



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ SELÄNTEEN KUNNISSA

TEKIJÄ: Annukka Mäkeläinen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala		
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma		
Työn tekijä(t) Annukka Mäkeläinen		
Työn nimi Palvelutarpeen arviointi PPKY Selänteessä		
Päiväys	Sivumäärä/Liitteet	43/23
Ohjaaja(t) Minna Kaija-Kortelainen		
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Peruspalvelukuntayhtymä Selänne		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on kehittämistutkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää Peruspalvelukuntayhtymä Selänteessä suoritettavaa sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia. Tarkoituksena oli myös nostaa esille mahdolliset kehittämistarpeet palvelutarpeen arviointiin liittyen. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Peruspalvelukuntayhtymä Selänne. Opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä tiedonkeruun ja aineiston analyysin osalta. Tiedonkeruu toteutettiin teemahaastatteluilla syksyllä 2016, jonka jälkeen jokainen haastattelu litteroitiin ja analysoitiin induktiivista sisällön analyysiä käyttäen. Analysoinnin jälkeen tulokset on kirjoitettu auki ja johtopäätösten esittämiseen on sovellettu Sinisen meren strategian nelikenttää.</p> <p>Tuloksista ilmeni, että sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja Peruspalvelukuntayhtymä Selänteessä tekevät sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat sekä palveluohjaaja. Keskeisiä teemoja tuloksissa olivat moniammatillinen yhteistyö ja työn kehittäminen. Moniammatillinen yhteistyö nousi esille yhteistyötahojen, viranhaltijan harkintavallan, ilmoitusvelvollisuuden tietoisuuden ja yhteistyötahoihin liittyvien huolien kautta. Työn kehittäminen näkyi tarpeena kehittää palvelutarpeen arvioinnin lomakepohjaa, palvelutarpeen arvioinnin prosessin selkiyttämisenä, palvelujen kehittämisenä sekä viranhaltijan tulkintaan liittyvinä seikkoina.</p> <p>Kehittämistarpeena esille nousi palvelutarpeen prosessin selkiyttäminen. Selkiyttäminen palvelisi Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen henkilöstöä siten, että palvelutarpeen arvioinnissa voitaisiin työskennellä yhtenäisten käytäntöjen mukaisesti. Yhteistyökumppaneiden näkökulmasta prosessin selkiyttäminen toisi sosiaalihuollon työtä näkyvämmäksi eli poistaisi epätietoisuutta sekä selventäisi heidän mahdollista rooliaan palvelutarpeen arvioinnissa. Esille nousseen kehittämistarpeen pohjalta laadittiin palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus, joka on opinnäytetyön liitteenä.</p>		
Avainsanat sosiaalihuoltolaki, palvelutarpeen arviointi, moniammatillinen yhteistyö		

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Annukka Mäkeläinen			
Title of Thesis Assessment of service needs in Selänne municipal coalition for providing basic services			
Date		Pages/Appendices	43/23
Supervisor(s) Minna Kaija-Kortelainen			
Client Organisation /Partners Selänne municipal coalition for providing basic services			
<p>Abstract</p> <p>The thesis is a development research, which was intended to provide an overview of the assessment of service needs in Selänne municipal coalition for providing basic services. The aim was also to highlight the potential development needs related to the assessment of service needs. This thesis was commissioned by Selänne municipal coalition for providing basic services. Qualitative research methods were used in data collection and data analysis. Data collection was carried out by interviews in the autumn of 2016, after which each interview was transcribed and analyzed using inductive content analysis. After the analysis, the results were written out, and the four-field of Blue Ocean Strategy was applied to the presentation of conclusions.</p> <p>The results show that the assessment of service needs in Selänne is done by social workers, social counselors and a case manager. The main themes in the results were multi-professional cooperation and development work. Multi-professional cooperation appeared as a theme through cooperation partners, office holder's discretion, awareness of reporting obligations and concerns related to cooperation partners. The development work was reflected in a need to improve the form of assessment of service needs, as to clarify the process of assessment of service needs, development of services as well as in interpretation of officeholder.</p> <p>The need to develop the clarification of the process of assessment of service needs was brought up. Clarifying the process would serve the staff of Selänne in such a way that the staff could work in a coherent way during the assessment of service needs. From the cooperation partners' point of view, the clarification of the process would make social services work more visible, ie. it would eliminate confusion and clarify cooperation partners' possible role in the process of assessment of service needs. There is a description of this process of assessment of service needs as an appendix.</p>			
<p>Keywords Social Welfare Act, assessment of service needs, multiprofessional cooperation</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ SELÄNNE TOIMEKSIANTAJANA.....	7
3	SOSIAALIHUOLTOLAKI – SOSIAALIHUOLLON PERUSTA.....	10
4	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI YKSILÖLLISEN PALVELUPOLUN TAKAAJANA.....	13
4.1	Palvelutarpeen arvioinnin sisältö	15
4.2	Moniammatillinen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa.....	16
5	MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ.....	18
5.1	Dialogisuus moniammatillisessa yhteistyössä	19
5.2	Haasteita moniammatillisessa yhteistyössä	20
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	22
6.1	Tutkimusmenetelmän valinta	23
6.2	Aineiston keruumenetelmä	25
6.3	Aineiston analyysi	26
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	27
7.1	Moniammatillisen yhteistyön näkökulma	28
7.2	Työn kehittäminen	30
7.3	Eettisyys ja luotettavuus.....	32
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
9	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	41
	LIITE 1: ABSTRAHOINTIKAAVIO 1	44
	LIITE 2: ABSTRAHOINTIKAAVIO 2	45
	LIITE 3: PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PROSESSIKUVAUS	47
	LIITE 4 TEEMAHAASTATTELUJEN RUNKO.....	57
	LIITE 5 SELÄNTEEN KÄYTÖSSÄ OLEVA PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN LOMAKE	58
	LIITE 6 SIILINJÄRVEN KUNNAN KÄYTÖSSÄ OLEVA PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN LOMAKE	59

1 JOHDANTO

Aiempi sosiaalihuoltolaki (myöhemmin SosHL) (710/1982) on tullut voimaan yli 30 vuotta sitten, vuoden 1984 alussa. Lain voimaantulon jälkeen siihen on tehty paljon lisäyksiä ja poistoja. Tämä on aiheuttanut sen, että alun perin selkeärakenteinen laki muuttui vaikeasti hahmotettavaksi ja toimintaa, eli käytännön työtä ohjaava vaikutus muuttui ajan myötä kapeammaksi. Vuoden 1984 SosHL (710/1982) säädettiin yleislaiksi, johon sulautettiin tai jolla kumottiin eräitä sosiaalihuoltoa sääteleviä lakeja. (Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 164/2014, 7.)

Uusi SosHL astui voimaan 1.4.2015. Kuitenkin lain 19. §:ää alettiin soveltaa jo 1.1.2015. Tämä pykälä koskee SosHL:n perusteella annettavaa kotipalvelua. Pykälä 46, 48 ja 49 on alettu soveltaa 1.1.2016 alkaen. Pykälä 46 käsittelee hoidon ja huolenpidon turvaavia päätöksiä, pykälä 48 henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta ja pykälä 49 koskee toimenpiteitä ilmoituksen johdosta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Uuden SosHL:n eräs keskeinen tarkoitus on lyhentää asiakkuuksien kestoa. Lisäksi halutaan nopeuttaa asiakkaiden ohjautumista juuri niiden palveluiden piiriin, joita he tarvitsevat. Uudella lailla on haluttu myös turvata niiden asiakkaiden sosiaalihuollon palvelujen saanti, jotka eivät ole oikeutettuja palveluihin minkään erityislainsäädännön perusteella. (Hallituksen esitys 164/2014, 1.) Mikäli nämä tarkoitukset toteutuvat, se tuo työskentelyyn kustannustehokkuutta. Asiakkaat saavat nopeammin tarvitsemansa palvelut kuin aikaisemmin ja asiakkuuksien kestoa ei pitkitä niin sanottu eri luukuilla juokseminen.

Aiemmassa SosHL:ssa puhuttiin sosiaalipalvelujen tarpeesta. 40a §:n mukaan sosiaalipalvelujen tarve oli arvioitava viipymättä kiireellisissä tapauksissa. Sosiaalipalvelujen tarvetta oli tarkasteltava muissa kuin kiireellisissä tapauksissa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta silloin, kun yhteydenoton kohde on ollut yli 75-vuotias. Lisäksi 40a § velvoitti järjestämään pääsyn ”sosiaalipalvelujen tarpeen arviointiin vammaisetuksista annetun lain 9. §:n 3. momentin 3. kohdan mukaista eläkettä saavan hoitotukea saavalle”. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982.) Nyt uusi SosHL painottaa, että jokaisella henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi. Palvelutarpeen arviointia ei kuitenkaan mielletä omaksi sosiaalipalvelukseen, vaan se on osa sosiaalihuoltoa. Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan, onko henkilöllä SosHL:n 11. §:n mukaisia tuentarpeita elämässään. (Hallituksen esitys 164/2014, 1; Araneva 2016, 81–82.)

Palvelutarpeen arviointi tulee suorittaa yhteistyössä muiden ammattialojen kanssa, mikäli henkilön tilanne näin vaatii (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 41 §). Käytännössä tämä velvoittaa sosiaalihuollon viranomaisen kutsumaan mukaan muiden ammattialojen edustajia henkilön palvelutarpeen arvioinnin kattavuuden varmistamiseksi. Muiden ammattialojen osallistuminen mahdollistaa moniammatillisen yhteistyön, joka luo paremmat edellytykset havaita henkilön tuentarpeet.

Moniammatillisuus on kannattava työmuoto, koska useamman alan asiantuntijan käymässä vuorovaikutuksessa käsiteltävästä aiheesta saadaan enemmän irti. Voidaan sanoa, että systeemisen kokonaisuuden hahmottaminen edellyttää moniammatillista yhteistyötä. Mikäli sosiaalialalla halutaan asiakkaan tilanteesta kokonaisvaltaista tietoa, on moniammatillinen yhteistyö hyvä työmuoto. Eri ammattien edustajat näkevät asiakkaan tilanteen eri tavalla ja tuovat yhteiseen tietopäähän oman näkemyksensä. Haastavaa tällaisessa yhteistyössä voi olla eri ammattialoista lähtevä ammatillinen kieli ja käsitteistö. Toisen ammattiryhmän voi olla hankala ymmärtää eri ammattiryhmän puhetta, mikäli puhutaan vahvasti oman profession kielellä. Jotta yhteiseen lopputulokseen päästään, osallistujilta vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja sekä jokaisen oman roolin tiedostamista. (Isoherranen 2008, 33–34.)

Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa uuden SosHL:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin nykytilaa Peruspalvelukuntayhtymä Selänteessä (myöhemmin PPKY Selänne) sekä saada esille mahdolliset kehittämistarpeet palvelutarpeen arviointiin liittyen. Idea opinnäytetyön aiheesta syntyi Opinnäytetyön suunnittelu -opintojakson alussa, jossa lehtori Minna Kaija-Kortelainen esitti sosiaalihuoltolain palvelutarpeen arvioinnin yhdeksi mahdolliseksi opinnäytetyön aiheeksi. Oma kiinnostukseni sekä työkokemus kunnallisen sosiaalityön sektorilta vahvistivat opinnäytetyön aiheen valinnan.

Opinnäytetyöni on kehittämistutkimus, joka on toteutettu teemahaastatteluilla sekä niiden sisällön analyysillä. Teemahaastattelut on tehty tutkimuskysymysten pohjalta. Haastattelut on analysoitu induktiivista sisällön analyysiä käyttäen, jolloin aineista on pelkistetty, ryhmitetty ja abstrahoitu (liite 1 ja 2). Haastattelujen analyysin yhteydessä esille nousi kehittämistarpeita, joiden pohjalta on tehty SosHL:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus (liite 3). Kehittämistarpeiden osalta opinnäytetyö kytkeytyy Syventävä harjoittelu B -opintojaksoon, jonka kehittämistehtävä prosessikuvaus on.

Opinnäytetyön keskeisinä käsitteinä ovat **sosiaalihuoltolaki**, **palvelutarpeen arviointi** sekä **moniammatillinen yhteistyö**. Koska opinnäytetyö käsittelee SosHL:n mukaista palvelutarpeen arviointia, ne ovat oikeutetusti keskeisiä käsitteitä. Moniammatillisuus ja verkostotyöskentely ovat osa sosiaalihuollon perustyötä, joten katsaus moniammatillisuuteen on siltä osin perusteltua. Palvelutarpeen arviointia pyritään tekemään moniammatillisesti asiakkaan tilanteen niin vaatiessa, joten moniammatillisuus linkittyy aiheeseen vahvasti.

SosHL esitellään opinnäytetyössä pääasiassa Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi -esityksen (164/2014), SosHL (1301/2014) sekä Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (myöhemmin STM) julkaiseman SosHL:n soveltamisoppaan perusteella. Palvelutarpeen arviointia määriteltäessä keskityn määrittelemään sitä SosHL:n ja STM:n soveltamisoppaan pohjalta. Esittelen myös palvelutarpeen arvioinnin sisältöä sekä monialaisen yhteistyön veloitetta palvelutarpeen arvioinnissa. Kolmas keskeinen käsite, moniammatillinen yhteistyö, määritetty kirjallisuuden kautta. Koska dialogisuus on keskeinen onnistumisen tae tässä työmuodossa, esittelen myös dialogisuutta. Moniammatillisessa yhteistyössä esiintyy haasteita, joita myös kartoitan.

2 PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ SELÄNNE TOIMEKSIANTAJANA

Opinnäytetyön toimeksiantaja on PPKY Selänne. Asun Pyhäjärvellä, jossa PPKY Selänne tuottaa sosiaali- ja terveystalvet, joten oli loogista kysyä paikallista palvelujen tuottajaa opinnäytetyön toimeksiantajaksi. PPKY Selänne on Haapajärven ja Pyhäjärven kaupunkien sekä Reisjärven ja Kärsämäen kuntien perustama kuntayhtymä. PPKY Selänne aloitti toimintansa vuoden 2010 alussa. Nykyään Kärsämäki on osajäsenenä PPKY Selänteessä ja kuntayhtymä tuottaa Kärsämäen ympäristö- ja rakennusvalvonnan palvelut. Kuntayhtymän johto koostuu kuntayhtymäjohtajasta, talous- ja henkilöstöjohtajasta, terveys- ja vanhuspalvelujohtajasta, hyvinvointipalvelujohtajasta, ylläkäristä sekä ympäristöjohtajasta. Kuntayhtymän hallitus koostuu Haapajärven neljästä, Pyhäjärven kolmesta ja Reisjärven kahdesta edustajasta. (Selänne s. a.) Alueellisesti PPKY Selänteen jäsenkunnat ovat osa Pohjois-Pohjanmaata.

Toiminta-ajatuksena PPKY Selänteessä on alueen asukkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden sekä hyvinvoinnin ja turvallisuuden vahvistaminen tuottamalla kustannustehokkaasti näihin liittyviä palveluja. Lisäksi "kuntayhtymä järjestää asukkailleen lain säätämät sosiaali- ja perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon palvelut, ympäristöterveydenhuollon, ympäristönsuojelun, maa-aineslain, rakennusvalvonnan ja korjausneuvonnan palvelut sekä huolehtii palveluihin liittyvästä tiedottamisesta". PPKY Selänteen arvot ovat oikeudenmukaisuus, asiakaslähtöisyys, inhimillisuus ja tuloksellisuus. (PPKY Selänne 2015.)

PPKY Selänne tuottaa sosiaali- ja terveystalvet noin 16 000 ihmiselle. Jäsenkunnista suurin on Haapajärvi, jossa 31.12.2015 tilanteen mukaan asuu 7 438 asukasta. Toiseksi suurin on Pyhäjärvi, 5 505 asukasta, ja pienin Reisjärvi, 2 894 asukasta. (Tilastokeskus 2016a.) PPKY Selänteen menot jaetaan kuntien kesken asukasluvun perusteella, jolloin Haapajärven osuus on 46,9 %, Pyhäjärven osuus 34,9 % ja Reisjärven osuus 18,2 % (PPKY Selänne 2015). Asukkaiden ikärakenne PPKY Selänteen sosiaali- ja terveystalvetjen jäsenkunnissa on taulukon 1 mukainen.

TAULUKKO 1. Ikärakenne PPKY Selänteen jäsenkunnissa (Tilastokeskus 2016 b.)

	Alle 15 vuotiaiden osuus väestöstä (%) 31.12.2015	15–64 vuotiaiden osuus väestöstä (%) 31.12.2015	65 vuotta täyttäneiden osuus (%) 31.12.2015
Haapajärvi	19,9	59,3	20,8
Pyhäjärvi	14,6	54,9	30,5
Reisjärvi	19,5	56,9	23,5
Yhteensä (%)	18	57,3	24,7

Koko maassa alle 15-vuotiaita on 16,3 % väestöstä. Haapajärvellä tätä ikäryhmää on 19,9 % ja Reisjärvellä 19,5 %, joten ne ovat koko maan tasoa korkeammalla. Pyhäjärvi jää tässä ikäryhmässä alle valtakunnan tason 14,6 %:n osuudellaan. Kun tarkastellaan 15–64-vuotiaiden ikäryhmää, kaikki

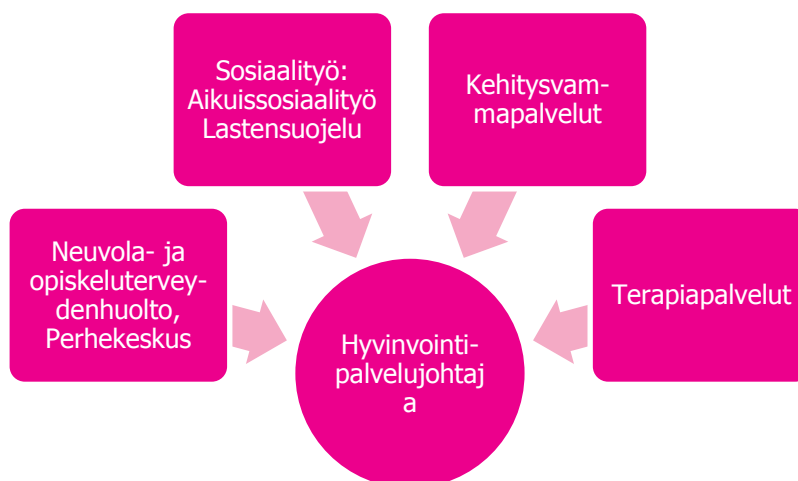
jäsenkunnat jäävät alle koko maan tason, koska Suomessa on 15–64-vuotiaita 63,2 % väestöstä. 65 vuotta täyttäneiden osuus Haapajärven ja Reisjärven osalta noudattaa koko Suomen tasoa, joka on 20,5 % väestöstä. Pyhäjärvellä 65 vuotta täyttäneitä on 30,5 %, joka on huomattavasti koholla valtakunnan tasosta. Se enteileekin kuntataloudelle rasitetta tulevaisuudessa nousevien hoivakustannusten muodossa. Tätä ennustaa myös kuntien asukkaiden keski-ikä, joka on Haapajärvellä 41,8 vuotta, Pyhäjärvellä 48,2 vuotta ja Reisjärvellä 43 vuotta, kun koko maassa keski-ikä on 42,3 vuotta. Tilanne ei näyttäydy sen parempana väestöllisen huoltosuhteen luvuissa. Haapajärvellä huoltosuhte on 68,7, Pyhäjärvellä 82 ja Reisjärvellä 75,6, kun taas koko maan väestöllinen huoltosuhte on 58,2. (Tilastokeskus 2016 b.)

Perheitä yhteensä 4156 kpl



KUVIO 1. Perheiden määrä PPKY Selänteen alueella (Tilastokeskus 2016c.)

Kuviossa 1 olevien perheiden määrät koostuvat erilaisista perhetyypeistä. Perhetyypeihin on laskettu mukaan avioparit ilman lapsia, avioparit joilla on lapsia, avoparit ilman lapsia, avoparit joilla on lapsia, äidit joilla on lapsia sekä isät joilla on lapsia. (Tilastokeskus 2016c.) Koska nykyään perheeksi mielletään muutkin kuin lapsiperheet, on ollut mielekästä ottaa mukaan myös perheet, joissa ei ole lapsia. Prosenttiosuuksina Haapajärvellä on perheitä 26 %, Pyhäjärvellä 27 % ja Reisjärvellä 25,2 % kunnan asukasluvusta.



KUVIO 2. Hyvinvointipalvelujen rakenne (Selänne s. a.)

Hyvinvointipalveluihin (kuvio 2), joissa SosHL:n mukaisia palvelutarpeen arviointeja tehdään, kuuluvat sosiaalityö, neuvola- ja opiskeluterveydenhuolto ja perhekeskus, terapiapalvelut sekä kehitysvammopalvelut (Selänne s. a.). SosHL:n mukaisia palvelutarpeen arviointeja tehdään sosiaalityössä sosiaalihuollon viranhaltijoiden toimesta. Sosiaalityön lisäksi SosHL:n mukaisia palvelutarpeen arviointeja tekee ennaltaehkäisevän lapsiperhepalveluiden palveluohjaaja. Palveluohjaaja sijoittuu johtavan terveydenhoitajan alaisuuteen ja hänen työajastaan noin 70 % on varattu perhekeskustoimintaan Haapajärvellä ja Reisjärvellä ja loput 30 % SosHL:n mukaisten palvelutarpeen arviointien tekemiseen sekä perhetyöhön ja kotipalvelun koordinoimiseen Haapajärvellä, Pyhäjärvellä ja Reisjärvellä. (Lehtomäki 2016-10-19.)

