

Minna Hanski, Laura Lyytikäinen

**MONIALAISEN YHTEISTYÖN
KEHITTÄMINEN
AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ
PRO SOS -hankkeen työpajaprosessi
Kymenlaaksossa**

Opinnäytetyö
Sosionomikoulutus

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Minna Hanski, Laura Lyytikäinen	Sosionomi (AMK)	Lokakuu 2018
Opinnäytetyön nimi		59 sivua
Monialaisen yhteistyön kehittäminen aikuissosiaalityössä PRO SOS -hankkeen työpajaprosessi Kymenlaaksossa		5 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom		
Ohjaaja		
Lehtori Eija Vikman, Xamk, projektikoordinaattori Pirkko Haikara ja projektipäällikkö Marjukka Heikkilä, Socom		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kymenlaakson aikuissosiaalityön työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia monialaisesta yhteistyöstä ja siitä, kuinka monialaista yhteistyötä voisi kehittää maakunnallisesti. Palveluiden yhdistämisen myötä monialaisen yhteistyön tärkeys korostuu yhteistyötahojen erilaisten tietopohjien, osaamisen ja toimintatapojen yhteensovittamisella, jotta asiakas saa tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti.</p>		
<p>Opinnäytetyön prosessi alkoi alkuvuodesta 2018 yhteydenotolla Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socomin työntekijöihin. Opinnäytetyö rajautui toimeksiantajan puolelta Kymenlaakson aikuissosiaalityöhön. Tutkimus toteutettiin PRO SOS -hankkeen kahtena työpajapäivänä, jotka järjestettiin Anjalassa keväällä ja alkukesästä 2018. Tutkimuksesta saatua tietoa on tarkoitus hyödyntää PRO SOS -hankkeen toimijoiden kesken sekä löytää aikuissosiaalityön monialaiseen yhteistyöhön yhteisiä käytäntöjä ja toimintatapoja.</p>		
<p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tutkimusaineisto kerättiin käyttäen sekä strukturoitua että suoraa havainnointia. Ryhmien keskusteluja tallennettiin puhelimien avulla ja tekemällä muistiinpanoja. Tutkimusaineisto kerättiin PRO SOS -hankkeen työpajapäivinä Kymenlaakson aikuissosiaalityöntekijöiltä. Molempiin työpajapäiviin osallistui 15 työntekijää. Analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä avataan käsitteitä monialainen yhteistyö ja lain velvoitteet monialaiseen yhteistyöhön, aikuissosiaalityö ja palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelman laatiminen ja omatyöntekijän määräytyminen. Teoriaosuudessa on kartoitettu aiempia tutkimuksia monialaisesta yhteistyöstä.</p>		
<p>Tutkimuksen tulosten perusteella aikuissosiaalityön monialaisen yhteistyön suurin kehittämisen tarve maakunnallisesti on yhteisten toimintatapojen ja käytäntöjen sopiminen monialaisesti. Tulosten mukaan omassa työssä ja yhteistyötahojen kanssa koetut epäselvät käytännöt vaikuttavat monialaiseen yhteistyöhön. Tutkimuksen mukaan monialaisen yhteistyön hyötynä on asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen tarkastelu ja tarpeisiin vastaaminen. Tuloksissa nousi esille asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuuden tukeminen dialogisessa vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityön työntekijät kokevat yhteistyön tärkeäksi ja haluavat monialaista yhteistyötä kehittää. Tärkeäksi nostettiin esimiesten tuki yhteistyön käytäntöjen sopimiseen.</p>		
Asiasanat		
Aikuissosiaalityö, monialaisuus, yhteistyö, hanke		

Author (authors)	Degree	Time
Minna Hanski, Laura Lyytikäinen	Bachelor of Social Services	October 2018
Thesis title		
Development of multidisciplinary cooperation in adult social work, PRO SOS project's workshop process in Kymenlaakso		59 pages 5 pages of appendices
Commissioned by		
The Center of Expertise on Social Welfare in South-East Finland		
Supervisors		
Eija Vikman, Xamk; Pirkko Haikara, Socom; Marjukka Heikkilä, Socom		
Abstract		
<p>The objective of the thesis was to study the views and experiences of the employees in adult social work in Kymenlaakso on multidisciplinary cooperation and development of multidisciplinary cooperation in the region. The bachelor's thesis was limited to the commissioner's focus of interest in adult social work in Kymenlaakso. The material for the study was acquired from PRO SOS project's two-day workshop. The information obtained from the thesis is to be used in by PRO SOS project operators and to find common policies and practices in multidisciplinary cooperation in adult social work.</p> <p>The thesis study was carried out using qualitative research methods. The research material was collected using both structured and direct observation. Group conversations were recorded using phones and by taking notes. The research material was collected at the workshops of the PRO SOS project from the workers in adult social work in Kymenlaakso. Fifteen employees participated in both workshops. The analytical method used was content analysis. The theoretical framework of the thesis presents the concepts of multidisciplinary cooperation and the obligations by the law on multidisciplinary cooperation, adult social work and assessment of service needs, drafting of a client plan and appointment of the client's own named person.</p> <p>Based on the results, biggest development is to agree on common policies and practices in a multidisciplinary manner. Unclear practices have a negative impact on multidisciplinary cooperation. The benefit of multidisciplinary cooperation is the comprehensive review of customers' situations and responding to their needs. The results highlighted customer orientation and support of customer involvement in dialogic interaction. Employees in adult social work think that cooperation is important and want to develop it. It was considered important to receive support from supervisors when agreeing on cooperation practices.</p>		
Keywords		
adult social work, multidisciplinary, cooperation, project		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	8
2.1	PRO SOS -hanke	8
2.2	Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom	8
3	OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN PERUSTA.....	10
3.1	Monialainen yhteistyö	11
3.2	Veloitteet monialaiseen yhteistyöhön.....	13
3.3	Aikuissosiaalityö	16
3.3.1	Palvelutarpeen arviointi.....	18
3.3.2	Asiakassuunnitelma	19
3.3.3	Omatyöntekijä.....	21
3.4	Aiempiä tutkimuksia monialaisesta yhteistyöstä	22
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	26
4.1	Tutkimuskysymykset ja tutkimustehtävän rajaus	27
4.2	Laadullinen tutkimusote ja kehittämistutkimus	28
4.3	Aineistonkeruumenetelmä	29
4.4	Aineiston analysointi	30
5	TUTKIMUSTULOKSET	32
5.1	Työpajaprosessin vaiheet ja sisällöt	32
5.1.1	Työpaja 9.4.2018.....	32
5.1.2	Työpaja 7.6.2018.....	34
5.2	Yhteistyötahot Kymenlaaksossa	35
5.2.1	Toimiva yhteistyö	36
5.2.2	Yhteistyön haasteet	37
5.3	Monialaisen yhteistyön kehittäminen Kymenlaaksossa	40
5.3.1	Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen	41
5.3.2	Asiakassuunnitelman laatimisen kehittäminen.....	42

5.3.3	Omatyöntekijän määräytymisen kehittäminen	43
5.4	Palaute työpajasta	44
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	45
6.1	Monialainen yhteistyö Kymenlaakson aikuissosiaalityössä	46
6.2	Monialaisen yhteistyön haasteet ja mahdollisuudet	46
6.3	Monialaisen yhteistyön kehittäminen	48
7	POHDINTA	50
7.1.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	52
7.1.2	Jatkotutkimusehdotuksia	53
	LÄHTEET	55

LIITTEET

- Liite 1. Tiedote ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta
- Liite 2. ”Kahden jalan laki”
- Liite 3. Open space ryhmätyöskentelyn ohjeistus
- Liite 4. Pienryhmäkeskustelujen ohjeistus

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää Kymenlaakson aikuissosiaalityön työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia monialaisesta yhteistyöstä ja siitä, kuinka monialaista yhteistyötä voisi kehittää toimivammaksi. Työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia kartoitetaan PRO SOS -hankkeen työpajaprosessin kahtena eri työpajapäivänä. Ensimmäisessä työpajassa keräämme tietoa monialaisen yhteistyön tämän hetkisestä tilanteesta ja toisessa työpajassa keskitymme monialaisen yhteistyön kehittämiseen palvelutarpeen arvioinnissa, asiakassuunnitelman laatimisessa ja omatyöntekijän määräytymisessä. Työpajapäivistä kerättyä tietoa on tarkoitus hyödyntää PRO SOS -hankkeen toimijoiden kesken ja löytää aikuissosiaalityöhön yhteisiä käytäntöjä ja toimintatapoja monialaiseen yhteistyöhön.

Valitsimme opinnäytetyömme tutkimusaiheeksi monialaisen yhteistyön, koska aihe on kiinnostava ja ajankohtainen. Sosiaalialan työssä tarvitsemme monialaiseen yhteistyöhön vaadittavaa osaamista ja mielestämme monialainen yhteistyö on kehittämistä vaativa työmenetelmä. Olemme sekä työntekijöinä että asiakkaina kokeneet monialaisen yhteistyön olevan haastavaa ja hakevan vielä muotoa tullakseen luontevaksi osaksi sosiaali- ja terveystalvueluita. Monialaisesta yhteistyöstä löytyy runsaasti tutkimustietoa, nyt tarvitaan tiedon viemistä käytäntöön ja yhteisten toimintatapojen ja rakenteiden luomista.

Tässä opinnäytetyössä otamme soteuudistusten vaikutuksen monialaiseen yhteistyöhön huomioon, mutta sote-uudistuksiin ei syvennyttä tarkemmin. Tulvat sosiaali- ja terveystalvueluiden muutokset ja uudistukset tulevat vaikuttamaan sekä työntekijöihin että asiakkaisiin. Vielä uudistusten ja muutosten lopullista muotoa ei tiedetä ja uutisoinnissa on välillä väläytelty sote-uudistusten kaatumistakin. Suurin muutos tulee uudistusten tapahtuessa olemaan palveluiden yhdistäminen. Palveluiden yhdistäminen tuo painetta monialaisen yhteistyön kehittämiseen jo lakienkin velvoittamana, jotta asiakas saa kokonaisvaltaisempaa ja parasta mahdollista palvelua ja työntekijät eri sektoreilla löytävät yhteisiä toimintamalleja.

Työpajapäiviin osallistuvien aikuissosiaalityön työntekijöiden työ on laaja-alaista. Sosiaalityön painopisteitä ovat asiakaslähtöisyys, hyvinvoinnin edis-

täminen, ennaltaehkäisevä työ ja varhainen tukeminen, jotka edellyttävät suunnitelmallista työskentelyä ja oikea-aikaisia palveluja. Asiakkailla voi olla monia eri haasteita ja ongelmia päällekkäin, jolloin monialainen yhteistyö on sekä asiakkaan että työntekijän avuksi ja tueksi. Työn tavoitteena on tukea ihmisten itsenäisyyttä, omatoimisuutta ja osallisuutta. (Helminen 2016a, 6.) Työskentelyssä tulee huomioida, että asiakkailla on myös voimavaroja, vahvuuksia ja omia verkostoja. Arnkilin ja Seikkulan (2009, 11) mukaan on mahdollonta kohdata sellaista asiakasta sosiaalialalla, jolla ei ole jotain verkostoja, kosketusta palvelujärjestelmään ja sosiaalisia suhteita, jotka Isosaaren (2011, 31) mukaan vaihtelevat elämäntilanteiden ja sosiaalisen todellisuuden mukaan.

Opinnäytetyömme toimeksiantajana on Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom. Toimeksiantajan löysimme Xamk:n virtuaalisen oppimisympäristön Moodlen opinnäytetyön aiheista. Opinnäytetyön aihe rajautui toimeksiantajan puolelta aikuissosiaalityöhön Kymenlaaksossa ja PRO SOS -hankkeen työpajapäiviin. Opinnäytetyö alkaa PRO SOS -hankkeen ja toimeksiantajan esittelyllä. Opinnäytetyössä tutkimme monialaisen yhteistyön toimivuutta ja sitä, mitkä ovat monialaisen yhteistyön haasteet ja mahdollisuudet Kymenlaaksossa. Opinnäytetyömme päätavoitteena on tutkia, kuinka monialaista yhteistyötä voidaan kehittää toimivammaksi.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä avaamme monialaisen yhteistyön käsitettä, siihen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia sekä lain velvoitetta monialaiseen yhteistyöhön. Teoriaosuudessa esitellään myös aikuissosiaalityö ja aikuissosiaalityössä tehtävää palvelutarpeen arviointia, asiakassuunnitelman laatimista ja omatyöntekijän määräytymistä. Opinnäytetyö etenee tutkimuksen toteuttamiseen, jossa esittelemme opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä, tutkimusmenetelmiä, aineistonkeruumenetelmiä ja aineiston käsittelyä. Seuraavat luvut käsittelevät tutkimuksen tuloksia eli työpajaprosessista kerättyä tietoa ja kehittämisideoita. Johtopäätöksiin on kerätty tuloksista nousseita tärkeitä huomioita jatkotyöskentelyä varten. Opinnäytetyö päättyy tutkijoiden omaan pohdintaan, jossa esitellään myös opinnäytetyön eettisyys, luotettavuus ja jatkotutkimusehdotukset.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

2.1 PRO SOS -hanke

PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hanke on valtakunnallinen hanke, jonka toteuttamisaika on 1.8.2016–31.12.2018. Hankkeen päätavoitteena on ” *varmistaa vahva ja asiakaslähtöinen ja vaikuttava sosiaalityö sosiaalihuoltolain hengen mukaisesti, perustoimeentulotuen Kela-siirron tuomat muutokset huomioiden ja työtä innovatiivisesti kehittäen*”. (PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa s.a.)

Hankkeen päätoteutuksesta vastaa Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy sekä Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA. Hankkeessa on mukana 95 kuntaa, 7 sosiaalialan osaamiskeskusta, Kuntaliitto, Jyväskylän yliopisto sekä Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. (PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa s.a.) Hanketta rahoittaa ESR-rahoitus, Kuntaliitto ja hankkeeseen osallistuvat kunnat (Tietoa hankkeesta s.a.).

Kaakkois-Suomen osahanketta toteuttaa Kaakkois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom. Hankkeessa ovat mukana Kotkan, Kouvolan ja Haminan kunnat sekä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Eksote. Kaakkois-Suomen alueen osahankkeen tavoitteet ovat:

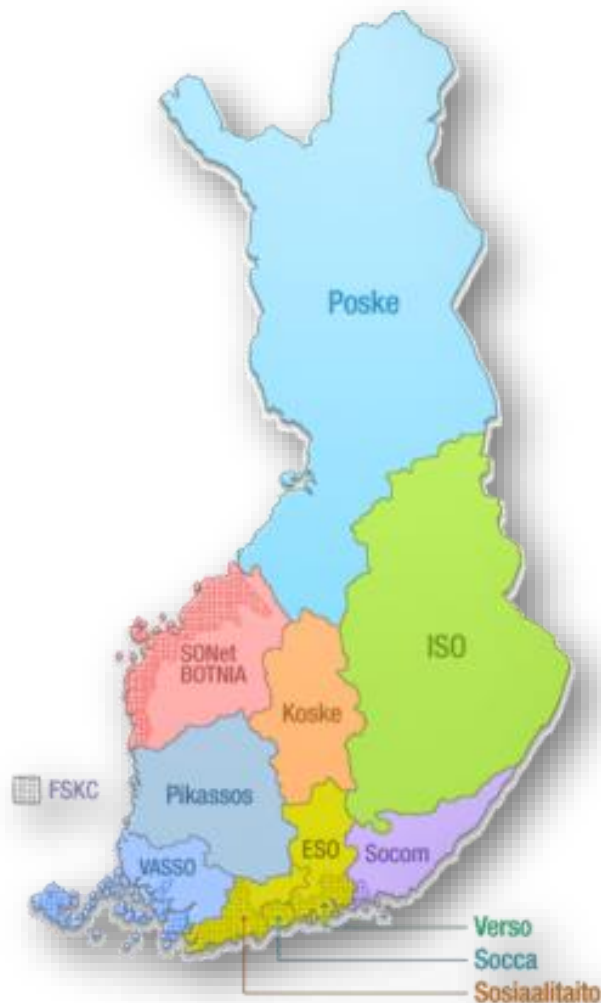
1. Vahvistaa monialaista yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakkassuunnitelmien laatimisessa.
2. Kehittää ja uudistaa sosiaalityön menetelmiä, jotta ne ovat asiakkaita osallistavia ja elämänhallintaa tukevia.
3. Vahvistaa toimijoiden välistä vuoropuhelua ja tiedonkulkua sekä varmistaa asiakkaan mukanaolo vuoropuhelussa.
(PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa hanke Kaakkois-Suomessa s.a.)

2.2 Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom

Sosiaalialan osaamiskeskustoiminnan aloittamiselle tärkein peruste oli kuntien välisen alueellisen yhteistyön hajanaisuus ja sattumanvaraisuus, joka oli esteenä sosiaalialan kehittymiselle ja palvelujen turvaamiselle. Valtaosa kunnista on nykyään mukana osaamiskeskusten työryhmissä ja osallistunut koulu-

tuksiin. Lähes kaikki kehittämistoiminta on usean kunnan yhteistyötä. (Marjamäki 2017, 509 -510.) Osaamiskeskusten keskeinen tavoite on *”toimivan ja pysyvän yhteistyörakenteen luominen sosiaalialan käytännön työn, tutkimus- ja opetustoiminnan sekä kuntien ja muiden palveluntuottajien välille”* (Socom 2016).

Suomessa on yksitoista sosiaalialan osaamiskeskusta (kuva 1) joiden toimialueet ovat maakuntapohjaisia. Kaakkois-Suomen sosiaalikeskuksen toimialueena ovat Etelä-Karjala sekä Kymenlaakson maakunnat. Hallintomallina Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksella on osakeyhtiö ja sen omistaa Etelä- Karjalan ja Kymenlaakson kunnat sekä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Yhteistyösopimuksia sillä on Itä-Suomen yliopiston sekä muiden tutkimus- ja koulutusorganisaatioiden kanssa. (Socom 2016.)



Kuva 1. Sosiaalialan osaamiskeskukset (Sosiaalialan osaamiskeskukset s.a.)

Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta (1230/2001) ja Valtioneuvoston asetus sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta säätelevät sosiaalialan osaamiskeskusten toimintaa. Perustoimintojen rahoitus tulee valtionavustuksena, joka sitten jaetaan väestömäärän sekä pinta-alan mukaan alueellisille osaamiskeskuksille. Kehittämistoimintaa rahoitetaan hankerahoituksella. Sosiaalialan osaamiskeskusten tehtävä on turvata:

1. *Sosiaalialalla tarvittavan asiantuntemuksen kehittyminen ja välittyminen*
2. *Peruspalvelujen kehittyminen sekä erityisosaamista vaativien erityispalvelujen ja asiantuntijapalvelujen kehittyminen ja välittyminen*
3. *Sosiaalialan perus-, jatko- ja täydennyskoulutuksen ja käytännön työn monipuolinen yhteys*
4. *Sosiaalialan tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan toteutuminen sekä*
5. *Muiden osaamiskeskustoiminnan tavoitteita palvelevien tehtävien toteutuminen (Socom 2016.)*

Sosiaalialan osaamiskeskuksilla on 15 vuoden kokemus siitä, mitä myönteistä kehitystä saadaan aikaan alueellisella yhteistyöllä. Kehittämistyön ansiosta sosiaalialan ammattilaiset saavat runsaasti hyödyllistä kokemusta yhteistyöstä naapurikuntien ja järjestöjen kanssa ja vuorovaikutuksesta sosiaalialan koulutuksen ja tutkimuksen kanssa sekä uusia toimintamalleja. (Marjamäki 2017, 509.) Sosiaalialan osaamiskeskukset kuuluvat avoimiin verkostoihin, joiden tarpeet lähtevät alueellisesta yhteistyöstä. Kevyesti järjestetty hallinto mahdollistaa joustavan ja innovatiivisen toiminnan. (Socom 2016.)

