

Siiri Salonen

**MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ PALVELUTARPEEN ARVI-
OINNISSA JA ASIAKKUUDESSA**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio, perhe- ja aikuissosiaalityö sekä perhepalvelut

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Maaliskuu 2018**

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Maaliskuu 2018	Tekijä/tekijät Siiri Salonen
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn nimi Moniammatillinen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa		
Työn ohjaaja Kaija Koivusaari		Sivumäärä [44 + 1]
Työelämäohjaaja Leena Iisakkila		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Peruspalvelukuntayhtymä Kallion toimeksiannosta kuntayhtymän perhe- ja aikuissosiaalityön ja perhepalveluiden yhteistyötä asiakkaille laadittavassa palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa. Tavoitteena oli saada tietoa yhteistyön toimivuudesta ja jaetun asiantuntijuuden vaikuttavuudesta sekä kehittää yhteistyöprosessia perhe- ja aikuissosiaalityön ja perhepalveluiden välillä. Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää tiedon keräämiseen ja aineiston analysoimiseen. Tieto kerättiin syyskuussa 2017 teemahaastattelua käyttäen, minkä jälkeen haastattelu litteroitiin ja analysoitiin teemoittain teoriaan osittain viitaten.</p> <p>Tutkimustuloksista ilmeni, että sosiaalihuoltolain § 36:n mukaista palvelutarpeen arviointia toteuttavat pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat perhe- ja aikuissosiaalityöstä ja perhepalveluiden tulosyksikön alaisesta palvelutarpeen arviointitiimistä. Kaikki työntekijät omalta osaltaan tekevät kuitenkin jonkinlaista arviointia perheen tai yksilön tilanteesta. Keskeisimmät teemat tutkimustuloksissa olivat perhe- ja sosiaalipalveluissa toteutuva palvelutarpeen arviointi, jaettu asiantuntijuus työparityöskentelyssä sekä moniammatillinen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa.</p> <p>Keskeisimpinä tutkimustuloksina nousivat esiin palvelutarpeen arvioinnin prosessimallinnuksen puutteellisuus sekä kirjausmenetelmän hankaluus. Haastattelussa työntekijät näkivät jaetun asiantuntijuuden työntekijöiden välillä rikastuttavana, mikä mahdollistaa kokonaisvaltaisen kuvan luomisen asiakkaan tilanteesta. Asiakkaalle järjestettävät moniammatilliset verkostopalaverit säästävät sekä työntekijöiden että asiakkaiden resursseja, mutta verkostopalaverit luovat kuitenkin erinäisiä haasteita työntekijöille. Mitä tietoa saa jakaa ja mitä tietoa on tarpeellista jakaa?</p> <p>Palvelutarpeen arviointi on keskeinen osa sosiaalihuollon varhaista tukea, jolla pyritään ennaltaehkäisemään korjaavien tukitoimien tarvetta. Työparityöskentelyn aloittamisesta ei ole sovittu selkeää toimintamallia. Toimintamallin laatiminen selkeyttäisi työparityöskentelyn aloittamista ja turvaisi samalla jatkuvuutta, jonka nähdään olevan puutteellista Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa. Työntekijöiden oman työn avaaminen toisille työntekijöille helpottaisi asiakkaalle tehtävää palveluohjausprosessia.</p>		
Asiasanat Moniammatillinen yhteistyö, jaettu asiantuntijuus, palvelutarpeen arviointi.		

Centria University of Applied Sciences	Date March 2018	Author/s Siiri Salonen
Degree programme Degree programme of Social Services		
Name of thesis Multiprofessional collaboration in assessment of service needs		
Instructor Kaija Koivusaari	Pages [44 + 1]	
Supervisor Leena Iisakkila		
<p>This thesis is a research, whose purpose was to study the collaboration of social services for adults and family welfare services in assessing the service needs in Kallio municipal coalition for providing basic services. The aim was to find out how the collaboration works and how the shared expertise influences the cooperation between the workers in Kallio for providing basic services to the customers. Another goal of the thesis was to develop new ways to enhance cooperation between the two units. The qualitative method was chosen as the research method for the thesis. The data was collected by conducting focused interviews which were then transcribed and analyzed.</p> <p>The research results shows that all workers in family welfare services and social services carry out the assessment of service needs based on the law of the social welfare. The most central themes in the research results were the assessment of service needs, shared expertise in collaboration and multiprofessional collaboration in the assessment of service needs to the customers.</p> <p>Based on the interviews it was found out that the most central research results were the lack of process modelling in the assessment of service needs of the customers and the difficulty of the documentation method. The interviewees saw that sharing experiences and expertise is enriching as it makes it easier to evaluate the situation of the customer. Network meetings, which includes a selection of professionals and the customer, save the resources of both parties. However, the meetings create a variety of challenges to the workers. What kind of information is necessary to be shared and what is not allowed to be shared?</p> <p>The assessment of service needs is an essential part of the early support of social welfare as the aim is to prevent the need for the later, more expensive corrective actions. There is no clear operations model for starting the collaboration. Defining the operations model would clarify the beginning of the collaboration and at the same time it would secure the continuity in the collaboration. Explaining ones' work for the others in the network would facilitate the customer's process of the service coordination.</p>		

<p>Key words Assessment of service needs, multiprofessional collaboration, shared expertise.</p>

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 PERUSPALVELUKUNTA YHTYMÄ KALLIO.....	3
2.1 Perhe- ja aikuissosiaalityö.....	5
2.2 Perhepalvelut.....	7
2.2.1 Palvelutarpeen arviointitiimi.....	8
2.2.2 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö.....	8
2.2.3 Lastensuojelu.....	9
2.2.4 Lastensuojelun tehostettu perhetyö.....	10
3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	12
3.1 Palvelutarpeen arviointi perhepalveluissa.....	12
3.2 Palvelutarpeen arviointi perhe- ja aikuissosiaalityössä.....	13
4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	15
4.1 Jaettu asiantuntijuus osana tiimiä ja työntekijöiden moniammatillista yhteistyötä.....	16
4.2 Työparityöskentely palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa.....	18
5 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN.....	19
5.1 Tutkimusaiheen valinta.....	19
5.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat.....	19
5.3 Tutkimuksen luonne ja tutkimusmenetelmät.....	20
5.3.1 Teemahaastattelu.....	21
5.4 Aineiston kerääminen ja analyysi.....	21
5.5 Tutkimuksen ratkaisut ja luotettavuus.....	22
6 TUTKIMUSTULOKSET.....	23
6.1 Perhe- ja sosiaalipalveluissa toteutuva palvelutarpeen arviointi prosessina.....	23
6.2 Jaettu asiantuntijuus työntekijöiden työparityöskentelyssä.....	27
6.3 Moniammatillinen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa.....	31
7 POHDINTA.....	36
LÄHTEET.....	43
LIITTEET	
KUVIOT	
Kuvio 1. Organisaatiokaavio.....	5

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Peruspalvelukuntayhtymä Kallion toimeksiannosta kuntayhtymän perhe- ja aikuissosiaalityön ja perhepalveluiden yhteistyötä asiakkaille laadittavassa palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa. Tavoitteena oli saada tietoa yhteistyön toimivuudesta ja jaetun asiantuntijuuden vaikuttavuudesta sekä kehittää yhteistyöprosessia perhe- ja aikuissosiaalityön ja perhepalveluiden välillä.

Tutkimuksen avulla ollaan vaikuttamassa Peruspalvelukuntayhtymä Kallion strategian mukaiseen työhön. Kallion yksi strateginen tavoite vuodelle 2017 oli kehittää sosiaali- ja terveystaloudessa työntekijöiden työmenetelmäksi yhteinen palvelusuunnitelma useita palveluita käyttäville asiakkaille. Pirjo Maticainen ja Päivi Peltokorpi ovat tutkineet hallituksen linjaaman uudistuksen mukaisesti Sote-integraation mahdollisuutta paljon sosiaali- ja terveystaloudessa käyttäville asiakkaille Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa.

Tutkimusaihe sai alkunsa Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa havaitusta tarpeesta yhteistyön lisäämiseen ja työn koordinoimisen kehittämiseen perhe- ja aikuissosiaalityön ja perhepalveluiden työntekijöiden välillä. Yhteistyön tavoitteena on mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan muodostaminen asiakkaan tai perheen tilanteesta.

Tutkimuksessa pyrittiin vastaamaan tutkimusongelmasta heränneisiin kysymyksiin: miten palvelutarpeen arviointi prosessina toteutuu kuntayhtymän perhe- ja sosiaalipalveluissa perhe- ja aikuissosiaalityön sekä perhepalveluiden tuloksiköissä, miten jaettu asiantuntijuus työntekijöiden välillä vaikuttaa työparityöskentelyssä ja miten moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy kuntayhtymässä palvelutarpeen arvioinnissa? Tutkimuksessa keskeisimpiä käsitteitä olivat palvelutarpeen arviointi, moniammatillinen yhteistyö ja jaettu asiantuntijuus.

Palvelutarpeen arviointi on työntekijälle eräänlainen työväline, jolla yksittäisen asiakkaan tai koko perheen tilanteesta saadaan nostettua esille mahdolliset tuen tarpeet elämänhallinnan edistämiseksi. Palvelutarpeen arvioinnissa on tarkoituksena kartoittaa yksittäisen asiakkaan tai koko perheen elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014 § 36) on määritelty, että henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen laatiminen ole asiakkaalle ilmeisen tarpeetonta, kuten esimerkiksi silloin, kun palveluiden tarve on vain tilapäistä. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä perheen

tai asiakkaan kanssa. Sosiaalihuollon viranomaisen tulee huolehtia siitä, että asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamiseksi ja palvelutarpeen arvioimiseksi on käytettävissä riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella henkilölle tai koko perheelle pystytään järjestämään heille tarpeelliset palvelut yksilökohtaisesti. Tarvittaessa henkilöä tai perhettä pystytään ohjaamaan esille nousseiden tuen tarpeitten perusteella muiden palveluiden piiriin. (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 2016.)

Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301 § 41) on määritelty, että sosiaalihuoltoa toteutetaan yhdessä eri toimijoiden kanssa moniammatillisesti siten, että sosiaalihuolto ja muut palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Moniammatillinen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa luo mahdollisuuden saada laajempaa näkemystä perheen tilanteesta ja palveluiden tarpeesta. Lisäksi yhteistyö eri toimijatahojen välillä on merkityksellistä asiakkaan tai perheen palveluohjauksen kannalta. Moniammatillisella yhteistyöllä pyritään yhteiskunnassamme muuttamaan aiempaa palvelujärjestelmäämme byrokraattisesta kohti joustavampaa tasoa. (Parviainen 2006, 155-182.)

Jaettu asiantuntijuus on yksi merkittävä osa moniammatillista yhteistyötä ja työparityöskentelyä eri toimijoiden välillä. Jaettu asiantuntijuus määritellään kahden tai useamman eri toimijan välisenä yhteistyönä, jossa työntekijät jakavat keskenään tietoa. Se tarjoaa eri toimijoille mahdollisuuden oppia uutta ja nähdä asioita laajemmasta näkökulmasta sekä luoda jotain sellaista tietoa, mihin yksittäinen työntekijä ei omien tietojen ja taitojen varassa pysty luomaan. (Parviainen 2006, 155-182.)

Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Teemahaastatteluun (LIITE 1) valitut teemat olivat palvelutarpeen arviointi, jaettu asiantuntijuus ja moniammatillinen yhteistyö. Teemat valittiin opinnäytetyön aiheesta ja tutkimusongelmien heränneiden kysymysten perusteella. Haastattelu suoritettiin syyskuussa 2017 ryhmähaastatteluna Peruspalvelukuntayhtymä Kallion kehittämisryhmälle, joka muodostui sosiaaliohjaajista ja sosiaalityöntekijöistä perhe- ja aikuissosiaalityön tulosityksiköstä ja perhepalveluiden tulosityksiköstä sekä perhepalvelun tulosityksikön alaisista tiimeistä. Haastattelu nauhoitettiin ja litterointiin, jotta tulokset saatiin analysoitua mahdollisimman tarkasti ja laadullisesti.

Tavoitteena opinnäytetyössä oli saada nostettua esille mahdolliset kehittämiskohteet yhteistyölle organisaation sisällä sekä organisaatorajat ylittävässä yhteistyössä. Lisäksi tutkimuksessa oli tavoitteena kartoittaa, mikä yhteistyössä toimii ja miten sitä voidaan kehittää entisestään, jotta se palvelisi asiakkaita mahdollisimman parhaimmalla tavalla.

2 PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ KALLIO

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio on vuonna 2008 toimintansa aloittanut yhteistoimintaorganisaatio, joka vastaa alueensa hyvinvointi- ja terveystalouksista ja niiden järjestämisestä neljällä eri paikkakunnalla: Alavieskassa, Nivalassa, Sievissä ja Ylivieskassa. Kuntayhtymän toimialaan ja tehtäviin kuuluvat valtion toimesta kunnille lailla säätämät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä ympäristöterveydenhuolto. Kuntayhtymän tehtävänä on huolehtia väestön erityistason sairaanhoidosta jäsenkunnissa sekä hoitaa muut mahdolliset jäsenkuntien antamat tehtävät. Päämääränä kuntayhtymälle on järjestää alueensa asukkaille palvelut laadukkaasti, taloudellisesti kestäväällä tavalla ja vaikuttavasti. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Vuosien 2012-2015 palvelustrategian pohjalta on päivitetty Peruspalvelukuntayhtymä Kallion uusi palvelustrategia vuosille 2016-2018 esittämään, miten asiakkaiden palvelutarpeisiin tullaan vastaamaan tulevina vuosina. Palvelustrategia sisältää linjauksia, täsmennyksiä sekä tietoisia valintoja niistä asioista, joilla turvataan palvelujen vaikuttavuus, saatavuus ja laadullisuus entistäkin tehokkaimmilla keinoilla. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2016.)

Palvelustrategiassa tuodaan esille, että muistisairaudet, alkoholidementia, liikkumattomuus, lihavuus ja näihin liittyvät sairaudet, mielenterveys- ja päihdeongelmat lisääntyvät ja että syrjäytymisvaara lapsilla, nuorilla, perheillä ja myöskin ikääntyneillä tulee kasvamaan. Lisäksi monimuotoistuminen ja hyvinvointierot, kuten yhteisöllisyyden kokeminen, elämänhallinta, vanhemmuus ja monikulttuurisuus kasvavat. Johtopäätöksinä strategiassa on nostettu esiin muun muassa se, että toiminnalla tavoitellaan terveys- ja hyvinvointierojen kaventamista sekä vaikuttavuuden parantamista, jotta tarpeisiin voidaan vastata yhtä tehokkaasti myös alhaisemmilla resursseilla. Vaikuttavuuden parantamisen perustana on asiakastarpeiden tunnistaminen ja ryhmittely sekä niiden palveluiden kehittäminen, joita kuntayhtymässä suurin osa asukkaista käyttää. Perustana vaikuttavuuden parantamiselle on myös paljon eri palveluita käyttävien asiakkaiden palvelukokonaisuuden kehittäminen. Nykyään palvelujen saatavuus, kuulluksi tuleminen, itsemääräämisoikeus ja valinnan mahdollisuus ovat palveluja käyttäville asiakkaille yhä tärkeämpiä. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2016.)