Hyvinvointipalveluissa jäsenkuntien asiakasmäärät vuonna 2015 jakoutuivat perustoimeentulotuen kotitalouksien, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden, toimeentuloturvan asiakassuunnitelmien, lastensuojeluilmoitusten, kotipalvelun piirissä olevien kotitalouksien sekä kodin ulkopuolelle sijoitettujen osalta talukon 2 mukaisesti. Kun taulukon asiakasmääriä vertailee keskenään prosenttilukuina, ovat tulokset linjassaan asukasluvuun suhteutettuna. Suurimmat prosenttiosuudet jakautuvat kunnan asukasluvun mukaisesti Haapajärvelle kaikissa muissa paitsi toimeentuloturvan asiakassuunnitelmien kohdalla. Prosentuaalisesti eniten (57,45 %) toimeentuloturvan asiakassuunnitelmia on tehty Pyhäjärvellä.

TAULUKKO 2. Asiakkauksien määriä (kpl) PPKY Selänteen jäsenkunnissa

Vuosi 2015	Perustoimeentulotuki/kotitaloudet	Kuntouttava työtoiminta, asiakkaat	Toimeentuloturvan asiakassuunnitelmat	Lastensuojeluilmoitukset	Lapsiperheet kotipalvelun piirissä	Kodin ulkopuolelle sijoitetut
Haapajärvi	275 (52,38%)	117 (55,19%)	30 (31,91%)	188 (49,47%)	39 (65,00%)	21 (50,00%)
Pyhäjärvi	198 (37,71%)	67 (31,60%)	54 (57,45%)	135 (35,53%)	13 (21,67%)	13 (30,95%)
Reisjärvi	52 (9,91%)	28 (13,21%)	10 (10,64%)	57 (15,00%)	8 (13,33%)	8 (19,05%)
Yhteensä	525 (100%)	212 (100%)	94 (100%)	380 (100%)	60 (100%)	42 (100%)

3 SOSIAALIHUOLTOLAKI – SOSIAALIHUOLLON PERUSTA

Kunnallisessa sosiaalihuollossa tulee soveltaa uutta SosHL:a. Tässä laissa sosiaalihuolto on määritelty niin, että siihen kuuluvat sosiaalisen hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistäminen sekä eri laeissa määritellyt palvelut ja tehtävät, jotka kuuluvat sosiaalihuoltoon. Asiakkaan palvelut on järjestettävä esisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaisilla yleisillä sosiaalipalveluilla. Mikäli nämä yleiset sosiaalipalvelut osoittautuvat riittämättömiksi tai jopa mahdottomiksi, tulee ottaa sovellettavaksi erityislaki, jonka mukaan palvelut järjestetään. Tällainen erityislaki voi olla esimerkiksi laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987). (STM 2016, 6.) Sosiaalihuoltoon katsotaan sisältyvän yleis- ja erityislakien mukaiset sosiaalihuollon palvelut ja tehtävät sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen (Araneva 2016, 38).

Uuden SosHL:n tarkoituksena on hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen ja ylläpitäminen, eriarvoisuuden vähentäminen ja osallisuuden edistäminen, riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalveluiden turvaaminen yhdenmukaisesti kaikille, asiakaslähtöisyyden edistäminen, joka sisältää asiakkaiden oikeuden hyvään kohteluun ja palveluun sekä viranomaisyhteistyön tiivistäminen, jotta edellä mainitut tavoitteet toteutuvat. (STM 2016, 5). SosHL:n 11. §:ssä on määritelty tuen tarpeet, joiden perusteella sosiaalipalveluja ja -huoltoa järjestetään. Nämä tuen tarpeet kirjaamalla on pyritty turvaamaan asiakaskeksyyden toteutuminen. (Hallituksen esitys 164/2014, 1.) Tuen tarpeet ovat SosHL:n 11. §:ssä seuraavasti

Sosiaalipalveluja on järjestettävä:

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

Asiakkaalla on oikeus niihin palveluihin, joilla turvataan hänen välttämätön huolenpitonsa ja toimeentulonsa sekä lapsen terveys ja kehitys. Lain tavoitteena on se, että asiakas saa tarvitsemansa tuen mahdollisimman tehokkaasti ja lyhytaikaisesti, jolloin peruspalveluja vahvistetaan ja korjaavien toimenpiteiden tarve pienenee. Tunnuksomaista uudelle sosiaalihuoltolaille on se, että palvelut tavoitavat asiakkaat yhdenvertaisin perustein ja että sosiaalipalvelut olisivat tarpeenmukaisia, riittäviä ja laadukkaita. Myös pidempiaikaiset palvelut turvataan asiakkaille. (Hallituksen esitys 164/2014, 1; STM 2016, 3.) Pitkällä aikavälillä yleispalveluihin panostaminen kuulostaa järkevältä, koska ajan myötä ne tulevat halvemmaksi kuin kalliimpiin erityispalveluihin turvaaminen.

Kunnissa on jo ollut käytössä keskeisiä palveluja, kuten sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus sekä tilapäisen asumisen järjestäminen. Nyt nämä palvelut on kirjattu myös SosHL:n pykäliin 16, 17 ja 21. (Hallituksen esitys 164/2014, 1.) Aiemman SosHL:n (710/1982) kautta katsottuna sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen ammattien harjoittajien tehtävät toisiinsa ja muihin sosiaalipalveluihin nähden jäivät melko avoimiksi (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka ja Saarnio 2009, 80). Esimerkiksi sosiaaliohjauksen tarkka määrittely uudessa SosHL:ssa on tärkeää.

Eräs keskeisin periaate uudessa sosiaalihuoltolaissa on asiakaslähtöisyys. Tavoitteena on, että palvelut järjestettäisiin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan eikä pelkästään organisaation tarpeiden mukaan. Asiakaskeskeisyyden peruseriaatteena pidetään sitä, että asiakas itse osallistuu palvelujensa suunnitteluun eri palveluntarjoajien kanssa. Jotta edellä mainittu asiakaskeskeisyys toteutuisi, asiakkaan aitoon kohtaamiseen ja hyvään kohteluun on panostettava sosiaalihuollon palveluissa. Asiakkaan yksilöllisen palvelupolun toteutuminen mahdollisimman hyvällä ja laadukkaalla tavalla edellyttää vahvaa moniammatillista yhteistyötä. Uuden sosiaalihuoltolain yhtenä tavoitteena onkin luoda edellytykset tämän monialaisen yhteistyön toteutumiselle. (STM 2016, 5-6.)

SosHL:n uudistamiselle oli selkeät perusteet lain muututtua kömpelöksi lisäysten ja poistojen myötä. Tavoitteet esimerkiksi lisäyksiä tehtäessä ovat olleet hyviä, mutta käytäntö on osoittanut, että laki muuttui vaikeasti hahmotettavaksi. Samoin on huomattu, että sosiaalihuollon peruspalveluissa on parantamisen varaa, koska niiden toimivuus ei ole ollut samalla tasolla kaikissa kunnissa. Palveluiden saatavuuden erot selittyvät sillä, että kunnilla on ollut päätösvalta sosiaalihuollon mukaisten palvelujen järjestämisestä, mikä määrittää myös palvelujen saatavuuden. Koska kuntatalous on tiukka, on palveluissa tehty priorisointia, mikä on saattanut vaarantaa ihmisten yhdenvertaisuutta. (Hallituksen esitys 164/2014, 7; STM 2012, 20.)

Eräs merkittävä tekijä uudistuksen taustalla on muutokset ihmisten toimintaympäristöissä sekä yhteiskunnassa. Huolenaiheena on ollut myös palvelujärjestelmän eri osien välinen yhteistyö. Huomiotta ei myöskään voi jättää yhteiskuntamme monimuotoistumista tai väestön ikärakenteen vinoutumista väestön ikääntymisen seurauksena. Tulevaisuuden näkymissä sosiaali- ja terveyspalvelujen tarve kasvaa entisestään, ja vaarana onkin se, että palvelujen saatavuus vaikeutuu. Kun tähän lisätään palvelujen kytkeytyminen esimerkiksi eurooppalaiseen kehitykseen sekä talous- ja kilpailukykytavoitteisiin, uudistumisen tarpeet ovat selkeät. (Hallituksen esitys 164/2014, 7, 9–10; STM 2012, 14.) Hämäläinen ja Niemelä (2014, 80) ovat myös nostaneet esille toimintaympäristöjen muutoksen sosiaalihuollon uudistuksen taustalla. Palvelurakenteet uudistuvat ja sosiaali- ja terveydenhuoltoa yhdistetään, jolloin lainsäädännön tarkastelu nousee keskiöön.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisen työryhmä aloitti toimintansa vuonna 2009. Työryhmän raportissa vuonna 2012 on todettu, että palveluja käyttävien keskuudessa palvelurakenteen tulisi olla selkeä ja palveluketjujen saumattomia. Kuntaperustaisista sosiaalihuollon palveluista siirtyminen alueperustaisiin on muuttanut toimintakenttää, joten osaltaan myös tämä on luonut uudistumispaineita. Työryhmä korostaa lakiuudistuksen tarvetta luovina tekijöinä myös kansalaisten sosiaali- ja terveyserojen kasvua sekä väestön ikääntymisen mukanaan tuomia haasteita. Koska sosiaalihuollolla

on rajattu rooli yhteiskunnassamme, yhteistyön merkitys muiden toimijoiden kanssa on korostunut. Lisäksi on tarve vahvistaa sosiaalihuollon osaamista eri sektoreilla, kuten esimerkiksi terveydenhuollossa, opetus- ja sivistystoimessa sekä varhaiskasvatuksessa. Työryhmän mukaan sosiaali- ja terveydenhuollolla tärkeitä yhteisiä työskentelyalueita ovat esimerkiksi päihde- ja mielenterveystyöskentely, vanhusten, lasten ja perheiden asiat sekä vammaisuuteen ja kuntoutukseen liittyvä työskentely. (STM 2012, 2, 13-14.)

Nykypolitiikkaa sekä kuntataloutta leimaavat jatkuvat säästöpainet luovat haastetta kokonaisvaltaisten palvelujen luomiselle. Ennaltaehkäisevää työtä taas ajettiin alas 1990-luvun suuren laman myötä. Edellä mainittuja kokonaisvaltaisuuden ja ennaltaehkäisyn arvoja on korostettu työryhmän lausumassa, jonka pohjalta on alettu muokata uutta SosHL:a. (Hämäläinen ja Niemelä 2014, 87.) Kokonaisvaltaisuuden ja ennaltaehkäisyn korostaminen ovat tärkeitä periaatteita, mutta nykyisten budjettisäästöjen aikana niiden toteutuminen ovat haasteen edessä. On helpompaa etsiä leikkauskohteita kuin panostaa ennaltaehkäisyyn, koska ennaltaehkäisyn mukanaan tuomat säästöt näkyvät vasta pidemmän ajan kuluessa.

Tässä opinnäytetyössä SosHL:a tarkastellaan sosiaalihuoltoa ohjaavana taustavoimana, johon kaikki työskentely perustuu. Kun halutaan saada aikaan laadukkaita sosiaalihuollon palveluja, on muistettava taustalla vaikuttava lainsäädäntö. Lainsäädännön keskiössä on asiakas, jonka parhaaksi palveluja tuotetaan ja jonka kanssa yhteistyössä mahdollisiin tuentarpesiin haetaan täsmäratkaisuja.

4 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI YKSILÖLLISEN PALVELUPOLUN TAKAAJANA

SosHL:ssa tarkoituksena on se, että kaikilla sosiaalihuollon asiakkailta on mahdollisuus siihen, että heidän palvelutarpeensa arvioidaan ja heille nimetään omatyöntekijä. Lisäksi tarkoituksena on se, että lakiin kirjattu palvelutarpeen arviointi osittain korvaisi asiakassuunnitelmat. (Hallituksen esitys 164/2014, 1.) Omatyöntekijän nimeäminen selkeyttää palveluprosessia ja jatkotyöskentelyä asiakkaalle. Kun yhden henkilön asioita hoitaa omatyöntekijä, asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen helpottuu eikä palvelu pirstaloidu useammalle työntekijälle.

Palvelutarpeen arviointia ei katsota itsenäiseksi sosiaalipalveluksi vaan se on sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvä tehtävä. Palvelutarpeen arvioinnissa tarkastellaan, onko henkilöllä tarvetta SosHL:n 11. §:n mukaisia tuentarpeita. Mikäli henkilöllä ilmenee 11. §:n mukaisia tuentarpeita, tulee hänelle oikeus sosiaalipalveluun. (Araneva 2016, 81–82.) SosHL:n (1301/20144) 36. §:ssä palvelutarpeen arviointi määritetään seuraavasti:

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

Kun sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä on tullut tieto kunnan sosiaalihuoltoon, on arvioitava välittömästi henkilön kiireellisen avun tarve. Kiireellisissä tapauksissa avun tarve on arvioitava siitä huolimatta, onko asiakas kunnan asukas vai ei, koska perusteeksi kiireellisen avun tarpeen arviointiin riittää kunnassa oleskelu. Tällaisessa tapauksessa voidaan puhua sosiaalisen avun tarpeen arvioinnista. Tilanteet voivat olla saman kaltaisia kuin sosiaalipäivystyksessä. Kiireellisen avun tarpeen arvioinnissa SosHL kohtaa perustuslain 19. §:n 1. momentin, jossa turvataan jokaisen oikeus välittömään huolenpitoon ja toimeentuloon. (STM 2016, 76–77; Perustuslaki 731/1999.)

Lähtökohtaisesti asiakkaalla on *oikeus* saada palvelutarpeensa arvioiduksi. Palvelutarpeen arviointi voidaan joissakin tapauksissa jättää tekemättä, mikäli se on ilmeisen tarpeetonta. Se voi olla tarpeetonta silloin, kun palvelun tarve on jo hieman aiemmin tarkasteltu ja tilanteessa ei ole selkeää muutosta, vastaavanlainen arvio asiakkaan tilanteesta on jo tehty tai tarve on selkeästi vain tilapäistä. Joisakin tapauksissa laajempien palveluiden tarve saattaa kuitenkin ilmetä yksittäisen palvelun tarpeen pyytämisen kautta. (STM 2016, 77–78.) Aranevan (2016, 82) mukaan ilmeisen tarpeeton ehto on tulkittava suppeasti, koska henkilöllä on vahva oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi. On siis perusteltua tehdä palvelutarpeen arviointi, vaikka työntekijä saattaisikin epäroidä sen tarpeellisuutta. Epärointiä saattaa tuottaa esimerkiksi se, että yhteydenotossa pyydetään vain yhtä palvelua tai tukitoimea. Laajamittainen asiakkaan elämäntilanteen tarkastelu saattaa nostaa esille asioita, joihin palveluja kaivataan.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arki-

päivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos:

1) henkilö on yli 75-vuotias;

2) henkilö saa vammaisuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. (Sosiaalihuoltolaki, 36. §).

Viivytyksettömyyttä tulee peilata asiakkaan tarpeisiin, jolloin työntekijän oma kokemus ja arvio nousevat keskiöön. Asiakas osallistuu omalta osaltaan viivytyksettömän käsittelyn toteutumiseen siten, että hän toimittaa asian käsittelemiseen vaaditut tiedot ja tositteet hyvissä ajoin. Asiakkaalle on kuitenkin kerrottava selkeästi, että hänen asiansa käsittely ei etene ilman häneltä pyydettyjä tietoja. Pykälässä on kirjattu kuitenkin tarkat aikarajat erityisryhmien kohdalla. (STM 2016, 78–79.)

Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Ikääntyneen väestön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulaissa säädetään. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa. (Sosiaalihuoltolaki 36. §).

Palvelutarpeen arviointi on laaja-alainen, joten asiakkaan elämäntilanne tulee kartoitettua kattavasti. Tämä edesauttaa varhaista puuttumista ja varhaista tukemista, joka osaltaan vähentää erityispalvelujen myöhempää tarvetta. Asiakkaan elämäntilanne sanelee sen, miten palvelutarpeen arviointi tulee tehdä. Sosiaalihuollon ammattilaiset ovat avainasemassa, kun tunnistetaan asiakkaan palvelujen tarvetta sekä sitä, missä muodossa palvelutarpeen arviointi on tehtävä. Palvelutarpeen arviointi ei siis ole sisällöltään sellainen, joka täytyisi tehdä jokaiselle asiakkaalle juuri samalla tavalla. Työntekijällä on vastuu siitä, että palvelutarpeen arviointia tehtäessä käytettävissä on riittävästi asiantunte-
musta. Mikäli palvelutarpeen arvioinnissa ilmenee, että henkilön tilanne edellyttää muiden viranomaisten tukitoimia tai palveluja, näillä viranomaisilla on velvollisuus osallistua henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Muiden viranomaisten aiemmin tekemään arviointia asiakkaasta voi myös hyödyntää palvelutarpeen arvioinnissa. (STM 2016, 77–78, 80.)

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus, ellei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhaltijalla on oltava mainitun lain 3 §:n mukainen sosiaalivyöntekijän kelpoisuus. (Sosiaalihuoltolaki 36. §).

Palvelutarpeen arviointi on keskeinen tehtävä sosiaalihuollossa, ja sen vuoksi palvelutarpeen arviointi tulee suorittaa virkasuhteisen sosiaalihuollon ammattihenkilön toimesta. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla tämän ammattihenkilön on oltava sosiaalityöntekijä. (STM 2016, 77.) Erityistä tukea tarvitseväksi henkilöksi katsotaan sellainen henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada palveluita, joita hän tarvitsee. Vaikeus voi muodostua useamman tukimuodon tarpeen, päihdeongelman tai psyykkisen tai kognitiivisen vamman tai sairauden kautta. Erityistä tukea tarvitseva lapsi määräytyy edellä mainittujen kriteerien kautta tai silloin, kun hänen kasvuolonsa eivät turvaa terveyttä tai kehitystä tai vaarantavat sen. Myös lapsen oma käytös voi vaarantaa hänen terveyttään ja kehitystään. (STM s. a.)

4.1 Palvelutarpeen arvioinnin sisältö

SosHL:n pykälässä 37 määritetään palvelutarpeen arvioinnin sisältö. Sen mukaan on arvioitava, onko tuen tarve tilapäistä, toistuvaa vai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arvioinnin täytyy sisältää:

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;*
- 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä;*
- 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä;*
- 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvon 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).*

Palvelutarpeen arviointi on siis määritelty melko tarkasti SosHL:ssa. Aiempaan SosHL:iin verrattuna palvelutarpeen arvioinnissa on otettu iso askel eteenpäin, koska nyt se ei koske vain kiireellisiä tapauksia tai hyvin tarkasti rajattua joukkoa. Kun asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arviointi jo asiakkuuden alkuvaiheessa, sillä on suuri merkitys esimerkiksi asiakkuuden kestoa ajatellen. Palvelutarpeen arvioinnissa nousee esille tarvittavat palvelut ja/tai tukitoimet, jolloin asiakkaan ohjautuminen oikeiden palveluiden piiriin nopeutuu. (Hallituksen esitys 164/2014.) Tämä palvelee lain tarkoitusta lyhemmistä asiakkuuspoluista ja asiakaslähtöisyydestä.

Palvelutarpeen arvioinnissa on oltava niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkemys tilanteesta. Ainoastaan sellaisissa tapauksissa, joissa asiakas on ilmeisen haluton tai kykenemätön osallistumaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen, asiakkaan näkemys voidaan jättää kirjaamatta. (STM 2016, 83.) On hyvä, että laissa edellytetään asiakkaan oman näkemyksen kirjaamista, koska asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja myös hänen näkemyksensä tilanteesta on otettava huomioon. Asiakas saa tätä kautta myös tunteen, että hän osallistuu omien asioidensa hoitoon ja hänen näkemystään kunnioitetaan prosessin aikana. Voidaan puhua osalisuuden toteutumisesta, kun asiakas otetaan kiinteästi mukaan prosessiin.

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakassuunnitelmalla, mikäli sen laatimista ei katsota ilmeisen tarpeettomaksi. Tarpeeton se voi olla esimerkiksi silloin, jos palvelutarpeen arviointi katsotaan riittäväksi. Myös asiakassuunnitelmaan on kirjattava asiakkaan ja ammatilaisen arvio asiakkaan tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä. Asiakassuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Tällöin on mahdollista päivittää tai tarkentaa tehtyä arviointia ja kiinnittää

huomiota asioihin, jotka kaipaavat lähempää tarkastelua. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §; STM 2016, 84–85.)

Parhaassa tapauksessa palvelutarpeen arviointi on useamman ammattiryhmän edustajan toteuttama tiimityötä. Tähän tiimityöhön osallistuu myös asiakas sekä mahdollisesti hänen läheisensä. Silloin kun tiedot välittyvät katkeamattomasti eri ammattiryhmien välillä, asiakkaalle voidaan räätälöidä juuri hänen tarpeitaan vastaava palvelupolku. (Kelo, Launiemi, Takaluoma ja Tiittanen 2015, 77–78.)

