveydenhuollon moniammatillisessa työryhmässä: tietojen yhteensovitus. Teoksessa A. Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita.

Metteri, A. 2014. Terveyssosiaalityö, eriarvoistava sosiaalipolitiikka ja asiakkaiden kohtuuttomat tilanteet. Teoksessa A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) Terveys ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Metteri, A. 2018. Sosiaalityöntekijän työ psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa – työn paikka ja työn merkitys potilaan kuntoutumiselle ja hoitotulosten pysyvyydelle. Keskustelupaperi päätöksentekoa varten.

Niemelä, P. 1985. Sosiaalityön ammattikuva terveydenhuollossa. Helsinki: Sosiaalityöntekijöiden liitto. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 44/ 1985.

Oinas, A. 2019. Puhelinhaastattelu Helsingin kaupungin psykiatria- ja päihdepalveluiden sosiaalityöntekijälle integroidusta sosiaalityöstä 28.1.2019.

Pajula, M.-L. 2019. Sosiaalityön toimintayksikön asiakkuusselvitys. Puheenvuoro sairaanhoito-

piirien sosiaalityön esimiesten työkokouksessa 15.2.2019. (julkaisematon)

Puustinen-Korhonen, A. 2018. Maakunnallistuva sosiaalipäivystys. Sosiaalipäivystyksen pilottien kuvausta ja kehitysnäkymiä tulevaan sote-uudistukseen. Helsinki: Kuntaliitto.

Ruotsalainen, H. 2003. Aivohalvauksen saanut ja hänen omaisensa paikallisessa järjestelmässä. Tieto, Ohjaus ja tuki "Kun mistään ei tiennyt mitään". Teoksessa A. Metteri (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnellen: kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyö yhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.

Savolainen, T. 2017. (toim.) Terveysosiaalityön nimikkeistö 2017. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Sistonen, S. & Tuomainen, S. 2018. Aikuissosiaalityö psykiatria- ja päihdepalveluissa. PP-esitys Mielenterveysosiaalityön verkoston tapaamisessa 25.10.2018.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017:5.

Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön pilotointi terveysosiaalityössä Satakunnan keskussairaalan yhteispäivystyksessä ajalla 1.3.2017–28.2.2018 -väliraportti 2018. Satakunnan sairaanhoitopiiri.

Sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön pilotointi terveysosiaalityössä satasairaalan yhteispäivystyksessä ajalla 1.3.2017–28.2.2019 - loppuraportti 2019. Satakunnan sairaanhoitopiiri.

Sudman, E. 2014. Teoksessa A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) Terveys ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Talentia ry. 2007. Terveysosiaalityöntekijä rakentaa yhdessä potilaan arjen elämää sairastumisen jälkeen. Lehdistötiedote 1.11.2007. [Viitattu 26.3.2019]. Saatavana: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/terveysosiaalityontekija-rakentaa-yhdessa-potilaan-kanssa-arjen-elamaa-sairastumisen-jalkeen?publisherId=1645&releaselid=29714>

Terveysosiaalityöntekijät ry, Miia Ståhle. 2017. Terveysosiaalityön paikka sotessa on terveydenhuollon sisällä.

Topo, P. 2016. Toimintakyky on biopsykososiaalinen kysymys. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 43 (1), 1–2.

Vallinen, E. 2018. Sosiaalista diagnosoimassa – tapaustutkimus Satakunnan keskussairaalan yhteispäivystyksen terveysosiaalityön sisällöistä ja asiantuntijuudesta. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Vanhala, A. 2015. Sosiaalityön apu kuuluu kaikille. Eläkeläinen (7), 6.

ARVOVERKKOMENETELMÄ MONIALAISUUDEN KESYTTÄJÄNÄ AIKUSSOSIAALITYÖSSÄ

Daniela Grundischi , KTT

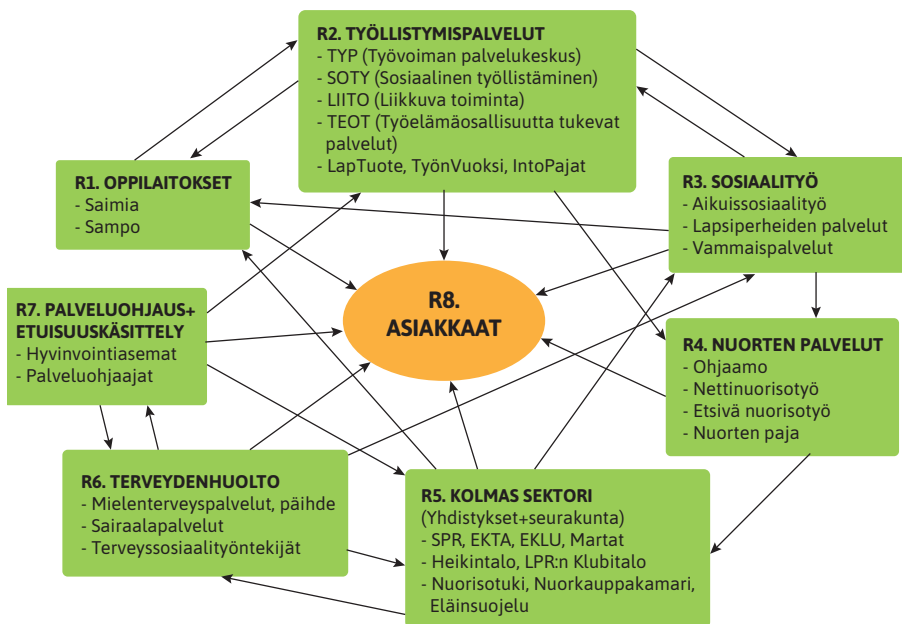
Arvoverkostojen ja yhteistyön johtamisen konsultti