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyvinvointipalvelujohtaja Pirjo Matikainen ja terveystalouksien johtaja Päivi Peltokorpi ovat tehneet tutkimuksen Sote-integraation mahdollisuuksista paljon sosiaali- ja terveystalouksia käyttäville asiakkaille Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa. Tutkimuksen kohderyhmänä

olivat paljon sosiaali- ja terveystalvaeluita kätvtävät asiakkaat Perustalvaelukuntayhtymä Kallion alueella. Kyseisen tutkimuksen tarkoituksena oli saada tarkempaa tietoa eri asiakasryhmistä ja heidän kätvtämistään talvaeluista. Perustalvaelukuntayhtymä Kallio on aiemmin osallistunut vuosina 2013-2015 Jyvä-tutkimushankkeeseen, jonka tutkimustuloksiin Matikainen ja Peltokorpi vertaavat nykyisiä tutkimustuloksia. Tehdyn tutkimuksen perusteella Perustalvaelukuntayhtymä Kalliossa otetaan kätvtöön Moniasiakas puheeksi -toimintamalli, jonka tarkoituksena on laatia paljon talvaeluita kätvtävälle asiakkaalle yhteinen asiakassuunnitelma moniammatillisena yhteistyönä viranomaistahojen ja asiakkaiden kesken. (Matikainen & Peltokorpi 2017.)

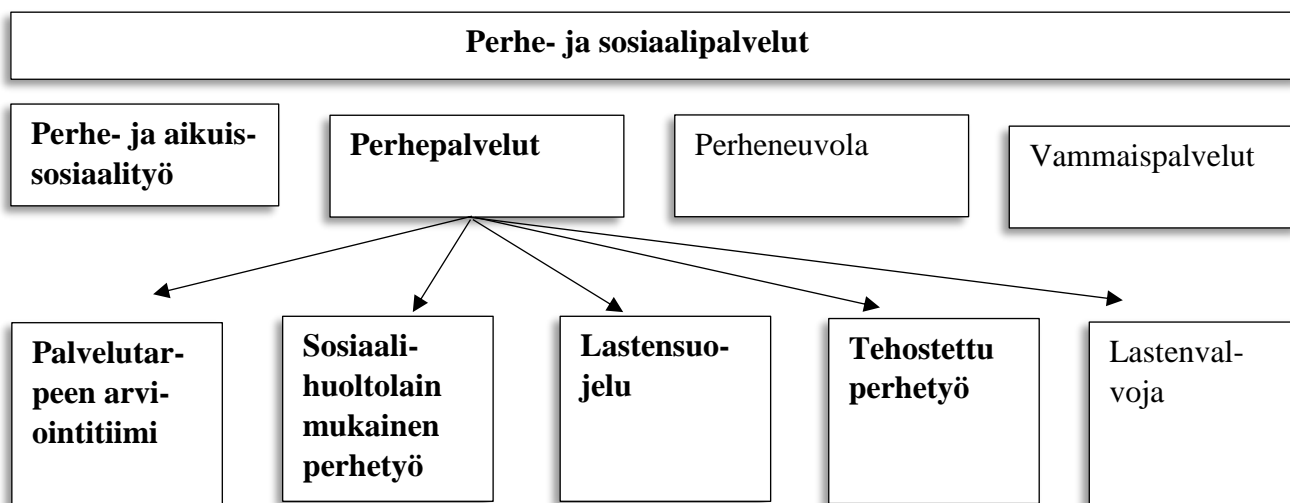
Hyvinvointitalvaelut omalla toiminnallaan edistävät ja tukevat Perustalvaelukuntayhtymän alueen asukkaiden elämänhallintaa, terveyttä ja hyvinvointia sekä omatoimisuutta kokonaisvaltaisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. Tavoitteena talvaeluita järjestettäessä on toimia ennaltaehkäisevästi ja tukea asiakkaiden kotona selviytymistä kahdella eri tulosalueella, jotka ovat perhe- ja sosiaalitalvaeluiden sekä hoito- ja hoivatalvaeluiden tulosalueet. Kuntayhtymän toiminta on jatkuvasti kehittämisen kohteena. Uusia toimintamalleja etsitään, jotta kasvavista talvaelutarpeista selvitään ja näin saadaan taattua laadukkaat talvaelut alueen asukkaille. (Perustalvaelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Perustalvaelukuntayhtymä Kallion toiminnan painopistealueet ovat talvaelualueen yhtenäistäminen, terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä kotona asumisen tukeminen. Talvaelualueen yhtenäistämässä on otettava huomioon muun muassa tasavertaisuus, yhteiset toimintamallit, resurssit, talvaeluiden peittävyys sekä talvaeluverkko. Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen perustuu omalta osaltaan tietoon, ja se on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa yhdessä eri toimijoiden kanssa. (Perustalvaelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Perhe- ja sosiaalitalvaeluiden tulosalueella (KUVIO 1) on tarkoituksena edistää ja ylläpitää lasten, nuorten ja perheiden toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta yhteiskuntaan. Asikkaille järjestettäviä talvaeluita määrittävät muun muassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), lastensuojelulaki (417/2007), vammaistalvaelulaki (380/1987) ja toimeentulotukilaki (1412/1997) sekä monet muut lait.

Sosiaalihuollon talvaeluiden peruslähtökohta on asiakaslähtöisyys. Lisäksi toiminnan painopisteitä ovat hyvinvoinnin edistäminen sekä ennaltaehkäisevä työ ja varhainen tukeminen. Sosiaalitalvaeluiden jär-

jestäminen oikea-aikaisesti perheelle tai yksittäiselle henkilölle edellyttää sosiaalihuollon ammattihenkilöstöltä suunnitelmallista työskentelyä, sosiaalisten ongelmien synnyn ehkäisemistä ja oikea-aikaisesti palveluiden järjestämistä. (Helminen 2016, 6.)



KUVIO 1. Organisaatiokaavio (mukaiillen Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017).

2.1 Perhe- ja aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön tehtävä on määriteltävissä toisiaan täydentävässä ulottuvuudessa. Aikuissosiaalityö mielletään useimmiten yksilötyöksi, joka on luonteeltaan vuorovaikutuksellista ja kuntouttavaa, ja jonka tavoitteena on asiakkaan voimavarojen löytäminen ja niiden vahvistaminen, omaehtoinen selviytyminen, elämänhallinnan edistäminen ja osallisuuden vahvistaminen. Toisaalta aikuissosiaalityö mielletään myös alueelliseksi ja yhteiskunnan rakenteisiin kohdistuvaksi työksi. Tällöin aikuissosiaalityön tavoitteet liittyvät palveluiden ja työn kehittämiseen, kansalaisvaikuttamiseen sekä verkostoitumiseen. (Näkki 2016, 101.)

Aikuissosiaalityö käsitteenä on vakiintunut erityisesti viime vuosina kunnallisen sosiaalihuollon palveluihin, joita määrittää uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä erilaiset asiakaskohtaiset ja etuuksia koskevat lait, jotka ovat muun muassa laki toimeentulotuesta (1412/1997), täydentävästä toimeentulotuesta (7 c §) sekä ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta (13§). Perustoimeentulotuen siirtyminen 2017 vuoden alusta Kelan käsiteltäväksi on muuttanut aikuissosiaalityön työnkuvaa merkittävästi.

Perhe- ja aikuissosiaalityön tulosityksikössä työskentelee tulosityksikön johtava sosiaalityöntekijä sekä kolme sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaalihojaajaa. Asiakkaille tarjottavien palveluiden tavoitteena on yksilöiden tai perheiden sosiaalisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja turvallisuuden edistäminen sekä itseenäisen suoriutumisen tukeminen ennaltaehkäisevillä ja korjaavilla tukitoimilla. Aikuissosiaalityö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä, johon sisältyy asiakkaiden ohjausta sekä neuvontaa, taloudellisen ja sosiaalisen tilanteen selvittelyä, psykososiaalista tukea ja moniammatillista yhteistyötä eri verkostojen kanssa. Palveluiden alkuvaiheessa asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arviointi siinä määrin, kuin se asiakkaalle on tarpeellista. Arvioinnin tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan kokonaistilannetta ja arvioida asiakkaan palvelutarvetta sekä järjestää ja ohjata asiakasta oikea-aikaisesti oikean palvelun piiriin. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Tavoitteena työskentelyssä on taloudellisen ja sosiaalisen tuen sekä eri palveluiden tarpeessa olevien asiakkaiden kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittaminen ja hyvinvoinnin edistäminen yhdessä asiakkaan kanssa käyttäen apuna eri työmenetelmiä. Tällaisia työmenetelmiä voivat olla esimerkiksi palvelutarpeen arviointi asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamiseksi, asiakassuunnitelma tavoitteiden asettamiseksi ja niiden arvioimiseksi sekä aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma pitkäaikaistyöttömille ja mahdollisesti ilman koulutusta omaaville asiakkaille työhön tai koulutukseen ohjautumiseksi. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Kuntouttava työtoiminta on yksi aikuissosiaalityön lakisääteinen palvelu, joka on kunnan järjestämää työtoimintaa alueensa asiakkaille. Sen tarkoituksena on parantaa asiakkaiden elämän- ja arjenhallintaa sekä edistää työllistymistä (Terveystyön ja hyvinvoinnin laitos 2017). Kuntouttava työtoiminta järjestetään henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan yksilökohtaisesti siten, että se edistää henkilön työllistymistä ja on tavoitteiltaan henkilölle riittävän vaativaa. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189 § 13) määrittää työtoiminnan järjestettävän vähintään kolmen ja enintään 24:n kuukauden jaksoissa 1-4 päivänä viikossa. Yhden työpäivän pituuden tulee olla vähintään neljä tuntia. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio, 2017.)

Työllisyyttä edistävä monialainen yhteispalvelu on asiakkaalle järjestettävä yhteistoimintamalli yhteistyössä työvoimatoimiston, kunnan ja Kelan kanssa. Yhteistyöverkosto arvioi monialaista yhteispalvelua tarvitsevien työttömien palvelutarpeet. Mikäli työttömällä henkilöllä on vaikeuksia työllistyä työ- ja toimintakyvyn rajoitteiden tai elämänhallintaan liittyvien ongelmien vuoksi, on palveluiden yhteensovittaminen silloin tarpeellista. Monialainen yhteispalvelu on ohjausta ja yhteispalvelun tarpeen arviointia,

kartoitusjakson sekä monialaisen työllistymissuunnitelman laatimista, sen seuranta ja tarkastamista yhteistyössä asiakkaan, kunnan ja työvoimatoimiston kanssa. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.)

Toimeentulotuen tarkoituksena on turvata yksittäisen henkilön tai perheen välttämätön toimeentulo ja näin ollen edistää itsenäistä selviytymistä. Aikuissosiaalityössä toimeentulotukityö sisältää asiakkaan ohjausta ja neuvontaa, harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittelemistä ja taloudelliseen tilanteeseen sekä sosiaaliturvaetuuksiin liittyvää selvittelyä. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Keskustelua siitä, mihin päättyy yhteiskunnan vastuu ja mistä alkaa yksittäisen kansalaisen tai laajemman kansalaisyhteiskunnan vastuu, käydään yhteiskunnassa monella eri tasolla, mikä puolestaan vaikuttaa aikuisten parissa tehtävään sosiaalityön luonteeseen. Yksilöiden ja yhteisöjen vastuu nähdään yleensä nimenomaan aikuisväestössä, jonka tulisi olla vastuunkantaja. Kannustava ja aktivoiva työmuoto kohdistuu erityisesti asiakkaina oleviin aikuisiin. (Jokinen & Juhila 2008, 8.)

2.2 Perhepalvelut

Perhepalveluiden tulosityksikkö Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa tarjoaa alueensa lapsiperheille sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia tukitoimia perheen hyvinvoinnin turvaamiseksi ja edistämiseksi, silloin kun asiakasperhe tarvitsee omien voimavarojensa vahvistamiseksi ja vuorovaikutteellisuuden parantamiseksi tukea ja ohjausta. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Perhepalveluiden tulosityksikössä esimiehenä toimii lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä. Alueen asukkaille järjestettävissä perhepalveluissa tulosityksikön alaiset tiimit koostuvat asiantuntevista ja kehittämishalukkaista työntekijöistä, jotka työskentelevät Kallion alueella perheiden hyvinvointia edistääkseen ja arkea tukeakseen. Tulosityksikön alaiset tiimit ovat palvelutarpeen arviointitiimi, eli Arvi-tiimi, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyön tiimi, eli Sohvi-tiimi, lastensuojelun tehostettu perhetyön tiimi ja lastensuojelun tiimi.

2.2.1 Palvelutarpeen arviointitiimi

Palvelutarpeen arviointitiimi, eli Arvi-tiimi laatii palvelutarpeen arvioinnit alle 18-vuotiaille Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueella. Tiimissä työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaajaa ja yksi perhetyöntekijä. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja työskentelevät työparityöskentelynä kuntapareittain Alavieskan ja Ylivieskan alueella sekä Nivalan ja Sievin alueella. Perhetyöntekijä työskentelee puolestaan koko kuntayhtymän alueella.

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi käynnistyy vireille tulosta, joka voi olla esimerkiksi lastensuojeluilmoitus, pyyntö palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta, lastensuojeluhakemus tai muulla tavoin esille tullut tarve arvioinnin aloittamiseksi. Palvelutarpeen arvioinnissa lapsen kasvuoloja kartoitetaan yhteistyössä lapsen, vanhempien ja muiden lapsen ympäristöön kuuluvien eri tahojen kanssa. Arvioinnin aikana lapsella on vireillä sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus. Sosiaalihuoltolaissa edellytetään, että palvelutarpeen arvioinnin tulee valmistua viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Palvelutarpeen arvioinnin aikana asiakkailla on tarpeen vaatiessa mahdollisuus käyttää maksutonta perhetyötä, jonka pääpaino on arvioinnissa ja perheen tilanteen kartoittamisessa. Perhetyön aloittaminen arvioidaan aina yksilökohtaisesti perheen tilanteesta riippuen. Palvelutarpeen arvioinnin päätyttyä kolmen kuukauden jälkeen lapsi siirretään mahdollisesti arvioinnin perusteella sosiaalihuoltolain mukaiseen tai lastensuojelulain mukaiseen asiakkuuteen. Muussa tapauksessa perheelle suunnattavat palvelut löytyvät peruspalveluiden piiristä. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

2.2.2 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö

Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjauksen tiimi, eli Sohvi-tiimi on kuntayhtymän alueella asuville lapsiperheille suunnattu matalan kynnyksen palvelu, joka ei vaadi asiakkailtaan lastensuojeluasiakkuutta. Tiimissä työskentelee yhteensä 7,5 perheohjaajaa ja tiimivastaava, jonka työstä puolet on perheohjausta. Perheohjaajat työskentelevät kuntayhtymässä aina tietyn kunnan alueella. Tavoitteena työskentelyllä on lapsiperheen arjen tukeminen yhteistyössä koko perheen kanssa. Perhetyö Sohvi-tiimissä rakentuu lyhytkestoisesta ohjauksesta ja neuvonnasta sekä suunnitelmallisesta ja pitkäkestoisesta perheen tukemisesta. Asiakkaaksi hakeudutaan joko siten, että vanhempi ottaa itse yhteyttä tai perhe ohjataan jonkun muun tahon toimesta Sohvi-tiimiin. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä on tarjottava perheelle esimerkiksi silloin, kun perhe kokee tarvitsevana tukea raskausaikana, tarvitsee vastauksia lapsen kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä, on haastavassa elämäntilanteessa, tarvitsee tukea vanhemmuuteen tai vuorovaikutuksen vahvistamiseen tai kun perheessä on päihteiden väärinkäyttöä. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty, että perhetyö on sosiaaliohjauksen sekä muulla tarvittavalla tavalla tehtävää hyvinvoinnin tukemista, jossa asiakas, perhe tai yksilö, tarvitsee tukea ja ohjausta omien voimavarojensa vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perustehtävänä on perheiden elämänhallinnan ja voimavarojen ylläpitäminen ja arjessa selviytymisen vahvistaminen. Tavoitteena on perheen hyvinvoinnin lisääminen ja toimivan arjen löytäminen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Oikea-aikainen ja konkreettinen tuki perheen kotiin ennaltaehkäisee vanhempien uupumista ja ylläpitää perheen arjen toimivuutta monissa eri tilanteissa. Lapsiperheiden kotipalvelu on lakisääteistä perheille tarjottavaa palvelua. Kotipalvelu voi olla tarpeen esimerkiksi silloin, kun perhe kokee tarvitsevana apua asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun arjen toimintoihin kuuluvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen perheen kotona. (Seppänen, Tapio, Toivanen & Vilen 2010, 31-32.)

