



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Aikuisasiakkaiden asiakasohjaus perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa

Nikulainen, Santeri

2016 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurilan toimipiste

Aikuisasiakkaiden asiakasohjaus perhekeskuksen Vuosaari-  
kokeilussa

Santeri Nikulainen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2016

Santeri Nikulainen

**Aikuisasiakkaiden asiakasohjaus perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa**

Vuosi 2016 Sivumäärä 50

---

Helsingin kaupungin tavoitteena on uudistaa sosiaali- ja terveysviraston palveluverkkoa, jonka osana ollaan luomassa perhekeskusta. Ensimmäisen, moniammatillisen perhekeskuksen on tarkoitus avata ovensa asiakkaille vuonna 2017. Tulevaan perhekeskukseen on rakennettu arvioinnin työmallia perhekeskuspilotin kautta, joka on toteutettu kuusihenkisen ydintiimin toimesta tammi-maaliskuussa 2016.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tarkastella sitä millaisissa tapauksessa Vuosaari-kokeilun lapsiperheille on tarjottu aikuissosiaali-työn toimenpiteitä? Millaisin jatkotoimenpitein asiakkaiden tilannetta vietiin eteenpäin? Vuosaari-kokeilun arviointijakson aikana ja miten työskentelejä jakson jälkeen jatketaan. Lisäksi tarkoitukseni on tarkastella toteutuvatko uusi sosiaalihuoltolaki sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma kokeilussa sekä kuinka työntekijät ovat kokeneet perhekeskuskokeilun ja tulevan uudistuksen sekä sitä näkevätkö työntekijät tämän mallin tulevaisuuden työkenttänä.

Opinnäytetyötäni varten on haastateltu kolmea Helsingin sosiaali- ja terveysviraston sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa, jotka työskentelevät aikuissosiaalityössä.

Sipilän 1. hallituksen tavoitteena on lisätä kansalaisten kokonaisvaltaista hyvinvointia, minkä johdosta on säädetty 1.4.2015 voimaan tullut uusi sosiaalihuoltolaki. Lisäksi Sipilän hallituksen sosiaali- ja terveysministeriön tavoitteena on uudistaa sitä palvelujärjestelmää, joka kohdennetaan lapsiperheille. Uudistusten tavoitteena on aikaansaada palvelukokonaisuus, joka olisi nykyistä järjestelmää selkeämpi sekä lisäisi oikea-aikaista tukea tuottaen säästöjä yhteiskunnalle.

Opinnäytetyön tulosten perusteella kokeilu on ollut onnistunut kokonaisuus, mikä on ollut haastatelluille työntekijöille myönteinen kokemus. Vanhemmille on pystytty kokeilun arvioinnin aikana toteamaan ja tarjoamaan tarvittava jatkoasiointi. Perheen vanhemmilla ei ole ilmennyt kokeilun aikana erityisen tuen tarvetta. Tulosten perusteella sosiaalihuoltolakia pystytään soveltamaan perhekeskusmallissa varsin hyvin, mutta sosiaalihuoltolain osalta työntekijöitä olisi syytä perehdyttää.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, perhekeskus, sosiaalihuoltolaki, sosiaaliohjaus

Santeri Nikulainen

**Guidance of the adult customers in family center Vuosaari-trial**

Year	2016	Pages	50
------	------	-------	----

The City of Helsinki has aimed at reforming the network of social and health services - part of which is the creation of family centers. The first poly-professional family center is planned to open its doors in 2017. A core team consisting of six people working in the Vuosaari-trial family center developed a working model for evaluation between January and March 2016.

The objective of this thesis was to examine which services were offered to the parents of families with children during the evaluation period of the Vuosaari-trial and how work with them will continue after the evaluation period has ended. Also I have tried to discover how the new law on social welfare and the child and family services change programme has been carried out in practice during the trial and how the workers of social and economic support have experienced the family center trial and further reforms and also whether the workers can envision the family center as a ground for their work in future.

In this thesis three adult social workers or adult social care workers employed by the Helsinki social and health care office were interviewed.

The Finnish government has set as an objective to increase the overall welfare of citizens and consequently a reformed law concerning social welfare was passed on 1st April 2015. In addition, the Finnish government, led by Prime Minister Sipilä, plans to review the system of services that are aimed at families with children. The purpose of these reforms is to generate a comprehensive group of services, which would be more straightforward and would increase proactive service thus creating savings for the economy.

The results of the thesis indicate that the trial has been successful as a whole and the workers who were interviewed regarded it as a positive experience. The core workers were able to identify and offer right-time services to the parents who took part in the trial. During the trial no need for special social services arose for the parents. On the basis of the research results, it appears that the new social welfare law can be applied relatively well to the model of family centers, but workers would benefit from induction into how to implement the law in practice.

Keywords: adult social work, family center, the law about social welfare, social care work

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Uuden sosiaalihuoltolain muotoutuminen .....	8
2.1	Miksi sosiaalihuoltolaisia kehitettiin? .....	8
2.2	Sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmä .....	8
2.3	Sosiaalihuoltolain muutoskohdat .....	9
2.3.1	Omatyöntekijä .....	9
2.3.2	Sosiaalinen kuntoutus .....	9
2.3.3	Sosiaalihuollon palveluiden saatavuus ja saavutettavuus .....	10
2.3.4	Palvelutarpeen arviointi .....	10
2.3.5	Kunnalliset sosiaalipalvelut .....	11
3	Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma .....	15
3.1	Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman ensimmäinen muutoskokonaisuus .....	16
3.2	Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman toinen muutoskokonaisuus .....	17
3.2.1	Palvelurakenteiden uudistamisen lähtökohdat .....	18
3.2.2	Erytystoimenpiteet matalan kynnyksen palveluiden vahvistamiseksi .....	19
4	Helsingin kaupungin palvelurakenne ja asiakasohjaus aikuissosiaalityössä .....	20
4.1	Helsingin kaupungin sosiaalinen ja taloudellinen tuki .....	21
4.2	Peruste aikuisasiakkaiden asiakasohjauksen uudelleen pohtimiselle .....	21
4.3	Asiakasohjautuvuus tulevaisuudessa .....	22
4.4	Työvoiman palvelukeskus Duuri .....	22
5	Perhekeskus .....	23
5.1	Taustaa .....	23
5.2	Helsingin kaupungin perhekeskusmalli .....	25
5.3	Asiakasperheiden valikoituminen perhekeskuksen Vuosaari-kokeiluun .....	26
6	Tutkimuksen toteutus .....	27
6.1	Tutkimustehtävä .....	27
6.2	Teemahaastattelu .....	28
7	Tulokset .....	30
7.1	Aikuissosiaalityön linkittyminen kokeilussa ja jatkotoimenpiteet .....	30
7.2	Sosiaalihuoltolain toteutuminen perhekeskuksessa .....	33
7.3	Kokemukset Vuosaari-kokeilusta .....	34
8	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	39
	Lähteet .....	47
	Liitteet .....	49
	Taulukot .....	50

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaalisen ja taloudellisen tuen aikuisasiakkaiden asiakasohjautuvuutta perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa Helsingissä. Tarkastelussa pyrin tuomaan esille millaisissa tapauksissa aikuissosiaalityö on linkittynyt kokeiluun ja millaisessa tapauksessa perheille on kohdennettu sosiaalisen ja taloudellisen tuen palveluita. Lisäksi kokeilun toteutusta on tarkoitus peilata uuteen sosiaalihuoltolakiin sekä lapsi- ja perhepalveluiden ohjelmaan. Aineisto koostuu työntekijähaastatteluista.

Opinnäytetyöhön on haastateltu sellaisia Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön työntekijöitä, jotka ovat olleet mukana Vuosaari-kokeilussa joko suoranaisesti tai heillä on ollut kokeilussa mukana asiakasperheitä. Haastatteluiden tarkoituksena on kartoittaa sitä, millaisissa tapauksissa perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa perheille on tarjottu aikuissosiaalityön palveluita. Lisäksi tutkin onko kokeilussa huomioitu hallituksen edellä mainitut ohjelmat eli uusi, 1.4.2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma sekä kartoittaa työntekijöiden empiirisiä havaintoja ja niitä kokemuksia, joita he ovat kokeneet perhekeskuskokeilusta.

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden virasto pyrkii uudistamaan palveluitaan siten, että asiakkaat asioisivat pääsääntöisesti kolmessa erisisältöisessä keskuksessa: monipuolisissa palvelukeskuksissa, terveys- ja hyvinvointikeskuksissa sekä perhekeskuksissa. Sosiaali- ja terveystieteiden viraston perhekeskuksen on tarkoitus koota yhden katon alle lapsiperheille avoimet palvelut, varhaisen tuen palvelut sekä erityisen tuen palvelut. Perhekeskuksen Vuosaari-kokeilu on esitelty marraskuussa 2015 ja itse kokeilu on alkanut tammikuussa 2016 jatkuen maaliskuuhun asti. Lisäksi kaupunki suunnittelee jakavansa keskusten asiakkaat neljään alaryhmään (Ei enää kaikille samaa hoitoa 2015.) Uudistuksella pyritään selkeyttämään sosiaali- ja terveystieteiden viraston asiakkaiden tuen tarvetta tulevaisuudessa.

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan 1.4.2015. Lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvaa ja vähentää eriarvoisuutta sekä edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Lisäksi sosiaalihuoltolain tarkoituksena on tuoda asiakas tarvitsemisensä palveluketjuissa keskiöön sekä edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun, parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä. (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 3-5.)

Lain ensisijainen soveltamisala on kunnallisella sosiaalihuollolla, ellei laki toisin säädi. Sosiaalihuoltoa koskevat sosiaalinen turvallisuus, hyvinvoinnin edistämisen sekä yleis- ja erityislainsäädännön mukaiset sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. (L 1301/2014.)

Laki nostaa keskiöön yhdenmukaisen palvelun. Mikäli asiakkuus alkaa yhdessä toimipisteessä, on toimipisteen vastattava tähän palveluntarpeeseen ensi tilassa ja saatettava palveluntarpeen arviointi loppuun ensi tilassa. Palvelutarve laaditaan niin laajalta pohjalta kuin se asiakkaan elämäntilanteessa on mahdollista. Sosiaalihuollon palveluita on tarjottava siten, että oikea-aikaisilla ja riittävillä tilapäisillä palveluilla pyritään ehkäisemään pidempiaikaisemman tuen tarvetta. Palvelutarpeen arviointia jatketaan asiakassuunnitelmalla, jossa arvioidaan palvelutarvetta ja sitä, mihin sitoudutaan ja kuinka pitkäksi aikaa. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan asiakkaan verkosto ja mitä palveluita tai työntekijöitä suunnitelmassa on osallisina. (L 1301/2014, 36 - 39§.)

Lisäksi Sipilän 1. hallituksen toimintasuunnitelmaan sekä sosiaali- ja terveysministeriön tarkoituksena on uudistaa lapsi- ja perhepalveluiden palvelujärjestelmää siten, että nykyisen pirstaloituneen palveluverkoston sijaista saataisiin yhtenäinen ja integroitu palvelukokonaisuus. Uudistuksella pyritään tavoittamaan huomattavia kustannussäästöjä ja lisäämään oikea-aikaisen tuen saatavuutta. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 3-4.)

Uusi sosiaalihuoltolaki korostaa päihde- ja mielenterveystyön, perhetyön ja lastensuojelun sekä kasvatus- ja perheneuvonnan, kotipalvelun ja -hoidon, asumis- ja laitospalveluiden, kuntoutuksen sekä asiakkaan läheisten ja omaisten tukemista. Lisäksi sosiaalihuoltolaki määrittää kunnan palveluina myönnettäväksi mm. kuntouttavan työtoiminnan pitkäaikaistyöttömille, päihdyttävien aineiden väärinkäyttäjän huoltoon kuuluvan palvelun sekä omaishoidon tuen. Lisäksi uusi sosiaalihuoltolaki nostaa esille omatyöntekijyyden asiakkaan verkoston ylläpitämisestä. (L 1301/2014.)

Suomen hallituksen laatiman lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman tarkoituksena on edistää ammatillisen auttamisen ja palveluiden toimintatapoja, joilla pystytään tunnistamaan erilaisuutta sekä asiakasryhmän omaa toimijuutta sekä yhteisöjen merkitystä tehtävässä työssä. Ohjelman tarkoitus on siirtää palveluita edistävään ja ehkäisevään palveluiden piiriin jossa vahvistetaan niin yhteisöjä kuin yksilöitäkin. Palvelukehityksessä pyritään tietoisesti vahvistamaan niitä tekijöitä, jotka vahvistaisivat lapsen ja nuoren kehittymistä sekä hyvinvointia suojaavia tekijöitä. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa lasten ja vanhempien väliset ihmissuhteet, positiivisen kasvatuskulttuurin ylläpito, vuorovaikutustaidot sekä toimijoiden vahvuksien tunnistaminen sekä tukeminen. Ohjelma korostaa, että lapselle vanhemmat sekä huoltajat ovat lähin, ensisijainen tukiverkosto. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 11-12.)

## 2 Uuden sosiaalihuoltolain muotoutuminen

### 2.1 Miksi sosiaalihuoltolakia kehitettiin?

Sosiaalihuoltolain uudistus on ensimmäinen osa kokonaisvaltaista sosiaalihuollon lainsäädännön uudistumisesta (Sosiaalihuoltolain uudistaminen 2015), jossa palveluita siirretään erikoistalon yleistasolle, vahvistetaan asiakkaan yhdenvertaisuutta sekä tiivistetään viranomaisyhteistyötä. Tämä tarkoittaa siis sitä, että sosiaalihuolto ei vastaa enää ainoastaan oman palvelunsa tarjoamisesta vaan antaa ohjeistusta ja neuvontaa sitä tarvitsevalle kuntalaiselle ja huolehtii, että asiakas saa palveluista riittävästi yleisluonteista tietoutta.

Sosiaalihuoltolain uudistamista varten hallitus on perustanut huhtikuussa 2009 työryhmän, jonka tehtävänä on ollut pohtia sitä miten sosiaalihuollon lainsäädäntöä on tarvetta ja tarkoituksenmukaista kehittää ja uudistaa tukien sekä vahvistaen ihmisten hyvinvointia ja perusoikeuksien toteutumista sekä ehkäistä sosiaalisten ongelmien syntymistä ja lisääntymistä (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen; uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 5). Lain kehittämisen haasteeksi todettiin se, että edeltävä laki oli jo 30-vuotias sekä useaan otteeseen muutettu, mutta säilyttänyt kuitenkin peruseriaatteensa yhdenmukaisuudesta ja perustuslain alaisuudesta. Uudistamistyöryhmä näki lain nykyisellään epämääräiseksi ja pirstaloituneeksi kokonaisuudeksi uudistuksia ratkaistaessa siten, että asiakkaan asioita hoitaa useampi taho (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen; uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 13 -14).

Sosiaalipalvelujen uudistamisessa tulisi uudistamistyöryhmän mukaan ottaa huomioon ihmisten arjen moninaisemmat tarpeet hoivan ja tuen osalta. Sosiaalihuollon merkitykset ovat kasvaneet perhettä, lähiyhteisöä ja yhteiskuntaa sitovissa merkityksissä. Uudistamistyöryhmä toteaaakin, että hyvin toimiessaan sosiaalihuolto lisää yksilön ja perheiden elämän ennustettavuutta sekä turvallisuutta ja lisää toimintamahdollisuuksia. Sosiaalihuollon universaalisuus taasaa hyvinvointieroja ja luo osaltaan vakaata pohjaa yhteiskunnan muillekin toiminnoille. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen; uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 88-89.)

### 2.2 Sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmä

Sosiaali- ja terveysministeriö perusti työryhmän valmistelemaan sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamista 20.4.2009. Työryhmä koostui henkilöistä, joilla oli tietämystä sosiaalihuollon tehtävistä. Työryhmälle määriteltiin tehtäväksi lähteä valmistelemaan uutta sosiaalihuoltolakia. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen; uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 5.)



Uudistamistyöryhmän ensimmäiseksi tehtäväksi määriteltiin selvittää sosiaalihoitolain kokonaisrakenteen, soveltamisalan ja sisällön uudistamistarve huomioiden toimintaympäristön muutokset. Selvitys tuli tehdä yhteistyössä terveydenhuoltolain sekä kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuoltolain suunnittelu- ja valtiosuusjärjestelmän sekä kunta- ja palvelurakennuudistuksen mukaisten toteutuksien mukaisesti. Toisena tehtävänä uudistamistyöryhmän tuli laatia selvityksen pohjalta esityksensä sosiaalihoitolain uudistamiseksi väliraportin muodossa ja lopuksi laatia vahvistettujen linjauksen pohjalta esitys sosiaalihoillon lainsäädännön uudistamiseksi. (Sosiaalihoillon lainsäädännön uudistaminen; uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 5.)