4.2 Moniammatillinen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa

Sosiaalihuollon viranomaisen täytyy huolehtia siitä, että palvelutarpeen arviointia tehdessä hänellä on käytettävissä asiakkaan tilanne huomioon ottaen riittävästi osaamista ja asiantuntemusta. Käytännössä tämä tarkoittaa muiden ammattialojen osallistamista palvelutarpeen arvioinnin prosessiin, joka tuo mukanaan moniammatillisen yhteistyön. Yleisesti voi todeta, että verkostotyöskentely on osa sosiaalihuollon perustyötä, joten perusteet moniammatilliselle työskentelylle ovat olemassa jo työn lähtökohdissa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 41 §; STM 2016, 90.) On aina työntekijän harkinnan varassa minkä ammattialojen edustajia hän pyytää työskentelyyn. Työntekijän kokemuksen myötä syntyy näkemys siitä, mitä tahoja palvelutarpeen arviointiin kannattaa kutsua mukaan.

Sosiaalihuollon viranomaisen on tiedostettava, että riittävän tiedon ja asiantuntemuksen varmistaminen palvelutarpeen arvioinnissa vaatii joissakin tapauksissa muiden ammattialojen edustajien ottamista mukaan työskentelyyn. Jokaisen asiakkaan tilanne tulee arvioida yksilöllisistä lähtökohdista, joten jokainen palvelutarpeen arviointi on erilainen. Usein asiakkaan tilanne on monimuotoinen ja vaikeaselkoinen, jolloin toisen tai toisten ammattiryhmien asiantuntemus palvelutarpeen arvioimiseksi on tarpeen. Mikäli asiakkaan tilanne vaatii muita ammattiryhmiä osallistumaan, sosiaalihuollon viranhaltija esittää pyynnön osallistua palvelutarpeen arviointiin. Pynnön tullessa toisen ammattiryhmän edustaja on velvollinen osallistumaan palvelutarpeen arviointiin. (STM 2016, 90.)

Teija Ahokas (2015, 41–42) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan aikuissosiaalityön kehittämistä Uudessakaupungissa. Tutkielmassa on otettu huomioon uusi SosHL, ja siinä pohditaan tutkimusaineiston pohjalta asiakasohjautuvuutta. Lisäksi titkitaan sitä, miten saadaan yhteistyökumppanit osallistumaan palvelutarpeen arviointiin. Päätelmänä oli se, että on tärkeää informoida yhteistyökumppaneita, jotta heillä olisi tietoa siitä, miten sosiaalitoimen yhteydenottoon ja palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen liittyvään osallistumispyyntöön tulisi suhtautua. Moniammatillisen yhteistyön sujuminen palvelutarpeen arvioinneissa vaatii siis hyvää tiedottamista sosiaalihuollon puolelta mahdollisten yhteistyökumppaneiden suuntaan.

Kaisa Parkkisen (2015, 49) pro gradu -tutkielmassa kiinnitettiin huomiota siihen, että uuden SosHL:n myötä sosiaalityöntekijöille avautuu suurempi harkintavalta. Tämä harkintavalta koskee myös muita ammattialoja ja moniammatillista työtä juuri palvelutarpeen arvioinneissa. Sosiaalityöntekijällä on

harkintavaltaa muiden ammattilojen edustajien tarjoamia palveluja kohtaan silloin, kun hän harkitsee keitä pyytäisi mukaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Tässä opinnäytetyössä ei käsitetä palvelutarpeen arviointia suoritettavan vain sosiaalityöntekijävetoisesti. Sosiaalityöntekijän voi ajatella laajemmin sosiaalihuollon viranomaiseksi, koska myös sosiaaliohjaajat ja palveluohjaajat tekevät työssään palvelutarpeen arviointeja.

Tässä opinnäytetyössä palvelutarpeen arviointi ymmärretään laaja-alaisena asiakkaan elämäntilanteen tarkastelun välineenä. Palvelutarpeen arviointi tulee ottaa sosiaalihuollossa osaksi perustyötä sekä osallistaa siihen myös muita ammattialoja. Palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen kynnyksestä ei tule nostaa liian korkealle, koska asiakkaalla on vahva oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi.

5 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Moniammatillisen yhteistyön käsitettä on alettu käyttää 1980-luvun loppupuolella ja Suomessa se on vakiintunut käyttöön 1990-luvulla. Yksinkertaisimmillaan moniammatillisen yhteistyön voidaan nähdä olevan yhteistyötä, jota käytetään monissa eri tilanteissa aina strategisesta suunnittelusta asiakkaan ongelmien selvittämiseen. Asiakslähtöisyys sekä laadukkaat ja tasapuoliset palvelut edellyttävät moniammatillista yhteistyötä sosiaaalialalla. Samalla turvataan myös asiakkaan osallisuus. (Lyhty ja Nietola 2015.)

Mitä moniammatillisuus sitten oikeastaan tarkoittaa? Mikäli käsitettä pilkotaan, voidaan yhteistyö määritellä toiminnaksi, jossa ihmisillä on yhteinen työ, ongelma tai tehtävä, ja he työskentelevät yhdessä keskustellen löytääkseen uusia näkökulmia. Sosiaaalialalla moniammatillista yhteistyötä voidaan kuvata siten, että eri alojen asiantuntijat työskentelevät yhdessä. Yhdessä työskennellessä he ottavat huomioon asiakkaan kokonaisuutena ja työskentely on asiakslähtöistä. Yhteistyö on vuorovaikutusprosessi, jossa tavoitteena on luoda yhteinen näkemys. (Isoherranen 2005, 13–14.)

Malcolm Paynen (2000, 9) määritelmän mukaan sana ”moni” viittaa yksinkertaistetusti siihen, että eri ammattiryhmät työskentelevät yhdessä. Tämä määritelmä ei kuitenkaan yksistään riitä määrittämään moniammatillisuuden eri vivahteita. Ihmiset, ammattilaiset, voivat työskennellä yhdessä, mutta se ei tee työskentelystä vielä moniammatillista. Moniammatillinen yhteistyö sisältää monia eri elementtejä, joiden yhteensovittaminen ei aina ole yksinkertaista. Eräs yhteensovittamisen ongelma voi olla eri ammattiryhmien, professioiden, omat käsitteet ja kieli, jolla puhutaan. Muiden ammattiryhmien edustajat eivät välttämättä ymmärrä toisen profession kieltä, ja tällöin yhteistyö ja yhteisen päämäärän eteen työskentely vaarantuu ja asiat käsitetään eri tavalla. Myös eri ammattilaisten erilaiset tiede- ja tietoperustat vaikuttavat yhteisymmärryksen syntyyn. Edellä mainittujen lisäksi vaikutuksensa tuovat iän, kokemuksen ja peroonan mukanaan tuomat vivahteet. (Nykänen 2013, 149.)

Eräs moniammatillisen yhteistyön tonnistumisen tausta on toimiva vuorovaikutus. Eri ammattiryhmien edustajat työskentelevät asiakkaidensa asioissa rajapinnoilla. Tällaisessa rajapintatyöskentelyssä on työskenneltävä vuorovaikutustietoisesti sekä kehitettävä omaa osaamistaan vuorovaikutustietoisuutta kohti. Parhaassa tapauksessa osallistujat tunnistavat vuorovaikutustietoisuuden, kenelläkään ei ole enempää valtaa toisiin nähden tai kukaan ei koe omaavansa kotikenttätietoa käsiteltävään asiaan tai asiakkaaseen nähden. Jokainen moniammatillisen työryhmän jäsen on samanarvoinen ja jokaisen antama panos auttaa yhteisen päämäärän tavoittamisessa. Tällaisessa vuorovaikutustietoisessa työotteessa puhutaan dialogisuudesta, kun kenelläkään osallistujalla ei ole arvokkaampaa tietoa tai näkökulmaa. (Nykänen, 2013, 147–149.)

Ei siis ihme, että moniammatillinen yhteistyö on haasteellisempaa kuin voisi aluksi ajatella. Helposti sortuu ajatukseen, että ammattilaiset vain toimivat yhdessä ja saavuttavat yhdessä toimien päämääränsä. Isoherrasen (2005, 14; 2008, 35) mukaan moniammatillinen yhteistyö vaatii osallistujiltaan aina asiakslähtöisyyttä, tiedon ja näkökulmien kokoamisen mahdollisuutta, vuorovaikutustaitoja,

roolien rajojen muutoksia sekä yhteyksiä verkostoihin. Nämä edellä olevat ovat niin sanotun sateenvarjon luovia näkökulmia, jonka alle asiakkaan polku muodostuu.

Payne (2000, 41) listaa moniammatillisen yhteistyön kuusi tarkoitusta. Ne ovat

- taitojen yhteen tuominen
- informaation jakaminen
- huolenpidon jatkuvuuden saavuttaminen
- vastuiden ja velvollisuuksien tasaaminen ja jakaminen
- suunnitteluresurssien koordinointi
- koordinointi tuottaa resursseja ammattilaisille ja tästä seuraa myös hyötyä palvelun käyttäjille.

Tässä listauksessa itsestään selvää on taitojen yhteen tuominen ja informaation jakaminen. Nämä lienevät minimivaatimukset moniammatillisessa yhteistyössä. Huolenpidon jatkuvuuden saavuttaminen on mielenkiintoinen näkökulma, jota ei tule heti ajatelleeksi moniammatillisessa yhteistyössä. Kun asiaa ajattelee tarkemmin, on tämä tarkoitus kuitenkin selkeästi hyvin keskeinen osa työtä; moniammatillisen työn tarkoitus ei saa olla vain akuutin tilanteen ratkaiseminen, mikäli halutaan saada aikaan kestäviä ratkaisuja. Moniammatillisen työryhmän aloittaessa on tärkeää jakaa vastuut ja velvollisuudet siten, että kaikki hyväksyvät ne. Tällöin työskentely sujuvoituu, kun jokaisella on oma rooli selvillä. Kaikessa työskentelyssä hyvä suunnittelu ja yhteensovittaminen ovat kaiken taustalla. Ilman hyvää pohjatyötä ei voida odottaa kestävästä lopputulosta, joten siihen kannattaa käyttää aikaa ja resursseja. Viimeisimpänä Paynen (2000) listauksessa oleva kohta voidaan nähdä siten, että ammattilaisten saama ja kokema hyöty siirtyy suoraan palvelujen käyttäjien hyödyksi. Mikäli moniammatillinen työskentely ei ole ollut toimivaa ja ammattilaisten käytössä olevat resurssit ovat olleet puuttelliset tai huonosti valmistellut, eivät palvelujen käyttäjät tai toimenpiteiden kohteena olevat ihmisetkään hyödy moniammatillisesta työskentelystä.

5.1 Dialogisuus moniammatillisessa yhteistyössä

Vuorovaikutuksesta puhuttaessa on muistettava dialogisuus. Dialogisuus on prosessi, jossa jokaisella on jotakin annettavaa ja myös vastaavasti otettavaa. Tässä vuorovaikutuksellisessa prosessissa keskiössä ovat kumppanuus ja tasa-arvo ilman vallankäyttöä. Dialogisessa keskustelussa unohdetaan oikean ja väärän etsiminen ja ollaan avoinna vastauksille – muillekin kuin vain omille. Dialogisuudesta joudutaan sivuraiteille silloin, kun joku osapuolista alkaa kertoa omaa asiaansa ainoana oikeana totuutena. Tällöin on lipsuttu monologin puolelle. (Suominen ja Tuominen 2007, 79–80.) Lyhty ja Nietola (2015, 142) ovat sitä mieltä, että toimiva ja aito moniammatillinen yhteistyö pohjautuu dialogisuuteen. Lyhty ja Nietola (2015, 143–144) käyttävät dialogisen moniammatillisuuden käsitettä, jonka mukaan tasavertaisessa dialogissa rakennetaan uutta ja yhteistä tietoa sekä saadaan aikaiseksi uusia innovaatioita. Myös yhteisen ymmärryksen aikaan saaminen käsiteltävästä asiasta on tavoitteena. Vaikka eri ammattiryhmien edustajat olisivatkin eri mieltä, se ei haittaa yhteistyötä tai yhteisen päämäärän saavuttamista. Jotta osallistujat uskaltavat olla eri mieltä, se vaatii heiltä

muiden asiantuntijuuden kunnioittamista. Voi myös ajatella, että ilman eri mieltä olemista ei ole kehitystä. Mikäli kaikki ovat aina samaa mieltä, ei uusia näkökulmia pääse syntymään ja kehitys pysähtyy.

Dialogisuudesta voidaan johtaa vertaisuuden käsite, koska dialogisuus painottaa tasa-arvoa ja kumppanuutta. Karjalainen, Heikkinen, Huttunen ja Saarnivaara (2006) tarkastelevat vertaisuuden käsitettä mentorin ja mentoroitavan välisessä dialogissa. Ajatus on johdettavissa myös moniammatilliseen yhteistyöhön, koska dialogisuus on siinä tärkeässä roolissa. Vertaisuudessa hyväksytään eri toimijoiden erilaiset lähtökohdat ja varmistetaan, että merkitykset ja tulkinnat rakennetaan yhdessä toisten kanssa. Vertaisuudella on kolme eri tasoa: eksistentiaalinen vertaisuus, episteeminen vertaisuus ja juridis-eettinen vertaisuus. Eksistentiaalisessa vertaisuudessa pohjataan kaikkien ihmisten välisten suhteiden tasavertaisuuteen, koska jokainen yksilö on arvokas. Episteemisessä vertaisuudessa kaikilla toimijoilla on omat tiedot, taidot ja käsitteet, mutta samalla myös tiedon tarpeita. Juridis-eettisessä vertaisuudessa jokaisella toimijalla on omat lailliset ja eettiset vastuunsa. (Karjalainen ym.2006.)

5.2 Haasteita moniammatillisessa yhteistyössä

Lyhty ja Nietola (2015, 142) esittävät, että koulutuksessa ei panosteta riittävästi moniammatillisen yhteistyön osaamiseen ja kehittymiseen. Heidän näkemyksensä mukaan moniammatillisen yhteistyön taidon on katsottu kasvavan ammatillisen osaamisen kehittymisen mukana. Usein muiden kanssa työskentely osoittautuu kuitenkin haastavammaksi kuin yksin työskentely, vaikka perusoletuksena tuntuu olevan, että yhteisöllinen työskentely sujuu kaikilta. Yleensä ongelmia koetaan silloin, kun yhteisöllinen työote ei luonnistukaan vaan se koetaan raskaana. Hankaluudeksi voi myös muodostua käsiteltävän ongelman määrittäminen ja etenkin se, kenellä on pätevyys ongelman määrittämiseen. Kun toimijoita on monta ja he ovat eri aloilta, ei yhteistä ongelmaa ehkä voidakaan määrittää. (Lyhty ja Nietola 2015, 147.)

Myös Isoherranen (2012, 146) pitää moniammatillisuuden kehittymisen jarruna koulutuksen puutetta. Perus- ja täydennyskoulutuksissa puuttuvat tarvittavien valmiuksien luominen moniammatillista yhteistyötä varten. Myös motivaatio yhteistyötaitojen oppimiseen jää puutteelliseksi, jos toimijalla ei ole ymmärrystä ja osaamista muun muassa reflektiiviseen ajatteluun, tiimityön merkitykseen sekä kykyyn nähdä asiat monesta eri näkökulmasta. Etenkin sosiaalialalla reflektion merkitys korostuu. Reflektion ansiosta työntekijällä on kyky tarvittaessa muuttaa ja kehittää toimintatapojaan ja tätä kautta kehittyä. Omien mielipiteiden ja näkemysten esille tuominen ei pelkästään riitä vaan työntekijällä tulee olla myös kyky kuunnella toisten ryhmän jäsenten mielipiteitä ja tätä kautta päästä tekemään yhteisiä ratkaisuja. (Lyhty ja Nietola 2015, 148.)

Haasteeksi voi muodostua muiden ammattiryhmien kanssa rajapinnoilla työskentely. On osattava arvostaa ja ymmärtää erilaisuutta. Tämän lisäksi oma ammattitaito tulee yhdistää muiden osaamiseen. Oman osaamisalueen parissa työskentely ja siihen syvästi perehtyminen voivat luoda harhalluolon siitä, että muutkin näkevät asiat samalla tavalla. Vaarana on se, että omasta näkökulmasta

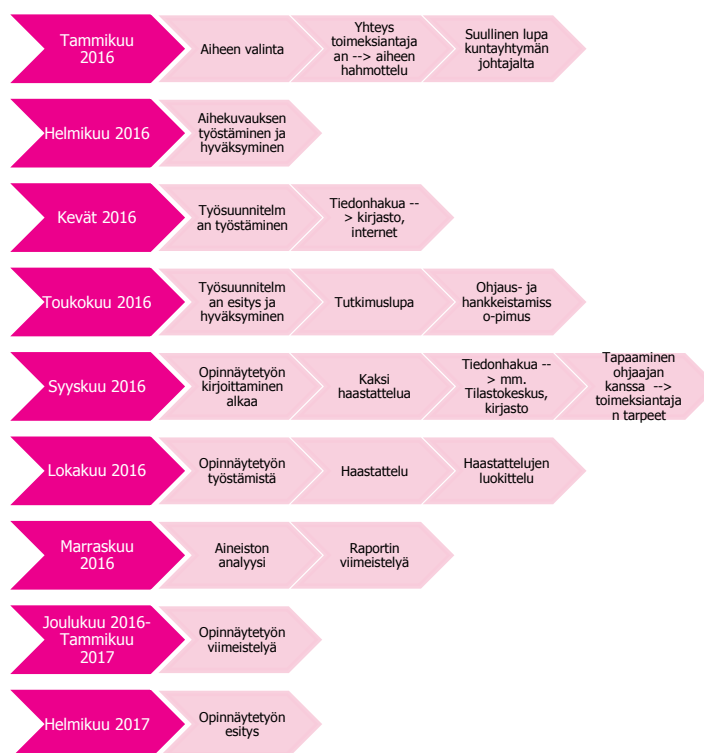
ja tavasta työskennellä muodostuu työntekijän mielestä ainoa oikea ja työntekijä ei osaa tuoda oman ammattiryhmänsä tieto- ja taitopohjaa mukanaan muunlaisessa ryhmässä työskentelyyn. Tulisikin keskittyä roolien väliseen työskentelyyn sen sijaan, että etsittäisiin raja-aitojen ylittämistä toisen osaamisalueille. (Roos ja Mönkkönen 2015, 67; Payne 2000, 9.)

Tässä opinnäytetyössä moniammatillisuus ymmärretään Nykäsen (2013) määritelmien mukaisesti. Rajapintatyöskentely luo haasteita vuorovaikutukseen, koska moniammatillisen työryhmän jäsenet näkevät asiat helposti vain oman professionsa näkökulmasta. Hyvin toteutuvassa moniammatillisessa työskentelyssä dialogisuus ja vuorovaikutus ovat keskiössä eikä kenelläkään ole toista parempaa tietoa.

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa PPKY Selänteen palvelutarpeen arvioinnin nykytilasta ja siinä mahdollisesti olevista kehittämistarpeista. Tutkimuskysymysten avulla keräsin tietoa, jonka perusteella kartoitin palvelutarpeen arvioinnin nykytilaa sekä mahdollisia kehittämistarpeita. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

- Mikä on PPKY Selänteen palvelutarpeen arvioinnin nykytila?
 - Ketkä palvelutarpeen arviointia toteuttavat?
 - Missä toimipisteissä palvelutarpeen arviointia toteutetaan?
- Kuinka eri toimijatahot näkevät palvelutarpeen arvioinnin prosessin?
 - Tiedetäänkö osallistumisvelvollisuudesta palvelutarpeen arviointiin?
 - Tiedetäänkö sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä tehtävästä ilmoitusvelvollisuudesta?
- Millaisia tiedontarpeita PPKY Selänteen henkilöstöllä on palvelutarpeen arviointia koskien?
 - Millä toimijatahoilla on eniten tiedontarpeita?



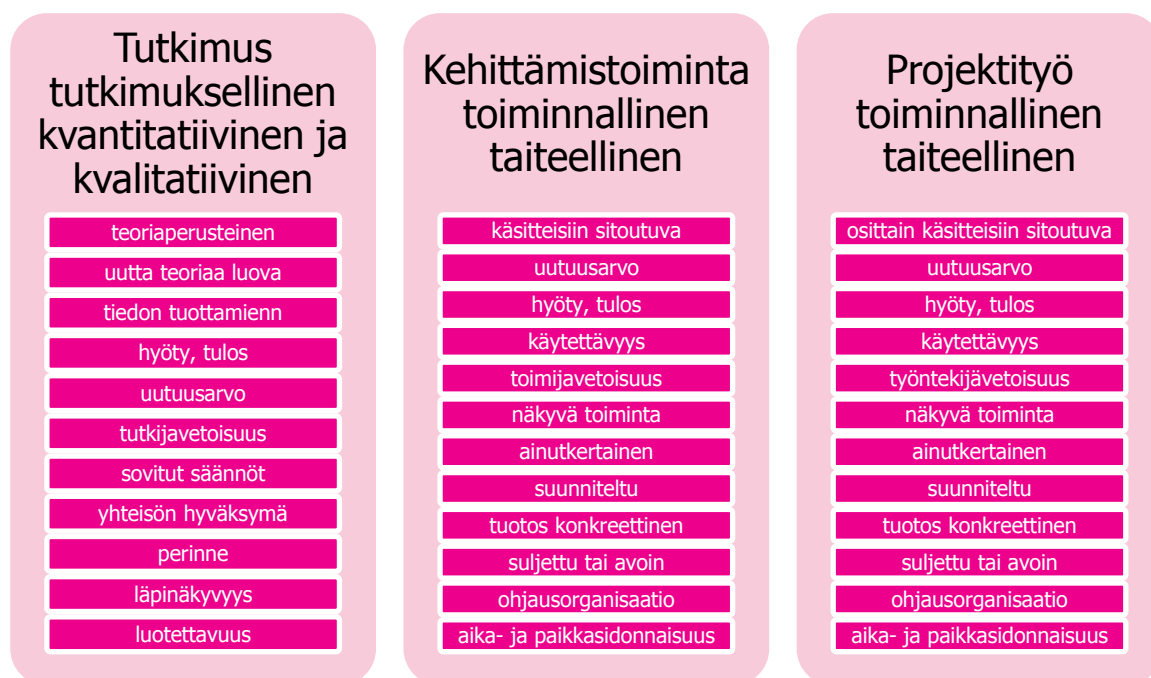
KUVIO 3. Opinnäytetyöprosessin eteneminen

Opinnäytetyöprosessi on kuvattu kuviossa 3. Työ alkoi tammikuussa 2016 Opinnäytetyön suunnittelu-opintojaksolla. Helmikuussa valmistui opinnäytetyön aihekuvaus ja kevään 2016 aikana työstin työsuunnitelmaa. Tässä työskentelyvaiheessa hain tietoa aiheesta ja hahmottelin tulevan opinnäytetyön toteutustapaa. Toteutuksen hahmottaminen osoittautui haasteelliseksi ja työsuunnitelma muotoutui melko väljäksi. Haastetta loi se seikka, että uuden SoshL:n mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista ei ollut saatavilla tutkimustietoa. Minulla ei ollut käytettävissäni aiempien tutkimusten suuntaviivoja, joten jouduin hahmottelemaan työsuunnitelmaa hataralta pohjalta.