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolla sosiaalihuoltolain § 19 mukaista kotipalvelua asiakkaille järjestetään pääsääntöisesti palvelusetelinä, jota tuottaa yksityiset palveluntuottajat. Tiimivastaava arvioi asiakkaan oikeutta saada kotipalvelua sosiaalihuoltolain kriteerien mukaan. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

2.2.3 Lastensuojelu

Lastensuojelulain mukaisen palvelun tehtävänä on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelussa työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa. Alavieskan ja Ylivieskan sekä Nivalan ja Sievin kuntapareissa työskentelee työparityöskentelynä kolme sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaaliohjaaja kuntaparia kohden.

Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu rakentuu Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa muun muassa sosiaalityöntekijän/sosiaalihoajaan perhetapaamisista ja perheelle tarjottavista sekä heille tarpeellisista avohuollon tukitoimista. Sosiaalihoaja voi päättää itsenäisesti tietyistä sosiaalihuoltolain mukaisista tukitoimista, muun muassa tukiperheen ja -henkilön järjestämisestä sekä valvotuista tapaamisista. Lisäksi lastensuojeluun kuuluu lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuolto ja 18-vuotta täyttäneelle nuorelle sijaishuollon jälkeinen jälkihuolto. Sosiaalityöntekijä vastaa lastensuojelun asiakkaan lastensuojeluprosessista. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Lasten ensisijainen kasvuympäristö on perhe. Perheellä on oikeus saada tarvittavaa apua ja suojelua, jotta se voi hoitaa velvollisuutensa yhteiskunnassa. Viranomaisilla on vastuu ja velvollisuus tukea vanhempia ja lapsen huoltajia heidän kasvatustehtävässään. Viranomaisen on pyrittävä oma-aloitteisesti arvioimaan perheen tilanne ja tarjoamaan heille tarpeellista apua mahdollisimman varhain sekä ohjattava tarvittaessa lapsi ja hänen perheensä lastensuojelun piiriin. (Hämäläinen & Isomäki 2016, 84.)

2.2.4 Lastensuojelun tehostettu perhetyö

Lastensuojelun tehostettu perhetyö eroaa sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä siten, että lastensuojelun tehostetussa perhetyössä perheen lapsella on lastensuojeluasiakkuus, jossa perheen auttaminen ja tukeminen ovat suunnitelmallisen sekä pitkäjänteisen työn lisäksi tavoitteellista perhetyötä avohuollon tukitoimena. Perhetyö on kestoltaan määräaikaista ja sen tarkoituksena on turvata lapsen etu ja hyvinvointi. Lisäksi perhetyöllä tuetaan myös vanhemmuutta eri elämäntilanteissa. Lastensuojelun tehostetussa perhetyössä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueella työskentelee yhteensä yhdeksän perhetyöntekijää, josta yksi toimii tiimivastaavana. Tiimivastaavan työnkuvaan kuuluu puolet asiakastyötä. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Tarkoituksena on auttaa perhettä jaksamaan eri elämäntilanteissa ja ottamaan perheen omat voimavarat käyttöön arjessa selviytymiseen ja hyvinvoinnin turvaamiseksi. Tavoitteena on, että perhe kykenisi selviytymään arjesta itsenäisesti. Aloitteen lastensuojelun perhetyön käynnistämiseksi tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, minkä jälkeen perheen kanssa tehdään yhdessä sopimus perhetyöstä ja siihen laadittava asiakassuunnitelma tavoitteiden asettamiseksi. Suunnitelmaa tarkistetaan ja arvioidaan noin kolmen kuukauden välein. Sosiaalityöntekijä tekee myös päätöksen perhetyön lopettamisesta tarpeen mukaan. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Lastensuojelulain mukainen perhetyö kohdistuu parhaimmillaan perhekokonaisuuteen, jossa lapsella yksilönä ja aikuisella perheenjäsenenä on mahdollisuus tulla nähdyksi, kuulluksi ja tuetuksi. Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain mukainen tukitoimi, jonka tarkoituksena on tehdä perheen kanssa yhteistyössä intensiivisempää ja tehokkaampaa työtä. (Hämäläinen & Isomäki 2016, 85.)

3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Palvelutarpeen arviointi perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014, 36§). Alle 18-vuotiaalle tehtävän arvioinnin tavoitteena on lapsen arjen ja elämäntilanteen selvittäminen. Sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus alkaa hakemuksesta tai muulla tavalla havaitusta tarpeesta sosiaalihuollon palveluille. Asian viireille tulon jälkeen asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arviointi, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta. Päätös palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta on tultava viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa vireilletulosta. Erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen määräaika palvelutarpeen arvioinnissa on kolme kuukautta. Palvelutarpeen arviointia laadittaessa perhe- ja aikuissosiaalityössä yli 18-vuotiaille on tarpeen selvittää mahdollinen vanhemman hoidossa olevan lapsen tilanne. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi yli 65-vuotiaille henkilöille tehdään hoito- ja hoivapalveluissa (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017).

Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan henkilön tuen tarve. Tuki voi olla tilapäistä. Tällöin palvelu järjestetään oikea-aikaisesti ja riittävillä tilapäisillä palveluilla niin, että se pyrkii ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta. Tuki voi olla luonteeltaan myös toistuvaa, jolloin palveluiden järjestämisen tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättymisen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. Tuki voi olla näiden kahden lisäksi myös pysyvä/pitkäaikainen, jolloin tuki on pyrittävä järjestämään siten, että palvelujen jatkuvuus turvataan, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 38§.)

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty, että palvelutarpeen arviointi sisältää kokonaisuudessaan yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan ja asiakkaan sekä sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion omatyöntekijän tarpeesta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 37§.)

3.1 Palvelutarpeen arviointi perhepalveluissa

Palvelutarpeen arviointi tehdään alle 18-vuotiaille pääsääntöisesti palvelutarpeen arviointi tiimissä (Arvi-tiimissä). Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja läheistensä

sekä muiden toimijoiden kanssa siinä laajuudessa kuin asiakkaan elämäntilanne edellyttää. Arviointia tehtäessä on tärkeää kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§.)

Arviointiprosessissa olennaista on keskittyä lapsen ja hänen vanhempiensa sekä mahdollisesti muiden läheisten kohtaamiseen. Arvioinnissa pyritään saamaan asianomaisten sekä muiden mahdollisten yhteistyötahojen kanssa yhteistä tietoa lapsen tilanteesta ja arvioimaan asiakkuuden ja suojelun tarvetta. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§.)

3.2 Palvelutarpeen arviointi perhe- ja aikuissosiaalityössä

Useimmat aikuissosiaalityön palveluita tarvitsevat asiakkaat elävät hyvin haastavissa elämäntilanteissa: yksilön omat henkilökohtaiset ongelmat ovat kytkeytyneet yhteiskunnassamme vallitseviin epäkohtiin, kuten esimerkiksi työttömyyteen, asunnottomuuteen tai perusturvan riittämättömyyteen. Vähemmistö ihmismäärä, jotka ovat heikoimmassa asemassa, muodostaa alaryhmiä, joita kutsutaan huono-osaisiksi suomalaisiksi. Laadullisesti heidän elämänsä eroaa merkittävästi useimpien suomalaisten elämästä, eikä heidän elämäänsä pystytä parantamaan pysyvästi vain tukemalla heitä taloudellisesti, koska yleensä heidän elämänhallinnassaan on vaikeuksia. (Näkki 2016, 102-103.)

Asiakkuus aikuissosiaalityössä edellyttää asiakkaan ja työntekijän ensikohtaamisessa palvelutarpeen arvioinnin laatimista asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen arvioimiseksi ja tuen tarpeen selvittämiseksi. Palvelutarpeen arvioinnin tulee olla aikuissosiaalityössä kokonaisvaltaista ja luoda asiakkaalle sosiaalista turvallisuutta sekä vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhe- ja aikuissosiaalityössä palvelutarpeen arvioinnin yli 18-vuotiaille ja alle 65-vuotiaille asiakkaille laativat tulosityksikössä työskentelevät sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Palvelutarpeen arviointi laaditaan tarvittaessa sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työparityöskentelynä, mikäli asiakkaan erityisen tuen tarve ilmenee ennen palvelutarpeen arvioinnin aloittamista. Jos palvelutarpeen arvioinnin laatii yksistään sosiaaliohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa ja asiak-

kaan erityisen tuen tarve ilmenee vasta palvelutarpeen arvioinnin edetessä, tullaan asiakkaalle mahdollisen sosiaalihuollon asiakkuuden jatkuessa nimeämään omatyöntekijäksi hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 2017.)

Työntekijältä vaaditaan erityistä osaamista ja ammattitaitoa työskennellessään haastavissa elämäntilanteissa olevien henkilöiden kanssa. Asiakkailla saattaa olla osittain epätietoisuutta omista oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan. Työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön rakentaminen saattaa olla tämän vuoksi jokseenkin haasteellista. Palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää ottaa asiakas mukaan aktiivisena toimijana pohtimaan ja tarkastelemaan omaa tilannettaan yhdessä työntekijänsä kanssa ja antaa asiakkaalle mahdollisuus löytää omat voimavaransa ja ongelmakohtansa sekä vaikuttaa oman tulevaisuutensa suunnitteluun. (Näkki 2016, 103.)

Pirjo Näkki (2016) tuo kirjoituksessaan esille arvion, että aiemmin toimeentulokityöhön keskittyvä aikuissosiaalityö on osoittautunut enimmäkseen asiakkaiden tilanteita ylläpitäväksi työskentelyksi. Ennen perustoimeentulotuen siirtymistä Kelalle aikuissosiaalityön rooli on ollut suurimmaksi osaksi perustoimeentulotukipäätösten tekemistä. Nyt aikuissosiaalityön rooli on tullut muutosvaiheeseen perustoimeentulotuen siirron jälkeen, mikä on antanut aikuissosiaalityölle mahdollisuuden kehittää aikuissosiaalityön sosiaalihojausta ja sosiaalityötä asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi. (Näkki 2016, 103.)

4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Sosiaali- ja terveystalvet ovat yhteiskunnassamme uudistuksen kohteena, ja tavoitteena on tuottaa sosiaali- ja terveystalvet yhä tiiviimmässä yhteydessä toisiinsa ja lisätä eri tahojen välistä yhteistyötä. Tavoitteena on myös tuottaa talvet asiakkaalle oikea-aikaisesti ja moniammatillisesti siten, että asiakkaan polku palveluihin ei sisältäisi katkoksia. (Helminen 2017, 5-6).

Sote-uudistuksen tavoitteena on palvelukokonaisuuksien muodostaminen aikaisempaa toimintaa verratien asiakaslähtöisemmiksi. Asiakkaalle, jonka tuen tarve on monimuotoinen, nimetään yhteis- ja vastuuhenkilö, eli toisin sanoen nimikkohenkilö. Moniammatillisessa yhteistyössä on tavoitteena, että työntekijät keskenään konsultoivat toisiaan, jotta asiakkaalle palvelun tarpeet ratkaistaan mahdollisimman tehokkaalla tavalla. (Helminen 2017, 20.)

Edellä mainittu uudistus on saavuttanut myös Perustalvetukuntayhtymä Kallion sosiaali- ja terveystalvet vuoden 2017 lopulla. Kuten jo aiemmin mainittiin, Pirjo Matikaisen ja Päivi Peltokorven tutkimus paljon palveluita käyttävistä asiakkaista on luonut moniasiakas puheeksi -toimintamallin, jonka tarkoituksena on vähentää työntekijöiden välistä päällekkäistä työtä ja parantaa palvelujen kohdentamista. Asiakkaalle laadittavaa yhteistä asiakassuunnitelmaa koordinoi tehtävään koulutettu asiakasvastaava, joka toimii yhteis- ja vastuuhenkilönä.

Helminen (2017) erottaa tekstissään käsitteet monialaisuus ja moniammatillisuus toisistaan. Monialaisuudella viitataan yleensä yhteistyöhön eri koulutustaustoja omaavien välillä, kun taas moniammatillisuudella viitataan yhteistyöhön saman koulutustaustojen omaavien mutta eri ammattiryhmien välillä. Perustalvetukuntayhtymä Kallion perhe- ja sosiaalipalveluiden eri tulosyksikköjen välistä yhteistyötä tarkastellaan lähemminkin moniammatillisena yhteistyönä. Helminen (2017) toteaa, että yhteistyötä yhteiskunnassamme on kehitetty eri tahojen ja toimijoiden välillä jo pitkään, mutta siitä huolimatta perhe- ja sosiaalipalveluissa on todettu, että edelleen tarvitaan palveluiden yhteensovittamista. (Helminen 2017, 17-18.)

Terveystalvetlaissa (30.12.2010/1326 §2) todetaan, että lain yhtenä tarkoituksena on "parantaa terveystalvetlaan toimijoiden, kunnan eri toimialojen välistä sekä muiden toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä terveystalvetlaan ja hyvinvoinnin edistämässä sekä sosiaali- ja terveystalvetlaan järjestämässä".

Terveysthuoltolain lisäksi sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) viitataan monialaiseen yhteistyöhön palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa siten, että “sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden”. (Helminen 2017, 18.)

Työskentelyn painopiste on ennaltaehkäisevässä ja varhaisen puuttumisen työskentelyssä. Helminen (2017) viittaa tekstissään sosiaalityön käsikirjaan, jossa todetaan, että työskentelyn tulisi olla sektorirajat ylittävää yhteistyötä eri toimijoiden välillä, jotta ennaltaehkäisevä työ toteutuisi. Palveluiden laadullisuuden sosiaali- ja terveystalveissa vaikuttaa ammattilaisten välinen rakennettu yhteistyö asiakkaiden kokonaisvaltainen tilanne huomioon ottaen. (Helminen 2017, 19.)