1 MITÄ MONIALAISUUS ON?

Aikuissosiaalityössä saatetaan puhua moniongelmaisuudesta. Asiakkailla on monia ongelmia ja haasteita, joiden ratkaiseminen vaatii eri alojen asiantuntijoiden yhteistyötä asiakkaan kanssa. Monialaisen yhteistyön kehittäminen kunnissa on keskeinen asia aikuisten tukemisessa (Aaltonen ym. 2011, 15). Muutoksessa olevat terveys- ja sosiaalipalvelut tuovat lisää haasteita työn tekemiseen, joten monialainen yhteistyö korostuu entistä enemmän. Monialaisen yhteistyön tarve voi syntyä heti palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluiden suunnittelussa. Varhain aloitettu yhteistyö mahdollistaa tehokkaan puuttumisen haastaviin elämäntilanteisiin yhdessä asiakkaiden kanssa.

Monialainen verkostoyhteistyö tarkoittaa eri sektoreilla ja erilaisilla toimialoilla toimivien asiantuntijoiden toimintaa yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi (Leppämäki 2012). Yhteistyön tehokkuuden varmistamiseksi on sitä myös johdettava (Grundischi 2014). Käsittelen tässä luvussa monialaista yhteistyötä verkoston johtamisen näkökulmasta. Lähdän liikkeelle haasteista, jotka liittyvät monialaiseen yhteistyöhön. Käyn läpi verkoston johtamista arvoverkkomenetelmällä, joka on visuaalinen työkalu yhteistyön kehittämiseen. Sen avulla saadaan näkyväksi kuvan muotoisena verkoston moninaisuus, kaikkien tahojen tarjoamat palvelut ja eri kuvissa myös (arvoverkkokartoissa) se, mitä lisäarvoa jokainen taho tuo yhteistyöhön ja mitä lisäarvoa kukin saa yhteistyöstä. Sen lisäksi menetelmän avulla tehdään analyysejä haasteiden ratkaisemiseksi ja yhteistyön tehostamiseksi.

Hyödynnän arvoverkkomenetelmän kuvauksessa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (Eksote) aikuissosiaalityössä toteutettua prosessia tapausesimerkkinä. Kuviossa 1 näkyy konkreettisesti mitä monialaisuus tarkoittaa aikuissosiaalityössä.



Kuvio 1. Verkoston monialaisuus.

Kuviossa 1 näkyy eri alojen aikuissosiaalityön toimijat. Mukana on julkisia ja järjestötoimijoita ja usein myös yksityisen sektorin edustajia. Prosessin keskiössä on aina asiakas. Toimijat tuntevat asiakkaiden tilanteet ja tarpeet eri näkökulmista. Asiakkaan palvelutarpeiden määrittämistä varten on tärkeä saada selville kokonaiskuva asiakkaan tarpeista, mutta myös ne haasteet jotka liittyvät palveluiden järjestämiseen ja asiakkaan ongelmien ratkaisemiseen. Verkoston tehokas työskentely on tärkeää tulosten ja tavoitteiden saamiseksi.

2 MONIALAISEN TYÖN HAASTEITA

Monialaiseen, eri sektoreiden väliseen yhteistyöhön liittyy paljon haasteita, koska toimijat tulevat eri sektoreilta joissa on erilaiset arvopohjat, menettelytavat ja organisaatiokulttuurit. Esittelen seuraavaksi keskeisimpiä yhteistyön haasteita. Ne liittyvät ammatillisiin ja rakenteellisiin tekijöihin, erityiskysymyksiin, asenteisiin ja halun tehdä yhteistyötä, sitoutumiseen, yhteistyön vastuisiin ja johtamiseen sekä sitoutumiseen tietosuojaan ja termistöön.

Ammatillisia tekijöitä ovat erilaiset ideologiat, arvot ja ammatilliset intressit, valtakilpailu ja erikoistumisalojen välinen kilpailu. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat koulutuksensa myötä omaksuneet oman tieteen- ja ammattialansa näkemysten asiakkaasta ja jokaisella ammatilla on oma viitekehyksensä ja lain määrittämä toiminta-alueensa. Monialaisessa yhteistyössä toisten asiantuntijoiden osaamisen tunnistaminen on tärkeää (Isoherranen 2012). Eri alojen ammatteihin vaikuttaa aina sen hetkinen yhteiskunnallinen kehitys ja valtion ohjaus. Yksittäinen ammatti tai ammattilainen tulee asiantuntijaksi ollessaan suhteessa toisiin ammattilaisiin, asiakkaisiin ja osana yhteistyökäytäntöjä. Jos tietoisesti ja dialogisesti pyritään omaksumaan toisen ammatin tietopohjaa, on mahdollisuus rakentaa uutta yhteistä tietoa ja monialaista käytäntöä. Jos se taas koetaan uhkaksi omalle osaamiselle, ei aseteta yhteisiin työprosesseihin. Monialainen yhteistyö on käytännönläheistä ja asettaa toimijoille uusia vaatimuksia ja haastaa ammattien ja ammattilaisten väliseen työnjakoon. (Pärnä 2012.)

Rakenteellisia tekijöitä ovat erilaiset menettelytavat, eri vaiheet suunnittelussa ja budjeteissa, statuskysymykset sekä ajan riittämättömyys yhteistyöhön. Julkisella sektorilla toimintaa ohjaavat kaupunkien strategiat, visiot, ohjeet ja normit. Ne asettavat rajansa sille miten asiakaslähtöisesti toimintaa on mahdollista toteuttaa. Niukkojen aikaresurssien vuoksi jokaisen ammattilaisen motivaatio ja valmistautuminen monialaisiin tapaamisiin on tärkeää. Muuten yhteistyö koetaan aikaa vieväksi ja turhaksi. Monialaisissa tapaamisissa täytyy olla selkeät, kaikkien tuntemat ja noudattamat toimintatavat. Monialainen yhteistyökokous edellyttää myös nimettyä puheenjohtajaa sekä kaikkien osaamisen huomioivaa ja luottamuksellista ilmapiiriä (Isoherranen 2012).