Työsuunnitelman esitys oli toukokuussa. Työsuunnitelman hyväksymisen jälkeen pystyin hakemaan tutkimusluvan sekä solmin ohjaus- ja hankkeistamissopimuksen toimeksiantajan kanssa. Kesän 2016 ajan opinnäytetyö lepäsi taustalla ilman toimenpiteitä. Työ jatkui jälleen syyskuussa, kun aloitin kirjoittamisen sekä tein kaksi teemahaastattelua. Teemahaastattelut toteutin tutkimuskysymysten pohjalta, jolloin sain kartoitettua mahdolliset kehittämistarpeet. Tapasin myös opinnäytetyön ohjaajan ja kartoitin häneltä toimeksiantajan tarpeita opinnäytetyötäni ajatellen. Lokakuussa oli kolmannen teemahaastattelun vuoro. Tämän jälkeen tein päätöksen, että haastatteluaineistoa on tarpeeksi työn laajuus sekä esille nousseet havainnot huomioon ottaen. Marraskuussa työstin opinnäytetyön tekstiä sekä analysoin haastatteluaineiston. Joulukuussa 2016 ja tammikuussa 2017 tein opinnäytetyöhön korjauksia.

6.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Opinnäytetyö on kehittämistutkimus. Kehittämistehtävällä ja tutkimuksella on eroja, ja tutkimuksen tulee aina noudattaa oman tieteenalansa sääntöjä ja vaatimuksia, ja sen vuoksi se tulee erottaa tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta. Tutkimus nojaa teoriaan ja luo uutta tietoa. Opinnäytetyöhön sisältyy myös tiedonkeruuta ja uuden tiedon luomista, joten se täyttää siltä osin tutkimuksen tunnusmerkkejä. (Salonen 2013, 13.) Salonen (2013) onkin eritellyt tutkimuksen, kehittämistoiminnan ja projektityön eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä (kuvio 4).

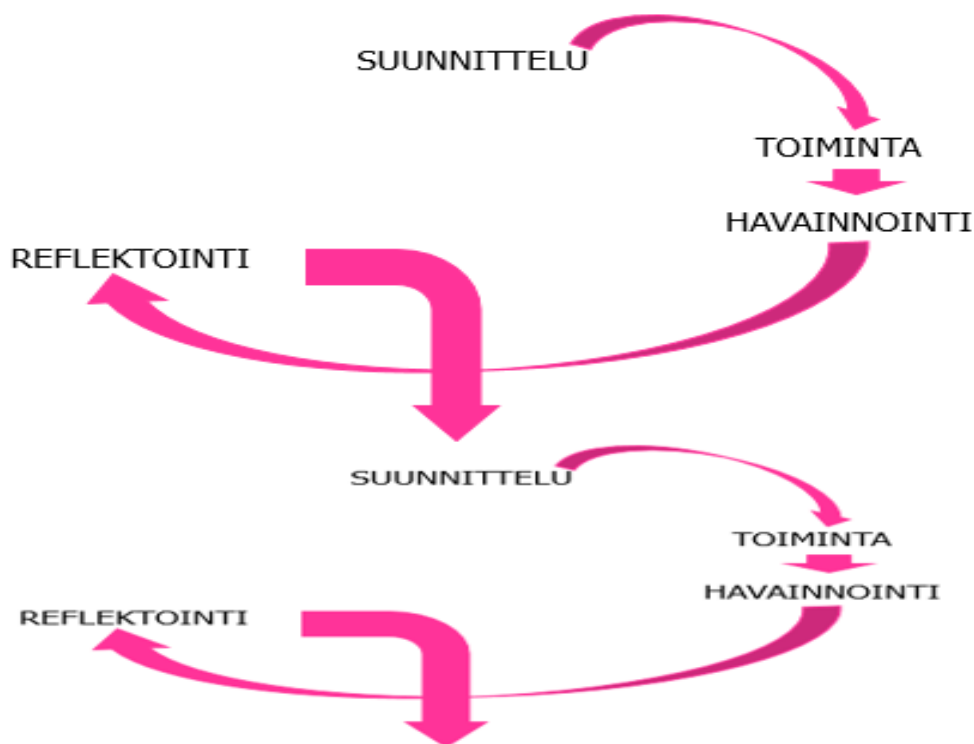


KUVIO 4. Tutkimuksen, kehittämistoiminnan ja projektityön tunnuspiirteitä (Salonen 2013, 13.)

Tarkasteltaessa Salosen (2013) jaottelua, voi huomata, että opinnäytetyössäni yhdistyy tutkimuksen, kehittämistoiminnan ja projektityöskentelyn tunnuspiirteitä. Opinnäytetyöni ei ole puhtaasti kvalitatiivinen tai kvantitatiivinen. Molemmat edellä mainitut tutkimusmenetelmät ovat toteavia, eli niissä tehdään tutkimus, jonka lopputulos todetaan tuloksena. Tutkimus jää tuolloin tähän vaiheeseen. Kehittämistutkimuksessa tavoitteena on muutos ja kehittäminen, jolloin lopputulokseksi ei riitä pelkkä toteaminen ja pysähtyminen siihen. Kehittämistutkimuksessa tavoitteena on saada aikaan

käytännössä toimiva ratkaisu. Haasteena voi olla se, että kehittämistutkimuksessa parannellaan vain asioita, jolloin se on kehittämistyötä. Jotta opinnäytetyö olisi kehittämistutkimusta, täytyisi se myös testata käytännössä. (Kananen 2012, 37–38, 42–43.) Tämän opinnäytetyön liitteenä olevaa prosessikuvausta (liite 3) ei ole testattu käytännössä. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla kyseisen prosessikuvausten testaaminen käytännön työssä sekä sen raportoiminen.

Salonen (2013, 14) esittelee spiraalimallin (kuva 1), jossa kehittämistoiminnassa otetaan huomioon inhimilliset, kulttuuriset ja sosiaaliset piirteet. Tämän mallin mukaan toiminnassa tapahtuu arviointia ja aika-ajoin pysähtymistä. Myös paluu taaksepäin on mahdollista ja se antaa tilaisuuden uudelleen-suuntaamisen ja suunnitelman tarkentamisen. Opinnäytetyön kirjoittamisprosessin alussa keräämäni tiedon perusteella pystyin suuntaamaan toimintaani ja tarvittaessa palaamaan taaksepäin ja pyytämään lisätietoja. Kartoitin muun muassa ketkä viranhaltijat tekevät palvelutarpeen arviointeja ja keskityin sen tiedon pohjalta haastattelemaan tiettyjä henkilöitä. Spiraalimallin hyödyntäminen loi tiettyä vapautta opinnäytetyön tekemiselle. Työn eteneminen ei ollut niin sidottu alkuperäiseen suunnitelmaan, kuin esimerkiksi puhtaasti tutkimuksellisessa työssä olisi ollut. Vapaus toi mukanaan myös haasteita, koska tarkkaa suunnitelmaa ei ollut olemassa. On helpompaa nojata valmiiseen suunnitelmaan, jota toteuttaa, kuin arvioida lähes koko ajan toiminnan uudelleen suuntaamisen tarvetta. Tällainen työskentelymenetelmä oli kuitenkin oikea tässä opinnäytetyössä, koska aiheesta on saatavilla rajallisesti kirjallisuutta sen uutuuden vuoksi. Lisäksi toimeksiantajan puolelta tulevat tarpeet tarkentuivat vasta työn aloittamisen jälkeen.



KUVA 1. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Salonen 2013, 16.)

Spiraalimallissa reflektiivisyys, arviointi ja vuorovaikutus ovat keskeisiä käsitteitä. Alun suunnittelu tähtää toimintaan ja toiminnan pohjalta havainnoidaan, mitä on saatu aikaiseksi. Havainnoinnin jälkeen on reflektion aika, josta saa suuntaa uudelleen suunnittelulle. (Salonen 2013, 15–16.)

6.2 Aineiston keruumenetelmä

Käytin opinnäytetyössä kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä haastatteluissa ja aineiston analyysissa. Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja haastateltaviksi valikoitui henkilöitä jotka joko tekevät itse palvelutarpeen arviointeja tai ovat palvelutarpeen arviointien kanssa tekemisissä. Haastattelemani ihmisten joukko oli pieni, joten heidän yksityisyytensä varjelemiseksi en voi tarkentaa esimerkiksi heidän toimenkuviaan. Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä viisi ja haastattelukertoja kolme. Kahdella haastattelukerralla haastattelutilanteessa oli kaksi henkilöä haastateltavana ja yhdellä haastattelukerralla yksi haastateltava.

Haastattelemani ihmiset olivat ennalta tarkoin valittuja, jotta sain heiltä tarvitsemani tiedot. Sain heiltä myös sellaista tietoa, jonka avulla pystyin suuntaamaan työtäni uudelleen tarpeen vaatiessa. Tämäkin on osa kvalitatiivista tutkimusta, koska tutkimussuunnitelma, tai tässä tapauksessa työsuunnitelma, muotoutuu työn edetessä uuden informaation myötä. Haastattelu on hyvä keino saada haastateltavan oma ääni kuuluville. Haastattelutilannetta voi viedä tarvitsemaansa suuntaan toisin kuin lomakekyselyllä. Haastattelussa keskustelua voi ohjata lopputuloksen kannalta oleellisen informaation suuntaan ja kysyä tarkentavia kysymyksiä keskustelun edetessä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajaavaara 2007, 160.)

Haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua. Teemahaastattelu on yleisesti käytetty haastattelumenetelmä kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Tyypillistä tälle haastattelumuodolle on se, että siinä ei ole kysymyksille tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.) Teemahaastattelun idea palveli parhaiten opinnäytetyöhön vaadittavaa tiedonkeruuta, koska en voinut ennalta määrittää haastattelun kysymyksiä kovin tarkasti. Haastattelun aihepiiri muotoutui tutkimuskysymysten mukaisesti. Mikäli olisin määritellyt kysymykset tarkasti esimerkiksi strukturoidun haastattelun mukaisesti, olisi haastattelussa saattanut jäädä jotakin oleellista informaatiota saamatta. Teemahaastattelun käyttöä puolsi myös se seikka, että alkuvaiheessa opinnäytetyön suunta haki vielä muotoaan. Teemahaastatteluihin mukaan ottamani kysymyslista (liite 4) ei ollut kovin pitkä, koska se koostui työsuunnitelmavaiheessa määritellyistä tutkimuskysymyksistä. Kysymykset edustivat aihealueita, joita halusin kartoittaa haastatteluissa sekä mahdollistivat lisäkysymysten esittämisen.

Suunnittelin osallistuvani moniammatillisten ryhmien kokouksiin, joissa palvelutarpeen arvioinnin prosessia ja mahdollisia toimijoiden tiedontarpeita arvioitaisiin. Työsuunnitelmaa tehdessä ei kuitenkaan ollut tiedossa onko tällaisia moniammatillisia ryhmiä olemassa. Työn edetessä kävi ilmi, että monialaista kehittämistyötä oli käynnistetty jo aikaisemmin, mutta PPKY Selänteen terveyst- ja vanhushpalvelut eriyttivät omat suunnitelmansa ja kehittivät omaa palvelutarpeen arviointia ja tiimiytämistä. Tämän kehittämistyön tuloksena perustettiin uusi kotiutustiimi, jossa työskentelee muun muassa palveluohjaaja, jonka eräs vastuualue on hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnit. Perustetun tiimin tarkoituksena on tukea kotona asumista sekä turvata oikea-aikaiset palvelut avopalveluissa oleville. (Böhme 2016). Hyvinvointipalveluissa kehittämistyö jatkuu omana toimintana loppuvuodesta 2016

alkaen. Edellä mainitut seikat huomioiden tein päätöksen, että moniammatillisen palaverin kasaaminen vain omaa opinnäytetyötäni ajatellen olisi turhaa ja keskityin haastatteluissa esille nousseiden asioiden pohjalta työskentelyn jatkamiseen.

6.3 Aineiston analyysi

Litteroin, eli puhtaaksikirjoitin, haastattelut, jotta sain poimittua niistä tarvitsemani tiedot. Haastattelut on analysoitu induktiivista sisällönanalyysia käyttäen. Litterointeja kertyi neljätoista A4-arkkia. Haastatteluista voi tehdä päätelmiä myös kuuntelemalla haastattelua ilman litterointia. Tällainen päätelmien tekotapa toimii silloin, kun haastateltavia on ollut vähän ja haastattelut eivät ole kesänneet kauaa. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 138.) Haastateltavien henkilöiden ja haastattelujen määrä oli verrattain pieni, joten olisin voinut tehdä päätelmiä pelkän kuuntelun pohjalta. Litteroin haastattelut, jotta saan niistä kaiken oleellisen tiedon irti. Vierastin aluksi litterointia sen työläyden vuoksi. Havaitsin kuitenkin litterointien edetessä, että jo pelkästään haastattelua kuuntelemalla siitä nousee esille asioita, joihin ei osannut kiinnittää huomiota haastattelun aikana. Haastattelut on litteroitu sana sanalta, mutta litteroinneissa ei ole kiinnitetty huomiota esimerkiksi päälle puhumiseen, taukojen merkitykseen tai vastaamatta jättämisiiin. Edellä mainittuihin seikkoihin ei ollut tarvetta kiinnittää huomiota, koska en ollut tekemässä keskusteluanalyysia. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2007, 222.)

Kun haastattelut oli purettu kirjalliseen muotoon, tulostin jokaisen haastattelun paperille. Luin haastatteluja läpi ja huomasin, että kun haastattelu oli kirjallisessa muodossa, siitä oli helppo poimia oleellisia asioita. Kirjasin ylös työsuunnitelmavaiheessa määrittelemäni tutkimuskysymykset, jokaisen omalle paperilleen, ja keräsin haastattelujen litteroinneista jokaisen kysymyksen alle sopivat vastaukset ja kommentit. Vastausten teemoittelu kysymysetn alle osoittautui haastavaksi, koska halusin välttää virhetulkintoja. Tulee kuitenkin muistaa, että aineiston analyysi on aina tutkijan omaa tulkintaa, jolloin omiin havaintoihinsa on vain luotettava. Teemojen alle alkoi kertyä vastauksia, mutta jäljellä oli silti paljon haastattelumateriaalia, joka sisälsi tärkeää informaatiota. Tutkin jäljellä olevaa materiaalia ja esille nousi kaksi selkeää teemaa, joiden alle pystyin jäljellä olevista haastatteluaineistoista poimimaan vastauksia.

Teemoittelun jälkeen luin teemojen, eli tutkimuskysymysten, alla olevia haastatteluvastauksia ja –kommentteja useaan kertaan. Aluksi luin kaikkia teema-alueita vuorotellen ja sen jälkeen valitsin aina yhden teema-alueen ja keskityin vain siihen. Kun huomasin voivani yhdistää viiden teema-alueen asiat kahden teema-alueen alle, teema-alueiden määrä väheni. Jäljelle jäi kaksi teemaa: yhteistyötahot ja työn kehittäminen. Yhteen teema-alueeseen keskittyessä ja lukiessa siitä alkoi nousta ilmauksia, jotka pelkistin toiselle paperille. Pelkistetyistä ilmauksista etsin yhteenkuuluvia ilmauksia, jotka jaoin alakategorioihin. Yhdestä teema-alueesta nousi useampi alakategoria. Teema-alueen alakategoriat yhdistin yhdeksi käsitteeksi. Abstrahointien tuloksena syntyi kaksi käsitettä, jotka ovat näkyvillä abstrahointikaavioissa (liitteet 1 ja 2). Käytin siis induktiivista sisällönanalyysia teemahaastattelujen analysointiin. Induktiivinen aineiston analysointi tarkoittaa sitä, että analysointi tapahtuu aineistosta lähtien, jolloin aineistosta lopulta muodostuu käsitteitä. (Kyngäs ja Vanhanen 1999, 5-7.)

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

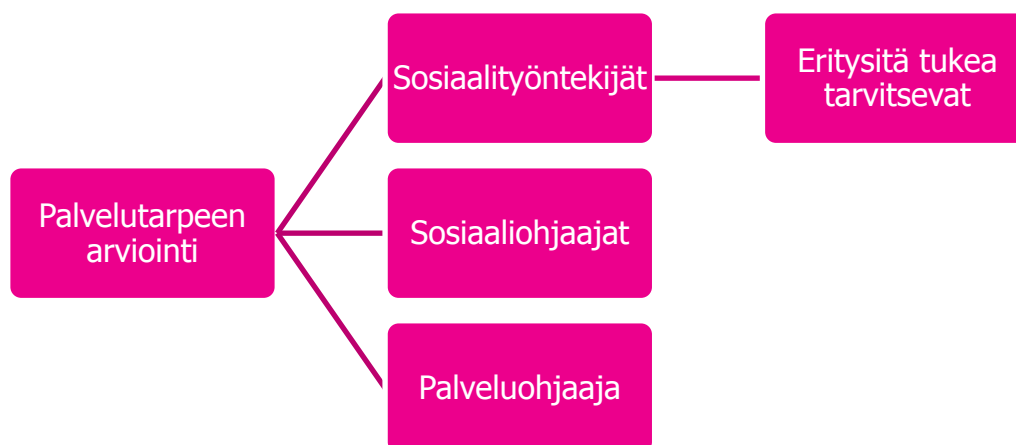
PPKY Selänteen hyvinvointipalvelujen henkilöstö on saanut koulutusta uudesta SosHL:sta, mutta palvelutarpeen arvioinnista ei ole järjestetty erillistä koulutusta. Sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja tehdään jäsenkuntien sosiaalitoimistoissa sekä johtavan terveydenhoitajan alaisuudessa työskentelevän palveluohjaajan toimesta. Palveluohjaaja työskentelee kaikkien kolmen jäsenkunnan alueella, ja hänen tehtäviinsä kuuluvat ennaltaehkäisevä työ lapsiperheiden perhetyön ja kotipalvelun osalta sekä tätä myöden palvelutarpeen arvioinnit.

PPKY Selänteen jäsenkuntien sosiaalitoimistoissa SosHL:n mukaiset palvelutarpeen arvioinnit kuuluvat sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien virkatehtäviin. Haapajärvellä lastensuojelussa työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaaja. Heistä sosiaalityöntekijät suorittavat virkatehtäviänsä myös Reisjärvellä. Pyhäjärvellä lastensuojelussa työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaaliohjaaja. Edellä mainittujen lisäksi lastensuojelupalveluissa työskentelee sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja, jonka työkenttänä ovat kaikki PPKY Selänteen jäsenkunnat. Aikuissosiaalityössä Haapajärvellä työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaaliohjaaja. Pyhäjärven aikuissosiaalityössä työskentelee kaksi sosiaaliohjaajaa. Reisjärven aikuissosiaalityön hoitavat Haapajärven aikuissosiaalityöntekijät. (Selänne s. a.)

Ennaltaehkäisevien lapsiperhepalveluiden palveluohjaajalle ja lastensuojeluun tulevien palvelutarpeen arviointien ohjauksessa ei ole olemassa kriteeristöä, jonka mukaan aloitettavat arvioinnit ohjattaisiin työntekijälle. Yhteydenoton tullessa ei aina ole selvää, millainen asiakkaan tilanne on. Joskus käy niin, että lastensuojelutarpeen selvityksenä aloitettu työskentely muuttuu palvelutarpeen arvioinniksi, koska prosessin aikana käy ilmi, että lastensuojelun tarvetta ei olekaan. Joskus taas voi käydä niin, että palveluohjaajan aloittamassa palvelutarpeen arvioinnissa käy ilmi lastensuojelullista huolta. Tällöin työskentely siirtyy lastensuojeluun, kuten allaolevasta aineistoesimerkistä käy ilmi.

Ja taas sitte siellä NN:n puolella voi käyä toisin päin, että muuttuu ls-tarpeen selvitykseksi. Ja oikeestaan minusta, vaikka se kuulostaa niin epäselvältä, mutta loppujen lopuks se on varmaan ihan hyväki ja joustava toisaalta niinki päin, että voi tehdä molemmin puolin, että ei pompotella sitä ihmistä-- (Haastattelu 3, vastaaja 2.)