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN PERUSTA

Isosaari (2011, 33) ja Haavisto ja Kananoja (2017, 146) tuovat esille yhteiskunnan palvelujärjestelmän olevan hajautettu ja pirstaleinen. Paljon palveluita tarvitsevaa ihmistä voi auttaa moni eri taho, ilman että palvelun tarjoajat tietävät toistensa tarjoamasta avusta. Pahimmillaan auttajatahot eivät toimi yhteistyössä ja ihminen voi tulla ohitetuksi. (Vuokila-Oikkonen & Kiviniemi 2016, 44.) Haverinen, Kuronen ja Pösö (2014, 10) tuovat esille useiden tutkijoiden osoittaneen, että ihmiset eivät aina saa tarvitsemiaan ja hakemiaan palveluita, vaan kokevat saavansa huonoa kohtelua ja putoavansa järjestelmien väliin. Tämä koskee erityisesti heikossa ja vaikeassa asemassa olevia kansalaisia. Helminen (2017a, 5) pohtii, jäävätkö palvelut saamatta, koska asiakas ei niitä löydä.

Sosiaali- ja terveydenhuolto on rakenteellisen muutoksen edessä, kun sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtyy kunnilta maakunnille. Rakenneuudistuksen yksi periaate on sosiaali- ja terveydenhuollon yhdistäminen saman organisaation ja rahoituksen piiriin. Muutoksen lähtökohtana ovat kuntien alueelliset, väestölliset ja taloudelliset erot, osaavan henkilöstön saaminen, väestön ikääntyminen ja maan sisäinen muuttoliike. Tavoitteena on taata yhdenvertaiset sosiaali- ja terveystalvet ja vahvistaa perustalvet, siten että talvet järjestää yksi järjestäjä ja ne sovitetaan mahdollisuuksien mukaan yhdeksi kokonaisuudeksi. (Haavisto & Kananoja 2017, 144 – 145, 151.) Talveluiden yhdistämisen ja monialaisen yhteistyön hyötynä on parhaimmillaan se, että eri talvet ja verkostot täydentävät toisiaan ja asiakkaalla on mahdollisuus saada asiantuntevaa apua, eri näkökulmia ja talveluita ”yhdeltä luukulta” (Arnkil & Seikkula 2009, 13).

Sosiaali- ja terveystalveissa tarvitaan kokonaisvaltaista ajattelutapaa ihmisen elämäntilanteen tarkasteluun, jolloin on mahdollista ymmärtää ihmisen avun, talvelujen ja tuen tarpeet laajasti. Ihminen on moniulotteinen kokonaisuus, jolloin ihmisen elämää, tarpeita ja haasteita on hyvä tarkastella eri näkökulmista. Ihmisen elämäntilanteen kokonaisvaltainen jäsenitys vaatii monialaista yhteistyötä ja selittää monialaisen työn merkitystä varsinkin silloin, kun asiakkaalla on monia ongelmia ja niiden ratkaiseminen edellyttää pitkäaikaista asiakassuhdetta. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 47, 50.)

Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat monialainen yhteistyö ja aikuis-sosiaalityö. Teoreettisessa osuudessa avataan monialaisen yhteistyön käsitettä ja nostetaan esille eri lakeja, joissa säädetään yhteistyöstä sosiaali- ja terveystalveissa. Teoreettisessa osuudessa avaamme aikuis-sosiaalityön käsitettä ja aikuis-sosiaalityön talveluprosessiin kuuluvia vaiheita: talvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma ja omatyöntekijän määräytyminen. Teoreettisessa osuudessa nostamme esille aikaisempaa tietoa monialaisesta yhteistyöstä sekä monialaisen yhteistyön haasteita ja mahdollisuuksia.

3.1 Monialainen yhteistyö

Monialaisesta yhteistyöstä on kirjoitettu 1990 luvulta lähtien. Asiakaslähtöistä, tiimipohjaista ja yhteisöllistä asiantuntijatyötä voidaan kutsua monialaiseksi tai

moniammatilliseksi yhteistyöksi sosiaalialalla. Monialaisuudella tarkoitetaan eri koulutustaustan omaavien yhteistyötä ja moniammatillisuudella tarkoitetaan saman koulutustaustan, mutta eri ammattiryhmätaustan omaavien yhteistyötä. (Helminen 2017b, 17, 21.) Jokisen ja Juhilan (2008, 26) mukaan moniammatillisuus tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijät toimivat yhdessä muiden asiantuntijaryhmien, esimerkiksi terveydenhuollon ja työvoimaviranomaisten kanssa. Helmisen (2017b, 17) mukaan monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön lisäksi voidaan puhua muun muassa monitoimijaisesta, poikkihallinnollisesta sekä moni- ja ylisektorisesta työstä. Tässä tutkimuksessa monialainen yhteistyö käsittää sosiaalityön asiakkaan, asiakkaan läheisten ja asiakkaan asioita hoitavien työntekijöiden välisen yhteistyön.

Bilaletdin (2018) nostaa Kelan osaksi monialaista yhteistyöverkkoa perustoimeentulotuen siirron myötä. Perustoimeentulotuki siirtyi aikuissosiaalityöstä Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Siirto ei ole sujunut ongelmitta, eivätkä sosiaalityötä tarvitsevat asiakkaat ole aina saaneet tarpeenmukaisia palveluja. Pelkän taloudellisen tuen saaminen on voinut pitkittää asiakassuhdetta viimeisissä palveluissa. Osa asiakkaista voi olla vain taloudellisen tuen tarpeessa, toisilla on kuitenkin myös elämänhallinnan tai terveydentilan ongelmia. Haasteena onkin, miten sosiaalityö nivotaan perustoimeentulotuen myöntämiseen, jotta heikoimmassa asemassa olevien tarpeista huolehditaan. (Karjalainen 2017, 250 – 251.)

Sosiaalityöhön kuuluu palveluohjaus, joka tarkoittaa tarjolla olevien palvelujen tarkastelua, saatavuuden varmistamista, palvelujen koordinoimista ja seuranta. Palveluohjauksen onnistumisen edellytyksenä on monialainen yhteistyö. (Helminen 2016b, 20.) Yhteistyötä voidaan toteuttaa dialogisesti, mikä tarkoittaa vuoropuhelua, moniäänisyyttä ja vastavuoroista vaikuttamista erilaisten osanottajien kesken. Jotta dialoginen verkostotyö toteutuu, on yhteistyö asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa oltava tasavertainen niin kohtaamisessa kuin vuoropuhelussa. (Ylönen & Kulhoranta s.a.)

Helminen (2017a, 6 - 7; 2017b, 21) tuo esille yhteistyön tärkeyden asiakkaan palveluiden oikea-aikaisuudessa ja palvelupolulla, jotta palveluihin ei tule katkoksia. Tämä edellyttää palveluiden tuottajatahoilta ja työntekijöiltä yhteistyötaitoja, toisten asiantuntijuuden arvostamista ja hyödyntämistä. Haasteeksi

yhteistyössä voi nousta erilaiset organisaatiokulttuurit ja toimintajärjestelmät, erilaiset tietoperustat, työn päämäärät, työroolit ja työnjako. Yhteistyön hyödyt voivat jäädä saavuttamatta, jos yhteistyön osapuolet eivät jaa ymmärrystä yhteistyön tavoitteista, päämääristä ja toimintakäytännöistä.

Myös Karttusen ja Strömberg-Jakan (2012, 9) mukaan monialaisessa yhteistyössä haasteena ja mahdollisuutena on toisistaan poikkeavat toimintakulttuurit ja ajattelutavat. Yksi haaste on asiakkaiden päällekkäinen mielenterveys- ja päihdeongelma. Vaikka sosiaalitoimi olisi asiakaspalaverissa mukana, voi toisen palveluntarjoajan esimerkiksi päihdepsykiatrisen oma tärkeysjärjestys ja nopea kotiuttamistarve ohittaa asiakkaan tarpeet ja sosiaalityön näkemyksetkin (Strömberg-Jakka 2012, 150 - 152). Haavisto ja Kananoja (2017, 151) toteavat, ettei monialaisen yhteistyön tavoitteena ole ammattien tietopohjan tai osaamisen yhdenmukaistaminen, vaan erilaisten tietopohjien ja osaamisten yhteensovittaminen asiakkaiden auttamiseksi.

Monialainen yhteistyö on edellytys asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen arvioinnille, tarvittavien palvelujen ja tukitoimien järjestämiselle, koordinoimiselle ja yhteen sovittamiselle. Yhteistyön toteutuminen vaatii toimivia rakenteita ja prosesseja, joita tulee kehittää ja uudistaa. Kehittäminen voi olla työyhteisön kulttuuri- ja asennemuutosta. (Saastamoinen 2016, 60 - 61.) Monialaisessa yhteistyössä tulee määritellä yksi vastuutaho, joka on vastuussa asiakkaan kokonaistilanteesta ja tiedon tulee kulkea vastuutahon ja palveluntuottajien välillä (Vuokila-Oikkonen ja Kiviniemi 2016, 44). Helminen (2017b, 19) muistuttaa, etteivät yhteistyön rakenteet ja käytännöt synny itsestään. Tehokas yhteistyö edellyttää tietoisuutta yhteistyökumppaneiden toiminnasta, tahtoa ja sitoutumista kumppanuuteen, yhteistyön määrittelyä, koordinointia, dokumentointia ja arviointia.

3.2 Velvoitteet monialaiseen yhteistyöhön

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä on lukuisia viranomaisia koskevia säännöksiä, jotka liittyvät yhteistyöhön viranomaisten välillä. Yhteistyövelvoitteet ovat hajallaan useissa yleis- ja erityislaeissa. (Saastamoinen 2016, 58—59.) Helmisen (2017a, 7; 2017b, 18) mukaan laki velvoittaa sosiaali- ja terveyspalveluissa työskentelevät yhteistyöhön. Sosiaali- ja terveysalalle opis-

kelevien koulutukseen kuuluu yhteistyötaitojen oppiminen ja kehittäminen. Sosionomin (AMK) kompetensseihin sisältyy palvelujärjestelmän tuntemus ja kyky sovittaa palveluita asiakkaan tarpeet huomioon ottaen sekä aktiivisena asiantuntijana toimiminen monialaisessa yhteistyössä.

Sosiaaliasiamies Bilaletdin (2018) mukaan työntekijöiltä vaaditaan entistä laajempaa osaamista ja tietoutta eri sektoreiden toiminnasta. Sosiaalihuollon viranomaisella on vastuu, että käytettävissä on asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalitoimen ja muiden viranomaisten on osallistuttava palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen, jos asiakkaan tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät eri tahojen palveluja tai tukitoimia (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301). Bilaletdin (2018) tuo esille, ettei laki anna valmiita malleja käytäntöön, vaan niitä pitää kunnissa työstää toimiviksi käytännöiksi.

Sosiaalihuoltolaissa on monialaisesta yhteistyöstä säädetty oma pykälä. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi niin, että palvelut muodostaisivat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Sosiaalihuoltolaissa viitataan myös asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. (Helminen 2017b, 18.)

Sosiaalihuoltolain 40. § velvoittaa viranomaisen ilmoittamaan muulle viranomaiselle, asiakkaan suostumuksella, asiakkaan tuen tarpeesta, jos tarpeisiin ei pystytä vastaamaan vain sosiaalihuollon toimin. Yhteistyötä toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan tahto, toivomukset, mielipide ja itsemääräämisoikeus. Ilman asiakkaan suostumusta voidaan ottaa yhteyttä muihin toimijoihin vain, jos asiakas täyttää seuraavat kriteerit:

1. Asiakas on hoidon tai huollon tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi eikä hoidon tai huollon tarvetta muutoin voida selvittää eikä tarvittavia toimenpiteitä toteuttaa
2. Tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi
3. Kyse on asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamisesta eikä asiakkaalla ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä.

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan... 22.9.2000/812.)

Edellä mainituissa tapauksissa tietoja saa antaa toiselle sosiaalihuollon viranomaiselle, sosiaalihuollon tehtäviä suorittavalle henkilölle tai yhteisölle sekä muulle viranomaiselle. Tietoja saa antaa vain siinä määrin kuin se on välttämätöntä välittömän hoidon tai huollon toteuttamiseksi tai muusta vastaavasta syystä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan... 22.9.2000/812.)

Asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakirjoista. Asiakirjoihin tulee kirjata sellaiset asiakastiedot salassapitosäännösten estämättä, jotka ovat tarpeellisia yhteisen asiakkaan asian hoitamiseksi. Yhteistyössä laadittu asiakassuunnitelma tai vastaava asiakirja tulee tallettaa, jos se on asiakkaan kannalta tarpeellista. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254.)

Hallintolaki säättää viranomaisten välisestä yhteistyöstä ja siihen liittyvästä velvoitteesta. Hallintolain mukaan *”Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa sekä muutoinkin pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä.”* (Hallintolaki 6.6.2003/434.)

Terveydenhuoltolain (30.12.2010/1326) 32. § velvoittaa terveydenhuollon ammattihenkilön osallistumaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen, jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja. Terveydenhuoltolaissa todetaan myös, että lain tarkoituksena on parantaa yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä (Helminen 2017b, 18).

Lastensuojelulaista löytyy useita pykälä koskien viranomaisten välistä yhteistyötä. Esimerkiksi Lastensuojelulain 14. § säättää, että kunnan on huolehdittava ja turvattava moniammatillinen asiantuntemus. Lastensuojelulain 31. § velvoittaa järjestämään lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi ja palvelujen järjestämiseksi neuvotteluja, joihin voivat osallistua lapsen ja huoltajien lisäksi muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat tai lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvat henkilöt, muut lapselle tai perheelle läheiset henkilöt sekä viranomais- ja muut yhteistyötahot. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista velvoittaa kunnan edistämään vammaisten henkilöiden olosuhteita ja toimimaan yhteistyössä eri viranomaisten kanssa. Yhteistyötä tehdään erilaisten vammaisjärjestöjen sekä laitosten kanssa, joiden toiminta liittyy vammaisten henkilöiden elinoloihin. Kunnan pitää huolehtia, että yleiset palvelut soveltuvat vammaiselle henkilölle. (Laki vammaisuuden perusteella...3.4.1987/380.)

3.3 Aikuissosiaalityö

Sosiaalityö jakaantuu aikuissosiaalityöhön, vammaissosiaalityöhön ja lapsiperheille suunnattuun työhön, johon sisältyy lastensuojelu. Jaot perustuvat sosiaalihuollon asiakasryhmittäisiin sekä etuuskohtaisiin lakeihin, ne eivät kuitenkaan jaa kuntalaisia selviin ryhmiin. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä, ja käsitteenä se kuvaa kunnallisen sosiaalityön tiettyä osaa. Aikuissosiaalityötä ohjaa sosiaalihuollon lainsäädäntö ja sosiaalihuoltolakeja täydentävät asiakasryhmittäiset ja etuuskohtaiset lait. Aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä tehdään kunnallisessa sosiaalitoimistossa ja esimerkiksi julkisissa erityispalveluissa, sosiaalisissa järjestöissä sekä diakonityössä. (Jokinen & Juhila 2008, 7, 15, 18.)

Aikuissosiaalityö on tarvehankintaista palvelua, mikä tarkoittaa, että elämässä pitää olla jokin erityinen pulmatilanne, jotta on oikeutettu tai velvoitettu aikuisosiaalityön palveluihin. (Jokinen & Juhila 2008, 20.) Sosiaalihuoltolaissa luetellaan sosiaalipalvelut, joita kuntien on järjestettävä muun muassa asumiseen liittyvään tarpeeseen, taloudellisen tuen tarpeeseen ja äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen (Sosiaalihuoltolaki 11§).

Kananojan (2017, 188) mukaan aikuissosiaalityön tärkeitä elementtejä ovat ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen, päihdehuollon, nuorten palvelun ja vammaispalvelun lisäksi työllistymiskysymysten käsittely. Karjalaisen (2017, 248 - 250) mukaan aikuissosiaalityön keskeinen osa oli toimeentulokikyö, jonka siirryttyä Kelalle vuonna 2017 on pohdittu, mitä aikuissosiaalityö pitää sisällään. Karjalainen tuo esille rahapeliongelmiin kanssa tehtävän työn, vankien sosiaalityön sekä asunnottomien ja maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn. Työmenetelmiä ovat yksilökohtainen työ, ryhmätoiminta ja verkosto-

työ. Sisältöjen ja menetelmien lisäksi esille on noussut kuntouttaminen, kuntoutus, suunnitelmat, arvioinnit, aktivointisuunnitelmat ja palveluohjaus.

Aikuissosiaalityössä on kyse suunnitelmallisesta työtoteutuksesta, joka perustuu asiakkaan huolelliseen tilanteen arviointiin. Arvioinnin pohjalta asetetaan muutostavoitteet sekä valitaan tavoitteiden saavuttamiseen vaadittavat välineet. Aikuissosiaalityö on pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista yksilö- tai perhelähtöistä sosiaalityötä. (Jokinen & Juhila 2008, 17.) Taina ja Kotiranta (2014, 183) määrittelevät aikuissosiaalityön olevan viimesijainen palvelu, jonne asiakkaiksi päätyvät ne, jotka eivät ole muualle palvelujärjestelmään sopineet tai ovat sieltä jo poistuneet. Aikuissosiaalityötä on määritetty muun muassa kuntouttavaksi työtoiminnaksi, päihdetyöksi, mielenterveystyöksi, tukiasumis- ja asunnotomuustyöksi sekä alue- ja yhdyskuntatyöksi (Strömberg-Jakka 2012, 140).

Aikuissosiaalityöhön sisältyy sosiaalinen kuntoutuminen, jonka avulla pyritään ratkaisemaan syrjäytyminen ja elämänhallinnan vaikeudet. Vuonna 2001 voimaan tullut laki kuntouttavasta työtoiminnasta, velvoittaa sosiaalityöntekijöitä laatimaan asiakkaalle aktivointitoimenpiteet, järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa ja laatimaan aktivointisuunnitelmia. (Jokinen & Juhila 2008, 22.) Aktivointisuunnitelmien laatimisen keskiössä on työ- ja elinkeinotoimiston ja sosiaalitoimen yhteistyö asiakkaan kanssa. Suunnitelmien laatimisen haasteena on usein yhteisen ajan löytäminen ja työvoimaviranomaisten ensisijainen kiinnostus työllistymiseen, ei asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttaviin muihin tekijöihin. (Strömberg-Jakka 2012, 158, 160 - 161.)

