



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Piirainen Krista & Toikkanen Annukka

ASIAKASPROSESSI AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaali- ja terveysala
2024

TIIVISTELMÄ

Tekijä Krista Piirainen & Annukka Toikkanen
Opinnäytetyön nimi Asiakasprosessi aikuissosiaalityössä

Vuosi 2024
Kieli suomi
Sivumäärä 55 + 3 liitettä
Ohjaaja Nyman Ahti

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada tietoa aikuissosiaalityön asiakasprosessin eri vaiheista Pohjanmaan hyvinvointialueella. Asiakasprosessin käytännöt ovat vaihdelleet kunnittain käytössä olevien toimintaa ohjaavien normien ja viranhaltijoiden sitovien soveltamisohjeiden mukaan. Yhdenvertaisten ja laadukkaiden palvelujen järjestäminen työikäisille aikuissosiaalityön asiakkaille mahdollistuu yhdenmukaisella ja sujuvalla toimintakäytännöllä.

Opinnäytetyö toteutettiin haastattelemalla Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöitä. Haastattelukysymykset tehtiin asiakasprosessin kuvaamiseksi tutkimussuunnitelman mukaisesti. Opinnäytetyön teon aikana ilmeni yllättäen, että organisaation sisällä oli jo tuotettu aikuissosiaalityön asiakasprosessin kaavio. Tämän vuoksi tutkimussuunnitelmasta poikettiin ja haastattelut tehtiin valmista prosessikaaviota tausta-aineistona käyttäen. Näin saatiin arvokasta tietoa siitä, vastaako käytännön työ Pohjanmaan hyvinvointialueella kuvattua asiakasprosessia. Tutkimusaihetta lähestyttiin prosessikaavion kuuden eri teeman sisällöllisellä analyysillä. Vastauksia arvioitiin suhteessa prosessikaavion vastaavaan teemaan.

Haastatteluvastausten perusteella havaittiin, että Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasprosessit vaihtelevat edelleen alueittain. Pääasiallinen syy on haastateltavien mukaan henkilöstön jakautuminen palvelupisteillä. Hyvinvointialueen jatkuva kehitystyö prosessikaavion jalkauttamiseksi luo pohjaa yhdenvertaisille ja laadukkaille palveluille.

ABSTRACT

Author	Krista Piirainen & Annukka Toikkanen
Title	Client process in adult social work
Year	2024
Language	Finnish
Pages	55+ 3 Appendices
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The stages of the client process in adult social work within The Wellbeing Services County of Ostrobothnia were being investigated in this bachelor's thesis. The practices of the client process were observed to vary across municipalities, being guided by norms governing operations and application instructions binding on office holders. Uniform and smooth operating practices were identified as being crucial to the organization of equal and high-quality services for adult social work clients of working age.

Interviews with social workers in The Wellbeing Services County of Ostrobothnia were being conducted to gather information about the client process. It became apparent during the bachelor's thesis work that a pre-existing diagram of the client process in adult social work had already been produced within the organization. Consequently, the research plan was deviated from, and interviews were being conducted using the established process diagram as background material. This approach provided valuable insights into whether the practical work was aligning with the client process described in The Wellbeing Services County of Ostrobothnia region. Content analysis was being employed to explore six different themes derived from the process diagram. The responses were being evaluated in relation to the corresponding theme of the process diagram.

The findings from the interviews revealed that client processes in The Wellbeing Services County of Ostrobothnia welfare region were still varying from one region to another. According to the respondents the main reason was the distribution of personnel at the service points. The ongoing development work in the Wellbeing Services, aimed at implementing the process diagram, was being identified as crucial in establishing the foundation for equal and high-quality service.

Keywords	adult social work	client	progress
----------	-------------------	--------	----------

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	SOSIAALITYÖ.....	10
	2.1 Sosiaalityön historia.....	11
	2.2 Sosiaalityön tarkoitus.....	12
	2.3 Aikuissosiaalityö.....	14
	2.4 Taloudellinen tuki	18
	2.5 Aikuissosiaalityö Pohjanmaan hyvinvointialueella	18
	2.5.1 Tulevaisuus ja sopeuttamisohjelma 2023-2026	19
	2.6 Rakenteellinen sosiaalityö	20
3	ASIAKASPROSESSI	21
	3.1 Palvelutarpeen arviointi.....	22
	3.2 Asiakassuunnitelma	24
	3.3 Asiakkuuden päättymisen	26
	3.4 Aikuissosiaalityön asiakasprosessi	26
	3.4.1 Asiakas.....	26
	3.4.2 Asiakasneuvonta	27
	3.4.3 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus	27
	3.4.4 Taloudellinen tuki.....	28
	3.4.5 Terveystenhuolto	29
	3.4.6 Viranomaiset	30
4	SWOT ANALYYSI.....	31
	4.1 Swot-analyysin tarkoitus.....	32
	4.2 Swot-analyysi projektista	32
5	TUTKIMUSTYÖN TOTEUTUS	35
	5.1 Erilaisia tutkimusmenetelmiä	35

5.2	Aineiston analysointi.....	36
6	HAASTATTELUAINEISTOJEN ANALYYSI JA TULOKSET	39
6.1	Aikuissosiaalityön asiakkuuden alkaminen.....	39
6.2	Hyvinvointialueen sisällä olevat erilaiset toimintamallit.....	41
6.2.1	Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus	41
6.2.2	Asiakas.....	42
6.2.3	Taloudellinen tuki.....	43
6.2.4	Asiakasneuvonta	44
6.2.5	Terveydenhuolto	44
6.2.6	Viranomaiset	44
6.3	Yhteiset toimintamallit	44
6.4	Aikuissosiaalityön asiakkuuden päättyminen.....	46
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	48
8	POHDINTA.....	50
	LÄHTEET	52
	LIITTEET	55

LIITELUETTELO

LIITE 1. Aikuissosiaalityön asiakasprosessi

LIITE 2. Haastattelukysymykset

LIITE 3. Tulevaisuuden hyvinvointipalvelut

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Swot-analyysi

Kuvio 2. Swot-analyysi opinnäytetyöstä

Kuvio 3. Aineistolähtöinen sisällönanalyysin eteneminen

Kuvio 4. Aikuissosiaalityön asiakkuuden alkaminen

Kuvio 5. Yhteiset toimintamalli

Kuvio 6. Aikuissosiaalityön asiakkuuden päättymisen

1 JOHDANTO

Kiinnostus aiheeseen syntyi työkokemuksesta aikuissosiaalityöstä ja kiinnostuksesta asiakasprosessiin. Aikuissosiaalityöstä puhuttaessa tulee usein kovin kapeakatseinen mielikuva pelkästään toimeentulotuen myöntämisestä. Todellisuudessa aikuissosiaalityö on erittäin monimuotoista, erilaisten elämän ongelmatilanteiden ratkaisemista ja asiakkaiden tukemista. Idea aiheesta ”asiakasprosessi aikuissosiaalityössä” syntyi keskustelustamme Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän kanssa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestelmävastuu on siirtynyt kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille 1.1.2023. Uudistus on yksi Suomen historian merkittävimmistä hallinnollisista uudistuksista. Se on kehitetty yhdenvertaisten palveluiden varmistamiseksi, kaventamaan hyvinvointi- ja terveyseroja sekä hillitsemään kustannusten kasvua. Hyvinvointialueet ovat itsehallinnollisia alueita ja niiden rahoitus perustuu valtion rahoitukseen.

Kun Suomessa uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää, on työikäisten palveluiden kehittäminen tärkeä osa uudistusta. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksessa asiakkaita tuetaan moninaisesti, sosiaalipalveluiden laatua ja vaikuttavuutta parannetaan, ongelmia ehkäistään ja ennakoidaan ja asiakkaat saavat tarpeitansa vastaavat lakisääteiset sosiaalipalvelut.

Tämän opinnäytetyön hyöty on, että se tarjoaa suoran ja selkeän polun asiakkaalle, mihin ja minkälaisessa tilanteessa ottaa yhteyttä, kun on tuen tarpeessa. Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut ovat vielä osittain työn alla, joten tässä on toiminnalliselle opinnäytetyölle oiva kohde. Etsimme tietoa aikuissosiaalityöstä sekä asiakasprosessista. Haastattelemme myös Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä, jotta saamme käytännönläheistä tietoa toimintatavoista eri kuntien välillä ja kuinka hyvinvointialueeseen liittymisen on vaikuttanut heidän asiakkaisiinsa ja työhönsä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten asiakkuus aikuissosiaalityössä alkaa, jatkuu tai mahdollisesti päättyy. Kun kunnat yhdistyivät 1.1.2023 hyvinvointialueiksi on hyvä tilaisuus kartoittaa sekä selventää edellä mainittua prosessia.

Tavoitteenamme oli luoda kaavio asiakasprosessin etenemisestä aikuissosiaalityössä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille. Kaavio oli tarkoitus tehdä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastattelujen pohjalta. Kun tutkimuslupa oli saatu, selvisi, että aikuissosiaalityön asiakasprosessista oli jo tuotettu kaavio valmiiksi. Pohdinnan jälkeen päädyimme vertailemaan valmista kaaviota ja saatuja haastatteluvastauksia keskenään sekä etsimään niistä yhteneväisyyksiä. Sivupohdintana on myös, onko Pohjanmaan hyvinvointialueen sisällä erilaisia toimintamalleja aikuissosiaalityössä.

2 SOSIAALITYÖ

Ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus ovat koko sosiaalityön pohja. Sosiaalityön velvollisuus on varmistaa, että kaikkien heikoimmassa ja vaikeimmassa asemassa olevat saavat tarvitsemansa tuen ja avun. (STM 2023.) Sosiaalityötä säätelee lainsäädäntö, jonka tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa, parantaa yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä. (Sosiaalihuoltolaki L1301/2014.) Lainsäädäntö ei kuitenkaan takaa oikeudenmukaisuutta ja siitä syystä sosiaalityössä tarvitaan vahvaa ammattietiikkaa. (Talentia N.d). Asiakkaan olosuhteiden ja yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen ja näiden suhteuttaminen ympäröivän yhteiskunnan tilaan edellyttävät sosiaalityöltä kokonaisvaltaista arviointikykyä, jota laissa ja ohjeissa ei ole määritelty. Tilanteessa, jossa asiakkaan etua tulee puolustaa yli laissa määritellyn minimitason, ammattietiikka tuo selkänopaa tulkintaan. Asiakasprosessissa tulisi aina jättää tilaa sosiaalityön ammattietiikan mukaiselle harkinnalle.

Sosiaalityö on asiakas- ja asiantuntija työtä, se on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yksilöiden, perheen ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteiden vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden osallisuutta ja edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Sosiaalityössä rakennetaan yksilön tai perheiden tarpeita vastaavaa sosiaalista tukea ja palvelujen kokonaisuutta, yhdistämällä se muiden toimijoiden tarjoamaan tukeen ja ohjataan ja seurataan sen toteutumista. (L1301/2014 § 15). Sosiaaliohjaus taas on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea erilaisten palveluiden käytössä. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen, sekä toimintakyvyn ja elämänhallinnan vahvistaminen. (L1301/2014 § 16).

2.1 Sosiaalityön historia

Suomen sosiaalityön historian juuret ulottuvat keskiajalle, jolloin Suomessa paikkaansa vakiinnutti katolinen kirkko. Keski-Euroopassa köyhäinhoito kehittyi ja hospitaaleista muodostui järjestelmällinen köyhäinhoidon selkäranka ”köyhäintalo”. Tämän laitosmallin leviäminen Pohjoismaihin alkoi 1200-luvulla. Suomen Turussa on toiminut 1350-luvulla Pyhän Yrjänän hospitaali. Lähteissä on Viipurin Pyhän hengen huone mainittu ensimmäisen kerran vuonna 1445 ja Maria Magdalenan hospitaali 1475. (Jaakkola, Pulma, Satka & Urponen. 1994, 18.)

Uuden ajan murros 1500-luvulla alkoi muuttaa yhteiskunnan perusväestön elineh-toja ja samalla sen sosiaalisen turvan perusteita. (Jaakkola ym. 1994, 14). Tähän saakka köyhälistöstä oli huolen pitänyt kirkko, joka on luonut köyhäinhoidon. (Jaakkola ym. 1994, 15). Ihmiset elivät 1600-luvulla luonnon armoilla ja noin joka kolmas suomalainen menehtyi, joko nälkään tai tauteihin ja tällä oli pitkäaikaiset vaikutukset yhteiskunnan väestö- ja sosiaalirakenteeseen. (Jaakkola ym. 1994, 20). Syytinki loi omaa turvajärjestelmäänsä ikääntyville tilan isännille ja emännille 1700-luvulla, mutta suoja sai usein myös joukko muita sukulaisia (Jaakkola ym. 1994, 25). Ulkomaankaupan tyrehtyminen ja kulkutaudit 1800-luvun alussa aiheuttivat kurjuutta. Taloudellinen ahdinko ajoi liikkeelle joukoittain kerjäläisiä, jol-loin käynnistettiin uuden vaivaishoitosäädösten luominen. Katovuodet 1800-lu-vun loppupuolella aiheuttivat säädösten laadun uudelleen arvioinnin, josta seurasi uusi vuonna 1879 tehty vaivaishoito asetus, jonka perustalle köyhäinhoito raken-tui aina 1920-luvulle saakka. (Jaakkola ym. 1994, 55-56.)

