

Paula Niemi

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnjako

Opas työparityöskentelyyn ja työnjakoon
sosiaalipalveluissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

Tekijä(t) Otsikko	Paula Niemi Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliyhjajaan työnjako
Sivumäärä Aika	29 sivua + 1 liitettä 4.3.2019
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelman
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi
Ohjaaja(t)	Lehtori Ulla Saukkonen
<p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tuottaa opas työparityöskentelystä ja työnjaosta Vantaan kaupungin aikuisten ja perheiden sosiaalipalveluiden käyttöön. Tavoitteena oli kuvata aikuisten ja perheiden kanssa tehtävää työtä sosiaalitoimessa mahdollisimman konkreettisesti sekä hahmottaa työnjakoa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliyhjaajien kesken. Esille on nostettu myös yleisesti hyvän työparityöskentelyn keinoja ja tavoitteita.</p> <p>Tarve parityön tutkimiselle ja oppaalle on syntynyt jatkuvasta muutoksesta kunnan sosiaalipalveluissa. Sosionomien (AMK) työllistyminen sosiaalityöntekijöiden rinnalle on tuonut kysymyksen työnjaosta ja ammattikuntien eroista. Uusi sosiaalihuoltolaki (2014) on muuttanut tehtävän työn painopisteitä sekä tuonut käsitteen ”erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö”. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle on myös muuttanut työn rakennetta ja keinoja sekä vapauttanut työaikaa hakemusten käsittelystä asiakkaan kohtaamiselle sekä suunnitelmalliselle ja tavoitteelliselle työskentelylle.</p> <p>Opinnäytetyöni on toiminnallinen. Teoriaosuudessa olen kerännyt tietoa sosiaalityöstä kattavasti eri lähteistä ja näkökulmista niin makro- kuin mikrotasolla. Teoriaosuuden tarkoituksena on esitellä aiheen viitekehystä laajemmin sekä herättää lukijaa pohtimaan aihetta myös yhteiskunnalliselta sekä yhteisölliseltä tasolta. Varsinainen opas perustuu teoriaosuuteen keskittyen enemmän yksilö- ja työparitasolle. Opas on laadittu helppolukuseksi ja taulukoita hyödyntäen helposti havainnollistavaksi. Opas on laadittu erityisesti Vantaan kaupungin aikuisten ja perheiden sosiaalipalveluihin, koska kuntien väliset erot palveluiden organisoinnissa ovat huomattavat. Opasta voi kuitenkin hyödyntää myös muualla sosiaalityön saralla soveltuvin osin.</p> <p>Saavutin opinnäytetyössäni itselleni asettamat tavoitteet. Opinnäytetyöni on mielestäni kattava teoriaosuudeltaan. Oppaassa olen saanut nostettua esille tärkeitä asioita ajatuksia ja ehdotuksia herättävällä tavalla, joka haastaa työntekijän pohtimaan omaa työskentelyään työparin kanssa. Opasta ei ole laadittu liian konkreettisella tasolla, vaan ohjeita on helppo soveltaa yleiseen työskentelyyn sekä asiakastapaus kohtaisesti.</p>	
Avainsanat	Työparityöskentely, työnjako, sosiaalipalvelut, erityisen tuen tarve, opas

Author(s)	Paula Niemi
Title	Division of work between social worker and social counselor
Number of Pages	29 pages + 1 appendices
Date	March 4th 2019
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social services
Specialisation option	Social services
Instructor(s)	Ulla Saukkonen, Lecturer
<p>The purpose of my thesis was to create a guide for pair work and division of tasks for adults and families social services employees in city of Vantaa. The aim was to portray the work with adults and families concretely and characterize the division of work and tasks between social workers and social counsellors. Some means and objectives of good pair work are also presented.</p> <p>The need for this research and guide originates from constant change and alteration in social services. As social counsellors started to work with social workers rose a question about the difference between these two professions and the work division between them. The new law on social welfare has changed focus points on social services and brought to common use the concept of a person in need for special support. The transfer of basic social assistance from the municipality to Kela (social insurance institution) has changed the structure and means of social work. At the same time it has freed time from processing the applications to meeting the clients and working more goal-oriented and organized.</p> <p>My thesis is functional. In the theory part I have collected information from different sources and views on societies, communities and individual level. The purpose of the theory part is to introduce the subject's framework more broadly and evoke the reader to ponder the subject also from the society's and community's perspective. The guide is based on the theory part concentrating more on the individual and pair work level. The guide is drafted to be easy to read and I have used charts to demonstrate points. The guide is made specially to social workers and counsellors in adult and family social services in the city of Vantaa as there are large differences in how the work has been organized in different cities. How ever the guide can be used in other areas of social services where appropriate.</p> <p>I achieved the goals I had set for my thesis. My thesis is comprehensive on the theory part. In the guide I have been able to present ideas and thoughts in a inspiring way that challenges the worker to ponder on their own working methods with a pair. The guide is not too concrete, the concepts are easy to adapt in overall work and to a specific case.</p>	
Keywords	Pair work, division of work, social services, person in need for special support, guide

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	3
1. Johdanto	4
2. Sosiaalityö ja -ohjaus	5
2.1. Aikuissosiaalityö	6
2.2. Sosiaalityön ja -ohjauksen palveluita ja menetelmiä	7
3. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan asiantuntijuudet	9
3.1. Sosiaaliohjaajan ammatillinen osaaminen opintojen perusteella	11
3.2. Sosiaaliohjaajalta vaadittava osaaminen työelämässä	12
3.3. Sosiaalityöntekijän ammatillinen osaaminen opintojen perusteella	13
3.4. Sosiaalityöntekijältä vaadittava osaaminen työelämässä	13
4. Asiakasprosessi	14
4.1. Palvelutarpeen arviointi	14
4.2. Erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö	16
4.3. Palveluiden järjestäminen	17
5. Vantaan kaupungin aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut	18
6. Työparityöskentely	18
6.1. Työparityöskentelyn estävät ja edistävät tekijät	19
6.2. Talentian malli työnjaon laatimiseksi	20
7. Oppaan käyttö	23
8. Pohdinta	23
Lähteet	26
Liite 1	28

1. Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee työparityöskentelyä ja työnjakoa sosiaalipalveluissa. Työ sisältää teoriaosuuden ja oppaan, joka on ensisijaisesti suunnattu Vantaan kaupungin sosiaalitoimen työntekijöille. Teoriaosuus on laadittu kirjallisuuskatsauksena. Tavoitteena oli tuottaa helppolukuinen tutkittuun tietoon ja lainsäädäntöön perustuva opas työparityöskentelyn tueksi. Opasta on tarkoitus käyttää työryhmän tai yksikön kehityspalaverissa ja työnohjauksen tukena.

Tarve aiheen tutkimiselle on syntynyt uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) tullessa voimaan sekä sosiaaliohjaajien työllistyessä enenevässä määrin sosiaalityöntekijöiden työpareiksi sosiaalipalveluihin. Opinnäytetyön teoria-osuudessa käsitellään lainsäädäntöä, palvelukokonaisuutta, työparityöskentelyä edistäviä ja estäviä tekijöitä sekä sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän koulutuksia ja erityisosaamisia.

Opas perustuu teoriaosuuteen ja sisältää kaksi asiakastilannekuvausta työnjakoehdotuksineen. Oppaan tapa lähestyä aihetta on käytännönläheinen ja kuvaileva. Taulukoita on käytetty havainnoinnin helpottamiseksi. Opas on sähköisessä muodossa mahdollisten tulevaisuudessa tapahtuvien muutosten lisäämiseksi.

Tässä työssä aihetta käsitellään sosiaalityöntekijän tekemän sosiaalityön sekä sosiaaliohjaajan tekemän sosiaaliohjauksen kautta. Sosiaalipalveluissa työskentelee myös erityissosiaaliohjaajia, jotka ovat suorittaneet ylemmän AMK-tutkinnon. Erityissosiaaliohjaajia ei huomioida laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015) tai sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Tutkimustietoa erityissosiaaliohjaajien roolista sosiaalipalveluissa on erittäin niukasti. Aiheen rajaamiseksi tästä työstä on jätetty käsittelemättä erityissosiaaliohjaajan rooli sosiaalipalvelukentässä.

2. Sosiaalityö ja -ohjaus

Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan tarpeen mukaisesti palvelujen kokonaisuus sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityön tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen haasteita, edistää toimintaedellytyksiä, osallisuutta ja sosiaalista eheyttä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 §15.) Sosiaaliohjaus puolestaan keskittyy neuvontaan, ohjaukseen ja tukeen palvelujen käytössä ja eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteet keskittyvät hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen sekä elämänhallinnan ja toimintakyvyn vahvistamiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 §16.) Sosiaalityön kulmakivinä ovat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Asiakkaista suurin osa tarvitsee säännöllisiä tapaamisia kertaluontoisten tapaamisten sijaan. (Blomgren – Kivipelto 2012.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 11) mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, asumiseen, syrjäytymisen ehkäisyyn, osallisuuden mahdollistamiseen, väkivallasta aiheutuvaan tuen tarpeeseen, äkilliseen kriisitilanteeseen, lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin tueksi sekä päihteistä, mielenterveysongelmista tai sairauksista johtuviin haasteisiin. Tukea on järjestettävä myös muista fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista tai kognitiivisista syistä johtuvaan toimintakyvyn heikkenemiseen taloudellista tukea unohtamatta.