Monialaisessa palvelutarpeen arvioinnissa ja suunnitelman laadinnassa voi olla haasteena yhteisen työotteen ja yhteisten palvelutarpeiden jäsentämiskriteerien löytäminen eri toimijoiden kesken. Haasteen voi myös muodostaa se, miten asiakkaan tarpeet tulevat kokonaisvaltaisesti huomioon otetuiksi, miten asiakas ja hänen läheisensä ymmärtävät palvelutarpeiden arvioinnissa käytettävät kriteerit, miten asiakkaan osallisuutta ja valinnanvapautta edistetään palveluiden suunnittelussa ja toteutumisessa ja mikä on asiakkaan ja hänen läheistensä rooli palveluiden toteutumisessa. (Helminen 2017, 20.)

4.1 Jaettu asiantuntijuus osana tiimiä ja työntekijöiden moniammatillista yhteistyötä

Jaettu asiantuntijuus voidaan määritellä joko kahden tai useamman ihmisen keskinäiseen tiedon jakamiseen saavuttaakseen jotakin sellaista, mitä yksittäinen työntekijä ei pystyisi yksin saavuttamaan omaa tietoaan ja taitoaan käyttäen. Jaettu asiantuntijuus nähdään ikään kuin prosessina, jossa eri tahojen välille rakennetaan jaettu tieto ja yhteinen käsitys työn kohteesta sekä mahdollisesta ongelmanratkaisusta. (Isoherranen 2005, 76-77.)

Maarit Kairala (2011) on tutkinut muuttuvaa asiantuntijuutta kandidaatin tutkielmassaan *Modernin ajan suljetusta asiantuntijuudesta kohti postmodernia. jaettua asiantuntijuutta sosiaalityössä*. Kairala (2011) toteaa, että eri toimijoiden välisessä moniammatillisessa yhteistyössä jaettu asiantuntijuus on sektorirajat ylittävän yhteistyön ydin. Lisäksi hän kuvaa jaettua asiantuntijuutta yhdessä osaamisena: tiedon muodostamista, jakamista, käsittelemistä ja yhdistämistä toisen tai useamman ihmisen kanssa. (Kairala 2011, 13.)

Helminen (2017) viittaa tekstissään ilmaisuun yhteisvaikuttavuus, mikä tarkoittaa valmiuksia ja mahdollisuuksia asiantuntijuutta ja osaamista yhdistämällä. Jotta jaettu ymmärrys voidaan saavuttaa, edellyttää se yhteisön jäseniltä kohtaamista ja vuorovaikutusta, joka on merkityksellistä ihmisen osallisuuden kokemisesta. Yhteisössä mukana oleminen ja siihen kuulumisen sekä vaikuttaminen kuvaavat ja lisäävät ihmisen kokemusta osallisuudesta. Eri toimijoiden osaaminen, käytettävissä olevat menetelmät ja välineet sekä valta ja vastuu toiminnan kehittämiseksi vahvistavat toimijoiden motivaatiota yhdessä toimimiseen. Yhteisvaikuttavuus ja yhdessä tekeminen haastaa työntekijöitä tarkastelemaan työympäristöään, työntekijän roolia ja työorientaatioita uudelleen. Vanhoista työorientaatioista luopuminen antaa tilaa uusien käytäntöjen omaksumiselle ja kehittämiselle. (Helminen 2017, 22-27.)

Organisaation sisäiset tiimit ovat yksi hyvä esimerkki jaetun asiantuntijuuden toteuttamiselle ja yhteisen tiedon jakamiselle. Organisaatiotasolla tapahtuvaa kehitystä ja muutosta on syytä tarkastella lähemmin. Se joko antaa mahdollisuuden kehittää ja toteuttaa moniammatillista yhteistyötä eri tahojen välillä, tai päinvastoin asettaa työn toteutumiselle esteitä. Yhteiskunnassamme organisaatiomalli rakentuu nykyisin hyvin usein itseohjautuvista, monitaitoisista tiimeistä, joissa tiedon kulkeminen ja informaatio tulisi olla hyvin avointa ja päätöksenteon perustua osaamiseen. Sosiaali- ja terveystieteissä valtaa ja vastuuta toiminnan kehittämiseksi pyritään siirtämään enemmän rakennetuille työryhmille ja organisaation sisäisille tiimeille. Isoherranen (2006) on tekstissään tuonut esiin, että onko tällainen malli soveltuva sosiaali- ja terveystieteille, jossa rakenteet ovat olleet hyvinkin hierarkiapainotteisia. Työn kehittämiseen ja työhön liittyvät vuorovaikutussuhteet muodostuvat tärkeiksi tiimi- ja kehittämisryhmien välisessä työskentelyssä. (Isoherranen 2005, 65-66.)

Erilaisissa kehittämisryhmissä ja tiimeissä korostuu selkeästi työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus, toisen auttaminen ja avoimuus ryhmän jäsenten välillä. Edellä mainitut seikat luovat perustan joustavalle ja yhteisölliselle työskentelylle. Lisäksi kehittämisryhmissä ja tiimeissä korostuu itseohjautuvuus, tavoitteellisuus, yhteisesti sovitut toimintatavat ja tiimin pelisäännöt sekä yhteinen päätöksentekoprosessi, jossa kaikkien yksittäisten työntekijöiden osaamista tulisi hyödyntää tehokkaasti kehittämisen kannalta. (Isoherranen 2006, 67-68.)

4.2 Työparityöskentely palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa

Asiakaslähtöinen palveluohjausprosessi on merkityksellistä työntekijöiden sekä asiakkaan yhteisen näkemyksen luomisessa asiakkaan tuen tarpeista ja niiden saatavuudesta. Palveluohjaus on asiakkaan tarpeiden, lainsäädännön sekä hallinnollisten ja taloudellisten rajausten yhteen sovittamista. Prosessi muodostuu moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista, palvelusuunnitelman/asiakassuunnitelman laatimisesta, päätöksestä palveluiden järjestämiseksi ja toteutuksen arvioinnista. (Helminen 2017, 24-26.)

Rakenteet ja käytännöt monialaisessa ja moniammatillisessa yhteistyössä eivät rakennu itsestään, vaan niiden rakentuminen edellyttää toimijoiden välistä vuorovaikutusta, tahtoa ja sitoutumista yhteistyöhön ja ymmärrystä toimijoiden keskinäisistä käytännöistä ja työtavoista, kuten asiakkaan ongelmien ratkaisemisessa ja hyvinvoinnin tukemisessa. Yhteistyö edellyttää yhteisen asiakkaan tunnistamista ja hänen kanssaan työskentelemistä sekä työskentelyn organisointia, dokumentointia sekä arviointia. Jotta yhteistyö eri toimijoiden välillä onnistuisi ongelmitta, tarvitaan arvostusta, kunnioitusta ja luottamusta toisiinsa ja toisen työtä kohtaan. (Helminen 2017, 19.)

Palvelutarpeen arviointia tehtäessä asiakkaalle on otettava huomioon asiakkaan vahvuudet, mahdolliset haasteet elämässä, toimintaympäristö ja tavoitteet. Palvelutarpeen arviointi tukee asiakkaan polkua kohti määrittelemiään tavoitteita. Arvioinnin laatiminen ja kirjaaminen luovat mahdollisuuden tarkastella moniammatillisen toiminnan vaikuttavuutta. Ihminen mielletään moniulotteiseksi kokonaisuudeksi ja tällöin on syytä tarkastella ihmisen elämää, tarpeita ja kohdattuja vaikeuksia monesta eri näkökulmasta. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 46-55.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritellään, että henkilölle laadittava palvelutarpeen arviointi voi edellyttää tietyssä laajuudessa moniammatillista yhteistyötä tai työparityöskentelyä kahden tai useamman eri toimijan välillä. Mikäli henkilön palvelutarpeisiin vastaaminen edellyttää eri toimijoiden osaamista, palveluita tai erinäisiä tukitoimia, laki velvoittaa asiakkaan tarpeisiin vastaavien viranomaisten osallistumaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja moniammatillisen asiakassuunnitelman laatimiseen työntekijän pyynnöstä. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 53.)

5 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

5.1 Tutkimusaiheen valinta

Tämän opinnäytetyön tutkimusaiheen valinta tapahtui sinä aikana, kun olin suorittamassa kehittämistyön harjoittelua Peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhe- ja sosiaalipalveluissa. Työharjoittelun ohjaajanani toimi tuolloin perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelujohtaja Leena Iisakkila. Kehittämistyön harjoittelu antoi minulle hyvän mahdollisuuden laajentaa harjoittelun aikana tehtyä kehittämistä opinnäytetyöksi. Tutkimuksen taustalla on nähtävillä hyvinvointipalveluiden asiakkaiden moniasiakkuutta sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa että terveydenhuollon palveluissa. Asiakkaalle tulee löytää hänen elämäntilanteensa huomioiden tarpeelliset palvelut oikea-aikaisesti ”yhden luukun periaatteella” ilman, että asiakas joutuu liikkua eri toimijalta toiselle oikean palvelun löytämiseksi.

Päätin rajata yhdessä työnantajani kanssa tutkimusaiheeni palvelutarpeen arviointiin perhe- ja sosiaalipalveluissa työntekijöiden näkökulmasta. Työntekijöiden kehittämistyö moniammatillisessa yhteistyössä nähdään tärkeänä osana organisaation toimintaa. Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen palvelutarpeen arvioinnissa luo uusia käytänteitä ja prosesseja käytettäväksi työntekijöiden välillä. Prosessit eivät pelkästään auta työntekijää palvelutarpeen arvioinnissa, vaan auttavat myös asiakkaita saamaan heille tarpeelliset palvelut kokonaisvaltaisemmin laajemmasta näkökulmasta tarkasteltuna.

5.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Työn tarkoituksena on tutkia yhteistyön vaikuttavuutta perhe- ja sosiaalipalveluiden eri työntekijöiden välillä palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa. Tavoitteena tutkimuksella oli saada tietoa yhteistyön toimivuudesta ja työntekijöiden jaetun asiantuntijuuden vaikuttavuudesta sekä kehittää näiden saatujen tietojen pohjalta yhteistyöprosessia perhe- ja sosiaalipalveluissa.

Tutkimuksessa haetaan vastauksia tutkimuskysymyksiin: miten palvelutarpeen arviointi prosessina toteutuu kuntayhtymän perhe- ja sosiaalipalveluissa perhe- ja aikuissosiaalityön sekä perhepalveluiden tuloksyksiköissä, miten jaettu asiantuntijuus työntekijöiden välillä vaikuttaa työparityöskentelyssä ja miten moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy kuntayhtymässä palvelutarpeen arvioinnissa?

5.3 Tutkimuksen luonne ja tutkimusmenetelmät

Tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Hankin tietoa haastattelemalla kohderyhmää, eli perhe- ja sosiaalipalveluiden eri tulosalueilla työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, perhetyöntekijöitä ja perheohjaajia. Työntekijät eri tulosalueilta muodostavat keskenään kehittämisyhmän, jolle haastattelu suoritettiin ryhmähaastatteluna. Tarkoituksena oli saada aikaan mahdollisimman luontevaa ja monipuolista sekä ammatillista keskustelua eri työntekijöiden näkökulmista, jossa asiakas toimii aina keskiössä ja mahdollisten palveluiden tarpeessa olevana yksilönä.

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on prosessi, jonka avulla pystytään tarkastelemaan ihmisten välistä ja sosiaalista merkitysten maailmaa, joka ilmenee suhteina ja niiden muodostamina kokonaisuuksina. Nämä merkityskokonaisuudet ilmenevät muun muassa toimintana, ajatuksina, päämäärien asettamisina, rakenteina yhteiskunnassa ja hallintavaltana, jotka ovat ihmisistä lähtöisin olevia ja ihmisiin päättyviä tapahtumia. Tavoitteena prosessilla on tavoittaa koetusta todellisuudesta ihmisen omat kuvaukset, joiden oletetaan sisältävän ihmiselle itselleen merkityksellisiä ja tärkeitä asioita. (Vilka 2015, 118-120.)

Tutkimuksessani tutkimusmenetelmänä käytin teemahaastattelua, joka on yksi laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimushaastattelumuoto. Tavallisesti tutkimushaastatteluja tehdään yksilöhaastatteluina, mutta tutkimuksen tavoitteista riippuen haastattelun voi myös toteuttaa pari- tai ryhmähaastatteluna. Teemahaastattelussa, eli toisella nimellä puolistrukturoidussa haastattelussa, käsitellään keskeisiä aiheita tai teemoja, jotka ovat välttämättömiä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. (Vilka 2015, 122-125.)

Teemahaastattelun tein tutkimuksessani ryhmähaastatteluna, koska opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä ja kehittää eri tulosyksiköiden työntekijöiden välistä yhteistyötä. Moniammatillinen yhteistyö oli yksi tutkimukseni tärkeimmistä käsitteistä, joten olisi ollut kohtuutonta haastatella työntekijöitä yksitellen. Ryhmähaastattelun tavoitteena oli myös lisätä eri työntekijöiden omia näkemyksiä moniammatillisesta yhteistyöstä. Vilka (2015, 125) tuo tekstissään esille, että haastatteluun osallistujat eivät ole pelkästään tiedonantajia tutkittavaan aiheeseen, vaan haastattelun tulisi lisätä tutkittavien omaa ymmärrystä asiasta ja täten vaikuttaa positiivisesti tutkittavaa asiaa koskeviin ajattelu- ja toimintatapoihin myös haastattelutilanteen jälkeen. Ryhmähaastattelu oli yksi kehittämisyhmän kehittämispäivän aihe perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteistyössä palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa.

5.3.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelun tutkittavina kohteina toimivat Peruspalvelukuntayhtymä Kallion organisaatiossa työskentelevät sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät jokaisesta eri tulosyksikön alaisesta vastuuyksiköstä. Ryhmähaastatteluun osallistui sosiaalityöntekijä lastensuojelusta, perhetyöntekijä tehostetusta perhetyöstä, perheohjaaja sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä, sosiaalityöntekijä palvelutarpeen arviointitiimistä ja sosiaaliohjaaja sekä sosiaalityöntekijä aikuissosiaalityöstä.

Perhepalveluiden johtava sosiaalityöntekijä on koonnut yhdessä palvelujohtajan kanssa kehittämissryhmän edellisessä kappaleessa mainituista työntekijöistä. Haastattelussa tutkittavina olevilla työntekijöillä on eri koulutustausta sosiaalialalta ja he ovat pitkän linjan asiantuntijoita omassa työssään sekä tunnistavat hyvin pitkälti toistensa tavat tehdä työtä perhe- ja sosiaalipalveluissa.

Ryhmähaastattelu sujui luontevasti ja tilaa jäi paljon tarkentaville kysymyksille. Keskustelu oli työntekijöiden välillä avointa ja erittäin monipuolista. Hyvän keskustelun yksi merkittävimpiä asioita oli työntekijöiden vahva osaaminen ja pitkä kokemus sosiaalialalta. Työntekijät antoivat toisilleen tilaa tuoda omia näkemyksiä keskusteluun.

5.4 Aineiston kerääminen ja analyysi

Aineiston keräämistä varten minun tuli tehdä tutkimuslupa-anomus. Työnantajaltani ja Centria-ammattikorkeakoulusta tutkimusluvan saatuani sain oikeuden suorittaa teemahaastattelun kehittämissryhmälle. Otin haastattelun yhdeksi aiheeksi kehittämisspäivälle. Työntekijät tiesivät etukäteen haastattelun ajankohdan ja teemarungon, jotta kehittämissryhmään osallistuvat työntekijät pystyisivät valmistautumaan haastatteluun keskustelemalla omassa tulosyksikössä muiden saman alan työntekijöiden kanssa teemahaastattelussa esiintyvistä aiheista.