Sosiaalihoillon uudistamistyöryhmä on todennut, että käytännössä tehtävä työ onkin nostanut kuntatasolla kysymyksiä niin työnjaosta kuin yhteistyöstäkin. Avun tarvitsijan näkökulmasta olisikin tärkeää, että palvelut olisivat saatavilla avun tarvitsijalle ominaisessa elinympäristössä ja että mahdolliset palveluketjut olisivat osaltaan saumattomia. Uudistamistyöryhmä toteaaakin, että hyvän sosiaalihoillon toteuttamiseksi asiakkaiden asioiden hoitaminen vaatisi yhteistyötä eri viranomaistahojen välillä. (Sosiaalihoillon lainsäädännön uudistaminen; uudistamistyöryhmän väliraportti 2010, 11.)

### 2.3 Sosiaalihoitolain muutoskohdat

Seuraavissa alaluvuissa käsittelem sellaisia sosiaalihoitolain kohtia, joihin on saatu uuden sosiaalihoitolain osalta oleellinen muutos.

#### 2.3.1 Omatyöntekijä

Asiakkaan asioiden hoitamisen näkökannalta on lakia voitu yksinkertaistaa määrittelemällä asiakkaalle vastuutyöntekijä. Sosiaalihoitolain pykälässä 14 on määritelty, mitkä palvelut ovat kunnallisen sosiaalihoillon alaisuudessa. Sosiaalihoitolain 42 pykälässä määritelty, että asiakkaalla tulee olla omatyöntekijä joka toimii verkostojen rakentajana sekä ylläpitäjänä. Omatyöntekijän tulee ottaa huomioon pykälän 39 mukaisesti asiakkaan ja oman arvion asiakkaan tilanteesta sekä arvioida asiakkaalle välttämättömät ja kannattelevat lain mukaiset sosiaalipalvelut. (L 1301/2014.)

#### 2.3.2 Sosiaalinen kuntoutus

Uuden sosiaalihoitolain 17 pykälässä määritellään sosiaalinen kuntoutus osana sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palveluita. Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen menetelmin annettavaa erityistä tukea asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Kuntoutuksen tarpeena

on selvittää asiakkaan sosiaalinen toimintakyky ja kuntoutustarve, tarjota vaadittavaa ohjausta ja neuvontaa palveluista sekä niiden yhteensovittamisesta, valmentaa asiakasta arkipäiväisissä toiminnoissa ja niissä suoriutumisessa, tukea sosiaalisia vuorovaikutussuhteita sekä tarjota muita kuntouttavia palveluita, jotka edistävät asiakkaan kuntoutumista. Lisäksi laki määrittelee nuorten kuntoutumista sijoittamalla nuoria työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäisemällä sitä, etteivät nuoret jättäisi edellä mainittuja palveluita kesken. (L 1301/2014.)

### 2.3.3 Sosiaalihuollon palveluiden saatavuus ja saavutettavuus

Sosiaalihuoltolain 33 pykälässä määritellään, että sosiaalihuollon palveluiden suunnittelun ja toteuttamisen tulee olla laadukasta ja toteutettu siten, että ne sopivat asiakkaalle. Kunnan tehtävänä on pitää huolta siitä, että palvelun tarpeessa oleva henkilö pystyy hakeutumaan palveluihin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta palvelu voisi olla myös ehkäisevää. Palvelut tulee toteuttaa eri hallinnonalojen peruspalveluiden yhteydessä, mikäli kyse on siitä että palveluita tulisi yhteen sovittaa. Palveluiden saamisen perusteet ja tieto siitä, kuinka palveluun on mahdollista hakeutua, on oltava helposti saatavilla. (L 1301/2014.)

Uudesta sosiaalihuoltolaista onkin todettavissa se, ettei palveluita tuoteta vain omalle asiakkaalle vaan palvelut ovat kaikille yhtäläisiä ja universaaleja palveluita. Verrattuna uutta sosiaalihuoltolakia (L 1301/2014) vanhaan sosiaalihuoltolakiin (L 710/1982), on merkittäviä uudistuksia saatu aikaiseksi. Uusi sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia tarjoamaan palveluitaan apua tarvitsevalle kuntalaisille ja hänen läheiselleen (6§, 33§, 35§), kun taas vanhassa laissa on ainoastaan määritelty kunnan vastuuta palvelun tarjonnasta (10-12§). Uusi sosiaalihuoltolaki korostaa lapsien, nuorien ja erityisessä olosuhteissa olevia kuntalaisten palveluntarvetta (4-5§) ja sisältää palveluita vanhempaa sosiaalihuoltolakia laajemmin. Lapset, päihdeongelmaiset ja vaikeavammaisat on nostettu uudessa laissa erityisasemaan (11§, L 1301/2014) vanhaan lakiin verrattuna (17§, L 710/1982).

### 2.3.4 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa lain määrittämässä tehtävissä työskenteleviä henkilöitä tekemään palvelutarpeen arviota. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa lisäksi sosiaali-, terveyden- tai pelastus- huollon toimijaa, joka saa tietoonsa sosiaalihuollon palveluiden tarpeessa olevan ihmisen, ohjaamaan palveluntarvitsijan palveluihin ja olemaan tarvittaessa asiakkaan suostumuksella yhteydessä oikeaan tahoon. Mikäli suostumusta ei saada ja asiakas on kykenemätön vastaamaan henkilökohtaisesta huolenpidosta, terveydestä ja turvallisuudesta tai mikäli lapsen etu muu-

toin vaarantuu tätä kautta, on yllämainittujen toimijoiden tehtävä ilmoitus salassapitovelvollisuudesta huolimatta kunkin toimijan lain, esimerkiksi lastensuojelulain tai vanhuspalvelulain mukaisesti. (35§, L 1301/2014.)

Lain 36§ velvoittaa kunnallisessa sosiaalihuollossa, terveydenhuollossa tai pelastustoimessa toimivan henkilön saatuaan tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä huolehtia että kiireellisen tuen tarve arvioidaan välittömästi ja asiakas saa vaadittavan palvelutarpeen arvioinnin. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä käytettävissä olevin tiedoin kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioiden henkilön toiveet, mielipiteet ja tarpeet. Kiireettömässä tapauksessa palvelutarpeen arviointi on aloitettava seitsemän vuorokauden kuluessa yhteydenotosta ja saatettava loppuun viimeistään kolmen kuukauden kuluessa, mikäli asian viipymiselle ei ole erityisiä perusteita. (L 1301/2014.)

Lain 37§ mukaan palvelutarpeen tulee sisältää yhteenveto asiakkaan nykytilanteesta ja sosiaalipalveluiden. Palvelutarpeen arviointiin tulee lisäksi sisällyttää maininnat mahdollisen erityisen tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammatillisen henkilön johtopäätökset asiakkaan tilanteesta, asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeesta mikäli sille ei ole estettä sekä omatyöntekijän arvion asiakkaan tilanteesta, mikäli 42§ mukainen omatyöntekijä on asiakkaalle nimetty (L 1301/2014).

### 2.3.5 Kunnalliset sosiaalipalvelut

Lain 14§ velvoittaa kunnallista sosiaalihuoltoa järjestämään palveluina sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta, sosiaalista kuntoutusta, perhetyötä, kotipalvelua, kotihoitoa, asumis- ja laitospalveluita, liikkumista tukevia palveluita, päihde- ja mielenterveystyötä, kasvatus- ja perheneuvontaa, lapsen ja vanhemman välistä valvottuja tapaamisia sekä muita asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömiä sosiaalipalveluita. Laissa eritellään näitä palveluita hieman yksityiskohdaisemmin pykälissä 15 - 28. (L 1301/2014.)

Laki määrittelee sosiaalityön lain pykälässä 15 asiantuntija- ja asiakastyöksi. Sosiaalityön tarkoituksena on rakentaa yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen tuelle tarpeellisen ja sopivan sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuuden. Tarkoituksena on nostaa keskiöön eheyttävä ja vahvistava muutoskeskeinen työ. Sen seuranta ja valvonta kuuluvat sosiaalityöhön (L 1301/2014). Sosiaalityössä merkityksellistä olisikin että asiakkaan tuen tarve olisi arvioitu laajasti ja että työn merkitys joko ehkäisisi tai jopa poistaisi syrjäytymisen riskiä siten että asiakkaan voimavarat ja ongelmatekijät on jäsennetty sekä analysoitu asiakaslähtöisesti (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 31).

Erityisenä uudistuksena nousee esille sosiaaliohjauksen merkitys lain pykälässä 16 (L 1301/2014). Ammattikorkeakoulutasoisten sosiaalialan ammattilaisten, sosionomien, asema vahvistettiin vuonna 2005 sosiaalihuollon ammattipätevyyslaissa ja näin ollen sosionomit voivat työskennellä sosiaaliohjaajina tai sosiaaliaseman esimiestehtävissä (L 272/2005, 6§ & 10§). Sosiaaliohjaajien työtä ja roolia on pyritty kehittämään erilaisissa projekteissa (Hovi-Pulsa, Rantanen & Tietäväinen 2010, 15). Uusi sosiaalihuoltolaki määrittelee kunnallisen sosiaaliohjauksen yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvonta- ja ohjaustyönä sekä tukitoimenpiteenä palveluiden yhteensovittamisessa (L 1304/2014, 6§). Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan yhä useampi henkilö tarvitsee henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa palveluita haikiessaan ja siksi sosiaaliohjaus vastaakin tähän kasvaneeseen palvelutarpeeseen. (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 32.)

Sosiaalihuoltolain 17 pykälä määrittelee asiakaslähtöisen sosiaalisen kuntoutuksen tarpeen (L 1301/2014). Laki velvoittaa kuntia tarjoamaan asiakkaille palveluina sosiaalisen kuntoutuksen ja toimintakyvyn selvittämisen, ohjausta ja neuvontaa kuntoutuspalveluissa sekä yhteen sovitamaan mahdolliset kuntoutuspalvelut kokonaisuutena, valmentamaan asiakasta selviytymään arkipäivän itsenäisestä selviytymisestä, tukemaan ryhmiin sekä muihin sosiaalisiin vuorovaikutuksiin ja tarjoamaan muita itsenäistä selviytymistä edistävää kuntoutusta. Lisäksi laki määrittelee nuorten sijoittumista työmarkkinoille, työkokeiluun ja työpajatoimintoihin sekä opiskelupaikkoihin ja ehkäisemään sitä, ettei nuori jäisi näiden palveluiden ulkopuolelle. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa määritellään että kuntoutus ja sen järjestäminen tulisi tapahtua kokonaisuutena niin lääkinnällisen, ammatillisen kuin kasvatuksen toiminnan kautta. (2015, 33.)

Kuntoutuksessa on syytä selvittää myös asiakkaan mahdollisuus saada kuntoutusta terveyspalveluiden, työ- ja elinkeinopalveluiden, opetushallinnon, eläke- ja sosiaalivakuutuksen sekä muiden vastaavien palveluiden kautta. Erillinen maininta nuorten palveluista liittyy osana nuorisopalvelutakuuta, joka takaa sen että nuori saa tarvittavat palvelut ja tuen yhdeltä palvelupisteeltä niin pitkään, kuin se on nuoren tarpeiden valossa perusteltua. (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 34.)

Perhetyöllä tarkoitetaan sosiaalihuoltolaissa perheiden kokonaisvaltaista tukemista voimavarojen löytämiseksi ja vuorovaikutustaitojen parantamiseksi. Perhetyö toteutettaisiin joko sosiaaliohjauksen tai muulla asiakasta hyödyttävällä tavalla ja sen saamista keskitetään erityisesti niille perheille, jotka voidaan katsoa sosiaalihuoltolain määrittelemäksi erityisen tuen tarpeessa olevaksi henkilöksi tai lapseksi (L 1301/2014, 18§). Perhetyö on lastensuojelulain määrittelemä avohuollon tukitoimenpide, jolla pyritään ehkäisemään pidempiaikaista lastensuojeluasiakkuutta (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen; uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 25).

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväisen elämän asioiden hoitamisen helpottamiseksi siten, että asiakkaan sairaus, synnytys, vamma tai muu erityinen peruste ei vahingoittaisi asiakkaan tai lapsen arkisten asioiden itsenäistä hoitamista (L 1301/2014, 19§). Lisäksi sosiaalihuoltolaki velvoittaa tarjoamaan kotihoitoa siten että kotipalveluun on lisätty terveydenhuollollisia palveluita (L 1301/2014, 20§).

Laki velvoittaa kuntaa tarjoamaan asumispalveluita henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee tukea joko asumisessaan tai asumisjärjestelyissään siten, että asumispalvelusta saa itsenäiseen selviytymiseen edellytettävät palvelut ja että asiakkaan osallisuutta yhteiskunnassa vahvistettaisiin kuitenkin siten, että yksityisyys ja terveydenhuollon palvelut on turvattu asukkaalle (L 1301/2014, 21§). Sosiaalihuoltolain 22 pykälä velvoittaa lisäksi tarjoamaan kuntia laitospalveluita sellaisille henkilöille, jotka ovat erityisten tuen tarpeessa (L 1301/2014) - erona tuetussa asumisessa ja laitospalveluissa on se, että laitoksessa hoitohenkilökunta voi auttaa asiakasta, esimerkiksi pukeutumisessa (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 42). Asumispalvelujen tarve voi olla joko tilapäistä tai pysyvää, mutta kunnan veloitteena on huolehtia asumisen pysyvyys esimerkiksi asunnottomuustilanteessa ja muutoin asumispalvelun ollessa perusteltua sekä pitää huoli, että myös tehostetun ympärivuorokautisen tuen asumispalveluissa myös asiakkaan liikkuminen palveluasunnon ulkopuolelle on taattu. (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 40-41).

Mikäli asiakkaalla ei ole kykyä liikkua itsenäisesti asiointimatkoillaan esimerkiksi sairauden tai vamman alentaman toimintakyvyn myötä, on kunnan velvoite tarjota sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaalle liikkumista tukevia palveluita joko tuettuna tai muutoin asiakkaan tarpeiden mukaisesti siten, että asiakkaan tarpeet liikkumisessa on huomioitu (L 1301/2014, 23§). Lainojalla kunnalla on mahdollisuus päättää itsenäisesti siitä, kuinka kuljetuspalvelut järjestetään, mutta palvelu ei saa olla harkinnanvaraista eikä kuljetuksesta voida sulkea tiettyä ryhmää palvelun ulkopuolelle (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 44). Kuljetusten tulee tukea palvelun saajan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta.

Laki velvoittaa pykälillä 24 ja 25 suojaamaan yksilöitä päihteiden vaarallisuudelta sekä mielenterveyttä vaarantavilta tekijöiltä vahvistaen päihteettömyyttä sekä suojaamaan mielenterveyttä (L 1301/2014). Päihdetyötä tulisi järjestää siten, että se olisi saumattomassa yhteistyössä mielenterveyspalveluiden kanssa ja ensisijaisesti avohoitomuotoisesti siten, että asiakkaalla olisi mahdollisuus saada päihdetyön yhteydessä muita palveluita, jotka tukisivat asiakkaan päihteettömyyttä (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 44-45). Mielenterveystyön

tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan persoonallisuuden, psyykkisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kasvua sekä mielenterveysongelmien parantamista ja ehkäisemistä (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 45).

Lapsien ja perheiden myönteistä kasvua ja sen kehitystä pyritään edistämään kasvatus- ja perheneuvonnalla. Kyseessä on moniammatillinen palvelu, joka toteutetaan sosiaalityön, psykologien, lääketieteen asiantuntijoiden sekä muiden mahdollisten toimijoiden. Kasvatus- ja perheneuvonnan tavoitteena on taata että lapsen kasvu perustuu turvalliseen olosuhteisiin, tuetaan vanhempien vanhemmuutta lapsilleen ja edistään toimintakykyä ja psykososiaalista hyvinvointia (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 47). Kasvatus- ja perheneuvonnan tarjoaminen kunnallisena palveluna on asetettu sosiaalihuoltolain pykälässä 26 (L 1301/2014).

Lapsen etuna voidaan pitää sitä, että hänellä on oikeus tavata molempia vanhempiaan. Sosiaalihuoltolain pykälä 27 velvoittaa kuntaa tarjoamaan palvelua, jolla taataan lapsen ja vanhempien tapaamisoikeus, sopimus lapsen hullosta ja tapaamisoikeudesta. Mikäli tapaamisen järjestämiseksi tarvitaan erityistä tukea, esimerkiksi tapaamisen valvojaa, velvoittaa sosiaalihuoltolaki kirjaamaan tämän asian erilliseen tapaamissopimukseen. (L 1301/2014.)

Laki velvoittaa pykälässä 28 tarjoamaan lomanviettopalveluita ja tukea lomanviettimisen järjestämiseen perhetilanteiden, sairauden, vamman tai muun erityisen syyn perusteella. Lomanviettopalveluja ja tukea lomanvieron järjestämiseen annetaan perhetilanteen, pitkäaikaisen sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai hänen perheelleen voidaan järjestää vertaisryhmätoimintaa sekä tukihenkilö- tai perhe lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi. Kaikkien asiakkaiden hyvinvointia voidaan edistää myös muilla kuin 3 luvussa mainituilla sosiaalipalveluilla. (L 1301/2014.)