Tavallisin tapa sosiaalityön organisointiin on niin sanottu eriytetty sosiaalityö. Tällöin aikuissosiaalityö, lastensuojelu, vammaispalvelut ja vanhuspalvelut ovat eriyettyinä. Eriytetyn sosiaalityön malli on suosittu kaupunkimaisten kuntien keskuudessa. Sosiaalityötä voidaan järjestää myös elinkaarimallin mukaisesti, jolloin esimerkiksi perheiden palvelut löytyvät samasta paikasta. Maaseutumaisissa kunnissa tehdään paljon yhdennettyä sosiaalityötä, jolloin kaikki sosiaalipalvelut ovat yhdessä tai samojen henkilöiden vastuulla. (Blomgren – Karjalainen – Karjalainen – Kivipelto – Saikkonen – Saikku 2016, 32)

Sosiaalityön voidaan kuvata sisältävän kaksi peruselementtiä, jotka ohjaavat tehtyä työtä. Ensimmäinen elementti on materiaalinen auttaminen. Materiaalisen auttamisen tausta on keskittynyt köyhien ja vaivaisten elinolosuhteiden parantamiseen. Toinen peruselementti on henkis-sielullinen tukeminen. (Blomgren ym. 2016, 119-120.)

Asiakkailla on usein haasteita työllistymisessä, kouluttautumisessa ja kuntoutumisessa. Verkostotyöskentelyn avulla voidaan kokonaisvaltaisesti vastata asiakkaan tarpeisiin myös työllisyys-, asumis-, terveys-, ja päihdepalvelujen saralla. Perhekohtaisessa sosiaalityössä tulee kiinnittää huomiota myös lasten hyvinvointiin ja sosiaaliseen turvallisuuteen sekä vanhemmuuden tukemiseen. Tällöin yhteistyö varhaiskasvatuksen, lastenneuvolan ja koulun kanssa on tärkeää. Asiakkaan verkostossa sosiaalityöllä on koordinoiva rooli palvelujen yhteensovittajana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Sosiaalityö voidaan nähdä toimenpidekeskeisenä. Ongelmia luokitellaan ja tavoitteena on ongelmien hallinta tai ratkaiseminen. Erilaisia sosiaalityön orientaatioita ovat esimerkiksi ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen, kuntouttava työ, yhteisösosiaalityö ja rakenteellinen sosiaalityö. (Blomgren ym. 2016, 119-120.) Työssä korostuu kokonaisvaltainen yhteiskunnallinen osaaminen, joka mahdollistaa erilaisten ongelmatilanteiden analyttisen jäsentämisen, kestävien ratkaisujen hakemisen ja sosiaalialan tutkivan kehittämisen. Yksittäisillä interventioilla ei usein voida vaikuttaa pitkäaikaisiin ja syviin rakenteellisiin ongelmiin, vaan tarvitaan pitkäjänteistä sosiaalityötä ihmisten elinympäristöissä ja yhteisöissä. Työn tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää ihmisten omaehtoista selviytymistä ja hyvää elämänlaatua. Samalla pyritään syrjäytymisen ehkäisyyn ja asiakkaiden positiivisten elämäntilanteiden ja yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

2.1. Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön käsitteen määrittely on haastavaa. Yleisesti hyväksyttyä määritelmää aikuissosiaalityön asiakasryhmistä tai työn sisällöstä ei ole. Aikuissosiaalityötä tehdään kunnallisten sosiaalitoimistojen lisäksi esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksissa, päihdehuollossa, kriminaalihuollossa, terveydenhuollon sosiaalityössä,

mielenterveystyössä ja maahanmuuttajatyössä. Sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä kutsutaan niin sanottuna yleissosiaalityönä. Asiakasryhmät ovat laajat ja työmenetelmiä on lukuisia. Teoreettisella tasolla sosiaalityössä voidaan kuvata yhteiskunnallista tilannetta, mutta sosiaalityön kohteena on yleensä yksilö ja hänen toimintansa. (Blomgren – Kivipelto 2012.)

Aikuissosiaalityön merkittävimmät asiakasryhmät ovat päihteidenkäyttäjät, työttömät, asunnottomat sekä nuoret asiakkaat. Työskentely kohdentuu usein asiakkaan elämänhallintaan, toimeentuloon, työttömyyteen, päihteisiin sekä muihin riippuvuuksiin ja niiden ongelmakohtien ratkaisemiseen. Työskentelyn keskiössä on asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen, suunnitelmien ja päätösten tekeminen sekä asiakkaan kannustaminen ja tuki. Myös palveluohjaus ja etuuksista tiedottaminen sekä asiakkaan taloustilanteen käsittely ovat olennainen osa työnkuvaa. (Blomgren – Kivipelto 2012.)

Aikuissosiaalityössä työskentelevien työaika eri kunnissa jakautuu eri tavoin työn organisoinnista riippuen. Osa sosiaalityöntekijöistä ja -ohjaajista ennen toimeentulotuen uudistusta teki toimeentulotukityötä jopa 60 prosenttia työajastaan. Samaan aikaan osa työntekijöistä, erityisesti sosiaalityöntekijöistä ei tehnyt lainkaan toimeentulotukityötä. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työajasta suurimman osan veivät kuitenkin välitön asiakastyö sekä asiakastyön kirjaaminen. (Blomgren – Kivipelto 2012.) Sosiaalityö perustuu kuitenkin joidenkin tutkimusten mukaan liiaksi byrokraattisiin päätöksiin. Koetaan että sosiaalityötä ei enää tehdä, vaan se ostetaan muualta. Tällöin sosiaalityöntekijän ja -ohjaajan työksi jää pelkkä toiminnan valvominen. (Blomgren ym. 2016, 132.)

2.2. Sosiaalityön ja -ohjauksen palveluita ja menetelmiä

Sosiaalityön ja -ohjauksen menetelmiä voi tarkastella ensisijaisesti lainsäädännöstä käsin. Lain vaatimien palveluiden lisäksi tarjottavien palveluiden erot ovat huomattavat kuntien välillä. Sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalitoimen tarjoamia palveluita suunnitelmallisen sosiaalityön ja -ohjauksen lisäksi ovat muun muassa sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, asumispalvelut sekä taloudellinen tuki täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen muodossa.

Työmenetelminä aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat käyttävät melko samoja toimintoja. Asiakkaan kannustaminen, voimavarojen etsiminen, asiakkaan kuunteleminen sekä empatian osoittaminen ovat tärkeiksi koettuja menetelmiä. Esille on nostettu myös palveluohjaus, etuuksista tiedottaminen, kriisitilanteiden käsittely sekä työllisyys- ja koulutusasioissa tukeminen. Työskentelyssä painotetaan yksilökohtaisuutta, voimavarakeskeisyyttä sekä verkostotyöskentelyä esimerkiksi terveys- ja työllisyyspalveluiden kanssa. (Blomgren – Kivipelto 2012.)

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja -ohjauksen keinoin annettu tehostettu tuki toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu tuen tarpeen selvittäminen, neuvonta ja ohjaus, palveluiden yhteensovittaminen, valmennus arkipäivän toiminnoissa, tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin sekä muut tarvittavat toimenpiteet. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 §17.)

Sosiaalinen kuntoutus on tullut uutena lakisääteisenä palveluna sosiaalihuoltolakiin vuonna 2014 (Blomgren ym. 2016, 4.). Toimeenpano käytäntöön on ollut osin haastavaa käsitteen määrittelyn vuoksi. Käytännössä sisältö on keskittynyt erilaisiin ryhmätoimintoihin, jotka liittyvät talouden ja arjen hallintaan, ruoanlaittoon, liikuntaan, terveellisten elämäntapojen edistämiseen sekä ryhmätyötaitoihin, päivätyötoimintaan tai elämänhallinnan parantamiseen. Osassa kuntia sosiaalista kuntoutusta on järjestetty osana työtoimintaa. Palvelua on hankittu myös ulkoisilta palveluntuottajilta. Osa työntekijöistä kokee että sosiaalinen kuntoutus on ollut ja on edelleen osa jokaisen tekemää työtä. (Blomgren – Karjalainen – Karjalainen – Kivipelto – Saikkonen – Saikku 2016, 133.) Ryhmätoimintojen lisäksi sosiaalisen kuntoutuksen välineenä voi olla yksilöllinen psykososiaalinen tuki ja lähityö sisältäen kotikäynnit, mukana kulkemisen, kasvatuksellisen tuen sekä omien asioiden hoitamisen tukemisen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 55-57).

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista tilanteessa, jossa asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyö suunnataan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Perhetyö keskittyy lasten hoitoon ja kasvatuksen ohjaamiseen, kodin ja arkirutiinien hallintaan, perheen

toimintakyvyn kehittämiseen, vuorovaikutustaitoihin, sosiaalisiin verkostoihin ja syrjäytymisen ehkäisyyn. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 18.)

Perhetyössä työskentely on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Käytännössä työskentely on esimerkiksi erityyppistä keskusteluapua, mukana oloa arjessa, ryhmätoimintaa tai muuta perheen tarpeeseen vastaavaa ammatillista työtä. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on niin sanottua varhaisen tuen palvelua. Mikäli se ei vastaa tuen tarpeeseen, on asiakkaalla oikeus saada lastensuojelulain mukaista perhetyötä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 57-59.)