Teemarungon suunnittelin siten, että keskustelu lähtisi liikkeelle palvelutarpeen arvioinnista ja siitä, miten työntekijät yksilöinä eri tulosalueilla toteuttavat sitä, ja onko palvelutarpeen arvioinnissa prosessina mahdollisesti jotain kehitettävää. Työntekijöille oli tarkoitus saada palvelutarpeen arviointi kulkemaan ikään kuin viitekehyksenä haastattelun alusta loppuun saakka. Haastattelun toinen tema oli työparityöskentely, joka piti sisällään kysymyksiä niin hyöty- että haittatekijöistä sekä vaikuttavuudesta asiakkaa-

seen ja vaikuttavuudesta työntekijöiden välisen asiantuntijuuden luomiseen. Kolmantena tärkeänä teemana nostin esille moniammatillisen yhteistyön, jossa käsiteltiin yhteistyön tarpeellisuutta niin omassa organisaatiossa kuin laajemmassakin näkökulmassa yhteiskuntatasolla.

Teemahaastattelun kysymykset oli rakennettu siten, että tarkentavillekin kysymyksille annettiin tilaa. Toivoin ryhmähaastattelutilanteesta tulevan enemmänkin avoin, eri työntekijöiden välinen keskustelutilanne. Teemahaastattelun oli tarkoitus olla kuin ”punainen lanka”, joka johdattaa haastateltavia johdonmukaisesti kysymyksestä toiseen.

5.5 Tutkimuksen ratkaisut ja luotettavuus

Tulosten kannalta sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien pitkä työkokemus ja vahva asiantuntijuus toivat keskusteluun erityisesti monipuolisuutta ja työntekijöiden antamat näkökulmat tukittavaan aiheeseen herättivät tuloksissa luotettavuutta. Työntekijät ovat tehneet yhteistyötä verkostoiden kanssa jo pitkän aikaa ja toteuttaneet sitä myös omassa organisaatiossa eri tulosyksiköissä työskentelevien sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa, mikäli yhteistyö asiakastilanteissa on ollut tarpeellista kokonaisvaltaisen käsityksen muodostamiseksi.

Perhe- ja aikuissosiaalityössä vs. sosiaaliohjaajana työskennellessäni koen olevani hyvä henkilö tutki-
maan ja tarkastelemaan haastattelussa esiin tulleita vastauksia ja niistä rakentuneita tuloksia. Uutena työntekijänä ja kehittämisryhmässä mukana olevana tehtävänäni oli helpottaa informaation kulkua haastattelussa ja sen jäsentämistä teemahaastattelurungon mukaisesti.

Kiinnitin tutkimuksen luotettavuuteen erityisesti tarkkuutta jo etukäteen teemahaastattelurunkoa miettiessäni. Koin tärkeänä jo miettiä ennalta, mitä teemoja tulen käyttämään teemahaastattelussa ja miten voisin syventää eri teemoja sekä pohtia erilaisia lisäkysymyksiä haastatteluun. Haastattelussa laadun kannalta tärkeää oli haastattelun nauhoittaminen ja litterointi. Nauhoittaminen lisää analysoinnin luotettavuutta eikä minun tarvinnut jättää haastateltavan kertomaan tulkinnan varaa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Perhe- ja sosiaalipalveluissa toteutuva palvelutarpeen arviointi prosessina

Asiakkaalle tehtävä palvelutarpeen arviointi prosessina nähdään Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa tärkeänä työvälineenä ja etenkin mahdollisen asiakkuuden syntymisen kulmakivenä asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamiseksi ja tarpeellisten palveluiden löytämiseksi. Haastattelussa työntekijät avasivat palvelutarpeen arviointia prosessina, missä tuotiin esille, että sosiaalihuoltolain mukaisesta virallisesta palvelutarpeen arvioinnista alle 18-vuotiaille nuorille Peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhepalveluiden tulosityksikössä vastaa pääsääntöisesti palvelutarpeen arviointitiimi (Arvi-tiimi). Yli 18-vuotiaiden, jossakin elämän haasteellisessa tilanteessa olevien asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista vastaa kokonaisuudessaan perhe- ja aikuissosiaalityön tulosityksikön työntekijät. Yli 65-vuotiaiden asiakkaiden osalta vastuu palvelutarpeen arvioinnista on hoito- ja hoivapalveluilla. Haastattelussa tuotiin kuitenkin esille, että jokainen työntekijä perhe- ja sosiaalipalveluissa omalta osaltaan tekee jonkinlaista arviointia asiakkaan tai perheen tilanteesta.

Palvelutarpeen arviointia tehdään perheiden palveluissa palvelutarpeen arviointitiimissä. Sosiaalihuoltolain mukaista tehdään myös sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössäkin omalla tavalla, mutta se ei ole sitä virallista palvelutarpeen arviointia. Kaikkiin meidän työskentelyihin sisältyy jonkinlainen arviointi. (Lastensuojelu.)

Asiakkaalle toteutettava palvelutarpeen arviointi prosessina perhepalveluissa ja perhe- ja aikuissosiaalityössä nähdään hyvinkin erilaisena. Alle 18-vuotiaalle toteutetussa palvelutarpeen arvioinnissa huomio kiinnitetään enimmäkseen lapseen ja lapsen kasvuympäristöön. Vanhemmat ovat kuitenkin tärkeä osa palvelutarpeen arviointia, koska vanhemmat tuovat esille oman näkemyksensä lapsen arjesta. Palvelutarpeen arvioinnin on tarkoituksena tukea ja edistää vanhempia kasvatustehtävissään.

Perhe- ja aikuissosiaalityössä sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa huomio kiinnittyy aikuiseen, erityisesti silloin, kun asiakas on yksin asuva tai perhe koostuu kahdesta aikuisesta, johon ei kuulu lapsia. Palvelutarpeen arviointia tehdessä yli 18-vuotiaille on kuitenkin tärkeää huomioida mahdolliset muut perheenjäsenet ja heidän mahdollisesti käytettävissään olevat palvelut tai heille mahdollisesti tarjottavat palvelut, mikäli palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen

arviointi tuo esille asiakkaan ja hänen perheensä palvelutarpeen elämänhallinnan edistämiseksi ja tukemiseksi.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaalle, joka tulee käyttämään meidän palveluita, joka alkaa asiakkuudesta. Jos asiakkuus on kertaluontoinen ohjaus/neuvonta, niin silloin tätä meidän kahdeksan sivuista palvelutarpeen arviointia ei niinkään tehdä, vaan puhutaan siinä kohtaan asiakkaalle tehtävästä ensiarvioinnista. (Aikuissosiaalityö.)

Sanotaanko, että palvelutarpeen arviointi tehdään joka tapauksessa, vaikka sitä ei tulisi kirjattua. Kirjausmenetelmä on monimutkainen ja aika on rajallinen. Asiakassuunnitelmaan saa asiat tiivistetympin, selkeämmin ja napakammin. (Aikuissosiaalityö.)

Sosiaalihuoltolaissa määritellään, että kun työntekijä on saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa, on hänen huolehdittava henkilön kiireellisen avun tarpeen arvioinnista välittömästi. Avun tarpeessa olevan henkilön on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, mikäli se ei ole henkilön tilanne huomioon ottaen ilmeisen tarpeetonta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 36.)

Haastattelussa ilmeni, että asiakaskunta perhe- ja aikuissosiaalityössä ja perhepalveluissa on erilainen ja yhteistyö asiakkaan kanssa saattaa olla osittain haasteellista tulosityksiköstä riippumatta. Molemmille asiakaskunnille (yli 18-vuotiaille ja alle 18-vuotiaille) laadittava palvelutarpeen arviointi perustuu sosiaalihuoltolakiin, mutta esille tullut tarve palvelutarpeen arvioimiseksi ilmenee eri tavalla asiakaskunnasta riippuen. Sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen eikä palvelutarpeen arviointia pysty tekemään, mikäli asiakas ei suostu yhteistyöhön.

Meillä ei yleensä ole hankaluutta tehdä palvelutarpeen arviointia arviointitiimissä perheelle. Yksi perhe on ainoastaan sellainen, joka ei ole suostunut ottamaan vastaan mitään palveluita eivätkä ala yhteistyöhön. Suurin osa haluaa apua kuitenkin. Joskus kuitenkin käy niin, että vaikka aloitetaan asiakkaan kanssa laaja palvelutarpeen arviointi, siitä ei välttämättä kuitenkaan tehdä niin laajaa. Tapauskohtaista. (Palvelutarpeen arviointitiimi.)

Palvelutarpeen arvioinnin laatimisen mahdollisuus aikuissosiaalityön asiakkaalle määräytyy myös sen mukaan, että tuleeko asiakas paikalle vai ei. Paljon meillä on ajanvarauksesta huolimatta asiakkaita, jotka eivät saavu heille varatulle ajalle. (Aikuissosiaalityö.)

Yleisimpiä yhteydenottoja sosiaalihuoltoon palvelutarpeen arvioimiseksi yli 18-vuotiaille on esimerkiksi Kelan sähköisen asioinnin kautta välittynyt ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta. Ilmoitukseen saattaa liittyä tällöin huoli asiakkaan elämäntilanteesta, joka voi liittyä esimerkiksi yksittäisen asiakkaan tai koko perheen taloudelliseen tilanteeseen, asumisen vaarantumiseen tai päihde-, mielenterveys- ja peliongelmaan. Syynä ilmoitukselle voi olla myös se, että työtön ja ilman koulutusta oleva asiakas omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, ettei hänelle pystytä tarjoamaan työllistymistä edistäviä palveluita ja hän on säännöllisesti Kelalla perustoimeentulotuen hakijana ja saajana. Jokaisella henkilöllä on velvollisuus huolehtia omasta elatuksestaan, joten perustoimeentulotuki on asiakkaalle viimesijaisin käytettävissä oleva tukimuoto. Asiakkaan tulee selvittää oikeutensa johonkin muuhun ensisijaiseen etuuteen.

Lapsen asia sosiaalihuollossa voi tulla vireille hakemuksella, joka perustuu sosiaalihuoltolakiin. Lapsen asia voi kuitenkin tulla esille myös lapsen tuen tarpeeseen liittyvänä yhteydenottona tuen tarpeen arvioimiseksi (Lastensuojelulaki 25 a §) tai lastensuojeluilmoituksena (Lastensuojelulaki 25 § 1 momentti). Merkittävin ero sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain yhteydenoton välillä on se, että lastensuojeluilmoituksessa lapsella saattaa olla myös lastensuojelulain mukaisten palveluiden ja tukitoimenpiteiden tarve. Kaikki lapseen liittyvät ilmoitukset ovat kuitenkin ensisijaisesti sosiaalihuollon asioita. (Araneva, 2016, 89-91.)

Vaikka palvelutarpeen arviointi nähdään haastattelun perusteella molemmissa tulosityksiköissä merkittävänä työväliseinä mahdollisen sosiaalihuollon asiakkuuden syntymiseksi ja oikeiden palveluiden löytämiseksi, se herättää työntekijöiden näkökulmasta myös haasteita. Haastattelussa kävi ilmi, että palvelutarpeen arviointi ei ole pelkkää asiakkaan tilanteen läpikäymistä, vaan työskentelyyn tulee liittää myös arvioinnin tekninen puoli ja dokumentointi. Palvelutarpeen arvioinnin laatiminen on osittain työntekijöiden mielestä haasteellista teknisen epäkohdan vuoksi.

Meidän palvelutarpeen arvioinnin lomake on aika arkea tukematon, sanotaanko, että siinä on paljon sellaista asiaa, mitä ei ole välttämättä tarpeellista kirjoittaa. Eikä se aina toteudu. (Aikuissosiaalityö.)

Haasteellista palvelutarpeen arvioinnista tekee myös sen, että palvelutarpeen arvioinnista ei ole selkeää prosessikuvausta siitä, miten palvelutarpeen arvioinnin tulisi edetä asian vireilletulosta sen päättymiseen saakka. Lisäksi palvelutarpeen arvioimiseksi työntekijöillä on käytössään lomakepohjat, joihin tulee kir-

jata asiakasta koskevat tarpeelliset tiedot. Perhe- ja aikuissosiaalityön työntekijä nosti haastattelussa erityisesti esille sen, että asiakas ei välttämättä ole tietoinen sosiaalipalveluiden palveluprosessista ja asiakkaille tarjolla olevista palveluista.

Palvelutarpeen arviointi ei ihan aina ole sellainen selkeä tai ei ole selkää kuvaa siitä, miten se etenee. Ollaan oltu miettimässäkin arviointitiimin kanssa sitä prosessia. (Tehostettu perhetyö.)

Jos sen koko kysymyspatteriston käy asiakkaan kanssa läpi, niin kyllähän siellä tietoa tulee tosi paljon, mutta se vaatii aikamoista pelisilmää, että asiakas siihen alkaa. Asiakas ei välttämättä ymmärrä miksi tämä tehdään. (Aikuissosiaalityö.)

Minä olen asiakkaan kanssa arviointia lähestynyt sillä tavalla, että meillä on tässä tällainen pohjatieto, käydään läpi, että mitä sulla on arjessa, minkälaisia ongelmia, ikään kuin ohjaksi. Sitten voidaan alkaa miettimään niitä tuen tarpeita esille nousseiden asioiden perusteella. (Aikuissosiaalityö.)

Vaikka palvelutarpeen arviointi nähdään perhe- ja aikuissosiaalityössä osittain monimutkaisena prosessina, se myös nähdään tärkeänä työvälineenä etenkin uuden asiakkaan kohdalla. Palvelutarpeen arviointi saattaa olla työntekijän ja asiakkaan ensikohtaaminen. Työntekijän on hyvä kertoa asiakkaalle etukäteen palvelutarpeen arvioinnin laatimisesta ja sen mahdollisuuksista. Ensikohtaamisessa on tärkeää tutustua asiakkaaseen ja saada riittävät tarvittavat tiedot mahdollisen asiakkuuden jatkumiselle.

Laajalla palvelutarpeen arvioinnilla saa tietysti uudesta asiakkaasta enemmän irti. Sellaisesta, josta meillä ei ole vielä mitään tietoa. Jos arviointia suorittaa lomakkeen mukaan, niin siinä tulee aika laajasti käytyä niitä asioita. Onhan siinä paljon arkeen liittyviä asioita, jotka vaikuttavat elämässä. (Aikuissosiaalityö.)

Tärkeää on, että asiakas itse ymmärtää omat voimavaransa ja palvelutarpeen arvioinnin mahdollisuudet. Vaikka haastattelussa nousi esille osittain asiakkaan epätietoisuus palvelutarpeen arvioinnista ja sen tarjoamista mahdollisuuksista, haastattelussa myös todettiin, että osalle asiakkaalle syntyy arvioinnin seurauksena laajempi näkemys omista tuen tarpeista. Palvelutarpeen arviointi nähtiin haastattelussa myös tärkeänä vuorovaikutuksen synnyttämisen perustana asiakkaan ja työntekijän välille. Palvelutarpeen arviointi saattaa kuitenkin luoda asiakkaalle tunteen, että tilanne on epämurkava.

Ihmeen hyvin suurin osa asiakkaista ymmärtää. Jos hyvin käy, niin palvelutarpeen arvioinnissa tulee asiakkaalle näkemys niistä tuen tarpeista ja ymmärrys miksi työntekijää tavataan arvioinnin merkeissä. (Aikuissosiaalityö.)