Lisäksi laki velvoittaa tarjoamaan erilaisia kunnallisia sosiaalipalveluita. Näihin palveluihin luetaan kehitysvammaisten erityishuolto, vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluja ja tukitoimia, toimeentulotuen antaminen kunnassa oleskelevalle henkilölle, sosiaalisen luoton myöntäminen kunnan asukkaille, kuntouttava työtoiminta, päihdyttävien aineiden väärinkäyttäjien huoltoon kuuluvia palveluita, omaishoidon tukea, lasten ja nuorten huoltoa, lastensuojelua, ottolapsineuvontaa, perheasioiden sovittelua, lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen vahvistamiseen ja ratkaisemiseen liittyviä tehtäviä sekä päätösten täytäntöönpanossa toimitettavaan sovitteluun kuuluvien toimenpiteitä ja lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan asian tuomioistuinsovitteluun kuuluvien asiantuntijapalveluita, isyyden selvittämiseen ja vahvistamiseen liittyviä tehtäviä sekä opiskeluhuollon järjestämisestä sen mukaan kuin niistä lisäksi omissa laeissa erikseen säädetään. (L 1301/2014, 14 §.)

### 3 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma

Sipilän 1. hallitusohjelman yhtenä tavoitteena on terveys ja hyvinvointi. Kymmenen seuraavan vuoden aikana tarkoituksena on, että suomalaiset voisivat paremmin ja kokisivat pärjäävänsä erilaisissa elämäntilanteissa, kokisivat vaikuttamisen tunnetta sekä kykyä tehdä valintoja ja vastuuttaa itseään. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma on osana tätä terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä ja onkin yksi Sipilän hallituksen hallitusohjelmaan kirjatuihin hankkeista. Tällä uudistuksella pyritään lisäämään sosiaali- ja terveyspalveluiden oikea-aikaisuutta sekä vaikuttavuutta tuoden palvelukustannuksiin säästöjä sekä ehkäistä korjaavien palveluiden, esimerkiksi huostaanoton tarvetta. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 3.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman tärkeänä lähtökohtana on vahvistaa lasten ja nuorten sekä vanhempien osallisuutta ja kokemusten huomioimista kaikissa lapsiperheitä koskevissa hankkeissa. Tämä on lähtökohta niin valtakunnallisessa kuin paikallisissakin toimintamuodoissa ja johtamisessa, joita pyritään vakiinnuttamaan hankkeen myötä. Hankkeen myötä pyritään edistämään lapsien ja nuorten mukaan ottamista päätösten valmisteluun sekä yhteiskunnallisten palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Kehittämishankkeen lähtökohtana on taata kumppanuus niin julkisen (valtio, kunnat, seurakunnat) kuin yksityisenkin sektorin (yksityiset palvelutuottajat) kanssa. Tämän kokonaisuuden hallitsemiseksi vaaditaan verkostojohtamista, palveluiden keskinäisyyden ajattelun hallitsemista sekä palvelumuotoilun hahmottamista. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 4-6.)

Muutosohjelmaa lähdetään toteuttamaan ihmisoikeusperusteisesti siten, että ohjelma olisi osana Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien sopimuksen täytäntöönpanoa. Lasten oikeuksien sopimus pitää sisällään alaikäisten hyvinvoinnin ja kehityksen kannalta keskeisiä oikeuksia siten että kehitys pitää sisällään kokonaisvaltaisesti fyysisen, henkisen, moraalisen, psykologisen sekä sosiaalisen kehityksen tukien samalla vanhempia vanhemmuuden tehtävissä. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 11.)

Muutosohjelman tarkoituksena on korjata lasten, nuorten ja vanhempien palveluiden pirstaloitunutta kokonaisuutta, parantaa organisaatioiden joustamattomuutta yhteisempään suuntaan sekä eri työkalutuuriin välisiä eroja ja rakentaa vuorovaikutuksellinen suhde niiden toimijoiden välille, jotka työskentelevät asiakasryhmän kanssa. Asiakasryhmän ongelmia on korotettu jo aikaisemmin ja näiden tutkimusten valossa on todettu, että palveluiden hajaus heikentää palveluiden vaikuttavuutta, lisää erityispalveluiden käyttöä eikä pysty tarjoamaan perheille vaadittavaa tukea riittävän ajoissa. Lisäksi tutkimuksissa on havaittu, ettei tieto eri ammattilaisten välillä kulje sujuvasti, eikä lasta ja nuorta ole kuultu tai kohdattu riittävän hyvin eivätkä heidän mielipiteensä ole tullut ilmi. Tämä on ollut erityinen ongelma,

mikäli asiakas tarvitsee useita eri palveluita. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 8.)

Sosiaali- ja terveysministeriön lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman hankesuunnitelman luonnoksessa onkin mainittu, että huostaanottojen taustoilla on vaikeiden tilanteiden lisäksi myös järjestelmän kyvyttömyys auttaa perheitä, tässä tapauksessa palvelujärjestelmällä tarkoitetaan aikaisemmin mainittua pirstaloitunutta kokonaisuutta (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 8). Näin ollen lapsi- ja perhepalveluiden uudistuksen voidaankin todeta olevan perusteltua, mikäli aikaisemmin palveluiden käyttäjien on tullut turvautua erityispalveluihin. Sosiaalihuoltolaissa mainitaan että palveluita on tarjottava siten että oikea-aikaisella ja riittäväillä tilapäisillä palveluilla pyritään ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta. (L 1301/2014, 38§.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma on tarkoitus käynnistää siten, että työryhmä kartoittaa ja tutustuu maakunnittain nykyisiin palveluihin kevään 2016 aikana, jonka jälkeen periaatepäätös toimitetaan laajalle lausuntokierrokselle varmistaen valmistelun avoimuus ja siten valtioneuvosto antaa periaatepäätöksen muutosohjelman linjauksista. Maakunnittain koikeilut käynnistetään kevään ja kesän 2016 aikana. Vuosien 2017 - 2018 aikana on tarkoituksena luoda muutosohjelmat maakunnittain sisällyttäen arviointi- ja seurantatutkimuksen. Johdtopäätös ja valtioneuvoston päätös annetaan jatkosta keväällä 2019, jolla varmistetaan uudistuksen toteutuminen myös nykyisen hallituksen päättäessä työnsä. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 20.)

### 3.1 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman ensimmäinen muutoskokonaisuus

Ensimmäisessä muutoskokonaisuudessa on tarkoituksena luoda lapsen oikeuksia vahvistava toimintakulttuuri. Sen tarkoituksena on mallintaa sekä käyttöönottaa lapsivaikutusten arviointi päätöksenteon tueksi. Tähän malliin sitoutuu kuntien, mahdollisten itsehallintoalueiden (esimerkiksi sairaanhoitopiirit) ja valtion päättävät toimielimet. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 13.)

Tällä on tarkoitus luoda sellaiset edellytykset että lapsien ja perheiden etu otetaan huomioon muun muassa budjetteja laatiessa sekä heitä koskevien työvälineiden ja -muotojen kehittämisessä. Lisäksi tarkoituksena on, että seurataan lapsen edun mukaista päätöksenteon kehittämistä luoden vaadittavat raportointijärjestelmät heidän kanssa toimijoilleen. Lisäksi muutosohjelmassa pyritään luomaan lapsiystävälliset strategiset toimintamallit niin kuntien, itsehallintoalueiden kuin valtionkin välillä. Muutosohjelman teoreettinen perusta pyritään toteuttamaan siten, että eri ammattikunnat ja hallinnonalat, jotka työskentelevät lapsien; nuorten



tai perheiden kanssa, omaisivat selkeät ja yhtenevät arvot. Lisäksi ammattikunnat ja hallinnonalat toimisivat yhteistyössä tutkijoiden kanssa muuttaen asiakasryhmän kanssa toimivien alojen koulutussisällön muutosohjelmaa tukevaksi sekä mahdollistaen että ammattilaiset voisivat täydennyskoulutuksella vahvistaa taitojaan kohdata asiakasryhmää. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 13-14.) Mallinnuksilla pyritään siis vahvasti vaikuttamaan poliittisiin rakenteisiin siten, että muutosohjelman muutokset huomioidaan muun muassa oppilaitosten opintosuunnitelmiin sekä tehtävään työhön eri instansseissa.

Lisäksi muutosohjelman tarkoituksena on uudistaa kansallista ohjausta, lakeja sekä muuta muutosohjelmaan sidottavaa johtamistyötä vaiheittain siten, että siinä huomioidaan SOTE-uudistus lainsäädäntöineen ja kuntien muutostarpeet (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 14).

### 3.2 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman toinen muutoskokonaisuus

Lapsi- ja perhepalveluiden toisena muutoskokonaisuutena on varmistaa lapsi- ja perhelähtöiset palvelut. Muutostyössä tulee varmistaa, että kuntien, itsehallintoalueiden ja valtion kokonaisuus sekä rajapinnat toimivat. Lisäksi tarkoituksena on varmistaa, että kunta saa hyvinvoinnin edistämiseksi tarvittavia kannusteita. Kunnan hyvinvoinnin edistämisen keskeisenä tehtävänä on myös varmistaa, että eri toimijoiden rajapinnat tulevat huomioituiksi. Muutoskokonaisuudessa on tarkoitus hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia siten, että asiakkaasta olisi yhtenevät tiedot ja suunnitelmat kaikilla toimijoilla. Toiminnassa on pyrkimyksenä huomioida se, että niin julkinen, yksityinen kuin kolmaskin sektori olisivat toimijoina toimivana kokonaisuutena. Muutostyössä varmistetaan, että alaikäisten tarpeet otetaan huomioon yksilöllisesti. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 15.)

Muutoskokonaisuuden pääperiaatteena on se, että asiakkaan sekä asiakasperheen kokonaisvaltaiset, yksilölliset palveluntarpeet huomioidaan. Tuki pystytään tuomaan niin kotiin, kouluun kuin työpaikoillekin sekä niihin ominaisiin ympäristöihin, jossa asiakasperhe toimii. Palvelujen painopisteet pyritään siirtämään korjaavista toimenpiteistä ehkäisevään ja varhaiseen tukeen siten, että vastuu palveluiden tarpeellisesta jatkuvuudesta on määritelty selkeästi yhdelle viranomaiselle (vrt. sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä). Palveluita pyritään suunnittelemaan, kehittämään ja arvioimaan siten, että asiakkaat olisivat mukana tässä prosessissa, esimerkiksi kunnallisten asiakasraatien kautta. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 15.).

### 3.2.1 Palvelurakenteiden uudistamisen lähtökohdat

Muutosohjelman toisen muutoskokonaisuuden tarkoituksena on uudistaa palvelurakenteita kolmen lähtökohdan kautta. Palvelurakenteiden voidaan katsoa olevan asteittaisia riippuen asiakasperheen tarvitseman tuen määrästä.

Ensimmäisenä lähtökohtana pidetään perhekeskuksen mallia, jota myös Helsingin kaupunki on lähtenyt tavoittelemaan Vuosaari-kokeilun myötä. Mallin tarkoituksena on edistää ja tukea lapsiperheiden hyvinvointia, kehitystä ja terveyttä siten, että lapsiperheiden palveluita kootaan mahdollisuuksien mukaan yhtenäisiin toimitiloihin. Lisäksi tarkoituksena on linkittää perhekeskuksen palveluihin mukaan sellaisia toimijoita, jotka muutoin työskentelisivät itsenäisesti. Muutosohjelmaan on myös kirjattu, että perhekeskusmalliin otettaisiin mukaan toimimaan järjestöjä, esimerkiksi seurakuntia ja järjestöjä. Perhekeskuksen tarkoituksena on siirtää vastuu yhdelle selkeästi määritellylle henkilölle. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 16.)

Toisena lähtökohtana on tarkoitus uudistaa lastensuojelua sekä muiden erityistasoisten palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi. Lastensuojelun tarkoituksena on vahvistaa lapsikeskeistä osallisuutta sekä työskentelyä ja luoda edellytykset sellaisen kokonaisvaltaisen avun ja tuen tarjoamiselle, että huostaanottojen määrää voitaisiin vähentää. Työskentely toteutetaan yksilöllisesti perheiden tarpeiden mukaisesti. Lisäksi lastensuojelun kehittämiseen pyritään liittämään sellaiset seuranta- ja arviointitiedot jotka saataisiin integroitua palvelukokonaisuuteen. Muutosohjelman tarkoituksena on luoda sellaiset mallit ehkäisevään lastensuojelutyöhön, sijaishuoltoon sekä opetukselliseen ja terveydenhuollon työhön tapauksissa, joissa työskennellään vaativahoitoisen lapsen kanssa. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 16-17.)

Kolmantena lähtökohtana on tarkoitus luoda osaamis- ja tukikeskukset erityisen vaativaa asiakasryhmää varten alueittain. Erityistä osaamista tarvitsee ainoastaan pieni osa lapsiperheistä, mutta on kustannuksiltaan kallein. Mikäli tätä muutoslähtökohtaa verrataan nykyiseen palvelujen saatavuuteen, ovat nämä palvelut olleet hajautettuina eri sektoreille sekä palvelualueille, jolloin tuen tarvitsijat eivät ole saaneet tarvitsemiaan palveluita. Näissä osaamis- ja tukikeskuksissa on tarkoituksena yhdistää lapsiperheiden tarvitsemat vaativat mielenterveys- ja päihdepalvelut, vaativaa erityisosaamista edellyttävä lastensuojelu sekä oikeuspsykiatrinen asiantuntemus sisältäen muun muassa rikosseuraamuksen piirissä olevien lapsiperheiden palvelut ja perheväkivaltaan liittyvät palvelut. Osaamis- ja tukikeskusten on myös tarkoitus tuottaa tietoa ja koulutusta erityisryhmistä muille toimijoille. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 17-18.)

### 3.2.2 Erityistoimenpiteet matalan kynnyksen palveluiden vahvistamiseksi

Muutosohjelman toisen muutoskokonaisuuden tarkoituksena on uudistaa myös erityistoimenpiteitä, joilla voidaan vahvistaa matalan kynnyksen palveluita. Näitä kohtia muutosohjelmaan on kirjattu viisi kappaletta.

Ensimmäisenä erityistoimenpiteenä on tarkoitus vahvistaa vanhemmuuden tukea kokoamalla sähköisiä työkaluja, joilla voidaan tukea lapsiperheiden vanhempien vanhemmuutta, arkea sekä palveluohjausta. Lisäksi tarkoituksena on vahvistaa lapsen huomioimista siten, että vanhemmuus ja sen eri vaikutukset huomioidaan eri palveluissa sekä edistään. Lisäksi pyritään antamaan tiedoksi kotipalveluiden, perhetyön ja vanhemmuuden tuen positiivisia käytänteitä hyödyntäen perhekeskumallia. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 18.)

Toisena toimenpiteenä vanhempien erotilanteessa tarvittavia palveluita pyritään parantamaan siten, että riitatilanteita ja huoltajuuden kiistanalaisuuksia syntyisi jatkossa mahdollisimman vähän. Kokonaisuuden luomiseksi pyritään kartoittamaan erotilanteiden palveluiden nykytilanne ja kehittämään uusi palvelukokonaisuus niin tutkimustyön, viranomaisten kuin eri järjestöjenkin yhteistyönä, jossa eroa harkitsevat lapsiperheet kohdattaisiin. Lisäksi uudistettaisiin lakia koskien lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta siten, että lapsen etu nostettaisiin etusijalle. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 18.)

Kolmantena toimenpiteenä varhaiskasvatusta ja koulua pyritään kehittämään siten, että yhteisöllistä opiskeluhoiltoa ja siihen liittyvää yhteisöllisyyttä sekä koulujen toimintakulttuuria vahvistetaan lapsen ja nuoren hyvinvointia tukevaksi. Lisäksi vahvistetaan varhaiskasvatuksen henkilöstön osaamista siten, että se olisi lasta tukevaa ja kiusaamista ehkäisevää sekä käsittelevää. Peruskouluissa vahvistetaan kiusaamisen vastaisen koulun (KiVa) ohjelmaa sekä selvitetään lainsäädännöllisiä mahdollisuuksia puuttua kiusaamiseen. Varhaiskasvatusta ja peruskoulutusta pyritään muutosohjelmassa kehittämään yhdessä opetus- ja kulttuuriministeriön kärkihankkeiden kanssa lasten hyvinvoinnin tueksi. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 19.)