Aikuissosiaalityöhön liittyy vahvasti asiakaslähtöisyys, joka tarkoittaa asiakkaiden tilanteista ja tarpeista liikkeelle lähtemistä, asiakkaan osallisuuden ja asiantuntijuuden huomioimista palveluprosessissa. Ihmisläheinen ja asiakaslähtöinen palvelu sisältää arvostuksen, kunnioituksen, itsensä hyväksymisen, itsenäisen päätöksenteon, kuulumisen johonkin, turvallisuuden, kannustamisen ja luottamuksen (Hyväri 2017, 33). Haaviston ja Kananojan (2017, 155) mukaan sosiaalityön eettinen velvollisuus on pitää esillä heikossa sosiaalisessa asemassa olevien, syrjittyjen ja puolustuskyvyttömien asukkaiden ääntä ja vahvistaa heidän osallistumismahdollisuuksiaan. Asiakaslähtöisyys, osallisuuden ja palvelujen kehittäminen ovat tärkeitä tavoitteita palvelujärjestelmän uu-

distuksissa. Asiakslähtöisyydellä voidaan lisätä kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Hyväri 2017, 32 - 33.)

Sosiaalityön prosessi voi muodostua eripituisista yhteistyösuhteista. Prosessi ei ole sarja työntekijän toteuttamia toimenpiteitä, vaan asiakkaan vaikeuksia jäsentävä, omaa elämänotetta vahvistava ja välittävää ihmissuhdetta edustava sosiaalinen kokemus. Prosessissa korostuu dialogisuus, vastavuoroisuus ja pohtivuus. (Kananoja 2017, 190.) Sosiaalityön prosessin olennaiset osat ovat asiakkaan lähtötilanteen kartoitus asiakkaan kanssa yhteistyössä ja asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Työhön sisältyy yhdessä asiakkaan kanssa laadittavia muun muassa työllistymiseen tähtäävien aktivointisuunnitelmien sekä palvelusuunnitelmien laatimista. Työhön kuuluu myös palveluohjausta, jota tarvitaan asiakkaiden auttamiseen terveys- ja palvelujärjestelmäviidakossa. (Jokinen & Juhila 2008, 24.)

3.3.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi sisältää asiakkaan palvelutarpeen selvittämisen. Arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä palvelujen tarpeesta, johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan mielipiteen ja omatyöntekijän tarpeen. (Sosiaalihuoltolaki 37. §.) Asiakkaalle järjestetään sosiaalipalveluita palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Palvelutarpeen arviointi toimii asiakassuunnitelman pohjana. (Sosiaalipalveluiden saatavuus s.a.)

Helminen (2016b, 18) mukaan palvelutarpeen arvioinnissa asetetaan työskentelylle asiakasta elämäntilanteessa eteenpäin vievät tavoitteet ja rakennetaan suunnitelma. Arviointia tehdessä on huomioitava asiakkaan vahvuudet, haasteet ja toimintaympäristö. Asiakkaan kanssa yhdessä tehty arviointi tukee asiakasta tavoittelemaan hänen itsensä asettamia tavoitteita. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 46.)

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan sekä hänen lähiverkostonsa kanssa. Työntekijän pitää selvittää asiakkaalle hänen oikeudet, velvollisuudet sekä vaihtoehdot palveluiden toteutumiseen niin, että asiakas ymmärtää riittävästi sen sisällön ja merkityksen. Palve-

lutarpeen arviointia tehdessä on asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitettava ja huomioitava hänen mielipiteensä ja toiveensa sekä yksilölliset tarpeensa. (Sosiaalihuoltolaki 36. §.)

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asiakkaan, asiakkaan omaisen tai läheisen tai hänen laillisen edustajansa yhteydenotosta sosiaalihuoltoon, jos henkilö on yli 75-vuotias, saa vammaisetuuksista ylintä hoitotukea tai kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi (Sosiaalihuoltolaki 36. §). Tarkempia määräaikoja on säädetty:

- *ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille*
- *vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi*
- *lastensuojelun tarpeen arvioinnille ja selvityksen tekemiselle*
- *toimeentulotukipäätöksen tekemiselle*
- *toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. (Sosiaalipalvelujen saatavuus s.a).*

Bilaletdin (2018) toteaa, että eri sektoreiden yhteistyötä tarvitaan palvelutarpeen arvioinnissa, jotta arviointi onnistuu ja asiakas saa oikea-aikaiset palvelut. Yhteistyö vähentää päällekkäistä työtä ja vähentää tarvetta tehdä erillisiä asiakassuunnitelmia. Helminen (2017b, 25) nostaa esille monialaisen palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatimisen haasteena yhteisen työotteen ja yhteisten palvelutarpeiden kriteerien löytämisen eri toimijoiden kesken. Haasteena voi olla asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltainen huomioiminen, asiakkaan ja hänen läheisten ymmärrys palveluprosessista ja kriteereistä, asiakkaan osallisuuden ja valinnanvapauden edistäminen sekä asiakkaan ja hänen läheistensä rooli palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

3.3.2 Asiakassuunnitelma

Asiakkaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla (Sosiaalihuoltolaki 39. §). Asiakassuunnitelman laatimiseen tulee osallistua kaikki asiakkaan palvelun toteuttamisesta vastuussa olevat ammattiryhmät ja suunnitelman tulee ohjata kaikkien ammattiryhmien työtä. Eri palveluiden tulee muo-

dostaa kokonaisuus, jonka tavoitteena on asiakkaan tilanteeseen vaikuttava tuloksellinen palvelu. Suunnitelman toteuttamisvastuu voi vaihdella, mutta koko prosessin vastuuhenkilön on oltava yhteistyössä ja kommunikaatiossa yhteistyötahojen kanssa. (Matela 2012, 87 - 88.) Bilaletdin (2018) mukaan monialaisen yhteistyön tavoitteena on yksi yhteinen asiakassuunnitelma.

Asiakassuunnitelman laatii pääsääntöisesti omatyöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä osallisuus ovat keskeisessä asemassa sosiaalihuoltoa toteuttaessa. Asiakassuunnitelmapalaveriin voivat asiakkaan ohella tai sijasta osallistua tarvittaessa asiakkaan omaiset, muut läheiset tai lailliset edustajat. Asiakkaan tuen tarpeen selvittäminen sekä asiakassuunnitelman laatiminen tukevat tavoitteellista ja suunnitelmallista sosiaalityön toteutusta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 119.)

Asiakassuunnitelman tarkoituksena on arvioida asiakkaan ja hänen perheensä tilannetta sekä turvata riittävät palvelut ja tukitoimet. Suunnitelmaan kirjataan arviot sosiaalipalveluista ja tukitoimista, joiden avulla asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan itsensä toteutettavaksi tarkoitettuja toimia. Työntekijä kirjaa suunnitelmaan, kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tapaavat sekä asiakkuuden arvioidun keston. Suunnitelma laaditaan asiakasta kunnioittaen, sekä hänen voimavarojaan ja vahvuuksiaan tukien. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 119 – 120.)

Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa yhteistyötä tekevät yhteistyötahot sekä heidän toimensa suunnitelman toteuttamisessa. Yhteistyön avulla asiakas ja työntekijät saavat kuvan asiakkaan kokonaistilanteesta ja palveluista, jotka voisivat parhaiten palvella asiakkaan etua. Tavoitteena on saada asiakkaalle yksi palvelukokonaisuus useiden erillisten palveluiden sijasta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 119 – 120.)

Hämäläinen ja Niemelä (2014, 97 - 98) nostavat esille monialaisessa yhteistyössä läpinäkyvän toimintatavan, mikä mahdollistuu asiakkaan saadessa riittävästi tietoa palvelun saamisen perusteista, ymmärryksen organisaation toimintaperiaatteista, säädöksistä ja byrokraattisista rajoitteista. Läpinäkyvyys luo asiakkaalle ja työntekijöille luottamusta järjestelmään ja mahdollistaa asiakkaan osallistumisen.

3.3.3 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolaki määrittää, että aikuissosiaalityön asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä. Omatyöntekijä on nimettävä viimeistään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. (Sosiaalihuoltolaki 42. §.) Omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti ja tukea asiakasta asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa, omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 126 – 127). Jos sosiaalihuollon toimet eivät riitä asiakkaan tarpeisiin, on palvelutarpeen arvioinnista vastaavan työntekijän, omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän asiakkaan suostumuksella otettava yhteyttä siihen viranomaiseen, jonka vastuulla tarvittavien palvelujen järjestäminen on (Sosiaalihuoltolaki 40 §).

Omatyöntekijänä voi toimia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä. Tärkeintä on, että asiakkaalla on omatyöntekijä siinä organisaatiossa, joka on vastuussa sosiaalipalvelujen toteuttamisesta. Jos asiakas tarvitsee esimerkiksi sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluja, on monialainen yhteistyö eri tahojen välillä tärkeää. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalla on jo muu palveluista vastaava työntekijä esimerkiksi asiakkuus lastensuojelussa ja sitä kautta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai nimeäminen on tarpeetonta, koska asiakkuus on lyhytaikaista. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 126 - 128.)

Asiakkaan elämäntilanteen kartoituksessa tulee omatyöntekijän auttaa asiakasta itseään oman elämänsä ja siihen vaikuttavien tekijöiden tarkastelussa ja jäsentämisessä. Asiakasta tulee auttaa realiteetit huomioon ottaen parhaalla mahdollisella tavalla, eikä antaa epärealistisia toiveita vaikeuksien nopeasta helpottumisesta, silloin kun työntekijä tietää muutosten olevan epävarmoja tai vaativan pitkiä valmistelu- ja toteutusprosesseja. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on yksi työväline muutoksen aikaansaamisessa, ja jokainen tapaus voi vahvistaa asiakkaan omaa voimaa. Asiakkaan vahvistamisessa

ei ole kyse käytettävissä olevasta ajan määrästä, vaan työntekijän tavasta toimia ja kohdata asiakas. (Kananoja 2017, 185, 192.)

Palveluissa on riskinä, että omatyöntekijä vaihtuu asiakkaan siirtyessä muualle asiakkaaksi. Tämä voitaisiin välttää ylisektorisella yhteistyöllä, esimerkiksi sairaalan sosiaalityöntekijä toimisi työparina kunnan sosiaalityöntekijälle. Asiakkaan edun mukaista olisi, että työntekijöiden vaihtuvuus on vähäistä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 127 - 128.) Kananojan (2017, 188) mukaan työntekijöiden vaihtuvuutta tapahtuu sosiaalihuollossa, mikä aiheuttaa sen, ettei hyvää ja luottamuksellista asiakassuhdetta pääse kehittymään. Asiakas ei voi luottaa yhteistyön jatkuvuuteen tai asiakas kokee rasittavaksi kertoa omasta elämäntilanteestaan jatkuvasti uudelle ihmiselle. Vaihtuvuus vaikuttaa myös työntekijän sitoutumiseen auttamisprosessiin.

3.4 Aiempia tutkimuksia monialaisesta yhteistyöstä

Sosiaali- ja terveydenhuollossa pyritään asiakaslähtöiseen ja asiakkaan osallisuutta edistäviin työskentelytapoihin. Tavoiteltava työskentelytapa on monialainen yhteistyö ja jaettu asiantuntijuus, joilla pyritään asiakkaan kokonaisvaltaiseen tilannearviointiin sekä palveluiden ja tuen tarpeiden selvittämiseen. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 55.) Sosiaali- ja terveysalalla on toteutettu lukuisia kehittämishankkeita liittyen monialaiseen yhteistyöhön, kuten Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihanke vuosille 2016 - 2018, joka korostaa asiakaslähtöisyyttä ja monialaisuutta (STM s.a).

Kehittämishankkeet eivät ole vielä tuottaneet yhtenäistä monialaista toimintatapaa. Työelämässä tarvitaan tutkittuun tietoon ja hyviin käytäntöihin perustuvia toimintamalleja monialaisen yhteistyön kehittämiseksi. Vuokila-Oikkonen ja Kiviniemi ehdottavat toimintamallia, jossa monialainen ryhmä kokoontuu yhteistyössä selvittämään asiakkaan elämäntilannetta, jakavat asiakkaan tilanteeseen liittyvät tekijät, arvioivat ja sopivat, miten jatketaan. Yksi työntekijä ottaa vastuun asiakkaan tilanteesta yhdessä asiakkaan kanssa. Kun asiakas löytää tilanteeseensa ratkaisun, monialainen ryhmä kokoontuu tekemään johdopäätöksiä. Tätä mallia on kehitetty yhteistyössä työelämän edustajien ja ammattikorkeakouluopiskelijoiden kanssa. (Vuokila-Oikkonen & Kiviniemi 2016, 46, 51 - 52.)

Aaltosen (2011) toimittamassa teoksessa esitellään eri kaupunkien monialaisen yhteistyön toimintamalleja. Kokemusten mukaan yhteistyön kehittäminen on tarpeellista, mutta kehittämiseen ei ole nopeita ratkaisuja. Useissa kunnissa on perustettu työryhmiä, hankkeita ja toimenpiteitä, jotka muodostavat perustan monialaiselle yhteistyölle. (Häkli 2011, 115 - 116, 119.) Oulun toimintamallissa monialaisen yhteistyön lähtökohtana on yhteinen asiakas ja monialaisen ammatillisen osaamisen hyödyntäminen asiakkaan hyväksi. Vastuista ja työnjaoista sovitaan yhdessä. Toimintatavat, työmuodot ja yhteistyökumppanit vaihtuvat asiakkaan tuen tarpeen mukaan. (Haapala 2011, 123 – 124.) Vantaan toimintamallissa yhteistyö elää ja muovautuu koko ajan. Kun Vantaalla huomataan, että jotakin palveluita tai toimintatapoja tarvitaan, niitä rakennetaan yhdessä. (Ahola 2011, 131.)

Haavisto ja Kananoja (2017, 155) tuovat esille olennaisia kysymyksiä liittyen monialaisen yhteistyön toteuttamiseen käytännössä. Yksi kysymyksistä on, miten sosiaalityö pystyy säilyttämään oman työnsä erityispiirteet monialaisessa yhteistyössä, niin ettei se omaksu toisenlaiseen tietoon ja ammattitaitoon perustuvaa lähestymistapaa. Kirjassa nostetaan esille myös kysymykset siitä, miten voidaan rakentaa toimivat yhteistyösuhteet eri ammattilaisten kanssa ja minkälaisia työmuotoja kehittyä, kun yhteiset asiakasryhmät nousevat vahvemmin esille.

Niemen (2014, 241, 254) tekemässä aineistoanalyysissä, sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöiden tilannearvioista ja päätöksistä, tuodaan esille, että ideaali viranomaisyhteistyö edellyttää kaikkien ammattikuntien kunnioittamista, toisten toiminnan riittävää tuntemista ja sitä, että tarvittava tieto liikkuu toimijoiden välillä. Toisten työtavoista on mahdollisuus oppia, ja yhteistyötahoja on mahdollisuus konsultoida ammattitaitoaan koskevissa asioissa. Yhteistyön myötä sosiaalityön sisällöllinen osaaminen voi hahmottua yhteistyötahoille.

Helmisen (2017b, 27) mukaan monialaisessa yhteistyössä tulee huomioida se, kuinka eri toimijat muodostavat käsityksen asiakkaan tarpeista ja miten asiakkaiden tarpeisiin vastataan. Yhteistyö edellyttää avoimuutta, vuorovaikutusta, osallisuutta, jakamista, kokeilemista, arvioimista, kehittämistä ja oppimisen toimintatapaa. Sitoutumista yhteistyöhön edistää, jos osapuolet kokevat hyötyvänsä työskentelyn tuloksista.

Isoherrasen (2012, 5) väitöskirjassa korostetaan keskustelun ja dialogin taitoja, reflektiivisen arvioinnin taitoja, valmiuksia jaettuun johtajuuteen ja joustaviin rooleihin monialaisessa yhteistyössä. Tutkimuksessa havaittiin, että hyvin toimivassa yhteistyössä asiantuntijoilla on keskinäistä tukea ja luottamusta, mikä auttaa jaksamaan työssä. Tutkimuksessa yhteistyön haasteiksi nousevat tiimityö- ja vuorovaikutustaidot, vastuukysymysten määrittely ja yhteisen tiedon luomisen käytännöt. Yhtenä haasteena tutkimuksessa nostetaan organisatorakenteet, joiden tulisi mahdollistaa yhteisen tiedon ja yhteisen toimintamallin kehittämisen. Myös Helminen (2017b, 27) nostaa esille yhteistyön haastavan ammatilliset reviiirit, roolit ja työkäytännöt.

Isoherrasen (2012, 150 - 151) mukaan yhteistyötahojen yhteisellä koulutuksella voidaan luoda yhteinen ymmärrys siitä, mitä monialainen yhteistyö tarkoittaa, mihin sillä pyritään ja miksi se on tarpeellista. Uudet opitut käsitteet ja toimintatavat on siten mahdollista viedä käytäntöön. Vuolannon, Vanhalan & Apposen (2015, 295, 298) artikkelissa yksi monialaisen yhteistyön muoto on koulutuksellinen yhteistyö. Koulutuksen lähtökohdaksi otetaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen arvoperusta ja tavoitteet, koska ammatit tähtäävät yhteisen asiakkaan hyvinvointiin. Esimerkkinä artikkelissa on nostettu moniammatillinen työnhajaajakoulutus työyhteisöjen kehittämiseen. Tulevaisuudessa monialaisen yhteistyön tavoitteina voisi olla yhteiset tieteelliset projektit, verkostot ja yhteisöt, joissa luodaan uutta tietoa ja yhteistä osaamista tukemaan asiakkaan pulmien ratkaisua ja hyvinvointia.

Haavisto ja Kananoja (2017, 152 – 153) ovat luonnostelleet erilaisia yhteistoiminnan malleja sosiaali- ja terveysalalla. Ehkäisevässä työssä voidaan sosiaalitoimin ehkäistä asiakkaan ongelmia esimerkiksi puutteellisen huolenpidon, syrjäytymisen, sosiaalisen avuttomuuden tai epäterveellisten elämäntapojen suhteen. Ehkäisevässä toiminnassa voidaan hyödyntää toisen ammattialan edustajan sijoittumista eri toimipisteeseen, jolloin oman asiantuntemuksen ulkopuolelle jäävät riskitilanteet tunnistetaan varhaisemmin. Palvelujen toteutusvaiheessa tarvitaan usein rinnakkain eri ammattialojen osaamista. Eri alan ammattilaisten yhteinen tilanteen arviointi ja asiakkaalle parhaiten soveltuvan palvelun löytyminen edellyttävät hyvää yhteistyötä.