Sanotaanko, että asiakas kokee palvelutarpeen arvioinnin monesti epämukavana. Kun on se kyselijä, asioiden kirjaaja ja keskustelu ei ole luontevaa. Se tekee tilanteesta epämukavan. Kun siinä tosiaan niitä kysymyksiä on todella paljon. Ja ne asiat pitäisi samalla vielä kirjata. (Aikuissosiaalityö.)

6.2 Jaettu asiantuntijuus työntekijöiden työparityöskentelyssä

Haastattelussa työntekijät näkivät työparityöskentelyn kahden tai useamman työntekijän välillä rikastuttavana. Kaikilla työntekijöillä on oma persoonansa ja omat työmenetelmänsä, joita käytetään asiakkaan kanssa. Haastattelussa nousi esille, että useamman eri työntekijän yhteistyö auttaa saamaan kokonaisvaltaisemman kuvan asiakkaan tilanteesta.

Kaikilla on se oma tietonsa ja työmenetelmänsä asiakkaan kanssa. Laajempi näkemys, kokonaisvaltaisempi kuva asiakkaan tilanteesta. (Sohvi, aikuissosiaalityö, palvelutarpeen arviointitiimi.)

Lastensuojelulain mukaisen tai sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palveluissa olevan lapsen vanhemmat saattavat kokea haasteita työllistymisessä tai kokea taloudellisen tilanteensa haasteelliseksi. Vaikka perhetyö tukee, ohjaa ja neuvoa omalla osaamisellaan perheen arkea ja elämänhallintaa, on tärkeää tehdä yhteistyötä tässä tapauksessa esimerkiksi aikuissosiaalityön kanssa, jotta vanhempia voitaisiin samalla tukea kohti mahdollisia työllistymistä edistäviä palveluita tai neuvoa/ohjata taloudellisia haasteita kohdatessaan.

Eri näkökulmista katsotaan niitä asioita ja se vaikuttavuus perheeseen on suuri, onko perheessä työttömyyttä tai taloudellisia huolenaiheita ym. (Tehostettu perhetyö.)

Perhe saa laajempaa tietoa työntekijöiltä ja näkee oman tilanteensa mahdollisesti paremmin. Saa paremmin tietoa omista mahdollisuuksista käyttää ja ottaa vastaan palveluita.

Työntekijöiden ohjausmenetelmä, tieto oikeiden palveluiden piiriin pääsemiseksi. (Aikuis-sosiaalityö)

Työntekijät eivät haastattelussa tuoneet erityisesti työparityöskentelyn haasteita esille, koska organisaatio, jossa haastateltavat työskentelevät, on pienempi yhteisö ja kaikki tuntevat toisensa ja toistensa työtavat hyvin. Työntekijöiden näkökulmasta yhteistyön luomista Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa on helppo lähteä luomaan tutun ihmisen kanssa.

Organisaatiossamme on pienempi yhteisö, kaikki työntekijät tuntevat toisensa hyvin, niin haasteet työparityöskentelyssä ei tule niin hyvin esille. Työntekijät jos olisivat uppo-outoja toisillensa jossain muussa organisaatiossa, niin työskentely saattaisi olla haasteellisempaa, koska työntekijät saattavat olla outoja toisillensa ja työtavoista ei välttämättä ole tietoa, orientaatio, eri näkökulmat. Toisen työntekijän työkuvat eivät välttämättä ole selvillä. (Lastensuojelu.)

Yhtenä haasteena työparityöskentelyn aloittamisessa ja työskentelyn etenemisessä haastattelussa nostettiin kuitenkin esille työntekijän epätietoisuus asiakkaan tämänhetkisistä palveluista ja asiakkuuksista. Työntekijä ei välttämättä tiedä minkä palvelun piirissä perhe on jo ennestään eikä perhe itse tuo sitä välttämättä esille.

Työntekijä voi olla tietämätön minkä kaiken palvelun piirissä perhe on, minkä takia työskentelyn aloittaminen voi tulla viivästymään, kun joutuu sitä selvittelytyötä tekemään. Saattaa tulla tilanteita, että työparin olisi voinut esimerkiksi pyytää mukaan työskentelyyn jo aikaisemmassa vaiheessa, jos olisi tiennyt asiakkuudessa. (Palvelutarpeen arviointitiimi.)

Yhdennetystä sosiaalityöstä on siirrytty kohti eriytynyttä sosiaalityötä, mikä vahvistaa asiantuntijoiden välisen työnjaon syntymistä. Aiemmin yhdennetyssä sosiaalityössä työntekijältä vaadittiin erityistä muuntautumiskykyä eri asiakaskuntien välillä. Nykyään eriytyneen sosiaalityön myötä työn- ja vastuunjako on tehty asiantuntijoiden välillä. Työparityöskentely ja monialainen yhteistyö luovat asiakkaalle tilanteen, jossa monet eri asiantuntijat ovat asiakaslähtöisesti ratkomassa yhdessä asiakkaan kanssa hänen tuen tarpeitaan ja miettimässä erilaisia mahdollisuuksia elämänhallinnan edistämiseksi ja tukemiseksi.

Siihen että työparityötä pystyy tekemään toisen kanssa, pitää tuntea se toinen työntekijä ja hänen työtapansa. Pitää olla kokemusta siitä, miten tämä työntekijä toimii, koska eihän kaikki toimita samalla tavalla. Yhdennetyssä työssä se oli helppoa, kun itsesi kanssa pystyit neuvotella ja käymään niitä rooleja läpi, muuntautua asiakkaan tarpeen mukaan. (Lastensuojelu.)

Jaetun asiantuntijuuden mahdollistamiseksi ja työparityöskentelyn onnistumiseksi haastattelussa nähtiin tärkeäksi yhteisen tavoitteen löytäminen, luottamuksen rakentaminen ja toisen työntekijän tukeminen. Haastattelussa nähtiin myös tärkeäksi yhteisten käytänteiden luominen ja omien työtapojen ja mahdollisten tarjottavissa olevien palveluiden esille nostaminen asiakkaan sen hetkisen tilanteen perusteella.

Työparityöskentelylle on jokin yhteinen tavoite, mikä palvelee kummankin työntekijän tarkoitusta työskennellä. (Palvelutarpeen arviointitiimi.)

Luottamus toiseen työntekijään pitää olla, että ei voi alkaa soolona vetämään. Yhteen puhaltaminen työntekijöiden välillä. Luottamus toisen työhön. Pohjatyö pitää olla työparityöskentelyssä tehtynä. (Aikuissosiaalityö.)

Työparityöskentelyn aloittaminen yhdessä asiakkaan kanssa ennen kuin mennään kotikäynnille. Kyllähän siitä asiasta keskustellaan työparien välillä paljonkin ja tuodaan niitä omia mahdollisia työtapoja esille tämänhetkisen tilanteen perusteella. Sovitaan ne oman työtavat ja palvelut, joita mahdollisesti voidaan asiakkaalle tarjota. (Lastensuojelu.)

Hierarkkisuudesta on keskusteltu yhteiskunnassa paljon kahden eri työntekijän välillä työparityöskentelyn aikana. Yleisimmin sosiaalipalveluissa työparin muodostaa sosiaalityöntekijä ja sosiaalihojaaja keskenään. Haastattelussa nostettiin esille, että koulutusta ei työyhteisössä nähdä haittatekijänä. Työntekijät kokivat, ettei koulutuksella ole merkitystä työparityöskentelyssä. Työkokemuksen nähtiin olevan paljon merkityksellisempää ja se antaa paljon enemmän työskentelylle sekä yhteisen tiedon muodostamiselle kahden tai useamman työntekijän välillä.

Työkokemus yhteisen tiedon muodostamisessa on merkittävä työparityöskentelyssä. (Aikuissosiaalityö.)

Jokaisella on työparityöskentelyssä se oma roolinsa ja oma tehtävänsä, oli se koulutus mikä tahansa. (Lastensuojelu.)

Työparin koulutusta tai tiimiä ei mieti siinä työskentelyn aikana. Monesti menee aika luontevasti, jos on eri koulutuksia ja on eri tiimeistä työpareja. Täydentävät työskentelyä. (Palvelutarpeen arviointitiimi.)

Työntekijöillä on työskentelyn aikana erilaiset roolit, jotka muodostuvat työntekijän oman asiantuntijuuden pohjalta. Etenkin asiakkaat näkevät heidän asiansa parissa työskentelevät työntekijät erilaisissa asemissa ja erilaisten asioiden käsittelijänä. Työntekijän työskentelytapa perheen tai yksittäisen henkilön kanssa vaikuttaa siihen, minkälaisessa roolissa asiakas työntekijän näkee. Haastattelussa työntekijät nostivat esille sen, että sosiaalityöntekijä mielletään usein asiakkaan näkemyksestä sellaiseksi, joka tekee ne asiakasta tai perhettä koskevat päätökset ja jolla on valtaa.

Perheen näkökulmasta se voi olla sitä, että sosiaalityöntekijät tekevät niitä isompia päätöksiä. Sosiaalityöntekijä voi olla se leimattu työntekijä. (Lastensuojelun tehostettu perhetyö.)

Monelle asiakkaalle perhetyöntekijä voi olla se luotettava työntekijä, joka toimii ikään kuin tukihenkilön roolissa perheelle. Perhetyöntekijä joutuu käsittelemään paljon sosiaalityöntekijän päätöksiä perheen kanssa. (Lastensuojelu.)

Lisäksi haastattelussa nostettiin esimerkkinä perhetyöntekijän sekä aikuissosiaalityön roolit työparityöskentelyssä perheen kanssa. Perhetyöntekijän rooli nähtiin olevan käytännönläheisempi. Perhetyöntekijä työskentelee perheen arjessa tiiviimmin yhdessä perheen kanssa. Aikuissosiaalityön rooli puolestaan saatetaan nähdä enemmän asiakasta vastuuttavana. Mikäli perhetyö työskentelyssään tunnistaa perheen taloudellisessa tilanteessa ja sen hoitamisessa haasteita, joihin ei yksin perhetyö pysty vastaamaan, voidaan työpariksi kutsua esimerkiksi aikuissosiaalityöstä työntekijä mukaan mahdolliselle kotikäynnille arvioimaan perheen tilannetta taloudellisesta näkökulmasta.

Kyllähän meidän aikuissosiaalityössä nähdään velvoittavana, jopa pakottavana. Perhetyössä on ihan eri lähestymistapa siihen työskentelyyn. Nämä kaikki voivat vaikuttaa siihen kokemukseen, minkälaista se työparityöskentely on. Se voi olla toisaalta myönteinen tai kielteinen kokemus. (Aikuissosiaalityö.)

Perhetyöstä mennään niin sinne perheen iholle, perheen syvälle arkeen. Lähestymistapa on ihan erilainen. (Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö.)

Perhetyöntekijä näkee asiakasta yleensä paljon useammin, jopa monta kertaa viikolla, mitä esimerkiksi sosiaalityöntekijä. Erilainen asiakassuhde. (Lastensuojelun tehostettu perhetyö.)

6.3 Moniammatillinen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa

Moniammatillinen yhteistyö eri viranomaistahojen kesken näyttäytyy asiakassuhteessa erityisesti verkostopalaverien järjestämisessä. Verkostopalaverissa työntekijät käsittelevät yhteistyössä asiakkaan tilannetta monesta eri näkökulmasta ja työntekijöillä tulisi olla jokin yhteinen tavoite, minkä vuoksi asiakasta tavataan viranomaisverkostossa. Haastattelussa työntekijät nostivat esille, että verkostopalaveri on tärkeä järjestää siten, että läsnä ovat asiakkaan lisäksi hänen asiansa kanssa työskentelevät viranomaistahot. Lakiin kirjattu osallistumisvelvollisuus velvoittaa työntekijää osallistumaan pyynnöstä viranomaistaholta järjestettyyn verkostopalaveriin.

Kun toinen viranomainen pyytää mukaan työpariksi, niin silloin on mun mielestä mentävä. -- -- yhteistyötaho oli meidän työntekijän pyynnöstä kieltäytynyt osallistumasta. (Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö.)

Silloin, kun se kirjattiin, niin se jotenkin anto meidän työlle ja meidänkin pyynnöille tarkoituksen. Yhteistyökumppanit ymmärtäisi, että meidän työ on niin merkityksellistä, että heidän täytyy osallistua. Mutta onko sitä yhteistyökumppaneissa ymmärretty? (Lastensuojelu.)

Jaettu asiantuntijuus ja yhteisen tiedon jakaminen nähtiin haastattelussa korostuvan verkostopalaverissa. On kuitenkin myös palavereita, joissa asiakasta koskevaa merkityksellistä tietoa ei jaeta tarpeeksi viranomaistahojen kesken. Haastattelussa nostettiin esille, että verkostopalaverien järjestämiseksi eri viranomaistahoilta vaaditaan aikataulujen yhteensovittamista, mikä nähdään yleensä haasteellisena.

Osallistumisvelvollisuus liittyy pitkälti tähän yhteisen tiedon jakamiseenkin. Ja sitten tulee paljon näitä kokemuksia, kun järjestetään verkostot ja ollaan paikan päällä, muttei jaeta mitään. Kun ne on työläitä sitten kuitenkin lopen aikatauluttaa. (Lastensuojelu)

Se, että asiakas on itse läsnä, niin sitä ajattelee, että se on jonkinlainen lupa, että niistä asioista voidaan keskustella. Sillä tasolla, kun sinä itse ajattelet, että on järkeä. (Lastensuojelu.)

Moniammatillinen yhteistyö nähdään yhteiskunnassa kehittyneen erityisesti sosiaalityön eriytymisen jälkeen. Eriytynyt sosiaalityö nähdään haastattelussa mahdollisuutena kehittää omaa asiantuntijuuttaan ja omaa osaamistaan syvemmin tietyn asiakaskunnan tarpeiden mukaan. Lisäksi eriytyneen sosiaalityön nähtiin haastattelussa vähentäneen työntekijän työtaakkaa, jolloin työnteko nähtiin kunnallisella puolella mielekkäämpänä kuin aiemmin.

Ennen meillä oli koko paketti. Siinä jotakin tiesi kaikesta eri aloista, muttei kuitenkaan perusteellisesti. (Aikuissosiaalityö.)

Yhteiskunnassa on tietoa ja tiedon tulvaa. Pystyy nykyään keskittymään omaan alaansa ja omaan työtehtäväänsä eri tavalla mitä siihen, kun sää tekisit kaikkea. (Aikuissosiaalityö.)

Enkä mää tiää onko se kunnallinen sosiaalitoimistossa tehtävä työ niin houkuttelevaa, jos sun täytyis olla joku multitalentti. Jos mieltii, kun on nytkin haasteellista saada työntekijöitä ja jotenkin pyöritettyä näitä paketteja. (Lastensuojelu.)

Haastateltavat näkivät eriytyneen sosiaalityön kehittävän työntekijän asiantuntijuutta ja antavan asiakkaalle laadukkaampia palveluita määräaikoja noudattaen. Silti haastattelussa tuotiin esille haasteena liika irrottautuminen eri toimijatahoista, kun on aloitettu keskittymään hyvin pitkälti siihen omaan työnkuvaan ja työtapaan sen asiakkaan kanssa.