Luottamuksen ilmapiiriin syntyyn vaikuttavat myönteisesti erilaiset vastuun kysymykset, kuten asiakastiedon jakamiseen sekä riskien hallintaan liittyvät seikat. Monialaisessa yhteistyössä vastuukysymysten avoin käsittely on tärkeää. Kaikilla pitäisi olla yhteinen käsitys vastuunjaosta, päätösvallasta ja rooleista. Monialaisesti toimittaessa jokaisella on oikeus ja velvollisuus tuoda oma osaamisensa ja tietonsa prosessiin sekä seurata prosessin etenemistä. Yhteisvastuun toteutuminen ei ole kuitenkaan mutkatonta toimintaympäristössä, jossa yhdellä sektorilla on lainsäädännöllinen vastuu joistakin keskeisistä päätöksistä. (Isoherranen 2012.) Salassapitosäännökset on tärkeää huomioida monialaisessa yhteistyössä. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan läsnäolo yhteistyötapaamisissa on edellytys tiedon yhteiselle välittymiselle. (Pärnä 2012.)

Yhteistyön tarve on välttämätön vaativassa aikuissosiaalityössä, ja muutenkin nykyisessä yhteiskunnassa. Asenteet ja halu tehdä yhteistyötä vaikuttavat paljon yhteistyöhön sitoutumiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Osa toimijoista voi

kokea, että he voivat menettää kilpailukykyä markkinoilla tarjoamalla avoimesti osaamistaan muille verkoston toimijoille. Aidolla yhteistyöllä kuitenkin voidaan saada paljon hyötyä, sillä se voi tehdä toimijoista vahvempia ja kilpailukykyisempiä työmarkkinoilla.

Toisaalta monissa julkisen sektorin organisaatioissa työntekijät eivät sitoudu yhteistyöhön ajan puutteen vuoksi. Yhteistyön tekemiseen tulee varata riittävästi resursseja, koska se on välttämätöntä etenkin sosiaalialalla. Jos yhteistyölle ei varata tarpeeksi aikaa ja resursseja, siihen ei sitouduta, eikä päästä tavoitteisiin. Yhteistyö on välttämätöntä, jotta pystytään kehittämään palveluita oikeaan suuntaan ja saadaan tyytyväisempiä asiakkaita. Mikäli toimijat saavat positiivisia kokemuksia omien palveluiden kehittämisestä yhteistyön avulla ja toimijoiden asema sitä kautta vahvistuu, asenne ja sitoutuminen yhteistyöhön voi muuttua.

Vaikka verkostoitumista ja yhteistyötä tehdään nykyisin paljon, yhteistyön johtaminen ei ole vielä kovin kehittynyttä (Carnwell & Buchanan 2008). Yleensä erilaisten hankkeiden aikana yhteistyön koordinointi toimii hyvin, mutta kun hankkeet loppuvat, yhteistyön jatkuvuus kärsii. Hankkeiden ulkopuolella tapahtuva yhteistyö tai verkostoituminen toteutuu enemmän ajatuksien ja kokemusten vaihtona. Tällöin yhteistyö jää monesti vain keskustelutasolle, eikä sen avulla oikeasti saada konkreettisia tuloksia (Koschmann, Kuhn & Pfarrer 2012). Tämän vuoksi organisaatioissa tarvitaan johtamista. Koska yhteistyö ei ole yhden organisaation asia, eikä erityisresursseja yleensä varata sitä varten, yhteistyön osaamisen ja johtamisen tietämys voi olla vähäistä. Koordinoinnin ja johtamisen verkoston tasolla pitäisi olla vakiintunut tehtävä. Sen lisäksi yhteistyön johtamista ja osaamista pitäisi kehittää suuntaan, joka mahdollistaa tulosten parantamisen.

Tulosten parantamisen kannalta toimijoiden roolien ja vastuiden jako on tärkeää (Grudinschi ym. 2013). Organisaatioissa jokaiselle työntekijälle määritellään roolit ja vastuut. Näin työntekijät tietävät tehtävänsä ja parhaassa tapauksessa työn organisointi on selkeää. Monialaisessa yhteistyössä toimijat tulevat eri organisaatioista, joissa omat roolit ja vastuut eivät päde enää verkoston tasolla, koska siihen liittyy erilaisia tehtäviä. Verkoston johtamisessa on tärkeää huomioida se, että kaikille verkoston toimijoille on selkeät tehtävät ja roolit. Tähän liittyy myös se, että kunkin toimijan on tiedettävä tietosuojan edellyttämät vaatimukset ja huomioitava ne toiminnassaan myös yhteistyön tasolla.

Viimeisenä monialaisen työn haasteena nostan esiin termit, jotka eri alalla työskenteleville ovat erilaisia. Jotta verkoston jäsenet ymmärtävät toisiaan, on verkoston muodostamisen alkuvaiheessa tärkeä käydä yhdessä läpi termejä. THL on koonnut verkkosivuilleen Sosiaalialan tiedonhallinnan sanaston (2017), jossa on