Noin vuonna 1930 on sosiaalityötä tehty pienimuotoisesti, keskittyen kuitenkin lähinnä kaikista köyhimpiin. Sitten alettiin tekemään laajempia tukijärjestelmiä, kuten kansaneläkelaki v.1937 ja äitiysavustuslaki samana vuonna. Sotien jälkeen 1940-luvulta lähtien alettiin korostaa valtion vastuuta ja uudenlaisen sosiaalisen turvan periaatetta. Hyvinvointivaltioksi alettiin siirtyä 1950-luvulla, joka tarkoittaa sitä, että taataan valtiovallan toimenpitein sosiaalinen turvallisuus ja hyvinvointi

kaikille kansalaisille. Sosiaalipalveluita alettiin kehittää 1960-luvulta lähtien ja tulos oli 1973 kunnallinen lasten päivähoido, 1978 kehitysvammaisten erityishuolto, 1984 sosiaalihuoltolaki, 1984 lastensuojelulaki, 1985 lasten kotihoidon tuki ja 1987 vammaispalvelulaki. (Sosiaaliturvan historiaa 2003.) Suomen sosiaalityön historiassa on kolme merkittävää kehitysvaihetta, vanha huoltotyö, sosiaalihuolto ja moderni sosiaalityö. Vanhan huoltotyön aikana kehittyi vaivaishoidon järjestelmä, hallinnollisen huolenpidon linja, josta huolehtivat ensin seurakunnat ja sitten kunnat ja vaivaishoitohallitukset. (Laitinen, Pohjola & Seppänen 2014, 38-39.) Suomeen rantautui toisen maailman sodan aikana anglosaksisesta kulttuurista moderni sosiaalityö, jonka takana oli yksilökohtainen sosiaalityön menetelmä ”case work” (Laitinen ym. 2014,39).

Keskustelu rakenteellisen sosiaalityön tarpeesta alkoi 1980-luvulla ja silloin haluttiin ajatella, että sosiaaliset ongelmat eivät ole vain yksilön ongelmia vaan niitä haluttiin tarkastella yhteiskunnallisesta ja taloudellisesta näkökulmasta. Rakenteellisella sosiaalityöllä pyrittiin vaikuttamaan yhteiskunta- ja yhteisötason epäkohtiin ja näkemään se ennen kaikkea ennalta ehkäisevänä työnä. (Laitinen ym. 2014, 40.)

2.2 Sosiaalityön tarkoitus

Sosiaalityön ydin on asiakkaan elämäntarinan kuunteleminen ja aito läsnäolo. Sosiaalityön määrittely on vaikeaa johtuen siitä, että ihmisen lähes koko elämänsäkirjo mahtuu sosiaalityön toimintakenttään ja sosiaalityötä tehdään monella eri tavalla. (Juhila ym. 2018,7.) Sosiaalityön tarve voi ilmetä missä tahansa yhteiskuntaluokassa, mutta suurin asiakasryhmä koostuu silti vähävaraisista ja syrjäytyneistä, näitä käsitteitä ei tule kuitenkaan käyttää yksittäisestä ihmisestä, koska se on leimaavaa. Joissakin tapauksissa huono-osaisuus siirtyy sukupolvelta toiselle. Kierre on kuitenkin mahdollista katkaista ja sosiaalityö saattaa olla tässä merkittävässä roolissa (Juhila ym. 2018, 19.)

Jokaisen ihmisen elämä on yksilöllinen ja ainutlaatuinen, tarinan kertominen ei ole aina helppoa ja tarinaa sävyttävätkin eletyn elämän vaikeudet, joiden kautta voidaan ymmärtää tämänhetkisiä ongelmia, sekä tuen ja avun tarvetta (Juhila ym. 2018, 24). Sosiaalityö on hyvinvointivaltion instituutio, jonka tavoitteena on tukea ja auttaa vaikeissa elämäntilanteissa, ammattikielellä voidaan puhua interventiosta eli ihmisten elämään ”väliin tulemisesta”. Anneli Pohjola (2010, 63) kirjoittaa, että ihmisten elämänhistorian ymmärtäminen on välttämätöntä sosiaalityössä, sillä ”ilman sitä on mahdotonta tulkita mistä muutosta tarvitsevaan elämäntilanteeseen on tultu”.

Sosiaali- ja terveyshuollossa lainsäädäntö edellyttää tehdyn asiakastyön dokumentointia asiakasjärjestelmään, jotta tarvittaessa niihin voidaan palata (Juhila ym. 2018, 41). Asiakaskirjaamisella on myös ammatillinen peruste, koska sosiaalityön ammatillisiin menetelmiin kuuluu asiakkaiden elämäntilanteiden havainnointi ja niiden kirjaaminen sosiaalisen arvioinnin perustaksi. Asiakaskirjausta määrittävät eri palveluprosessikuvaukset sekä valmiit dokumenttipohjat, joita nykyajan asiakastietojärjestelmät pitävät sisällään. Sosiaalityön päätyypit dokumentoinnissa ovat asiakaskertomukset, arviot ja suunnitelmat. (Juhila ym. 2018, 41.) Asiakaskertomus on sosiaalityön yleisin asiakirjatyyppe, johon merkitään huomioita asiakkaan tilanteesta sekä historiatietoa sosiaalihuollon asiakkaan asiakkuudesta (Juhila ym. 2018, 42).

Suunnitelmallinen asiakasprosessi alkaa sosiaalisen diagnoosin tekemisellä. Seuraava vaihe on interventioiden ja toimenpiteiden suunnittelu, toteutus ja tavoitteiden saavuttaminen ja prosessin päättäminen. Käytännössä prosessit eivät kuitenkaan aina etene edellä kuvatulla tavalla, vaan voidaan palata taaksepäin johonkin vaiheeseen, jos jokin vaihe on epäonnistunut, voidaan palata takaisin suunnittelemaan. (Juhila ym. 2018, 58.)

Ennalta ehkäisevä sosiaalityö voidaan jakaa kolmeen eri tasoon. Laajemmassa ensimmäisessä tasossa ennalta ehkäisevä työ kohdistuu kaikkiin kansalaisiin, kuten

erilaiset alkoholin riskikäytön rajasuosituksset. Tasolla kaksi ovat erilaisiin riskiryhmiin kuuluvat kansalaiset, jolloin tällaista työtä kutsutaan varhaiseksi puuttumiseksi. Kohderyhmänä ovat usein lapset ja nuoret, joiden hyvinvoinnin voivat vaarantaa esimerkiksi vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat. Varhaisen puuttumisen on katsottu vähentävän laajemman ammatillisen puuttumisen tarvetta. (Juhila ym. 2018, 61-62.) Tasolla kolme työtä tehdään jo ongelmallisten asioiden parissa, jota kutsutaan korjaavaksi ehkäisyksi. Työn tavoitteena on ehkäistä ongelmien vaikeutumista tai uusien puhkeamista. (Juhila 2018, 63.)

2.3 Aikuissosiaalityö

Käsitteenä aikuissosiaalityö on vakiintunut käyttöön 2000-luvulla. Aikuisväestön parissa tehtävää sosiaalityötä on alettu kutsua aikuissosiaalityöksi. Sitä ohjaa sosiaalihuoltolaki sekä täydentävät asiakaskohtaiset ja etuuksia koskevat lait. Aikuissosiaalityön tehtävä on asiakkaan elämän ylläpitämistä tavoitteleva huollollinen sosiaalityö sekä muutokseen tähtäävä sosiaalityö. Sosiaalityö toimii tärkeässä roolissa työelämän ulkopuolella olevien työkäisten osallisuuden edistämässä ja arkipäivän sujuvuuden ja yhteiskunnan sosiaalisen eheyden turvaamisessa. (Turtiainen, Matthies & Svenlin 2021, 12.)

Aikuissosiaalityöstä on tullut myös kehittämisen kohde, mikä ei ole ollut pelkästään omista tarpeista johtuvaa, vaan sitä ovat ohjanneet laajemmat sosiaalihuollon ja työmarkkinapolitiikan hanketoiminnan yhteiskunnalliset tehtävänannot. Aikuissosiaalityön kannalta merkittävä muutos tapahtui vuonna 2017 kun toimeentulotuki siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle. Sen jälkeen sosiaalityötä on ollut mahdollista määritellä muistakin lähtökohdista kuin toimeentulotuesta käsin. (Turtiainen ym. 2021, 13.)

Vuonna 2008 ilmestynyt sosiaalityön tutkijoiden Arja Jokisen ja Kirsi Juhilan aikuissosiaalityön teosta pidetään ensimmäisenä suomalaisena tutkimuksena, jossa luotiin kokonaiskuvaa aikuissosiaalityöstä. Aikuissosiaalityön asiakkaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista tutkineessa väitöskirjassa kuvattiin kriittisesti sitä, kuinka

jo ennen toimeentulotuen siirtymistä Kansaneläkelaitokselle on palveluprosessien organisoinnissa rajoitettu henkilökohtaiseen asiakkuuteen pääsyä vetoamalla muun muassa riittämättömiin työvoimaresursseihin. (Turtiainen ym. 2021, 14-15.)

Arja Jokinen on tarkastellut myös onnistuneita aikuissosiaalityön prosesseja. Asiakkaat kokivat elämäntilanteensa parantuneen tai pysyneen samana henkilökohtaisen asiakkuuden ansioista. Olennaista on asiakassuhteen intensiivisyys, tavoitteellisuus, vuorovaikutuksen positiivisuus ja vastaaminen palveluodotukseen. (Turtiainen ym. 2021, 15-16.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen valtakunnallisessa aikuissosiaalityön kartoituksessa on koottu laaja kvantitatiivinen tutkimus aineistokunnissa tehtävästä sosiaalityöstä. Kyselyssä esitettiin neljätoista aikuissosiaalityössä käytettävää menetelmää, jotka työntekijät arvioivat asteikolla 0-5. Kartoituksen mukaan tärkeintä oli asiakkaan kannustaminen ja voimavarojen etsintä ja toiseksi tärkein asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen. Lukuisat pro gradut sekä opinnäytetyöt kertovat, että aikuissosiaalityön vaikuttavuus koostuu asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteesta ja kohtaamisen ja luottamuksellisen suhteen merkityksestä. (Turtiainen ym. 2021, 16-17.)

Yhdenvertaisuusvaltuutettu (2015-2020) Kirsi Pimiä on kuvannut ihmisoikeusajattelun peruslähtökohtia siten, että yhdenvertaisuuden ja ihmisoikeuksien tärkeys korostuu yhteiskunnallisesti tärkeissä tilanteissa ja niiden tarkoitus on suojata erityisesti heikoimmassa asemassa olevat ihmiset. (Turtiainen ym. 2021, 39.)

Nuorten aikuisten kanssa tehtävä sosiaalityö keskittyy usein nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen eli itsenäistymisen, opiskelun ja työelämään pääsyn tukemisessa. Syrjäytymisvaarassa olevista nuorista ja varhaisen tuen tarpeesta onkin keskusteltu vilkkaasti 1990-luvulta lähtien. (Turtiainen ym. 2021, 142-143.) Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat ikäryhmältään 18-65-vuotiaita. Olisiko tarpeen jakaa asiakkaat kahteen eri ikäryhmään, jolloin asiakkaiden tarpeisiin perustuvaa tukea voitaisiin antaa kohdennetusti.

Kuunteleminen ja välittäminen ovat sosiaalityön ydintä. Kun ihminen on vaikeassa elämäntilanteessa riittää joskus se, että työntekijä vain kuulee hänet ja ymmärtää. Aidossa kohtaamisessa asiakas saa tuntea olevansa arvokas ja tulleensa kuulluksi, joka lisää luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille. On helpompaa tukea asiakasta luottamaan omin kykyihin, jos työntekijä on onnistunut luomaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen asiakkaan kanssa. Asiakas usein keksii ratkaisuja myös itse, kun häntä malttaa kuunnella, työntekijän tehtävä on sitten tukea ratkaisuisissa ja olla rinnalla kulkija.