Joltakin osin vois kokea, että asiakkaat ovat saaneet niitä laadukkaampia palveluita, kun on pystytty keskittymään paremmin eikä ole tullut niitä pitkiä viiveitä asiakkaan asioiden käsittelyssä. Sitä kehittämistä ehkä voidaan eri lailla tehdä. Mutta haasteita on nekin, että ollaanko menty liian kauaksi sitten kuitenkin, että niitä siltojakin on ehkä tietämättä tai ehkä tietoisestikin rakennettu. (Lastensuojelu.)

Teemahaastattelussa keskusteltiin verkostopalaverin vaikuttavuudesta asiakkaaseen. Työntekijöiden näkökulmasta on tärkeää, että asiakas kokee eri viranomaisten tekevän yhteistyötä ja että nämä asiakkaan kanssa työskentelevät viranomaiset tietävät toisistaan. Verkostopalaverin on tarkoitus saada asiakas tuntemaan, että kaikki viranomaiset, jotka hänen kanssaan työskentelevät, tuntevat toisensa ja tietävät toisistaan.

Verkostopalaverin vaikuttavuus riippuu paljon siitä verkostosta, mutta jossain määreessä sen pitäisi tarkoittaa asiakkaalle sitä, että meille syntyy se kokemus siitä, että kaikki hänen asioiden parissa työskentelevät työntekijät tietävät toisistaan ja jotenkin kokonaisuutta hoidetaan. (Lastensuojelu.)

Työntekijät ovat aiemmin haastattelussa nostaneet esille yhteistyön haasteena resurssit ja yhteisen ajan löytämisen. Haastattelussa työntekijät nostivat esille, että verkostopalaverit säästävät ei ainoastaan työntekijöiden vaan myös moniasiakkuudessa monien palveluiden piirissä olevien asiakkaiden omia resursseja.

Ajatellaan, että asiakkaalla on monia eri palveluita käytettävissään. Viikoittain paljon palaveriteita. Kun kokoonnutaan yhteen verkostoon, niin säästetään sekä työntekijöiden, että asiakkaidenkin resursseja. Olisi se kooste ja kaikille tulisi se tieto yhtä aikaa. (Lastensuojelu.)

Verkostopalaverit koettiin tärkeiksi sekä asiakkaan omasta näkökulmasta että myös työntekijöiden näkökulmasta. Haastattelussa nostettiin esille asiakkaan kokemus palaverista, jossa on mukana paljon eri asiantuntijoita. Mitä asiakas konkreettisesti saa verkostopalaverista? Työntekijät pohtivat haastattelussa myös omaa rooliaan ja asiantuntijuuttaan sekä sitä, miten työntekijän oma asiantuntijuus ilmenee verkostopalaverissa asiakkaalle parhaimmalla tavalla, jotta asiakas kokee palaverin mielekkääksi ja ymmärtää sen tarkoituksen ja tavoitteet.

Monesti on huomannut, että asiakkaat odottavat hirveän paljon tällaisilta palaverilta. (Aikuissosiaalityö)

Miten mekin puhutaan? Puhutaanko ohi asiakkaan vai onko se asiakas siinä, osallistetaan asiakasta, käytetäänkö kieltä mitä asiakas ei ymmärrä?

Haastattelussa nostettiin myös esille, että on tärkeää rakentaa verkostopalaveri niistä asiakkaan tilanteessa työskentelevistä asiantuntijoista, jotka ovat merkityksellisiä asiakkaan elämässä. Työntekijät näkivät haasteena sen, että osaan verkostopalaveriin otetaan mukaan paljon eri asiantuntijoita, jotka eivät välttämättä ole niin merkityksellisiä. Kun verkostopalaverissa on paljon eri asiantuntijoita, saattaa asiakkaallekin tulla kiusallinen ja jopa epämiellyttävä tunne.

On ollut niitä tilanteita, että miettii miksi meitä istuu täällä näin monta ihmistä. Voitaisiin pienemmälläkin porukalla asiaa käsitellä ja olisi perheellekin mukavampi tilanne. Inhimillisempää. (Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö.)

Konkreettista antia, mitä se asiakas ymmärsi, jäikö selkeä käsitys mitä sovittiin. Tietysti verkostopalaverista ajattelee, että mikä on se riittävä verkosto, ettei haalita liikaa ihmisiä siihen asiaan. Järkeistetään sitä. (Lastensuojelu.)

Haastattelussa työntekijät nostivat esille asiakkaan oman asiantuntemuksen lapsensa asioissa. Palaverissa olisi tärkeää saada asiakas tuntemaan, että hänen mielipiteensä ovat yhtä tärkeitä kuin muidenkin. Lisäksi haastattelussa nostettiin esille asiakkaan kokemus ja näkemys eri työntekijöiden kanssa työskentelemisestä ja siitä, mitä asiakas itse tuntee verkostopalaverissa. Verkostopalaverissa on tärkeää osata asettua asiakkaan asemaan ja työskennellä asiakaslähtöisesti.

Ei vähätellä sitä asiakkaan asiantuntemusta lapsen asiassa. Työntekijät voi olla eri mieltä, mutta pitää muistaa kuunnella vanhempaa. (Lastensuojelun tehostettu perhetyö.)

Verkostopalaverissa on joskus tosi mielenkiintoista asettua asiakkaan asemaan siinäkin mielessä, että mitä kukakin viranomainen tästä minun tilanteesta tietää. Joku voi antaa avoimesti kaiken tiedon, joku ei sano mitään, joku voi kertoa, että ovat tavanneet kaksi kertaa kuukaudessa eikä sen jälkeen mitään. Se miten ne eri tahot antavat siihen samalle pöydälle siitä heidän työskentelystään. (Aikuissosiaalityö.)

Lisäksi työntekijät nostivat esille, että verkostopalaverissa nähdään tärkeänä työntekijöiden ja asiakkaan yhteisen tiedon jakaminen ja jaettu asiantuntijuus. On tärkeää tuoda ne oleellimmat asiakkaan asiat esille, etenkin arjen haasteet ja ongelmat, joita toinen työntekijä ei välttämättä pysty oman työnsä kautta tunnistamaan.

Haastateltavat kokivat myös, että jotkut verkostopalaverit saattavat tuottaa paljon pettymyksiä sekä asiakkaalle että muillekin työntekijöille. Työntekijät pitivät tärkeänä yhteisen tiedon jakamista senkin takia, että se antaa omalle työlle merkityksen ja työntekijä pystyy yhdessä asiakkaan kanssa suunnittelemaan omaa työtään ja asettamaan tavoitteita yhdessä asiakkaan kanssa jaetun tiedon perusteella. Jaettu tieto nähtiin verkostopalaverissa tärkeänä, koska se antaa yksittäiselle työntekijällekin uusia näkökulmia työs-kentelyyn ja työntekijä pystyy paremmin tunnistamaan asiakkaan tarpeet.

Arkikäyttäytyminen vaikuttaa siihen minkälainen näkemys meille tulee. On hirvittävän hienovaraista, että miten siinä verkostossa ne työntekijät toimivat, mitä tuo julki, millä tavalla asiaa protestoivat. (Aikuissosiaalityö.)

Isoja pettymyksiä on verkostot, jos siellä istuu ihminen, joka on iso osa tätä verkostoa ja se ratkaiseva osa, joka ei kuitenkaan sitten ota minkäänlaista kantaa koko asiaan tai ei jaa mitään tai ylipäättään tuota minkäänlaista tietoa/mielipidettä. (Lastensuojelu,)

Siinä olisi aivan erilainen se jatkotyöskentelyn mahdollisuus. (Aikuissosiaalityö.)

7 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli saada teemahaastattelun avulla tietoa Peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhe- ja aikuissosiaalityön ja perhepalveluiden yhteistyön toimivuudesta ja työntekijöiden jaetun asiantuntijuuden vaikuttavuudesta sekä kehittää näiden saatujen tietojen puitteissa yhteistyöprosessia perhe- ja sosiaalipalveluissa asiakkaille tapahtuvassa palvelutarpeen arvioinnissa ja sitä kautta mahdollisesti syntyneessä asiakkuudessa.

Tutkimuksessa haettiin teemahaastattelua menetelmänä käyttäen vastauksia tutkimuskysymyksiin: miten palvelutarpeen arviointi prosessina toteutuu kuntayhtymän perhe- ja sosiaalipalveluissa perhe- ja aikuissosiaalityön sekä perhepalveluiden tulosityksiköissä, miten jaettu asiantuntijuus työntekijöiden välillä vaikuttaa työparityöskentelyssä ja miten moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy kuntayhtymässä palvelutarpeen arvioinnissa?

Asiakkuudet perhe- ja sosiaalipalveluissa ovat nykyajan yhteiskunnassamme monisyisempiä ja perhe saattaa samanaikaisesti käyttää useita eri palveluita sosiaali- ja terveyspalveluissa. Moniammatillista yhteistyötä tulee yhteiskunnassamme kehittää jatkuvasti asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden ja asiakkaalle tarjottavia palveluita tulee yhdenmukaistaa. Asiakkaalle laadittava palvelutarpeen arviointi on polku sosiaalihuollon palveluiden järjestämiseen, mikä puolestaan vähentää yksittäisten työntekijöiden päällekkäistä työskentelyä, lyhentää sosiaalihuollon asiakkaiden asiakkuuksia ja turvaa asiakkaan sosiaalisen tuen tarpeeseen liittyvien oikeuksien toteutumisen oikea-aikaisesti ja täysimääräisesti.

Palvelutarpeen arviointi nähdään keskeisenä osana sosiaalihuollon varhaista tukea, jonka tavoitteena on oikea-aikaisella matalan kynnyksen palvelulla ennaltaehkäistä sosiaalisen tuen tarpeesta johtuvaa ongelmien kärjistymistä ja vähentää samalla pitkällä aikatahtimella korjaavien tukitoimien tarvetta. Sosiaalihuollon toiminta Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa nähdään tehokkaampana, kun sosiaalipalvelut järjestetään suunnitelmallisesti ja riittävään arviointiin perustuen.

Palvelutarpeen arviointi luo vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välille. Vaikka palvelutarpeen arviointi nähdään haastattelun perusteella molemmissa tulosityksiköissä merkittävänä työvälineenä mahdollisen sosiaalihuollon asiakkuuden syntymiseksi ja oikeiden palveluiden löytämiseksi, siinä on työntekijöiden näkökulmasta myös erinäisiä haasteita, kuten haastattelussa aiemmin esiin nostettu kirjausmenetelmän monimutkaisuus ja prosessien keskeneräisyys.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015 § 4) velvoittaa sosiaalihuollon työntekijöitä kirjamaan viipymättä tehdyn asiakastyön sosiaalihuollossa käytettävänä olevaan järjestelmään. Muutoin voidaan ajatella, että työtä ei ole tehty ennen kuin se on kirjattu. Työntekijöiden näkökulmasta aika asiakkaan kanssa on rajallista eikä palvelutarpeen arvioinnista ole mallinnettu selkeää prosessikuvausta. Kirjaaminen on olennainen osa asiakasprosessia ja keskeinen osa itse asiakastyötä. Asiakastyön dokumentointi mahdollistaa asiakastyön suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan sekä varmistaa työntekijöiden että asiakkaiden oikeusturvan. Sosiaalihuollon asiakirjojen ajantasaisuus havainnollistavat asiakastyötä prosessina työntekijän lisäksi myös asiakkaille ja muille viranomaistahoille.

Työparityöskentely kahden tai useamman työntekijän välillä nähdään monipuolisesti asiakastyötä ja työntekijän omaa työtä rikastuttavana. Työntekijöiden omat persoonat ja työmenetelmät korostuvat työskentelyssä. Asiakkaan tilanteesta saadaan entistä kokonaisvaltaisempi kuva, jonka myötä myös asiakkaan tuen tarpeet korostuvat erityisesti. Vastavuoroisesti perhe näkee oman tilanteensa paremmin ja saa laajempaa tietoa omista mahdollisuuksistaan käyttää ja ottaa vastaan palveluita.

Työntekijät eivät haastattelussa tuoneet erityisesti työparityöskentelyn haasteita esille, koska Peruspalvelukuntayhtymä Kallion organisaatio on pienempi yhteisö ja kaikki tuntevat toisensa ja toistensa työtävät yhteisen asiakkaan kanssa. Yhtenä haasteena työntekijät kuitenkin toivat esille työntekijän epätietoisuuden asiakkaan tämänhetkisistä palveluista ja asiakkuuksista. Yksittäinen työntekijä ei välttämättä tiedä minkä palvelun piirissä perhe on jo ennestään eikä perhe välttämättä itse tuo käyttämiään palveluita esille. Tämä epätietoisuus saattaa viivästyttää yksittäisen työntekijän työskentelyn aloittamista, koska selvittelytyö vie oman aikansa: minkä palvelun piirissä asiakas on ja miten yksittäinen työntekijä voi sen selvittää? Yhteisen tavoitteen löytäminen, luottamuksen rakentaminen ja toisen työntekijän sekä hänen työtapojensa tunnistaminen mahdollistavat työntekijöiden välisen jaetun asiantuntijuuden sekä luo hyvän edellytyksen työparityöskentelyn etenemiselle.

Hierarkkisuus herättää paljon keskusteluja yhteiskunnassamme kahden eri työntekijän välillä työparityöskentelyn aikana. Yleisimmin sosiaalipalveluissa työparin muodostavat sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja, jotka ovat eri koulutustaustat omaavia työntekijöitä. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion työyhteisössä koulutuksella ei ole merkitystä työparityöskentelyn onnistumiseksi, vaan työkokemuksella nähdään olevan paljon suurempi merkitys.

Moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa ja mahdollisen asiakassuunnitelman laadinnassa voi eri toimijoiden olla vaikeaa löytää yhteinen työote ja yhteiset palvelutarpeiden jäsentämiskriteerit. Moniammatillisen yhteistyöprosessimallinnuksen kehittäminen mahdollistaisi uudenlaisten menetelmien käyttöönoton. Moniammatillisen yhteistyöprosessimallinnuksen kehittämien edellyttää perhe- ja sosiaalipalveluissa työskenteleviltä työntekijöiltä ja tiimien jäseniltä tietynlaista tietoa, taitoa ja valmiutta yhteistyön kehittämiseksi.

Sosiaalihuoltolaki määrittää, että sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava henkilön yksilölliset tarpeet huomioon ottaen riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta sosiaalihuollon toteuttamiseksi. Mikäli yksittäisen henkilön palvelutarpeen arviointi ja tarpeisiin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaistahojen palveluita tai tukitoimia, on näiden toimijoiden osallistuttava palvelutarpeen arvioinnista vastaavan työntekijän pyynnöstä palvelutarpeen arviointiin ja sosiaalihuollon toteuttamiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 41.)

Edellä mainittuun kappaleeseen viitaten Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa työntekijät ovat kokeneet, että kieltäytymisiä sosiaalihuollon viranomaisen pyynnöstä yhteistyön tekemiselle on osallistumisvelvollisuudesta huolimatta tullut. Asiakkaan verkostopalaveriin tai palvelutarpeen arviointiin osallistumisesta kieltäytyminen saattaa olla merkityksellistä palveluita järjestettäessä, koska palveluiden järjestäminen tulisi asiakaslähtöisesti perustua arvioinnin aikana esille tulleisiin palvelutarpeisiin ja kaikkia palvelutarpeita ei yksittäinen työntekijä välttämättä pysty tunnistamaan.