Jonkinlainen ohjeistus työntekijöille, esimerkiksi karkean kriteeristön luominen, voisi tuoda selkeyttä palveluohjaajan ja sosiaalityöntekijöiden väliseen työnjakoon. Tämä turvaisi asiakkaiden ohjautumista suoraan oikealle työntekijälle. Palvelutarpeen arvioinnissa voi käydä ilmi, että onkin tarvetta lastensuojelun asiakkuudelle. Lastensuojeluasiakkuuden ehdot täytyvän, mikäli todetaan, että lapsen kasvuolot vaarantuvat tai ne eivät turvaa kehitystä ja terveyttä tai lapsen oma käytös vaarantaa kehityksen ja terveyden. Edellä mainittujen ehtojen lisäksi sosiaalihuollon viranomaisen täytyy todeta, että kyseinen lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja sekä tukitoimia. (STM 2016, 81.) Huomiota tulisi myös kiinnittää siihen, että lapsiperheiden palveluohjaaja ei voi tehdä kaikkien perheiden palvelutarpeen arviointeja, koska erityistä tukea tarvitsevan henkilön osalta palvelutarpeen arvioinnin voi tehdä vain virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36. §).



KUVIO 5. Palvelutarpeen arvioinnin suorittajat

Edellä kerrottu ongelma siitä, kuka palvelutarpeen arvioinnin voi suorittaa, havainnollistuu kuviossa 5. Tämä on mielestäni huomionarvoinen asia, koska lapsiperheiden osalta palvelutarpeen arviointien tekeminen on pääosin palveluohjaajan vastuulla. Asiakkaat ohjautuvat palveluohjaajalle, mikäli esitiedoissa ei ole jo selkeästi havaittavissa, että on kyse erityistä tukea tarvitsevasta henkilöstä tai suoranaisesti lastensuojelua tarvitsevasta perheestä. Tämä ei palvele SosHL:n mukaista asiakaslähteisyyttä (ks. STM 2016, 5-6).

7.1 Moniammatillisen yhteistyön näkökulma

Moniammatillinen yhteistyö -teema nousi selkeästi esille yhteistyötahojen, viranhaltijan harkintavalan, ilmoitusvelvollisuuden tietoisuuden ja yhteistyötahoihin liittyvien huolien kautta. Tämä havainnollistuu kuviossa 6.



KUVIO 6. Moniammatillisen yhteistyön ulottuvuudet

Tutkimuskysymyksissä puhuttiin eri toimijatahoista. Niillä tarkoitetaan muiden ammattialojen edustajia, joten moniammatillisuus nousi keskeiseksi teemaksi tätä kautta. Palvelutarpeen arvioinneissa voi olla mukana monia eri yhteistyökumppaneita. Esille nousivat muun muassa perheneuvola, varhaiskasvatus, terveydenhoitajat ja neuvola. Yhteistyötahojen kenttä miellettiin laajaksi haastattaluvas-tauksissa aina terveystarkastajasta terveyskeskuksen päivystykseen saakka. Etenkin eri toimijatahojen rajapinnoilla olevien asiakkaiden asioissa moniammatillinen yhteistyö korostuu. Rajapinta-asiak-

kaaksi voidaan mieltää esimerkiksi asiakas, jolla on asiakkuus useamman tahon kanssa. Yhdellä asiakkaalla saattaa olla asiakkuus asuntotoimeen, terveydenhuoltoon, mielenterveyspalveluihin, TE-palveluihin sekä lasten kautta neuvolaan.

Viranhaltijan harkintavaltaa palvelutarpeen arvioinnin prosessissa kuvasti esimerkiksi viranhaltijan näkemys yhteistyötahon tarpeesta. Sosiaalihuollon viranhaltija joutuu käyttämään omaa harkintavaltaansa, kun hän tulkitsee asiakkaan tai yhteistyökumppanin yhteydenottoa. Palvelutarpeen arviointiprosessin käynnistyessä on viranhaltijan kohdistettava ajatuksiaan myös yhteistyökumppanien tarjoamien palvelujen suuntaan ja harkittava, mikä tai mitkä yhteistyötahot kannattaa kutsua mukaan prosessiin. Viranhaltijan harkintavalta ulottuu myös sellaisiin asiakastapauksiin, joissa on ilmeistä, että yhteistyötahoa tarvitaan ja tilanne on niin vakava, että ilman yhteistyötahon mukana oloa asiakkaan hyvän elämän edellytykset vaarantuvat.

”--vasta oli meillä semmonen, että ihan niinkö järkyttävässä asunnossa asu ihmisiä, niin ei sitä niinkö kysytykään perheeltä, että saahaanko tulla terveystarkastajan kansa. Vaan sitä vaan mentiin. Ei sitä aina voi kysyä.” (Haastattelu 3, vastaaja 1.)

Joissakin tapauksissa ennakkotiedot asiakkaasta tai perheestä ovat sellaisia, että sosiaalityöntekijän harkinnalla kotiin mentäessä mukana on toisen ammattialan edustaja. Tässä haastatteluvastauksen tapauksessa asuinolot ovat olleet sen kaltaiset, että mukaan on pyydetty terveystarkastaja, koska tietoa asuinolosuhteista on ollut riittävästi päätöksen tekemistä varten.

Yhteistyökumppaneilla on kasvanut tietoisuus ilmoitusvelvollisuudesta. Tätä kuvasi toteamukset yhteydenottojen lisääntymisestä ja huomiosta, että kuluneen vuoden aikana yhteyden otot ovat lisääntyneet. Sosiaalityössä eniten yhteydenottoja asiakkaiden asioissa tulee terveydenhuollon puolelta. Joissakin yhteydenotoissa on pyydetty suoraan palvelutarpeen arviointia, ja tällöin yhteydenottajana on ollut terveydenhuollon sosiaalityöntekijä. Ei käynyt ilmi, onko terveydenhuollon sosiaalityöntekijän asiakasmäärä kasvanut uuden SosHL:n myötä.

”Mutta ne on kyllä se mitä mulle on tullu että terveydenhuollon edustaja on nimenomaan pyytäny palvelutarpeen arviointia ja se on yleensä ollu se terveydenhuollon sosiaalityöntekijä.” (Haastattelu 1, vastaaja 1.)

Moniammatilliseen yhteistyöhön liittyen nousi esiin myös yhteistyötahoihin liittyviä huolia. Ihmetystä herätti se, että yhteydenotot mielenterveyspalveluista ovat vähäisiä. Mahdollista on, että mielenterveyspalveluiden asiakkaista monilla on asiakkuus jo sosiaalipalvelujen puolella, mutta varmuutta tästä ei tietenkään ole. Pohdittavaksi herää myös sellainen kysymys, olisiko mielenterveyspalveluissa kuitenkin asiakkaita, joilla olisi sosiaalihuollon asiakkuuden tarvetta.

”Mut sitten ehkä mä ihmettelen, että enempää ei tuu tuota mielenterveyspuolelta.” (Haastattelu 1, vastaaja 1.)

”Nii, sitä jotenki ajattelis, että oisko siellä sitten tarvetta enemmän olla tänne yhteydessä.” (Haastattelu 1, vastaaja 1.)

Mielenterveyspalveluiden yksiköissä työskentelee psykologi, erikoissairaanhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja sekä psykiatriaerikoistuva lääkäri. Heillä ei ole sosiaalialan koulutusta, joten näkökulma sosiaalihuoltoon puuttuu. Tämä voi osaltaan selittää yhteydenottojen vähäisyyttä. Eräs vaihtoehto voi olla myös potilassuhteen suojeleminen, jolloin ilmoitusta sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä ei tehdä.

Huolena oli myös se, että ilmoittaako KELA sosiaalihuollon tarpeesta olevista henkilöistä sosiaalihuollon viranomaisille. Perustoimeentulotuen siirto KELA:lle vuoden 2017 alussa vie sosiaalitoimistoista asiakkaita KELA:n piiriin, jolloin perustoimeentulotuen käsittelyn yhteydessä ilmenevät asiat eivät ole sosiaalitoimistojen tiedossa.

”Mut periaatteessa heillääki on kuitenkin se ilmotusvelvollisuus. Mutta miten... Millä tavalla he rupee sitten käytännössä tulkitsemaan.” (Haastattelu 1, vastaaja 1.)

Perustoimeentulotuen siirtyminen pois perustyöstä vapauttaa aikaa muulle sosiaalityölle, esimerkiksi palvelutarpeen arvioinneille, mutta huolena voi olla ongelmien pitkittyminen ja mutkistuminen, mikäli KELA:n virkailijat eivät ilmoita ajoissa asiakkaista, jotka ovat sosiaalihuollon tarpeessa.

7.2 Työn kehittäminen

Työn kehittäminen nousi selkeästi kehittämiskohteeksi. Tarvittiin palvelutarpeen arvioinnin prosessin selkiyttämistä, palvelujen kehittämistä, viranhaltijan tulkintaan liittyviä seikkoja sekä lomakepohjan kehittämistä. Tämä havainnollistuu kuviossa 7.



KUVIO 7. Työn kehittämisen ulottuvuudet

Aineistosta löytyi 14 vastausta, jotka voitiin tulkita tarpeeksi kehittää lomakepohjaa (katso liite 2), joten se oli merkittävin esille noussut työn kehittämiseen liittyvä asia. PPKY Selänteen sosiaalityössä on käytössä Pro Consona -tietojärjestelmä. Ohjelmasta löytyy valmis lomakepohja palvelutarpeen arvioinnille (liite 5). Samaa lomaketta ja ohjelmaa käyttää myös ennaltaehkäisevien lapsiperhepalveluiden palveluohjaaja. Lomaketta käytetään niin lapsiperheille kuin aikuisille lapsettomille asiakkaille. Lomakkeessa on seuraavat otsikot, joiden alle palvelutarpeen arviointia kootaan:

- Yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta
- Sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä
- Asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan (Kirjataan asiakkaan mielipide ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä.)

- Asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvio 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta
- Jakelu

Lomakkeen otsikot ovat suoraan SosHL:n (1301/2014) 37. §:stä. Lomake koettiin suppeaksi ilman alaotsikoita tai tarkentavia kysymyksiä. Huolena oli, saako vasta virassaan aloittanut työntekijä suoritettua palvelutarpeen arvioinnin yhtä laadukkaasti kuin pitkään virkaansa hoitanut työntekijä. Pitkään työssä olleilla on hallussaan kokemusta asiakkaiden kohtaamisesta ja siitä, mitä täydentäviä kysymyksiä kannattaa kysyä, jotta asiakkaan kokonaistilanne tulee havaituksi.

Mutta tietysti jos aattelee, että ihan ensimmäistä kertaa palvelutarpeen arviointia lähtee tekemään, niin oishan se hyvä, jos se ois vähä yksityiskohtasempi. Et se ois semmonen valmis kaava, että lähde tästä kohtaa ja päädy tonne kohtaan, niin on kaikki oleellinen tullu kysytyks. (Haastattelu 1, vastaaja 1.)

Verrokiksi PPKY Selänteessä käytetyn lomakepohjan kanssa voidaan ottaa Siilinjärven kunnan Effica-tietojärjestelmässä oleva palvelutarpeen arvioinnin lomake (liite 6). Siilinjärvellä käytettävä lomake kartoittaa asiakkaan sekä hänen mahdollisen puolisonsa koulutus- ja työhistorian, talouteen liittyvät seikat, terveystilanteen, päihteiden käytön, perhe- ja ihmissuhteet, arkielämän ja vapaa-ajan sekä muut mahdollisesti esille nousevat asiat. Siilinjärven kunnan lomake on huomattavasti laajempi ja yksityiskohtaisempi, joten viranhaltijan oman muistin varassa tehtävä selvitystyö ei ole niin suuressa roolissa kuin PPKY Selänteessä.

Palvelutarpeen arvioinnin prosessin selkiyttäminen limittyi osin arvioinnissa käytetyn lomakkeen kehittämistarpeen kanssa. Tämän pystyy huomaamaan edellä olevasta haastattelulainauksesta. Sosiaalialalla työntekijöiden vaihtuvuus voi olla suurta, joten palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus palvelisi myös perehdytyksessä. Mikäli käytettävä lomakepohja on suppea, se voi ohjata työntekijää pois lain tarkoituksesta tehdä laaja-alainen palvelutarpeen arviointi. Lomakkeen rinnalla käytettävä prosessikuvaus auttaa työntekijää hahmottamaan asiakkaan elämästä kartoitettavia asioita. Verrokina PPKY Selänteessä käytettävälle lomakkeelle voisi käyttää Siilinjärven kunnan käyttämää palvelutarpeen arvioinnin lomaketta (liite 6). Prosessikuvauksesta olisi hyötyä myös työkäytäntöjen yhtenäistämässä. Jäsenkunnissa voi olla erilaisia käytäntöjä, joten niiden yhtenäistäminen on tarpeen asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun turvaamiseksi.

PPKY Selänteen hyvinvointipalveluissa on muodostettu työryhmä, jossa keskitytään palvelutarpeen arviointien ja palveluohjauksen yhtenäistämiseen. Hyvinvointipalvelut eivät ole itsenäisesti kehittäneet palvelutarpeen arviointia prosessina, koska kehittämistyötä alustettiin yhdessä terveys- ja vanhushpalveluiden kanssa. Jossain vaiheessa hyvinvointipalvelut jäivät ulkopuolelle ja terveys- ja vanhushpalvelut muodostivat oman kotiutustiimin. Kyseisessä kotiutustiimissä työskentelee yhtenä jäsenenä palveluohjaaja ja hänen vastuullaan ovat hoidon- ja palvelutarpeen arviointitehtävät (Böhme 2016).

”--meille ja ne kun jossakin vaiheessa oli, että yhteisiä jotenkin työntekijöitäkin, mutta tuota kyllähän tämä on silti vähä erilaista tämä mejän puolen tämä palvelutarpeen arvioinnit, kun se heijän sitten.” (Haastattelu 3, vastaaja 2.)

--porukan kanssa miettimään tätä palvelutarpeen tai palveluohjausta. Ja no nyt me ollaan viritelty se se oli tässä nyt monta kuukautta, et me ei tehty asialle mitään, kun me ooteltiin tai meille sanottiin, et me yhdessä terveydenhuollon ja vanhustenhuollon kans tehtäs-- (Haastattelu 3, vastaaja 1.)

Kokemuksena oli myös se, että paljon tulee yhteydenottoja, joissa kysytään jotakin tiettyä palvelua, esimerkiksi siivouspalvelua. Tällöin sosiaalihuollon viranhaltija ei välttämättä osaa tulkita yhteydenottoa palvelutarpeen arvioinniksi, vaan aletaan selvittää pyydetyn palvelun mahdollisuutta. Pohdintaa heräsi siitä, tulisiko viranhaltijoiden laskea kynnystä aloittaa palvelutarpeen arviointia. Toisaalta oli se käsitys, että kaikki tarvittavat palvelutarpeen arvioinnit on tehty, mitä on pitänytkin tehdä.

”--pittää itekin miettiä, kun millon se on se palvelutarpeen arviointi, kun saattaa tulla kysymään, vaikka että jos on siivouksen tarve, niin kyllähän se oikeesti on palvelutarpeen arviointi. Mutta sitä vain käsitellään, että käyään paikan päällä tutkimaan--” (Haastattelu 1, vastaaja 2.)

”Et kyllähän ne kaikki on tehty, mitä on pitänyt tehdä.” (Haastattelu 3, vastaaja 1.)

Viranhaltijan tulkintaan liittyen tulee muistaa, että asiakkaalla on vahva oikeus saada palvelutensa arvioiduksi. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on siirtää palveluja varhaisen tuen suuntaan. Mikäli palvelutarpeen arvioinnit suoritetaan laaja-alaisesti ja systemaattisesti asiakkaille, toteutuu sosiaalihuoltolain tarkoitus kevyempien – ja sitä myöden kustannustehokkaampien – palveluiden järjestämisestä.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Moraalin näkökulmasta ajatellen etiikka keskittyy tarkastelemaan mikä on hyvää ja pahaa, oikeaa ja väärää tai sallittua tai kiellettyä. Etiikan voidaan ymmärtää olevan tarkastelua, joka kohdistuu moraalisiin kysymyksiin. (Pietarinen ja Launis 2002, 42–43.) Tieteessä etiikka tarkoittaa niiden eettisten kysymysten tarkastelua, jotka tulevat esille eri tutkimuksen vaiheissa (Pietarinen ja Launis 2002, 46). Tieteessä tutkija tarvitsee eettisiä periaatteita, joiden mukaan hän tutkimustaan tekee. Tällöin hän on myös moraalinen toimija, jonka tehtävänä on tuottaa luotettavaa informaatiota. Tutkijan voidaan siis katsoa olevan samassa asemassa muiden ihmisten kanssa, koska hänen oletetaan noudattavan yleisiä eettisiä periaatteita. (Pietarinen 2002, 58–59.)

Yleensä sosiaali- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa tutkitaan asioita ja ilmiöitä, jotka eivät ole näkyvillä muille ihmisille, ja jotka voivat olla arkaluontoisia. Ihmisten yksityisyyteen liittyvät asiat tulevat näkyviksi ja muille julki. Edellä mainittu luo eettistä vastuuta tutkijalle, joka on tekemisissä tutkimiansa ilmiöiden kanssa. Sosiaalitieteellistä tutkimusta harjoittavan tutkijan on pohdittava syvällisesti tutkimuksen roolia sekä ehtoja, joiden mukaan tutkimusta suoritetaan. (Pohjola 2003, 6; Heikkilä 2002, 165.) Opinnäytetyössäni en tarkastele yksittäisten ihmisten yksityisiä asioita, jolloin esi-

merkiksi asiakkaiden tunnistettavuus tai asiakkaiden kunnioittaminen olisivat ajankohtaisia huolenaiheita. Haastateltavien anonymiteetti vaati haastattelulainauksen huolellista tarkastelua. Haastateltavien joukon kuvaaminen jäi tässä opinnäytetyössä melko suppeaksi, koska haastateltavien tarkempi kuvaaminen olisi paljastanut heidän heikollisuutensa. Yleensä luotettava ja eettinen tutkimustyö vaatii huolellista ja yksityiskohtaista raportointia, mutta tässä kohdassa jouduin venyttämään luotettavuuden rajaa.

Opinnäytetyön tutkimusprosessin voi nähdä kokonaisuudessaan olevan eettinen, koska se kattaa kaiken aiheenvalinnasta, tiedonkeruusta sekä raportoinnista aina lopputulokseen saakka (Pohjola 2003, 6–7). Koko prosessin voi nähdä eettiseksi myös sen näkökulman kautta, että etiikka voidaan ymmärtää vastuuksi (Veijola 2003, 14). Vastuullani oli saada tuotetuksi toimeksiantajalleni sellainen lopputulos, joka kohtaa olemassa olevat tarpeet. Tarpeena oli saada selkiytystä sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin prosessiin. Vastuullani oli myös tutkijan etiikka, koska jouduin pohtimaan sitä paljon haastattelujen vuoksi. Haastatteluaineisto on verrattain pieni ja monessa kohdassa vastauksesta voi päätellä, kuka vastauksen on antanut. Käsittelin haastatteluaineistoja huolellisesti; poistin nauhoitteet nauhurilta ja pidin huolen, että litteroinnit ovat vain itseni nähtävillä. Raportoin jokaisen työvaiheen huolellisesti opinnäytetyön raporttiin, joka lisää opinnäytetyön luotettavuutta.

Tutkimuksen luotettavuuteen liittyy läheisesti luottamus. Tutkimuksellisessa tieteessä tieto rakentuu edellisen päälle, mutta oivaltaa ja tuottaa silti jotakin uutta. Puhutaan luottamuksen kumuloitumisesta, kun tarkoitetaan aiempaan olemassa olevaan tietoon viittaamiseen ja uuden tiedon rakentamiseen. (Veijola 2003, 15.) Opinnäytetyöni luotettavuudessa piilee haaste siinä, että aiempaa tutkimusta aiheesta ei juurikaan ole saatavilla, jolloin vertailupohja puuttuu ja en voi peilata omaa työtäni jonkun aiempaan vastaavaan tutkimukseen. Luotettavuudeksi katsotaan kuitenkin myös se, että tuotettu informaatio on perusteltu kriittisesti. Informaation tuottaminen taas linkittyy tieteen tekemisen etiikkaan, koska informaation tuottamiseen katsotaan kuuluvaksi muun muassa tulosten analysointi, teorioiden muodostaminen sekä sisällön analyysi. (Pietarinen 2002, 59.)

Sisällön analyysi vaatii tutkijalta tulkintaa, kun hän käy läpi haastatteluaineistoja (Kyngäs ja Vanhanen 1999). Haastatteluaineistojen analysoinnissa on käytetty tulkintaa, koska joissakin kohtaa vastauksista ei käy ilmi selvästi asiasältö, jota vastaus käsittelee. Tulkinnat eivät ole täysin tuulesta temmattuja, vaan niitä on peilattu tarkoin käsiteltävissä olevaan asiayhteyteen. Tutkijan etiikka kulki koko analysointiprosessin ajan mukana ohjaamassa työskentelyäni.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa SosHL:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin nykytilasta sekä siinä mahdollisesti olevista kehittämistarpeista. Opinnäytetyön tulokset kertovat palvelutarpeen arvioinnin nykytilasta ja tulosten kautta saatiin selville myös kehittämistarpeita. Kehittämistarpeiden pohjalta on tehty palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus (liite 3), jonka avulla kuntayhtymässä voidaan yhtenäistää työskentelytapoja. Prosessikuvausta voidaan pitää myös työn tukena palvelutar-

pen arviointia laadittaessa. Näiden lisäksi prosessikuvaus avaa prosessia yhteistyökumppaneille, jolloin yhteistyö helpottuu sosiaalihuollon työn tullessa tunnetummaksi. Opinnäytetyö vastasi siis toimeksiantajan tarpeisiin sekä siinä tutkittiin sitä, mitä pitikin.