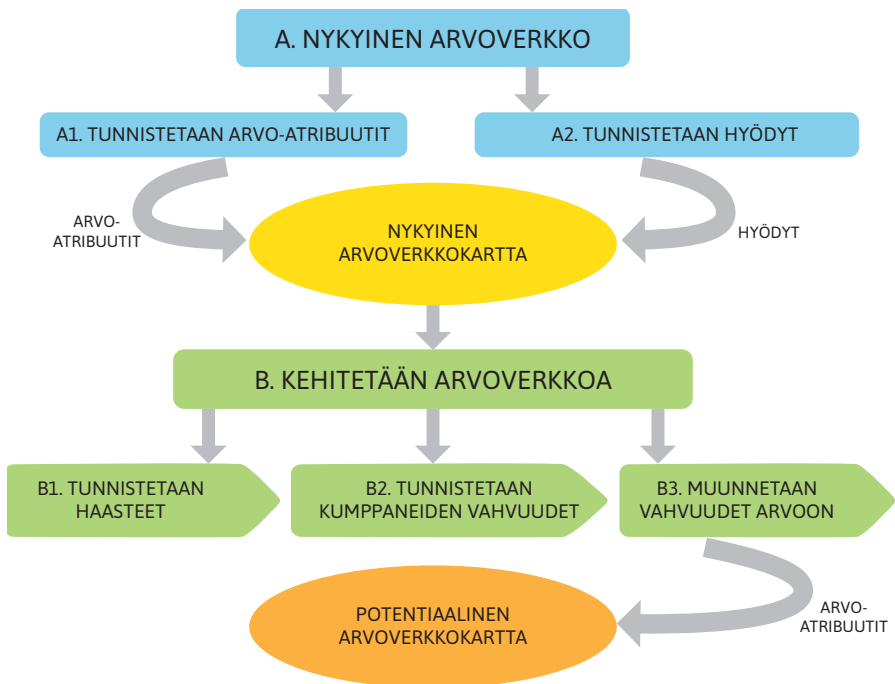
määritelty kaikki alaan liittyvät termit. Sekin kannattaa huomioida, että mukana voi olla muitakin kuin sosiaalialan toimijoita ja sosiaalialan termit eivät välttämättä ole sopivia heidän työssään.

3 MONIALAISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN JA JOHTAMINEN ARVOVERKKOMENETELMÄLLÄ

Arvoverkko on lisäarvoa tuottavien kumppanuuksien verkosto (Allee 2008). Arvoverkolla tarkoitetaan hyötyjä, jotka jokainen toimija saa yhteistyöstä. Kun eri organisaatiot tekevät yhteistyötä, heitä yleensä motivoi ajatus siitä, että yhteistyön avulla voidaan ratkaista tiettyjä haasteita ja sitä kautta jokainen saa, tai jokaisen pitäisi saada jotain hyötyä. Lisäarvon tuottaminen yhteistyössä on kuitenkin haasteellista (Koschmann, Kuhn & Pfarrer 2012) ja monesti on vaikea saavuttaa tavoitteita yhteistyön johtamisen puutteiden takia (Carnwell & Buchanan 2008). Yhteistyö vaatii strategista johtamista ja johtamisen työkaluja, jotta tuottavuutta voidaan parantaa (Grudinschi 2014; Jarzabkowski & Kaplan 2014). Arvoverkkomenetelmää voidaan käyttää juuri näihin tarkoituksiin (Grudinschi 2011).

Yhteistyökumppanit eivät aina ole tietoisia kaikista hyödyistä, joita yhteistyöllä voidaan saavuttaa. Arvoverkkomenetelmän avulla rakennetaan arvoverkkokartta, josta näkyy asiakkaan palvelukartta ja myös se, mitä hyötyä jokainen toimija yhteistyöstä saa. Arvoverkkokartta on visuaalinen työkalu, jolla voidaan helposti hahmottaa mitä lisäarvoa yhteistyöstä syntyy. Sen avulla voidaan myös ymmärtää, miten roolit jaetaan yhteistyössä. Menetelmän avulla on mahdollista tunnistaa haasteet, jotka liittyvät verkoston toimintaan ja yhteistyöhön. Tarkoitus on, että ratkaisemalla haasteet arvoverkko kehittyy ja toimijoiden saama hyöty lisääntyy (Grudinschi 2011). Monesti arvoverkkomenetelmän avulla syntyy uudenlaisia ratkaisuja, menettelytapoja ja jopa innovaatioita.

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 2) on esitetty arvoverkkokartoituksen prosessi (Grudinschi 2011). Siihen kuuluu kaksi eri vaihetta, jossa ensin kartoitetaan arvoverkon nykytila ja seuraavaksi mietitään, miten arvoverkkoa voidaan kehittää. Tarkoitus on saada mahdollisimman paljon hyötyä yhteistyöstä.



Kuvio 2. Arvoverkkokartoitusprosessi (Grudinschi 2011).

Kuten kuviossa 2 näkyy, arvoverkkokartoitusprosessin ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan mitä lisäarvoa kukin toimija tuo yhteistyöhön ja mitä hyötyä jokainen saa yhteistyöstä. Näiden tietojen perusteella saadaan kuvattua verkoston arvoverkkokartta. Toisessa vaiheessa on tarkoitus tehostaa yhteistyötä niin, että saadaan ratkaistua mahdollisimman paljon haasteita mahdollisimman vähillä resursseilla.