Muurinen ja Lavio (2016) ovat tarkastelleet kokeilevaa sosiaalipalveluiden kehittämistä, joka lähti liikkeelle siten, että toimijaverkosto yhdessä määritteli ensin ongelman, johon kokeilulla haettiin ratkaisua. Seuraavaksi osallistujat tarkastelivat tavoitteitaan ja ideoitaan suhteessa ongelmaan. Osallistujille muotoutui jaettu ymmärrys ongelmasta, tavoitteista ja ideoista. Kehittävä kokeilu mahdollisti toimijoiden yhteispelin, mikä perustui osallistujien osaamiseen ja kokemuksiin. Näiden pohjalta pystyy rakentamaan uusia toimintakäytäntöjä sekä testaamaan ja arvioimaan toimintatapoja. Yhteistoiminta tukee yhdessä oppimista. (Helminen 2017b, 23.) Helmisen (2017b, 22 - 23) mukaan asiantuntijuuden ja osaamisen yhdistämisellä sekä yhteisiä pelisääntöjä noudattaen työntekijät voivat saada myös voimaa toisistaan.

Kanadan sosiaalityössä on huomioitu monialaisen yhteistyön hyödyt jo yli kymmenen vuotta sitten. Isabel Monroe-Smith (2005, 247) kirjoittaa monialaisen yhteistyön vastaavan asiakkaiden tarpeisiin asiakaslähtöisesti. Monialaisen yhteistyön hyötynä on se, että yhteistyön kautta asiakas saa palveluita laajemmin kuin mitä yksittäinen, tiettyyn alaan erikoistunut palveluntarjoaja pystyy tarjoamaan. Kanadassa työntekijät ovat kokeneet monialaisen yhteistyön vähentävän palveluiden kustannuksia, laajentanut ja monipuolistanut työntekijöiden työnkuvaa, mikä on lisännyt työtyytyväisyyttä.

Volannon ja Zechnerin (2017, 9, 20, 24, 45.) PRO SOS -hankkeen raporttiin on kerätty tietoa sosiaalityön ammattilaisilta kehittämisen tarpeista muun muassa palvelutarpeen arvioinnista. Raportin mukaan sosiaalityön ammattilaiset tekevät monialaista yhteistyötä matalalla kynnyksellä ja lähtevät eri tahojen pyynnöstä yhteisiin tapaamisiin. Raportissa tuodaan esille, että asiakkaan osallisuutta voi lisätä tarjoamalla asiakkaalle mahdollisuus suunnitella ja valmistautua verkostopalaveriin. Asiakkaan mukanaolo on tärkeää myös asiakastietojen kirjaamisessa. Raporttiin kerätyistä vastauksista korostui monialaisen työn merkitys, kuten myös jalkautumisen tärkeys. Jalkautumisella tarkoitetaan työntekijän lähtemistä ulos toimistoista sinne, missä asiakkaat ovat. Myös Männistö (2012, 126) tuo esille jalkautumisen tärkeyden, jolloin työntekijällä on mahdollisuus nähdä asiakkaan arki realistisesti.

Strömberg-Jakka ja Karttunen (2012, 325) tuovat esille, että sosiaalityön keinot ovat usein rajattuja, säänneltyjä ja hallittuja ylhäältä päin, mikä voi vaikut-

taa siihen, etteivät sosiaalityöntekijät uskalla esittää kriittisiä näkökulmia ja havaitsemiaan epäkohtia. Tämä on esteenä kehittämislle ja vaikuttamiselle, joka on yksi sosiaalityön keskeinen tehtävä. Kankaisen (2012, 105 - 106, 108) mukaan aikuissosiaalityöntekijät kokevat kiireen ja riittämättömien resurssien olevan esteenä tehdäkseen ammatillisen osaamisensa ja sosiaalityön eettisten lähtökohtien mukaista työtä. Haasteena on myös se, että säädökset ja ohjeistukset jättävät tehtävät ja valtuudet avoimiksi. Työntekijät voivat kuitenkin vaikuttaa työnsä sisältöön, laatuun ja asiakaskohtaamiseen käytettävään aikaan sekä heillä on mahdollisuus vaikuttaa työtapaansa.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme lähtökohtana oli kiinnostus monialaisen yhteistyön tutkimiseen sosiaalialan näkökulmasta ja monialaisen yhteistyön haasteiden ja mahdollisuuksien selvittämiseen yhteistyön kehittämistä varten. Mielestämme monialainen yhteistyö on ajankohtaista, koska enää ei riitä työntekijän osaaminen yhdeltä rajatulta osa-alueelta. Kuten Koskelakin (2013) toteaa, että nyky-yhteiskunnan ongelmat ovat niin monimutkaisia ja toisiinsa kietoutuneita, ettei niihin riitä työntekijöiden asiantuntijuus pieneltä alueelta. Tarvitaan osaamista laajalta alueelta, jota pystytään parhaiten tarjoamaan monialaisessa yhteistyössä.

Olimme joulukuussa 2017 yhteydessä Socomin työntekijään opinnäytetyön aiheesta. Aloitimme opinnäytetyömme aiheen työstämisen 3.1.2018, jolloin tapasimme Kaakkois-Suomen osaamiskeskus Socomin työntekijän Marjukka Heikkilän. Ensimmäisessä tapaamisessa sovimme keväällä toteutettavaan työpajaprosessiin osallistumisesta. Ensimmäinen tutkimusseminaari ja toinen tapaaminen Socomin työntekijän kanssa olivat helmikuun alussa, jolloin tarkensimme ja rajasimme sekä työpajaproessin että opinnäytetyömme aiheita. Aloitimme opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittamisen helmikuun aikana. Osallistuimme opinnäytetyöseminaareihin sekä keväällä että syksyllä 2018. Olimme yhteydessä työelämän yhteistyökumppaneihin sähköpostitse täsmentäen aiheita ja sopien jatkotoimenpiteitä työpajan suhteen.

Työpajaproessin ensimmäinen päivä oli 9.4.2018. Toinen työpajaproessin päivä sovittiin ensimmäisessä työpajassa, ajankohdaksi valikoitui 7.6.2018

osallistujien toiveiden mukaisesti. Työpajapäivien välissä tapasimme työelämän yhteistyökumppanimme toukokuun alussa käyden läpi ensimmäisen työpajapäivän antia ja suunnitellen seuraavaa työpajapäivää. Työpajapäivistä saatua nauhoitettua ja kirjoitettua materiaalia kävimme läpi kevään ja kesän aikana. Heinäkuun alussa lähetimme keskeneräisen opinnäytetyön luettavaksi työelämän ohjaajille ja saimme heiltä palautetta, jonka otimme opinnäytetyössä huomioon.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan tekijät olivat säännöllisesti yhteydessä toisensa kanssa työstäen opinnäytetyötä. Väliseminaarin ajankohta oli 17.9, jonka jälkeen lähetimme opinnäytetyön esitarkastukseen. Opinnäytetyön päättöseminaarin ajankohdaksi valikoitui 30.10. Opinnäytetyön julkaisu tapahtuu marraskuussa 2018. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöhön käytettiin aikaa alle yksi vuosi. Opinnäytetyö eteni tutkijoiden suunnitelmien ja aikataulujen mukaisesti.

4.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimustehtävän rajaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten monialainen yhteistyö toimii ja miten sitä voisi kehittää Kymenlaakson aikuissosiaalityössä aikuis-sosiaalityön työntekijöiden näkökulmasta. Työntekijöillä oli mahdollisuus työpajaprosessissa tuoda esille omia mielipiteitä ja kokemuksia yhteistyön toimivuudesta ja kehittämisestä, mikäli niissä koettiin tarvetta kehittämiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli työpajaprosessista ja teoriasta löydetyn tiedon avulla tuoda esille kehittämisen tarpeita ja kehittämis ehdotuksia sekä ratkaisuja aikuissosiaalityön monialaiseen yhteistyöhön. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten monialainen yhteistyö toimii tällä hetkellä Kymenlaakson aikuissosiaalityössä?
2. Mitkä ovat monialaisen yhteistyön haasteet ja mahdollisuudet Kymenlaaksossa?
3. Miten monialaista yhteistyötä voidaan kehittää toimivammaksi Kymenlaaksossa?

Tutkimuskysymykset oli mahdollista muodostaa etukäteen tarkasti, koska tiedettiin, mitä aiheita työpajapäivissä käsitellään. Kysymysten asettelu kytkeytyi tutkittavaan ilmiöön ja siihen, mitä ilmiöstä jo tiedettiin. Avoimilla kysymyksillä

toivottiin osallistujien tuottavan tekstiä, lauseita ja tarinoita, joista tutkijat löytävät vastaukset tutkimuskysymyksiin. (Kananen 2017, 43.)

Tutkimustehtävä rajattiin koskemaan Kymenlaakson aikuissosiaalityötä. Rajaaminen tuli Socomin työntekijöiden puolelta. Socomin työntekijät lähettivät kutsun työpajaprosessiin Kymenlaakson alueen aikuissosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Ensimmäiseen työpajaan osallistui yhteensä viisitoista sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa. Toiseen työpajaan osallistui myös yhteensä viisitoista sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa.

4.2 Laadullinen tutkimusote ja kehittämistutkimus

Opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen keinoin. Kananen (2017, 33, 35) toteaa, että laadullisella tutkimuksella voidaan saada tutkittavasta ilmiöstä syvällisempi näkemys, joka voidaan kuvailla ja selittää. Tuomen ja Sarajärven (2009, 9, 11) mukaan laadullinen tutkimusote käsitteenä kattaa useita erilaisia perinteitä, lähestymistapoja ja aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä. Laadulliseen tutkimukseen yhdistetään ilmaisuja laadullinen, kvalitatiivinen, ihmistieteellinen, pehmeä, ymmärtävä ja tulkinnallinen tutkimus. Nämä kuvailut sopivat tähän opinnäytetyöhön, koska tutkimuksessa kerätään ja tulkitaan työpajaprosessiin osallistuvien kokemuksia, näkökulmia ja kehittämisideoita.

Laadullisessa tutkimuksessa tarvitaan teoriaa, joka tässä opinnäytetyössä tarkoittaa tutkimuksen viitekehystä eli tutkimuksen teoreettista osuutta. Teoria ja viitekehys kuvaavat tutkimuksen keskeisimmät käsitteet ja niiden väliset suhteet. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 20) tuovat esille, ettei ole puhtaasti objektiivista tietoa, vaan tutkija tekee päätelmänsä oman ymmärryksensä mukaan. Näin ollen teoriapitoisuus onkin kaiken tutkimuksen lähtökohta, jotta tutkijat sekä lukijat voivat tehdä johtopäätöksiä tutkimuksen tuloksista ja teoriasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18, 20.)

Kanasen (2017, 34) mukaan laadullisen tutkimuksen piirteisiin kuuluu, että tutkija toimii aineiston kerääjänä pitäen huomion tutkittavien näkökulmassa, merkityksissä ja näkemyksissä. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että ihmiset, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman

paljon ja heillä on siitä kokemusta, kuten työpajaan osallistuvilla sosiaalialan ammattilaisilla on. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden määrä voi olla pieni, mutta heiltä oletetaan saatavan parhaiten tietoa tutkittavasta kohteesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85 - 86.)

Opinnäytetyön laadullinen tutkimus on empiiristä, koska empiirisessä analyysissä korostuvat aineiston keräämis- ja analyysimenetelmät. Niiden kuvailu antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida tutkimusta, ja ne ovat oleellinen osa tulosten uskottavuutta. Empiirisessä tutkimuksessa tutkijat huolehtivat siitä, että yksittäistä lähdeaineistoa tuottavaa henkilöä ei tunnisteta ja vastaukset pyritään yleistämään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 19 – 22.) Työpajoihin osallistuneiden henkilöllisyyttä ei tuoda tutkimuksessa esille jo eettisistäkin syistä. Työpajassa esille tulleet kommentit on yleistetty.

Opinnäytetyön tavoitteena on laadullisen tutkimusotteen keinoin tehdä myös kehittämistutkimusta. Parhaimmillaan kehittämistutkimuksella saadaan aikaan muutoksia, tuotetaan uutta tietoa ja syvennetään ymmärrystä. Kehittämistutkimuksessa saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin erilaisin aineistonkeruumenetelmin. (Kananen 2017, 49.) Vatanen (2010, 40) esittää, että kehittämistutkimusta voidaan luonnehtia ongelman ratkaisuna ja uusien ideoiden keksimisenä. Tutkimuksessa ei ole tavoitteena päästä heti lopputulokseen, vaan kehitellä ratkaisuja ja antaa pohjaa muutoksille. Uutta kehittäessä ensin löydetään kehittämiskohteet ja etsitään parannusideoita ongelmiin.

4.3 Aineistonkeruumenetelmä

Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja eri dokumentteihin perustuva tieto. Näitä menetelmiä voidaan käyttää yksittäin tai eri tavoin yhdisteltynä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Opinnäytetyön aineisto kerättiin työpajaprosessipäivien aikana havainnoimalla, kirjoittamalla muistiin ja tallentamalla keskustelut. Havainnointi vaatii tutkittavien luvan, etenkin jos siihen liittyy osallistuminen. (Grönfors 2015,154). Tutkittavat allekirjoittivat lupalomakkeet, jossa he antoivat suostumuksen osallistua tutkimukseen (liite 1).

Havainnointi eli observointi on aineistokeruumenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä saadaan tietoa reaaliaikaisesti aidossa ympäristössä. Havainnoinnin etuna onkin tilanteen aitous. Jotta havainnointi täyttää tieteellisen aineistonkeruun vaatimukset, tulee havainnointi aina dokumentoida eri työkaluja käyttäen. Tutkimuksessa käytettiin strukturoitua havainnointia eli kirjattiin ylös havainnot liittyen työpajassa nousseisiin aiheisiin, jotka oli jo etukäteen luokiteltu. Havainnoinnista saatuihin tuloksiin voi vaikuttaa tutkijan oma tulkinta tilanteesta, joten tutkijan tulee pyrkiä olemaan puolueeton ja reflektoida itsessä heräviä ajatuksia ja tuntemuksia. (Kananen 2015, 133–136, 139.)

Tutkijat olivat kaksoisrooleissa työpajaprosessin ensimmäisenä päivänä. Tutkijat olivat sekä tutkijoina että kirjureina aikuissosiaalityön työntekijöistä koostuvissa ryhmissä. Tavanomaista havainnoinnissa onkin, että tutkija jonkin oman roolinsa avulla tekee havaintoja tutkimastaan ongelmastaan. (Grönfors 2001, 124 - 125.) Ensimmäisessä työpajassa ryhmien keskustelut tallennettiin puhelimitse äänitteinä, jotta pystyttiin keskittymään ryhmässä esille tulleiden asioiden kirjaamiseen paperille ja ryhmäläiset saivat keskittyä keskusteluun. Tutkijat osallistuivat aiheiden käsittelyyn ainoastaan tarkentamalla ryhmäläisten mielipiteitä, jotta asiat tulivat kirjattua oikein.

Toisessa työpajassa tutkijat havainnoivat aikuissosiaalityöntekijöiden ryhmätyöskentelyä suoraa havainnointia käyttäen. Työntekijöille ilmoitettiin etukäteen tutkijoiden havainnoivan osallistujien työskentelyä tekemällä muistiinpanoja, ottamatta osaa keskusteluun. (Kananen 2015, 137.) Suorassa havainnoinnissa tutkittavat tiedostavat havainnoijan olemassaolon, mikä voi vaikuttaa tutkittavien käyttäytymiseen ja tutkimustuloksiin (Kananen 2017, 84). Alussa tutkittavat kiinnittivät huomiota tutkijoiden läsnäoloon, mutta työskentelyn edetessä tutkijoita ei enää huomioitu. Toisessa työpajassa osallistujat myös tuottivat itse aineistoa kirjoittamalla ideansa fläppipapereille, jotka kerättiin tutkimusaineistoksi.

4.4 Aineiston analysointi

Tässä opinnäytetyössä on käytetty sisällönanalyysia aineiston analysointimenetelmänä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa ihmisten kokemusten ja käsitysten tulkin-

taan ja kuvaamiseen. Tavoitteena on saada tutkittavasta ilmiöstä tiivis ja informatiivinen kokonaisuus, josta pystyy tekemään johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 14 – 15, 91, 103.)

Tässä tutkimuksessa on käytetty teorialähtöistä analyysiä. Kanasen (2017, 141) mukaan teorialähtöisessä analyysissä käytetään teoriaa apuna luomaan käsitteitä ja luokittelemaan aineistoa. Tutkimuksessa kuvaillaan teoria ja määrittellään tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet. Aineiston analyysia siis ohjaa aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. Teoriaosassa on hahmotettu jo valmiiksi kategoriat, joihin aineisto suhteutetaan johtopäätöksiä varten. Teorialähtöisellä analysoinnilla voidaan testata teoriaa ja tutkimustuloksilla voidaan parhaimmillaan uudistaa olemassa olevia käsityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96 - 97.)

Laadullisen tutkimuksen kerätystä aineistosta voi löytyä useita kiinnostavia aiheita, joita olisi mielenkiintoista tutkia enemmän. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 92) toteavat, että on muistettava, ettei kaikkia asioita voi tutkia sillä kertaa. Tässä tutkimuksessa pysytään tarkkaan rajatussa aiheessa ja kerrotaan siitä kaikki tarpeellinen. Opinnäytetyön aihe on rajattu tutkimuskysymyksiin, ja on tehty päätös, mihin keskitytään.

Työpajaprosessista saatu tallennettu aineisto kuunneltiin, siitä poimittiin ne asiat, jotka sisältyivät tutkimuskysymyksiin ja litteroitiin eli muutettiin tekstimuotoon. Tallenteille tehtiin yleiskielinen litterointi, eli Kanasen (2017, 135) ohjeiden mukaisesti puheet muutettiin kirjakielelle ja tekstistä poimittiin ainoastaan sanoman ydinsisältö. Ensimmäisestä työpajasta tuli tallennettua äänimateriaalia 3 tuntia 40 minuuttia ja toisesta työpajasta 30 minuuttia. Molemmat tutkijat kuuntelivat tallenteet itsenäisesti, litteroiden aineistoa, minkä jälkeen yhdistimme tuotokset. Aineiston kuuntelua hidasti tallenteiden uudelleen kuunteleminen, jotta puheesta sai selvää ja oleellinen asia tuli kirjattua. Yhteensä aineistoa kertyi litteroinnin jälkeen 8 liuskaa. Työpajoista tehdyt litteroinnit lähetettiin Socomin työntekijöille työpajaprosessin jatkotyöstämistä varten.

Työpajoista saatu sekä kirjallinen että tallennettu aineisto teemoiteltiin ennalta sovittujen tutkimuskysymysten mukaisesti ja tuotiin esille, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä

valittujen aiheiden mukaisesti. Tyypittelyssä teemojen sisältä ja teoriasta etsitään näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia sekä eroavaisuuksia ja muodostetaan näistä näkemyksistä tulokset ja johtopäätökset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulosten aluksi esitellään PRO SOS -hankkeen työpajaprosessin vaiheita ja työpajojen sisältöä. Ensimmäinen työpajapäivä järjestettiin 9.4.2018, ja se esitellään kappaleessa 5.1.1. Kappaleessa 5.1.2 esitellään toinen työpajapäivä, joka järjestettiin 7.6.2018.