Verkostopalavereiden järjestäminen moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja eri toimijoiden kesken nähdään Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa mahdollistavan sen, että perheellä tai yksittäisellä henkilöllä on samaan aikaan useampia työntekijöitä ratkomassa perheen tai yksittäisen henkilön ongelmia ja tuomassa avuksi oman resurssinsa. Kun asiakkaan kanssa laadittuja tavoitteita sosiaalihuollon asiakassuunnitelman mukaisesti saavutetaan, on kohtaamisessa myös läsnä asiakkaan tilanteen kannalta merkittävät työntekijät vahvistamassa ja varmistamassa asiakkaan kehitystä ja antamassa palautetta työskentelystä ja tavoitteiden saavuttamisesta.

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa viranomaisyhteistyötä tehdessä ja verkostopalavereita järjestettäessä nähdään merkittävänä asiana asiakkaan osallisuus yhteistyöprosessiin ja kokemus yhteistyöprosessista. Asiakkaan tulisi saada myönteinen kokemus viranomaisten välisestä yhteistyöstä. Lisäksi verkos-

topalaverit nähdään säästävän sekä työntekijöiden että asiakkaiden resursseja, mutta toisaalta verkostopalaverien nähdään myös luovan erinäisiä haasteita asiakkaalle sekä työntekijöille. Salassapitovelvollisuus määrittää työntekijöiden toimintaa sosiaali- ja terveystalaveriita järjestettäessä: mitä tietoa saadaan ja mitä tietoa on tarpeellista jakaa verkostopalavereissa. Tiedon jakaminen asiakkaasta auttaa muitakin viranomaistahoja ymmärtämään asiakkaan tilannetta ja antaa täten yksittäiselle viranomaiselle mahdollisuuden asettaa tavoitteet asiakkaan elämäntilanteeseen sopivaksi ja suunnata palvelut asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812 § 20) velvoittaa eri toimijoita antamaan sosiaalihuollon viranomaiselle pyynnöstä salassapitosäännösten estämättä hallussaan olevat sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka viranomaiselle sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun toteuttamiseksi ovat välttämättömiä asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Verkostopalavereiden järjestämisessä on noussut ongelmaksi se, että viranomaistahoja pyydetään liikaa mukaan asiakkaalle järjestettäviin verkostopalavereihin eikä verkostopalavereissa jaeta asiakkaan ja jatkotyöskentelyn kannalta merkittävää tietoa. Asiakkaalla sekä yksittäisellä työntekijällä saattaa olla korkeat odotukset verkostopalaverista, mutta palaverit eivät aina välttämättä vastaa odotuksia. Verkostopalavereita on tarkoitus järjestää siten, että läsnä ovat asiakkaan lisäksi asiakkaan elämässä merkittävästi osallisena olevat viranomaistahot ja muut mahdolliset läheiset. Verkostopalavereiden tarkoituksena on luoda asiakkaasta kokonaisvaltaisempaa kuvaa ja antaa samalla yksittäisen työntekijän työskentelylle enemmän merkitystä ja uusia näkökulmia sekä osallistaa asiakasta enemmän mukaan työskentelyyn.

Jotta jaettu ymmärrys moniammatillisessa yhteistyössä ja työparityöskentelyssä voidaan saavuttaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkuudessa, edellyttää se työyhteisön jäseniltä kohtaamista ja vuorovaikutusta, joka on merkityksellistä myös henkilön osallisuuden kokemisesta. Organisaation sisäiset tiimit ovat yksi hyvä esimerkki jaetun asiantuntijuuden toteuttamiselle ja yhteisen tiedon jakamiselle. Eri toimijoiden osaaminen, käytettävissä olevat menetelmät ja välineet toiminnan kehittämiseksi vahvistavat toimijoiden motivaatiota yhdessä toimimiseen.

Tutkimustulosten ja niiden analysoinnin perusteella Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa kehittämiskohteina nousivat esille muun muassa perhe- ja aikuissosiaalityön oman tiimin sisäinen kehittäminen, jotta yhteistyön kehittäminen yhteistyössä muiden organisaation sisäisten tiimien sekä organisaatorajat ylit-

tävien yhteistyötahojen kanssa olisi luontevampaa. Perhe- ja aikuissosiaalityössä tiimin sisäisten työtapojen tulisi olla selkeät ja omaa työnkuvaa tulisi kirkastaa. Perustoimeentulotuen käsittelyn siirtyminen perhe- ja aikuissosiaalityöstä Kelalle vuoden 2017 alusta on muuttanut työntekijöiden työnkuvaa merkittävästi. Muutos on tuonut työskentelyyn paljon haasteita, kuten esimerkiksi hankaloittanut asiakkaiden tavoittamista. Samalla se on kuitenkin antanut mahdollisuuden kehittää sekä yksittäisen työntekijän että koko tiimin omaa työnkuvaa ja avata sosiaalityön merkitystä työntekijän omassa työssä.

Organisaatorajat ylittävässä yhteistyössä on tutkimustulosten perusteella haasteita. Yhteistyön tekemiselle ei ole selkeää toimintamallia. Miten tulisi lähteä rakentamaan yhteistyötä eri toimijoiden kesken, mikäli asiakkaan tarpeet vaativat moniammatillista työtettä? Moniammatillisessa yhteistyössä vastuunjako työntekijöiden kesken on melko selkeä, mutta erityisen haasteellista asiakasprosessista tekee seurantalaverien puutteellisuus. Työparityöskentelyn aloittamiselle ei ole sovittu organisaation sisällä selkeää prosessimallinnusta. Yhteiset käytännöt työparityöskentelyn aloittamisesta ja asiakkuuden jatkumisesta ovat puutteelliset. Prosessien kehittäminen antaisi työntekijöille selkeän toimintatavan työparityöskentelyn aloittamiselle ja auttaisi täten nostamaan asiakkaan tuen tarpeet esille ja asiakasta saamaan tarpeita vastaavat palvelut tehokkaammin.

Organisaation sisällä työntekijöillä on näkyvissä eriäviä työkäytäntöjä. Kehittämistyön yhtenä tarkoituksena on luoda yhteiset käytännöt koko Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueelle. Organisaation sisäisten tiimien yhteiset tiimipalaverit antaisivat hyvän perustan kehittämistyölle ja yhteisen tiedon jakamiselle. Lisäksi yksittäisen työntekijän ja koko tiimin työn avaaminen eri ammattiryhmissä työskenteleville työntekijöille helpottaisi ja selkeyttäisi palveluohjausprosessia.

Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaalle järjestettävä sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus perustuvat sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Asiakkaan tarpeet ja sosiaalihuoltolaki ohjaavat sosiaalihuollon viranomaisten toimintaa, kuten palveluiden järjestämistä ja toteuttamista määräaikoja noudattaen. Sosiaalihuollon toteuttamisen lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Sosiaalihuollon palvelut toteutuvat eräänlaisena prosessina, jossa arvioidaan asiakkaan tilannetta, asetetaan realistiset tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa ja suunnitellaan palveluiden järjestämistä, seurataan tavoitteiden toteutumista ja dokumentoidaan kaikki asiakasta koskevat tiedot lain mukaisesti sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Prosessin onnistumiseksi yhteiskunnassa tarvitaan moniammatillista yhteistyötä eri toimijoiden kesken mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Tämä tutkimus on ajankohtainen ja yhteiskunnallisesti merkittävä. Asiakkuudet palveluissa ovat niin moninaisia, että yksittäinen työntekijä ei välttämättä omalla tiedollaan ja taidollaan pysty ennaltaehkäisemään korjaavien tukitoimien tarpeen syntymistä, vaan tarvitaan palveluiden yhteensovittamista ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

Opinnäytetyön edetessä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion organisaation toiminta, linjaukset sekä tavoitteet avautuivat minulle entisestään käytännönläheisemmin. Moniammatillisen yhteistyön tärkeys sekä organisaatorajat ylittävälle että organisaation sisäiselle yhteistyölle nousi kohderyhmää haastateltaessa selkeämmin esille. Uudistusten myötä yhteiskunnassa on paljon haasteita ja kehittämiskohteita. Opinnäytetyön tekeminen Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle antoi minulle mahdollisuuden tutustua perhe- ja sosiaalipalveluiden tulosalueen alaisiin tuloyksikköihin lähemmin. Sain myös mahdollisuuden tutustua eri työntekijöiden työskentelytapoihin, joista sain todella paljon uusia, hyviä näkökulmia työskentelyyn omaa ammatillisuuttanikin ajatellen. Omat arvoni ja asenne selkiytyivät työskentelyn aikana merkittävästi.

Perhe- ja sosiaalipalvelut ovat alueensa asukkaille tarjottavia lakisääteisiä palveluita. Laissa on määritelty eri palveluiden järjestämisestä. Tietoa eri palveluista saa paljon teoriaa lukemalla, mutta todellisuudessa teorian ja opitun asian soveltaminen käytännön työhön on haasteellista ja se vaatii työntekijältä erityistä osaamista. Reflektointi käytännön osaamisen ja teoreettisen tietopohjan välillä antaa myös uusia näkökulmia omaan työskentelyyn ja omaan ammatillisuuteen. Opinnäytetyöprosessin ja Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa saadun työkokemukseni myötä olen oppinut tunnistamaan ja ymmärtämään asiakkaan tuen tarpeet aiempaa paremmin.

Palvelutarpeen arvioinnin laatiminen asiakkaalle on omaa asiantuntijuuttani ajatellen tullut merkittävämmäksi työvälineeksi, joka mahdollistaa palveluohjauksen ja sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisen. Moniammatillisen yhteistyön vaikuttavuus asiakkaan tuen tarpeiden esille nostamiseksi on selkiytynyt ja tullut merkittäväksi osaksi omaa työskentelyäni, koska asiakkaan tarpeet ohjaavat yksittäisen työntekijän sekä koko organisaation työntekijöiden toimintaa, minkä vuoksi palveluita kehitetään ja tullaan kehittämään jatkuvasti asiakaslähtöisemmiksi. Asiakkuudet sosiaali- ja terveystalveissa ovat aiempaan verraten monisyisempiä ja asiakkuuksia saattaa esiintyä muissakin sosiaali- ja terveystalveissa.

Sosionomin osaamisalueisiin kuuluu erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palvelutarpeiden arviointi ja palveluohjauksen sekä ennaltaehkäisevän työn lähtökohtien ja menetelmien hallinta. Palve-

lutarpeen arviointi on menetelmä, jonka avulla pystytään nostamaan asiakkaan palvelutarpeet kokonaisvaltaisesti esille ja ohjaamaan asiakasta oikea-aikaisesti hänelle tarpeellisten palveluiden piiriin ja samalla ennaltaehkäistä ongelmia, jotka saattavat puuttumattomina vaatia myöhemmässä vaiheessa pidempiaikaisia tuen tarpeita.

LÄHTEET

- Aaltonen, K. 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Tallinna: Tietosanoma Oy.
- Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki: Talentum Pro.
- Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Edita Publishing Oy, 14-28.
- Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Helminen, J. 2017. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Publishing Oy, 14-31.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilanne-arviointi ohjaustyössä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Publishing Oy, 46-58.
- Hämäläinen, S. & Isomäki, T. 2016. Sosiaaliohjaus lastensuojelupalveluissa. Teoksessa J. Helminen (toim.) Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Edita Publishing Oy, 83-99.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.
- Jokinen, A., Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä: Vastapaino.
- Kairala, M. 2011. Muuttuva asiantuntijuus – Modernin ajan suljetusta asiantuntijuudesta kohti postmodernia, jaettava asiantuntijuutta sosiaalityössä. Lapin yliopisto, Sosiaalitieteellisen tutkimuksen perusteet. Kandidaatin tutkielma. Saatavissa: http://www.sosiaalikallega.fi/kaste/lappi/perusterveydenhuollon_kehittaminen/perusterveydenhuollon-kuntakansiot/varhain-vanhemmaksi-toiminamalli-aitiysneuvolan-ja-sosiaalitoimen-yhteistyohon/Kandidatutkielma.pdf. Viitattu 11.11.2017.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Viitattu: 11.11.2017.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L4P20>. Viitattu 1.3.2018.
- Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>. Viitattu: 29.11.2017.
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>. Viitattu 15.12.2017.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>. Viitattu 29.11.2017.

- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu 29.11.2017.
- Matikainen, P. & Peltokorpi, P. 2017. Sote -integraation mahdollisuudet paljon sosiaali- ja terveystalveluita käyttäville asiakkaille Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa. Tampereen yliopisto, Sosiaali- ja terveystalveluohjelmien PD23-koulutusohjelma. Julkaisematon.
- Näkki, P. 2016. Sosiaalihojaus aikuissosiaalityössä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Sosiaalihojaus -lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Edita Publishing Oy, 100-114.
- Parviainen, J. 2006. Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä. Tampere: TUP, 155-187. Saatavissa: [http://www.academia.edu/669945/Parviainen J. 2006. Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijaty%C3%B6ss%C3%A4](http://www.academia.edu/669945/Parviainen_J._2006._Kollektiivinen_tiedonrakentaminen_asiantuntijaty%C3%B6ss%C3%A4). In Kollektiivinen asiantuntijuus ed. Jaana Parviainen. Tampere TUP pp. 155-187. Viitattu 20.2.2018.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. 2017. Aikuissosiaalityö. Saatavissa: <http://www.kalliopp.fi/aikuis-sosiaalityo>. Viitattu: 18.12.2017.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. 2017. Hallinto ja päätöksenteko. Saatavissa: <http://www.kalliopp.fi/organisaatio>. Viitattu: 18.12.2017.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. 2017. Lapset, nuoret ja perheet. Saatavissa: http://www.kalliopp.fi/lapset_nuoret_perheet_ajankohtaista. Viitattu: 18.12.2017.
- Seppänen, P., Tapion, N., Toivonen, R. & Vilen, M. 2010. Kohtaamisia Lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.
- Sosiaalihojtolaki 1301/2014. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu: 15.7.2017.
- Terveystalveluhojtolaki 30.12.2010/1326. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>. Viitattu 15.7.2017.
- Terveystalvelu ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Talvelutarpeen arviointi ja asiakkuus. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi-ja-asiakkuus>. Viitattu 10.7.2017.
- Terveystalvelu ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Kuntouttavan työtalvelun käsikirja. Kuntouttava työtalvelu. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta>. Viitattu: 12.3.2018.
- Vilka, H. 2017. Tutki ja kehitä. 4.painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

TEEMAHAASTATTELU

1. Palvelutarpeen arviointi

- Ketkä toteuttavat palvelutarpeen arviointia organisaatiossa?
- Kuinka eri tahot näkevät palvelutarpeen arvioinnin prosessin?
- Mikä palvelutarpeen arvioinnissa toimii nyt?
- Mitä palvelutarpeen arvioinnissa on kehitettävää?

2. Jaettu asiantuntijuus

- Mitä hyötyä/haasteita on työparityöskentelyssä?
- Vaikuttavuus asiakkaaseen? hyöty/haitta?
- Työnjako/vastuunjako työparityöskentelyssä?
- Assosiaatiokyky?
- Kollektiivinen tiedonmuodostus?

3. Moniammatillinen yhteistyö

- Osallistumisvelvollisuus?
- Eriytynyt sosiaalityö, vaikuttavuus yhteiskunnassa/omassa työssä?
- Tarpeellisuus asiakastyössä yhteiskuntatasolla?