Neljäntenä toimenpiteenä tarkastellaan nuorten palveluiden kehittämistarpeita selvittäen ovatko nykyiset palvelut riittäviä mahdollisine uudistuksineen tukemaan nuoria ja heidän perheitään ajoissa. Tärkeimpänä palveluna pidettäneen mielenterveyspalveluiden, nuorisotyön ja lastensuojelun keskinäistä kokonaisuutta ja niiden toimivuutta. Kehittämistarpeiden selvittämiseksi tehdään yhteistyötä ministeriöiden sekä tutkimuksen kautta liittyen siihen mitä nuoret ovat kokeneet näistä palveluista. Keskiössä on toisen asteen oppilaitokset sekä niiden kehittämissä olevat palvelut, joihin sisältyy esimerkiksi mielenterveyspalveluiden vieminen osaksi

opiskeluterveydenhuoltoa. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 19.)

Viidentenä toimenpiteenä muutosohjelman tarkoituksena on viedä perheystävällisiä toimintapaikkoja työpaikkojen toimintamalleihin. Toimintamallin tarkoituksena on vahvistaa perheen vanhempien voimavaroja ja jaksamista saaden tätä kautta positiivista vaikutusta edelleen lapsiin ja nuoriin. Toimintamalli on tarkoituksena laatia yhteistyössä järjestöjen, työmarkkinoiden, viranomaisten sekä perheen verkostojen kanssa vieden ne osaksi työpaikkojen tämän hetkistä suunnittelua ja toimintaa ottaen huomioon muun muassa työaika-suunnittelussa ja erinäisissä suunnitelmissa. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 19-20.)

#### 4 Helsingin kaupungin palvelurakenne ja asiakasohjaus aikuissosiaalityössä

Vuonna 2014 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston palveluverkkoon on kuulunut esimerkiksi terveysasemia, hammashoitoloita, sairaaloita, sosiaalityön sekä sosiaaliohjauksen palvelupisteitä, erilaisia palvelukeskuksia ja poliklinikoita. Osa asiakkaiden tarvitsemista palveluista, esimerkiksi lastenkodit tai asumispalveluyksiköt joihin ohjaus tapahtuu viranhaltijan päätöksen kautta, eivät ole luettuna mukaan tähän kokonaisuuteen. (Sosiaali- ja terveysvirasto, 2014, 4.)

Sosiaalinen ja taloudellinen tuki on osa sosiaali- ja terveysviraston perhe- ja sosiaalipalveluiden osaston nuorten palveluita ja sosiaalityötä. Se käsittää Helsingin kaupungin talous- ja velkaneuvonnan, työkykyselvityksen ja asumisneuvonnan sekä niin sanotun sosiaaliasematoiminnan eli aikuissosiaalityön palvelupisteet. Sosiaaliasemat ovat isoja palvelupisteitä, joihin on sijoitettu monialaista sosiaalipalveluiden toimintaa (Sosiaali- ja terveysvirasto, 2014, 11). Sosiaalinen ja taloudellisen tuen pääasiallisena tehtävänä on vastata asiakkaitensa omaehtoisesta taloudellisesta selviytymisestä, taloudellisten huolien ehkäisemisestä sekä sosiaalisesta hyvinvoinnista.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimen palveluverkkouudistuksen lähtökohtana on toteuttaa palveluintegraatiota siten, että palveluverkkouudistuksessa huomioidaan tulevaisuuden väestönkasvun ennuste. Lisäksi uudistuksessa pyritään huomioimaan muutokset ja epävarmuustekijät jotka tapahtuvat toimintaympäristössä. Suunnitelman tarkoituksena on lisäksi keskittää asiakkaiden välttämättömiä palveluita sekä vähentää nykyisin käytössä olevia tilaneliöitä. Palveluverkkosuunnitelma on vuonna 2014 pitänyt sisällään viisi perhekeskusta, kuusi terveys- ja hyvinvointikeskusta sekä neljätoista monipuolista palvelukeskusta. Tämän lisäksi suunnitelma on pitänyt sisällään päivystyssairaalat sekä muita vaadittavia lähipalveluita. (Sosiaali- ja terveysvirasto, 2014, 3.)

Helsingin kaupungin väestön määrän ennustetaan lisääntyvän yhteensä noin 100 000 asukkaalla vuoteen 2030 mennessä. Väestön on ennustettu kasvavan noin kahdella kolmanneksella muuttovoiton takia ja lopun luonnollisen väestönkasvun kautta. (Sosiaali- ja terveysvirasto, 2014, 13.)

#### 4.1 Helsingin kaupungin sosiaalinen ja taloudellinen tuki

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston sosiaaliseen ja taloudellisen tuen yksikön tehtävänä on Helsingin kaupungin asukkaiden elämänlaadun ja talouden edistäminen sekä aikuisten työhön kuntoutuminen (Sosiaalinen ja taloudellinen tuki). Sosiaalisen ja taloudellisen tuen alaisuuteen kuuluvat Helsingin kaupungin talous- ja velkaneuvonta, alue- ja lähityö, asumisneuvonta sekä yli 25-vuotiaiden asiakkaiden sosiaalityö- ja ohjaus.

Valtaosa sosiaalisen ja taloudellisen tuen aikuissosiaalityön työntekijöistä jakautuvat kaupunginosittain seitsemälle palvelupisteelle (entisille sosiaaliasemille). Palvelupisteillä palvelee pääsääntöisesti sosiaalisen ja taloudellisen tuen työntekijöiden lisäksi nuorten palveluiden sosiaalityöntekijöitä, etuuskäsittelijöitä sekä toimistosihiteereitä, joiden kanssa sosiaalisen ja taloudellisen tuen työntekijät tekevät yhteistyötä.

Nykyisellään sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikössä tehtävässä aikuissosiaalityössä yli 25-vuotiaat asiakkaat jaetaan alueellisilla palvelupisteillä joko sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän asiakkuuteen riippuen tuen tarpeesta.

#### 4.2 Peruste aikuisasiakkaiden asiakasohjauksen uudelleen pohtimiselle

Helsingin kaupunki määrittelee aikuisten sosiaalityön tehtäväksi asiakkaan elämäntilanteen kartoittamisen tapaamisten myötä, tarvittavan tuen arvioinnin, asioinnin ja sosiaalisen tuen tarpeen muutos- ja kriisitilanteissa, elämänhallinnan jäsentämisen sekä joidenkin yli 25-vuotiaiden toimeentulotuen asiakkaiden sosiaalityön palvelut (Aikuissosiaalityö).

Aikuisten sosiaaliohjauksen Helsingin kaupunki puolestaan määrittelee yli 25-vuotiaiden toimeentulotukea saavien asiakkaiden täydentävän sekä ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen, sosiaaliturvaan liittyvien asioiden selvittämisen ja sosiaalisen tuen tarpeiden arvioinnin sekä tarvittavien tukipalveluiden ja verkostoiden etsimisen (Aikuisten sosiaaliohjaus).

Yhtenä perusteena aikuisasiakkaiden asiakasohjautuvuuden uudelleen pohtimiselle voidaan pitää sitä, että perustoimeentulotuen käsittelyvastuu siirtyy kunnallisen sosiaalihuollon alaisuudesta Kansaneläkelaitoksen käsiteltäväksi. Kansaneläkelaitoksen mukaan kuntien ja Kelan välistä yhteistyötä pyritään kehittämään hankkeen kautta toimivammaksi kokonaisuudeksi. (Perustoimeentulotuen siirto Kelaan 1.1.2017; 2015.)

Helsingin kaupungin omana perusteluna asiakasohjauksen uudelleen miettimiselle on myös se, että nykyinen palveluverkosto on hajanainen ja asiakas joutuu hakemaan apua ongelmiinsa monelta eri ”luukulta.” Palvelukeskusuudistuksen myötä asiakkaiden olisi helpompi saada tietoa, kun palvelut on sijoitettu keskitetysti. (Ei enää kaikille samaa hoitoa 2015.)

#### 4.3 Asiakasohjautuvuus tulevaisuudessa

Sosiaali- ja terveystyö on luonut asiakasohjaukseen apuvälineen ammattilaisille, jossa asiakkuus sekä kaupunkilaiset jakautuisivat neljään eri ryhmään. Tulevaisuuden malli on tällä hetkellä kokeilussa lapsiperheiden osalta Vuosaarissa jossa enemmän apua tarvitsevat saavat tehokkaammin palveluita kuin muut. Asiakkaiden jaottelussa on otettu huomioon se, kuinka useasti asiakas tarvitsee sosiaali- ja terveystyöpalveluita sekä kuinka asiakas pärjää arjessa. (Ei enää kaikille samaa hoitoa 2015.)

Mikäli asiakkaan palvelutarve on suuri ja arjessa pärjääminen vaikeaa, on asiakas tällöin huolenpitoasiakas, joka tarvitsee apua useaan ongelmaan yhtäaikaaisesti. Mikäli arjessa pärjääminen on vaikeaa, mutta tarvitsee asiakas palveluita vain harvoin, on hän tällöin tuki-asiakas jolle pyritään järjestämään tämän palvelutarpeita vastaava, sopiva palvelu. Asiakas jolle arjessa pärjääminen on helppoa, mutta tarvitsee palveluita usein on yhteistyöasiakas, joka saa palvelua yksittäiseen elämäntilanteeseen tai huoleen. Suurin osa asiakkaista on pärjääjäasiakkaita, joille arjessa pärjääminen on helppoa ja palvelutarve satunnaista. (Ei enää kaikille samaa hoitoa 2015.)

Sosiaali- ja terveystyön terveys- ja päihdepalveluiden osastopäällikkö Leena Turpeinen perustelee uudistusta Helsingin sanomien artikkelissa siten, että yksittäisen diagnoosin sijasta ihminen otettaisiin vastaan kokonaisuutena (Ei enää kaikille samaa hoitoa 2015).

#### 4.4 Työvoiman palvelukeskus Duuri

Näen perustelluksi esitellä Helsingin kaupungin, Kansaneläkelaitoksen sekä työ- ja elinkeinotoimiston yhteistyössä ylläpitämän työvoiman palvelukeskus Duurin, koska se on oleellisenä osana Helsingissä järjesteltävää aikuissosiaalityötä. Duurin palvelut kattavat työ- ja elinkeinotoimiston sekä sosiaalitoimen peruspalveluita, ohjauksen ja neuvonnan edelleen muihin

asiakasta hyödyttäviin palveluihin, asiakkaiden terveydentilan kartoituksen ja terveysneuvonnan, kuntouttavan työtoiminnan, erilaiset kurssit sekä ryhmätoiminnan sekä valmennuksia ja koulutuksia. (Työvoiman palvelukeskus Duuri 2015.)

Duuri palvelee sellaisia työttömiä työnhakijoita, joiden osalta työttömyys on pitkittynyttä ja jotka tarvitsevat erityistä tukea työllistymiseensä. Duurin tarkoituksena on osana tarjota yksilöllistä palvelua työllistymiseen liittyvissä asioissa sekä tietoa koulutuksesta ja siihen hakeutumisessa, tarjoaa kontakteja työnantajiin sekä apua elämänhallinnallisiin vaikeuksiin. (Työvoiman palvelukeskus Duuri 2015.)

Duuri on osana työllistymiseen liittyvää monialaisen palvelun yhteistoimintaa, josta on säädetty laissa L 1369/2014. Edellä mainitun lain mukaan joko Kansaneläkelaitoksella, työ- ja elinkeinotoimistolla tai kunnalla on velvollisuus arvioida ja ohjata työtön asiakas monialaisen palvelun yhteistoimintaan, mikäli yli 25-vuotias työtön on ollut edellä mainitun lain 2§ mukaan työttömänä yli 12 kuukautta, alle 25-vuotias työtön ollut työttömänä yli 6 kuukautta tai kun henkilö on saanut työmarkkinatukea työttömyyden perusteella yli 300 vuorokauden ajalta. (L 1369/2014.)

Duuri on sosiaalipalvelu, jonne asiakas ei voi mennä omatoimisesti, mutta jonne ei myöskään pääse asioimaan viranhaltijan päätöksellä. Ohjaus Duurin palveluihin tapahtuu joko Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijän / sosiaaliohjaajan tai työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijan ohjaamana.

## 5 Perhekeskus

### 5.1 Taustaa

Pohjoismainen ajatus perhekeskuksista on lähtöisin Ruotsista, jossa toiminta pohjautui 1970-80 -luvun lainsäädäntö- ja palvelu-uudistuksiin. Näitä uudistuksia toteutettiin muun muassa lastensuojelun, perhevapaiden, varhaiskasvatuksen, vanhempainneuvonnan sekä kansanterveyden palveluissa. Palveluita kehitettiin aina 1990-luvulle, jolloin laman myötä kehitys katkesi - tämän myötä terveydenhoitajat, kättilöt, varhaiskasvatuksen henkilökunta sekä sosionomit hakeutuivat paikalliseen ja tiiviiseen yhteistyöhön saadakseen riittävät resurssit palvelutarpeisiin. Vuonna 1996 Leksandissa järjestetyillä valtakunnallisilla lapsi- ja perhepalveluiden verkostotapaamisilla perhekeskus on määritelty pienten lasten vanhemmille tarkoitetuksi paikaksi jossa on leikki- ja ajanviettomahdollisuuksia sekä mahdollisuutta saada asiantuntijoilta vanhempainneuvontaa. (Halme, Kekkonen & Perälä, 2012, 17.)

Perhekeskus lähti kehittymään Suomessa vuonna 2002 Diakonia-ammattikorkeakoulun sekä Espoon kaupungin yhteishankkeesta, jonka pohjana oli edellä mainittu Leksandin malli. Perhekeskustoiminta käynnistettiin muutaman kunnan, Kuntaliiton, järjestöjen sekä ammattikorkeakoulujen kehittämishankkeina, jotka kuitenkin hajoittautuivat yksittäisiksi hankkeiksi ilman keskeistä yhteyttä. Ongelmaksi kokeilussa jäi tarttuminen perhettä koskeviin asioihin enakoivalla ja voimavaralähtöisellä työtoteella. (Halme ym, 2012, 20.)

Perhekeskuksen valtakunnallisempi ja koordinoitu kehittäminen käynnistyi sosiaali- ja terveysministeriön toimesta, kun vuonna 2005 perhekeskusten kehittämiseksi perustettiin PERHE-hanke. Hanke perustui valtioneuvoston päätökseen sosiaalialan tulevaisuuden turvaamisesta ja siinä kehitettiin perhekeskusmalli seudullisesti siten, että siinä oli yhteys neuvolan perheyön sekä päivähoiton välillä. Kehittämistyötä toteutettiin perheiden tarpeista ja sen tarkoituksena oli vahvistaa perheiden kanssakäymistä. (Halme ym, 2012, 20-21.)

PERHE-hankkeen aikana hankkeessa mukana olleissa kunnissa kehitettiin vanhemmuuden tueksi ryhmämuotoisia palveluita siten, että mukana kehittämistoimissa oli julkisen sektorin lisäksi seurakunta ja järjestöt, jotka vahvistivat perheiden kiinnittymistä asuinalueisiinsa. Perheet itse osallistuivat alueittain toiminnan suunnitteluun sekä toteutukseen. Yhteistoimintaa tuki myös ehdotus, että perhepalveluverkon muodostamista sekä yhteistyötä varhaiskasvatuksen, neuvolatoiminnan, psykologien ja eri terapeuttien, sosiaalityöntekijöiden sekä muiden toimijoiden kanssa lisättiin. (Halme ym, 2012, 21.)

Ajatusta perhekeskuksesta on edistetty lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin poliittisen ohjelman tuella, jota ohjattiin opetus- ja kulttuuriministeriön toimesta. Hanketta kuitenkin ohjasi sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste vuosina 2008 - 2011, jonka tarkoituksena oli saavuttaa hallintoaloja ylittävää kehittämistyötä. Tällöin on ajateltu, että kehityksen tukeminen kuuluisi ongelmien ehkäisyyn niin käyttäytymisen kuin oppimisen osalta, varhainen tuki sekä häiriöiden hyvä hoito kokonaisuutena. Tällä kokonaisuudella toimissaan on pyritty varmistamaan, että lapsi saa kokea hyvän lapsuuden sekä nuorten syrjäytymistä ja aikuisuuden psykososiaalisia ongelmia ehkäistäisiin. (Halme ym, 2012, 21.)

Vuosina 2012 - 2015 lasten, nuorten ja perheiden palveluita on pyritty uudistamaan asiakaslähtöiseksi edellisen Kaste-ohjelman toimintamallien mukaisesti sekä viedä erityispalveluita ja peruspalveluita lähemmäksi lapsille ja nuorille ominaisempia ympäristöjä. Ohjelman pyrkimyksenä on ollut laajentaa perhekeskustoimintaa perheiden, kuntien, järjestöjen sekä muiden tarvittavien toimijoiden välisenä yhteistyönä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012, 22-23.)



Vuoden 2015 hallitusohjelman tarkoituksena on toteuttaa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (Valtioneuvoston kanslia, 2015, 21). Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman osaksi on kirjoitettu paikallisesti sovellettava perhekeskusmalli (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 16).