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja työssä on tärkeää korostaa asiakkaan osallisuutta sekä toimijuutta. On pidettävä huoli, ettei asiakkaasta tule passiivinen osallistuja, jossa työntekijä tarjoaa valmiit mallit ja vaatii asiakasta osallistumaan erilaisiin toimintoihin. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja oikeuteen tehdä valintoja koskien omaa elämää säätelevät lait, joiden tarkoituksena on taata asiakkaan tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu, jolloin asiakkaalla on oikeus kieltäytyä työntekijän ehdottamista toimenpiteistä saaden silti sama palvelu. (Turtiainen ym. 2021, 240-242.)

Aikuissosiaalityössä yksi suuri asiakasryhmä on maahanmuuttajat. Joissain kunnissa kotoutumisajan sosiaalityö on erillinen palvelu ja hieman erillään tavanomaisesta aikuissosiaalityöstä, jolloin työtä moniammatillisessa työryhmässä tekee työntekijä, jolla vahva osaaminen maahanmuuttajien kanssa työskentelystä. Osassa kuntia maahanmuuttaja työ on aikuissosiaalityön arkipäivää. (Turtiainen ym. 2021, 198.)

”Kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja, työ- ja elinkeinohallinnon palveluja, hyvinvointialueen järjestämistä vastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä muina kotoutumista edistävinä toimenpiteinä.” (Laki kotoutumisen edistämisestä L681/2023.)

Päivitetty kotouttamislaki astui voimaan 1.1.2023. Lain tavoitteena on tukea maahanmuuttajien osallisuutta yhteiskunnassa. Kunnilla on aiempaa suurempi vastuu

järjestää vasta muuttaneille annettavat palvelut. Erityisen tärkeää on maahanmuuton alkuvaiheen tiedottaminen sekä maahanmuuttajan neuvonta ja ohjaus. Maahanmuuttajalle annettavat palvelut järjestetään kuitenkin yhteistyössä työ- ja elinkeinotoimiston ja hyvinvointialueen kanssa. Alkukartoitus sekä kotoutumissuunnitelma tehdään kunnan ja työ- ja elinkeinotoimiston kanssa ja tarvittaessa mukaan voidaan ottaa hyvinvointialue. (Kotouttamisohjelma 2023-2025)

Aikuissosiaalityötä on totuttu tarkastelemaan toimeentulotuen myöntämisen näkökulmasta. Kuitenkaan tilapäisiä tai pitkäaikaisia toimeentulo-ongelmia ei voida ratkaista pelkästään rahan siirtämisellä, vaan sosiaalityöstä vaaditaan osaamista rakenteiden ja instituutioiden tasolla. (Turtiainen ym. 2021, 374-375.)

Sosiaalityössä pyritään aina saavuttamaan asiakkaiden kanssa yhteistyössä asetetut tavoitteet. Työ on kuitenkin haastavaa, sillä sosiaalityön ammattilaisella ei ole yhdenmukaisia keinoja haasteiden ratkomiseen, koska asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen vaikuttavia ulkoisia tekijöitä on usein lukuisia. (Turtiainen ym. 2021, 396-397.)

Osallistavan sosiaalityön kokeilu aloitettiin 2018-2019 kuudessa kunnassa, joista yksi kunta keskeytti kokeilun. Kokeilun toimeenpanija oli Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) ja rahoittajana toimi sosiaali- ja terveysministeriö. Tavoitteena oli luoda uusi palvelukokonaisuus aikuissosiaalityöhön. Laki muutoksia kokeilua varten ei tehty vaan osallisuutta tuettiin sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisesti. (Turtiainen ym. 2021, 399-400.) Kokeilussa suurimmiksi haasteiksi koettiin resurssipula sekä suuret asiakasmäärät. Työntekijät myös vaihtuivat kokeilun aikana usein, jolloin tietoa poistui työntekijöiden mukana. Vaikeuttavana tekijänä koettiin myös perustoimeentulotuen siirtyminen Kansaneläkelaitokselle toimeentulotukiuudistuksessa vuonna 2017, jolloin asiakkaat eivät entiseen tapaan enää hakeutuneet sosiaalitoimistoihin. (Turtiainen ym. s. 402.) Kokeilu osoitti, että muutos sosiaalityössä tapahtuu hitaasti. Myönteisin tulos kokeilussa oli sosiaalityön ammattilaisten ja asiakkaiden välisen keskinäisen vuorovaikutussuhteen paraneminen ja kehittyminen. (Turtiainen ym. 2021, 421.)

2.4 Taloudellinen tuki

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo, sillä turvataan ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Mikäli tuen tarpeessa oleva henkilö ei voi saada toimeentuloa ansiotyöllä, yrittäjätoiminnalla tai muilla etuuksilla on hän oikeutettu toimeentulotukeen, kuitenkin jokaisella on velvollisuus pitää huolta itsestään ja elatuksestaan kykynsä mukaan. (L1412/1997.)

Täydentävässä toimeentulotuessa otetaan huomioon erityismenot tarpeellisen suuruisena. Henkilön tai perheen erityisenä tarpeena voidaan pitää pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta, pitkäaikaista toimeentulotuen asiakkuutta tai lasten harrastusmenoihin liittyviä tarpeita. Pääsääntöisesti täydentävää toimeentulotukea ei myönnetä Kelan perustoimeentulotuessa huomioitaviin perusosaan sisältyviin menoihin, eikä sitä voida pitää pitkäaikaisena ratkaisuna. Asiakkaalle laaditaan aina oikaisuvaatimuskelpoinen viranhaltijapäätös. Päätös on annettava seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta. (Täydentävän toimeentulotuen soveltamisohjeet).

Ehkäisevä toimeentulotuki on yksi väline tavoitteellisessa ja suunnitelmallisessa sosiaalityössä. Sen tarkoituksena on edistää henkilön tai perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista. Ehkäisevä toimeentulotuki perustuu aina yksilökohtaiseen harkintaan. Myöntämistilanteissa täytyy aina pohtia, että päätöksen myönteiset vaikutukset olisivat mahdollisimman kestäviä. (Täydentävän toimeentulotuen soveltamisohjeet.)

2.5 Aikuissosiaalityö Pohjanmaan hyvinvointialueella

Pohjanmaan hyvinvointialueeseen kuuluu 14 kuntaa ja se kuuluu lisäksi Länsi-Suomen yhteistyöalueeseen. Pohjanmaan hyvinvointialueella aikuisten sosiaalityö

tarjoaa tukea yli 18-65- vuotiaille arjen haasteisiin. Palveluihin kuuluu palvelutarpeen arviointi, toimeentulotuki, sosiaali- ja kriisipäivystys, sosiaalinen luototus ja talousneuvola. (Pohjanmaan hyvinvointialue).

Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityössä työskentelee 65 henkilöä, jotka ovat jakautuneet seuraavasti, aikuissosiaalityön päällikkö, 3 palvelusihteerä, 21 sosiaaliohjaajaa, 29 sosiaalityöntekijää joista 4 toimii johtavana sosiaalityöntekijänä. Lisäksi on taloudellinen tuki, jossa on 11 henkilöä ja he ovat etuuskäsittelijöitä sekä sosiaaliohjaajia.

Tuen tarpeessa oleva henkilö voi ottaa yhteyttä aikuisten sosiaalityöhön soittamalla sosiaalihuollon palveluohjaukseen tai täyttää lomakkeen yhteydenotto/ilmoitus sosiaalihuoltoon. Lomakkeen voi täyttää myös, jos on herännyt huoli aikuisesta, joka ei ole kykenevä huolehtimaan omasta terveydestään ja turvallisuudestaan. (Pohjanmaan hyvinvointialue).

Pohjanmaan hyvinvointialueen johtoryhmä palkitsi vuonna 2022 aikuissosiaalityön tiimin perusteluina myönteinen asenne ja sitoutuminen. Johtoryhmän mukaan ensimmäisen toimintavuoden haasteet ovat olleet suuria, mutta se ei ole estänyt aikuissosiaalityön tiimiä katsomasta eteenpäin ja uskaltamasta kokeilla uusia tapoja saada hyvää palvelua asiakkaille ja toimivaa yhteistyötä sekä oman organisaation sisällä, että sen ulkopuolella. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että aikuissosiaalityössä ollaan halukkaita kehittämään ja löytämään uusia rakenteita.

2.5.1 Tulevaisuus ja sopeuttamisohjelma 2023-2026

Pohjanmaan hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023. Aluevaltuusto on hyväksynyt organisaatiolle strategian, jonka pohjalta on asetettu tavoitteet vuosille 2023-2026. Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman ohjaavia kysymyksiä ovat, millä tavoin tuotamme eniten hyvinvointia ja turvallisuutta Pohjanmaan hyvinvointialueen väestölle? Millä tavoin luomme työpaikan, jossa meidän kaikkien on hyvä ja

turvallista tehdä työtä? Pohjanmaan hyvinvointialue toimii sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden ainoana järjestäjänä, mutta palveluntuottajia on useita. (Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma 2023-2026)

2.6 Rakenteellinen sosiaalityö

Ennen kuin rakenteellinen sosiaalityö ehti juurtua Suomeen, lanseerasi sosiaalipolitiikan professori, Armas Nieminen rakenteellisen sosiaalipolitiikan käsitteen 1980-luvun alkuvuosina. Professori näki sosiaalityöntekijät sosiaalipolitiikan kehittäjinä ja ennaltaehkäisevän toiminnan edelläkävijöinä. (Pohjola, Laitinen & Seppänen. 2014, 28).

Rakenteellisen sosiaalityön tarve on tullut esiin nyky-yhteiskunnallisessa muutoksessa. Tätä sosiaalityön ydintä onkin nostettu erilaisten käsiteanalyysien sekä empiirisiin aineistoihin pohjautuvien tutkimusten avulla. Kun sosiaalihuollon lainsäädäntöä uudistettiin 2012, 12 § tuli kuntien velvollisuudeksi rakenteellisen sosiaalityön toteuttaminen (Pohjola ym. 2014, 10.)

”Lakiesityksen (12 § mukaan rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluisi kolme keskeistä tehtävää: 1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muiden sosiaalihuollon tukitoimien vaikuttavuudesta, 2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi, ja 3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan ja muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.” (Pohjola ym. 2014,30-31.)”

3 ASIAKASPROSESSI

Asiakasprosessi aikuissosiaalityössä lähtee käyntiin, kun sosiaalihuolto saa tiedon tuen tarpeessa olevasta aikuisesta. (8.7.2022/589 34§). Asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä tai, kun asiakkaalle annetaan sosiaalipalveluita. (34§). Tutkimuksen mukaan asiakasprosessin alussa on tärkeää tutustua asiakkaaseen kuuntelun ja keskustelun kautta (Krook 2012, 58). Asiakkaan kannalta on myös tärkeää, että hän saa itse kertoa tilanteestaan omin sanoin ja tuntea tulevansa kuulluksi. Yksi sosiaalityön ammattilaisen tärkeimmistä työkaluista on kuunteleminen ja kuuleminen. Asiakasprosessin yksi perusmenetelmä on vuorovaikutteinen dialogi, jonka avulla saadaan asiakasprosessi alkuun.

Tunnetason työmenetelmillä pyritään näyttämään empatiaa asiakkaan tilanteelle ja luomaan ilmapiiri, jossa asiakkaan ei tarvitse hävetä ongelmiaan.

Asiakkaiden, joilla on ongelmia esimerkiksi päihteiden kanssa, ei tilannetta ryhdytä moralisoimaan asiakasprosessin alussa, sillä se voi työntää asiakkaan kauemmas ammattilaisesta ja tämän antamasta avusta. Asiakkaan syyttäminen omasta tilanteestaan ei myöskään luo luottamusta, jota tarvitaan, että saadaan kartoitettua asiakkaan tilanne ja pureuduttua myöhemmin myös niihin juurisyyhin, miksi esimerkiksi päihteiden käyttö on riistäytynyt käsistä. Alkuvaiheessa on myös tärkeää tuoda esiin se, että ammattilainen ei tiedä paremmin asiakkaan tilanteesta kuin asiakas itse. (Krook, 2012, 59)

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (L559/1994) tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalikuraattori taikka sosiaalitoimen, opeustotoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, Poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, Työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa työskentelevä saa tietoonsa tuen tarpeessa olevasta henkilöstä, on hänen ohjattava tämä sosiaalipalvelujen piiriin tai jos kyseessä oleva henkilö antaa suostumuksensa, niin on

otettava yhteyttä hänen puolestaan sosiaalipalveluihin, jotta tuen tarve arvioidaan. (35§). Laki ei tarkkaan määritä asiakasprosessin kulkua, mutta siinä säädetään miten asiakkuus alkaa ja loppuu (L1301/2014 §34) ja mitkä arvioinnit ja suunnitelmat tulee tehdä asiakasprosessin aikana. (§36 & §39).