Perustoimeentulotuki on siirtynyt kunnilta Kelaan vuoden 2017 alussa. Siirto on parantanut asiakkaiden yhdenvertaisuutta, palveluiden saatavuutta ja helppokäyttöisyyttä sekä selkeyttänyt etuusjärjestelmää. (Kela 2017: 29.) Siirto on kuitenkin lisännyt kunnissa toimeentulotuen hakemiseen liittyvää ohjeistusta ja neuvontaa. Kokonaisuudessaan ja erityisesti alun haasteiden jälkeen siirto on kuitenkin vapauttanut työaikaa toimeentulotukihakemusten käsittelystä varsinaiseen sosiaalityöhön ja -ohjaukseen (Oikarinen 2018).

Toimeentulotuen uudistuksen jälkeenkin asiakas voi hakea kunnalta täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea yllättäviin tai erityisiin menoihin jotka vaativat harkintaa. (Blomgren ym. 2016, 5). Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi lasten harrastuskuluihin (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §7). Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa aktivointia tukeviin toimenpiteisiin tai asumisen turvaamiseksi (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 §13).

3. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan asiantuntijuudet

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan asiantuntijuutta, substanssiosaamista sekä työparityöskentelyä on tutkittu sosiaalityössä kunnan sosiaalitoimessa erilaisten kirjallisuuskatsausten (mm. Rajamäki 2013), teemahaastattelututkimusten (mm. Rahko 2011) sekä kyselytutkimusten (mm. Sirén 2010) avulla. Tarve aiheen tutkimiselle on syntynyt 1990-luvun loppupuolella, kun sosionomit ovat työllistyneet

sosiaalityöntekijöiden rinnalle. Sosiaalityötä voidaan kuvata muutosta tukevana työnä kun taas sosiaaliohjaus on enemmän neuvontaa, ohjausta ja elämänhallintaa. (Blomgren ym. 2016, 147-148.) Alan työntekijät ovat määritelleet työnjakoa myös niin, että sosiaalityöntekijä arvioi, suunnittelee ja päättää ja sosiaaliohjaaja toteuttaa suunnitelmaa (Saukkonen 2016). Käytännössä Sosiaalityön ja -ohjauksen erottaminen on kuitenkin ollut vaikeaa. (Blomgren ym. 2016, 147-148.)

Sosiaalialalle voi kouluttautua yliopiston ja ammattikorkeakoulun kautta. Kelpoisuudet ovat olleet pitkään kiistanalaisia. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015) määrittelee ammattikorkeakoulusta valmistuneet sosionomit päteviksi sosiaaliohjaajan tehtäviin. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden väliseen työnjakoon alkoi sittemmin kehittyä kuntien välillä erityyppisiä työnjaon ratkaisuja (Blomgren – Kivipelto 2012). Eri kunnissa sosiaaliohjaajien virkoja on tullut hyvin eri tahtiin sosiaalityöntekijöiden työpareiksi, joten työparityöskentelyä on erityisesti isoissa kunnissa kehitetty pidemmälle.

Sosiaaliohjaajat käyttävät työajastaan välittömään asiakastyöhön sekä työn kirjaamiseen hieman isomman osan kuin sosiaalityöntekijät. Sosiaalityöntekijät puolestaan käyttävät hieman enemmän aikaa hallinnollisiin tehtäviin, tutkimus- ja kehittämistoimintaan sekä sidosryhmäyhteistyöhön. Sosiaalityöntekijöiden asiakaskunnasta säännöllisesti tavattavia asiakkaita oli noin 10% enemmän kuin sosiaaliohjaajilla. Sosiaaliohjaajille on joissain kunnissa siirretty päävastuuta toimeentulotukityöstä. (Blomgren – Kivipelto 2012.)

Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien asiantuntijuus on moninaista. Molempien ammattiryhmien vahvuutena on asiakkaan kohtaaminen, vuorovaikutustaidot, kuntouttava työote, ammattieettisyys sekä toimeentulotukityön osaaminen. Sosiaalityöntekijöillä on valmius tarkastella ilmiöitä niin yksilön, perheen, yhteisön kuin yhteiskunnan tasolla. Osaamiseen liittyy vahvasti myös normiston hallinta, päätöksenteko, palvelujärjestelmän hallinta, tieteellinen perustelu työlle, tutkimuksellisuus sekä muutosten ja vaikutusten rekisteröinti. Sosiaaliohjaajan ammattitaito keskittyy yksilötasolle. Osaamista kuvataan vuorovaikutus- ja viestintätaitojen, kanssakulkemisen, teoria–käytäntöreflektion,

palvelujärjestelmäkokonaisuuden hahmottamisen ja lainsäädännön tuntemisen luokkien avulla. (Rajamäki 2013, Rahko 2011.)

3.1. Sosiaaliohjaajan ammatillinen osaaminen opintojen perusteella

Sosionomin kompetensseja ovat eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmän tunteminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016, 1).

Eettiseen osaamiseen kuuluu kyky toimia ihmis- ja perusoikeussäädösten, sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Siihen sisältyy myös taito toimia arvostiritoja sisältävissä tilanteissa eettisesti perustellusti. (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016, 1.) Sosiaalialan eettinen osaaminen sisältää myös velvollisuuden asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan heikompien ihmisten puolelle ja tuoda tietoa tilanteista ja syrjivistä rakenteista poliittiseen päätöksentekoon. (Talentia n.d.) Eettinen harkinta on ammatilliseen toimintaan liittyvien valintojen ja keinojen arvioimista ja tutkimista työskentelyn lomassa. Eettinen harkinta edellyttää työyhteisössä käytyjä keskusteluja, koska toimintaa on pystyttävä arvioimaan kriittisesti ja monelta eri näkökulmalta. (Talentia 2017, 25.)

Asiakastyön osaaminen sisältää kyvyn luoda ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen sekä arvioida asiakkaan ja perheen palvelutarpeita, kasvua ja kehitystä. Osaamiseen kuuluu suojaavien- ja riskitekijöiden tunnistaminen ja tavoitteellinen, voimavarakeskeinen ja osallisuutta edistävä työskentely asiakkaiden, asiakasryhmien ja yhteisöjen kanssa. (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016, 1.)

Palvelujärjestelmäosaamisella tarkoitetaan kykyä jäsentää hyvinvointiin ja kestäväan kehitykseen liittyviä haasteita sekä niiden vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Osaaminen sisältää tietopohjan lainsäädännöstä ja muista säädöksistä. Tarvitaan ymmärrys sosiaaliturvasta ja hyvinvointipalvelujärjestelmistä julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla. (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016, 1.)

Kriittisellä ja osallistavalla yhteiskuntaosaamisella tarkoitetaan kykyä analysoida epätasa-arvoa, huono-osaisuutta sekä hyvinvointia tuottavia rakenteita ja prosesseja. Osaaminen vaatii julkishallinnollisen päätöksentekojärjestelmän tuntemista ja haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten puolustamista. (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016, 1.) Yhteiskunnallisella osaamisella sosiaalialalla tarkoitetaan myös taitoa ymmärtää yhteisöjen toimintaperiaatteita ja kulttuureita. (Sosiaalialan AMK-verkosto n.d., 3.)

Tutkimuksellisella kehittämis- ja innovaatio-osaamisella tarkoitetaan kykyä innovatiiviseen ongelmanratkaisuun ja kehittämiskeskeiseen verkostotyöhön. Se sisältää osaamisen suunnitella, toteuttaa ja arvioida kehittämishankkeita ja soveltaa niitä käytännön työhön. Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen sisältää taidon toimia monialaisessa tiimissä niin lähijohtajana kuin työntekijänä. Osaamiseen kuuluu työhyvinvoinnin ja työlainsäädännön tunteminen ja kyky arvioida työn laatua, tuloksia ja vaikutuksia. (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016, 2.)

3.2. Sosiaaliohjaajalta vaadittava osaaminen työelämässä

Palvelujärjestelmän laajentuessa ja palveluiden eriytyessä sosiaaliohjauksen tarve on lisääntynyt. Asiakkaat tarvitsevat yhä useammin ohjausta ja neuvontaa erilaisista palveluista ja etuuksista, niiden saamisen ehdoista ja hakemissa. Usein asiakkaat tarvitsevat tukea myös arkielämän sujumiseksi, osa tarvitsee vain kertaluontoista ohjausta, osa pitkäjänteisempää suunnitelmallista työskentelyä. Sosiaaliohjauksessa on tärkeä havaita asiakkaan elämäntilanne ja siihen vaikuttavat asiat, hänen voimavaransa ja toimintamahdollisuutensa. Sosiaaliohjaajan toimenkuvaan kuuluu asiakkaan joustava kohtaaminen, tukeminen ja motivointi itsenäiseen suoriutumiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 53-55.)

Työparina aikuissosiaalityössä sosiaaliohjaajan toimenkuvaan kuuluu suunnitelman toteutus, asiakkaan rinnalla kulkeminen ja verkostotyöskentely. Työ on tiivistä ohjausta asiakkaan arjessa. (Rahko 2011, 113.)