## 5.2 Helsingin kaupungin perhekeskusmalli

Perhekeskusmallissa asiakasperheen verkoston voitaisiin katsoa olevan yhden katon alla, jolloin palveluihin ohjautuminen sekä verkostotapaamisten mahdollisuus helpottuisi. Helsingin kaupungin ajatus perhekeskuksesta perustuu siihen, että sosiaali- ja terveysviraston tavoitteena on tarjota kaikki sellaiset palvelut, joita lapsiperheet tarvitsisivat yhdestä palvelupisteestä. Palvelut jakautuvat kolmen eriasteisen tuen alle:

Kaikille avoimina palveluina perhekeskuksissa tarjottaisiin äitiys- ja lastenneuvola sekä perhevalmennuksia. Varhaisen tuen palveluina tarjottaisiin asiakasperheille lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä, neuvolan psykologipalveluita, kasvatusta ja perheneuvontaa, puhe-; fysio- ja toimintaterapiaa sekä aikuissosiaalityön palveluita. Erytystä tukea tarvitseville perheille tarjottaisiin lisäksi lastensuojelun palveluita sekä aikuisten päihde- ja mielenterveyspalveluita.

Perhekeskuksen Vuosaari-kokeilun ydintiimiin kuuluu terveydenhoitaja äitiys- ja lastenneuvolasta, sosiaaliohjaajat lapsiperheiden perhetyöstä sekä aikuissosiaalityöstä, psykologi perheneuvolasta, psykiatrinen sairaanhoitaja psykiatrian poliklinikalta sekä sosiaalityöntekijä lastensuojelutarpeen selvittämistä varten. Lisäksi perhekeskusten verkostoissa olisi mukana mm. lastensuojelun avohuolto, lapsiperheiden kotipalvelu, perheasioiden sovittelu, varhaiskasvatus, terapiapalvelut sekä erikoissairaanhoito, oppilashuolto ja poliisi sekä muita perheen kannalta välttämättömiä tai muutoin perheen elämäntilannetta edistäviä toimijoita.

Perhekeskuksen Vuosaari-kokeilun tarkoituksena on tuottaa malli joka mahdollistaa asiakasperheille kokonaisvaltaisen arvioinnin, joka antaa hyvän ja suunnitelmallisen pohjan asiakassuunnitelmalle ja työskentelylle nyt voimassa olevassa sosiaali- ja terveysviraston mallissa sekä tulevassa perhekeskuksessa. Lisäksi perhekeskukseen pyritään löytämään asiakasohjausmalli, joka vastaisi uuden sosiaalihuoltolain sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman uudistuksia sekä antaisi Helsingin kaupungille pohjan perhekeskustoimintamallille ja yhteistyölle uusien terveys- ja hyvinvointikeskusten kanssa.

Helsingin kaupunki määrittelee perhekeskuksen tarkoittavan sellaista fyysistä tilaa sekä palvelukokonaisuutta, johon on koottu lasten ja perheiden palveluita siten että sieltä on kaikkien

palvelua tarvitsevien mahdollisuus saada palvelua peruspalveluista aina erityisen tuen tarpeisiin asti turvaten kokonaisvaltaisen ja oikea-aikaisen tuen tarjoamisen perheelle. Perhekeskuksen tarkoituksena on tukea lasten ja perheiden terveyttä sekä turvallista kasvua vahvistaen vanhemmuutta sekä voimavaroja turvaamalla tarpeen mukainen tuki perheelle. (Helsingin kaupunki 2014, 22.)

Perhekeskusmallia kokeillaan Vuosaarella vuonna 2016 (Ei enää kaikille samaa hoitoa 2015). Vuosaari-kokeilussa on tarkoituksena kokeilla uuden palveluverkoston mukaista kokonaisuutta asteittain vuoden 2016 aikana. Tältä pohjalta on tarkoitus rakentaa ja kehittää palveluverkossuunnitelmaa tulevaisuuden tarpeita vastaavaksi. Ensimmäinen perhekeskus on tarkoitus avata Itäkeskuksessa vuoden 2017 kesäkuussa (Neuvola ja lastensuojelu saman katon alle Itäkeskuksessa; 2016).

Vuosaari on valikoitunut kokeilun toteutuspaikaksi, koska Vuosaaren keskuksessa edellä mainitut toimijat työskentelevät saman katon alla.

### 5.3 Asiakasperheiden valikoituminen perhekeskuksen Vuosaari-kokeiluun

Perhekeskuksen Vuosaari-kokeiluun valikoituneet perheet ovat käyneet noin kahdeksan viikon mittaisen arviointijakson aikana keskimäärin 1-5 tapaamisessa henkilökunnan ydintiimin jäsenten kanssa. Tämän arviointijakson aikana perheelle on ollut tavoitteena saada luotua sellaiset vaadittavat kontaktit ja toimenpiteet, joita perheelle on koettu tarpeelliseksi ja jotka vievät perheen tilannetta pitkällä aikavälillä eteenpäin.

Vuosaari-kokeilun ydintiimin työntekijät eli neuvolatyöntekijä, lastensuojelun arvioinnin sosiaalityöntekijä, perheneuvolan psykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja sekä aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja ovat olleet määrittelemässä kunkin perheen ottamista palveluun. Mikäli yksittäinen työntekijä Vuosaaren palvelupisteellä on kokenut, että asiakasperhe voisi hyötyä perhekeskuksen Vuosaari-kokeilun palveluntarpeesta, on tämä voinut antaa perheen tiedoksi ydintiimille asiakkaan suostumuksella.

Henkilökunnan ydintiimi arvioi asiakkaiden palveluntarpeen ja sen, voisiko perhe saada hyötyä kokeilusta kokonaisuutena. Asiakkaiden valintaperusteina on ollut se, ettei perheellä ole aikaisempaa lastensuojelun asiakuutta, mutta joka voitaisiin kokea perustelluksi. Lisäksi valituilta perheiltä on edellytetty ettei perheelle ole aikaisemmin tehty laajaa palvelutarpeen arviointia jossa on jo arvioitu perheelle vaadittavat palvelut.

Perhekeskuskokeilussa tehtävään arviointiin on voitu linkittää myös ulkopuoleisia palveluita tai jo voimassaolleita esimerkiksi vammaissosiaalityön tai toimeentulotuen tarpeen puolelta.

## 6 Tutkimuksen toteutus

### 6.1 Tutkimustehtävä

Haastatellut kolme henkilöä työskentelevät sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikössä joko sosiaaliohjaajina tai sosiaalityöntekijöinä. Heidän tehtävänsä perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa on ollut toteuttaa arviointimallia ollen ydintiimissä mukana tai seurata Vuosaari-kokeilun toteutumista. Työntekijöillä jotka seurasivat kokeilun toteutumista, oli kokeilussa asiakasperheitä mukana jotka muutoin olisivat olleet heidän asiakkaitaan sosiaalisessa ja taloudellisessa tuessa. Haastatellut on tavoitettu opinnäytetyön ohjaajan sekä ydintiimin kautta.

Tutkin opinnäytetyössäni sitä, millaisessa tapauksessa aikuissosiaalityön palveluita perheille on tarjottu perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa sekä mihin palveluihin on tarjottu mahdollisia jatkotoimenpiteitä. Lisäksi tarkoituksena on tutkia työntekijähaastatteluiden kautta, onko sosiaalihuoltolaki sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman periaatteet toteutuneet Vuosaari-kokeilussa. Tarkastelen työssäni myös työntekijöiden kokemuksia Vuosaari-kokeilusta.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, johon on kerätty tarvittavaa tietoa teemahaastattelurungon kautta. Kysymyksessä 1 pyritään kartoittamaan työntekijän asemaa hankkeessa, eikä se näin ollen linkittyä haastattelurungon määrittelemiin teemoihin, joita on kolme. Kysymyksen 1 vastauksia ei esitellä myöskään työssään erikseen, tällä pyritään vastaamaan eettisesti siihen, että työntekijät olisivat tunnistamattomissa.

Haastateltavilta on pyydetty suostumus haastatteluun kirjallisesti (Liite 1). Haastatelluille työntekijöille on annettu tiedoksi se mistä haastattelussa on kyse ja ettei haastatteluista saatua materiaalia hyödynnetä muilta osin kuin tässä opinnäytetyössä.

Työn teoreettiseen osuuteen tietoa on kerätty sosiaali- ja terveysministeriön Julkari-palvelun kautta, jossa julkaistaan sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan julkaisuja ja tutkimuksia. Lisäksi sosiaalihuoltolakia ja toimeentulotukea koskevia kohtia tarkasteltaessa on hyödynnetty voimassaolevia lakeja.

Lisäksi tietoa on kerätty Helsingin kaupungin julkaiseman ja julkisesti jaetun materiaalien sekä hyödynnetty muutoin julkisesti käytettävissä ollutta materiaalia ja kirjallisuutta. Perhekeskuskokeilua koskevista tiedoista on saatu tietoa työntekijöiltä sekä sellaisista tilaisuuksista, joissa perhekeskuskokeilua on esitetty.

## 6.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelulla eli puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan sitä, että haastattelulle on laadittu runko jota haastattelussa ensisijaisesti käytetään, mutta joka antaa haastattelijalle mahdollisuuden vaihtaa kysymysten muotoa sekä haastateltavalle mahdollisuuden vastata kysymyksiin omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47.) Teemahaastattelu poikkeaa muista haastatteluista siten, että haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista haastateltavien kanssa käydään keskustelua. (Hirsjärvi ym 2011, 47-48.)

Teemahaastattelu on eräänlainen kohdennettu haastattelu, jossa haastateltavilla on yhteinen kokemus yksittäisestä tilanteesta tai ilmiöstä, jossa tutkija on selvittänyt tutkittavan ilmiön tärkeimpiä osia, rakenteita, prosesseja sekä kokonaisuutta jonka pohjalta rakentaa oletuksen haastattelupohjalle. Tämän selvityksen perusteella on luotu haastattelurunko. Haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden yhteisiin kokemuksiin, joita tutkija on pyrkinyt ennalta analysoimaan. (Hirsjärvi ym. 2011, 47.) Teemahaastattelu ei sido haastattelua vielä suoranaisesti kvalitatiiviseen eli laadulliseen tai kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimusmenetelmään (Hirsjärvi ym. 2011, 48).

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisin eli laadullisin menetelmin. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan pitää luonteeltaan kokonaisvaltaisena tiedonhankintana, jonka aineisto kootaan tosiasiallisessa ja luonnollisessa tilanteessa siten, että tiedon keräämisessä hyödynnetään ihmistä. Tutkijan voidaan katsoa etsivän uutta tietoa, jolloin tutkimusmenetelmässä ei ole perusteltua tuottaa tietoa oletusten ja teorioiden kokeilujen kautta vaan sen sijaan tarkastella saatua aineistoa yksityiskohtaisesti ja monitahoisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen tapauksia käsitellään ainutlaatuisesti ja aineiston tulkinta suoritetaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 164.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen kuvausta voidaan ajatella kertomukseksi, jossa on juoni ja jota tutkija analysoi käsittelemäänsä aineistoa koko työn suorittamisen ajan hakien tutkimukseensa kokoajan selityksiä ja hioen teoriaansa. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa sellainen tutkimus, että työtä aloittaessaan tutkijalla on käytettävissään yksittäisiä havaintoja joita tutkija tulkitsee koko tutkimuksen ajan tuottaen tutkimukselleen yleisen merkityksen. Kvalitatiivinen tutkimus vaatii tutkijaltaan tämän käyttämän aineiston perinpohjaista tuntemusta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 266.)

Työntekijöiltä kysyttiin opinnäytetyössäni kaikkiaan kuusi kysymystä:

- 1) Mikä on ollut toimenkuvasi perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa?
- 2) Millainen kokemus hanke on mielestäsi ollut? Mitä odotit hankkeelta ja täyttyivätkö nämä odotukset?
- 3) Miten kokeilun aikuisasiakkaat ovat ohjautuneet aikuissosiaalityön palveluihin perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa ja kuka oli arvioinut lapsiperheiden vanhempien aikuissosiaalityön tarpeen?
- 4) Kerro lyhyesti, millaisin aikuissosiaalityön menetelmin lapsiperheiden vanhempien kanssa työskenneltiin ja millaisia mahdollisia jatkotoimenpiteitä aikuisasiakkaille tarjottiin?
- 5) Miten kokeilussa otettiin huomioon Suomen hallituksen tämänhetkiset hankkeet eli uusi sosiaalihuoltolaki sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma?
- 6) Näetkö perhekeskuskokeilussa toteutuneen työn ja työskentelymuodon mahdollisena työmuotona tulevaisuudessa?

Taulukko 1 Tutkimuskysymykset jaettuna opinnäytetyön teemoihin

Tutkimuskysymys	Haastattelukysymys
Millaisessa tapauksessa Vuosaari-kokeilun lapsiperheille on tarjottu aikuissosiaalityön toimenpiteitä? Millaisin jatkotoimenpitein asiakkaiden tilannetta vietiin eteenpäin?	3, 4
Toteutuuko kokeilussa sosiaalihuoltolaki sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma	5
Työntekijän havainnot ja kokemukset perhekeskuksen Vuosaari-kokeilusta	2, 6

Yhtenä teemana pyrin huomioimaan työntekijöiden havaintoja ja kokemuksia siten, että opinnäytetyöstäni pystyttäisiin hyötymään suunniteltaessa tulevaisuudessa perhekeskusta ja siihen rinnastettavaa aikuissosiaalityötä pohtiessa. Kysymyksessä 2 kysytään sosiaalisen ja taloudellisen tuen työntekijöiltä sitä, mitä he ovat kokeilulta odottaneet, kuinka työntekijät ovat kokeiluvaiheessa kokeneet hankkeen ja kuinka hanke on heidän mielestään toteutunut. Kysymyksen 6 kautta on tarkoitus kerätä mukana olleiden työntekijöiden mielipiteitä siitä, mitä työ tulevaisuudessa voisi olla - vaatisiko perhekeskussuunnitelma mahdollisia muutoksia aikuissosiaalityön osalta?

Koska perhekeskus linkittyy osaksi hallituksen kokonaisvaltaista hyvinvointia edistäviä uudistuksia, on toiseksi teemaksi haastattelussa valikoitunut se miten työntekijät kokevat hallituksen uudistuksien toteutumisen Vuosaari-kokeilussa. Uudistuksia ovat siis sosiaalihuoltolaki, jonka tarkoituksena on siirtää palveluita korjaavista ehkäiseviin toimenpiteisiin sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan joka on kirjattu palvelurakennemuutoksena. Kysymyksellä 5 pyritään kartoittamaan työntekijöiden näkemystä siitä, kuinka kokeilussa on otettu huomioon edellä mainitut yhteiskunnalliset muutokset.

Kolmanneksi teemaksi on valikoitunut opinnäytetyön otsikossakin mainittu aikuissosiaalityön asiakkaiden asiakasohjaus. Kysymyksellä 3 työntekijöiltä kysytään sitä, kuinka aikuisasiakkaat ovat ohjautuneet työskentelemään haastateltujen työntekijöiden kanssa. Tutkin myös sitä, kuka on lähtökohtaisesti todennut palveluntarpeen aikuisasiakkaan kanssa, esimerkiksi toinen sosiaalialan ammattilainen vaiko terveydenhuollon ammattilainen ja mitä palveluita lapsiperheiden vanhemmille on todettu tarpeelliseksi? Kysymys 4 puolestaan kartoittaa sitä, millaisessa tapauksessa aikuissosiaalityö on lähtenyt työskentelemään Vuosaari-kokeilussa ja millainen palveluntarve heille on todettu / mitä jatkotoimenpiteitä asiakkaille on tarjottu

## 7 Tulokset

Oheisen taulukon perusteella opinnäytetyöni tuloksia on pyritty avaamaan lyhyesti. Seuraavissa kappaleissa tuloksia käydään läpi yksityiskohtaisemmin ja saatuja tuloksia pyritään avaamaan analyysin sekä lainausten kautta.

Haastattelut on toteutettu Vuosaaren palvelupisteen tiloissa maaliskuussa 2016, kokeilun ollessa vielä osittain kesken. Haastattelut on nauhoitettu ja nauhoitukset on litteroitu. Litteroituja tuloksia on vertailtu keskenään, joiden kautta opinnäytetyöni tulokset ovat aikaansaatuja. Haastattelut ovat analysoitu haastatteluteemoittain. Tulokset ovat toteutettu litteroidun materiaalin perusteella hyödyntäen vapaata analyysia.

### 7.1 Aikuissosiaalityön linkittyminen kokeilussa ja jatkotoimenpiteet

Yhdellä työntekijällä ei ole ollut tietoa siitä, kuka on perheet suositellut kokeiluun. Toinen työntekijä kertoo, että hänen asiakasperheensä on ohjattu kokeiluun neuvolan kautta. Haastatteluista ilmenee että tieto perheen ohjautumisesta kokeiluun on ollut vaihtelevaa, eikä siitä ole aineiston perusteella saatu tarkempaa tietoa.