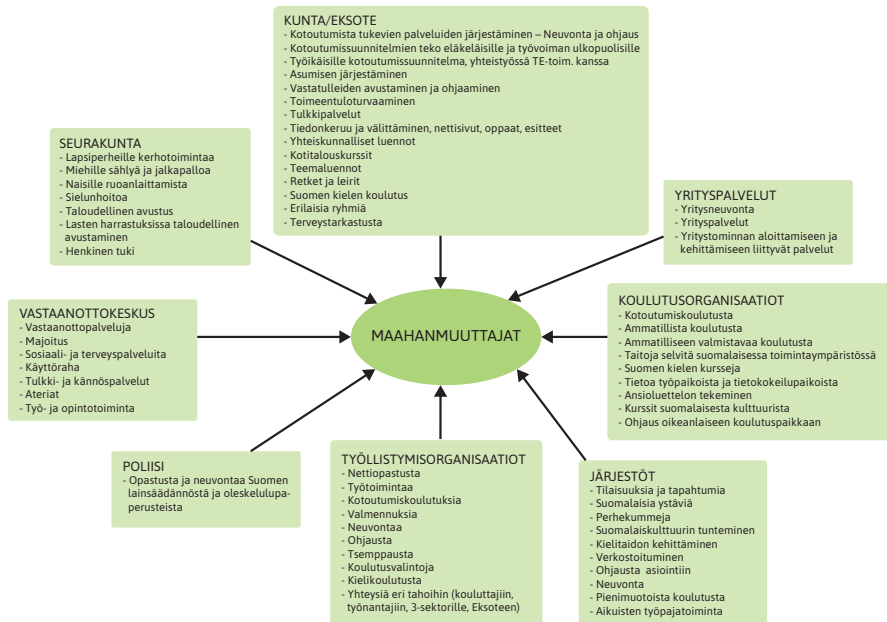
Ennen prosessin aloittamista on tärkeä tunnistaa kaikki tärkeät ammatilliset tahot. Arvoverkkotyöskentelyä varten on hyvä järjestää muutama yhteinen työpaja, johon osallistuvat jokaisen toimijan edustajat. Asiakkaan ja hänen läheistensä osallistuminen tuo myös lisää arvoa verkoston työskentelyyn. Työpajoissa pyritään tunnistamaan se lisäarvo, jonka jokainen tuo yhteistyöhön sekä hyödyt, jotka jokainen saa yhteistyöstä. Oleellista on tunnistaa myös haasteet, jotka liittyvät verkoston toimintaan ja yhteistyöhön.

Eksoten tapausesimerkissä koottiin yhteistyön ja asiakastyön haasteita. Tällaisia ovat yhteistyön koordinointiin liittyviä haasteita kuten tavoitteet, työnjako, roolit, seuranta ja arviointi, motivaatio, sitoutuminen, resurssien puute, toisen työn vieraus ja luottamuksen rakentaminen. Myös aikatauluttaminen, tietosuojat ja tietojärjestelmät, käsitteistö, pelisäännöt ja jatkuvat organisaatiomuutokset koet-

tiin haasteina. Aikuissosiaalityön asiakastyön haasteina puolestaan tunnistettiin muun muassa asiakkaiden moniongelmaisuus, asiakkaan motivaation haasteet, tiedonsiirto, palveluohjauksen haasteet, asiakasnäkökulman todellinen kuuleminen, asiakkaiden ohjautuminen aikuissosiaalityöhön, epärealistiset tavoitteet ja ehkäisevän työn vaikeus.

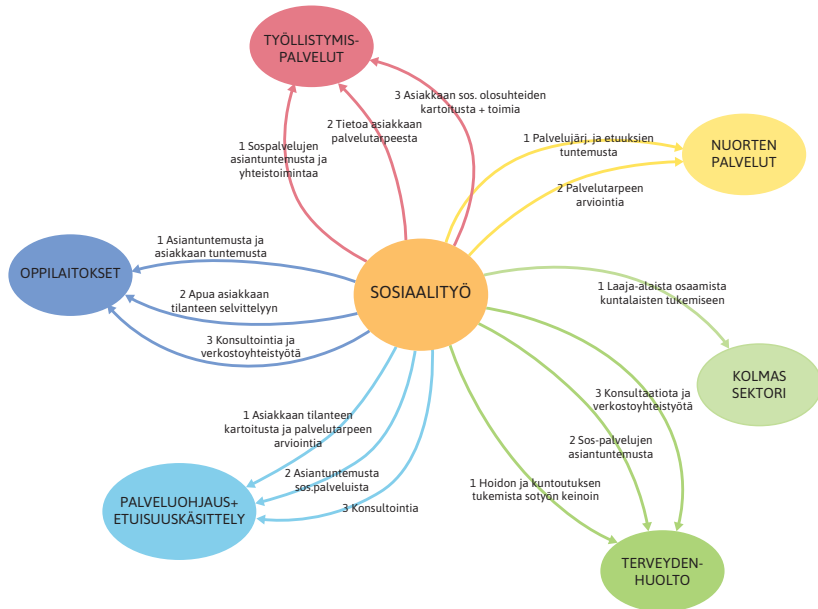
Arvoverkkokartan piirtämisen alkuvaihe on pääasiassa yksilötyötä, mutta kootun tiedon tulosten vahvistamiseksi verkoston on tärkeä työstää ja päättää yhdessä lopputuloksesta sekä työskentelyn etenemisestä. Arvoverkkomenetelmän tuloksena syntyy asiakkaiden palvelukartta ja ammattilaistoimijoiden arvoverkkokartat. Lisäksi arvoverkkotyöskentelyn avulla voi syntyä uusia malleja tai työskentelytapoja.

Asiakkaiden palvelukartta on yksi tärkeä tulos, joka saadaan menetelmän avulla. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 3) on esimerkkinä maahanmuuttajan palvelukartta Eksoten esimerkkiprosessissa. Laajassa verkostossa palvelut ovat pirstaleisia ja niitä on vaikea hahmottaa. Lisäksi on hankalaa saada käsitystä siitä, mitä eri palvelut asiakkaalle tarjoavat. Monimutkaisuus ja moninaisuus johtavat siihen, että asiakasta voi olla vaikea ohjata oikeisiin palveluihin. Palvelukartalta kaikki palvelut ja eri tahot hahmottuvat helposti.



Kuvio 3. Asiakkaiden arvoverkkokartta Eksoten alueen maahanmuuttajille.