3.1 Palvelutarpeen arviointi

Kun sosiaalipalveluiden työntekijä on saanut tietoonsa tuen tarpeessa olevan henkilön, on hänen viipymättä tehtävä kiireellisyysarvio tuen tarpeesta. (36§) Tämän lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi. Tämä on tehtävä seitsemän arkipäivän kuluessa seuraavissa tapauksissa: Henkilö on yli 75-vuotias tai henkilö saa vammaisetuksista annetun lain 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea. (L570/2007 § 9.)

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja asiakkaan läheisten kanssa (jos asiakas näin haluaa), sekä muiden toimijoiden kanssa. Kun arviointia tehdään, asiakkaalle on kerrottava hänen yleis- ja erityislainsäädäntöönsä kuuluvat oikeudet ja velvollisuudet, sekä erilaiset vaihtoehdot palveluiden tuottamisessa ja toteutumisessa niin, että asiakas ymmärtää nämä asiat. (36§). Palvelutarpeen arviointi on nimensä mukaisesti arvio siitä, tarvitseeko henkilö sosiaalihuollon palveluita, kuinka paljon henkilö niitä tarvitsee ja kuinka pitkäksi aikaa? Arviointi sisältää seuraavat kohdat:

- yhteenveto asiakkaan tilanteesta ja sosiaalihuollon palveluiden tarpeesta tai erityishuollon tarpeesta,
- sosiaalihuollon ammattihenkilön näkemyksen asiakkuuden edellytyksestä
- asiakkaan oma näkemys ja mielipide omasta tilastaan ja sosiaalipalveluiden tarpeesta, mikäli yhteistyölle asiakkaan kanssa ei ole ilmeistä estettä, sekä asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen oma-työntekijän tarpeesta. (37§).

Täytyy myös ottaa huomioon, että saatavilla on riittävästi osaamista eri osa-alueilta ja tarvittaessa pyytää muiden viranomaisten, esimerkiksi terveydenhuollon osallistumista. Tätä kutsutaan monialaiseksi palveluntarpeenarvioinniksi. (Rajasaari 2018.)

Kun palveluntarve tulee esiin, mietitään mihin palvelutehtävään asia avataan. Tämä riippuu siitä, minkälaista tukea asiakas on hakenut tai millainen tarve on tullut esille ilmoituksessa. Palveluntarpeen arvion asiakirjoista käytetään sitä, mikä on tarkoitettu kyseiselle asiakasryhmälle, sillä palveluntarpeet ovat erilaisia esimerkiksi kehitysvammaisilla, kuin päihdeongelmaisilla. (Lehmuskoski, Palm & Suhonen 2023)

Ennen kuin sosiaalityön tekoja voidaan panna täytäntöön, täytyy tehdä arvio asiakkaan tilanteesta ja palveluntarpeesta. Jos aiemmassa vaiheessa on onnistuttu hyvin, on helpompaa ja paremmat mahdollisuudet saada asiakkaan tilanteesta laaja ja kokonaisvaltainen käsitys ja palveluntarpeiden määrittely

Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan henkilön sosiaalipalveluiden tarpeen kesto. Jos tarve on lyhytaikaista tai tilapäistä on palveluilla yritettävä ehkäistä pidempiaikaista palveluntarvetta. Tarpeen ollessa tilapäistä, ei asiakkaalle ole välttämätöntä määrätä omatyöntekijää tai tehdä asiakassuunnitelmaa. Tuen tarpeeseen tulee silti vastata, jotta voidaan pyrkiä ehkäisemään pidempiaikaista tuen tarvetta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas s.117) Jos tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, on palveluita järjestettävä niin, että ne tukevat asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja palvelut voitaisiin lopettaa asiakkaan kanssa yhteistuumiin sovittuun päivämäärään mennessä. Jos tuen tarve on pitkäaikainen tai pysyvä, niin asiakkaille on pyrittävä takaamaan palveluiden pysyvyys, ellei palveluiden muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Sosiaalihuollon työntekijä kartoittaa myös asiakkaan läheisverkoston, saadakseen tietää minkälaista tukea asiakkaalla on elämässään. Tämä kartoitus tehdään asiakkaan luvalla, ilman asiakkaan lupaa se voidaan tehdä

ainoastaan silloin, jos asiakas on kykenemätön hoitamaan omaa terveyttään tai turvallisuuttaan ja tieto on välttämätön palvelutarpeen arvioinnin kannalta tai jos tieto on tarpeellinen lapsen edun vuoksi. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos 2022.)

Palveluntarpeenarviointia ei ole välttämätöntä tehdä, jos palveluntarve on juuri äskettäin selvitetty ja siihen ei ole tullut palvelujen järjestämisen kannalta merkittäviä muutoksia. Uutta palveluntarpeenarviota ei myöskään aloiteta, jos edellinen on kesken. Silloin uudet tiedot otetaan huomioon keskeneräistä arviota tehdessä. Uusissa tiedoissa voi käydä ilmi, että asiakas tarvitsee peruspalveluiden lisäksi tai sijaan erityislainsäädännön palveluita, jolloin on noudatettava myös muiden lakien säädöksiä. Esimerkiksi vammaispalvelujen palveluntarpeesta säädetään vammaispalvelulaissa. (Sosiaalihuollon soveltamisopas 2017, 111.)

3.2 Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelma tehdään, kun on todettu henkilön tarvitsevan tukitoimenpiteitä. Asiakassuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa yhdessä ja tärkeä kysymys asiakkaan kannalta on; Mitä haluan tehdä elämälläni ja mitä tukitoimia tarvitsen ja mitä voin itse tehdä asioiden suhteen? (SOS-hanke, 2013). Asiakassuunnitelma voidaan jättää tekemättä esimerkiksi silloin, kun asiakkaan palveluntarve on tilapäistä. (Lehmuskoski ym. 2023.)

Yksi menetelmä asiakassuunnitelmaa tehtäessä on asiakkaan omaa toimijuuttaan korostava, jolloin asiakas itse on asiantuntija suunnitelman ja tavoitteiden asettamisessa. (Krook 2012, 64)

Asiakassuunnitelmalla on monia tärkeitä vaikutuksia ja mahdollisuuksia. Tärkeää on, että asiakasta osallistetaan suunnitelman teossa, sillä koko prosessi on eniten vain asiakkaan eduksi. Asiakkaalle on hyvä kertoa mitä kirjaa ja miksi asiat kirjataan ylös, jotta toiminta on asiakkaalle myös näkyvää ja se luo luottamusta ihmisten välille. Osallistaessa asiakasta, kysytään paljon tarkentavia kysymyksiä, jotta tietoa ja mielipiteitä saadaan monipuolisesti esille, sekä annetaan tilaa ja aikaa kertoa ja

pohtia omia tavoitteitaan sekä unelmiaan. Näiden pohjalta työntekijä voi kertoa erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista. (Innokylä 2022.)

Asiakassuunnitelmassa keskitytään nykyaikaan ja tulevaan, sillä menneisyys on käsitelty palvelutarpeenarvioinnissa. Työntekijän on hyvä tutustua asiakkaan tilanteeseen ja jo täytettyyn suunnitelmalomakkeeseen ennen ensimmäistä tapaamista, jotta on käsitys asiakkaan tilanteesta. Toki antaa asiakkaan myös omin sanoin kertoa millaista apua kaipaisi ja mihin ongelmaan. Tärkeää on kirjata suunnitelmaan myös eri yhteistyötahot, työnjako ja yhteystiedot, jotta tarpeen tullessa asiakas pystyy olemaan yhteydessä oikeaan paikkaan oikeassa asiassa. Suunnitelma käydään läpi asiakkaan kanssa, sekä annetaan hänelle itselleen ja tallennetaan kantapalveluihin.

Työikäisten asiakassuunnitelmaan on integroitu Avain-mittarista osia tai ainakin sovellettu niitä. Avain-mittarin on kehittänyt THL, ja sen tarkoitus on saada tietoa tavoitelähtöisestä sosiaalityöstä ja sen vaikuttavuudesta.

Palvelutarpeenarviointi täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla. Asiakassuunnitelma sisältää:

- Asiakkaan ja ammattilaisen arvion tuen tarpeesta sekä tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä
- Asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvion välttämättömistä sosiaalipalveluista, niiden alkamisajankohdasta ja kestosta
- Tiedon siitä miten usein tavataan
- Asiakkaan ja työntekijän arvio asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista
- Yhdessä asetetut tavoitteet joihin sosiaalihuollon avulla pyritään
- Arvio asiakkuuden kestosta

- Tiedot yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeiden vastaamiseen
- Suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttaminen ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot (L 1301/2014 §39.)

3.3 Asiakkuuden päättyminen

Asiakkuus sosiaalihuollossa päättyy, kun ei ole laissa määriteltyä perustetta sosiaalihuollon palveluille tai kun palveluntarpeenarvioinnissa todetaan, että asiakkaalla ei ole tarvetta sosiaalihuollon palveluille. Asiakas saa myös kieltäytyä ottamasta palveluja vastaan, ellei laissa ole erityissäännöstä, jonka mukaan toimenpiteisiin sosiaalihuollosta voidaan ryhtyä asiakkaan tahdosta riippumatta.

Asiakkuuden päättyminen täytyy aina käydä keskustellen läpi asiakkaan kanssa, jotta sekä työntekijällä, että asiakkaalla on yhteneväinen näkemys tilanteesta. Päättyminen kirjataan sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan. (Sosiaalihuollon soveltamisopas 2017.)

3.4 Aikuissosiaalityön asiakasprosessi

Alla on kuvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityön asiakasprosessin kaavion kuusi eri teemaa. (ks. liite 1). Kaaviossa kuvataan asiakasprosessia kokonaisuutena ja mitä vaiheita se pitää sisällään.

3.4.1 Asiakas

Sosiaalihuollon asiakkaaksi katsotaan henkilö, joka hakee sosiaalipalvelua tai jota koskeva muu sosiaalihuoltoasia on käsiteltävänä sosiaalihuollossa. Asiakas on yksilö ja asiakkuutta hallinnoidaan henkilökohtaisella asiakkuusasiakirjalla. Asiakkuutta määrittää sosiaalihuollon asiakaslaki. (Yhteistyötilat 2023.)

Asiakasprosessin kaavion mukaan asiakkaan polkuun sijoittuu palvelun tai tuen tarve, jolloin asiakkaan tilannetta kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti jonkin läheisen tai yhteistyökumppanin kanssa. Myös ohjaus ja neuvonta, palvelupäätös ja palvelun toteutus, jolloin asiakasta ohjataan oikeiden palveluiden ääreen. Tarvittaessa tehdään palvelupäätös ja toteutetaan palvelu. Työikäisten palvelu-prosessin kerrotaan olevan sama koko hyvinvointialueella. Hyvinvointialueella on vielä eri tapoja järjestää palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelunjärjestäminen ja palvelun toteutus. Asiakkaan siirtyminen asiakasneuvonnasta suoraan omatyöntekijälle koska arviointitiimiä ei ole.

3.4.2 Asiakasneuvonta

Tehokas asiakasneuvonta auttaa asiakasta hakemaan oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan. Palveluohjauksesta ja palvelujen yhteen sovittamisesta hyötyvät eniten asiakkaat, joilla on pitkäaikaista avuntarvetta. Hyvinvointialueen uudistus on hyvä hetki kehittää toimivaa palveluohjausta. Palveluohjaus on asiakkaan aitoa kohtaamista ja tukemista, josta on helppo saattaa asiakas avun piiriin. (Talk Turku AMK 2023.)

Asiakasneuvonta etenee kaavion mukaan yhteydenotosta puhelun, infotiskin, salatun sähköpostin tai päivystyksen kautta palvelun tai tuen järjestämiseen, mikäli on kiireellinen. Asiakas voi siirtyä myös suoraan omatyöntekijälle, joka vastaa assukassuunnitelman seurannasta ja palvelujen tai tuen järjestämisestä. Asiakkaan tai jonkin muun tahon ottaessa yhteyttä sosiaalitoimen asiakasneuvontaan, voidaan asian kiireellisyydestä riippuen antaa välitöntä tukea tai apua tai siirtää asiakas omatyöntekijälle.

3.4.3 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus

Sosiaalityö on asiantuntijatyötä, jonka tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia. Sen perustana toimivat ihmisoikeudet ja yhteiskunnalli-

nen oikeudenmukaisuus. Työn tarkoituksena on myös varmistaa, että kaikkien heikoimmassa asemassa olevat ihmiset saavat tarvitsemansa avun ja tuen. Työlle on myös ominaista monialainen yhteistyö. Sosiaaliohjaus on henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaat tarvitsevat usein tukea palvelujen ja etuuksien hakemisessa sekä arjen sujuvuuteen. Työssä tärkeää on asiakkaan kohtaaminen sekä tukeminen itsenäiseen elämään. (STM 2023. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus.)

Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen alle kaavion mukaan kuuluu arviointitiimi tai yksittäinen työntekijä, joka käsittelee yhteydenottoja viikoittain, seuraa kiireellisiä yhteydenottoja päivittäin, tapaa asiakkaan, tekee palvelutarpeen arvioinnin kolmen kuukauden sisällä sekä päätöksen sosiaalipalvelusta. Jos palveluntarvetta ei ole niin prosessi päättyy. Jos on pitkäaikaisen sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen tarve, alkaa myös monialainen yhteistyö, jonka avulla ratkaistaan asiakkaan haasteita.

Keskisellä (kaupunkialueella) alueella on eroteltu tiimit, jotka keskittyvät palvelutarpeen arviointiin, pitkäaikaiseen sosiaalityöhön ja taloudelliseen tukeen ja pienissä kunnissa taas henkilökunnan määrä ja alueiden iso koko verrattuna pienempiin asiakasmääriin ei suo jakoa, jolloin yksi työntekijä vastaa vireille tulosta asiakkuuden päättämiseen saakka. Hyvinvointialue ei voi tarjota samanlaisia palveluita kaikille asiakkaille.

3.4.4 Taloudellinen tuki

Toimeentulotuen lainsäädännöstä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Toimeentulotuki lasketaan aina asiakkaan välttämättömiksi määriteltujen menojen mukaan ja se on viimesijainen toimeentuloturvan muoto. Kela ratkaisee asiakkaan oikeuden perustoimeentulotukeen ja hyvinvointialueet vastaavat täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Asiakas voi hakea täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea suoraan hyvinvointialueelta, mutta Kelalla on velvollisuus siirtää

hakemus hyvinvointialueelle, mikäli hakemuksessa on esitetty muita kuin perusosaan kuuluvia menoja. Täydentävä toimeentulotuki on tarkoitettu erityisiin tarpeisiin ja ehkäisevä toimeentulotuki taas on tarkoitettu omatoimiseen ja itsenäiseen suoriutumiseen. (STM 2023. Toimeentulotuki.)

Asiakasprosessin kaavion mukaan taloudellisen tuen prosessi etenee hakemuksesta tai yhteydenotosta asian käsittelyyn ja tarpeen mukaan asiakkaan tapaamiseen. Hakemus voi saapua sosiaalitoimeen paperisena tai sähköisesti asiakkaan, asiakkaan läheisen tai yhteistyökumppanin tekemänä. Usein asiakkaaseen ollaan yhteydessä, jos hakemukseen kaivataan jotain lisäselvityksiä. Toisinaan asia selvää puhelinsoitolla, joskus asiakas tavataan ja joskus asiakkaan tarvitsee lähettää lisäselvityksiä. Tämän jälkeen tehdään täydentävän tai ehkäisevän toimentulotuen päätös, joka asiakkaan on saatava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen jättämisestä. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätökseen tyytymätön voi hakea oikaisua hyvinvointialueelta.

Taloudellisen tuen toimintamalleissa ei juurikaan ole eroa alueella, mutta toive on yhtenäisistä päätösmalleista eli samat tekstit ja lakipykälät päätöksiin (laki täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta). Keskisellä alueella on eniten henkilökuntaa tekemässä taloudellisen tuen päätöksiä.

3.4.5 Terveystenhuolto

Asiakasprosessin kaavion mukaan terveydenhuollon alle sijoittuvat lääkärin tai hoitajan yhteydenotot. Lääkärin tai hoitajan havaitessa potilaan sosiaalisen tuen tarpeen, ovat he yhteydessä sosiaalitoimeen asiakkaan suostumuksella tai mikäli suostumusta ei saada ja asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan on ilmoitus tehtävä.

3.4.6 Viranomaiset

Asiakasprosessin kaavion mukaan viranomaisten alle kuuluu asiakkuuden siirto, esimerkiksi lasu (lastensuojelu). Jos lastensuojelun ammattilaiset havaitsevat perheen aikuisilla aikuissosiaalityön tuen tarvetta tai kun lastensuojelun asiakas täyttää 18-vuotta ja tuen tarve jatkuu. Tähän kuuluu myös yhteydenotto esimerkiksi KELasta, TE-toimistosta, sekä TYP (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu) jos he havaitsevat asiakkaalla sosiaalisen tuen tarvetta.

4 SWOT ANALYYSI

SWOT- analyysi (Strenghts- Vahvuudet, Weaknesses- Heikkoudet, Opportunities- Mahdollisuudet, Threats- Uhat) eli nelikenttämenetelmä on maailman suosituimpia toimintamahdollisuuksien arviointitapoja. Sen avulla kykenee ymmärtämään paremmin strategista suunnittelua ja helpottamaan päätösten tekoa. (SWOT Analysis: Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats 2023). Swot, jota aiemmin kutsuttiin SOFT-analyysiksi, suunniteltiin työkaluksi yhteen varhaisimmista strategisen suunnittelun puitteista, joka oli nimeltään System Of Plans (Stewart, 1963). (Puyt, Lie & Wilderom 2023 s. 2). (Kuvio 1) SWOT-analyysi kaaviosta on järjestötoiminnan käsikirjan nettisivuilta.



Kuvio 1. Swot analyysi

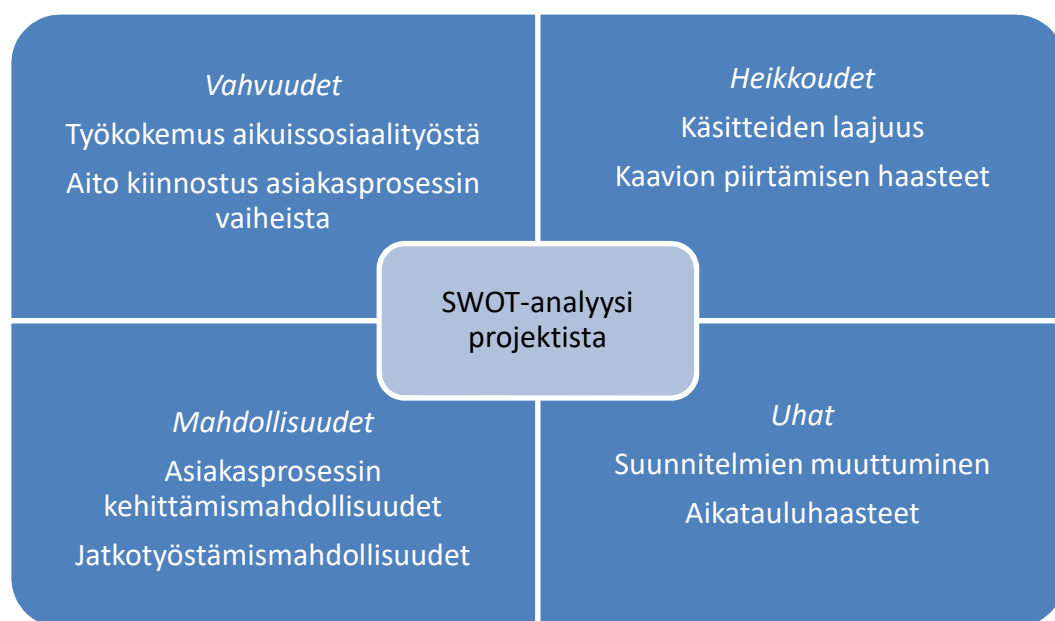
4.1 Swot-analyysin tarkoitus

Swot-analyysi auttaa tutkittaessa mahdollisuuksia tai ratkaisuja ongelmiin. Sitä voi käyttää myös tunnistamaan menestysmahdollisuuksia uhista, jotta suunnitelmat voivat selkeytyä. Jos ihminen on käännekohdassa, vahvuuksien ja heikkouksien luetteloiminen saattaa tuoda prioriteetit ja mahdollisuudet esiin. Uusi mahdollisuus saattaa avata laajempia väyliä, kun uusi uhka voi sulkea entisen polun. Pyrkimykseen liittyvien heikkouksien ja uhkien realistinen tunnistaminen on ensimmäinen askel niiden torjumiseksi vahvuuksille ja mahdollisuuksille rakentuvien vahvojen strategioiden avulla. SWOT-analyysi tunnistaa vahvuudet heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat auttaakseen strategisten suunnitelmien ja päätösten tekemisessä. (SWOT Analysis: Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats 2023).

Analysoinnin kohdetta tarkastellaan kirjaamalla vasemmalle puolelle positiiviset ja oikealle puolelle negatiiviset asiat, kaavion alapuolella on ulkoiset ja yläpuolella sisäiset tekijät. SWOT- analyysia tehdessä on hyvä pohtia sisäisiä voimavaroja, osaamista ja vahvuuksia, sisäisiä heikkouksia, mikä estää tai hidastaa tavoitteiden saavuttamista, mitkä ulkoiset tekijät mahdollistavat onnistumisen ja mitkä ulkoiset tekijät uhkaavat onnistumista.

4.2 Swot-analyysi projektista

Opinnäytetyötä tehdessä projektista laadittiin swot-analyysi. Analyysin yläpuolelle pohdittiin sisäiset vahvuudet ja heikkoudet. Alapuolelle koottiin projektin ulkoiset mahdollisuudet ja uhat. Alun perin suunnitelmana oli toiminnallinen opinnäytetyö, mutta työn edetessä tuli esiin, että aikuissosiaalityön asiakasprosessista oli jo tuotettu valmis kaavio, joten työn näkökulmaa muutettiin ohjaavan opettajan avustuksella siten, että haastatteluaineistosta etsittiin vastaavuuksia jo tuotettuun kaavioon. Alla oleva kuva (kuvio 2) on swot-analyysi kuvaus opinnäytetyöstä.



Kuvio 2. Swot-analyysi opinnäytetyöstä

Vahvuuksiin kootaan tärkeimpiä sisäisiä vahvuuksia kuvaavia tekijöitä, kuten esimerkiksi erityisosaamista (Omapaja 2022). Projektin vahvuuksiin kuuluu työkokemus aikuissosiaalityöstä sekä kiinnostus asiakasprosessin eri vaiheista. Hyvät vuorovaikutustaidot sekä asiakkaiden ymmärtäminen haastavissa elämäntilanteissa on myös vahvuuksia.

Heikkouksiin kerätään asioita, jotka ovat sisäisiä heikkouksia, kuten esimerkiksi osaamisen puute tai resursseihin liittyvät tekijät (Omapaja 2022). Projektin sisäisiä heikkouksia ovat käytettävien käsitteiden laajuus, joista tuli poimia työn kannalta olennaisimmat. Haasteena oli kaavion piirtäminen ohjelmalla, joka oli vieras, sekä saada valmiiseen kaavion kaikki asiakasprosessin eri vaiheet mitään pois jättämättä.

Mahdollisuudet liittyvät ulkoisiin seikkoihin. Projektissa mahdollisuuksina nähtiin asiakasprosessin kehittämismahdollisuudet asiakasystävälliseksi ja selkeiksi. Myös jatkotyöstämismahdollisuuksia nähtiin paljon hyvinvointialueiden ollessa hyvässä kehityksessä asiakkaan hyvinvointia ajatellen.

Uhkiin kerätään tietoa erilaisista mahdollisista ulkoisista uhista, jotka voivat olla maailman tilanteeseen liittyviä tai paikallisia kunta- tai hyvinvointialuekohtaisia (Omapaja 2022). Projektin uhaksi koettiin suunnitelmien mahdollinen muuttuminen, joka sitten tapahtuikin ja toi hieman haastetta työn etenemiselle. Uhkana koettiin myös aikatauluhaasteet, kun opiskelun rinnalla tehdään kokopäivätyötä, niin aikataulullisia haasteita tulee varmasti.

5 TUTKIMUSTYÖN TOTEUTUS

Aineisto kerättiin haastattelemalla aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä. Haastatteluista kaksi saatiin kirjallisesti sähköpostilla, yksi puhelimitse ja yksi kasvotusten. Haastatteluun vastasivat kaikki pyynnön saaneet. Vastausprosentti haastatteluissa oli 100%.

5.1 Erilaisia tutkimusmenetelmiä

Tutkimusta tehdessä menetelmän valinta ja noudattaminen ovat keskeinen osa tutkimusprosessia, sillä se vaikuttaa kaikkiin tutkimuksen osa-alueisiin. Tutkimuksessa menetelmä on kokonaisuus, johon kuuluu tutkimusstrategia, aineiston hankintamenetelmät ja analyysimenetelmät. (Jyväskylän yliopisto N.d)

Haastattelu. On ennalta suunniteltua informaation keräämiseen tähtäävää toimintaa. (Hirsijärvi & Hurme, 2000&2022, 67). Valitsimme tutkimusmenetelmäksemme teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta niihin voi vastata omin sanoin. (Hirsijärvi ym. 2000&2022, 76-77.)

