

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne (kustantajan versio).

Viite:

Paavola, J. 2019. Aikuisen palvelutarpeen arvioinnin työskentelymalli. Teoksessa: M. Zechner (toim.) Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144, 107 - 120.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061320426>



SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

AIKUISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN TYÖSKENTELYMALLI

Jutta Paavola, VTL, hankejohtaja

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

1 JOHDANTO

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



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

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

2 TYÖSKENTELYMALLIN TAUSTAA

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

2.1 Aikaisempia malleja

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

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

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

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

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

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

2.2 Asiakirjarakenteet ja mittarit mallin taustalla

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

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

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

3 TYÖSKENTELYMALLI

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

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

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

3.1 Työskentelymallin rakenne ja laajuus

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

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

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

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

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



Kuvio 2. Työskentelymallin teemat ja peilipinnat.

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

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

3.2 Työskentelymalli vaihe vaiheelta

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

Taulukko 1. Aikuisen palvelutarpeen arvioinnin työskentelymalli.

VAIHE	TOIMINTA
Yhteydenotto asiakkaaseen vireille tulon vaiheessa puhelimitse tai käyntinä	<ul style="list-style-type: none"> a. Tutustuminen, tiedottaminen b. Vireilletulon syystä ja luonteesta keskustelu – ratkaisua kaipaava ongelma c. Muiden osallistuvien tahojen ja heidän osallistumistavan yhteinen pohdinta; lupa tietojen pyytämiseen, osallistuminen teematapaamisiin d. Keskustelu palvelutarpeen arvioinnista ja sen toteuttamisen yhteinen suunnittelu (keskustelu teemoista) e. Luottamuksen rakentuminen käynnistyy
Valmistautuminen ensimmäiseen teematapaamiseen	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahdollisen itsearviointi- tai haastattelulomakkeen lähettäminen asiakkaalle vastattavaksi b. Tietopyynnöt ja luvalliset yhteydenotot asiakkaan nimeämiin toimijoihin
Ensimmäinen teematapaaminen	<ul style="list-style-type: none"> a. Tutustuminen ja tunnelma b. Arviointiprosessin kertaus c. Asiakkaan esittämästä tarpeesta tai elämäntilanteesta keskustelu (ilmoituksen sisältö) d. Ensimmäisestä teemasta (asuminen ja toimeentulo) keskustelu mittarin soveltuvia kohtia hyödyntäen tai esim. toiminnallisilla menetelmillä e. Orientoituminen seuraavaan tapaamiseen (mahdollinen kotikäynti)
Toinen teematapaaminen	<ul style="list-style-type: none"> a. Edellisen kerran jälkeinen tunnelma ja orientoituminen tähän teemaan b. Toisen teeman (arjen sujuvuus ja osallisuus) keskustelu mittarin soveltuvia kohtia hyödyntäen tai toiminnallisilla menetelmin c. Orientoituminen seuraavaan tapaamiseen
Kolmas teematapaaminen	<ul style="list-style-type: none"> a. Tunnelmat b. Kolmannesta teemasta (minä ja merkityksellisyys) keskustelu ja suhteuttaminen muihin teemoihin c. Keskustelu tuen tarpeesta ja sen luonteesta, sekä mahdollisista palveluista tarpeeseen d. Keskustelu arvio-asiakirjan rakentamisesta ja mahdollisten pyydettyjen lausuntojen merkityksestä arvioon. Asiakkaan ja työntekijän näkemysten alustava kirjaaminen.
Valmistautuminen arvio- ja palvelujen suunnittelu tapaamiseen	<ul style="list-style-type: none"> a. Työntekijä laatii arvio-asiakirjan tapaamisten asiakaskertomusmerkinnöistä, asiakkaan mielipiteistä sekä pyydettyistä lausunnoista tai muiden toimijoiden näkemyksistä. b. Työntekijän arvio omatyöntekijän tarpeesta ja tarvittavat valmistelut omatyöntekijän nimeämiseksi c. Mahdollisuuksien mukaan asiakirjan lähetys asiakkaalle tutustuttavaksi (salattu sähköposti) d. Kutsu päätöstapaamisen mahdollisesti työskentelyä jatkavan omatyöntekijän tai muun toimijan kanssa
Arvio- ja palvelusuunnitelma-tapaaminen	<ul style="list-style-type: none"> a. Keskustelu arvioasiakirjasta ja asiakkaan näkemyksistä palvelutarpeestaan ja mahdollisten muutosten kirjaus asiakirjaan. b. Sovitaan käynnistettävistä palveluista tai muutoin asian etenemisestä ja saatetaan asiakas palvelujen piiriin c. Sovitaan palvelutarpeen arvion tai sen osakirjausten luovuttamisesta palveluja tuottavalle taholle d. Tunnistetaan jatkuuko asiakkuus vai ei. e. Kirjataan arvio (ja asiakassuunnitelma) lopulliseen muotoonsa.
Päätösvaihe	<ul style="list-style-type: none"> a. Tehdään päätökset annettavista palveluista b. Luovutetaan sovitut asiakirjat palvelun tuottajille c. Varmistetaan palvelujen käynnistyminen

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

3.3 Työskentelymallin teemat

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

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

Taulukko 2. Asumisen ja toimeentulon teema.

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

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

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

Taulukko 3. Arjen sujuvuus ja ihmissuhteet.

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

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

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

Taulukko 4. Merkityksellisyyden teema.

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

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

4 LOPUKSI

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

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

LÄHTEET

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

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

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

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

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

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

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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