3.3. Sosiaalityöntekijän ammatillinen osaaminen opintojen perusteella

Sosiaalityöntekijän osaamista on kuvattu seitsemän osaamisalueen mukaan: Innovaatio-osaaminen, tutkimuksellinen ja tieteellinen perustelu työlle, resurssiosaaminen, vuorovaikutuksellinen osaaminen, metodinen osaaminen, yhteiskuntatieteellinen osaaminen sekä arvo-osaaminen. Innovaatio-osaamisella tarkoitetaan muutosten ja vaikutusten rekisteröintiä. Sosiaalityöntekijällä on valmiudet tarkastella ja analysoida erilaisia ilmiöitä ja kehittää niihin ehkäisy- ja ratkaisutapoja. Käytännössä tämä tarkoittaa teoratiedon soveltamista käytäntöön sekä uuden tiedon tuottamista. Opinnoissa kehitetään itsenäistä ja kriittistä asioiden tarkastelua. (Rahko 2011, 113-150.)

Resurssiosaaminen perustuu lainsäädännön, päätöksenteon sekä palvelujärjestelmän tuntemiseen. Vuorovaikutusosaaminen keskittyy kommunikaatiotaitoihin ja muihin asiakastyössä tarvittaviin taitoihin. Metodinen osaaminen tarkoittaa erilaisten välineiden hyödyntämistä käytännön työssä. Sosiaalityöntekijöiden koulutus painottuu teoreettisesti, mutta viime vuosina opetusta on kehitetty vahvistamaan teoriaa ja käytäntöä. (Rahko 2011, 114.)

Yhteiskuntatieteellinen osaaminen näkyy sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa holistisena tarkasteluna. Opinnoissa sivuaineilla on suuri merkitys yhteiskuntatieteellisen osaamisen kehittymisessä. Arvo-osaaminen keskittyy eettisiin periaatteisiin ja arvoihin. Osaaminen vaikuttaa erityisesti asiakastyössä, mutta yleisesti sitä ei nosteta esille kovin usein sosiaalityöstä keskusteltaessa. (Rahko 2011, 114.)

3.4. Sosiaalityöntekijältä vaadittava osaaminen työelämässä

Sosiaalityöntekijän työskentely on tuen tarpeen arviointiin perustuvaa kokonaisvaltaista asiakas- ja asiantuntijatyötä. Työn tavoitteena on vähentää sosiaalisia ongelmia sekä ylläpitää ja vahvistaa hyvinvointia, yhteisöjen toimivuutta ja ihmisten toimintamahdollisuuksia. Asiakaskohtaisesti tavoitellaan asiakkaan omaehtoisen selviytymisen mahdollistamista. Yhteiskunnallisen muutoksen ja eriarvoistumisen

myötä sosiaalityön merkitys korostuu. Työskentely vaatii kokonaisvaltaista yhteiskunnallista osaamista erilaisten ongelmatilanteiden analyttisen jäsentämisen ja kestävien ratkaisujen muodostamiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 53-54.)

Vahvalla sosiaalityöllä varmistetaan, että myös vaikeimmassa asemassa olevat ihmiset, saavat tarvitsemansa avun. Perhekohtaisessa sosiaalityössä huomio kiinnittyy lasten sosiaalisen turvallisuuden varmistamiseen ja vanhemmuuden tukemiseen. Jos asiakkaila on alaikäisiä lapsia, tulee heidän hyvinvoinnin ja toimintamahdollisuuksien turvaamiseen kiinnittää erityistä huomioita. Sosiaalityöntekijällä on koordinoiva rooli verkostotyöskentelyssä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 53-54.)

Vaikka koulutuksissa on havaittavissa eroja, voi kuitenkin yksilöllisillä valmiuksilla olla suurikin vaikutus osaamiseen. Ammatillaisen osaaminen voi monipuolistua yksilön ominaisuuksien myötä. Erityisesti työkokemus ja elämäkokemus voivat laajentaa ja syventää osaamista. Tämä vahvistaa sitä, että työntekijöiden yksilöllisiä valmiuksia tulisi havainnoida paremmin. Samalla tulisi vahvistaa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työskentelyä tasavertaisia sosiaalialan asiantuntijoina, joilla on oman koulutuksensa ja osaamisensa mukainen ammattitaito.

4. Asiakasprosessi

Sosiaalihuoltolain (§34) mukaan sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä saa tiedon mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä. Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa kun vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluita. Asiakkuus sosiaalihuollossa päättyy, kun asiakasasiakirjaan merkitään, että sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta.

4.1. Palvelutarpeen arviointi

Asiakkuuden alussa henkilön kiireellisen avun tarve tulee arvioida välittömästi. Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla

on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ja arvioinnin on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa. (Sosiaalihuoltolaki § 36.)

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa asiakkaan, omaisten sekä muiden toimijoiden kanssa. Arvioinnin aikana asiakkaalle on kerrottava hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa. Arvioinnin aikana asiakkaan itsemääräämisoikeutta, toiveita ja mielipiteitä on kunnioitettava. Palvelutarpeen arvion voi tehdä sosiaalihuollon ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja muiden erityistä tukea tarvitsevien arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki § 36.)

Palvelutarpeen arvioinnin tulee sisältää yhteenveto asiakkaan tilanteesta ja mahdollisesta sosiaalipalveluiden tarpeesta. Asiakkaan mahdollinen erityisen tuen tarve tulee selvittää ja kirjata. Mikäli palveluiden tarvetta on, tulee määritellä, onko se luonteeltaan tilapäistä vai pitkäaikaista. Lisäksi kirjataan sosiaalihuollon ammattihenkilön arvio asiakkuuden edellytyksistä sekä asiakkaan oma mielipide ja näkemys. Viimeisenä asiana kirjataan arvio omatyöntekijän tarpeesta. (Sosiaalihuoltolaki § 37.)

Omatyöntekijällä tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaalle nimettävää työntekijää asiakkuuden ajaksi. Asiakkaalla olisi suotavaa olla vain yksi omatyöntekijä joka koordinoi asiakkaan palvelukokonaisuutta. Omatyöntekijä on sosiaalihuollon ammattihenkilö. Asiakkaan omatyöntekijä voi kuitenkin olla myös terveydenhuollon ammattihenkilö mikäli se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki § 42.)

Mikäli asiakkaalla on tarve omatyöntekijälle, tulee se sisällyttää palvelutarpeenarviointiin. Luontevinta on nimetä työntekijä, jonka kanssa asiakas tulisi työskentelemään muutoinkin. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä vain, mikäli asiakkaalla ei ole palveluntarvetta tai tarve on todennäköisesti hyvin lyhytaikaista. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön 2017, 126.)

4.2. Erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö

Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan käsitteen määrittely käytännön työssä on haastavaa. Sosiaalihuoltolaki (§ 3) määrittelee erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön ja lapsen seuraavasti:

Tässä laissa tarkoitetaan erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään;

6) erityistä tukea tarvitsevilla lapsella lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa 3 kohdassa mainituista syistä.

Sosiaalihuoltolaissa viitataan useassa pykälässä (mm. §4 ja §8) erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön edun toteutumisen erityiseen tarkkailuun ja huomiointiin. Pykälässä 8§ painotetaan, että palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin.

Asiakkaan mahdollinen erityisen tuen tarve harkitaan ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Erityisen tuen tarpeeksi on nostettu esimerkiksi puutteellinen kielitaito (Savelius-Koski 2015).

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 128) tarkennetaan omatyöntekijään liittyen seuraavasti:

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Jos omatyöntekijä ei ole sosiaalityöntekijä, hänellä tulee olla asiakkaan asian hoitamiseksi työparinaan sosiaalityöntekijä. Tämä työpari voi olla esimerkiksi asiakastyötä tekevä esimies tai tiimin jäsen. Sääntely ei edellytä omatyöntekijän tai vastuutyöntekijän vaihtamista, jos myöhemmin käy ilmi, että asiakkaalla on erityisen tuen tarve, mutta se edellyttää, että asiakastyöhön osallistuu myös sosiaalityöntekijä. Asiakkaan edun mukaista on, että toimitaan siten, että työntekijöiden vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä.

Kun aikuissosiaalityössä työskennellään työparina, voi näin ollen sekä sosiaaliohjaajalla että sosiaalityöntekijällä olla erityisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita niin sanotusti omina asiakkaina. Tämä vahvistaa tarvetta selkeälle työnjaolle, joka ei perustu vain erityisen tuen tarpeeseen.

4.3. Palveluiden järjestäminen

Palvelutarpeen arvion perusteella asiakkaalle tulee järjestää tarvetta vastaavat palvelut. Tilapäiseen tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan oikea-aikaisilla ja riittävillä palveluilla jotta asiakkaan tuen tarve ei muodostu pitkäaikaiseksi. Jos tuen tarve on jatkuvaa, tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättyminen asetetussa määräajassa. Mikäli tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, on tuki pyrittävä järjestämään siten, että palveluiden jatkuvuus tai asiakkaan etu eivät heikkene. (Sosiaalihuoltolaki § 38.)