Toinen tärkeä tulos on arvoverkkokartta, josta näkyy mitä lisäarvoa sosiaalityön kanssa tehtävästä yhteistyöstä syntyy muille organisaatioille. Seuraavaan kuvioon (Kuvio 4.) on kuvattuna aikuissosiaalityön arvoverkkokartta. Jokaisen organisaation kohdalla tuodaan esiin se lisäarvo, joka yhteistyön avulla syntyy. Jokaiselle organisaatiolle luodaan oma arvoverkkokartta, josta näkee yhteistyön tuottaman lisäarvon (hyödyt) juuri sille organisaatiolle. Alla (Kuvio 4) näkyy yksi, sosiaalityön näkökulmasta tehty arvoverkkokartta.



Kuvio 4. Arvoverkkokartta yhteistyöstä sosiaalityön organisaatioiden kanssa (Eksote).

Kuviossa 4 jokainen toimiala on kuvattu ympyrällä ja nuolilla on kuvattu yhteistyöstä saatavaa konkreettista hyötyä eli arvoa. Esimerkiksi sosiaalityötä ja työllistymispalveluita yhdistävät kolme nuolta, jotka osoittavat sosiaalityön tuovan työllistymispalveluille sosiaalipalvelujen asiantuntemusta ja yhteistoimintaa, tietoa asiakkaan palvelutarpeesta ja asiakkaan sosiaalisten olosuhteiden kartoituksia.

Yhteistyöverkostot ovat yleensä laajoja. Työskentelyyn liittyy paljon asioita ja tietoja ja sen vuoksi kokonaisuutta on vaikea hahmottaa. Tämä hankaloittaa myös ratkaisujen tekemistä. Haasteena on myös se, että yhteistyötahot eivät välttämättä tunnista yhteistyön hyötyä, eivätkä siksi ole valmiita sitoutumaan siihen. Hyötyä saatetaan tarkastella vain omasta näkökulmasta. Arvoverkkokartta auttaa tunnistamaan kaikkien toimijoiden saaman hyödyn ja se voi motivoida yhteistyöhön.

Yhteistyö tuo yhteen eri alojen ihmiset laajojen haasteiden ratkaisemiseksi. Haasteiden systemaattinen tunnistaminen ja ratkaisujen suunnittelu aiempaa tehokkaammalla tavalla on menetelmän ydintehtävä. Analyysit, jotka tehdään haasteiden ratkaisemiseksi pohjautuvat eri tahojen vahvuuksiin. Haasteet voidaan ratkaista pienemmillä resursseilla, kun hyödynnetään kumppanien vahvuudet. Toinen saavutettava etu on se, että aroverkon avulla on helppo määrittää ja hahmottaa verkoston toimijoiden roolit

Kaikkein tärkein hyöty menetelmän käytöstä on se, että tuloksena useasti syntyy uusia toimintamalleja tai menetelmiä. Aikuissosiaalityön tapauksessa menetelmän käytön tuloksena syntyi uusi arviointimalli, joka esittelen seuraavaksi.

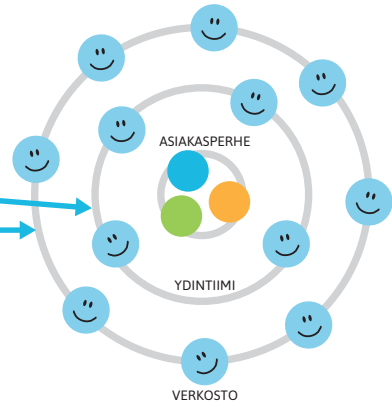
4 SOSIAALITYÖN MONIALAISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTIMALLI

Aikuissosiaalityössä on paljon asiakkaita, joilla on monenlaisia ongelmia, ja he tarvitsevat monipuolisia palveluja. Perinteisesti jokainen palveluyksikkö tekee palvelutarpeen arviointia omalle asiakkaalleen tietämättä mitä palveluja toiset yksiköt asiakkaalle tarjoavat (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017). Ongelmaksi voi tällöin tulla palveluiden päällekkäisyys ja huono yhteensopivuus, mikä taas turhauttaa asiakasta. Moniammatillisen yhteistyön avulla palvelutarpeen arviointi voi olla selkeämpää asiakkaalle. Samalla voidaan kehittää palveluita ja säästää resursseja, kun vältetään päällekkäisiä palveluja.

Eksoten tapausesimerkissä aikuissosiaalityön verkoston pohtiessa ratkaisuja tiettyihin haasteisiin arverkkomenetelmän avulla luotiin uusi sosiaalityön monialainen palvelutarpeen arviointimalli (Kuvio 5). Siinä monialaista työskentelyä on kahdella eri tasolla: palveluyksikkö-tasolla, jolla olevat toimijat ovat suorassa yhteydessä asiakkaaseen (ydintiimi) ja laajemman verkoston tasolla, johon voi kuulua tahoja, jotka eivät työskentele suoraan asiakkaiden kanssa (Kuusiniemi 2016).

VAIHE	1. YDINTIIMIN TEHTÄVÄT
A Työskentelyn alkuvaihe	1. Palvelutarpeen tunnistaminen 2. Asiakkaan arvon tunnistaminen ja muodostaminen 3. Palvelun määrittely 4. Palvelun suunnittelu
B Aktiivinen työskentely	1. Tarpeenmukaisten palveluiden käyttöönotto 2. Ongelmien ratkaisu
C Työskentelyn päättäminen	1. Seuranta ja arviointi 2. Informointi verkostolle 3. Jatkosuunnitelmat

2. VERKOSTON TEHTÄVÄT	
A. VERKOSTOON LIITTYVÄT TEHTÄVÄT	B. ASIAKKAASEEN LIITTYVÄT TEHTÄVÄT
1. Tiimin muodostaminen 2. Yhteisten tavoitteiden asettaminen 3. Palvelukartan muodostaminen 4. Haasteiden tunnistaminen 5. Toimijoiden vahvuuksien tunnistaminen 6. Pelisääntöjen luominen 7. Toimijoiden roolit ja vastuut 8. Yhteisarviointi ja kehittäminen	1. Tunnistetaan palveluita tarvitsevat asiakkaat 2. Palvelutarpeen arviointi yhteistyön avulla 3. Luodaan palveluprosessin käytännöt 4. Määritellään mittarit 5. Asiakkaan ohjaaminen palveluihin



Kuvio 5. Monialainen sosiaalityön palvelutarpeen arviointimalli (Grudinschi 2018).