Ydintiimi ei ole tavannut perheitä yhdessä, vaan alkukartoituksen perusteella tiimi on tehnyt käytettävissä olevien tietojen perusteella valinnan siitä, ketkä aloittavat kartoitustyön ja

mitkä ovat perheelle oleellisia palveluita - myös lähettävän tahon on tullut antaa arvio siitä, mistä palveluista perhe hyötyisi.

*”... eli neuvola oli ilmoittanut tuonne perhekeskusprojektille siitä että tämänöinen on meneillään ja sitä kautta tuli sitten tieto tämän projektin kautta että (asiakas)perheeni on valikoitunut.”*

*”Mä en kyllä suoraan sanottuna tiedä oikeen kuinka ne on tuota ylipäätänsä valikoitunu tonne...”*

*”... mä en itse oo heitä täs nyt sit nähny ja oikeen pystyny haastattelee et mitä ne on sit siitä tykänny ja muuta.”*

Ydintiimin jäsenet ovat tavanneet perhettä tai sen jäseniä sitä mukaan, mikä on noussut palvelutarvetta tehtäessä oleelliseksi. Lisäksi oma vastuutyöntekijä sosiaalisesta ja taloudellisesta tuesta on voinut olla mukana ydintiimin verkostotapaamisilla.

*”... siinä alussa kun saadaan ne lähtötiedot mitä se lähettävä taho arvioi et missä tarvitaan sitä apua nii siitä kohtaa jo vähän arvioidaan mikä ois ehkä se parhain työntekijä...”*

Aikuissosiaalityön ammattilaisen tehtävä on ollut liittyä palvelutarpeen arviointiin mukaan, mikäli perheellä on ollut taloudellisia vaikeuksia - tällaisia tilanteita on ollut elämäntilanteen liittyvät tilapäiset muutokset, kuten avioero, sairastuminen tai muutto. Haastatellut työntekijät eivät ole saaneet tietoa hankkeen edetessä, mutta heille on luvattu antaa arviointijakson päätyttyä loppuarviointi palvelutarpeesta.

*”... sen ajan kun tää on tää perhe kokeilussa niin me tehdään arviointi ja sit annetaan se lopputieto et niin kuin välttämättä ei sen koko arvioinnin ajan oo pidetty loopissa jos ei oo olennaista tai sit se loppu vedetään yhteen niin et se on selkeesti tiedossa mitä tässä tehtiin ja mikä on se lopputulema.”*

Kokeiluun ohjautuneet asiakkaat ovat olleet verrattain uusia asiakkaita. Kokeiluun osallistuneiden perheiden osalta aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen tarve on ratkaistu ydintiimin toimesta. Vaihtoehtoisesti sosiaalisen ja taloudellisen tuen työntekijä on voinut hoitaa mahdollisen taloudellisen tuen tarpeen itsenäisesti ja saada tietoa ydintiimin kautta.

*”... siinä vaiheessa kun on tullut mitään puhetta taloudesta niin ne muut työntekijät on todennut että se oon sit minä joka niitä auttaa. Ja sit jos se talous*

*on noussut ylipääntensä jo etukäteen niin mä oon ollut sit se joka siinä on lähtenyt mukaan.”*

Jatkotoimenpiteistä haastatellut työntekijät eivät osanneet merkittävästi antaa tietoa - tähän voi vaikuttaa se, että kokeilu on ollut vielä haastatteluista tehtäessä kesken, jolloin perheiden tilanteen osalta on saatettu edelleen tehdä arviota. Yhden työntekijän kertoman mukaan yhden perheen isän kanssa lähdetään keskustelemaan työllistymismahdollisuuksista.

*”... esimerkiksi tämä perheen mies sitten niin ollaan sitten mietitty hänen työllistymisvaihtoehtoja alustavasti tai sen pidemmälle.”*

**Haastattelija: ”Esimerkiksi työvoiman palvelukeskus Duuriin ohjausta?”**

*”Kyllä, kyllä, joo.”*

Jatkopalveluina taloudelliseen tukeen liittyvinä kysymyksinä on perheille pyritty järjestämään ajanvaraus tai asiakaskontakti perheoikeudellisten palveluiden yksikköön elatustuen vireyttämistä varten sekä talous- ja velkaneuvontaan. Haastatteluista ilmeni, että perheoikeudellisiin palveluihin kontakti on saatu nopeammalla aikataululla, nimenomaan Vuosaari-kokeilun takia.

Jatkossa taloudellisen tuen tarve ei ole ollut intensiivistä, joten sosiaalityön palveluihin ei ole ollut tarvetta - kaikissa tapauksissa mahdollinen sosiaalisen ja taloudellisen tuen asiakkuus jatkuu sosiaaliohjauksen yksikössä.

*”Puhtaasti aikuissosiaalityössä nii jatkotahoina talous- ja velkaneuvonta on sellanen mihin tullaan ohjaamaan joskin siihen ei ole sitä oikopolkua saatua et se ei oo ollu tässä verkostossa vaikka pitäisi olla... ...sit perheoikeudellisten asioiden yksikkö on toinen mihin saatiin oikopolulla nopeasti varattua aika yhdelle perheelle, ihan sen takia et on tämä kokeilu, muutenhan näin ei olisi.”*

*”... on ollut avioeroa, on ollut sairastumista muuttoa. Ne on niinkun ollut se mitkä elämäntilannetta tai se elämäntapahtuma mikä on ehkä enemmän. Ei oo niinkuin se et ois yksin työttömiä vaan on ollut suurin osa työssäkäyviä tai muuten niinku jopa pärjääviä mut sit siinä on ollut se hetkellinen tilanne, notkahdus, niin on pystytty sit auttaan.”*

*”... eikä oo sillä lailla erityisen tuen tarpeessa tarvitsevia et tarviis olla sosiaalityö.”*



## 7.2 Sosiaalihooltolain toteutuminen perhekeskuksessa

Haastatteluista nousee ilmi, ettei uudesta sosiaalihooltolaista perhekeskuksen Vuosaari-kokeilussa toteuttamisessa ole saatu vielä selkeää ohjetta Helsingin kaupungilta. Ydintiimillä ei ole ollut tietoa siitä, kenen tulisi tehdä sosiaalihooltolain mukaista palvelutarpeen arviointia eikä kaupunki ollut antanut määritelmää siitä mikä olisi riittävä sosiaalihooltolain mukainen arviointi. Yksi haastateltava pohtii riittäisikö toimeentulotukipäätös sosiaalihooltolain mukaiseksi palvelutarpeen arvioinniksi?

*”... ehkä niissä aloituksissa ennen kun me edes määriteltiin sitä puhtaasi palvelutarpeen arvioimiseksi niin silloin oli semmoisia pareja mis ei ollu sitä sosiaalihoollon ammattilaista.”*

**Haastattelija: ”Mut se velvoitetaan olemaan siinä?”**

*”Me ei oo sitä niin tarkkaan lyöty lukkoon ja kiinni, sen takia että tää on vasta kokeilu et tota kun kaupunkikaan ei ole määrittänyt sitä, et meiltähän puuttuu edelleen Helsingin kaupungilla kokonaan nää määritelmä et kuka tekee sosiaalihooltolain mukaista arviointia, vähän niin kuin kaikkien pitäis mut ei oo mitään.”*

*”... riittääkö sosiaalihoollon mukainen arviointi tai sen mukaiseksi päätökseksi toimeentulotukipäätös?”*

Sosiaalihooltolain huomioiminen osana perhekeskuskokeilua on kuitenkin nähty siten, että asiakkaalle tai asiakasperheelle tarvittavia palveluita on pystytty tarjoamaan perheelle kohtuullisessa ajassa sosiaalihoollon asiakkuuden vireytymisestä. Lain nähdään kuitenkin toteutuvan siltä osin, että yhdellä palvelutarpeen arviolla voidaan luoda varhaisen ja ehkäisevän tuen malleja ja näin ollen lyhentää mahdollisen sosiaalihoollon asiakkuuden kestämistä. Arvioinnin jälkeen olisi yksi vastuutyöntekijä, joka voisi hoitaa vastuutyöntekijyyttä vastaisuudessa.

Kokeilun ydintiimissä on kuitenkin pyritty huomioimaan sosiaalihooltolaki siltä osin kuin se on ollut mahdollista. Lisäksi arvio lastensuojelulain ja sosiaalihooltolain väliltä aiheuttaa hämmennystä. Yhden arvion tekemisestä työntekijät ovat kuitenkin sitä mieltä, että siinä ei kuormiteta perhettä ja se helpottaa kokonaisvaltaisen arvioinnin tekemistä.

*”... puhutaan tämmösestä usean tuen tarpeesta ja näin että kuitenkin lapsiperheillä nii saattavat sit joutuu juoksemaan useammassa paikassa. Onhan tää semmonen et varmaan odotukset täyttyy kyllä ja ne tavoitteet myös.”*

Haastatelluista työntekijöistä vain yhdellä oli tietoa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmasta. Tätä tietoa puoltaa se, että lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma on vielä paperilla ja sen kehittäminen alkaa keväällä 2016 laatimalla maakunnalliset tilannearviot (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2016, 22). Haastatelluille työntekijöille on kerrottu perhekeskuksen olevan osa tätä muutosohjelmaa.

**Haastattelija: ”Mites tuo lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma?”**

*”Ei oo mulle mitenkään tuttu.”*

**Haastattelija: ”Perhekeskustoiminta on osana sitä...”**

*”Varmasti... .. meille ei oo puhuttu sillä tasolla enkä mä oo perehtynyt siihen.”*

**”Sanooko sinulle miten paljon nämä hankkeet, nämä uusi sosiaalihuoltolaki ja sitten tämä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma?”**

*”No, sosiaalihuoltolaki kyllä tietysti siitä olen ihan tietoinen koska sehän on nyt sitten uudistunut viime vuonna ja sitten tämä perhekeskustoiminta, olen ymmärtänyt että se on nyt tulossa.”*

**”Perhekeskus on osana tätä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa.”**

*”Just. Eli siitä mulla ei sen tarkempaa tietoa sitten ole...”*

Asiasta tietoinen työntekijä on kokenut kokeilun suunnittelun siten, että asiakkaat saisivat tarvittavia palveluita ja pääsisivät palveluiden piiriin uudistuksen myötä nopeammin, jonka kautta pystyttäisiin ehkäisemään mahdollisia lisäongelmia.

*”... mietin itte sitä et niinku sitä näkökannasta et asiakkaat sais semmmosta tarvittavia palveluita ja pääsis sitten vähä myös niinki niiden palveluiden piiriin nopeemmin ja sitten ne asiakkuudet niinku lyhentyisi...”*

### 7.3 Kokemukset Vuosaari-kokeilusta

Perhekeskuksen Vuosaari-kokeilua työntekijät ovat saaneet kehittää itse - valmista mallia ei ole annettu, vain yhdistävät tekijät, joihin on kuulunut muun muassa palvelutarpeen arviointi. Ydintiimi on aloittanut kehitystyön tyhjistä ja kehittänyt toimintamalleja itsenäisesti. Kokeilun aikana erilaisia toimintamenetelmiä on kokeiltu ja kehitetty. Lähtökohtana hanke on koettu hienoksi ja hyväksi, koska kokeilua on voitu kehittää siten, että asiakas on asetettu kärkeen.

*”... meillähän on ollut lähtökohtana se että me ollaan työntekijät kerrankin itse kehittää jotakin toimintamallia ja ylipäättänsä kokeilla ja sitä kautta keksiä niitä mahdollisia uusia toimintamalleja sille tulevalle perhekeskukselle, niin se lähtökohta oli hieno ja hyvä, ja on tosi paljon saatu vaikuttaa näihin.”*

Hankkeesta on tarjottu työntekijöille tietoa ennakkoon. Ydintiimi on rakentanut kokeilun konseptin kokeilun kautta ilman, että heille oli kokeilun alussa annettu enempää tietoa. Ydintiimin päätehtävänä on ollut luoda malli, jossa laaditaan palvelutarpeen arviointia siten, että lastensuojelulaki ja uusi sosiaalihuoltolaki toteutuisivat.

*”Yhteistyön näkökulmasta tää varmasti on ihan hyvä.”*

Työntekijöiden kokemuksen perusteella heillä on vapautunut työaika muihin töihin, kun palvelutarve on arvioitu kokonaisvaltaisesti, jolloin työntekijän osalta on riittänyt taloudellisen tuen arviointi. Hankkeesta voitaisiin saada aikaiseksi monipuolisia hyötyjä ja vapauttaa työntekijöiden työaika vaadittavaan työhön sekä niille asiakkaille, jotka tarvitsevat kyseisen työntekijän tukea enemmän.

*”Et se työskentely nyt heidän kanssaan on sitten tuommoista intensiivisempää eli minulla ei esimerkiksi olisi aikaa heidän asioitaan noin kokonaisvaltaisesti. On tietysti kovasti auttanut kyllä, että minun ei ole oikeastaan kuin tarvinnut taloudellisia päätöksiä sitten tehdä tänä aikana kun se perhe sitten on ollut siinä projektissa mukana.”*

Haastatellut työntekijät ovat olleet odottavaisia ja luottavaisia hankkeen osalta. Hanke on koettu hyödylliseksi kokonaisuudeksi, koska asiakkaiden palvelutarve on pystytty laatimaan vähemmällä tapaamismäärällä ilman kohtuutonta juoksemista eri palveluiden äärelle. Haastatteluista ilmenee, että tämä on odotettu malli ja näin asioiden olisi tullut jo aikaisemmin hoitua.

*”... (kokeilun ja mallin) ois pitänyt olla jo joskus aikaisemminkin näin... että tän suuntasta palvelua tarvitaan.”*

*”... mä en tiedä et uupuuko ne ihmiset siihen organisaatioon tai järjestelmään et jos se vie monta kuukautta ja juokset paikasta toiseen ja sitten vielä selvittelet sille (palveluketjun) alkupään työntekijälle vielä jotain juttuja, et noin niin kuin yhteistyön näkökulmasta tää on varmasti ihan hyvä.”*

*”Vähän niin kuin yhdellä luukulla keskitetään enemmän näitä juttuja ja sitten ei tarvitse kymmenien ihmisten olla pyörittämässä näitä juttuja kun jos se siten pienemmillä resursseilla saadaan hoidettua.”*

Sosiaali- ja terveyspalvelut on koettu erilliseksi, mutta perhekeskuskokeilun myötä on nähty perusteltuna tuoda kahta melko erillään ollutta puolta lähemmäksi toisiaan. Perhekeskuskokeilu on nähty tarpeelliseksi, jotta asiakkaita ei väsytetä juoksuttamalla heitä ongelmien kanssa luukulta toiselle vaan palvelutarve on pystytty arvioimaan joutuisammin kuin aikaisemmassa, vielä nykyisin voimassaolevassa organisaatiossa.

*”Tässä on niin kuin toi ensinnäki tehdää niinku tiiminä hommia et on eri alan osajia tai sanotaanko tai eri ammattinimikkeiden osajia ja sosiaali- ja terveyspuolta... ehkä kun miettii semmosta et ne itse on siellä ainakin jossain vaiheessa tehnyt semmoisia arvioita siitä nii et miten se asiakas menee tietyllä tapaa sen palvelujärjestelmän läpi tai minkälaisii tuen tarpeita hänellä on niin tota kyllähän ne on ollu aika lupaavia ne tulokset...”*

*”...kun seurailee noita asioita ehkä tuolta toimikuntien ja johtoryhmien kautta ja muuta kautta ja näillähän on tietty omat blogit sun muut ni ne kirjoittelee ja on tuotu niitä asiakkaitten myönteisiä kokemuksia esiin ja et mun mielestä se on niinkun hirveen kannustavaa ja ehkä pyritään tehostamaan.”*

Se, että kokeiluun on tuotu sekä sosiaali- että terveyspalveluiden edustajia on koettu hyväksi asiaksi, jota toivotaan toteuttavan vastaisuudessakin. Vuosaari-kokeilu on työntekijöiden mielestä lähentänyt näitä kahta amatillista ryhmää. Lisäksi perheiden tilanteet voitaisiin nähdä eri tavoin, kun arviointi tapahtuisi sekä sosiaali- että terveyspuolen yhteistyönä.

*”selvä tahtotila se moniammatillisuus”*

Haastattelujen perusteella toivottaisiin, että perhekeskuksen johdossa työskentelisi johtajia sekä sosiaali- että terveyspalveluista. Myönteisenä koettaisiin, että johdossa olisi esimies jolla olisi kokemusta molemmista aloista - haasteeksi koettiin se, että onko tällaisen esimiehen saaminen mahdollista sekä se, että onko kahden erilaisen työkuulttuurin yhteen saattaminen ja mahdollista millaisin toimenpitein.