Opinnäytetyön työsuunnitelmavaiheessa olisin jälkikäteen ajatellen tehnyt työsuunnitelmaan muutoksia. Olisin koostanut työsuunnitelman vielä yksityiskohtaisemmaksi aineiston keruun ja analysoinnin osalta. Toteutusvaiheessa kaipasin parempaa suunnitelmaa esimerkiksi käyttämistäni tutkimusmenetelmistä. Ennen haastattelujen aloittamista jouduin tekemään pikaisen päätöksen haastattelu- menetelmästä sekä teemahaastattelun rungosta. Haastattelumenetelmä osoittautui kuitenkin hyväksi ja toimivaksi. Jälkikäteen ajatellen haastateltavien määrä olisi voinut olla suurempi. Tutkimustulokset olisivat olleet luotettavampia, jos kaikkia palvelutarpeen arviointiin liittyviä sosiaalihuollon viranomaisia olisi haastateltu. Jälkiviisaus on kuitenkin parasta viisutta, joten tämän opinnäytetyön myötä on tyydyttävä hieman suppeamman aineiston tuomiin tuloksiin.

Tutkimuksessa olisi voinut toteuttaa joitakin asioita toisin. Luotettavuutta olisi lisännyt haastateltavien suurempi määrä, jolloin se olisi antanut kattavampaa tietoa palvelutarpeen arvioinnin nykytilasta PPKY Selänteessä. Haastatteleamalla kaikki henkilöt, jotka palvelutarpeen arviointeja tekevät, olisi nykytilasta saanut varmasti kattavamman kuvan. Toisaalta voidaan pohtia, että tähän opinnäytetyöhön haastatellut henkilöt kuvastavat organisaation työskentelytapoja ja sitä myöden kuntayhtymän yleisiä näkemyksiä ja työskentelytapoja palvelutarpeen arviointiin liittyen. Käyttämäni spiraalimalli auttoi aineiston kylläntymisen tarkkailussa. Pysähdyin jokaisen haastattelun jälkeen tarkastelemaan, onko minulla tarpeeksi informaatiota tutkimustehtävääni varten. Kun tulin siihen tulokseen, että uudet haastattelut tuskin antaisivat ratkaisevasti uutta tai erilaista tietoa, en tehnyt enää uusia haastatteluja.

Tuloksissa huoli yhteistyökumppaneihin liittyen on varmasti yleistettävissä muihinkin organisaatioihin. Tämä on ajankohtainen juuri perustoimeentulotuen KELA-siirtoon liittyen, koska sosiaalihuollossa on huolta asiakkaiden ohjaamisen suhteen. Toisena muualle yleistettävänä tuloksena on viranhaltijan harkintavalta. Uuden SosHL:n myötä sosiaalihuollon viranhaltijoilla on suurempi harkintavalta esimerkiksi yhteistyökumppaneihin liittyen kuin aikaisemmin.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Mukailin Kimin ja Mauborgnen (2005, 51–52) liike-elämään luomaa Sinisen meren strategiaan kuuluvaa neljää kysymystä opinnäytetyöhöni sopiviksi. Muotoilin alkuperäiset kysymykset palvelutarpeen arvioinnin prosessiin sopiviksi alla esitetyllä tavalla.

1. Mitkä palvelutarpeen arviointiin liittyvät tekijät tulisi poistaa?
2. Mitä tekijöitä tulisi supistaa palvelutarpeen arviointiin liittyen?
3. Mitä tekijöitä tulisi korostaa selvästi enemmän kuin aiemmin on totuttu?
4. Mitä sellaisia tekijöitä tulisi luoda, joita ei ole aikaisemmin tarjottu?

Ensimmäisen kysymyksen avulla voidaan pohtia, mitä vallalla olleissa työkäytännöissä on sellaista, joka tulisi poistaa kannattamattomina tai jopa toimintaa haittaavina. Poistettavana olisi yhteistyötohojen epätietoisuus palvelutarpeen arviointiin liittyen, jolloin esimerkiksi ilmoitusvelvolliset olisivat tietoisia omasta velvollisuudestaan ilmoittaa sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä sosiaalihuollon viranomaiselle. Mikäli tämä ilmoitusvelvollisuus ei ole tiedossa, asiakkaiden ongelmat pääsevät kasvamaan ilman, että niihin puututaan. Mitä varhaisemmassa vaiheessa asiakkaan tuen tarpeet tunnustetaan, sitä tehokkaampia auttamiskeinotkin ovat. Tästä hyvänä esimerkkinä on tuloksissa esille noussut huoli perustoimeentulotuen KELA-siirrosta. Holena oli, että ilmoittavatko KELA:n virkailijat ajoissa sosiaalihuollon tarpeessa olevista asiakkaista. STM on ohjeistanut, että yhteydenottoa sosiaalihuoltoon voi tehdä esimerkiksi silloin, kun perustoimeentulotuen asiakkuus on kestänyt useita kuukausia. Tällöin katsotaan, että toimeentuloeun tilapäisyys ei toetudu ja on aihetta kartoittaa asiakkaan elämäntilannetta tarkemmin. Ohjaus sosiaalihuoltoon täytyy tehdä myös silloin, jos asiakkaan kanssa keskusteltaessa nousee esiin elämänhallinnallisia ongelmia. (STM 2017, 4.)

Toisen kysymyksen kohdalla pohdittavaksi tulee, onko työskentelytavoissa jotakin, mitä tulisi supistaa tai vähentää. Tutkimustulosten perusteella täytyisi madaltaa kynnystä aloittaa palvelutarpeen arviointi. Viranhaltijoiden tulkinta yhteydenotoista on tässä avainasemassa. Tulkintaa yhteydenoton laadusta ei saa venyttää liiaksi, jolloin kynnys aloittaa palvelutarpeen arviointi nousee. STM:n ohjeistuksenkin lähtee siitä, että palvelutarpeen arviointi tehdään lähtökohtaisesti kaikille, joten sosiaalihuollon viranomaisen ei tule sivuuttaa prosessin aloittamista. (STM s. a.)

Kolmas kysymys auttaa pohtimaan seikkoja, joita nykyisissä työkäytännöissä voisi korostaa. Asiakkaiden oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi on vahva, ja uusi SosHL korostaakin asiakaslähtöisyyttä. Myös moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksia palvelutarpeen arvioinnissa täytyy korostaa, koska asiakkaiden tilanteet voivat olla monimutkaisia. Tällöin pelkästään sosiaalihuollon viranomaisen näkemys asiakkaan tilanteesta ei riitä, vaan prosessiin kannattaa kutsua mukaan yhteistyökumppani. Yhteistyökumppaneilla saattaa olla jo tietoa asiakkaan elämästä heidän omien palveluidensa perusteella, ja tämä tieto on tärkeää palvelutarvetta arvioitaessa. Yhteistyökumppanin valinnassa korostuu sosiaalihuollon viranomaisen harkintavalta, jonka myös Parkkinen (2015, 49) on

omassa pro gradu -tutkielmassaan havainnut. Parkkisen mukaan uuden SosHL:n mukaan sosiaalityöntekijälle avautuu aiempaa suurempi harkintavaltta, joka nousi esille myös tämän opinnäytetyön tutkimustuloksissa.

Neljännän kysymyksen kautta pääsee pohtimaan uusien käytäntöjen tarvetta ja sen myötä luomaan uutta. PPKY Selänteessä ei ole ollut käytössä palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvausta. Prosessikuvauksen avulla voidaan luoda yhtenäinen työkäytäntö palvelutarpeen arviointiin. Prosessikuvauksella voidaan myös lisätä yhteistyökumppanien tietoisuutta palvelutarpeen arvioinnista, jolloin jokaisen prosessiin osallistuvan velvollisuudet ovat selvillä. Huomiota tulisi myös kiinnittää enemmän asiakkaiden ohjautumiseen oikeisiin palveluihin. Ennaltaehkäisevien lapsiperhepalveluiden palveluohjaaja ei voi tehdä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden osalta palvelutarpeen arviointeja, koska niiden tekemiseen vaaditaan virkasuhteinen sosiaalityöntekijä. Tässä on vaarana, että asiakkaita ohjautuu turhaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöille ja tämä voi ruuhkauttaa korjaavaa työtä tekevien sosiaalityöntekijöiden työtä. Ennaltaehkäisevien palveluiden vahvistaminen lisäresurssilla palvelisi asiakkaiden oikeusturvaa sekä antaisi mahdollisuuden laadukkaammalle työskentelylle, kun palvelutarpeen arviointien tekeminen ei olisi vain yhden palveluohjaajan harteilla. Kysymysten avulla luotua nelikenttää tarkastellaan kuviossa 8.

<p>POISTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyötahojen epätietoisuus palvelutarpeen arviointiin liittyen 	<p>SUPISTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kynnys palvelutarpeen arvioinnin aloittamiseen
<p>KOROSTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi • Moniammatillisen yhteistyön mahdollisuudet 	<p>LUO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhtenäinen työskentelytapa prosessissa • Yhteistyökumppanien tietoisuuden lisääminen • Asiakkaiden ohjautuminen oikeaan paikkaan

KUVIO 8. Sinisen meren strategian nelikenttä palvelutarpeen arvioinnissa

Johtopäätösten pohjalta kehitin prosessikuvauksen palvelutarpeen arvioinnista (liite 3), joka on samalla Syventävä harjoittelu B -opintojakson kehittämistehtävän lopputulos. Prosessikuvaus palvelee montaa tarkoitusta. Palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus auttaa sosiaalihuollon viranomaista, joka arviointia suorittaa. Käytössä olevaa lomakepohjaa ei ollut mielekästä lähteä kehittämään yksityiskohtaisemmaksi, koska käynnissä on Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke, Kansa-hanke, jonka puitteissa muun muassa sosiaalihuollon lomakkeistoa yhtenäistetään valtakunnallisesti (Rötsä ym. 2016). Prosessikuvaukseen on kirjattu lomakkeessa käytettyjen otsikoiden alle tarkennuksia, joita asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä on syytä selvittää.

Palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvauksen avulla saadaan madallettua sosiaalihuollon viranomaisen kynnystä aloittaa palvelutarpeen arviointi. Sosiaalihuoltolakia tulee tulkita tiukasti asiakkaan oikeudesta saada palvelutarpeensa arvioiduksi. Arviointi tulee lähtökohtaisesti tehdä kaikille, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta. (STM s. a.)

Prosessikuvauksen hyötyä voidaan ajatella myös palvelumuotoilun kautta. Palvelumuotoilun ideana on se, että luodaan toimijoiden välille yhteinen kieli palvelujen kehittämisessä. Keskeistä on, että

- *”palvelu ratkaisee jonkin ongelman*
- *palvelu on prosessi*
- *koemme palvelun mutta emme omista sitä*
- *merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus”.* (Tuulaniemi 2011.)

Ongelman ratkaisuksi nähdään yhteistyötahojen tietoisuuden lisääminen palvelutarpeen arvioinnista. Palvelu, eli palvelutarpeen arviointi kuvataan prosessina, jolloin se avautuu muiden ammattialojen edustajille helpommin. Kaikki prosessissa mukana olevat ovat osana palvelutarpeen arvioinnin prosessia, mutta siitä ei ole kenellekään aineellista hyötyä. Viimeisin keskeinen asia on vuorovaikutus, joka korostuu moniammatillisessa yhteistyössä (katso Nykänen, 2013, 147–149).

Prosessikuvauksen avulla saadaan avattua sosiaalihuollon kieltä muille toimijoille sekä nostettua yhteistyökumppanien tietoisuutta palvelutarpeen arvioinnista. Tämä on tärkeää, koska joillakin ammattiryhmillä on lakiin kirjattu ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. Nyt yhteistyökumppaneille voidaan osoittaa, mitä ilmoituksesta seuraa ja mikä heidän mahdollinen roolinsa palvelutarpeen arvioinnin prosessissa on.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa uuden SosHL:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin nykytilaa PPKY Selänteessä sekä saada esille mahdolliset kehittämistarpeet palvelutarpeen arviointiin liittyen. Opinnäytetyö antaa kuvauksen PPKY Selänteen palvelutarpeen arvioinnin nykytilasta; missä SosHL:n mukaista palvelutarpeen arviointia tehdään ja ketkä sitä tekevät työssään. Kehittämistarpeina esille nousivat palvelutarpeen arvioinnissa käytettävän lomakepohjan kehittäminen sekä prosessin selkiyttäminen. Koska menossa on Kansa-hanke, jossa sosiaalihuollon lomakkeistoa yhtenäistetään, lomakepohjan muokkaaminen ei ollut tarkoituksen mukaista. Kehittämistarpeeseen on vastattu liitteenä (liite 3) olevalla palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvauksella. Prosessikuvaus palvelee palvelutarpeen arviointeja tekeviä viranhaltijoita siten, että se antaa konkreettisia vinkkejä, mitä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa tulisi selvittää. Yhteistyökumppaneille prosessikuvaus avaa prosessin tarkoitusta, kulkua sekä sitä, mikä heidän mahdollinen roolinsa siinä on.

Aineisto koottiin teemahaastattelua käyttämällä ja teemahaastattelun runko oli tutkimuskysymysten mukainen. Teemahaastattelu antoi vapauden tehdä haastattelun aikana lisäkysymyksiä sekä ohjata haastattelua tarpeen mukaiseen suuntaan. Haastateltavat henkilöt olivat PPKY Selänteen henkilöstöä. Haastatteluaineisto analysoitiin induktiivista aineiston analyysiä käyttäen, jolloin tulokset nousevat aineistosta käsin. Aineistosta nousi esille kaksi teemaa: moniammatillinen yhteistyö sekä työn kehittäminen. Moniammatillinen yhteistyö näkyi yhteistyötahojen nimeämisenä, viranhaltijan harkintavaltaan liittyvinä seikkoina, ilmoitusvelvollisuuden tietoisuuden sekä yhteistyötahoihin liittyvien huolien kautta. Työn kehittäminen nousi esille lomakepohjan kehittämisen ja palvelutarpeen arvioinnin prosessin selkiyttämisen tarpeena, palvelujen kehittämisenä sekä viranhaltijan tulkintaan liittyvänä.

Aineiston analyysin ja johtopäätösten perustella on syytä kiinnittää huomiota yhteistyökumppanien tietoisuuden lisäämiseen. Tämän tietoisuuden lisäämisellä saadaan vahvistettua moniammatillista yhteistyötä, mikä koituu asiakkaiden eduksi. Asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi, ja sen takia tulee kiinnittää huomiota siihen, että viranhaltijoiden kynnys aloittaa palvelutarpeen arviointi ei ole liian suuri. Tärkeätä on myös se, että palvelutarpeen arvioinnin prosessissa työskentelytapa on yhtenäinen kaikissa jäsenkunnissa. Yhtenäistämiseen saadaan apua prosessikuvauksesta, koska sen kautta prosessin vaiheet ovat selvillä. Sosiaalihuoltolain uudistukset ovat kohdallisen uusia, koska laki on ollut voimassa vasta alle kaksi vuotta. Opinnäytetyö ja sen liitteenä oleva palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus (liite 3) kuitenkin nostavat tietoisuutta palvelutarpeen arvioinnista niin sosiaalihuollon viranomaisten kuin yhteistyökumppanien keskuudessa. Tällä tietoisuuden lisäämisellä saadaan toivottavasti suotuisia vaikutuksia palvelutarpeen arvioinnin käytännön vaikiinnuttamiseen.

Henkilökohtaisesti itselleni nousi orastava huoli ennaltaehkäisevien lapsiperhepalveluiden palveluohjaajan työmäärästä. Hänen vastuullaan ovat kaikkien kolmen jäsenkunnan aluella tehtävät lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnit. Ensimmäinen ongelma nousee jo asiakkaiden mahdollisesta määrästä ja sen mukanaan tuomasta kuormituksesta yhdelle työntekijälle. Toinen ongelma nähdäkseni

on siinä, että palveluohjaaja ei voi virkansa puolesta tehdä kaikille asiakkaille palvelutarpeen arviointia, koska erityistä tukea tarvitsevien osalta sen täytyy tehdä sosiaalityöntekijä. Pohdittavaksi jää, ohjautuvatko asiakasperheet turhaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöille, kun ennaltaehkäisevissä lapsiperhepalveluissa ei kaikkien palvelutarpeen arviointia pystytä tekemään.

Lähtötilaisuudessa on luvassa suuria muutoksia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukenttään. Suomen hallitus kaavailee maakuntaan pohjautuvaa palvelujen järjestämisen periaatetta. Vielä ei ole selvää, miten palvelut muotoutuvat. Varmaa on ainoastaan muutos ja muutoksiin valmistautuminen. Myös uudessa maakuntaan pohjautuvassa palvelujen järjestämisen mallissa palvelutarpeen arviointi on tärkeässä roolissa. Uuden sosiaalihuoltolain eräs keskeinen tavoite on saada painopistettä pois erityispalveluista enemmän kohti ennaltaehkäisyä ja kevyempiä palveluita. Mikäli nykyinen kehitys kuntataloudessa jatkuu, määrärahat eivät ole ainakaan lisääntymässä palveluiden järjestämistä varten. Tähän peilaten laadukkaaseen ja laaja-alaiseen palvelutarpeen arviointiin panostaminen on kannattavaa toimintaa.

Opinnäytetyössä esitelty moniammatillisuus on keskeisessä asemassa uusiin organisaatioihin siirryttäessä. Moniammatillisella työskentelyllä on valtavat mahdollisuudet, joita tulisi osata hyödyntää. Vain yhden ammattialan edustajan näkemys ei aina riitä, kun kyseessä on esimerkiksi moniongelmainen asiakas tai perhe. Ammattilaisten on oltava valmiita joustamaan omista näkemyksistään, otettava muiden ammattialojen edustajien näkemykset huomioon sekä oltava valmiita tasavertaiseen kohtaamiseen. Loppujen lopuksi kysehän ei ole valtataistelusta vaan yhteisen asiakkaan parhaan mahdollisen tuen löytymisestä. Edellä mainittujen asioiden toteutumisen turvaamiseksi tulisi hyödyntää vuorovaikutustietoisuutta (ks. Nykänen 2013, 147–149).

Tein opinnäytetyön yksin. Yksin työskentelyssä oli etuja mutta myös haasteita. Yksin tekemisen eduiksi koin aikataulutuksen sekä aiheen valinnan vapauden. Haasteista suurimmaksi koin yksin kirjoittamisen, vaikka samalla se oli myös eräs merkittävä etu. En voinut matkan varrella peilata ajatuksiani ja ideoitani työparin kanssa. Joissakin tilanteissa, kuten aineiston analyysin aloittamisessa, olisi keskustelukumppanista ja ideoiden jakajasta ollut hyötyä. Koin kuitenkin onnistumisen iloa aineiston parissa, kun haastattelujejn pelkistetyt ilmaukset alkoivat kuin itsestään ryhmittyä omien kategorioidensa alle.

Opinnäytetyö on lisännyt ammatillisia valmiuksiani. Uuteen sosiaalihuoltolakiin perehtyminen on iso etu työelämää varten, koska olen joutunut tutkimaan sitä tarkasti opinnäytetyöprosessin aikana. Huomasin myös opinnäytetyön edetessä, että kunnallinen sosiaalityö on minulle lähellä sydäntä. Ennaltaehkäisyä painotetaan monessa asiassa, mutta sosiaalityön kentällä sillä on valtavat mahdollisuudet – jos mahdollisuus vain annetaan. Alussa ennaltaehkäisyyn satsaaminen voi näkyä korkeina kustannuksina, mutta jatkossa kustannusvaikutukset muuttuvat päinvastaisiksi. Palvelutarpeen arviointi antaa väylän panostaa ennaltaehkäisyyn ja täten suitsia kasvavia kuntatalouden menoja.

Toimeksiantajan hyöty tästä opinnäytetyöstä on sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin nykytilan kuvaus. Toimeksiantaja saa tuloksista tietoa niistä asioista, joihin kannattaa kiinnittää

jatkossa huomiota. Sosiaalialaa ja yhteiskuntaa ajatellessa hyöty on tutkimuksen aiheessa. Palvelutarpeen arviointia ei ole tutkittu vielä paljoa, joten kaikki tutkimustieto aiheeseen liittyen on tärkeitä. Yksittäistä työntekijää opinnäytetyö hyödyttää siten, että hän saa käyttöönsä liitteenä olevan prosessikuvausten (liite 3). Prosessikuvaus toimii työn tukena. Sosiaalihuollon asiakkaat tulevat hyötymään opinnäytetyön tuloksista, jos toimeksiantaja puuttuu esille nousseisiin työn kehittämisen osa-alueisiin.