Tutkimustuloksissa käsitellään työpajoissa esille nousseita asioita liittyen monialaiseen yhteistyöhön. Luvussa 5.2. käsitellään tutkimuskysymystä: Miten monialainen yhteistyö toimii tällä hetkellä Kymenlaaksossa? Luku 5.2.1 avaa työpajan osallistujien ajatuksia toimivasta yhteistyöstä eri yhteistyötahojen kanssa. Luvun 5.2.2 tulokset vastaavat tutkimuskysymykseen: Mitkä ovat monialaisen yhteistyön haasteet Kymenlaaksossa? Luvun 5.3 tulokset puolestaan vastaavat kysymykseen: Miten monialaista yhteistyötä voidaan kehittää toimivammaksi Kymenlaaksossa? Luku 5.3 jakaantuu alalukuihin, joissa käsitellään tarkemmin monialaisen yhteistyön kehittämistä asiakassuunnitelman laatimisessa, palvelutarpeen arvioinnissa ja omatyöntekijän määräytymisessä.

Lukuun 5.4 on kerätty työpajapäiviin osallistuneilta sosiaalityön työntekijöiltä palautetta. Palautetta kysyttiin työpajapäivien sisällöstä, sujuvuudesta ja hyödyllisyydestä. Palautteen keräsivät työpajapäivät järjestäneet Socomin työntekijät.

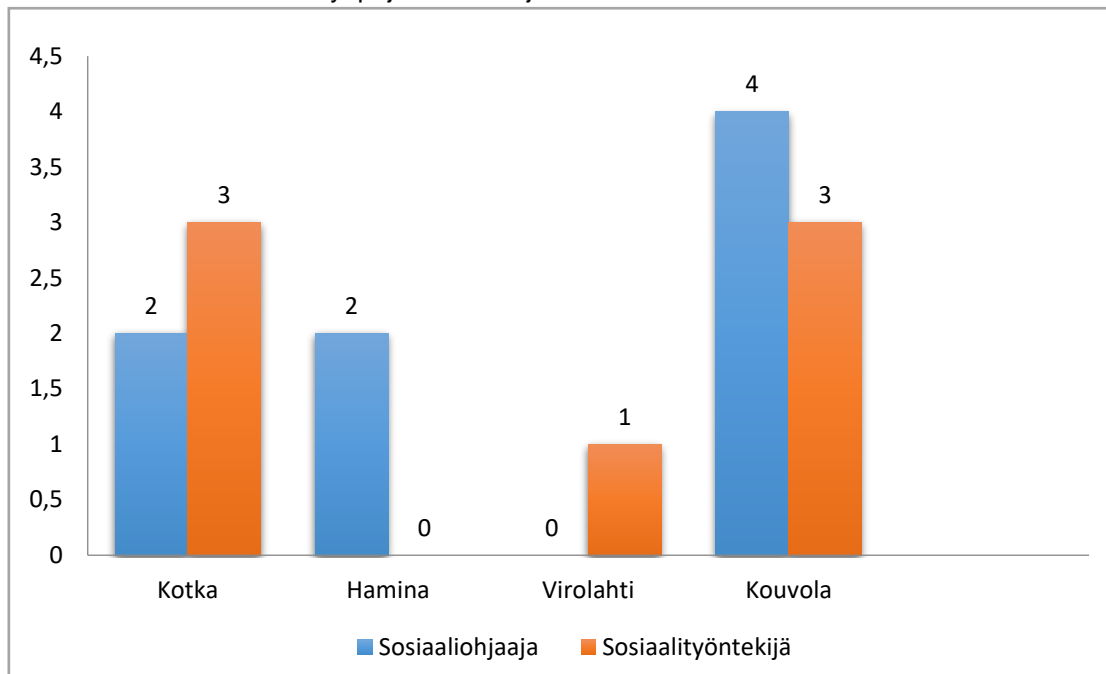
5.1 Työpajaprosessin vaiheet ja sisällöt

5.1.1 Työpaja 9.4.2018

Ensimmäiseen työpajaan ilmoittautuneita oli yhteensä 18, paikalle saapui 15 osallistujaa (taulukko 1). Molemmissa työpajoissa kaikki osallistujat olivat naisia. Työpajaan osallistuneet aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat jaettiin Etelä-Kymenlaakson ja Pohjois-Kymenlaakson ryhmiin. Etelä-Kymenlaakson ryhmässä oli Kotkasta kolme sosiaalityöntekijää ja kaksi sosi-

aaliohjaajaa, Hamina kaks sosiaalityöntekijää ja Virolahdelta yksi sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaalihjaajaa. Paikalla oli Kotkan alueelta yksi esimies.

Taulukko 1. Ensimmäisen työpajan osallistujat



Ensimmäinen työpaja alkoi parikeskusteluilla, jossa osallistujat keskustelivat kokemistaan onnistumisista eli "tähtihetkistä" työssään, jolloin monialainen yhteistyö oli sujunut loistavasti. Keskusteluhetki kesti noin viisi minuuttia, jonka jälkeen molemmista ryhmistä nostettiin muutama esille tullut "tähtihetki". Pohjois-Kymenlaakson ryhmässä oli muistettu hyvän yhteistyön liittyvän psykiatrian poliklinikan kanssa tehtävään yhteistyöhön. Muutama työntekijä koki, ettei saanut mieleen hyviä kokemuksia yhteistyöstä. Etelä-Kymenlaakson ryhmässä tuotiin esille, että monialainen yhteistyö on hyvää, kun kaikki asiakkaan työntekijät ovat yhtä aikaa pöydän ympärillä.

Ensimmäisen työpajan lähtökohtana oli kartoittaa Kymenlaakson aikuissosiaalityön työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia siitä, mikä monialaisessa yhteistyössä toimii ja missä on haasteita yhteistyötahojen kanssa. Ensimmäisessä työpajapäivässä osallistujat ohjeistettiin jakamaan aikuissosiaalityön keskeisimmät yhteistyötahot sisäiseen verkostoon, viranomaisverkostoon ja ulkoiseen verkostoon (kuva 2).

Sidosryhmäkarta tämän hetken todellisuudesta monialaisen yhteistyön toteuttamisesta aikuissosiaalityössä

- Kenen kanssa tehdään yhteistyötä ja mitkä tahot osallistuvat yhteiseen palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelman tekoon
- Yhteistyö **Sujuu/tulisi kehittää**
- Mikäli yhteistyössä haasteita kirjoita se toimijan alle



Kuva 2. Työpajan tehtävänanto (Haikara, P. & Heikkilä, M. 2018d)

Työpajapäivä jatkui jatko-ohjeistuksella, jossa työskentelyn aiheina olivat sidosryhmäkartan työstäminen, palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman polku. Osallistujille annettiin viritykseksi ”Jennan tarina”, jonka mukaan oli mahdollisuus kuvailla kuvitteellisen asiakkaan palvelut ja palvelupolku sosiaalityön prosessissa alkaen yhteydenotosta ja päättyen asiakassuunnitelmaan. Molemmat ryhmät keskittyivät kaikkien asiakkaidensa palveluihin ja palveluprosesseihin, ei pelkästään kuvitteellisen asiakkaan tapaukseen.

5.1.2 Työpaja 7.6.2018

Toisen työpajan lähtökohtana oli ensimmäisessä työpajassa esille nousseiden yhteistyön haasteiden pohjalta monialaisen yhteistyön kehittäminen. Työpajan toimeksiantoon kuului myös arjen hyvien ja toimivien käytäntöjen jakaminen osallistujien kesken. Toiseen työpajaan osallistui yhteensä 15 aikuissosiaalityön työntekijää Kotkan, Haminan ja Kouvolan aikuissosiaalityöstä, Kaakon Kaksikosta, Väylästä ja Työvoimapalvelukeskuksesta. Työpajapäivään ei osallistunut esimiehiä.

Työpaja alkoi Kymenlaakson sosiaaliasiamies Sirkku Bilaletdinin alustuksella siitä, mitä sosiaalihuoltolaissa säädetään monialaisesta yhteistyöstä palvelutarpeen arvioinnissa, omatyöntekijän määräytymisessä ja asiakassuunnitelman laatimisessa. Bilaletdin toi myös esille, mitä asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. (Bilaletdin 2018.)

Työpajapäivä perustui THL:n verkostokonsulttikoulutuksen materiaaliin, niin sanottuun ”kahden jalan lakiin” (liite 2), jossa osallistujat ovat vastuussa itsestään ja osallistumisestaan. Ryhmätyöskentely toteutettiin Open Space -tekniikalla (liite 3), jossa neljään eri pöytään oli sijoitettu työpajan teemat: omatyöntekijän määräytyminen, toimiva monialainen asiakassuunnitelma, toimiva monialainen palvelutarpeen arviointi ja jokerina osallistujat saivat tuottaa itse jonkin ajankohtaisen teeman. Open Space -ohjeistukseen ja ”kahden jalan lakiin” kuului osallistumisen omaehtoisuus ja vapaamuotoisuus.

Keskusteluille varattu aika oli rajattu, mutta osallistujat saivat vaihtaa pöytää ja teemaa omien toiveidensa mukaan. Suurin osa osallistujista pysyi samoissa pöydissä ja keskittyi samoihin teemoihin koko työskentelyn ajan. Ryhmissä keskusteltiin teemoihin liittyvistä toimivista käytännöistä ja siitä, mitä kehitettävää on. Osallistujat kokosivat itse paperille ajatuksia, lauseita, piirroksia ja käytäntöjä. Open space -työskentelyn jälkeen refleктоitiin yhdessä ryhmissä käydyt keskustelut ja käytiin läpi ryhmien kirjalliset tuotokset. (Haikara & Heikkilä 2018b.)

Toisessa työpajassa ei ollut esimiehiä paikalla, joten siellä esiin nostetut asiat ja kehittämissuhteet oli tarkoituksena viedä PRO SOS -hankkeen taholta esimiehille tiedoksi. Näin esimiehet saavat tiedon työpajoissa esiin nostetuista kehittämisen tarpeista ja konkreettisista ehdotuksista niiden ratkaisemiseksi ja mahdollisuus kehittämisen toimiin on parempi.

5.2 Yhteistyötahot Kymenlaaksossa

Aikuissosiaalityön keskeisimmät yhteistyötahot jaettiin sisäiseen verkostoon, viranomaisverkostoon ja ulkoiseen verkostoon. Sisäiseen verkostoon valittiin ne tahot, joiden kanssa työntekijät ovat usein tekemässä ja ulkoiseen ne, ke-

nen kanssa harvoin. Osallistajat kartoittivat aikuissosiaalityön kannalta keskeisiä yhteistyöverkostoja (taulukko 2) ja arvioivat miten, yhteistyö toimii heidän kanssaan tällä hetkellä Kymenlaaksossa.

Osallistajat pohtivat, minkä yhteistyötahojen kanssa yhteistyö toimii erityisen hyvin, kenen kanssa yhteistyö sujuu ja minkä yhteistyötahojen kanssa yhteistyö kaipaa kehittämistä. Työpajassa tuli esille muutamia alueellisia eroavaisuuksia yhteistyön toimivuudessa, yhteistyön käytännöissä ja yhteistyön tiiviydessä. Tuloksissa nousee sama yhteistyötaho eri verkostojen kohdalla, koska eri kaupunkien työntekijät kokivat yhteistyötahojen kanssa tehdyn yhteistyön tiiviyden eri tavalla.

Taulukko 2. Yhteistyöverkostojen koonti

VERKOSTOT ETELA-KYMENLAAKSOSSA PRO SOS -hankkeen työpajapäivä 9.4.2018 <small>Yhteistyö toimii erityisen hyvin yhteistyö toimii Yhteistyössä kehittämistä</small>		
SISÄINEN	VIRANOMAISVERKOSTO	ULKOINEN
<ul style="list-style-type: none"> • Mielenterveyspalvelut • Mössi • Finders etsivä nuorisotyö • Diakoniatyö • Sininauhan etsivä työ • Väylän työntekijälle: velkaneuvoja, työntekijät, kuntoutuspsykologi ym. • Asumisneuvoja, asuntotoimiston sihteeri • A-kliniikka • Depressiohoitaja • Terveyskeskus • Vammaispalvelu • Kela • Kotihoito • Omaiset 	<ul style="list-style-type: none"> • Edunvalvonta • Ulosotto • Väylä • Kotka-asunnot, isännöitsijät • Psyk.pkl • Tukiasuminen • Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut ja kotikuntoutus • Te-tsto • Hoiva-asuminen • Muiden kuntien sosiaalityö • Sairaalan sosiaalityö • Sosiaali- ja kriisipärvystys ja turvakoti • Hoiva-asuminen • Paloviranomainen • Omaiset • Lastensuojelu • Vammaispalvelu • Kotihoito 	<ul style="list-style-type: none"> • Ostopalvelut mm. Mikkeliyhteisö, Minnesota -hoito • Hoiva-asuminen • Kotihoito • Yksityiset vuokranantajat • Vankila

5.2.1 Toimiva yhteistyö

Erityisen hyvin toimivaksi yhteistyöksi koettiin ne yhteistyötahot, joiden palvelu on helposti ja nopeasti saatavilla ja yhteistyö on sujuvaa. Toimivien yhteistyötahojen kohdalla kuvailtiin, ettei heidän kanssaan ole ongelmia ollut. Sen enempiä osallistajat eivät yhteistyön toimivuuteen liittyviä asioita avanneet. Työpajassa olisi ollut mahdollisuus jakaa arjen hyviä ja toimivia käytäntöjä (liite 4), mutta osallistajat keskittyivät tuomaan esille, mitä haasteita yhteistyötahojen kanssa on ja miten niihin voitaisiin vastata.

Erityisen hyvin toimivia sisäisen verkoston yhteistyötahoja olivat Mielenterveyspalvelut, Finders - etsivä nuorisotyö, diakoniatyö ja sininauhan etsivä työ.

Toimivat tahot olivat asumisneuvoja, asuntotoimiston sihteeri, A-klinikka, depressiohoitaja, terveyskeskus, velkaneuvoja, te-työntekijät, kuntoutuspsykologi.

Viranomaisverkostoon kuuluvista yhteistyötahoista edunvalvojien, ulosoton ja yhteistoimintapiste Väylän kanssa koettiin yhteistyön toimivan erityisen hyvin. Yhteistyö koettiin toimivaksi Kotka-asuntojen, isännöitsijöiden, psykiatrian poliklinikan, tukiasumisen, mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden ja kotikuntoutuksen, Te-toimiston, hoiva-asumisen, muiden kuntien sosiaalityön, sairaalan sosiaalityön, paloviranomaisen, sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja turvakodin kanssa.

Ulkoisen verkoston yhteistyötahoiksi lueteltiin kotihoito, yksityiset vuokranantajat, poliisi ja vankila. Myös erilaiset ostopalvelut, kuten päihdekuntoutusyksikkö Mikkeliyhteisö, koettiin kuuluvan ulkoiseen verkostoon. Yhteistyön koettiin olevan toimivaa ulkoiseen verkostoon kuuluvien tahojen kanssa.

5.2.2 Yhteistyön haasteet

Yhteistyön kehittämistä kaipaaviksi tahoiksi nostettiin sisäisestä verkostosta: vammaispalvelu, Kela, kotihoito ja omaiset. Kelan kanssa yhteistyö koettiin haastavaksi, koska Kelalla on erilaiset kriteerit toimeentulotuelle kuin sosiaalityöllä. Osallistujien mielestä on epäselvyyttä siitä, miten Kela tulkitsee päätökset. Osallistujat kokivat, ettei Kela ota riittävästi vastuuta asiakkaista, jolloin asiakkaiden yksilöllisyys katoaa. Koettiin, että Kelassa puuttuu harkinta päätöksiä tehdessä, asiakkaiden sosiaaliohjaus ja seuranta puuttuu.

Kotihoidon ja vammaispalvelun yhteistyön kehittämisen kohteena nähtiin omatyöntekijän määräytyminen. Työn- ja vastuunjako kotihoidon ja vammaispalvelun kanssa koettiin epäselväksi. Osallistujat toivat esille epätietoisuutta kotihoidon ja vammaispalvelun kanssa toimiessa, kenen vastuulla on palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma.

Omaisten kanssa haastavana koettiin omaisen erilaiset näkemykset asiakkaan palveluihin, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan motivaatioon palveluihin. Asiakkaan oma tilanne saattaa olla hyvin vaativa, tai asiakas koettiin haastavana. Hankalaksi koettiin asiakkaan motivoiminen tarvittaviin palveluihin, jos

asiakas ei suostu niihin. Haasteeksi nousivat puheenvuoroissa asiakkaiden eri näkemykset työntekijöiden kanssa ja asiakkaiden mahdollisuus valikoida työntekijöitä eri tahojen välillä erimielisyyksien eteen tullessa.

Viranomaisverkoston yhteistyötahojen kanssa kehittämistä kaivattiin omaisten, lastensuojelun, vammaispalvelun ja kotihoidon kanssa. Lastensuojelun toimintatavat koettiin epäselviksi. Osallistujien kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat olivat harvoin mukana lastensuojelun asiakassuunnitelmissa. Palvelut oli organisoitu eri alueilla eri tavoin. Lapsiperheiden sosiaalityön puuttuminen yhdessä kaupungissa koettiin puutteena. Osallistujat toivat esille, että aikuisen palvelutarpeen arviointi puuttuu lastensuojelusta, vaikka asiakkuus olisi lastensuojelussa.

Työpajassa tuotiin esille, että työntekijät haluavat palvelutarpeen arvioinnin ensisijaisesti kuntoon omassa organisaatiossaan aikuissosiaalityössä. Osa haasteista on aikuissosiaalityön omia työn sisäisiä kehittämisen tarpeita. Työn sisäiset kehittämisen tarpeet vaikuttavat myös yhteistyön tekemiseen. Työpajassa tuotiin esille, että yhteistyön kehittäminen on helpompaa, kun oman työn käytännöt ovat selkeämmät.

Haasteena palvelutarpeen arvioinnissa koettiin resurssien puute, erityisesti ajan puute. Työpajassa koettiin ajan puutteen hankaloittavan yhteisen palaveriajan sopimista monialaisesti, koska monialaisissa yhteistyöpalavereissa yhteistyötahoja voi olla useita. Esille tuotiin työntekijöiden oma vastuu ajan ja töiden organisoimisesta ja työntekijöiden omat asenteet palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Osallistujat toivat esille, että jotkut työntekijät kokevat palvelutarpeen arvioinnin tekemisen työlääksi.

Haasteena nostettiin työntekijöiden erilaiset käytännöt palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja esille nousivat kysymykset: Kenen kuuluu ensisijaisesti tehdä palvelutarpeen arviointi monialaisessa verkostossa? Lähetetäänkö palvelutarpeen arviointi asiakkaalle? Miten asiakkaalta kysytään yhteistyöluupa huomioiden tietosuoja-asetukset?