*”kyllä et pitäis olla siellä isolla tasolla ne kummatkin puolet mukana.”*

*”oishan se tietysti hyvä mut mä en sit tiedä kuinka se on sit niin kuin mahdollista, että mut et johtaminen tämmösessä on aika uutta niin se voi olla myös*

*oma haaste sille johtamiselle kun sosiaali- ja terveystaloudella on vähän niin kuin kaks eri kulttuuria ja on näkemyksiä.”*

Kokonaisvaltaisesti haastatellut kokevat hankkeen laajentamisen perustelluksi ja haluaisivat olla siinä mukana. Hanke on antanut perheille hyötyjä, vaikkakin haastattelut on toteutettu vielä kokeilun ollessa kesken. Nykymallissa toimiva henkilöstön osaaminen valuu hukkaan tämän hetkisten resurssien perusteella - asiakkaiden toimeentulotukihakemuksien käsittely vie aikaa eikä välttämättä anna asiakkaasta konkreettista kuvaa.

*”... vähän tää toimeentulotukipainotteisuus on näissä nii sit se ois sit ainakin jotain muuta ja se ois sitä asiakkaiden kaa enemmän tehtävää työtä kuin nyt se on vähän asiakkaiden hakemusten ja papereiden - niihin liittyviä ratkaisuja.”*

*”...tämä projekti siis on siis ollut hyödyllinen ainakin oman asiakasperheen kannalta, että en nyt näe että tässä mitään erityisiä esteitä olisi.”*

Tosin työntekijät tuovat haastatteluissaan ilmi myös työskentelyn aikuissosiaalityön parissa olleen eräänlainen valinta, jolloin toivotaan että myös perhekeskuksissa tehtävässä työssä otettavan huomioon - haastatellut työntekijät haluavat tehdä edelleen aikuissosiaalityötä omana alanaan. Aikuissosiaalityön ammattilaiset eivät vastaisuudessaakaan halua lähteä tekemään lastensuojelullista työtä, vaan keskittyä yksinomaan aikuisten kanssa tehtäviin työhön ja ratkaisemaan siihen liittyviä ongelmia.

*”... kun on tää aikuissosiaalityön näkökulma, aika pieni osa tavallaan tätä perhekeskusta niin sehän painottuu kuitenkin niihin perheiden palveluihin...”*

*”...tätä ei kukaan määrittänyt et minkä verran aikuissosiaalityön puolelta työntekijöitä siellä perhekeskuksessa olisi tai edes että mikä se toimenkuva olisi, niin on hirveen vaikee sanoo et haluisinko olla mukana...”*

*”... mä oon vahvasti kiinnostunut aikuissosiaalityöstä... ..se mua tavallaan huoleltaa siinä että et odotetaanko aikuissosiaalityön työntekijöiltä perhekeskuksessa kuinka paljon ja kuinka laajasti sitä lasten kanssa osaamista et se ei kuitenkaan oo se mun ensimmäinen suosikki.”*

Haastatteluiden perusteella on aistittavissa, että työntekijät voisivat työskennellä vastaisuudessa perhekeskuksissa, mikäli työnkuva on selkeästi määriteltyä ja kohdentuu selkeästi aikuissosiaalityöhön. Haastatteluista ilmenee, että tietoa perhekeskukseen kohdentuvasta aikuissosiaalityöstä ei ole siinä määrin, että siitä haluttaisiin suoranaisesti lähteä haaveilemaan.

## 8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Taulukko 2 Opinnäytetyön tulokset tiivistelysti

Tutkimuskysymys	Tulokset / Analyysi
Millaisessa tapauksessa Vuosaari-kokeilun lapsiperheille on tarjottu aikuissosiaalityön toimenpiteitä? Millaisin jatko-toimenpitein asiakkaiden tilannetta vietään eteenpäin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perheitä on tavattu ydintiimin jäsenten toimesta siten, että työskentely on aloitettu niiden työntekijöiden toimesta, joiden palveluista perhe on lähtökohtaisesti voinut hyötyä eniten - kokeilun edetessä tapaamisiin on voinut myös tulla lisää työntekijöitä</li> <li>- Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja lähtenyt mukaan, mikäli keskusteltavaksi on noussut taloudellisen tuen tarve</li> <li>- Tuen tarve sosiaalisen ja taloudellisen tuen osalta on ollut tilapäistä tai perhe on ollut asiakkauudessa jo ennen Vuosaari-kokeilua</li> <li>- Jatkotoimenpiteinä sosiaalisen ja taloudellisen tuen asiakkaille on tarjottu muun muassa talous- ja velkaneuvontaa, elatusavun hakemista sekä pohdittu asiakkautta työllisyyspalveluissa</li> <li>- Haastatteluiden perusteella perheen aikuisilla ei ilmennyt opinnäytetyön perusteella erityisen tuen tarvetta (ovatko aikuisasiakkaat ohjautuneet erityispalveluihin mahdollisesti psykiatrisen sairaanhoitajan toimesta?) - sosiaaliohjaus riittävä tukimuoto sosiaaliselle ja taloudelliselle tuelle</li> <li>- Mikä on perheen aikuisten erityisen tuen tarve tulevassa perhekeskuksessa? Työn perusteella ei voida vastata tähän.</li> <li>- Työntekijät ovat pohtineet asiakkaiden mahdollista jatkotuen tarvetta, mahdollisesti jo ennen kokeilua</li> </ul>
Toteutuuko kokeilussa sosiaalihuoltolaki sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pystytty tarjoamaan kattava palvelutarpeen arviointi, jonka kautta perheet ja aikuisasiakkaat ovat voitu ohjata palveluihin, joista hyötyvät eniten</li> <li>- Vastuutyöntekijän nimeäminen on ollut helpompaa: palvelusta johon perhe kiinnittyi ja jota tarvitsee eniten</li> <li>- Sosiaalihuoltolain menettelyn osalta ohjeistus kokeilussa on ollut osittain puutteellista</li> <li>- Palveluntarve on voitu arvioida lain säätelemässä ajassa (vrt. kokeilun pituus)</li> <li>- Haastatelluilla ei ollut merkittävästi tietoa perhepalveluiden muutosohjelmasta</li> <li>- Perhepalveluiden muutosohjelmasta ei saatu merkittävää tietoa - johtuneet siitä, että ohjelmaa ollaan vasta käynnistämässä</li> </ul>
Työntekijän havainnot ja kokemukset perhekeskuksen Vuosaari-kokeilusta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kokeilu on koettu hyväksi: tulevaa mallia on voinut rakentaa työntekijät, joilla on tietoa asiakkaiden tarpeista</li> <li>- Perhekeskuksen myötä tuleva työmalli nähdään perusteltuna, yhteistyö eri toimijoiden välillä on helpompaa ja asiakkaiden on helpompaa saada palvelua.</li> <li>- Perhekeskuksen Vuosaari-kokeilun on koettu lähentäneen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia</li> <li>- Palvelut voidaan kohdistaa aidosti niitä tarvitseville henkilöille</li> <li>- Perhekeskuksen Vuosaari-kokeilu on vapauttanut työntekijän aikaa sille työlle, jossa työntekijää eniten tarvitaan</li> <li>- Työntekijät toivovat perhekeskuksen johtoon sellaisia esimiehiä / päälliköitä, joilla olisi kokemusta sekä sosiaali- että terveysalalta</li> <li>- Perhekeskus voisi olla työpaikka tulevaisuudessa, mutta haastatellut työntekijät toivovat että voisivat jatkossakin tehdä ensisijaisesti aikuisten kanssa aikuissosiaalityötä</li> </ul>

Tulosten perusteella lapsiperheiden vanhempien ohjautuvuutta Vuosaari-kokeilussa aikuisten osalta, on myös vanhempien asioiden ratkaisemiseksi pystytty tarjoamaan palveluita. Jatko-toimenpiteitä opinnäytetyöni aineiston perusteella ei kuitenkaan pystytty nimeämään merkittävästi.

Arviointiryhmässä työskentelee henkilöitä, jotka voivat ottaa huomioon kokonaisvaltaisesti vanhempien sosiaaliekonomisen aseman sekä sosiaaliset ongelmat, joita voivat olla esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelmat. Tosin pohdittaessa perhekeskusta nimikkeenä, otetaan lapsen etu ja mahdolliset vanhemmuuden uhkatekijät kokonaisvaltaisesti huomioon. Näin olleen perheen vanhemmille kohdistettavia aikuissosiaalityön palveluita ei välttämättä ajatella ensisijaiseksi priorisoinniksi perhekeskuksessa vaan perhe pyritään huomioimaan kokonaisuutena.

Sosiaali- ja terveystalouden toimiminen saman katon alla on perusteltua. Jos perheen sisältä on havaittavissa esimerkiksi masentuneisuutta ja ahdistuneisuutta niin onko täysin autettavissa, mikäli sosiaalialan työntekijä keskustelelee asiakkaan kanssa työllistymiseen liittyvistä esteistä? Tai voidaanko perhettä pelastaa asunnottomuusuhalta vuokratulojen takia sairaanhoitajan toimesta? Perhekeskuksessa palveluita pystytään kohdentamaan oikealle työntekijälle ja tiedon eteenpäin saattaminen on helppoa, sillä toimijat työskentelevät saman katon alla. Tilanteisiin liittyvät, eri toimijoiden väliset konsultoinnit asiakkaan tai potilaan tilanteesta voivat myös osaltaan helpottaa.

Haastatteluiden perusteella mahdollinen aikuissosiaalityön asiakkuus on kuitenkin jäänyt lyhytaikaiseksi ja tilapäiseksi. Haastatteluista ilmenee, että kokeiluun ohjautuneilla perheillä asiat ovat olleet pääasiallisesti hyvin, mutta tilapäiset elämänmuutokset ovat vaikuttaneet tilanteeseen. Tällaisia tilanteita ovat olleet muun muassa muutot, erotilanteet tai sairastumiset. Perhekeskuksesta käsin perheille on saatu vireytettyä taloutta ja työllistymistä edistäviä palveluita. Kokeiluun on ohjautunut myös uusia, mahdollisesti vastikään Helsinkiin muuttaneita perheitä, jonka kautta heille on pystytty arvioimaan kokonaisvaltainen palveluntarve.

Sosiaaliohjauksessa korostuu henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta käytettävissä olevista palveluista. Sosiaaliohjauksessa asiakkaille tiedotetaan palveluiden saamisen ehdoista sekä tuetaan asiakasta palveluiden hakemisessa ja niiden käyttämisessä. Sosiaaliohjaus perustuu hyvään vuorovaikutukselliseen työhön, jossa työskennellään tavoitteellisesti, jolla pyritään auttamaan. (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 32.) Sosiaalityön puolestaan katsotaan olevan tuen tarpeeseen ja sen arviointiin pohjautuvaa kokonaisvaltaista asiakas- ja asiantuntijatyötä. Sosiaalityöllä pyritään vähentämään sosiaalisia ongelmia sekä syrjäytymisriskejä. (30 - 31.)



Sosiaalisen ja taloudellisen tuen asiakkaiden tarve ei ole vaatinut haastatteluiden perusteella erityistä tukea Vuosaari-kokeilussa. Sosiaalisen ja taloudellisen tuen asiakkaiden osalta voidaan tulkita, että sosiaaliohjaus on Vuosaari-kokeilussa ja tulevassa perhekeskuksessa riittävä menetelmä työskentelylle. Pohtiessa opinnäytetyön luotettavuutta aikuissosiaalityön tulevaisuuden näkökannalta sosiaalityön näkökannalta en voi opinnäytetyöni perusteella sanoa paljonko sosiaalityötä tulisi priorisoida aikuissosiaalityöhön perhekeskuksessa, aikuisten kanssa tehtävälle sosiaalityölle voisi olla perusteltua kuitenkin antaa oma tehtävänsä. Tulevaisuudessa perheillä ja sen vanhemmilla voi ilmetä laajemmalti moninaista erityisen tuen tarvetta.

Vuosaari-kokeilu on ollut verrattain lyhyt, eikä tässä ajassa välttämättä ole ehtinyt nousta aikuisten osalta erityisen tuen tarvetta. Jos pohdin sitä, millaiset tarpeet riittäisivät, ei opinnäytetyöni perusteella ei kuitenkaan voida vastata tähän kysymykseen. Erityistä tukea tarvitsevat vanhemmat on voitu ohjata myös suoraan erityisempiin palveluihin, koska arviointiryhmässä on toiminut psykiatrinen sairaanhoitaja. Lisäksi kokeilun ollessa lyhytaikainen ja asiakasperheiden ohjautumisen perustuessa ydintiimin valintaan vääristää tämä myös osaltaan tuloksia. Pystytäänkö vastaisuudessa perhekeskukseen ohjautuvia asiakasmassoja valitsemaan yhtä tarkoin?

Haastatteluiden perusteella taloudellisen tuen tarpeen kartoittaminen on ollut lyhytaikaista, jonka jälkeen asiakkuus on pystytty siirtämään sosiaalisen ja taloudellisen tuen palveluiden ulkopuolelle. Tukitoimenpiteinä on riittänyt sosiaalihuoltolain mukainen palveluohjaus ja neuvonta. Tällöin palveluntarpeeksi voidaan katsoa sosiaalisen ja taloudellisen tuen asiakkaiden osalta sosiaaliohjauksen menetelmin tehtävä työ. Mahdollinen psykiatrisen puolen kontakti on pystytty arvioimaan jo ydintiimin toimesta, mikäli sille on ollut perusteita.

Opinnäytetyöni perusteella kontakti sosiaalisen ja taloudellisen tuen työntekijän kanssa on vireytynyt, kun keskustelun aiheeksi on noussut taloudellisen tuen tarve. Jääkö taloudellisista asioista keskusteleminen tulevaisuudessa vähäisemmälle roolille, kun perustoimeentulotuen käsittely siirretään Kansaneläkelaitoksen ratkaistavaksi? Tätä emme pysty arvioimaan.

Koska haastatteluista ilmenee että tuen tarve aikuissosiaalityössä on vähäistä perhekeskuksessa, joten olisiko aikuissosiaalityö kenties mahdollista delegoida omaksi yksiköksen perhekeskuksen sijasta? Sosiaalihuoltolaissa velvoitetaan, että palveluista tiedottaminen tulisi olla selkeää (L 1301/2014, 33§). Perhekeskus voisi osaltaan vastata tähän kysymykseen, sillä perheillä olisi tieto siitä, että kaikki heitä koskevat sosiaalipalvelut olisivat saatavilla samantalon alla. Edellä mainituin perustein aikuissosiaalityön palveluiden jättämistä perhekeskuksen ulkopuolelle ei voida pitää perusteltuna.

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on kunnan sosiaalihuollon työntekijän aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireytymisestä ja saatettava loppuun viimeistään kolmen kuukauden kuluttua vireille tulosta (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 64). Asiakkaan tai perheen asiakkuuden alussa tehtävä laaja palvelutarpeen arviointia voidaan pitää sellaisena toimenpiteenä, jolla asiakkaan tai perheen sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia voidaan siirtää kohti varhaisen tuen palveluita (65). Arviointi tulisi kuitenkin aloittaa kaikissa tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä ja saatettava loppuun ensi tiilassa (66). Kolmen kuukauden aikarajaa sosiaalihuollon päätökset on pantava toimeen kolmessa kuukaudessa kaikkien asiakkaiden tai perheiden tapauksessa yhtäläisenä, sillä sosiaalihuollon päätökset on toimeenpantava kolmen kuukauden kuluttua asian vireille tulosta (66).

Vuosaari-kokeilussa mukana olleiden perheiden voidaan todeta saaneen kokonaisvaltaisen arvioinnin sosiaalihuoltolain enimmäisajassa. Tältä osin kuitenkin tutkimusta ei voida pitää täysin luotettavana, koska tulevaisuudessa perheitä voi ohjautua arvioitavaksi huomattavan paljon enemmän eivätkä arvioinnit välttämättä perustu arvioivien työntekijöiden valintaan.

Arvioiva tiimi on pystynyt kokonaisvaltaisesti vastaamaan siitä, että sosiaalihuoltolakia sekä lastensuojelulakia vastaava ilmoitus pystyttäisiin tekemään kokeilussa mukana olleille lapsiperheille lain määrittelemässä enimmäisajassa. Olisiko arviointi tulevassa perhekeskuksessa perusteltua toteuttaa erillisen arviointiryhmän kautta, jonka jälkeen asiakkuus siirrettäisiin sopivampaan palveluun - arviointiryhmän olisi yksinkertaisempaa seurata käsittelyyn liittyviä aikoja ja tilastoida lisäksi perheiden määrää. Lisäksi jos työntekijät olisivat monessa mukana, riittäisikö heidän työaikansa vaadittaviin tehtäviin?