Opinnäytetyön aihe on sellainen, että sitä kannattaa ehdottomasti tutkia jatkossa. Mikäli ajatellaan valtakunnallista hyötyä, jatkotutkimuksen aiheena voisi olla palvelutarpeen arvioinnin vaikuttavuuden seuranta. Vaikuttavuutta voisi tarkastella esimerkiksi tutkimalla lastensuojelun kustannuksia siitä näkökulmasta, ovatko ne laskeneet uuden SosHL:n voimaantulon jälkeen. Kustannusten seurannasta saataisiin suoraan osoitettua, onko uudesta SosHL:sta ja ennaltaehkäiseviin palveluihin satsaamisesta ollut taloudellista hyötyä sosiaalihuollon kustannuksissa. Tämä on aiheena ehkä liian laaja opinnäytetyölle, mutta jotakin tähän liittyvää voisi pienemmässä mittakaavassa tutkia rajaamalla tarkasteltava alue esimerkiksi PPKY Selänteen jäsenkuntiin. Opinnäytetyöni toimeksiantajaa ajatellen jatkotutkimuksen aihealueena voisi olla seuranta siitä, missä mittakaavassa palvelutarpeen arviointia käytetään. Tällainen tutkimus antaisi viitteitä siitä, onko palvelutarpeen arviointi alikäytöllä vai käytetäänkö sitä työmenetelmänä riittävästi, kun sen suhteuttaa asiakasmääriin.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- AHOKAS, Teija 2015. Aikuissosiaalityön kehittäminen. Tapaus Uusikaupunki. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Pori. Pro gradu -tutkielma [verkkojulkaisu]. [Viitattu: 2016-11-17.] Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98266/GRADU-1449846161.pdf?sequence=1>
- ARANEVA, Mirjam 2016. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Talentum Pro.
- BÖHME, Erkki 2016. Selänne uudistaa kotihoitoa ja kotiuttamista. Pyhäjärven Sanomat 31.8.2016.
- HALLITUKSEN ESITYS EDUSKUNNALLE SOSIAALIHUOLTOLAIKSI JA ERÄIKSI SIIHEN LIITTYVIKSI LAEIKSI. HE 164/2014. [Verkkojulkaisu.] [Viitattu 2016-09-02.] Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164.pdf>
- HEIKKILÄ, Matti 2002. Eettisiä ongelmia yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Julkaisussa: KARJLAINEN, Sakari, LAUNIS, Veikko, PELKONEN, Risto ja PIETARINEN, Juhani (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 165–176.
- HIRSJÄRVI, Sirkka ja HURME, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirjo ja SAJAVAARA, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- HÄMÄLÄINEN, Juha ja NIEMELÄ, Pauli 2014. Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Julkaisussa: HAVERINEN, Riitta, KURONEN, Marjo ja PÖSÖ, Tarja (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 80–105.
- ISOHERRANEN, Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- ISOHERRANEN, Kaarina 2008. Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö. Julkaisussa: ISOHERRANEN, Kaarina, REKOLA, Leena ja NURMINEN, Raija. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 26–48.
- ISOHERRANEN, Kaarina 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18. Väitöskirja [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2016-09-06.] Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoheranen_vaitoskirja.pdf?sequence=1
- KANANEN, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KARJALAINEN, Merja, HEIKKINEN, Hannu L.T., HUTTUNEN, Rauno ja SAARNIVAARA, Marjatta 2006. Dialogia ja vertaisuus mentoroinnissa. Aikuiskasvatus [digilehti] 2/2006, 96–103. [Viitattu 2016-09-02.] Saatavissa: <http://elektra.helsinki.fi/se/a/0358-6197/26/2/dialogia.pdf>
- KELO, Sini, LAUNIEMI, Helena, TAKALUOMA, Matleena ja TIITTANEN, Hannele 2015. Ikääntynyt ihminen ja hoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro.
- KIM, W. Chan ja MAUBORGNE, Renée 2005. Sinisen meren strategia [Suom.: Maarit Tillman]. Helsinki: Talentum.
- KYNGAS, Helvi ja VANHANEN, Liisa 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede 1/1999, 3–12.
- LEHTOMÄKI, Marja-Leena 2016-10-19. PPKY Selänne. Opinnäytetyötä [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Annukka Mäkeläinen. [Tulostettu 2016-10-20.]
- LYHTY, Tuomo ja NIETOLA, Vuokko 2015. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Julkaisussa: NÄKKI, Pirjo ja SAYED Terttu (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 142–159.

- MÄKINEN, Päivi, RAATIKAINEN, Eija, RAHIKKA, Anne ja SAARNIO, Tuula 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro.
- NYKÄNEN, Seija 2013. Ohjauksen monihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö, tiedonmuodotus sekä johtaminen. Julkaisussa: KORHONEN, Vesa ja PUUKARI, Sauli (toim.) Monikulttuurinen ohjaus. ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 143–156.
- PARKKINEN, Kaisa 2015. Sosiaalityöntekijän harkintavalta uudistuneessa sosiaalilainsäädännössä. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2016-11-17.] Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98541/GRADU-1455025037.pdf?sequence=1>
- PAYNE, Malcolm 2000. Teamwork in multiprofessional care. Basingstoke: Palgrave.
- PERUSTUSLAKI. L 731/1999. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-09-02.] Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- PIETARINEN, Juhani 2002. Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Julkaisussa: KARJLAINEN, Sakari, LAUNIS, Veikko, PELKONEN, Risto ja PIETARINEN, Juhani (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 58–69.
- PIETARINEN, Juhani ja LAUNIS, Veikko 2002. Etiikan luonne ja alueet. Julkaisussa: KARJLAINEN, Sakari, LAUNIS, Veikko, PELKONEN, Risto ja PIETARINEN, Juhani (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 42–57.
- POHJOLA, Anneli 2003. Eettisyys tutkimuksen lähtökohtana. Julkaisussa: Pohjola, Anneli (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 5–10.
- PPKY SELÄNNE 2015. Vuosisopimus ja talousarvio 2016. Taloussuunnitelma 2017-18 [verkkodokumentti.] PPKY Selänne. [Viitattu: 2016-09-20.] Saatavissa: <http://docplayer.fi/11049014-Selanne-l-i-vuosisopimus-ja-talousarvio-2016-taloussuunnitelma-2017-18-peruspalvelukuntayhtyma-kuntayhtymahaliitus-29-10.html>
- ROOS, Satu ja MÖNKKÖNEN, Kaarina 2015. Ihmisiksi työssä. Työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Tallinna: UNIpress.
- RÖTSÄ, Maarit, BERGLIND, Heidi, HUOVILA, Mikko, HYPPÖNEN, Konstantin, PEKSIEV, Tiina ja MYKÄNEN, Juha 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke). Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos [verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2016-11-10.] Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1
- SALONEN, Kari 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle [Verkkokirja]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu [Viitattu 2016-04-13.] Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- SELÄNNE s. a. [Verkkosivu.] [Viitattu 2016-09-08.] Saatavissa: <http://selanne.net/>
- SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 710/1982. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-09-02.] Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 1301/2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-09-02.] Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- STM 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyrhmän loppuraportti [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2016-10-06.] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112305/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223388.pdf?sequence=1>
- STM 2016. Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2016-09-02.] Saatavissa: <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf>

STM 2017. Kuntainfo 3/2017 [verkkajulkaisu.] Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2016-02-16.] Saatavissa: http://stm.fi/documents/1271139/3899844/20170213_Kuntainfo_3_2017_+3ii17_verkkoon.pdf/8c83d052-e0a4-4e23-a32f-f792dcd1a908

STM s. a. Kysymyksiä ja vastauksia uudesta sosiaalihuoltolaista [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2016-12-09.] Saatavissa: <http://stm.fi/ukk-sosiaalihuoltolaki>

SUOMINEN, Sauli ja TUOMINEN, Merja 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

TILASTOKESKUS 2016a. Väkiluku sukupuolen mukaan alueittain sekä väestömäärän muutos 31.12.2015 [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2016-09-26.] Saatavissa: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/010_vaerak_tau_123.px/?rxid=e25387e6-c683-40e5-b480-36c998e80ce3

TILASTOKESKUS 2016b. Väestöllisiä tunnuslukuja alueittain 1990 – 2015 [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2016-10-05.] Saatavissa: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/048_vaerak_tau_203.px/?rxid=6e9effd5-5db6-42fa-a3f4-696756661c93

TILASTOKESKUS 2016c. Perheet perhetyypin ja lasten lukumäärän mukaan alueittain 1992 – 2015 [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2016-10-05.] Saatavissa: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vrm__perh/010_perh_tau_101.px/?rxid=6e9effd5-5db6-42fa-a3f4-696756661c93

TUULANIEMI, Juha 2011. Palvelumuotoilu [verkkokirja]. Helsinki: Talentum. [Viitattu: 2017-01-28.] Saatavissa: <https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.savonia.fi/reader/9789521416880>

VEIJOLA, Soile 2003. Akateeminen luottamus. Julkaisussa: Pohjola, Anneli (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 13–22.

LIITE 1: ABSTRAHOINTIKAAVIO 1

Yhteistyötä mielenvireyskeskuksen ja kotipalvelun kanssa	Yhteistyötahot	Moniammatillinen yhteistyö
Yhteistyötä varhaiskasvatuksen, sivistyspalvelujen ja rakennuspuolen kanssa		
Perheneuvola tärkeä yhteistyökumppani		
Terveystarkastajat ovat tärkeä yhteistyötaho		
Yhteistyötä terveystarkastajien kanssa		
Yhteistyötahona neuvola		
Yhteistyötahona kehitysvammahuolto		
Yhteistyötahona varhaiskasvatus		
Paljon mahdollisia yhteistyötahoja		
Yhteistyötahona päivystys		
Arviointiin voi useimmiten pyytää yhteistyötahon		
Rajapinta-asiakkaiden kanssa moniammatillista yhteistyötä		
Sosiaalihuollon viranomaisella päävastuu arviointityöstä	Viranhaltijan harkintavalta	
Vakavammissa tapauksissa yhteistyötahoa voi pyytää mukaan ilman asiakkaan lupaa		
Viranhaltijan mielipide yhteistyötahon tarpeesta		
Asiakkaiden ohjautuminen oikealle taholle		
Asiakkaan mielipide yhteistyökumppanista huomioitava		
Neuvolassa on ilmoitusvelvollisuus tiedossa	Tietoisuus ilmoitusvelvollisuudesta	
Ilmoituksia etenkin terveydenhuollon sosiaalityöntekijältä		
Yhteistyökumppanien yhteydenotot lisääntyneet		
Vuonna 2016 yhteydenotot lisääntyneet		
Yhteydenottoja eniten terveydenhuollon puolelta		
Pyyntöjä tullut hyvissä ajoin asiakkaan tilanne huomioon ottaen		
Huoli siitä, ilmoittaako KELA tuen tarpeessa olevista	Huolta yhteistyötahoihin liittyen	
Yhteydenotot mielenterveyspuolelta vähäisiä		
Lisääkö perustoimeentulotuen KELA-siirto pyyntöjä palvelutarpeen arvioinnista		

LIITE 2: ABSTRAHOINTIKAAVIO 2

Palvelutarpeen arvioinnin lomaketta voi muokata	Tarve kehittää lomakepohjaa	
Pääkäyttäjät voi muokata lomaketta		
Lomakkeesta tulisi ilmetä kysyttävät asiat		
Lomake on yksinkertainen, jotta se kävisi kaikille		
Sama lomake ei palvele eri asiakasryhmiä		
Lomake on väljä		
Pääkäyttäjät voi muokata lomaketta		
Lomake on suppea ja sitä täydennetään itse		
Lomakkeen tulisi olla yksityiskohtaisempi		
Lomaketta olisi hyvä muokata		
Lomakkeen kehittäminen olisi tarpeen		
Lomakkeessa tulisi olla tarkentavia kysymyksiä		
Lomake on yksinkertainen		
Lomakkeen kehittämistä ei ole keretty miettiä		
Yhtenäinen työskentelymalli olisi hyvä	Palvelutarpeen arvioinnin prosessin selkiyttäminen	
Prosessikuvausta ei ole olemassa		
Kaaviota palveluista ei ole olemassa		
Prosessikuvaus olisi tarpeen perehdyttämisessä		
Prosessikuvaus selkiyttäisi työtä uusille työntekijöille ja työn ulkopuolella oleville		
Hyvinvointipalveluissa on aloitettu palveluohjauksen kehittäminen	Palvelujen kehittäminen	Työn kehittäminen
Hyvinvointipalvelujen työn kehittäminen alkaa loppuvuodesta		
Palvelutarpeen arvioinnin työryhmä on perustettu		
Työryhmä kokoontuu aluksi tiiviimmin		
Työryhmä arvioi yhdessä asiakkaiden tuentatarpeita		
Työn kehittämisen tarve		
Viranhaltijan tulisi tulkita asiakkaiden pyyntöjä tarpeeksi aloittaa palvelutarpeen arviointi		

Palvelutarpeen arvioinnin lomake on kuitenkin helppo täyttää	Viranhaltijan tulkinta	
Asiakkaiden yhteydenotot tulisi herkemmin tulkita pyynnöksi palvelutarpeen arvioinnista		
Huolenilmaukset voisi tulkita pyynnöksi palvelutarpeen arvioinnista		
Sosiaalitoimesta kysytään paljon neuvoja		
Yhteydenotossa ilmoitetaan henkilön tilanne ja viranhaltija tulkitsee sen ilmoitukseksi		
Yhteydenottoja tulisi mieltää enemmän pyynnöiksi aloittaa palvelutarpeen arviointi		
Yhteydenotot ja avunpyynnöt tulisi herkemmin tulkita pyynnöksi palvelutarpeen arviointiin		
Kaikki tarpeelliset arvioinnit on tehty		



■ MUU RAPORTTI - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

PROSESSIKUVAUS

TE-
KIJÄ: Annukka Mäkeläinen

SISÄLTÖ

PALVELUTARPEEN ARVIOINTIPROSESSI	3
PROESSIN ALKU	4
PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN SISÄLTÖ	7
PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN	9
KAAVIO PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PROSESSISTA	10

PALVELUTARPEEN ARVIOINTIPROSESSI

Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) päämäärä on korostaa peruspalvelujen merkitystä ja niihin panostamista. Tätä kautta voidaan välttää korjaavien toimenpiteiden tarvetta sekä lyhentää asiakkuuksien kestoja. Sosiaalihuoltolaki korostaa asiakaskeskeisyyttä, asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä viranomaisyhteistyötä. Viranomaisyhteistyöhön täytyy kiinnittää erityistä huomiota sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia toteutettaessa.

Palvelutarpeen arviointiprosessin keskiössä on asiakas sekä hänen mahdollinen perheensä. Sosiaalihuollon viranomainen auttaa asiakasta arvioimaan hänen elämäntilannettaan. Mikäli elämäntilanne edellyttää tukea, autetaan asiakasta hahmottamaan keinoja muutoksen aikaansaamiseksi.

Palvelutarpeen arvioinnin prosessin sujuvuus on tärkeä, jotta asiakkaan oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi toteutuu. Laadukas ja kattava palvelutarpeen arviointi tähtää oikea-aikaisesti sekä oikeassa mittakaavassa tarjottuihin palveluihin. Palvelutarpeen arviointi on aina asiakkaan elämäntilanteen sekä tuen tarpeiden mukaan räätälöityvä prosessi. Kun palvelutarpeen arviointi tehdään yksilöllisistä lähtökohdista, vältetään turhilta toimenpiteiltä, ja asiakkuuspolut saadaan mitoitettua oikeanlaisiksi. Lähtökohtana on, että palvelutarpeen arviointi tehdään kaikille asiakkaille.

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ei koske pelkästään sosiaalihuollon viranomaisia. He ovat kokonaisvastuussa palvelutarpeen arvioinnin prosessissa ja tunnistavat asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Mikäli asiakkaan tuen tarpeet vaativat muiden ammattialojen edustajia mukaan palvelutarpeen arviointiin, voi sosiaalihuollon viranomainen kutsua mukaan esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisen. Jäljempänä tässä prosessikuvauksessa muiden ammattialojen edustajia kutsutaan yhteisellä nimityksellä *yhteistyökumppani*.

Eri ammattialojen edustajien yhdessä toteuttama palvelutarpeen arviointi vaatii valmiutta ja taitoa moniammatilliseen yhteistyöhön. Jokaisen osallistujan näkemys asiakkaan asiassa on tärkeä eikä kenenkään tieto ole toista arvokkaampaa. Eri ammattialojen edustajat katsovat tilanteita oman osaamisensa näkökulmasta, jolloin asiakkaan tuen ja palvelujen tarpeet tulevat tunnistetuiksi kattavasti.

PROSESSIN ALKU

Palvelutarpeen arviointi voi alkaa eri tavoilla. Kunnallisen sosiaalihuollon viranomaisen saa omia tehtäviensä hoitaessaan tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa ja aloittaa palvelutarpeen arvioinnin. Myös asiakas voi ottaa viranomaiseen yhteyttä, jolloin viranomaisen tulkitsee asiakkaan tarpeet ja tilanteen siten, että on syytä aloittaa palvelutarpeen arviointi.

Toinen vaihtoehto on, että sosiaalihuollon viranomaiseen ottaa yhteyttä *ilmoitusvelvollinen* henkilö, joka on omista tehtävissään saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa. Ilmoitusvelvollisen henkilön on ensi sijassa ohjattava sosiaalihuollon tarpeessa oleva henkilö ottamaan yhteyttä kunnallista sosiaalihuoltoa harjoittavaan viranomaiseen, mutta henkilön antaessa suostumuksen voi ilmoitusvelvollinen ottaa yhteyttä myös itse. *Mikäli käy ilmi, että sosiaalihuollon tarpeessa oleva henkilö on kykenemätön huolehtimaan itsestään ja tarpeistaan tai lapsen etu vaatii, on ilmoitusvelvollisen henkilön velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä sosiaalihuollon viranomaiselle mahdollisimman pian ja salassapitosäännösten estämättä.* Ilmoitusvelvollisia ovat

- terveydenhuollon ammattihenkilö
- sosiaalikirjuri
- sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva.

Myös muut kuin edellä mainitut voivat tehdä ilmoituksen salassapitosäännösten estämättä.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänteessä sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja tekevät sosiaalitoimistoissa lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä työskentelevät sosiaalityöntekijät sekä sosiaaliohjaajat. Palvelutarpeen arviointeja lapsiperheiden osalta kaikissa kolmessa jäsenkunnassa tekee ennaltaehkäisevien lapsiperhepalveluiden palveluohjaaja.

Yhteyttä voi ottaa seuraaviin tahoihin

Haapajärvi/Reisjärvi:

Lastensuojelu

Sosiaalityöntekijä Johanna Hourula, puh
044 4456183

Vt. sosiaalityöntekijä Tarja Hyväri, puh
044 4457986

Sosiaaliohjaaja Sanna Lehto, puh 044
4456180

Vs. sosiaaliohjaaja Teija Myllylä, puh. 044
4456591

Aikuissosiaalityö

Sosiaalityöntekijä Sirpa Hietala, puh 044
4456187

Vt. sosiaalityöntekijä Piia Ylimäki, puh
044 4456185

Vs. sosiaaliohjaaja Jaana Olkkonen, puh
044 4456188 (vain Haapajärvi)

Pyhäjärvi

Lastensuojelu

Sosiaalityöntekijä Helena Tikkanen-Kainulainen, puh. 044 4457995

Vt. sosiaalityöntekijä Tanja Ollilainen, puh. 040 3008231

Vs. sosiaaliohjaaja Teija Myllylä, puh. 044 4456591

Aikuissosiaalityö

Vs. sosiaaliohjaaja Sirpa Pengerkoski, puh. 040 6303509

Vs. sosiaaliohjaaja Teuvo Blomberg, puh. 044 4457648

Kaikki jäsenkunnat

Ennaltaehkäisevät lapsiperhepalvelut

Palveluohjaaja Sini Kumpumäki, puh. 040 1808468

Sosiaalihuollon viranomaisen on välittömästi arvioitava, onko kyse kiireellisen avun tarpeesta. Kiireellisen avun tarve on yleensä saman luonteista kuin sosiaalipäivystystä vaativissa tilanteissa. Palvelutarpeen arviointi on kuitenkin aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheettomia viivytyksiä. Palvelutarpeen arviointi on kuitenkin aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos

- henkilö on yli 75-vuotias
- henkilö saa vammaisetuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

HUOM! Tulee huomioida, että erityistä tukea tarvitsevat lapsien ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kohdalla palvelutarpeen arvioinnin suorittaa *sosiaalityöntekijä*. *Erityistä tukea tarvitseva henkilö* on sellainen, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada sosiaali- ja terveystuella. Usea tukimuoto, päihdeongelma, kognitiivinen tai psyykinen vamma/sairaus voivat määrittää henkilön erityistä tukea tarvitsevaksi. Edellä mainitut syyt määrittävät myös *erityistä tukea tarvitsevan lapsen*. Lapsi määrittyy erityistä tukea tarvitsevaksi myös, jos kasvuolosuhteet vaarantavat hänen kas-

vun ja kehityksensä tai lapsen oma käytös vaarantaa kasvua ja kehitystä. Muissa tapauksissa palvelutarpeen arvioinnin voi tehdä sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja tai palveluohjaaja. Tieto tuen tarpeesta olevasta henkilöstä ei välttämättä tule aina oikealle henkilölle, mutta hänen velvollisuutensa on huolehtia, että asia viedään eteenpäin.

PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN SISÄLTÖ

Sosiaalihuoltolaissa määritellään palvelutarpeen arviointi seuraavasti

Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arviointi sisältää:

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;*
 - 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä;*
 - 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä;*
 - 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvon 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta*
- (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 37 §).