Kuviossa 5 näkyy, että arviointiprosessi jakautuu kahdenlaisiin tehtäviin: ydintiimin ja verkoston. Ydintiimiin kuuluvat asiakkaiden kanssa toimivat tahot ja ne ovat avainasemassa, sillä ydintiimin tasolla tehdään räätälöityjä suunnitelmia jokaiselle asiakkaalle. Ydintiimin tehtäviin kuuluu kolme eri vaihetta: alkuvaihe, aktiivinen työskentely ja työskentelyn päättäminen. Alkuvaihe on tärkeä, koska silloin tunnistetaan asiakkaan palvelutarpeet ja niiden perusteella suunnitellaan ja määritellään asiakkaan palvelupaketti. Toisessa vaiheessa otetaan palvelut käyttöön ja yritetään ratkaista asiakkaan ongelmia, Kolmannessa vaiheessa tehdään seuranta ja arviointia ja tarvittaessa myös jatkosuunnitelmia.

Isomman verkoston tasolla tehdään yleensä palvelukehitystä. Siihen kuuluu sekä asiakastyöhön että verkoston toimimiseen ja hallintoihin liittyviä tehtäviä. Asiakastyön tehtävät verkoston tasolla liittyvät pääasiassa palvelumallien kehittämiseen, mittareiden määrittelyyn ja asiakaskäytäntöihin. Verkoston toimintaan liittyvät tehtävät ovat johtamista, yhteisten tavoitteiden määrittelyä, palvelukartan muodostamista, roolien jakamista, pelisääntöjen luomista, yhteisarviointia ja kehitystä.

Ydintiimiin kuuluvat asiakkaan kanssa suoraan työskentelevät ammattilaiset, esimerkiksi sosiaalityöntekijä, sairaanhoitaja tai psykologi. Jokainen tuntee asiakkaan jostain näkökulmasta. Palvelun toteuttamiseen kuuluu esipalvelu, ydinpalvelu

ja jälkipalvelu. Esipalvelun vaiheessa ydintiimin tulee tehdä tiivistä yhteistyötä, koska silloin suunnitellaan räätälöity palvelupaketti asiakkaalle. Palvelupakettia suunniteltaessa on ensin tunnistettava asiakkaan tarpeet. Tässä hyödynnetään asiakkaan taustatietoja, kuten terveys, toimintakyky, osaaminen ja ongelmat.

Toinen esipalvelun tehtävä on asiakkaalle tärkeän arvon tunnistaminen: mikä asiakkaalle on ensisijaisesti tärkeää. Tätä varten voidaan asiakkaalta kysyä: mihin asioihin hän haluaa ensisijaisesti muutoksia, millaisia unelmia hänellä on, mitä hän haluaisi tehdä vuoden päästä ja mikä häntä huolestuttaa. Näin saadaan tietoa asiakkaan arvoista ja voidaan suunnitella palveluita asiakkaan arvojen suuntaisesti. Kun asiakkaalle annetaan päätösvaltaa, hän motivoituu ja sitoutuu palveluun sekä asetettuihin tavoitteisiin.

Kun asiakkaan tarpeet ja arvoja on tunnistettu, voidaan määritellä palvelu, joka lähtee liikkeelle asiakkaan tavoitteista. Asiakas päättää omista tavoitteistaan ja kykenee näin parhaiten motivoitumaan ja sitoutumaan niihin. Niiden saavuttamiseksi pilkotaan tavoitteet pienemmiksi osatavoitteiksi, jotta ne tuntuvat mahdollisilta saavuttaa hitaasti ja pienin askelin. Kun tavoitteet on asetettu, ne tarkistetaan ja vahvistetaan kysymällä, onko hän niihin tyytyväinen.

Kun tavoitteet on asetettu, voidaan aloittaa palvelun suunnittelu. Tehdään selkeä toimintatapojen ohjeistus ja suunnitellaan myös vaihtoehtoja siltä varalta, että suunnitelmat eivät toimi. Palvelun suunnittelussa mietitään esimerkiksi mahdollisia kotikäyntejä tai vastaanottoja. Kun yksityiskohdat on huomioitu ja suunniteltu, voidaan ottaa palvelu käyttöön ja testata miten se toimii. Jälkipalvelun vaiheessa ydintiimin tehtävät liittyvät palvelun seurantaan ja arviointiin, joka tehdään säännöllisesti, esimerkiksi puolivuositain. Siihen käytetään erilaisia mittareita ja palautekyselyjä. Tuloksista tiedotetaan verkostolle, jonka jälkeen palvelua voidaan kehittää tarpeenmukaisesti yhdessä verkoston kanssa.