Lastensuojelulain 26§ velvoittaa viranhaltijaa laatimaan lastensuojelun palvelutarpeen yhteydessä sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin (L 417/2007). Haastatteluista ilmenee, että ydintiimi on miettinyt lastensuojelun palvelutarpeen ja sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin yhtäaikaista toteuttamista. Lastensuojelulaki velvoittaa suorittamaan molemmat yhtäaikaisesti. Tällöin näkisin perustelluksi laatia samalla sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin koko perheelle, myös perheen vanhempien osalta, jotta perheen tilanne osattaisiin huomioida kokonaisvaltaisesti oikein. Tällä voitaisiin hakea säästöjä käytettäviin työtunteihin.

Lisäksi ydintiimi on pohtinut sitä, täytyykö sosiaalihuoltolain mukaisen palveluarvion laatimisessa olla mukana sosiaalihuollon ammattilainen. Laki velvoittaa, että arviossa on oltava sosiaalialan ammattilaisen arvio palvelutarpeesta. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa sanotaan, että palveluntarvetta tekevällä henkilöllä tulee olla tehtävän kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillinen kelpoisuus. Mikäli tieto perheen palvelutarpeesta tulee

henkilölle, jolla ei ole tarkoituksenmukaista sosiaalihuollon ammatillista kelpoisuutta, tulee tämän huolehtia siitä, että palvelutarpeen arviointi suoritetaan lainmukaisesti. (2015, 67.)

Haastatteluista ilmenee, ettei perhekeskuksen Vuosaari-kokeilun suunnittelussa ole täysin annettu ohjetta sosiaalihuoltolain mukaiseen menettelyyn. Tulevaan perhekeskukseen olisi perusteltua saada täsmennetty ohje sosiaalihuoltolain noudattamisesta, jotta perhekeskuskonseptista voitaisiin kokonaisuutena saada toimiva.

Palvelutarpeen arvioinnin tulee sisältää yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalveluiden ja erityisen tuen tarpeesta siten, että siinä on huomioitu sekä sosiaalihuollon työntekijän sekä asiakkaan näkemykset tilanteesta, mikäli asiakkaan näkemys on mahdollista saada (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 69). Asiakas tulee ohjata oikeiden palveluiden ääreen siten, että tilapäisillä ja oikea-aikaisilla palveluilla pyritään ehkäisemään pidempiaikaisempaa tukea. Mikäli tuen tarve on toistuvaa, tulee sosiaalihuollon turvata palveluiden jatkuvuus siten että asiakkaan etu ei kärsi. Mikäli tuen tarpeen ei katsota olevan täysin pysyvää, arvioidaan asiakkaan kanssa palvelulle enimmäisaika. (69-70.) Määräaika on perusteltua kirjata asiakassuunnitelmaan. Saatavasta palvelusta tulee aina kirjata asiakassuunnitelma, jollei kyseessä ole neuvonta tai ohjaus, tai suunnitelman laatiminen ole muutoin tarpeetonta. (70-71.)

Omatyöntekijällä on oltava asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta sosiaalihuollon ammatillinen koulutus. Asiakkaalla tai perheellä on oikeus saada omatyöntekijä ja tällainen työntekijä tulee nimetä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, mikäli perheellä on lastensuojelulain mukainen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 76-77.)

Ydintiimin vastaa asiakasperheen palvelutarpeen arvioinnista, jonka jälkeen ohjaa perheen tarvittavien ja perheen tilannetta hyödyntävien palveluiden piiriin. Palveluohjauksen jälkeen asiakkaalle on helppo nimetä omatyöntekijä, sillä luontevimpana voisi nähdä sellaisen sosiaalihuollon mukaisen palvelun työntekijä, johon asiakas tulisi turvautumaan eniten ja missä palveluntarve olisi pidempiaikaisempaa. On selvää, että perheiden asioita hoidettaessa keskittäminen yhdelle työntekijälle, tai vaihtoehtoisesti parille, on järkevää sillä kokonaiskuva auttaa hahmottamaan perheen tilannetta.

Työntekijähaastatteluista saatujen tietojen perusteella on todettavissa, että asiakkaita pyritään ohjaamaan sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin, esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksen asiakuuteen. Haastatellut työntekijät ovat pohtineet niitä palveluita, jotka hyödyttäisivät asiakasta eniten, jo mahdollisesti ennen Vuosaari-kokeilua. Työntekijähaastatteluista ilmeni johdattelemalla esimerkiksi ohjaus työvoiman palvelukeskus Duuriin, jonka voidaan katsoa

moniammatillisena yhteispalvelupisteenä olevan kirjattuna osaksi sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalista kuntoutusta (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2015, 33).

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmasta tähän työhön ei saatu merkittävästi tietoa. Tämä johtuu siitä, että muutosohjelma on vielä suunnitteluvaiheessa eikä sitä ole käynnistetty. Toistaiseksi muutosohjelman osalta mullistavinta on se, että alueellista perhekeskusta ollaan perustamassa Helsinkiin, ensimmäisen perhekeskuksen toiminta on tarkoitus käynnistää kesällä 2017 Itäkeskuksessa. (Neuvola ja lastensuojelu saman katon alle Itäkeskuksessa; 2016).

Työntekijöiden kokemus kokeilusta on ollut myönteinen. Työntekijöiden näkemyksen mukaan Vuosaaren kokeilu on toteutunut hyvin ja tulokset ovat vastanneet odotuksia. Arviointiryhmän toiminnalla nykyisen sosiaalisen ja taloudellisen tuen työntekijöiltä on pystytty vapauttamaan työaika sellaisiin töihin, joissa työntekijää on tarvittu enemmän joten säästöjä kokeilu on osaltaan antanut työntekijöillekin resurssien vapautuessa. Erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden eri kulttuurien yhdistäminen on ollut myönteinen asia työntekijöille. Johtamiskulttuuriin toivotaan sellaisia henkilöitä, joka pystyisi ottamaan kantaa ja tietämään niin sosiaali- kuin terveyspalveluiden asioista.

Sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmän tavoitteena on ollut vahvistaa sosiaalihuoltoa ihmisten elämänkaaren eri vaiheita heidän omassa arkiympäristössään huomioiden lähtökohtaisesti yksilöt ja perheet tarpeineen. Lisäksi työryhmä on todennut, että sosiaalihuollolta edellytettäisiin yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa sekä sosiaalihuollon osaamisen vahvistamista myös muiden toimijoiden puolesta. Tämän toiminnan tarkoituksena on poistaa rajapintoja sosiaalihuollon sekä niin terveydenhuollon, opetus- ja sivistystoimen, työ- ja elinkeinohallinnon ja asuntotoimen kanssa. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen; uudistamistyöryhmän lopuraportti 2012, 89-90). Helsingin kaupungin uudistuksen palvelukeskuksista, perhekeskus mukaan lukien, vastaa siihen tarpeeseen. Uudistuvista palvelukeskuksista yksilöt ja perheet saavat tarvitsemaansa tukea. Lisäksi kesukset integroivat palveluita katon alle, jolloin vastaisuudessa yhteistyö tulee olemaan helpompaa ja vähemmän rajoja sisällään pitävä.

Perhekeskuksien tilannetta tutkimuksen johtopäätöksessä on todettu, että perhekeskuksissa tarvittavat palvelut, mahdollinen yhteistoiminta, johtamiskulttuuri sekä osallisuus ja varhainen tuki tulisi linjata yhtenäiseksi kokonaisuudeksi siten, että toteutuksessa voidaan huomioida paikalliset tarpeet sekä alueelliset olosuhteet. Strateginen, moninainen johtaminen sekä rajat ylittävä yhteistyö- ja ohjausrakenteet tulisi huomioida kehittämistyössä. (Halme, Kekkonen & Perälä 2012, 81-82.)

Työntekijähaastatteluista on havaittavissa, että perhekeskus voisi olla työpaikka tulevaisuudessaakin, mikäli siellä tehtävälle aikuissosiaalityölle annettaisiin selkeä suunta. Haastatteluista voitaneen todeta, että työntekijät haluaisivat työn kohderyhmän olevan perhekeskuksissa yhtäläistä kuin he tällä hetkellä ovat.

Perhekeskus on osa kokonaisvaltaista sosiaalialan kentän uudistusta, eikä siinä yksinomaan pystytä vastaamaan aikuissosiaalityön tuleviin visioihin. Aikuissosiaalityö kattaa myös yksin-asuville ja lapsettomille pariskunnille palveluita, eivätkä he ajaudu perhekeskuksen palveluiden piiriin, vaan heidän toimintansa tullaan keskittämään erilliseen terveys- ja hyvinvointikeskukseen, jonka osalta kokeilu on aloitettu helmikuussa 2016. (Ei enää kaikille samaa hoitoa 2015.)

Perhekeskustoiminnan kautta tarvittavia sosiaali- ja terveyspalveluita on kuitenkin voitu kohdistaa niille henkilöille ja perheille, jotka ovat olleet avun tarpeessa. Työstä on kuitenkin todettavissa, että tämä jos mikä on tulevaisuutta. Joskus asiakkaita voi olla vaikeaa saada osalliseksi palveluihin ja monessa paikassa juoksemisella ihminen saadaan väsytettyä.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan kirjattuja tavoitteita tutkiessani, pystyy Helsingin kaupunki perhekeskuksen myötä sovittamaan lasten, nuorten ja perheiden palvelut yhtenäisesti, integroiduksi palvelukokonaisuudeksi. Muutosohjelman tavoitteena on, että tämä muutostyö olisi käynnistynyt vuoteen 2019 mennessä, johon Helsingin kaupunki pystyy vastaamaan ajankohtaan mennessä. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - hankesuunnitelma 2016, 9).

Aulikki Kananojan mukaan sosiaalisen muutostyön tulisi olla sellaista työskentelyä, jossa parannetaan ihmisten elämäntilanteita, toimintaedellytyksiä tai sosiaalisia olosuhteita. Sosiaalista muutosta ei mukaan jaettaisi kuin palveluita ja etuuksia, vaan pyrittäisiin luomaan yksilöllisten ja sosiaalisten kokemusten kenttiä elämäntilanteet huomioiden. Näin voidaan vahvistaa ihmisten toimintaedellytyksiä sekä vahvistaa osallisuutta yhteiskunnassa. (Koskinen, 2007, 17.) Tätä muutostyötä voidaan ajatella myös tehtävän tulevissa perhekeskuksissa, parhaimmassa tapauksessa koko perheen osalta.

Tutkimuksen jatkamista perhekeskuksen osalta olisi perusteltua jatkaa. Tällaisen tutkimuksen voisi toteuttaa esimerkiksi ensimmäisen perhekeskuksen avauduttua, jossa pyrittäisiin työntekijöiden kautta selvittämään, mihin jatkotoimenpiteisiin lapsiperheiden vanhempia on ohjattu. Tällaisella tutkimuksella voitaisiin tuottaa tietoa siitä, paljonko perhekeskuksiin on tarvetta kohdentaa aikuissosiaalityön palveluita ja millaiset resurssit aikuissosiaalityö perhekeskuksessa tosiasiallisesti vaatisi. Lisäksi asiakkaiden tuen tarvetta voitaisiin määrittellä esimerkiksi työntekijöille kohdennettavalla kyselyllä. Koska ensimmäinen perhekeskus avataan vuonna

2017 Itäkeskukseen, voisi tällainen tutkimus toimina pioneerina muiden tulevien perhekeskusten aikuissosiaalityön tarpeen suunnittelemiselle.

## Lähteet

Aikuissosiaalityö, Helsingin kaupunki. Viitattu 8.12.2015. <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3003>

Aikuisten sosiaaliohjaus, Helsingin kaupunki. Viitattu 8.12.2015. <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3004>

Sosiaalihuoltolain uudistaminen. Eduskunta 2015. Viitattu 14.9.2015. [https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen\\_oikeus/LATI/Sivut/sosiaalihuoltolain-uudistaminen.aspx/](https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/sosiaalihuoltolain-uudistaminen.aspx/)

Ei enää kaikille samaa hoitoa. Julkaistu lehdessä Helsingin sanomat, sivut A19 - A20, julkaistu 7.12.2015.

Halme N, Kekkonen M & Perälä M-L. 2012. Perhekeskukset Suomessa - palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 62/2012.

Hirsjärvi S & Hurme H. 2011. Tutkimushaastattelu - teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi S, Remes P & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Koskinen A-K. 2007. "Vaihtoehtoinen tarina" - mitä on sosiaalinen muutostyö? Helsinki: SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 14.

L 1304/2014. Sosiaalihuoltolaki.

L 1369/2014. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.

L 272/2005. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilön kelpoisuusvaatimuksista.

L 417/2007. Lastensuojelulaki.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Hankesuunnitelman luonnos 11.1.2016. Viitattu 26.1.2016.

<http://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE-hankesuunnitelman+luonnos+110116.pdf/7802f5ce-8cac-45ff-9dcc-85f1e966c49b>

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.12.2015. <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut/>

Neuvola ja lastensuojelu saman katon alle Itäkeskuksessa. 2016. Verkkojulkaisu Helsingin sanomien internet-sivulla. Viitattu 15.3.2016.

<http://www.hs.fi/kaupunki/a1453087562747/>  
2016

Perustoimeentulotuen siirto Kelaan 1.1.2017 alkaen. Kansaneläkelaitos. Viitattu 8.12.2015. <http://www.kela.fi/perustoimeentulotuki2017>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. 2012. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen; Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. 2012. Helsinki: sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen; Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän väliraportti. 2010. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas. 2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysviraston palveluverkkosuunnitelma vuoteen 2030. Helsingin kaupunki / sosiaali- ja terveysvirasto. 2014. Viitattu 3.2.16. [http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali\\_ja\\_terveyslautakunta/Suomi/Paatos/2014/Sote\\_2014-10-07\\_Sotelk\\_19\\_Pk/EC8AD0ED-E1CC-4DA9-A6F8-9F574A3FC806/Liite.pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali_ja_terveyslautakunta/Suomi/Paatos/2014/Sote_2014-10-07_Sotelk_19_Pk/EC8AD0ED-E1CC-4DA9-A6F8-9F574A3FC806/Liite.pdf)

Sosiaalinen ja taloudellinen tuki, Helsingin kaupunki. Viitattu 8.12.2015. <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2893/>

Työvoiman palvelukeskus Duuri, Helsingin kaupunki. 2015. Viitattu 7.3.2016. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/tyollistymisen-tuki/duuri/>

Valtioneuvoston kanslia: Ratkaisujen Suomi - Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Helsinki: Edita.

Hovi-Pulsa R, Rantanen T & Tietäväinen H. Kompetenssit sosionomien (AMK ja ylempi AMK) ydinosaamisen avaajina. Julkaisu teoksessa Viinamäki L. (toim). 2010. Sosionomin ammatti ja työ 2010 - 2025. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja.



## Liitteet

### Liite 1: suostumuslomake

#### SUOSTUMUSLOMAKE

Opinnäytetyö: "Aikuisasiakkaiden asiakasohjaus Perhekeskuspilotin Vuosaari-kokeilussa"

Teen opinnäytetyötä Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuspilottia ja Vuosaari-kokeilua, joka on käynnissä kevään 2016 aikana.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella perhekeskuspilotissa mukana olevien sosiaalisen ja taloudellisen tuen aikuisasiakkaiden asiakasohjautuvuutta perhekeskuspilotin Vuosaari-kokeilussa. Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään sitä, kuinka aikuisasiakkaat ohjautuvat aikuissosiaalityön palveluihin kokeilussa sekä kartoittamaan työntekijän havaintoja ja kokemuksia pilotista. Saatua materiaalia on tarkoitus peilata uuteen sosiaalihuoltolakiin sekä lapsi- ja perhepalveluiden ohjelmaan.

Haastattelussa on tarkoituksena kysyä millainen rooli työntekijällä on ollut perhekeskuspilotissa, kartoittaa haastateltavien työntekijöiden odotuksia sekä kokemuksia perhekeskuspilotista, kysyä mielipiteitä uudesta asiakasohjausmallista ja siitä täyttääkö malli työntekijän mielestä sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkaan vaatimien palveluiden tarpeen.

Haastattelut nauhoitetaan. Haastattelut käydään luottamuksellisesti ja aineistoa käytetään ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten. Nauhoitukset poistetaan litterointivaiheessa ja litteroitu materiaali toimitetaan hävitettäväksi sosiaali- ja terveystieteiden toimipisteelle työn valmistuttua.

---

Santeri Nikulainen  
 sosionomi-opiskelija  
 Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurilan toimipiste  
[santeri.nikulainen@student.laurea.fi](mailto:santeri.nikulainen@student.laurea.fi)

---

Annan tällä lomakkeella suostumukseni siihen, että minua haastatellaan yllämainittua opinnäytetyötä varten.

Helsingissä \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.2016

---

allekirjoitus

---

nimenselvennys ja ammattinimike

## Taulukot

Taulukko 1 Tutkimuskysymykset jaettuna opinnäytetyön teemoihin.....	29
Taulukko 2 Opinnäytetyön tulokset tiivistelysti .....	39