Uusien sähköisten tietojärjestelmäohjelmien opettelu ja kirjaaminen koettiin aikaa vieväksi. Kirjaaminen koettiin kuitenkin tärkeäksi muun muassa siksi,

että kirjaaminen tuo näkyväksi työntekijän tekemän työn. Esille nousi, että kirjaamiskäytännöt vaihtelevat eri työntekijöillä. Haasteena koettiin asiakastietojen kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä. Osallistujat kokivat epäselvyyttä siitä, kuka kirjaa palvelutarpeen arvioinnit ja asiakassuunnitelmat vai kirjaavatko kaikki. Eräs kommentti toi esille uusin tietojärjestelmäohjelmiin liittyviä odotuksia: *”on tulossa tää Lifecare niin, ollaan sellasella odottavalla kannalla, että nyt kun se tulee, niin sit tulee ne yhteiset pohjat”*.

Omatyöntekijän määräytymistä oli tarpeen selkiyttää. Epäselvyyttä oli siinä, milloin omatyöntekijä sovitaan asiakkaalle. Pienen kunnan työntekijät kertoivat, että heillä omatyöntekijä nimetään heti. Osallistujat toivat esille tilanteen, että omatyöntekijä puuttui asiakkaalta. Epätietoisuutta oli asiakkaan asioiden vastuuhenkilöstä, jos asiakkaalla on useita eri palveluja, joissa jokaisessa asiakkaalla on omatyöntekijä. Esille tuli toive, että asiakkaalle nimettäisiin verkostossa vastuuhenkilö, joka vastaa asiakkaan asioista ja vie asioita eteenpäin.

Asiakassuunnitelman laatimisen kehittämisen tarpeiksi nousi asiakassuunnitelman ja palvelutarpeen arvioinnin lomakkeiden samankaltaisuus, jolloin työntekijä voi kokea tekevänsä ”tuplatyötä”. Osallistujat eivät tieneet, tehdäänkö asiakassuunnitelmia päällekkäin eri palveluissa vai tehdäänkö niitä ollenkaan. Asiakassuunnitelman lähettämisessä asiakkaalle koettiin epäselvyyttä, ei tiedetty, kuuluuko suunnitelma lähettää asiakkaalle. Työpajassa tuotiin kuitenkin esille, että asiakkaalla on oikeus saada oma asiakassuunnitelma.

Monialaisen yhteistyön koettiin toimivan eri tahojen kanssa palveluiden järjestämisessä. Pohdintaa oli kuitenkin työnjaosta asiakkaalle sovituista toimenpiteistä asiakassuunnitelmassa. *”Kuka ottaa asiakkaasta kopin?”*. Eettinen käytännön näkökulma oli vahvasti esillä kysymyksenä, kuka konkreettisesti jatkaa asiakkaan kanssa työskentelyä arjessa esimerkiksi siivouksissa ja laskujen maksamisessa. Tässä kohtaa osallistujat pohtivat kotikuntoutuksen ja sosiaalitiön lisäresurssien mahdollisuudesta.

Kuntien erilaiset käytännöt tulivat esille ehkäisevän ja täydentävän toimeentulon myöntämisessä. Toisessa kunnassa sosiaaliohjaaja voi myöntää toimeentulotukea ja toisessa kunnassa sosiaalityöntekijä, kun taas toisessa kunnassa

on nimetty tietyt työntekijät. Joissakin kunnissa tukea ei myönnetä harrastuksiin ollenkaan, toisissa taas myönnetään.

Haasteena koettiin sosiaalityöntekijöiden erilaiset mahdollisuudet ohjata asiakas eri palveluihin palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Toisissa kunnissa on tarjolla enemmän omia palveluita, joihin asiakas on mahdollista ohjata. Esimerkkinä työpajassa annettiin pienten kuntien mahdollisuus nopeasti saata-vaan kriisimajoitukseen. Toiset kunnat ovat budjetoineet myös ostopalveluihin, joita on mahdollisuus tarjota asiakkaalle. Esimerkkinä kerrottiin, että toisissa kunnissa sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen asiakkaan päihdekuntoutukseen menosta tai sosiaalityöntekijä voi ohjata asiakkaan muun muassa kotikuntoutukseen ja mielenterveyspalvelujen asumispalveluihin. On myös kuntia, joilla ei ole juuri lainkaan mahdollisuutta tarjota asiakkaalle ostopalveluja. Jos-sakin kunnassa ei riitä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan arviointi asiakkaan tilanteesta, vaan tarvitaan erikseen lähete hoitavaan tahoon.

5.3 Monialaisen yhteistyön kehittäminen Kymenlaaksossa

Toisessa työpajapäivässä keskityttiin monialaisen yhteistyön kehittämiseen aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnissa, asiakassuunnitelmassa ja omatyöntekijän määräytymisessä. Tarkoituksena oli myös vaihtaa hyviä käytäntöjä arjen työstä työntekijöiden kesken. Ryhmäkeskustelujen pääpaino oli kuitenkin monialaisen yhteistyön haasteissa ja näiden haasteiden ratkaisemisessa. Eniten keskustelua herätti palvelutarpeen arviointi ja omatyöntekijän määräytyminen, joissa koettiin olevan eniten kehittämisen tarpeita.

Suurelta osin osallistujien puheenvuoroissa tuli esille innostus ja kiinnostus monialaisen yhteistyön kehittämiseen. Eräs osallistuja totesi: "*Tää on tosi tärkeätä tulevaisuudessa tää maakunnallinen yhteistyö Kotka, Kouvola, Hamina ja kaikki, et me jaetaan ne parhaat jutut*". Osallistujien mukaan monialaisen yhteistyön kehittäminen tulisi olla osa arjen työtä, omissa työryhmissä sekä yhteistyötahojen kanssa yhdessä kehittäen.

Monialaisen yhteistyön haasteena koettiin sekä omassa työssä että yhteistyössä koetut epäselvyydet. Haasteena koettiin myös ajan organisoiminen

yhteisille palaverille. Aikuissosiaalityön omia haasteita käsiteltiin tarkemmin luvussa 5.2.2.

5.3.1 Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen

Työpajan osallistujat olivat sitä mieltä, että palvelutarpeen arvioinnin tekemisen pohjalla tulee olla molemminpuolinen luottamus asiakkaan kanssa. Osallistujat toivat esille avoimuuden ja rehellisyyden merkityksen palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkaalle tulee olla rehellinen hänen tilanteestaan eli mihin asiakkaalla on mahdollisuuksia, resursseja ja motivaatioita. Asiakkaalla tulee olla vastuu asioidensa hoidossa. Työntekijän tulisi kertoa, jos hän ei osaa tai tiedä miten auttaa asiakasta, jonka kohdalla hän on kokenut kokeilleensa kaikki keinot. Työpajassa tuotiin esille, että tarvittaessa asiakkuus voidaan laittaa katkalle, jos asiakas ei ole halukas yhteistyöhön tai motivoitunut palveluihin.

Keinoina luottamuksellisen yhteistyösuhteen luomiseksi, asiakkaan osallisuuden, itsenäisyyden ja toimintakyvyn tukemiseksi tuotiin esille asiakkaan oikeus saada tietoa siitä, miksi palaveri pidetään ja mitä asioita siinä käsitellään. Asiakkaalta tulisi kysyä, ketä asiakas haluaa tapaamisiin, mitä asioita tapaamisessa selvitetään sekä arvioidaan ja missä järjestyksessä asioita käsitellään. Työpajassa oltiin sitä mieltä, että lähtökohtana ei saa olla työntekijän havaitsemat haasteet, vaan asiakkaan tulee saada itse määritellä tuen tarpeensa ja mitä hän itse haluaa. Palvelutarpeen arvioinnissa koettiin hyväksi se, että asiakas saa oman näkemyksensä esille ja asiakkaalla on mahdollisuus korjata mahdolliset väärinymmärrykset.

Työpajan osallistujat toivat esille, että palvelutarpeen arviointiin tulee käyttää aikaa ja arvioinnit tulee tehdä asiakkaan tahtiin. Työntekijän tulee kertoa asiakkaalle, kuinka paljon aikaa on varattu palaveriin ja tarvittaessa aikaa varataan lisää, jotta asiakkaan tilanne pystytään selvittämään kunnolla. Työntekijän on kuunneltava asiakasta ja pyydettyä palautetta asiakkaalta. Asiakkaalle puhuttaessa kielen pitää olla kaikkien ymmärrettävissä eli työntekijöiden on vältettävä ammattislangia.

Työpajan osallistujat kokivat, että palvelutarpeen arvioinnissa on huomioitava asiakkaan läheisverkosto, koska läheisverkostosta voi löytyä voimavaroja ja tukea, joita viranomaisen ei voi antaa. Asiakkaalle tulee kertoa asiakkaan oikeudesta ottaa arviointiin mukaan, kenet hän haluaa tai ketä ei halua. Työntekijän tulee myös arvioida, saako asiakas tukea verkostolta vai pitääkö verkoston osallistumista palvelutarpeen arviointiin rajata, esimerkiksi turvallisuuteen tai hyväksikäyttötapauksiin liittyen.

Monialaisen yhteistyön kehittämiseksi palvelutarpeen arvioinnissa toivottiin työn käytäntöjen sopimista yhdessä, kuten kuka kirjaa palvelutarpeen arvioinnin ja miten asiakkaan verkosto on vastuullinen palvelukokonaisuudesta. Osallistujat toivoivat, että monialaisessa yhteistyöpalaverissa tehdään työnjakoa ja jaetaan vastuualueita, jotta kaikilla on sama tieto ja tavoite asiakkaan auttamiseksi. Työpajassa koettiin, ettei omatyöntekijä voi olla sekä puheenjohtaja että kirjuri.

Monialaisen yhteistyön kautta mahdollistuu niin sanotusti kasvojen antaminen asiakkaan työntekijöille eri palveluissa. Työpajassa koettiin, että ” *työntekijän pitää tietää kenelle asiakkaan ohjaa*”. Monialainen yhteistyö helpottuu, kun tietää, kehen työntekijään toinen työntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä ja asiakkaan on helpompi olla yhteydessä työntekijään, jonka on jo tavannut.

Osallistujat toivat esille monialaisen työnohjauksen, jonka tavoitteena olisi työkäytäntöjen kehittäminen ja yhteisen, asiakkaan edun mukaisen toimintakulttuurin luominen. Toimintakulttuurin luomisessa koettiin korostuvan esimiesten rooli, jotta organisaatioiden säännöt ja määräykset mahdollistavat asiakasystävällisen työtavan. Esimiehiä tarvitaan mahdollistamaan yhteistyö ja sopimaan yhteiset pelisäännöt. Työntekijät luovat sitten käytäntöjä arjen työssä.

5.3.2 Asiakassuunnitelman laatimisen kehittäminen

Asiakassuunnitelmaa laadittaessa monialaisesti pidettiin tarpeellisena sopia tietosuoja-asioista yhteistyötahojen kanssa jo verkoston kokoontumisten alussa. Osallistujat kokivat tärkeäksi, että yhteistyötahojen näkemykset tulevat asiakassuunnitelmassa selkeästi esille tavoitteiden asettamisessa. Kehittä-

miskohteeksi nostettiin työn läpinäkyvyys ja palvelujen oikea-aikaisuus asiakkaille.

Asiakassuunnitelmia tehdessä monialaisessa yhteistyössä tulisi huomioida asiakkaan vaihtuvat tilanteet ja tarvittaessa tulee tehdä suunnitelman tarkistus nopeasti ja joustavasti. Osallistujat nostivat esille työntekijöiden roolit, joissa toivottiin joustamisen varaa, jos asiakassuunnitelmassa ei erityisesti vaadita asiantuntijuutta. Työpajassa toivottiin yhteistyötahojen kanssa yhteistä arviointia ja suunnitelmaa, jolloin palveluja on mahdollista saada nopeasti ja oikea-aikaisesti. Jalkautumisen mahdollisuus nostettiin myös kehittämiskohteeksi.

Digitaalisuuden kehittäminen koettiin koulutusta ja yhteisiä käytäntöjä vaativaksi. Digitaalisuus vaatii uusia välineitä ja uuden työtavan opettelua sekä koulutusta. Esimerkiksi erityisesti nuorten kanssa voisi toteuttaa asiakasosuutta Skypen kautta. Digitaalisuuden hyödyntäminen asiakastyössä ja monialaisessa yhteistyössä vaihteli kunnittain.

5.3.3 Omatyöntekijän määrätymisen kehittäminen

Työpajassa tuotiin esille, että aikuissosiaalityössä tulisi ensin määritellä asiakkaan tuen tarve. Jos tarve on suuri, on omatyöntekijä tärkeä, jos tarve on pieni, ei välttämättä määritetä omatyöntekijää. Vähäiseen tuen tarpeeseen voi riittää kuntalaisten peruspalvelut, ohjaus ja neuvonta, joka voi olla kertaluonteista ja satunnaista. Tuen tarpeen lisääntyessä tehdään palvelutarpeen arviointia, muodostetaan asiakassuhde, määritetään omatyöntekijä ja käytetään sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja. Tuen tarpeen ollessa suuri on käytössä erityislakien mukaisia palveluita.

Työpajassa pohdittiin, määrittyykö omatyöntekijä ensisijaisen palvelun tarjoajan kautta, esimerkiksi vammaispalvelun ja lastensuojelun kautta, jolloin erityisen tuen tarve määrittää omatyöntekijän. Jos sosiaalipalvelujen tarve on ilmeinen, määrätty omatyöntekijä sosiaalityöstä. Työpajan osallistujat kokivat, että palvelutarpeen arvioinnin tekijän pitää tietää, kuka on asiakkaan omatyöntekijä.

Asiakkaan osallisuus koettiin vähäiseksi omatyöntekijän määräytymisessä. Osallistujat toivoivat, että asiakasta kuultaisiin enemmän tässä asiassa. Osallistujat toivat esille, että esimies voisi selkeyttää toimintamalleja ja käytäntöjä, jotka näkyvät työntekijän työskentelyssä. Myös työntekijän vaihtaminen tulisi olla mahdollista asiakkaalle.

Työpajassa tuotiin esille, että omatyöntekijällä tulisi olla hallussa kaikki tieto ja apu, mitä on saatavilla. Tärkeäksi koettiin se, että työntekijällä olisi mahdollisuus käyttää erilaisia tukimuotoja joustavasti asiakkaan tarpeen mukaan. Tässä haasteeksi nostettiin kuntien erilaiset mahdollisuudet ja käytännöt tarjota ja myöntää asiakkaille palveluja.

Monialaisen yhteistyön kehittämiseksi esitettiin, että sosiaalityöntekijä voisi olla konsultointiapuna, jos asiakkaan omatyöntekijä on toisessa palvelussa. Tässä kohtaa nostettiin tärkeäksi muistaa tietosuoja-asiat, koska monialainen yhteistyö ja palveluiden saaminen edellyttää asiakastietojen luovuttamista ja jakamista asiakkaan luvalla.

5.4 Palaute työpajasta

Socomin työntekijät Marjukka Heikkilä ja Pirkko Haikara keräsivät työpajoista palautetta työpajaan osallistuneilta. Osallistujat kokivat positiivisena monialaisen yhteistyön haasteista keskustelemisen ja tiedon vaihtamisen. Myös monialaisen yhteistyön kehittäminen maakunnallisesti yhdessä muiden kuntien työntekijöiden kanssa koettiin myönteisenä.

Palautteissa tuli esille yhteisen ymmärryksen kasvattaminen monialaisessa yhteistyössä ja verkostoituminen myös muidenkin kuin aikuissosiaalityön työntekijöiden kanssa. Positiivisena koettiin yhteisen ajan järjestäminen yhteisten toimintatapojen kehittämiseksi. Eräässä palautteessa todettiin, että ” *käsitellyt asiat voi ottaa monella tapaa osaksi työtä jo nyt*”. Hyvänä koettiin se, että osallistujat saivat ajatuksia omaan työn tekemiseen ja syvempään työskentelyyn asiakkaan kanssa.

Toisessa työpajassa sovittu aikataulu ei pitänyt, mikä aiheutti aikataulun venymisen ja aiheiden käsittelyn nopeammassa tahdissa loppua kohti. Se näkyi

palautteissa: ”*Töiden läpikäymiseen liian vähän aikaa*”. Palautteissa nostettiin myös esille esimiesten tärkeä rooli kehittämisessä. Kehittämisideoiden käytäntöön viemiseen ja työkäytäntöjen muuttamiseen tarvitaan johdon sitoutuminen kehittämiseen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

PRO SOS -hankkeen työpajapäivät järjestettiin Kymenlaakson aikuissosiaalityön työntekijöille keväällä ja alkukesästä vuonna 2018, jolloin maakunnallisten muutosten myötä on suunniteltu palvelujen yhdistämisiä. Palvelujen yhdistämisen myötä nousee tarve monialaisen yhteistyön kehittämiseen. Työpajapäivien tavoitteena olikin kehittää maakunnallisesti aikuissosiaalityön yhteisiä työkäytäntöjä ja monialaista yhteistyötä. Tässä tutkimuksessa nousee vahvasti esille se, että aikuissosiaalityön monialaisen yhteistyön suurin kehittämisen tarve maakunnallisesti on yhteisten toimintatapojen ja käytäntöjen sopiminen monialaisesti.

Työpajan osallistujat nostivat esille monialaisen yhteistyön kehittämisen tarpeen kohdistuvan selkeisiin työkäytäntöihin, yhteisiin ohjeistuksiin ja menetelmiin sekä toimintamalleihin. Osallistujien mukaan yhteisten toimintatapojen puuttuminen hankaloittaa asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen tarkastelun ja auttamisen, jos asiakasta autetaan eri palveluntarjoajien omista näkökulmista, eikä kenelläkään ole asiakkaasta kokonaisvaltaista näkemystä. Tutkimuksen teoriaosuudessa nousi esille huoli siitä, etteivät asiakkaat löydä tarvitsemiaan ja heille kuuluvia palveluita tai asiakkaan palveluntarjoajat eivät ole tietoisia toistensa tarjoamasta avusta.

Tässä tutkimuksessa nousee esille enemmän aikuissosiaalityön ja monialaisen yhteistyön haasteita kuin hyviä käytäntöjä. Tutkimuksessa nousi vahvasti esille työpajan osallistujien halu kehittää sekä heidän omaa työtään aikuissosiaalityössä että monialaista yhteistyötä selkeämmäksi ja yhteneväiseksi. Helmisen & Sukula-Ruususen (2017, 55) tutkimuksen ja työpajassa esille nousseiden näkemysten mukaan monialaista yhteistyötä tarvitaan, jotta asiakkaan tilannetta voidaan tarkastella kokonaisvaltaisesti ja asiakas saa tarvitsemiaan palveluita oikea-aikaisesti, eikä asiakkaan palvelupolulla tule katkoksia. Kuten tutkimuksen teoriaosuudessa tulee esille, on sosiaali- ja terveysalalla

tehty lukuisia kehittämishankkeita liittyen monialaiseen yhteistyöhön, mutta ne eivät ole vielä tuottaneet yhtenäistä monialaista toimintatapaa.