Kohdassa 1 on hyvä kiinnittää huomiota seuraavien asioiden selvittämiseen

- Perhetilanne
 - Siviilisäätö
 - Lapset
 - Vanhemmat
 - Muut läheiset ihmiset
- Ammatti, opiskelu, koulutus, työhistoria
- Olosuhteet
 - Asuminen ja siihen liittyvät seikat
 - Harrastukset
 - Ihmissuhteet
 - Toimeentulo, taloudellinen tilanne, rahankäyttötottumukset
 - Fyysinen terveys sekä siihen liittyvät asiat, esimerkiksi lääkitys, rajoitteet
 - Itsestä huolehtiminen (hygienia, nukkuminen, ruokailutottumukset)
 - Päihteiden käyttö (sisältäen alkoholi, huumausaineet, lääkkeiden väärinkäyttö) ja tupakointi
 - Lapsiin liittyvät asiat (hoito, kehitys, kasvatukselliset asiat) **HUOM! Lapset puheeksi -työmenetelmä**
- Missä henkilöllä/perheellä on ollut/on asiakkuuksia
 - Esimerkiksi sosiaalitoimi, TE-palvelut, terveydenhuolto, päivähoido, mielenterveyspalvelut, edunvalvonta, päihdepalvelut, velkaneuvonta, ulosotto ym.

Kohdassa 2 sosiaalihuollon viranomaisen kirjaa oman näkemyksensä asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista. Näkemys ja johtopäätökset muotoutuvat asiakkaan tilanteen selvittämisestä sekä yhteydenoton syyn perusteella. Viranomaisen kirjaa asiakkaan palvelutarpeen, joka yleensä on se keskeinen ongelma, jonka vuoksi yhteydenotto on tullut.

Kohdassa 3 palvelutarpeesta kirjataan asiakkaan kuvaus. Mikäli perheessä on lapsia, on myös heidän näkemyksensä hyvä selvittää. Jos mukana prosessissa on henkilön/perheen omainen tai läheinen, myös hänen näkemyksensä tulee kirjata ylös.

Edellä mainittujen pohjalta tai jo ennakkotietojen perusteella sosiaalihuollon viranomaisen voi kutsua mukaan toisen ammattialan edustajan.

Kohdassa 4 asiakas ja viranomaisen pohtivat yhdessä jatkotyöskentelyä sekä omatyöntekijän tarvetta. Mikäli asiakkuus jatkuu, on omatyöntekijä tarpeen ja luonnollisin valinta omatyöntekijäksi on palvelutarpeen arvioinnin suorittaja tai palvelujen tarpeen mukaan soveltuvin työntekijä. Omatyöntekijä on oltava koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajan. Laissa on kuitenkin maininta, että omatyöntekijä voidaan jättää nimeämättä, mikäli se on ilmeisen tarpeetonta. Tarpeetonta se voi olla silloin, jos esimerkiksi sairaalan sosiaalityöntekijä koetaan asiakkaalle läheisemmäksi yhteyshenkilöksi.

HUOM! Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arviointia suorittava viranomaisen on velvollinen selvittämään asiakkaalle yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeudet ja velvollisuudet. Viranomaisen on myös selvitettävä asiakkaalle eri vaihtoehdot palvelujen toteuttamisesta ja niiden vaikutukset asiakkaan tilanteessa sekä kaikki muut seikat, joilla on asiakkaan asiassa merkitystä. Vaikka asiakkuus ei jatkuisikaan, on sosiaalihuollon viranomaisen ohjaus- ja neuvontavastuussa asiakkaan asiaan liittyen.

HUOM! Palvelutarpeen arvioinnissa on huomioitava ikääntyneiden kohdalla, mitä säädetään vanhuspalvelulaissa. Lastensuojelulaissa säädetään lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Vammaispalvelujen kohdalla palvelutarpeen selvittämisestä on säädetty vammaispalvelulaissa.

Mikäli asiakkuus jatkuu, on asiakkaalle laadittava erillinen asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Suunnitelma voidaan kuitenkin jättää tekemättä, mikäli sen laatiminen on ilmeisen tarpeetonta. Tarpeetonta se on silloin, jos katsotaan, että palvelutarpeen arviointi on riittävä tukimuoto asiakkaan tilanne huomioiden. Asiakassuunnitelman tarkoitus on korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä hänen osallistumistaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN

Palvelutarpeen arvioinnissa voi ilmetä, että asiakkaan tuen tarve on lyhytaikainen ja tilapäinen. Tällöin omatyöntekijän nimeäminen ja asiakassuunnitelman laatiminen ovat tarpeettomia. Tuen tarpeeseen on kuitenkin vastattava, koska näin pystytään välttämään mahdollisesti pidemmän aikaa jatkuvan tuen tarve.

Kun tuen tarpeet ovat sellaiset, että asiakkuus syntyy pidemmäksi aikaa, on omatyöntekijän ja asiakkaan yhdessä mietittävä tavoiteaika, jonka puitteissa asiakas kykenee jälleen suoriutumaan itsenäisesti elämässään. Päämääränä on juuri kyseiselle asiakkaalle soveltuvat palvelut sekä asiakkuuden keston tarpeeton pitkittäminen.

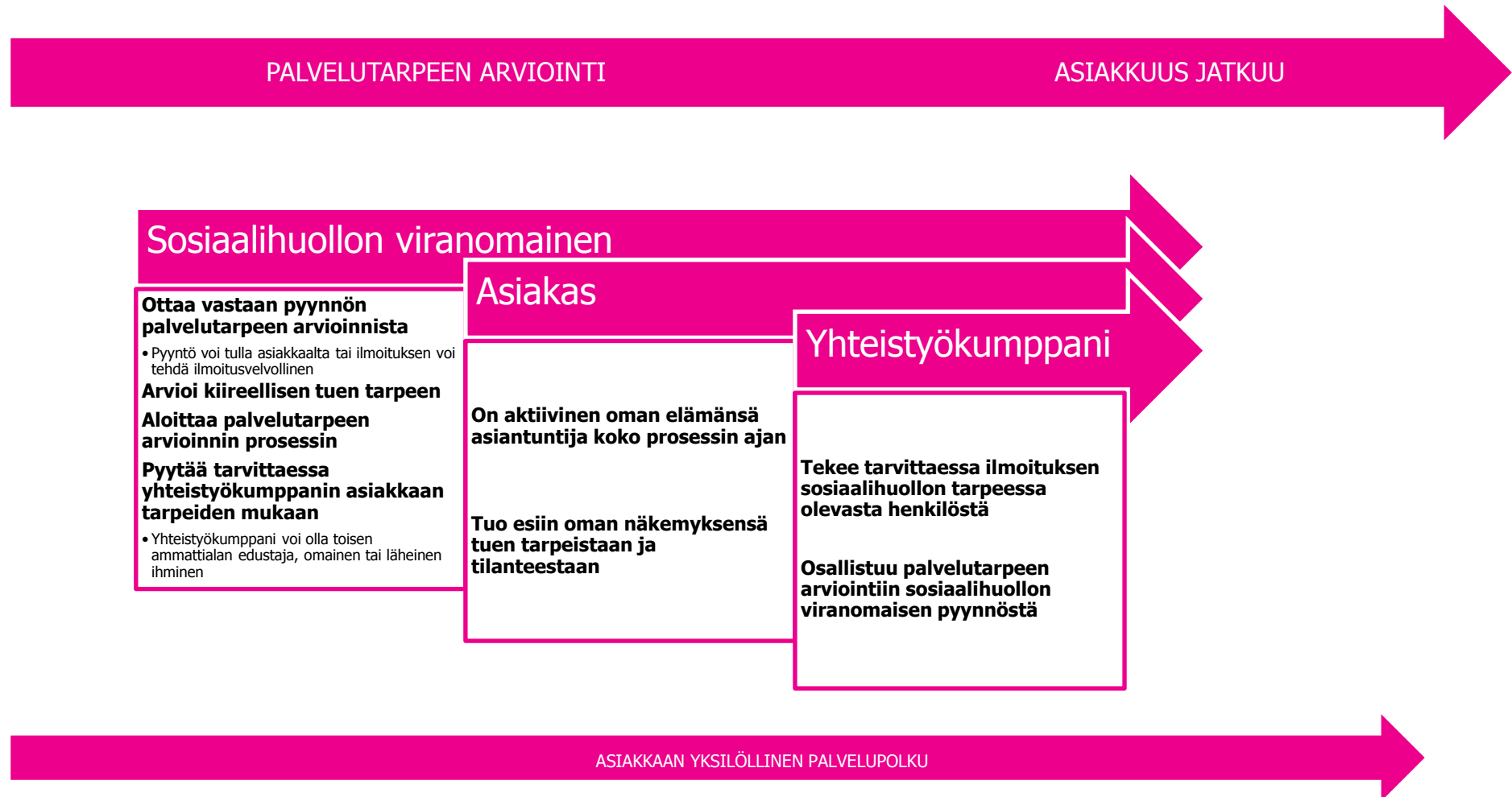
Joissakin tapauksissa tuen tarpeet edellyttävät tuen ja palvelujen järjestämistä pidemmäksi aikaa. Tällöin palvelukokonaisuuden tulee olla yhtenäinen ja jatkuva. Tähän voivat tuoda poikkeuksia tilapäiset tuen tarpeet. Näihin tuen tarpeisiin on vastattava samalla tavalla kuin muiden asiakkaiden tuen tarpeisiin.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa järjestämään sosiaalipalveluja

- 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen;
 - 2) asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen;
 - 3) taloudellisen tuen tarpeeseen;
 - 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi;
 - 5) lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
 - 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen;
 - 7) lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi;
 - 8) päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
 - 9) muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen;
 - 10) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi
- (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 11 §).

Mikäli asiakkaan tuen tarpeisiin ei pystytä vastaamaan pelkästään sosiaalihuollon keinoin, sosiaalihuollon viranomaisen tulee ottaa yhteyttä *asiakkaan suostumuksella* siihen viranomaiseen, jonka vastuulla tarvittavien toimien järjestäminen kuuluu. Tällä menettelyllä on tarkoitus saada asiakkaan palvelupolkua sujuvammaksi. Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään, millä perustein tietoja voidaan luovuttaa ilman asiakkaan suostumusta. **HUOM!** Sosiaalihuollon viranomaisella on velvollisuus salaspitosäännösten estämättä ilmoittaa poliisille henkeen tai terveyteen kohdistuvan uhkan arviointia ja uhkaavan teon estämistä varten välttämättömät tiedot.

KAAVIO PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PROSESSISTA



LIITE 4 TEEMAHAASTATTELUJEN RUNKO

Teemahaastattelun kysymykset

1. Mikä on PPKY Selänteen palvelutarpeen arvioinnin nykytila?
Ketkä palvelutarpeen arviointia toteuttavat?
Missä toimipisteissä palvelutarpeen arviointia toteutetaan?
Millainen työnkuva sinulla on palvelutarpeen arviointiin liittyen?
2. Kuinka eri toimijatahot näkevät palvelutarpeen arvioinnin prosessin?
Tiedetäänkö osallistumisvelvollisuudesta palvelutarpeen arviointiin?
Tiedetäänkö sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä tehtävästä ilmoitusvelvollisuudesta?
3. Millaisia tiedontarpeita PPKY Selänteen henkilöstöllä on palvelutarpeen arviointia koskien?
Millä toimijatahoilla on eniten tiedontarpeita?

1/2

21.09.2016

Palvelutarpeen arviointi (Shl 36 §)

Yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuon tarpeesta

Sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä

Asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan

(Kirjataan asiakkaan mielipide ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä)

Asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvio 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta

Jakelu

SIILINJÄRVEN KUNTA

Sosiaalihuollon sosiaalityön
palvelutarpeen arvio

281216

Osallistuja**Asiakas**

Nimi Tuija Testi
Henkilötunnus 090257-TP68
Osoite Kasurilantie 1 71800 SIILINJÄRVI
Puhelinnumero

Puoliso

Nimi
Henkilötunnus
Osoite
Puhelinnumero

Ammattihenkilö

Nimi Tuija Makkonen
Tehtävänimike etuuskäsittelijä
Organisaatio Sosiaali- ja vammaispalvelut
Osoite PL 5 71801 SIILINJÄRVI

Muu osallistuja**Arvioitava ajanjakso**

Alkaen (ppkkvv) Saakka (ppkkvv)

Arvioinnin vaihe

1 Alkuarviointi

Arvioinnin kohde

Yksityishenkilö Perhe

Elämäntilanteen arviointi**Asuminen**

Asumismuoto 03 Työsuhdeasunto

Asunto

Pinta-ala
Huoneluku

Vuokrasuhde

Vuokranantajan nimi
Päävuokratainen (mikäli asiakas itse alivuokrataisena)

Lähtötilanteen muutos

Mahdolliset asumista vaarantavat tekijät

Lisätietoja

Koulutus**Asiakas**

Tutkintanimike

Aste

Ala

Oppilaitos

Kuvaus

Tutkinnon suorittamisvuosi

Tutkinnon suorittaminen kesken Kyllä Ei

Opintojen aloitusaika

Arvio suoritetusta opintomäärästä

Arvioitu valmistusaika

Opiskelusuunnitelmat

Muut suoritellut tutkinnot

Aiemmin keskeytyneet opinnot

Lisätietoja

Puoliso

Tutkintanimike

Aste

Ala

Oppilaitos

Kuvaus

Tutkinnon suorittamisvuosi

Tutkinnon suorittaminen kesken Kyllä Ei

Opintojen aloitusaika

Arvio suoritetusta opintomäärästä

Arvioitu valmistusaika

Opiskelusuunnitelmat

Muut suoritellut tutkinnot

Aiemmin keskeytyneet opinnot

Lisätietoja

Työ**Asiakas****Työsuhte**

Tehtävä

 Kokoaikainen Osa-aikainen Määräaikainen

Alkamispäivä (ppkkvv)

Päättymispäivä (ppkkvv)

Viikottainen työaika

Työttömyys

Alkamispäivä (ppkkvv)

Seuraava asiointipäivä

Suunnitelma

Suunnitelman kuvaus

Lausunnon kuvaus

Yrittäjyys

Yrityksen nimi
 Y-tunnus
 Toiminnan alkamisvuosi
 Yritysmuoto
 Toimiala
 Kirjanpitiäjä
 Omistusosuus
 Työskentely yrityksessä

Arviointitiedot

Lähtötietojen muutos
 Työhistoria
 Suoritetut työvoimapaivellut
 Lisätietoja

Puoliso

Työsuhde

Tehtävä

 Kokoaikainen Osa-aikainen Määräaikainen

Alkamispäivä (ppkkvv)

Päättymispäivä (ppkkvv)

Viikollainen työaika

Työttömyys

Alkamispäivä (ppkkvv)

Seuraava asiointipäivä

Suunnitelma

Suunnitelman kuvaus

Lausunnon kuvaus

Yrittäjyys

Yrityksen nimi
 Y-tunnus
 Toiminnan alkamisvuosi
 Yritysmuoto
 Toimiala
 Kirjanpitiäjä
 Omistusosuus
 Työskentely yrityksessä

Arviointitiedot

Lähtötietojen muutos
 Työhistoria
 Suoritetut työvoimapaivellut
 Lisätietoja

Talous

Asiakas

Ansiotulot

Määräkk

Brutto

Maksupäivä

Pääomatulot

Määräkk

Brutto

Maksupäivä

Elatuspul-tuki
 Maksaja

Määräkk

Brutto

Maksupäivä

Etuudet	Määrä/kk	Brutto	Maksupäivä
Vireillä olevat etuudet		Vireilletulopäivämäärä (ppkkvv) Vireilletulopäivämäärä (ppkkvv)	
Muu tulo	Määrä/kk	Brutto	Maksupäivä
Kokemus tulojen riittävästä			
Varallisuus	Kuvaus		Omisluosisuuden arvo
Asumismenot	Määrä/kk		Eräpäivä
Terveystenhoitomienot	Määrä/kk		Eräpäivä
Elastusmaksut Maksunsaaja	Määrä/kk		Eräpäivä
Muut menot	Määrä/kk		Eräpäivä
Velat	Määrä	Lyhen nys	Eräpäivä
Luottosairiömerkintä	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	
Velkajärjestely	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	
Päätös (vuosi)			
Mahdolliset ongelmat maksuohjelmassa			
Huolenaiheet			
Edunvalvonta	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	
Edunvalvojan nimi			
Edunvalvojan yhteystiedot			
Välitystiliasiakkuus	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	
Lisätietoja			
<i>Puoliso</i>			
Ansiotulot	Määrä/kk	Brutto	Maksupäivä
Pääomatulot	Määrä/kk	Brutto	Maksupäivä

Elatusapu/-tuki Maksaja	Määrä/kk	Brutto	Maksupäivä
Etuudet	Määrä/kk	Brutto	Maksupäivä
Vireillä olevat etuudet			
		Vireilletulopäivämäärä (ppkkvv)	
Muu tulo		Vireilletulopäivämäärä (ppkkvv)	
	Määrä/kk	Brutto	Maksupäivä
Kokemus tulojen riittävydestä			
Varallisuus	Kuvaus		Omistussuuden arvo
Asuinmenot	Määrä/kk		Eräpäivä
Terveystilomenot	Määrä/kk		Eräpäivä
Elatusmaksut Maksunsaaja	Määrä/kk		Eräpäivä
Muut menot	Määrä/kk		Eräpäivä
Velat	Määrä	Lyhenne	Eräpäivä
Luottohäiriömerkintä	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	
Velkajärjestely	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	
Päälös (vuosi)			
Mahdolliset ongelmat maksuohjelmassa			
Huolensaiheet			
Edunvalvonta	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	
Edunvalvojan nimi			
Edunvalvojan yhteystiedot			
Välitystilastakkuus	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	
Lisätietoja			
Terveys			
Asiakas			
Koettu terveydentila			
Koettu muutos			
Huolensaiheet			

Itsehoito
 Sairaudet
 Kuvaus
 Hoitopaikka
 Hoidosta vastaava henkilö
 Kuvaus
 Ajanjakso
 Kokemus hoidosta
 Lääkitys
 Lääkityksestä huolehtiminen
 Terveystarkastus tehty Kyllä Ei
 Lisätietoja

Puoliso
 Koettu terveydentila
 Koettu muutos
 Huolenaiheet
 Itschoito
 Sairaudet
 Kuvaus
 Hoitopaikka
 Hoidosta vastaava henkilö
 Kuvaus
 Ajanjakso
 Kokemus hoidosta
 Lääkitys
 Lääkityksestä huolehtiminen
 Terveystarkastus tehty Kyllä Ei
 Lisätietoja

Päihteen käyttö
Asiakas
 Päihteen käyttäminen Kyllä Ei
 Käytetyt päihteet
 Käyttömäärä ja käyttötiheys
 Koettu muutos
 Huolenaiheet
 Hoitokontaktit
 Hoitohistoria
 Lisätietoja

Puoliso
 Päihteen käyttäminen Kyllä Ei
 Käytetyt päihteet
 Käyttömäärä ja käyttötiheys
 Koettu muutos
 Huolenaiheet
 Hoitokontaktit
 Hoitohistoria
 Lisätietoja

Perhe ja ihmissuhteet
 Perhetyyppi

Samassa taloudessa asuvat lapset (nimet ja iät)

Muualla asuvat lapset ja lasten tapaaminen

Lasten päivähoito ja koulunkäynti

Lasten terveydentila

Lasten päihteiden käyttö

Lasten harrastukset ja vapaa-aika

Suhde omiin vanhempiin ja sisaruksiin

Muu sosiaalinen verkosto

Huolenaiheet perhe-/perhe-sosiaalisissa suhteissa

Lisätietoja

Arkielämä ja vapaa-aika

Asukas

Vuorokausirytm

Kodista ja itsestä huolehtiminen

Asioiden hoito

Harrastukset ja vapaa-aika

Huolenaiheet

Lisätietoja

Profiso

Vuorokausirytm

Kodista ja itsestä huolehtiminen

Asioiden hoito

Harrastukset ja vapaa-aika

Huolenaiheet

Lisätietoja

Muu

Asiakas

Varusmies- tai siviilipalveluksen suorittaminen

Mahdollinen lainvastainen toiminta ja rikostuomiot

Suoritetut rikostuomiot

Tuossa olevat rikostuomiot

Meneillään olevat oikeusprosessit

Yhdyskuntaseuraamukset

Muut elämäntilanteeseen vaikuttavat asiat

Profiso

Varusmies- tai siviilipalveluksen suorittaminen

Mahdollinen leimvastainen toiminta ja rikostuomiot

Suoritetut rikostuomiot

Tulossa olevat rikostuomiot

Meneillään olevat oikeusprosessit

Yhdyskuntaaseuraukset

Muut elämäntilanteeseen vaikuttavat asiat

Yhteenveto

Ammattihenkilön johtopäätökset ja näkemys asiakkaan tuen ja palvelujen tarpeesta

Asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan

Työskentelyn painopistealueet

- Asuminen
- Koulutus
- Työ
- Talous
- Terveys
- Päihteidenkäyttö
- Perhe- ja ihmissuhteet
- Arkielämä ja vapaa-aika
- Muu

Asiakkuuden jatko

Asiakkuus jatkuu

Kyllä

Ei

Päättymisen päivämäärä

Tuen tarpeen kunno

Tilapäinen

Toistuva

Pitkäaikainen

Anno oma työntekijän tarpeesta ja kuvaus asiakkuuden jatkosta

Alliikirjoitukset

Asiakas

Puoliso

Ammattihenkilö

Sabassa pöytäkirja viranomaisen asiakirja, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 24.1 § 26 kohta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 §