Palvelutarpeenarviointia on täydennettävä asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla mikäli arviossa on todettu tarvetta palveluille. Asiakassuunnitelman tulee sisältää asiakkaan ja ammattilaisen arvio tuen tarpeesta, palveluista ja toimenpiteistä sekä omatyöntekijän arvion asiakkaan terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista ajankohtien kanssa. Lisäksi tulee kirjata kuinka

usein asiakas tapaa työntekijää, mitä vahvuuksia ja voimavaroja asiakkaalla on, mitkä ovat työskentelyn tavoitteet, arvion asiakkuuden kestosta, tiedot mahdollisista verkostoista sekä suunnitelman arviointia koskevat tiedot. (Sosiaalihuoltolaki § 39.)

5. Vantaan kaupungin aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut

Vantaan kaupungilla sosiaalipalvelut on eriytetty. Palveluita on eriytetty pääasiallisen toiminnan mukaisesti seuraavasti: mielenterveys ja päihteet, lapsiperheiden palvelut, ikääntyneiden palvelut, vammaisten palvelut sekä sosiaalinen tuki ja toimeentulo. Sosiaalinen tuki ja toimeentulo sisältää sosiaalipalvelut, tuen toimeentuloon, sosiaalisen luototuksen, asunnottomuuden ja asumisen tuen, talousneuvonnan, velkaneuvonnan sekä riita- ja rikosasioiden sovittelun. Sosiaalipalvelut on jaettu vielä erikseen 18-25 vuotiaiden, uusien asiakkaiden sekä nykyisten asiakkaiden palveluihin. (Vantaan kaupunki 2019.)

Vantaan kaupungille on perustettu täydentävän toimeentulotuen yksikkö perustoimeentulotuen Kela-siirron myötä (Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta 2017.). Sosiaalityön asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä omaan työntekijään ehkäisevän toimeentulotuen osalta (Vantaan kaupunki n.d.).

6. Työparityöskentely

Työparityöskentelyssä työtehtäviä on jaettu eri kunnissa eri tavoin. Haastattelututkimuksissa ennen uutta sosiaalihuoltolakia työntekijät ovat kuvanneet ohjaajien tekemää työtä muun muassa niin, että ohjaaja voi varmistaa aamulla että asiakas lähtee töihin tai kouluun. Ohjaaja voi myös tehdä hakemuksia ja maksaa laskuja asiakkaan kanssa. Haastatteluissa osa työntekijöistä on todennut että sosiaaliohjaajan ja asiakkaan suhteessa ei ole päätöstenteon painolastia, koska ohjaaja ei tee asiakkaan taloudellisia päätöksiä. Tämä on mahdollistanut ohjaajan ja asiakkaan välille erilaisen suhteen, jossa työntekijä on aina pystynyt olemaan asiakkaan puolella eikä ole joutunut tekemään kielteisiä päätöksiä. Toisaalta kuitenkin

todettiin, että asiakkaan ohjaaja tuntee asiakkaan ja hänen tilanteensa hyvin, mikä voi auttaa päätöksenteossa. (Rahko 2011, 71-73.)

Työparityöskentelyssä tilanteessa jossa päätöksenteko on vain sosiaalityöntekijällä, voi asiakkaalle syntyä negatiivinen mielikuva sosiaalityöntekijästä, joka tekee kielteisen päätöksen, ja ohjaajasta myönteinen, koska hän on asiakkaan puolella. (Rahko 2011, 71-73.) Tämä nyt jo vanhanaikainen käsitys sosiaaliohjaajan tehtävistä voi olla vielä monen sosiaalityöntekijän mielikuvana työparityöskentelystä keskusteltaessa.

Toinen syy sosiaalityön ja -ohjauksen työnjaon selkiintymättömyyteen voi olla se, että molempien ammattien koulutuksessa käytetään samoja teoreettis-metodisia lähestymistapoja. Molempien koulutuksesta vastaavat opettajat ovat itse opiskelleet yliopistossa ja he opettavat samoista tieteellisistä lähtökohdista käsin. (Blomgren ym. 2016, 149.)

6.1. Työparityöskentelyn estävät ja edistävät tekijät

Ammatillisten tehtäväalueiden ei tulisi olla hierarkkisia. Niiden tulisi olla toisiaan täydentäviä ja työtehtäviin vastaavia. Työparityön estäviä ja edistäviä tekijöitä voi kuvata neljän tekijän kautta, joiden olemassaolo edistää ja olemattomuus estää hyvää työparityöskentelyä. (Rahko 2011, 117-120.)

Ensimmäisenä on ammattiroolia edistävät tekijät, joita ovat muun muassa suunnitelmallisuus, tarkastelun kokonaisvaltaisuus, työnohjauksellisuus, ammattilaisuuden vahvistaminen ja työntekijöiden yhteinen ymmärrys. Estävänä tekijänä nähdään yhteisen ymmärryksen puuttuminen, kilpailu ja liiallinen itsenäinen työskentely. (Rahko 2011, 117-120.)

Toisena on rakenteelliset tekijät. Se sisältää hallinnon ja työyhteisön tuen, ajan ja tilan työparityölle ja sen kehittämiseksi ja tiedonkulun. Estävinä tekijöinä ovat tiedonkulun estyminen, jatkuvat muutokset työyhteisössä sekä resurssien vähäisyys. (Rahko 2011, 117-120.)

Kolmantena on persoonalliset tekijät. Työntekijöiden välinen luottamus ja työparin tunteminen edistää työparityöskentelyä. Estäväksi tekijäksi persoonalliset tekijät voivat muodostua vahvojen persoonien läsnäollessa tai roolien hämärtyessä. (Rahko 2011, 117-120.)

Neljännessä tekijässä on kyseessä moniammatillisen yhteistoiminnan historia, eli kuinka paljon työyhteisössä on tehty yhteistyötä ja miten työparityöskentelyä mahdollistetaan ja siihen kannustetaan. Työparityötä voi estää yksilökeskeisillä työskentelyperiaatteilla. (Rahko 2011, 117-120.)

Näiden neljän kohdan perusteella on työparityöskentelyä mahdollista tarkastella ja kehittää. Mikäli tilanne työparin kanssa on haasteellinen, ei tilannetta kannata tarkastella omasta, ajoittain rajoittuneesta näkökulmasta. Tällöin ajatuksia kannattaa peilata yhdessä työparin kanssa yhteisen näkemyksen löytämiseksi. Hyvän työparityöskentelyn edellytyksenä on työorganisaation laaja tuki, jotta työskentely ylipäättään mahdollistuu rakentavalla tavalla. Hyvän ja onnistuneen työparityöskentelyn kautta voidaan jakaa työtä tavalla, joka mahdollistaa molempien ammattikuntien osaamiset parhaalla mahdollisella tavalla käytännön asiakastyöhön. (Rahko 2011, 117-120.)

6.2. Talentian malli työnjaon laatimiseksi

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry (Talentia 2017, 6-12) on laatinut mallin sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden työnjaon laatimiseksi sosiaalialan työpaikoille. Mallissa on käsitelty työnjakoa seuraavien työtehtäväkokonaisuuksien kautta: Asian vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen, palvelun toteutus sekä palvelun arviointi.

Asian vireilletulossa sosiaaliohjaajan työn keskeisenä tavoitteena on sosiaalihuollon asiantuntijuuden ja asiakkaiden sosiaalisten oikeuksien toteutumisen sekä vireilletuloprosessin toimivuuden ja eteenpäin viemisen varmistaminen.

Sosiaalityöntekijällä on tavoitteena lisäksi lainsäädännön toteutumisen varmistaminen sekä vireilletuloprosessin kokonaisuudesta vastaaminen. Työn keskeiset sisällöt ovat sosiaaliohjaajalla ilmoitusten vastaanottaminen ja ensiarvion tekeminen, dokumentointi ja päätöksenteko asiakkuudesta sekä palveluneuvonta. Tarvittaessa erityisen tuen tarpeen kohdalla ohjaaminen asiakkuuden arviointiin sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijän työn keskeisenä sisältönä on lisäksi vireilletuloprosessin johtaminen. Sosiaaliohjaaja on vastuuhenkilö muihin kuin erityisen tuen tarpeessa oleviin joiden vastuuhenkilönä sosiaalityöntekijä toimii. (Talentia 2017, 6.)

Palvelutarpeenarvioinnissa työn keskeiset tavoitteet ovat sekä sosiaaliohjaajalla että sosiaalityöntekijällä asiakkaiden tarpeita vastaavien sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuuden arviointi asiakkaan kanssa. Ammattieettisten periaatteiden lainsäädännön ja tutkimustiedon hyödyntäminen. Erona tavoitteissa on vain kohdentuminen erityisen tuen tarpeessa oleviin henkilöihin sosiaalityöntekijällä. Työn keskeisinä sisältöinä ovat molemmilla palvelutarpeen arvioinnin laatiminen, palvelujen kartoittaminen ja ohjaus. Rooli asiakkaaseen on molemmilla asiakastyön ja asiakasprosessien asiantuntija, päätösten tekijä ja vastuutyöntekijä. (Talentia 2017, 7.)

Asiakkuuden suunnittelussa työn keskeiset tavoitteet ovat molemmilla suunnitelmallinen, laadukas ja tavoitteellinen muutostyö, asiakkaiden sosiaalisten oikeuksien turvaaminen sekä yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistaminen. Työn keskeiset sisällöt ovat molemmilla asiakassuunnitelman laatiminen, koordinointi ja dokumentointi. Rooli asiakkaaseen on molemmilla yhteistyökumppani verkostoissa sekä vastaava yhteistyöprosesseissa. Sosiaalityöntekijä vastaa erityisen tuen tarpeessa olevista ja suhde muihin asiakkuuksiin on konsultoiva. (Talentia 2017, 8.)