6.1 Monialainen yhteistyö Kymenlaakson aikuissosiaalityössä

Työpajan osallistujat kokivat monialaisen yhteistyön suurelta osin toimivaksi Kymenlaakson aikuissosiaalityön yhteistyötahojen kanssa. Alueellisia eroja ja työntekijäkohtaisia eroja nousi jonkin verran esille siinä, kenen kanssa yhteistyö koettiin toimivaksi. Niin työpajoissa kuin tutkimuksen teoriaosuudessa nousi esille se, että monialaista yhteistyötä tarvitaan ja yhteistyötä tehdään matalalla kynnyksellä sosiaalialalla.

Aikuissosiaalityön yhteistyötahoja kerrottiin olevan useilta eri ammattialoilta ja asiantuntijaryhmistä. Joidenkin tahojen kanssa tekemisissä ollaan päivittäin, toisten yhteistyötahojen kanssa yhteistyötä tehdään harvemmin. Alueellisia eroja oli jonkin verran siinä, kuinka tiiviisti eri yhteistyötahojen kanssa tehdään yhteistyötä.

Yhteistyön toimivuuteen liittyviä tekijöitä ei työpajoissa avattu. Työpajan aikaresurssit tulivat vastaan, joten ensimmäisessä työpajassa ei ehditty käsitellä olemassa olevia positiivisia käytäntöjä, jotka vaikuttavat yhteistyön toimivuuteen tällä hetkellä. Muutamien yhteistyötahojen kanssa osallistujat kokivat yhteistyön olevan erityisen hyvin toimivaa. Erityisen hyvin toimivaan yhteistyöhön koettiin liittyvän sujuva yhteistyö ja mahdollisuus saada nopeasti palveluja asiakkaalle.

6.2 Monialaisen yhteistyön haasteet ja mahdollisuudet

Työpajassa tuotiin esille monialaisen yhteistyön mahdollistavan asiakkaille nopeasti palveluja. Monialaisen yhteistyön positiivisena mahdollisuutena tuotiin esille se, että asiakkaan oma näkemys tulee hyvin esille palvelutarpeen arvioinneissa ja asiakassuunnitelmissa. Arviointeja ja suunnitelmia koettiin mahdolliseksi muokata asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

Isona haasteena monialaiselle yhteistyölle työpajan osallistujat kokivat yhteistyötahojen kanssa yhteisten käytäntöjen ja toimintatapojen puuttumisen. Toisistaan poikkeavat toimintakulttuurit ja ajattelutavat nousivat esille sekä mo-

nialaisen yhteistyön haasteena että mahdollisuutena. Monialaisessa yhteistyössä tarvitaan Helmisen (2017b, 19) mukaan sitoutumista, uutta merkitysten luontia ja yhteistä sopimista yhteistyötahojen rooleista, vastuualueista, tiedon kokoamisesta ja monialaisen yhteistyön oppimisesta ja koulutuksesta.

Työpajoissa tuli esille, että monialaista yhteistyötä säätävät lait ja ohjeistukset olisi myös hyvä avata, jotta kaikilla yhteistyötahoilla olisi sama osaaminen ja tieto. Työpajaan osallistuneiden mukaan säädökset ja ohjeistukset jättävät käytännössä tehtävät toimenpiteet ja valtuudet avoimiksi. Tässä koettiin, että tarvitaan esimiehen panostusta työn käytäntöjen muotoutumiseen ja yhteisten pelisääntöjen sopimiseen työryhmässä sekä monialaisessa yhteistyössä.

Työpajan osallistujat halusivat selkeyttä siihen, miten omatyöntekijä määräytyy monialaisessa yhteistyössä. Sosiaalihuoltolaissa määritetään, että omatyöntekijä on tarvittaessa nimettävä viimeistään palvelutarpeen yhteydessä. Omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia, että asiakkaalle suunnitellut palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Haasteena työpajassa tuotiin esille epätietoisuus siitä, onko asiakkaalla jo omatyöntekijä tai joku työntekijä jossain toisessa palvelussa, joka on vastuullinen asiakkaan asioista. Palvelujärjestelmän ollessa hajautettu voi asiakkaalla olla useita eri työntekijöitä eri palveluissa, eivätkä työntekijät välttämättä ole tietoisia toisistaan.

Työpajan osallistujat kaipasivat selkeyttä myös siihen, tehdäänkö asiakassuunnitelmia päällekkäin eri palveluissa vai tehdäänkö suunnitelmia ollenkaan. Epätietoisuutta oli myös siinä, kuka lopulta asiakkaan asioita hoitaa eteenpäin ja kuka on asiakkaan tukena arjen asioiden hoitamisessa. Monialaisessa yhteistyössä tulisikin määritellä yksi vastuutaho ja tiedon tulisi kulkea kaikkien palveluntuottajien välillä, kuten Vuokila-Oikkonen ja Kiviniemi (2016, 44) toteavat.

Aikuissosiaalityön omien organisaatioiden sisäiset epäselvyydet koettiin haastavan monialaista yhteistyötä. Sosiaalityön resurssit koettiin työpajan osallistuneiden mukaan haasteeksi; onko tarpeeksi aikaa ja työntekijöitä monialaiseen yhteistyöhön, kirjaamiseen ja asiakastapaamisiin? Eräs kommentti oli: ”*Ei oo sitä aikaa. Ei oo varattu sitä, että kokoonnutaan*”. Kommentti tuo esille haasteen yhteisen ajan organisoimiselle monialaisessa yhteistyössä.

Työpajan osallistujat kokivat uusien sähköisten tietojärjestelmäohjelmien opettelun ja kirjaamiskäytännöt aikaa vieväksi. Toisaalta esille tuotiin myös työntekijöiden oma vastuu työn ja ajan organisoimiseksi. Opinnäytetyön teoriaosuudessa tuotiin esille, että sosiaalityön työntekijät pystyvät itse vaikuttamaan työnsä sisältöön, laatuun, työtapoihin ja asiakaskohtaamiseen käytettävään aikaan. Haaste työkäytäntöjen muuttamisesta on aikuissosiaalityöllä itsellään. Esiemiesten rooli nostettiin tärkeäksi työkäytäntöjen muuttamisessa.

6.3 Monialaisen yhteistyön kehittäminen

Työpajassa monialaisen yhteistyön kehittämiseksi toivottiin yhteistyötahojen kanssa työnjakoa ja vastualueiden jakamista. Tavoitteena nostettiin esille, että monialaisen yhteistyön kaikilla osapuolilla olisi sama tavoite ja tieto, miten asiakkaan asioissa edetään. Kuten Haavisto ja Kananoja (2017, 151) toteavat, monialaisen yhteistyön tavoitteena on tietojen ja taitojen yhteensovittaminen asiakkaan auttamiseksi, ei ammattien tietopohjan tai osaamisen yhdenmuikaistaminen.

Sosiaalityön painopisteitä ovat niin työpajan osallistujien kuin tutkimuksen teoriaosuuden mukaan asiakaslähtöisyys ja palvelujen oikea-aikaisuus sekä asiakkaan osallisuuden, itsenäisyyden ja toimintakyvyn tukeminen. Asiakasta halutaan tukea ja kannustaa tuomaan esille omia toiveita ja mielipiteitä, jotta asiakas itse voisi määritellä tuen tarpeensa. Työpajassa koettiin tärkeäksi rakentaa molemminpuolinen luottamus työntekijän ja asiakkaan välille, jotta palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä mahdollisimman hyvin asiakkaan osallisuutta tukien. Luottamuksen rakentumisen esteenä voi kuitenkin olla työntekijöiden vaihtuvuus.

Työpajan osallistujat toivoivat sosiaalityön olevan läpinäkyvää ja perustuvan molemminpuoliseen luottamukseen asiakkaiden sekä yhteistyötahojen kanssa. Rehellisyys nostettiin työpajassa esille niin asiakkaan kuin yhteistyötahojenkin kanssa toimiessa. Asiakkaalle tulisi olla rehellinen asiakkaan tilanteesta ja työntekijän mahdollisuuksista tarjota eri palveluja. Kuten Kananojakin (2017, 185) toteaa, tulee asiakasta auttaa realiteetit huomioon ottaen parhaalla mahdollisella tavalla. Työpajassa nousi esille kuntien ja työntekijöiden erilaiset mahdollisuudet tarjota ja myöntää kuntien omia palveluita tai ostopalve-

luita. Kuntien erilaiset käytännöt tuovat haasteen sosiaalityön tekemiseen ja asettaa eri kuntien asukkaat eri asemaan.

Tutkijat ovat huolissaan siitä, kuinka asiakkaan eri toimijat eri palveluissa muodostava käsityksen asiakkaan tarpeista ja kuinka asiakkaan tarpeisiin vastataan kokonaisvaltaisesti. Työpajassa nousi esille, että monialaisessa yhteistyössä tehdyt arvioinnit ja suunnitelmat mahdollistavat asiakkaalle nopeasti ja oikea-aikaisesti asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut. Monialaisen yhteistyön tavoitteeksi nostettiin yksi yhteinen asiakassuunnitelma, joka koostuu eri palveluiden muodostamasta kokonaisuudesta.

Monialaista yhteistyötä tehdessä nostettiin tärkeäksi, että puhutaan sellaista kieltä, minkä kaikki ymmärtävät eli ammatilliset välttävät ammattitermejä ja -slangia. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisimman paljon tietoa sosiaalityön ja monialaisen yhteistyön prosessista ja asiakkaan oikeuksista. Työpajan osallistujat nostivat esille läheisverkostosta löytyvät voimavarat, joita tulisi hyödyntää asiakkaan prosessissa. Myös dialogisuus nostettiin esille työpajassa, joka toisi tasavertaisuuden asiakkaan, läheisten ja viranomaisten välille.

Työpajan osallistujat korostivat, että aikuissosiaalityössä tulisi ensisijaisesti määritellä asiakkaan tarvitsema tuen tarve ja määrä. Asiakkaan tarvitseman tuen määrä määrittää omatyöntekijän tarpeen. Omatyöntekijän määräytymiseen liittyen kehittämisideana tuotiin esille asiakkaan osallisuuden tukeminen lisäämällä asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa omatyöntekijän määräytymiseen ja asiakkaan mahdollisuutta vaihtaa tarvittaessa työntekijää. Asiakkaan osallisuuden tukemiseksi tuotiin esille myös asiakkaan mahdollisuus suunnitella ja valmistautua verkostopalaveriin. Asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen koettiin tukevan asiakkaan osallisuutta.

Työpajan osallistujat toivat esille, että sosiaalityöntekijät voivat olla konsultointiapuna toisen alan työntekijöille tarvittaessa, jos asiakkaan omatyöntekijä on muualla kuin sosiaalityössä. Myös tutkimuksen teoriaosuudessa tuotiin esille, että yhteistyötahoja on mahdollisuus konsultoida ja tällä tavoin voi oppia toisten työtavoista. Monialaisessa yhteistyössä voi hyödyntää toisen ammattialan sijoittumista eri toimipisteeseen, jolloin oman asiantuntemuksen ulkopuolelle

jäävät riskitilanteet voidaan tunnistaa varhaisemmin. (Haavisto & Kananoja 2017, 152 – 153.)

Monialaisen yhteistyön kehittämiseksi tuotiin työpajassa esille monialainen työnohjaus, joka mahdollistaisi eri alojen työntekijöiden yhteisen ajan kehittää yhteisiä työkäytäntöjä ja yhteistä asiakkaan edun mukaista toimintakulttuuria. Työpajassa tuli esille toive monialaisen yhteistyöverkoston sekä aikuissosiaalityön oman työryhmän yhteisestä ajasta reflektoinnille ja hyvien työn käytäntöjen jakamiselle. Tämän nähtiin mahdollistavan kasvamisen asiantuntijayhteisöksi, jossa kannustetaan ja luotetaan toisiin. Työpajassa pohdittiin Skypen hyödyntämistä sekä viranomais- että asiakaspalavereissa ajan säästämiseksi.

Tutkimuksen teoriaosuudessa tuodaan esille, että monialaisen yhteistyön tulevaisuuden tavoitteina voisivat olla yhteiset projektit, verkostot ja yhteisöt, joissa voidaan luoda uutta, yhteistä osaamista tukemaan asiakkaiden haasteisiin vastaamista. (Vuolanto, Vanhala & Apponen 2015, 298). Tutkimuksissa tuodaan esille myös yhteisen koulutuksen tärkeys, jotta yhteistyötahoilla on yhteinen ymmärrys siitä, mitä monialainen yhteistyö tarkoittaa, mihin sillä pyritään ja miksi se on tarpeellista. (Isoherranen 2012, 151).

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille monialaisen yhteistyön kehittämisen tarpeita ja ratkaisuja niihin tarpeisiin. Työpajoista kerätystä materiaalista saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin, joita verrattiin aiempiin tutkimuksiin. Suurelta osin työpajoissa esille nousseet tarpeet ja ratkaisut olivat samanlaisia, mitä aiemmissa tutkimuksissa oli tullut esille eli yhteistyöhön tarvitaan yhteisten käytäntöjen selkeyttämistä ja yhteisten toimintamallien sopimista. Aika näyttää, siirtyvätkö työpajoissa esille tulleet kehittämisideat käytäntöön. Meille jäi kuva, että osallistujilla olisi ollut halua keskustella, ideoida ja kehittää monialaista yhteistyötä vielä enemmän, jotta asiakkaat saisivat vielä parempaa ja kokonaisvaltaisempaa palvelua.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut mielekäs projekti, koska aihe on kiinnostava, monipuolinen, asiakaslähtöinen ja ajankohtainen. Oma oppimisemme on kasvanut opinnäytetyön prosessin aikana. Tutkimuksesta saatu tieto on kas-

vattanut ymmärrystämme monialaisen yhteistyön tarpeellisuudesta sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Opinnäytetyön tekeminen on ollut sujuvaa, ja opinnäytetyötä on tehty suunnitelmallisesti aikataulussa pysyen. Koemme, että monialaiseen yhteistyöhön tulisi jokaisen sosiaali- ja terveysalalla kiinnittää enemmän huomiota ja saada yhteistyöhön tarvittavaa koulutusta, jotta työntekijöiden työ olisi sujuvaa, laadukasta ja asiakkaan edun mukaista. Koemme, että jokainen voi omalla panoksellaan tuoda omaa työtä näkyväksi yhteistyötahoille ja asiakkaille, mikä avaisi omaa työtä tutummaksi ja helpommin lähestyttävämmäksi.

Pohdimme, vaikuttiko esimiesten läsnäolo työpajojen osallistujien pohdintoihin ja uskalsivatko osallistujat ilmaista aidosti oman mielipiteensä. Näkyikö esimiesten läsnäolo siinä, että toisena työpajapäivänä, jolloin esimiehiä ei ollut paikalla, oli keskustelua enemmän kuin ensimmäisenä työpajapäivänä, jolloin paikalla oli esimies? Tämä on esteenä kehittämiselle, jos työntekijät eivät uskalla esittää mielipiteitään ja jakaa kokemuksiaan. Esimiesten puuttuminen toisesta työpajasta vaikuttaa siihen, että työpajan kehitysideoita tulee hyväksyttäväksi esimiehillä, jotta niiden vieminen käytäntöön mahdollistuu. Pelkkä kehittämisideoiden hyväksyttäminen ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan vahvaa esimestyötä, jotta kehittämisideat siirtyvät käytäntöön.

Yhteistyön tekemiseen voi vaikuttaa se, miten työntekijä kokee yhteistyön ja onko työntekijällä motivaatiota sekä taitoja monialaiseen yhteistyöhön dialogisesti. Olisi ollut mielenkiintoista kuulla, millaisia työntekijöiden omat henkilökohtaiset asenteet ovat monialaista yhteistyötä kohtaan. Tulevat maakunnalliset muutokset voivat vaikuttaa työntekijöiden asenteisiin. Tulevat muutokset voivat herättää kysymyksiä siitä, mitä ja miten palveluita järjestetään ja ovatko ne kaikille asiakkaille tasavertaisesti saatavilla. Tällä hetkellä eri kuntien asukkaat ovat eriarvoisessa asemassa siinä, mitä tukimuotoja ja palveluita oman kunnan sosiaalityö voi tarjota ja myöntää. Kuntien ja työntekijöiden erilaiset mahdollisuudet asiakkaiden tukemiseksi ja auttamiseksi vaikuttavat siihen, voiko työntekijä tehdä omaa työtään niin hyvin kuin itse haluaisi.

7.1.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuustarkastelu on tutkijoiden arvion ja näytön varassa. Tutkimustulosten luotettavuuteen vaikuttaa työpajoihin kutsuttujen ja osallistuneiden aikuissosiaalityöntekijöiden kokemus ja laaja näkemys tutkimusaiheesta. Luotettavuustarkastelun edellytyksenä ovat työn riittävä dokumentaatio ja ratkaisujen sekä valintojen perustelut. Laadullisen tutkimuksen keinoin voi kuitenkin olla mahdotonta löytää yhtä ja ainutta objektiivista tutkimustulosta. (Kananen 2017, 80, 175 - 176.)

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkimus on tehty huolellisesti ja tarkasti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132). Tässä tutkimuksessa on kuvattu kerroksen avulla tutkimuksen eri vaiheet. Olemme pyrkineet tuomaan esille kaiken oleellisen saadusta aineistosta, jotta tulokset ja johtopäätökset olisivat lähellä objektiivista tutkimustulosta. Tallenteiden ja osallistujien omien muistiinpanojen avulla pystyimme käymään osallistujien näkemyksiä läpi uudelleen ja vältimme väärinkäsitysten syntymistä. Tutkimustuloksiin on poimittu suoria lainauksia työpajoihin osallistuneilta. Tallenteita oli kuuntelemassa ja pohtimassa kaksi tutkijaa, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Kananen (2017, 154 - 155) toteaa, että luotettavuutta lisää, jos tutkimuksessa käytetään monia menetelmiä. Jos eri lähteistä saadaan samanlaisia tuloksia, voidaan tutkimuskysymysten vastauksia pitää luotettavansa. Opinnäytetyössä teoria on täydentänyt ja vahvistanut havainnoinnista, kirjallisesti tuotetusta materiaalista ja tallenteista saatuja tuloksia. Aineiston määrään vaikutti työpajoihin osallistuvien työntekijöiden määrä, ja heidän halukkuutensa jakaa omia kokemuksiaan, näkemyksiään ja kehittämisideoitaan. Aineistoa saatiin kerättyä riittävä määrä johtopäätöksiä varten.

Työpajoissa emme ottaneet kantaa esille nousseisiin asioihin, vaan asiat kirjattiin sellaisena kuin ne sanottiin. Tutkijoiden neutraali rooli kerrottiin selkeästi osallistujille, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tieteellisessä toiminnassa tutkijat eivät saa osallistua itse toimintaan eli vaikuttaa ilmiöön, koska vaikutus vääristää tuloksia. (Kananen 2015, 339).