Voidaan myös ajatella, että haastattelut jaetaan ns. kahteen eri ryhmään: strukturoitu haastattelu, joka tehdään lomakkeella ja siinä on selvät kysymykset ja vastausvaihtoehdot tai sitten puolistrukturoitu tai strukturoimaton (eli vapaa) haastattelu, jossa kysymykset vaihtelevat ja niihin ei ole olemassa valmiita vastauksia. Se, kuinka tarkka haastattelu on, riippuu täysin siitä, minkälaisen tutkimustuloksen haluaa saada. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2023)

Strukturoitu haastattelu. Lomake haastattelu eli strukturoitu haastattelu, missä kysymykset ovat samat kaikille haastateltaville. Haastattelun vastaukset ovat myös ennalta rajattuja ja haastateltava valitsee aina lähinnä omaa mielipidettään olevan vaihtoehdon. Haastattelu kysymykset ovat myös aina samassa järjestyksessä. Strukturoitu haastattelu sopii hyvin rajattuihin tutkimusaiheisiin. (Spoken 2017.)

Puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten muoto on kaikille haastateltaville sama, mutta kysymysten järjestystä voidaan vaihdella ja vastauksia ei ole sidottu tiettyihin vastausvaihtoehtoihin vaan haastateltavat voivat vastata kysymyksiin vapaasti omin sanoin. Puolistrukturoidussa haastattelussa oleellisinta on se, että haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa. (Hirsijärvi & Hurme 2022, 76-78.) Puolistrukturoidun haastattelun etuna on, että kysymyksiä voidaan tarkentaa tai syventää riippuen haastateltavien vastauksista. Vastaajien tulkintoja sekä heidän asioille antamia merkintöjä korostetaan. Puolistrukturoidussa haastattelussa on tarkoituksena saada vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti (Sarajärvi ym. 2017, 103.)

5.2 Aineiston analysointi

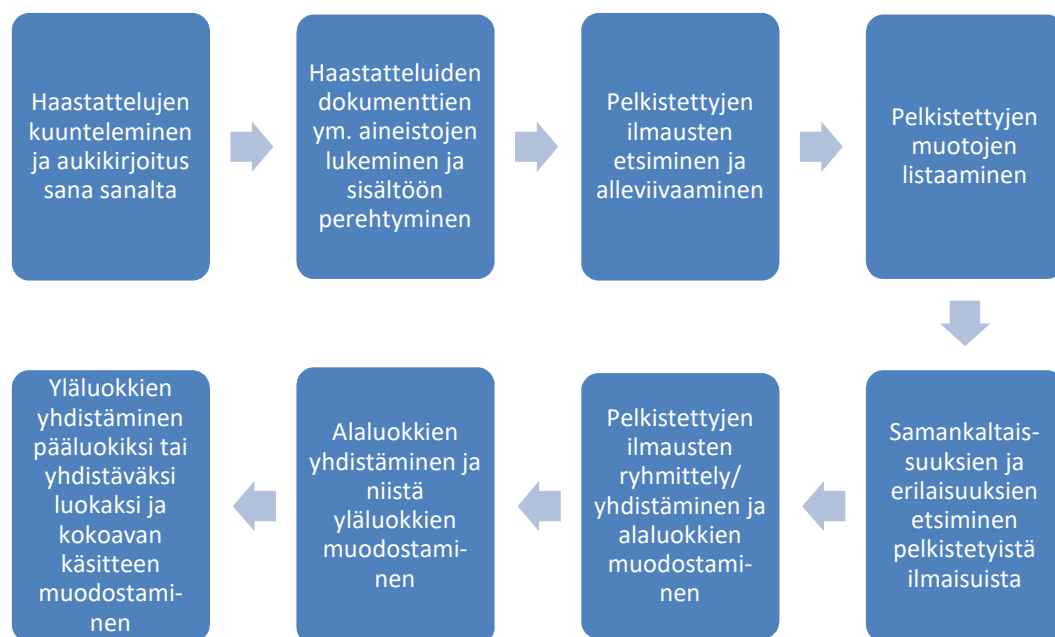
Kun aineisto oli saatu kerättyä teemahaastattelujen avulla, oli aika aloittaa aineiston analysointi. Analysoinnissa lähdimme liikkeelle siitä, että teimme aineistolle teorialähtöisen sisällönanalyysin käyttämällä tutkimuksemme pohjalla olevaa aikuissosiaalityön asiakasprosessin kaaviota. Jaottelimme saamamme vastaukset aikuissosiaalityön asiakasprosessin kaavion mukaan kuuden eri pääteeman alle, jotka ovat asiakas, asiakasneuvonta, sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, taloudellinen tuki, terveydenhuolto ja viranomaiset/muut Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston käsittely sisältää eri vaiheita, joita voidaan havainnollistaa monin eri tavoin kuten, aineiston kerääminen, luenta, luokittelu, yhteyksien löytäminen ja raportointi (Hirsijärvi ym. 2022, 263-264.)

Sisällönanalyysin tavoite on siinä, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo esim. mistä aiheista haastateltavat puhuvat. Tätä analyysitapaa voi käyttää mm. kirjoitettujen aineistojen, haastatteluiden ja nauhoitetun puheen sisältävien aineistojen analyysiin. (Kallinen & Kinnunen 2024.)

Teorialähtöinen sisällön analyysi. Voidaan puhua myös deduktiivisesta analyysistä, jolloin tutkimusaineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan malliin tai tietoon. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95-99.) Tässä työssä aineistosta etsitään vastaavuuksia jo olemassa olevaan aikuissosiaalityön asiakasprosessin kaavioon. Tässä analyysissä teoria ohjaa analyysin tekoa. Aineistosta voidaan etsiä tiettyjä aiheita, jotka ovat teorian kannalta merkittäviä tai voidaan verrata jo valmiiksi olemassa olevaan tietoon aineistosta esiin nousevia merkityksiä ja käsitteitä. Usein tämä tapa valitaan silloin, kun teorian paikkaansa pitävyyttä halutaan testata uuden asian kohdalla. (Leinonen 2018.)

Aineistolähtöinen sisällön analyysi. Tavoitteena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Induktiivisen aineiston analyysi voidaan jaotella kolmeen eri vaiheeseen, redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Aineiston redusointi eli pelkistäminen. Opinnäytetyössä aineistoa pelkistettiin siten, että siitä karsittiin kaikki tutkimukselle epäolennainen pois sekä etsittiin tutkimusongelmaa kuvaavia ilmaisuja. Aineiston klusterointi eli ryhmittely. Klusterointia tehdessä työstä etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Käsitteitä ryhmittelemällä saatiin eri luokat. Ryhmittelyn tarkoituksena oli luoda pohja tutkimukselle. Abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Abstrahointi vaiheessa työssä eroteltiin tutkimuksen kannalta olennainen tieto, joista muodostettiin teoreettisia käsitteitä. Sisällön analyysi perustuu pitkälti tulkintaan ja päättelyyn, jossa yhdistellään käsitteitä saaden siten vastaus tutkimustehtävään. (Sarajärvi & Tuomi 2017, 151.) Alla oleva kuva (kuvio 3) on kirjasta Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi (Sarajärvi & Tuomi 2018, 123) ja se selittää miten aineistolähtöinen sisällön analyysi etenee.



Kuvio 3. Aineistolähtöinen sisällönanalyysin eteneminen

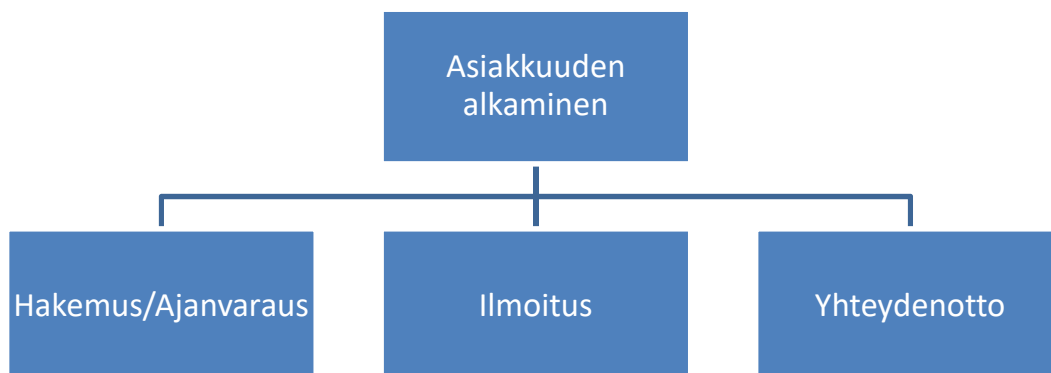
Aineiston luokittelu (kuvio 3) luo pohjan, jonka varassa aineistoa myöhemmin tiivistetään. Aineiston yhdistelyssä yritetään löytää samankaltaisuuksia luokkien välille. Tutkimusta lukeva henkilö ei saa haastatteluaineistoa luettavakseen, hänen on kyettävä luottamaan tutkijan tekemään tulkintaan. (Hirsijärvi ym. 2022. s. 262-278.)

6 HAASTATTELUAINEISTOJEN ANALYYSI JA TULOKSET

Tutkimusaineisto koostui haastattelusta, joka piti sisällään neljä kysymystä. (ks. Liite 2) Vastaukset saatiin yhteensä neljältä vastaajalta. Vastauksien ilmaisuista luotiin teemat, jotka näkyvät alla olevissa kuvioissa.

6.1 Aikuissosiaalityön asiakkuuden alkaminen

Vastauksia kysymykseen miten asiakkuus aikuissosiaalityössä alkaa vastasi neljä henkilöä. Ilmaisuja saatiin yksitoista kappaletta. Vastaukset jakautuivat alla olevan kuvion mukaisesti kolmeen eri teemaan.



Kuvio 4. Aikuissosiaalityön asiakkuuden alkaminen

Hakemus. Suurimmassa teemassa nousi esiin asiakkuuden aikuissosiaalityössä alkavan hakemuksen kautta. Asiakas voi tehdä hakemuksen itse joko paperilla tai sähköisesti. Jokin yhteistyökumppani, kuten esimerkiksi KELA voi siirtää hakemuksen hyvinvointialueelle. Asiakkuus voi alkaa myös ajanvarauksen kautta.

”Asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja.”

”Asiakas voi myös itse varata ajan.”

Ilmoitus. Toiseksi suurimmassa teemassa tuotiin esiin aikuissosiaalityön asiakkuuden alkavan ilmoituksen kautta. ilmoituksen voi tehdä kuka vaan ja viranomaisella on aina velvollisuus huoli-ilmoituksen tekemiseen. Jos yhteistyökumppani ei saa henkilöltä suostumusta yhteydenottoon sosiaaliviranomaiselle ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, on tällöin tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä.

”Huoli-ilmoituksen voi tehdä kuka vaan.”

”Yhteistyökumppanit tekevät ilmoituksia sosiaalihuoltoon.”

Yhteydenotto. Kolmanneksi suurimmassa teemassa kerrotaan asiakkuuden aikuisosiaalityössä alkavan yhteydenoton kautta. Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi, on aikuissosiaalityössä lisääntynyt sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuuden myötä ja salassapitosäännösten estämättä. Esimerkiksi terveydenhuollosta, päihde- ja mielenterveyspuolelta, pelastuslaitokselta, poliisilta, rikosseuraamuslaitokselta, TE-toimistolta, KELAsta (KELMU-järjestelmän kautta) ja ulosotosta. Myös seurakunnat ja yksityishenkilöt ovat yhteydessä.

”Yhteistyökumppanit ohjaavat henkilöitä hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa he ottavat yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen.”

Vastauksissa ovat nähtävissä yleisimmät tavat aikuissosiaalityön asiakkuuden alkamiseen, jotka ovat hakemus, ilmoitus, yhteydenotto ja ajanvaraus. Haastattelu-

vastausten perusteella aikuissosiaalityön asiakkuus alkaa yleisimmin hakemuksesta ja ilmoituksesta (huoli-ilmoituksesta). Myös yhteydenotto toiselta viranomaiselta tai yhteistyökumppanilta on yleinen tapa aloittaa asiakkuus. Ajanvaraus on yksi tapa ottaa yhteyttä.

Asiakasprosessi aikuissosiaalityössä lähtee käyntiin, kun sosiaalihuolto saa tiedon tuen tarpeessa olevasta aikuisesta, tai muulla tavoin vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä tai kun asiakkaalle annetaan sosiaalipalveluita. Sosiaalihuoltolaissa määritellään miten asiakkuus alkaa. (ks. luku 3.)