Palvelujen järjestämisessä sekä sosiaaliohjaaja että sosiaalityöntekijä tavoittelevat palvelujen yhteensovittamista sekä varmistavat hyvän sosiaalihuollon, laadukkaat palvelut ja asiakasturvallisuuden toteutumisen. Keskeisenä sisältönä on molemmilla päätöksenteko ja roolina hyvinvoinnin ja palveluohjauksen asiantuntija. (Talentia 2017, 9.)

Palvelujen toteutuksessa sekä sosiaalityöntekijän että sosiaaliohjaajan tavoitteita määrittelee asiakassuunnitelmassa määritetyt tavoitteet ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Työn keskeisinä sisältöinä ovat molemmilla muutosta tukeva työskentely,

sosiaalinen kuntoutus sekä niiden dokumentointi. Tarvittaessa työparityöskentely. Roolina on molemmilla omatyöntekijänä toimiminen, sosiaalityöntekijä erityistä tukea tarvitseville. (Talentia 2017, 10.)

Palvelujen arvioinnissa työn keskeiset tavoitteet ovat molemmilla palvelujen toimivuuden ja vaikutusten arviointi asiakkaiden elämäntilanteisiin ja tarpeisiin. Sosiaalityöntekijä arvioi lisäksi vaikutuksia yhteiskunnallisella tasolla. Työn keskeisenä sisältönä on molemmilla palvelujen toteutumisen seuraaminen, arviointi ja raportointi sekä asiakaspalautteiden ja verkostojen kokemusten hyödyntäminen palvelujen kehittämisen ja tiedon tuottamisen tukena. Rooli sosiaalityöntekijällä on sosiaalityön asiantuntija, tutkija ja palvelujen kehittäjä, sosiaaliohjaajalla sosiaaliohjauksen asiantuntija ja palvelujen kehittäjä. (Talentia 2017, 11.)

Talentian (2017, 12) mallissa on jaettu myös rakenteellista työtä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välillä. Sosiaalityöntekijän työn tavoitteina on palvelurakenteisiin, yhteiskunnallisiin olosuhteisiin ja sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen vaikuttaminen, tiedon tutkiminen sekä tuottaminen. Sosiaaliohjaajan tavoitteina on saman tiedon tuottaminen ja välittäminen eteenpäin. Molemmat tavoittelevat oman asiantuntijuuden ja osaamisen kehittämistä. Työn keskeisenä sisältönä on sosiaalityöntekijällä tutkitun tiedon ja toimenpide-ehdotusten välittäminen kun taas sosiaaliohjaaja keskittyy tutkitun tiedon sijaan asiantuntija-, asiakas- ja kokemustiedon tuottamiseen ja välittämiseen. Sosiaalityöntekijän rooli on tutkija konsultoiva asiantuntija sekä yhteiskunnallinen vaikuttaja. Sosiaaliohjaaja on puolestaan osallistava ja valmentava asiantuntija ja vaikuttaja. Molemmat ovat asiakkaiden oikeuksien edistäjiä ja puolustajia.

Työnjako Talentian mallin asiakasprosessissa eroaa siis pääpiirteittäin vain sosiaalityöntekijän vastuulla erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden vastuutyöntekijänä toimimisen ja tutkimuksellisen työtteen osalta.

7. Oppaan käyttö

Opasta on tarkoitus käyttää työnparityöskentelyn ja työnjaon selkiyttämiseen ja kehittämiseen. Opas on tarkoitus läpikäydä työn kehittämispalaverissa tai työnohjauksessa. Tilaisuuden vetäjän, esimerkiksi tiiminvetäjän tai johtavan sosiaalityöntekijän tulisi lukea teoriaosuus etukäteen. Tällöin oppaasta herääviin kysymyksiin pystytään vastaamaan teoriapohjaa hyödyntäen.

Työparityöskentelyä kehitettäessä tai ongelmatilanteiden ratkomisessa olennaista on työntekijöiden välinen keskustelu. Työnjaon osalta on tärkeää, että tilaisuudessa työntekijät voivat nostaa esille omia asiakastapauksiaan ja ratkoa työnjaon kysymyksiä yhdessä. Näin varmistetaan, että työyhteisössä on yhteiset pelisäännöt.

8. Pohdinta

Työnjaon ja ja työparityöskentelyn tutkiminen sosiaalialalla on ollut ajankohtaista jo uuden sosiaalihuoltolain voimaan tulemisen jälkeen. Talentian malli työnjaosta on mielestäni hyvä. Se on rakennettu asiakasprosessin mukaisesti ja on työnjaollisesti selkeä. Mallia hyödyntääkseen työyhteisön tulee kuitenkin mallia läpikäydessä peilata kohtia omaan työhön ja konkretisoida asioita aika mittavasti hyödyn irti saamiseksi.

Työnjaon mallinnuksen kannalta on erityisen haastavaa se, miten eri kunnissa työ on organisoitu eri tavoin. Jo pääkaupunkiseudulla eroaa kuntien välillä miten ja kenen toimesta työtä milloinkin tehdään. Kuntien nettisivut eivät tilanteessa auta juurikaan, esimerkiksi Vantaan kaupungin nettisivuilta on vaikea asiakkaan erotella onko hän uusi vai nykyinen asiakas, tai kuka on se ihminen joka hänen täydentävän toimeentulotuen hakemuksensa käsittelee.

Käsite "erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö" on mielestäni hyvin epämääräinen, vaikka sitä on sosiaalihuoltolaissa ja sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa yritetty avata parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkaiden lokeroiminen on mahdotonta eikä

edes tarpeenmukaista. Työyhteisöissä on kuitenkin hyvin eri aikakausilla opiskelleita ammattilaisia ja täten näkemys työnjaosta on hyvin vaihteleva. Osa työntekijöistä kokee sosiaaliohjaajan roolin sosiaalityöntekijän avustajana, osa näkee molempien ammattiryhmien kantavan erilaista osaamista, jota ei voi luokitella hierarkkisesti. Työkentällä aikaa työparityöskentelyn hiomiseen on niukasti, jolloin raamit tulisi olla selkeät, jotta molempien ammattiryhmien osaamisesta saataisiin mahdollisimman paljon hyötyä.

Olen mielestäni saanut nostettua hyvin tässä työssä esille eri näkökulmia sosiaalityön nykyhetkestä. Aihetta tulisi tutkia lisää esimerkiksi haastattelujen muodossa, mutta ennen työntekijöiden haastattelua tulisi mielestäni heidän kanssa käydä läpi nykyistä lainsäädäntöä omaan palvelusektoriin liittyen. Monet sosiaalialan asiantuntijat ovat pitkän linjan ammattilaisia, mutta tiukassa työtilanteessa uusiin säädöksiin ei ole kunnolla aikaa perehtyä, jos sille ei organisaation suunnalta varata resursseja.

Itse määrittelen erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan holhouksellisempaa palvelua tarvitseväksi. Työskentelyssä on vahvasti läsnä työntekijälähtöisyys, työntekijän tulee olla yhteydessä asiakkaaseen mikäli asiakas ei esimerkiksi saavu tapaamisille. Vaikka sosiaalipalvelut ovat vapaaehtoisia ja asiakkaan mielipidettä kunnioitetaan, esimerkiksi edunvalvontaa voidaan joutua hakemaan ilman asiakkaan tahtoa. Talousasioissa usein joutuu varmistamaan esimerkiksi laskujenmaksua, eikä voida aina olettaa asiakkaan pystyvän itse kertomaan mikäli tarvitsee tukea ja ohjausta. Kevyemmässä sosiaaliohjauksessa tehtävässä sosiaalityön suunnitelmassa laaditaan myös tavoitteet ja keinot, mutta usein pystytään luottamaan siihen, että asiakas on yhteydessä mikäli ennen seuraavaa tapaamista tulee ongelmia mitkä eivät voi odottaa seuraavaa tapaamista.

Oma kiinnostukseni aiheeseen on herännyt tehdessäni sijaisuuksia sosiaalitoimessa eri työparien kanssa. Työskentelyn alussa on mielestäni tärkeää sopia yhteiset säännöt työparityöskentelylle ja tutustua resurssien puitteissa omaan työpariin, jotta työskentely toimii sujuvammin eikä tiedonkulussa ja viestinnässä ole suuria haasteita. Työparin kanssa työskenteleminen mahdollistaa myös oman ammatillisen kasvun myös toisen ammattikunnan taitojen osalta. Oma näkemykseni koulutus pohjani myötä eroaa suuresti kollegan yliopistopohjasta, mikä rikastuttaa keskusteluja ja pohdintoja asiakkaiden tilanteista. Tavoittelin tällä työllä työyhteisöön rakentuvaa yhteistä

ymmärrystä työnjaosta ja oman työparin ammattitaidosta. Olen ainakin itselleni saanut sen rakennettua, erityisesti perehtymällä sosiaalityöntekijöiden koulutukseen.