Lähteiden käytössä on huomioitu lähteiden luotettavuus. Valitsimme mahdollisimman tuoretta tietoa, vaikka osa lähteistä on julkaistu ennen vuotta 2010, on niissä oleva tieto vielä ajankohtaista. Lähteitä käyttäessä on huolehdittu asianmukaisesti lähde- ja viittemerkinnät helpottamaan tutkimuksen lukemista ja mahdollisen lisätiedon hakemista. Asianmukaisilla lähde- ja viittemerkinnöillä kunnioitetaan alkuperäisen tekstin kirjoittajaa, ja tehdään ero oman tekstin välille.

Tutkimuksen eettisyyttä korostaa se, että työpajoihin osallistuneille jaettiin tiedote ja suostumuslomake tutkimukseen osallistumisesta (liite 1). Lomakkeessa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteista, aineiston keräämisestä, käsittelystä ja säilyttämisestä, tutkittavien oikeuksista ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Jokainen osallistuja allekirjoitti lomakkeen. Tutkimukseen osallistuvilla oli mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta ja keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa sekä oikeus saada lisätietoa tutkimuksesta tutkijoilta missä vaiheessa tahansa. Lomakkeessa kerrottiin, että tutkimuksesta saatu aineisto on luottamuksellista ja esille tulleet henkilökohtaiset tiedot tulevat ainoastaan tutkittavan ja tutkijaryhmän käyttöön ja tulokset julkaistaan niin, ettei yksittäistä tutkittavaa voi tunnistaa.

7.1.2 Jatkotutkimusehdotuksia

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista seurata, siirtyvätkö työpajoissa kehitetyt ideat käytäntöön. Mielenkiintoista olisi myös tutkia, millä keinoilla kehitys-ideat voidaan siirtää käytäntöön, kun kyseessä ei ole vain yksi työryhmä, vaan ammattirajat ylittävä suurempi ryhmä. Jäimme kuitenkin miettimään, ovatko työpajoissa syntyneet kehittämisideat sellaisia, että ne voidaan viedä suoraan käytäntöön vai pitääkö niitä vielä työstää aikuissosiaalityön omissa työryhmissä sekä monialaisissa työryhmissä.

Tärkeää olisikin järjestää lisää yhteisiä ja monialaisia työpajapäiviä, yhteisiä projekteja ja yhteistä reflektointia, joissa olisi haasteiden ja hyvien käytäntöjen esille nostamista sekä haasteiden ratkaisua. Positiivisia ja toimivia käytäntöjä olisi mielestämme hyödyllistä ja palkitsevaa tarkastella sekä aikuissosiaalityön omissa työryhmissä että monialaisessa yhteistyöverkostossa. Kun tarkastelee,

missä jo onnistutaan ja miksi, niin voi löytyä jo olemassa olevia keinoja haasteisiin.

Tutkimuksessa tuli esille epäselvyydet liittyen monialaiseen palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen sekä omatyöntekijän määräytymiseen. Nämä olisi hyvä avata ja selventää monialaisen yhteistyöverkoston työntekijöille, jotta kaikilla olisi sama tieto ja mahdollisuus sopia yhteisiä käytäntöjä. Monialaiset yhteiset koulutukset mahdollistaisivat työntekijöille yhte-neväiset tiedot ja taidot monialaiseen yhteistyöhön, mahdollisuuden verkostoitumiseen ja tutustumiseen työkavereihin yli organisaatorajojen. Myös kuntien linjaukset sosiaalityön tarjoamista palveluista ja mahdollisuuksista olisi hyvä yhtenäistää, jotta asiakkaat olisivat tasavertaisessa asemassa kunnasta riippumatta.

PRO SOS -hanke jatkuu vuoden 2018 loppuun. Hankkeen loppumisen jälkeen tehdään hankkeisiin liittyvät loppukartoitukset. Kymenlaakson aikuissosiaalityön työntekijöille suunnattu työpajaprosessi jatkuu vielä syksyllä 2018, jolloin järjestetään kolmas työpajapäivä. Kolmannessa työpajapäivässä lähdetään sopimaan uudenlaisia työkäytäntöjä monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laadinnassa. Työpajaan kutsutaan ne aikuissosiaalityön yhteistyötahot, jotka laativat oman palvelutarpeenarvioinnin ja asiakassuunnitelman. Tavoitteena on yksi yhteinen asiakassuunnitelma. Ennen tätä työpajaa järjestetään näiden palvelujen esimiesten yhteinen yhteistyökokous. Tämän yhteistyökokouksen tavoitteena on sopia monialaisen yhteistyön linjauksista, jotta työpajaan osallistuvat voivat työstää yhteisesti sovittuja linjauksia käytännön työmenetelmiksi ja toimintamalleiksi.

LÄHTEET

Ahola, E. 2011. Vantaan toimintamalli. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Ahola, E., Alho, S., Haapala, K., Häkli, E., Järvenpää, A., Kaivosoja, R., Kosonen, M., Lahtinen, M., Lybeck, T., Moisala, V., Riipi, M., Siurala, L., Särämäkari, V., Timonen, S., Walldén, J., Winqvist, L. & Wrede, G-H. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 130 - 139.

Arnkil, T.E. & Seikkula, J. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79883/93ae45f6-b7c4-403f-9dff-643b813972bf.pdf?sequence=1> [viitattu 28.4.2018].

Bilaletdin, S. 2018. Monialainen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa 2. työpaja. Työpajaprosessi Anjalassa 7.6.2018. Power Point -esitys.

Grönfors, M. 2001. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 124 - 141.

Grönfors, M. 2015. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 154.

Haapala, K. 2011. Oulun toimintamalli. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Ahola, E., Alho, S., Haapala, K., Häkli, E., Järvenpää, A., Kaivosoja, R., Kosonen, M., Lahtinen, M., Lybeck, T., Moisala, V., Riipi, M., Siurala, L., Särämäkari, V., Timonen, S., Walldén, J., Winqvist, L., & Wrede, G-H. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 123 - 127.

Haavisto, K. & Kananaja, A. 2017. Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus. Teoksessa Kananaja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalitiön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma, 144 – 155.

Haikara, P. & Heikkilä, M. 2018a. Kahden jalan laki. PowerPoint-diaesitys 7.6.2018.

Haikara, P. & Heikkilä, M. 2018b. Open Space ryhmätyöskentelyn ohjeistus. PowerPoint-diaesitys 7.6.2018.

Haikara, P. & Heikkilä, M. 2018c. Pienryhmäkeskustelujen ohjeistus. PowerPoint-diaesitys 7.6.2018.

Haikara, P. & Heikkilä, M. 2018d. Työpajan tehtävänanto. Kopio monisteesta 9.4.2018.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. 2014. Sosiaalihuoltoa haastetaan. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 9 - 24.

- Helminen, J. 2016a. Kolme näkökulmaa sosiaaliohjaukseen - Lukijalle. Teoksessa Helminen J. (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 5 - 13.
- Helminen, J. 2016b. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Helminen J. (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 14 - 28.
- Helminen, J. 2017a. Lukijalle. Teoksessa Helminen J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 5 - 12.
- Helminen, J. 2017b. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa Helminen J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 14 - 31.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi ohjaustyössä. Teoksessa Helminen J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 46 - 58.
- Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveystalveissa. Teoksessa Helminen J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 32 - 45.
- Häkli, E. 2011. Monialaisen yhteistyön toimintamalleja. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Ahola, E., Alho, S., Haapala, K., Häkli, E., Järvenpää, A., Kaivosoja, R., Kosonen, M., Lahtinen, M., Lybeck, T., Moisala, V., Riipi, M., Siurala, L., Särmäkari, V., Timonen, S., Walldén, J., Winqvist, L. & Wrede, G-H. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 115 - 122.
- Hämäläinen, J. & Niemelä, P. 2014. Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 80 - 108.
- Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus - moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Akateeminen väitöskirja. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf [viitattu 6.6.2018].
- Isosaari, A. 2011. Verkostotyö kuntoutuksen kentällä. Diskurssianalyttinen tutkimus verkostotyön käytäntöjen määrittymisestä ja asiakkaan asemasta kuntoutuksen eri konteksteissa. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu - tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/36686/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-2011091411400.pdf?sequence=1> [viitattu 28.4.2018].
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino, 15 - 25.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A. 2017. Asiakastyön lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma, 173 – 192.

Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=56fefcf6-dd5f-494f-b822-e81099b30590> [viitattu 7.7.2018].

Karjalainen, P. 2017. Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma, 247 – 259.

Karttunen, T. & Strömberg-Jakka, M. 2012. Aluksi. Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 7 – 12.

Koskela, S. 2013. Tarkastelussa moniammatillinen yhteistyö ja sen edellytykset. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti 28.3.2013. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/03/28/tarkastelussa-moniammatillinen-yhteistyö-ja-sen-edellytykset/> [viitattu 27.4.2018].

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Marjamäki, P. 2017. Sosiaalialan osaamiskeskukset alueellisina kehittäjinä. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma, 507 – 514.

Matela, K. 2012. Sukupuoli- ja ikäsensitiivisyys ensi- ja turvakodin sosiaalityössä. Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 74 – 102.

Monroe-Smith, I. 2005. Multi-skilling. Teoksessa Turner, F.J. (toim.) Encyclopedia of Canadian Social Work. Ontario: Wilfried Laurier University Press, 246 - 247.

Männistö, P. 2012. Kun ei ole tervetullut minnekään. Poiskäännyttämisen ja poissulkemisen ilmiötä katuperspektiivistä tarkasteltuna. Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 125 – 139.

Niemi, M. 2014. Päivystävien sosiaalityöntekijöiden tilannearviot ja päätökset osana sosiaalihuoltoa. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 241 - 260.

PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.socom.fi/prososhanke/> [viitattu 29.4.2018].

PRO SOS - uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa hanke Kaakkois-Suomessa. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.socom.fi/prosos/prosos_kaakkois_suomessa/ [viitattu 29.4.2018].

Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojelu. Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.

Socom. 2016. Organisaatio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.socom.fi/organisaatio/> [viitattu 19.5.2018].

Sosiaalialan osaamiskeskukset. s.a. Saatavissa: <http://www.sosiaalikollega.fi/osket/> [viitattu 4.6.2018].

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu 2017:5. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaali_huoltolain%20soveltamisopas.pdf [viitattu 2.5.2018].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalipalvelujen saatavuus. s.a. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus> [viitattu 6.5.2018].

STM. s.a. Tavoitteena jokaiselle palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/hankkeen-kuvaus> [viitattu 13.6.2018].

Strömberg-Jakka. 2012. Miksi sossu ei tee mitään? Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 140 – 172.

Strömberg-Jakka & Karttunen. 2012. Lopuksi. Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 320 – 327.

Taina, J. & Kotiranta, T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea - aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen M. & Pöösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 179 - 195.

Terveystieteidenhuoltolaki 30.12.2010/1326.

Tietoa hankkeesta. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.prosos.fi/?page_id=96 [viitattu 14.7.2018].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vatanen, P. 2010. Laadun kehittämisen työvälineet Kelassa - kehittämistutkimus. Savonia-ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Opinnäytetyö. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15193/Vatanen_Paivi.pdf.pdf;jse

ssionid=4572C75DF1802EDC22FF92158A82C620?sequence=1 [viitattu 11.6.2018].

Volanto, S. & Zechner, M. 2017. PRO SOS -hankkeen aikuissosiaalityön alkukartoitus. Palvelutarpeen arviointi, kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyö toimeentulotuesta ja sosiaalityön yhteiskehittäminen. PRO SOS -hankkeen raportti 1. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Vuokila-Oikkonen, P. & Kiviniemi, L. 2016. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Helminen J. (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 44 - 55.

Vuolanto, P., Vanhala, A. & Apponen, E. 2015. Monitieteisyyden ja moniammatillisuuden maastoissa – sosiaalityö ja hoitotiede kumppaneina. Yhteiskuntapolitiikka 3/2015, 292 – 298. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127051/vuolanto.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 13.6.2018].

Ylönen, P. & Kulhoranta, K. s.a. Verkostotyötä Kaakkois-Suomessa. Hankkeista kohti pysyvää verkostopankkitoimintaa. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2015/06/verkostotyota_kaakkois_suomessa.pdf [viitattu 10.6.2018].

Minna Hanski & Laura Lyytikäinen
 Sosionomiopiskelijat
 Xamk

TIEDOTE Liite 1/1

20.3.2018

TIEDOTE JA SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkimus liittyy opinnäytetyöhön, joka on osa PRO SOS -hankkeen Kaakkois-Suomen osahanketta, jota toteuttaa Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom. Opinnäytetyö on osa sosionomiopintoja ja aiheena on monialaisen yhteistyön kehittäminen aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyön suunniteltu valmistumisajankohta on 30.9.2018.

Opinnäytetyön työnimi	Monialaisen yhteistyön kehittäminen aikuissosiaalityössä, PRO SOS -hankkeen työpajaprosessi
Tutkijoiden yhteystiedot	minna.hanski@edu.xamk.fi , laura.lyytikainen@edu.xamk.fi
Tutkimuksen tavoite	Opinnäytetyön tavoitteena on, että PRO SOS -hanke voi hyödyntää opinnäytetyöstämme saatua tietoa hankkeessa mukana olevien toimijoiden kesken.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Miten monialainen yhteistyö toimii palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelmien teossa tällä hetkellä Kouvolassa, Kotkassa ja Haminassa?
- Mitkä ovat monialaisen yhteistyön haasteet ja mahdollisuudet liittyen palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmiin?
- Miten monialaista yhteistyötä voidaan kehittää toimivammaksi?

Aineiston kerääminen, käsittely ja säilyttäminen

Aineisto kerätään PRO SOS -hankkeen työpajapäivinä Anjalan nuorisokeskuksessa 9.4.2018 ja Anjalatalossa 7.6.2018. Aineisto kerätään havainnoimalla, tutkijoiden tekemillä muistiinpanoilla, mahdollisesti nauhoittamalla ja

kuvaamalla. Aineistoa käytetään opinnäytetyössä. Aineisto muutetaan tekstimuotoon, litteroidaan, aineistosta tehdään yhteenveto ja selkeä, tiivis tietokokonaisuus opinnäytetyöhön. Aineisto muutetaan digitaaliseen muotoon, jonka säilyttämisestä vastaavat opinnäytetyön tekijät.

Tutkittavien oikeudet

Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Tutkittavilla on oikeus kieltäytyä tutkimuksesta ja keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa. Tutkimuksesta saatu aineisto on luottamuksellista. Tutkimuksessa esille tulleet henkilökohtaiset tiedot tulevat ainoastaan tutkittavan ja tutkijaryhmän käyttöön ja tulokset julkaistaan niin, ettei yksittäistä tutkittavaa voi tunnistaa. Tutkittavalla on oikeus saada lisätietoa tutkimuksesta tutkijoilta missä vaiheessa tahansa.

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

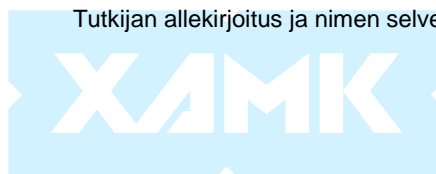
Olen tutustunut tutkimuksen tarkoitukseen ja sisältöön, kerättävän aineiston käyttöön ja tutkittavien oikeuksiin. Voin halutessani peruuttaa tai keskeyttää osallistumiseni tai kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta missä vaiheessa tahansa. Tutkimustuloksiani ja kerättyä aineistoa saa käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voi tunnistaa.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimen selvennys

Päiväys

Tutkijan allekirjoitus ja nimen selvennys



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Voimassa on kahden jalan laki!

Koko tilaisuuden aikana jokainen on vastuussa itsestään. Mikäli huomaat olevasi tilanteessa, jossa et opi, tai et voi liittyä ajatuksillasi keskusteluun, sinun täytyy käyttää kahta jalkaasi ja siirtyä johonkin toiseen paikkaan tilassa, joka on sinulle kehittävämpi.

- Voit toteuttaa haluamaasi osallistumistapaa, **voit olla ”metaforisesti”** kuin
- ~ **kimalainen** ja ottaa kahden jalan lain todella vakavasti, vaihtaa ryhmää useasti, osallistua hyvin moniin keskusteluihin ja rikastuttaa ryhmiä ajatuksillasi
- ~ **perhonen** ja saat liihotella eri puolilla osallistumatta oikeastaan mihinkään ja näin saat tuottaa satunnaisempia mielenkiintoisia baarikeskusteluja
- ~ **etana** ja olla ryhmällesi uskollinen, istua pääsääntöisesti omassa ryhmässä ja työstää asian loppuun saakka



(Haikara, P. & Heikkilä, M. 2018a.)

Open Space ryhmätyöskentelyn Ohjeistus

- 3 teemaa + jokerit = itse tuotettu ajankohtainen teema
- Teemat: Omatyöntekijän määräytyminen, Toimiva monialainen asiakassuunnitelma, Toimiva monialainen palvelutarpeen arviointi
- Jokainen valitsee sellaisen pöydän/teeman, josta haluaa vaihtaa kokemuksia
- Jos sama teema kiinnostaa useita, tehdään useampia ryhmiä
- Keskustelu-aika yhteensä 1h20min = 2 x 40min
- Käydään kahdessa teemassa (40min & 40min) TAI pysytään yhdessä teemassa koko 1h20min ajan TAI vaihtaa useamminkin kerran teemaa
- Ryhmissä keskustellaan teemaan liittyvistä 1) toimivista käytännöistä, 2) Mitä kehitettävää
- Mitä kehitettävää tai kehittämistä tukevia tekoja kyseiseen teemaan liittyy? Mitä tulisi ryhtyä tekemään?
- Ryhmä kokoaa fläpille ydinsanoja, lauseita, käytäntöjä, piirroksia, jne.
- Painotus arjen toimivissa käytännöissä
- Ilmoitamme kun aika vaihtaa teemaa
- Open Spacen jälkeen reflektoidaan yhdessä pienryhmäkeskustelujen antia



(Haikara, P. & Heikkilä, M. 2018b.)

Pienryhmäkeskustelujen ohjeistus

- Esittäytykää toisillenne, jos ette tunne toisianne
- Keskustelkaa teemaan liittyvistä huolta huojentavista arkisista hyvistä käytännöistä
- Kertokaa toisillenne mikä toimii / on toiminut? Mikä on ollut "käänteentekevää"? Onnistumisen kokemukset? Mikä näissä on olennaista
- Huom. Myös toimimattomat kokeilut ja käytännöt sekä "epäonnistumiset" ovat tärkeitä oppimisen ja kehittymisen kokemuksia.
- Mikä näissä käytännöissä on osallisuutta, avoimuutta ja yhdessä tekemistä tukevaa?
- **Mitä kehitettävää ja kehittämistä tukevia tekoja kyseiseen teemaan liittyy? Mitä tulisi ryhtyä tekemään?**
- Aikaa 40 min/teema. Voi myös pysyä koko 2 x 40 min samassa teemassa
- >> Kirjatkaa fläpille keskustelun aikana esiin nousseita teemaan/käytäntöihin liittyviä ydinsanoja, lauseita, kuvia/piirroksia, jne.



(Haikara, P. & Heikkilä, M. 2018c.)