6.2 Hyvinvointialueen sisällä olevat erilaiset toimintamallit

Työssä selvitettiin myös hyvinvointialueen sisällä olevia erilaisia toimintamalleja aikuissosiaalityössä. Kun kunnat 1.1.2023 yhdistyivät hyvinvointialueiksi, oli myös aika aloittaa toimintamallien yhtenäistäminen. Kysymykseen, onko hyvinvointialueen sisällä erilaisia toimintamalleja aikuissosiaalityön asiakkuudessa ja jos on niin miten ne eroavat toisistaan, saatiin vastauksia neljältä ja ilmaisuja saatiin 13 kappaletta. Vastaukset on koottu aikuissosiaalityön asiakasprosessin kaavion kuuden eri teeman alle (ks. Liite1.)

6.2.1 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus

Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Suurimmaksi teemaksi nousi sosiaalityö ja sosiaaliohjaus (ks. luku 3.4.3).

”Kaupunkialueella tarpeen mukaan asiakas asioineen siirtyy arviointitiimiin ja palvelutarpeen arvioon, kun taas pohjoisessa ja etelässä ei arviointitiimiä ole.”

”Paljon toimintamalleissa on eroja johtuen työntekijöiden tavasta työskennellä.”

Vastauksissa on nähtävissä yleisimmät toimintamallit, jotka poikkeavat tosistaan sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa hyvinvointialueella. Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityössä työskentelee 21 sosiaaliohjaajaa ja 29 sosiaalityöntekijää joista 4 toimii johtavana sosiaalityöntekijänä. (ks. luku 2.4.). Sosiaalityö on asiakas sekä asiantuntijatyötä, se on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yksilöiden, perheen ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteiden vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden osallisuutta ja edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Sosiaalityössä rakennetaan yksilön tai perheiden tarpeita vastaavaa sosiaalista tukea ja palvelujen kokonaisuutta, yhdistämällä se muiden toimijoiden tarjoamaan tukeen ja ohjataan ja seurataan sen toteutumista. Sosiaaliohjaus taas on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea erilaisten palveluiden käytössä. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen, sekä toimintakyvyn ja elämäntilanteen vahvistaminen (ks. luku 2.)

6.2.2 Asiakas

Asiakas. Toiseksi suurimmaksi teemaksi nousi asiakas (ks. luku 3.4.1).

”Aikuissosiaalityön toimintamallit pitäisi nyt olla aika samanlaiset koko hyvinvointialueella”

Vastauksissa on nähtävissä yleisimmät toimintamallit, jotka poikkeavat asiakkaan palveluprosessissa Pohjanmaan hyvinvointialueella. Kun palveluntarve tulee esille, mietitään mihin palvelutehtävään asia avataan. Tämä riippuu siitä, minkälaista tukea asiakas on hakenut tai millainen tarve on tullut esille ilmoituksessa. Palveluntarpeen arvion asiakirjoista käytetään sitä, mikä on tarkoitettu kyseiselle asiakasryhmälle, sillä palveluntarpeet ovat erilaisia esimerkiksi kehitysvammaisilla, kuin päihdeongelmaisilla (ks. Luku 3.1.)

6.2.3 Taloudellinen tuki

Taloudellinen tuki. Kolmanneksi suurimmaksi teemaksi esiin tuli taloudellinen tuki (ks. luku 3.4.4).

”Taloudellisessa tuessa ei ole juurikaan ole eroja hyvinvointialueen sisällä, kunnittain voi olla jotain pieniä poikkeavuuksia, mutta ei mitään merkittävää”

Vastauksissa on nähtävissä yleisimmät toimintamallit, jotka poikkeavat taloudellisessa tuessa Pohjanmaan hyvinvointialueella. Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo, sillä turvataan ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Mikäli tuen tarpeessa oleva henkilö ei voi saada toimeentuloa ansiotyöllä, yrittäjätoiminnalla tai muilla etuuksilla on hän oikeutettu toimeentulotukeen, kuitenkin jokaisella on velvollisuus pitää huolta itsestään ja elatuksestaan kykynsä mukaan. (L1412/1997.)

Aikuissosiaalityötä on totuttu tarkastelemaan toimeentulotuen myöntämisen näkökulmasta. Kuitenkaan tilapäisiä tai pitkäaikaisia toimeentulo-ongelmia ei voida ratkaista pelkästään rahan siirtämisellä, vaan sosiaalityöstä vaaditaan osaamista rakenteiden ja instituutioiden tasolla. Aikuissosiaalityöstä on tullut myös kehittämisen kohde, mikä ei ole ollut pelkästään omista tarpeista johtuvaa, vaan sitä ovat ohjanneet laajemmat sosiaalihuollon ja työmarkkinapolitiikan hanketoiminnan yhteiskunnalliset tehtävänannot. Aikuissosiaalityön kannalta merkittävä muutos tapahtui vuonna 2017 kun toimeentulotuki siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle. Sen jälkeen sosiaalityötä on ollut mahdollista määritellä muistakin lähtökohdista kuin toimeentulotuesta käsin (ks. luku 2.3.)

6.2.4 Asiakasneuvonta

Asiakasneuvonta. Neljänneksi suurimmaksi teemaksi nousi asiakasneuvonta. (ks. luku 3.4.2)

“Selkeä suunnitelmallisuus ei aina toteudu, mutta hyviäkin puolia yhden työntekijän toimintamallilla on.”

Vastauksissa on nähtävissä yleisimmät toimintamallit, jotka poikkeavat asiakasneuvonnassa Pohjanmaan hyvinvointialueella. Tuen tarpeessa oleva henkilö voi ottaa yhteyttä aikuisten sosiaalityöhön soittamalla sosiaalihuollon palveluohjaukseen tai täyttää lomakkeen yhteydenotto/ilmoitus sosiaalihuoltoon. Lomakkeen voi täyttää myös, jos on herännyt huoli aikuisesta, joka ei ole kykenevä huolehtimaan omasta terveydestään ja turvallisuudestaan (ks. luku 2.4).

6.2.5 Terveystenhuolto

Vastauksia terveydenhuollon erilaisuuteen ei saatu yhtäkään

6.2.6 Viranomaiset

Vastauksia viranomaistyön erilaisuuteen ei saatu yhtäkään.

6.3 Yhteiset toimintamallit

Vastauksia kysymykseen, millaiset toimintamallit toivoisit olevan yhteisiä, vastasi neljä henkilöä ja ilmaisia saatiin neljätoista kappaletta. Vastaukset jakautuivat alla olevan kuvion mukaisesti kolmeen eri teemaan.



Kuvio 5. Yhteiset toimintamallit

Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Suurimassa teemassa yhteisissä toimintamalleissa nousi sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus ovat samanlaista hyvinvointialueella riippumatta tehdäänkö työtä isommassa kaupungissa vai pienemmässä kunnassa. Ohjausta ja neuvontaa pitäisi olla tarjolla kaikille asiakkaille ainakin kahdella kielellä sekä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tapaamiset.

”Mahdollistetaan asiakkaille sosiaalityö ja sosiaaliohjaus”

”Mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa kasvotusten säännöllisesti”

Asiakasprosessi. Toiseksi suurimmaksi teemaksi yhteisissä toimintamalleissa nousi aikuissosiaalityön laissa määritelty asiakasprosessi. Se pitäisi olla samanlainen koko hyvinvointialueella. Prosessi pitää sisällään palvelutarpeen arvioinnin, palvelusuunnitelman ja asiakassuunnitelman. Samanlaiset päätösmallit sekä päätösten tekstit ja lakipykälät pitää yhtenäistää.

”Aikuissosiaalityön asiakasprosessit, jotka ovat laissa määritelty”

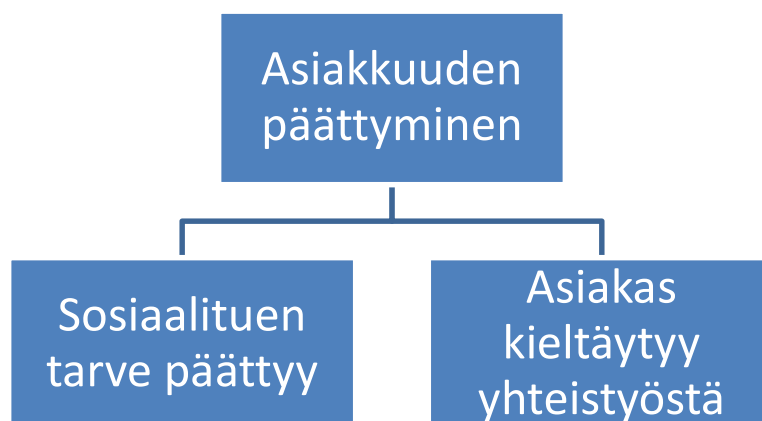
Palvelujen saatavuus. Kolmanneksi suurimmassa teemassa toivotaan palvelujen saatavuuden olevan sama riippumatta asiakkaan asuinkunnasta.

”Jos palvelua ei ole saatavana hyvinvointialueelta se ostetaan yksityiseltä palveluntuottajalta”

Vastauksissa on nähtävissä yleisimmät toiveet yhteisille toimintamalleille, jotka ovat sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, asiakasprosessi ja palvelujen saatavuus. Aikuis-sosiaalityötä ohjaa sosiaalihuoltolaki sekä täydentävät asiakaskohtaiset ja etuuk-sia koskevat lait (ks. luku 2.3.) Kun sosiaalipalveluiden työntekijä on saanut tie-toonsa tuen tarpeessa olevan henkilön, on hänen viipymättä tehtävä kiireellisyys-arvio tuen tarpeesta. (36§) Tämän lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutar-peen arviointi (ks. luku 3.1.) Asiakassuunnitelma tehdään, kun on todettu henkilön tarvitsevan tukitoimenpiteitä (ks. luku 3.2.)

6.4 Aikuissosiaalityön asiakkuuden päättyminen

Vastauksia kysymykseen; miten asiakkuus aikuissosiaalityössä päättyy, vastasi neljä henkilöä ja ilmaisuja saatiin kymmenen kappaletta. Vastaukset jakautuivat alla olevan kuvion mukaisesti kahteen eri teemaan.



Kuvio 6. Aikuissosiaalityön asiakkuuden päättyminen

Sosiaalituen tarve päättyy. Suurimassa teemassa, asiakkuuden päättymiseen aikuissosiaalityössä nousi sosiaalituen tarpeen päättyminen. Asiakkuus päättyy, kun suunnitelman mukaiset tavoitteet täyttyvät ja sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole enää perustetta

”Asiakkuus päättyy myös silloin kun tavoitteet on saavutettu, näitäkin tilanteita on onneksi tarpeeksi usein.”

Asiakas kieltäytyy yhteistyöstä. Toiseksi suurimmaksi teemaksi asiakkuuden päättymiseen kerrotaan olevan, kun asiakas kieltäytyy yhteistyöstä. Asiakkuus päättyy myös, kun asiakas ei täytä sovittuja velvoitteita.

”Asiakas voi myös kieltäytyä ottamasta vastaan palveluja, jolloin asiakkuus päättyy.”

Vastauksissa on nähtävissä yleisimmät syyt aikuissosiaalityön asiakkuuden päättymiseen, jotka ovat sosiaalituen tarpeen päättyminen ja asiakkaan kieltäytyminen yhteistyöstä.

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty, miten asiakkuus päättyy (ks. luku 3.) Asiakkuus sosiaalityössä päättyy, kun ei ole laissa määritettyä perustetta sosiaalihuollon palvelulle tai kun palvelutarpeen arvioinnissa todetaan, että asiakkaalla ei ole tarvetta sosiaalihuollon palvelulle. asiakkuuden päättymisen käydään aina asiakkaan kanssa keskustellen läpi. Asiakkuuden päättymisen merkitään sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan (ks. luku 3.3).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada tietoa aikuissosiaalityön asiakasprosessin eri vaiheista Pohjanmaan hyvinvointialueella. Tutkimuksessa etsittiin yhteneväisyyksiä valmiin asiakasprosessin kaavion sekä haastatteluvastausten väliltä. Näiden lisäksi työssä selvitettiin myös hyvinvointialueen sisällä olevia erilaisia toimintamalleja aikuissosiaalityössä. Koimme haastattelujen olevan hyvä aineistonkeruumenetelmä tässä työssä koska saimme kattavaa ja tutkimuksen kannalta merkittävää tietoa haastateltavilta, jotka kaikki ovat aikuissosiaalityön ammattilaisia ja omaavat pitkän työhistorian alalta. Koimme, että aineisto on luotettava juurikin haastateltavien ammattitaidon vuoksi, luotettavuutta lisää se, että haastateltavat eivät ole tunnistettavissa vastausten perusteella valmistuneessa tutkimuksessa.

Kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat sitä mieltä, että asiakkuus aikuissosiaalityössä alkaa hakemuksella, yhteydenotolla tai viranomaisen tai yksittäisen henkilön tekemällä huoli-ilmoituksella. Selvisi myös, että yhteiskumppanit voivat ottaa yhteyttä sosiaalitoimeen palveluntarpeen aloittamiseksi.

Tutkimuksessa selvisi, että asiakasprosessi itsessään pitäisi olla kaikkialla kutakuinkin sama. Kuitenkin kaupungin tai kunnan koko sekä henkilömäärä verrattuna työntekijöihin ja palveluihin luo eroja konkreettiseen työhön ja palveluntarjontaan.

Isommissa kaupungeissa on jaettu tiimit, jotka hoitavat oman alueensa eli: taloudellinen tuki, palvelutarpeen arviointi ja pitkäaikainen sosiaalityö. Pienemmissä kunnissa on vähemmän työntekijöitä, jolloin yksi työntekijä hoitaa asiakkaan asiat asiakkuuden aloittamisesta sen loppuun saattamiseen.

Tutkimuksessa tuotiin myös esiin, että asuinpaikasta riippumatta asiakkaiden pitäisi saada palvelua vähintään molemmilla kotimaisilla kielillä. Koko hyvinvointialueella pitäisi myös saada tavata sosiaaliohjaajaa tai -työntekijää kasvotusten niin halutessaan.

Tutkimustuloksista selviää, että asiakkuuden päättymisen tapahtuu erinäisistä syistä, kuitenkin nousee esiin, että suurin osa asiakkuuksista päättyy joko tavoitteiden täyttymiseen tai sosiaalihuollon tarpeen loppumiseen.

8 POHDINTA

Aineiston tarkoitus oli ainoastaan tämä opinnäytetyö, sitä ei säilytetä missään vaan se tuhottiin asianmukaisin keinoin. Aineiston keruuta varten hankimme tarkoituksenmukaisesti tutkimusluvan ja vasta sen jälkeen aloitimme haastattelut. Haastatteluun vastaaminen oli kaikille vapaaehtoista sekä heille on suullisesti kerrottu haastattelun aihe sekä tutkimuksen kulku ja varmistimme vastausten käyttämisen opinnäytetyössämme. Minkäänlaisia henkilötietoja emme julkaise opinnäytetyössämme, ainoastaan ammatit, joten henkilöt eivät ole tunnistettavissa haastatteluidensa kautta. Emme myöskään kerro paikkakuntia, jossa he työskentelevät.

Haastattelujen analysoiminen on ollut haastavaa, koska alun perin haastatteluvastauksista oli tarkoitus piirtää kaavio IMS-art ohjelman avulla. Kuitenkin kun haastattelut oli saatu valmiiksi ja teemoittelu aloitettu selvisi, että aikuissosiaalityön asiakasprosessista on jo piirretty kaavio, jolloin suunnitelmaa muutettiin ohjaavan opettajan avustuksella siten, että vertailimme haastatteluvastauksia valmiiseen kaavioon ja poimimme niistä samankaltaisuuksia. Kuitenkaan haastatteluvastaukset eivät suoraan vastaa kaavioon kaikkiin yksityiskohtiin, joten analysointi oli vaikeaa. Jos haastattelutilanteessa olisi ollut tiedossa työn lopullinen muoto olisi niissä haastatteluissa mitkä tehtiin kasvokkain, voinut tarkentaa monessa kohtaa vastauksia, mutta nyt työ on tehty sillä aineistolla mikä alun perin kerättiin vastaamaan toisenlaista lopputulosta. Tutkimuksen tulokset on pyritty käsittelemään mahdollisimman tarkasti ja alkuperäisiä vastauksia ei ole muutettu.

Haastattelun sisällön koimme luotettavaksi, sillä kaikki vastaajat ovat tehneet pitkään asiakastyötä sosiaalitoimessa ja tuntevat aikuissosiaalityön asiakasprosessin eri vaiheet. Aikuissosiaalityö kuten kaikki muutkin hyvinvointialueiden sisällä toimivat, elävät tällä hetkellä suurien muutosten aikaa. Uusia toimintatapoja ja asia-

kasjärjestelmiä sekä työtä helpottavia it-ohjelmia tulee jatkuvasti lisää myös säästötoimenpiteet tuovat omat haasteensa hyvinvointialueilla. Haastattelut ovat tehty kesän 2023 aikana ja jos ne tehtäisiin nyt uudestaan, olisivat vastaukset jo jonkin verran toisenlaisia, koska hyvinvointialueet kehittyvät jatkuvasti ja uusia, toimivia ja asiakasystävällisiä toimintatapoja on jo ehtinyt syntyä. Opinnäytetyön esitykselle or

LÄHTEET

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu- Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus.

Jaakkola, J., Pulma, P., Satka, M. & Urponen, K. 1994. Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalasten sosiaalisen turvan historia.

Juhila, K. 2018. Aika paikka ja sosiaalityö 2018. Vastapaino

Jyväskylän yliopisto (n.d.) Menetelmä polku. Saatavilla 10.1.2024
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku>

Kansallinen sivistysliitto oy. 2023. Swot-analyysi. Helsinki. Saatavilla 1.12.2023.
jarjestotoiminta.kansio.fi/vahvuudet-ja-mahdollisuudet/

Kallinen, T & Kinnunen, T. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. saatavilla 11.1.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>

Kotouttamisohjelma. 2023. Kristiinankaupunki. Saatavilla: 4.10.2023.
<https://www.kristinestad.fi/assets/news/2023/03/kotouttamisohjelma-2023-2025-kristiinankaupunki.pdf>

Krook. P. 2012. Aikuissosiaalityö ja asiakasprosessin menetelmät. Aikuissosiaalityön määrittelyä ja asiakasprosessin työmenetelmien etsintää. Tampereen yliopisto. Saatavilla 11.11.2023 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83411/gradu05793.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

L 11.5.2007/570. Laki vammaisetuuksista. Finlex. Saatavilla: 26.9.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070570#P9>

L 28.6.1994/559. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Finlex. Saatavilla: 25.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>

L 30.12.1997/1412 Laki toimeentulotuesta. Finlex. Saatavilla 25.1.2024.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Finlex. Saatavilla: 29.9.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

L 589/2022. Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta. Finlex. Saatavilla: 25.9.2023.
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220589?search%5Ball%5D=turvallisuuden&search%5Bkohdistus%5D=koko&search%5Btype%5D=tekstihaku>

Lehmuskoski, A., Palm, N. & Suhonen, M. 2023. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Kanta.

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue. 2022. Ohje asiakassuunnitelman laatimiseen. Työikäisten asiakassuunnitelman pilotti. (Tassu). Innokylä. Saatavilla: 11.11.2023. https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-06/Asiakassuunnitelma-ohje_Tassu.pdf

OAMK. 2023. Sosiaaliturvan historiaa. Saatavilla: 1.10.2023. <https://www.oamk.fi/~eihautal/oppimateriaali/sosturva-verkkokurssiin/historiaa.htm>

Omapaja 2022. Miten ja miksi tehdä swot-analyysi. Saatavilla 29.1.2024. <https://www.omapaja.fi/blogi/swot-analyysi>

Pohjanmaan Hyvinvointialue. 2023. Aikuisten sosiaalityö. Saatavilla: 1.10.2023. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/ai-kuisten-sosiaalityo/>

Pohjanmaan Hyvinvointialue. 2023. Tulevaisuus ja sopeuttamisohjelma 2023-2026. Saatavilla: 11.10.2023.

Pohjola, A. Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. UNI-press

Puyt, R. Lie, F. & Wilderom, C. 2023. The origins of SWOT analysis. Elsevier LTD. https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/307255422/1_s2.0_S0024630123000110_main.pdf

Rajasaari, K. 2018. Miksi ja miten sosiaalityön asiakkuus alkaa? Selvitys PRO SOS-hankkeelle. Seinäjoki. Saatavilla: 19.10.2023. <https://www.theseus.fi/handle/10024/156637>

Rintala, M. 2021. Sosiaaliohjauksen prosessi Turun aikuissosiaalityöyksikössä – sosiaaliohjaajien haastattelun mukaan. Turku. Saatavilla: 19.10.2023. <https://www.theseus.fi/handle/10024/504218>

Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Saatavilla: 4.10.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoaarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Sarajärvi, A & Tuomi, J 2017 Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi- Uudistettu laitos, Tammi

Sosiaali – ja terveysministeriö. 2017. Sosiaalihuollon soveltamisopas. Helsinki. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Sosiaali –ja terveysministeriö. 2023. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Saatavilla 10.9.2023. <https://stm.fi/sosiaalityo>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Toimeentulotuki. saatavilla 2.2.2024. <https://stm.fi/toimeentulotuki>

Spoken 2017 Haastattelun lajityypit Saatavilla 10.1.2024
<https://spoken.fi/haastattelun-lajityypit/>

SWOT Analysis: Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats. 2023. University Of Kansas. <https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/assessment/assessing-community-needs-and-resources/swot-analysis/main>

Talentia. 2023. Talentian tuki ammattieettisesti kestävään työhön. Saatavilla: 29.9.2023. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka/>

Talk Turku AMK. Toimiva palveluohjaus sote-alalla on asiakkaan ja ammattilaisen hyvää yhteistyötä. saatavilla 1.2.2024. <https://talk.turkuamk.fi/hyve/toimiva-palveluohjaus-sote-alalla-on-asiakkaan-ja-ammattilaisen-hyvaa-yhteistyota/>

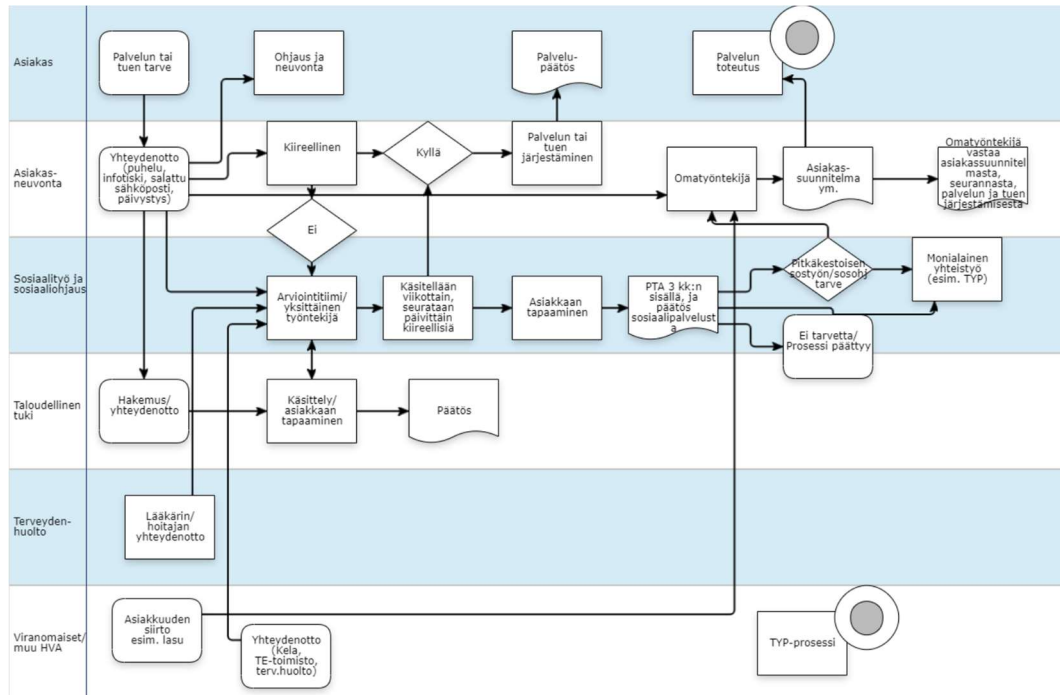
Turtiainen, K., Matthies, A-L., Svenlin, A-R. 2021. Aikuissosiaalityö Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Gaudeamus.

Täydentävän toimeentulotuen soveltamisohjeet 1.1.2023 alkaen. Saatavilla 25.1.2024. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/arjen-tuki/tyoikaisten-palvelut/toimeentulotuki/>

Yhteistyötilat. 2023. kantapalvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Saatavilla 1.2.2024. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK/7+Sosiaalihuollon+asiakas>

LIITTEET

LIITE 1 Aikuissosiaalityön asiakasprosessi



LIITE 2 Haastattelukysymykset

1. Miten asiakkuus aikuissosiaalityössä alkaa?
2. Onko hyvinvointialueen sisällä erilaisia toimintamalleja asiakkuudessa aikuissosiaalityössä? Jos on niin miten eroavat toisistaan?
3. Millaiset toimintamallit toivoisit olevan yhteisiä?
4. Miten asiakkuus päättyy?

LIITE 3 Tulevaisuuden hyvinvointipalvelut

Näin rakennamme tulevaisuuden hyvinvointipalvelut