Olen oppinut tämän opinnäytetyöprosessin aikana paljon sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työparityöskentelyn historiasta. Olen oppinut ymmärtämään näkökulmaa miksi osa sosiaalityöntekijöistä ja -ohjaajista kokee sosiaaliohjaajan työn olevan avustavaa työtä. Tavallaan sitä se onkin, sosiaaliohjaajalla on niin sanotusti helpommat asiakastapaukset, palkkaus on huomattavasti pienempi ja työaika useissa kunnissa pidempi. Koen kuitenkin että sosiaaliohjaajalla on oma erityinen osaaminen vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen. Koulutuksessa painotetaan asiakkaan yksilöllisyyttä ja sen huomioimista. On mielestäni hyvä tiedostaa mihin "lokeroon" asiakas kuuluu ongelmiansa mukaan, mutta yksilökohtaisen työskentelyn tulee lähteä asiakkaan ainutlaatuisuudesta.

Lähteet

Blomgren Sanna, Karjalainen Jouko, Karjalainen Pekka, Kivipelto Minna, Saikkonen Paula, Saikku Peppi sekä THL 2016. Raportti 4/2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Saatavilla verkkodokumenttina.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 13.2.2019.

Blomgren Sanna, Kivipelto Minna 2012. Raportti 27/2012. Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Saatavilla verkkodokumenttina.
<<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80404/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70ed6f.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 13.2.2019.

Horsma, Teija – Jauhiainen, Elina 2004. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Saatavilla verkkodokumenttina.
<<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70942/Selv200410.pdf?sequence=1>>. Viitattu 14.2.2019.

Kela 2017. Perustoimeentulotuen siirto Kelaan. Kelan sisäinen arviointi 2017. Saatavilla verkkodokumenttina.
<<https://www.kela.fi/documents/10180/3571044/toturaportti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9>>. Viitattu 15.2.2019.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Annettu Helsingissä 26.06.2015.

Laki toimeentulotuesta 1412/1997. Annettu Helsingissä 30.12.1997.

Oikarinen Marjo 2018. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle on tuonut aikaa sosiaalityöhön, mutta myös lisännyt eriarvoisuutta. Saatavilla verkkodokumenttina.
<<https://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/perustoimeentulotuen-siirto-kelalle-on-tuonut-aikaa-sosiaalityohon-mutta-myois-lisannyt-eriarvoisuutta/788707/>>. Viitattu 15.2.2019.

Rahko, Elina 2011. Rovaniemi. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Samassa veneessä sosiaalialalla. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksista työparityöstä. Saatavilla verkkodokumenttina.<<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=90906602-0672-484f-ac5e-e363e41c793a>>. Viitattu 14.2.2019.

Rajamäki, Anne 2013. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalialan asiantuntijuus. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan osaamisen tarkastelua aikuissosiaalityössä. Tiivistelmä saatavilla verkkodokumenttina.
<<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/38534>>. Viitattu 14.2.2019.

Saukkonen, Katja 2016. Etelä Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä ESSOTE. Ajatuksia sosiaalityön toteutukseen ja kehittämiseen. Saatavilla verkkodokumenttina.

<<https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2016/12/liite-27-ajatuksia-sosiaalityo-n-toteutukseen-ja-kehittamiseen.pdf>>. Viitattu 14.2.2019.

Savelius-Koski Eija, 2015. Sosiaalijohdon työkokous. Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat sosiaali- ja terveydenhuollossa. Saatavilla verkkodokumenttina.

<http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tapahtumat/poske/tyoryhmat/soteuudistus/poske/tyoryhmat/soteuudistus/sosiaalijohtajat/sosiaalijohto_tyokokous_210815/esk_eryyistatukeatarvitsevatasiakkaat>. Viitattu 27.02.2019.

Sipilä, Anita 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Saatavilla verkkodokumenttina. <

http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf>. Viitattu 14.2.2019.

Sirén, Siru 2010. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välinen työnjako sosiaaliasemilla Helsingin sosiaalivirastossa – Sosiaaliohjaajien näkökulma. Opinnäytetyö. Saatavilla verkkodokumenttina.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7882/siren_siru.pdf?sequence=1>. Viitattu 14.2.2019.

Sosiaalialan AMK-verkosto n.d. Sosionomi (AMK) -tutkinto. Saatavilla verkkodokumenttina.

<<https://www.innokyla.fi/documents/1167850/7e5cfcaf-42e5-496f-8568-5937786cd4b2>>. Viitattu 24.2.2019.

Sosiaalialan AMK-verkosto 2016. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. Verkkodokumentti.

<<https://www.innokyla.fi/documents/1167850/b1046ec1-3d15-4507-9640-940688343d5f>>. Viitattu 2.3.2019.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017. Malli sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden työnjaon laatimiseksi sosiaalialan työpaikoille. Saatavilla verkkodokumenttina.

<<https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2018/02/Malli-sosiaalihuollon-laillistettujen-ammattihenkiloiden-tyonjaon-laatimiseksi-sosiaalialan-tyopaikoille.pdf>>. Viitattu 28.2.2019.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö n.d. Kysymyksiä ja vastauksia uudesta sosiaalihuoltolaista. Verkkodokumentti.

<https://stm.fi/ukk-sosiaalihuoltolaki?p_p_id=56_INSTANCE_7SjjYVdYeJHp&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2#Eryyist%C3%A4%20tukea%20tarvitsevat%20henkil%C3%B6t>. Viitattu 27.2.2019.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Saatavilla verkkodokumenttina. <[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltola in%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltola%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 13.2.2019.

Talentia n.d. Ammattietiikka. Verkkodokumentti. <<https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka/>>. Viitattu 24.2.2019.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavilla verkkodokumenttina. <<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>. Viitattu 24.2.2019.

Vantaan kaupunki 2019. Terveys- ja sosiaalipalvelut. Verkkosivusto. <https://www.vantaa.fi/terveys- ja _sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ ja _toimeentulo/aikuisten_sosiaalipalvelut/nykyisten_asiakkaiden_sosiaalipalvelut>. Viitattu 15.2.2019.

Vantaan kaupunki n.d. Tukea toimeentuloon. Verkkodokumentti. <https://www.vantaa.fi/terveys- ja _sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ ja _toimeentulo/tukea_toimeentuloon>. Viitattu 15.2.2019.

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta 2017. Sosiaali- ja terveyslautakunnan 15.5.2017 17:00 kokouksen pöytäkirja. §12 Täydentävän toimeentulotuen yksikön määräaikaisen sosiaaliohjaajan viran perustaminen. Saatavilla verkkodokumenttina. <http://paatokset.vantaa.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/pk_asil_tweb.htm?+bid=131953>. Viitattu 15.2.2019.

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnjako

Opas työparityöskentelyyn ja työnjakoon sosiaalipalveluissa

Paula Niemi
3/2019

Esityksen sisältö

- Työparityötä edistävät ja estävät tekijät
- Palveluprosessi
- Sosiaaliohjaajan erityisosaaminen
- Sosiaalityöntekijän erityisosaaminen
- Erityisen tuen tarve
- Työnjako käytännössä

Työparityöskentelyä edistävät ja estävät tekijät

- Voidaan kuvata neljän tekijän kautta: -
 - ammattirooli
 - rakenteet
 - persoona
 - työyhteisön moniammatillisuus
- Näiden tekijöiden olemassa olo edistää ja puuttuminen estää työparityöskentelyä

Ammattirooli

Edistävät tekijät	Estävät tekijät
Suunnitelmallisuus	Kilpailu
Tarkastelun kokonaisvaltaisuus	Liian itsenäinen työskentely
Työnohjauksellisuus	
Ammattilaisuuden vahvistaminen	
Yhteinen ymmärrys	

Rakenteet

Edistävät tekijät	Estävät tekijät
Hallinnon tuki	Jatkuvat muutokset
Työyhteisön tuki	Resurssien vähyys
Aika ja tila	
Tiedonkulku	

Persoonana

Edistävät tekijät	Estävät tekijät
Oman osaamisen tunnistaminen	Liian vahvat persoonat
Työparin tunteminen	Roolien hämärtyminen
Työyhteisöön luottaminen	
Oman ammatillisen osaamisen kehittämisen halu	

Moniammatillinen yhteistyö

Edistävät tekijät	Estävät tekijät
Pitkä ja monimuotoinen historia yhteistyöstä	Liian yksilökeskeinen työskentely
Organisaation tahtotila	Eri ammattilaisten osaamisen tunnistamisen osaamattomuus
Työyhteisön avoimuus	
Hyvät kokemukset	

Palveluprosessi

- Asiakkaan yhteydenotto/ilmoitus
- Kiireellisen avuntarpeen arviointi
- Palvelutarpeen arviointi
- Sosiaalityön suunnitelma
- Palveluiden järjestäminen
- Arviointi/suunnitelman päivittäminen
- Asiakkuuden päättymisen
- Rakenteellinen työ

Yhteydenotto/ilmoitus

- Asiakkaan yhteydenoton yhteydessä arvioidaan kiireellisen avun tarve
- Annetaan ohjausta ja neuvontaa
- Ohjataan asiakkaan yhteydenotto tarvittaessa oikeaan yksikköön palvelutarpeenarviointi varten

Yhteydenotto/ilmoitus

Sosiaalityöntekijä	Molemmat	Sosiaaliohjaaja
<ul style="list-style-type: none">• Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat• Kokonaisuudesta vastaaminen	<ul style="list-style-type: none">• Lainsäädäntö ja asiakkaiden sosiaaliset oikeudet• Yhteydenoton eteenpäin vieminen ja dokumentointi• Arviointi ja päätöksenteko asiakkuudesta• Ohjaus ja neuvonta	<ul style="list-style-type: none">• Muut kuin erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Palvelutarpeen arviointi

- Mikäli asiakas ei kuulu uusien asiakkaiden yksikköön, maahanmuuttajapalveluihin tai muihin erityispalveluihin, tehdään palvelutarpeenarviointi nykyisten asiakkaiden palveluissa
- Arvio tehdään riittävässä laajuudessa

Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalityöntekijä	Molemmat	Sosiaaliohjaaja
<ul style="list-style-type: none">Tutkitun teoreettisen tiedon hyödyntäminen	<ul style="list-style-type: none">Elämäntilannetta ja tarpeita vastaavien palvelujen arviointiAmmattieettiset periaatteet ja lainsäädäntöPalvelujen kartoittaminen ja ohjaus niihinVastuutyöntekijänä toimiminen	<ul style="list-style-type: none">Tutkimuksellisen kehittämistyön tuottaman tiedon hyödyntäminen

Sosiaalityön suunnitelma ja palveluiden järjestäminen

- Työntekijän ja asiakkaan arvio tuen tarpeesta, palveluista ja toimenpiteistä
- Arvio asiakkaan terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömistä palveluista
- Palveluiden ajankohdat ja kestot
- Tulevat tapaamiset
- Verkostot

Sosiaalityön suunnitelma ja palveluiden järjestäminen

Sosiaalityöntekijä	Molemmat	Sosiaaliohjaaja
<ul style="list-style-type: none">• Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat• Konsultoiva rooli muiden kuin erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden osalta	<ul style="list-style-type: none">• Palveluiden järjestäminen ja yhteensovittaminen• Hyvän sosiaalihuollon ja laadukkaiden palveluiden toteutumisen varmistaminen• Asiakasturvallisuus• Päätöksenteko	<ul style="list-style-type: none">• Muut kuin erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Arviointi ja suunnitelman päättäminen

- Arviointi tehdään suunnitelman päättymisen loppupuolella
- Tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään ja asetetaan uusia tavoitteita
- Palveluiden tarpeen päätyttyä kirjataan asiakkuus päättyneeksi

Arviointi ja suunnitelman päättäminen

Sosiaalityöntekijä	Molemmat	Sosiaaliohjaaja
<ul style="list-style-type: none">• Palvelukokonaisuuksien tutkiminen	<ul style="list-style-type: none">• Palvelujen toteutumisen seuraaminen, arviointi ja raportointi• Asiakkaiden ja verkostojen palautteen vastaanottaminen• Suunnitelman päivittäminen tai päättäminen	

Rakenteellinen työ

- Rakenteellista työtä tehdään asiakastyön ohella
- Tavoitteena tehdä näkyväksi asiakkaiden tilanne
- Työn kohteena ovat palvelurakenteet, lainsäädäntö, yhteiskunta ja yhteisöt

Rakenteellinen työ

Sosiaalityöntekijä	Molemmat	Sosiaaliohjaaja
<ul style="list-style-type: none">• Tiedon tutkiminen• Tutkija ja konsultoiva asiantuntija• Yhteiskunnallinen vaikuttaminen	<ul style="list-style-type: none">• Palvelurakenteet ja yhteiskunnalliset olosuhteet• Sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen ja ongelmia koskevan tiedon tuottaminen ja välittäminen	<ul style="list-style-type: none">• Tiedon tuottaminen ja välittäminen• Osallistuva ja valmentava asiantuntija ja vaikuttaja• Asiakkaiden oikeuksien edistäminen ja puolustaminen

Sosiaaliohjaajan erityisosaaminen

- Eettinen osaaminen
- Asiakastyön osaaminen
- Sosiaalialan palvelujärjestelmän tunteminen
- Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen
- Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen
- Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen

Sosiaaliohjaajan erityisosaaminen

- Ohjaus ja neuvonta
- Palveluiden ja etuuksien tunteminen
- Kohtaaminen, tukeminen ja motivointi
- Asiakkaan yksilöllisyyden huomiointi

Sosiaalityöntekijän erityisosaaminen

- Innovaatio-osaaminen
- Tutkimuksellinen ja tieteellinen perustelu
- Resurssiosaaminen
- Vuorovaikutuksellinen osaaminen
- Metodinen osaaminen
- Yhteiskuntatieteellinen osaaminen
- Arvo-osaaminen

Sosiaalityöntekijän erityisosaaminen

- Erilaisten ongelmatilanteiden analyttinen jäsentäminen
- Kestävät ratkaisut
- Vaikeimmassa asemassa olevat
- Koordinoiva rooli verkostotyöskentelyssä

Erityisen tuen tarve

- Erityisiä vaikeuksia hakea ja saada palveluita esim. päihteiden ongelmakäytön tai usean yhtäaikaisen tuen tarpeen vuoksi
- Lapsen kohdalla kasvuolosuhteet vaarantuvat tai itse käyttäytymisellään vaarantaa terveytensä tai kehityksensä
- Arvioidaan aina yksilökohtaisesti
- Erityisen tuen tarpeessa oleva tarvitsee työntekijävetoista työskentelyä

Erityisen tuen tarve

- Mikäli asiakkaan omatyöntekijä on sosiaaliohjaaja ja asiakkaan tuen tarve muuttuu erityiseksi, tulee työparin olla sosiaalityöntekijä
- Vältetään omatyöntekijävaihdoksia tuen tarpeen perusteella asiakkaan edun mukaisesti

Asiakaskohtainen työnjako

- Vahva työparityöskentely mahdollistaa molempien ammattikuntien osaamisen parhaan hyödyntämisen
- Erityisen tuen tarpeessa olevaa asiakasta ei tarvitse siirrellä työntekijältä toiselle
- Työskentelyssä vahvemman roolin ottaa se, kumman osaamista asiakas tarvitsee enemmän

Asiakaskohtainen työnjako

- Selkeät tavoitteet ja keinot suunnitelmassa
- Vetovastuusta/omatyöntekijyydestä sopiminen
- Yhteiset säännöt parityöskentelyn tavoista
- Tiedonkulku
- Huomioidaan myös peruskoulutuksen lisäksi oleva osaaminen

Case 1

- Asiakas on ”vanha” asiakas, jonka elämäntilanne on muuttunut. Asiakas asuu yksin, työttömyys on pitkittynyt ja alkoholinkulutus on lisääntynyt. Asiakas kokee olevansa masentunut. Asiakkaan varat ovat menneet vuokran sijaan alkoholiin. Asiakas on motivoitunut muutokseen mutta tarvitsee apua palveluiden etsimiseen ja niihin hakeutumiseen.
- Työnjako, omatyöntekijä, palvelut, tavoitteet?

Case 1 jatkuu

Omatyöntekijä	Sosiaaliohjaaja
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none">• Päihdeongelman hoito• Taloudenhallinnan kohentuminen• Työllistyminen tai kouluttautuminen• Masennuksen hoito
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">• A-klinikan kautta päihdehoito• Ennalta ehkäisevän asumisen sosiaaliohjaus taloudenhallintaan• Te-toimiston tai TYP:n kautta työllistyminen tai muu aktivointi• Terveysaseman kautta mielenterveyspalvelut
Työnjako	<ul style="list-style-type: none">• Sosiaaliohjaaja vastaa asiakasprosessista• Sosiaalityöntekijä konsultoivassa roolissa• Ensimmäinen ja viimeinen tapaaminen yhdessä

Case 2

Asiakasperhe on muuttanut juuri Vantaalle. Asuneet Suomessa kolme vuotta. Perheellä ei ole suomenkielentaitoa, lapsilla haasteita päiväkodissa ja koulussa. Vanhemmilla traumoja kotimaasta. Isällä vaikea masennus ja äiti uupunut. Vanhemmilla ei ole resursseja parantaa itsenäisesti elämäntilannettaan mutta eivät ole täysin toivottomia.

- Työnjako, omatyöntekijä, palvelut, tavoitteet?

Case 2 jatkuu

Omatyöntekijä	Sosiaalityöntekijä
Tavoitteet	Traumojen käsittely ja mielenterveyden kohentaminen Perhearjen sujuminen, vanhemmille aikaa hoitaa omia asioitaan Palvelujärjestelmän ja etuuksien ymmärtäminen Itsenäinen virastoasioiden hoitaminen Kielitaidon kohentuminen Integroituminen, koulutus tai työllistyminen Lasten haasteiden selvitys ja apu
Palvelut	Mielenterveyspalvelut terveyskeskuksen kautta Lapsiperheiden kotiapu ja perhetyö Palveluista ja etuuksista tiedottaminen Kielikurssi te-toimiston, Vantaan kaupungin tai järjestöjen kautta Päiväkodin ja koulun tarjoamat tuet lapsille
Työnjako	<ul style="list-style-type: none">• Sosiaalityöntekijä vastaa asiakasprosessista verkostosta• Sosiaaliohjaaja voi auttaa perhettä asioiden selvittelyssä ja työskennellä sosiaalityöntekijän rinnalla tarjoten oman työpanoksensa• Säännölliset tapaamiset sosiaalityöntekijän ja perheen välillä, tarvittaessa säännölliset tapaamiset sosiaaliohjaajan kanssa