Itse verkostoon liittyvät tehtävät ovat verkoston johtamista ja orkestrointia. Ensimmäinen tärkeä tehtävä on tiimin luominen verkostosta. Sitä varten tunnistetaan olennaiset toimijat, joilla on tärkeä rooli asiakkaan verkostossa. Verkoston tasolla asetetaan yhteisiä tavoitteita. Vaikka kullakin toimijalla on omia yhteistyön tavoitteita, on tärkeää asettaa myös yhteinen tavoite eli se ydinasia joka tuo heidän yhteen (Grudinschi 2014). Muut verkostotehtävät tehdään arvoverkkoanalyysillä: palvelukartan identifiointi, haasteiden tunnistaminen, toimijoiden vahvuuksien tunnistaminen ja roolien sekä vastuiden jako. Verkoston tehokkaan toiminnan edistämiseksi ja erimielisyyksien estämiseksi luodaan tiimin muodostamisen aikana verkoston pelisäännöt. Myös verkoston tasolla yhteistyön säännöllinen arviointi ja mittaaminen ovat tärkeitä kehittämisen kannalta.

Verkoston tehtäviin kuuluu myös asiakkaaseen liittyviä tehtäviä. Verkoston tasolla voidaan tunnistaa asiakkaita, jotka tarvitsevat paljon palveluja, ja arvioidaan palvelutarve ja resurssit verkoston tasolla. Muita asiakkaaseen liittyviä tehtäviä ovat palveluprosessin käytäntöjen luominen ja mittareiden määrittely.

Kaikkiaan voidaan todeta, että palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä on laaja tehtävä, koska asiakkaiden tarpeet ovat moninaiset ja palveluita tuottavat monet eri alojen toimijat, joista muodostuu laaja verkosto. Palvelun tavoitteiden ja vaikuttavuuden saavuttamiseksi on verkoston johtaminen tärkeä tehtävä, joka tulee ottaa huolella huomioon. Tällä hetkellä monialaisen verkoston johtamista ei juuri ole kehitetty ja sen vuoksi tavoitteiden saavuttaminen on haasteellista. Yhtä lailla, kuten jokainen organisaatio vaatii johtamista toimiakseen menestyksekkäästi, voidaan myös verkosto nähdä organisaationa, joka vaatii johtamista. Koska verkostojen ja yhteistyön tarve ja merkitys on viime aikoina lisääntynyt, on varattava resursseja verkostojen ja yhteistyön johtamiseen ja henkilöstöä tulee kouluttaa näihin haastaviin tehtäviin.

LÄHTEET

- Aaltonen, K. (toim.) 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma.
- Allee, V. 2008. Value network analysis for accelerating conversion of intangibles. *Journal of intellectual capital* 9 (1), 5–24.
- Carnwell, R. & Carson, A. 2008. The concepts of partnership and collaboration. Teoksessa: R. Carnwell & J. Buchanan (eds.) *Effective practice in health, social care and criminal justice: A partnership approach*. 2nd ed. Open University Press.
- Grudinschi, D. 2011. Mapping value network potential in cross-sector collaboration: Case welfare services for elderly in Finland. [Verkkajulkaisu]. Lappeenranta University of Technology. Master thesis. [Viitattu 25.4.2019]. Saatavana: <https://lutpub.lut.fi/handle/10024/93805>
- Grudinschi, D., Kaljunen, L., Hokkanen, T., Hallikas, J., Sintonen, S. & Puustinen, A. 2013. Management challenges in cross-sector collaboration: Elderly care case study. *The Innovation journal* 18 (2).
- Grudinschi, D. 2014. Strategic management of value networks: How to create value in cross-sector collaboration and partnerships. [Verkkajulkaisu]. Lappeenranta: Lappeenranta University of Technology. *Acta Universitatis Lappeenrantaensis* 627. Diss. [Viitattu 25.4.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-265-738-1>
- Grudinschi, D. 2018. Monialaisen sosiaalityön palvelutarpeen arviointimalli: innovaatio, joka syntyi arvoverkkomenetelmän käytön avulla. Projektiraportti.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilanearviointi ohjaustyössä. Teoksessa: J. Helminen (toim.) *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Edita, 46–58.
- Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus: moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsinki: Helsingin yliopisto. *Sosiaalietieteiden laitoksen julkaisuja 2012:8*. Väitösk.

Jarzabkowski, P. & Kaplan, S. 2014. Strategy tools in use: a framework for understanding “technologies of rationality” in practice. *Strategic management journal* 36 (4), 537–558.

Koschmann, M. A., Kuhn, T. R., & Pfarrer, M. D. 2012. A Communicative framework of value in cross-sector partnerships. *Academy of Management review* 37 (3), 332–354.

Kuusiniemi, I. 2016. Vuosaaren monitoimijan palvelutarpeen arvioinnin kokeilu. THL, Health & Medicine, Nov. 206.

Leppämäki, M. 2012. Monialainen verkostoyhteistyö ja sen edellytykset. [Verkkojulkaisu]. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan yksikkö. Opinnäytetyö. [Viitattu 25.4.2019]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/handle/10024/46538>

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina – Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun Yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitösk. [Viitattu 25.4.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5086-7>

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. 2017. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 18.3.2019]. Saatavana: https://thl.fi/documents/920442/2920708/sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_version_3_0.pdf/06ef0be0-2503-48ee-972a-1ca7dd7becfe

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUSARJA –PUBLICATIONS OF SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

- A. TUTKIMUKSIA – RESEARCH REPORTS
- B. RAPORTTEJA JA SELVITYKSIÄ – REPORTS
- C. OPPIMATERIAALEJA – TEACHING MATERIALS

Seinäjoen ammattikorkeakoulun aiemmin ilmestyneet julkaisut löytyvät SeAMKin Julkaisut-verkkosivuilta <https://www.seamk.fi/yrityksille/julkaisut/> ja Theseus-verkkokirjastosta <https://theseus.fi>

SeAMK Julkaisut:

Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto
Kalevankatu 35, 60100 Seinäjoki
puh. +358 40 830 0410
kirjasto@seamk.fi

ISBN 978-952-7317-07-5
ISBN 978-952-7317-08-2 (verkkojulkaisu)

ISSN 1456-1743
ISSN 1797-5573 (verkkojulkaisu)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES