

Nea Lahti

Asiakaslähtöinen palveluopas työkäisille

Opinnäytetyö

Sosionomi

Sosionomikoulutus

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Nea Lahti
Työn nimi	Asiakaslähtöinen palveluopas työikäisille
Toimeksiantaja	SOSRAKE-hanke, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystyö
Vuosi	2022
Sivut	32 sivua
Työn ohjaaja(t)	Jari Huotari

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön pohjana toimii palveluohjauksen näkökulma. Työn tarkoituksena oli luoda palveluohjausta tukemaan palveluopas, joka on suunnattu Essoten työikäisten sosiaalipalvelujen asiakkaille. Opas on kirjoitettu helpposti ymmärrettävään muotoon, jotta sen lukeminen olisi asiakkaille mielekästä. Työ toteutettiin SOSRAKE-hankkeen yhteydessä.

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimii Essoten SOSRAKE-hanke. Hankkeen tarkoituksena on luoda alueelle osaamisverkosto, jonka muodostavat eri toimijat eri kunnista. Osaamisverkostolla pyritään yhtenäistämään palveluita alueen työikäisille ja tarjoamaan kaikkien kuntien asukkaille samanlaiset mahdollisuudet palveluihin.

Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tuloksena syntyi opas. Oppaan sisältö on suunnattu asiakaslähtöiseksi. Sisältö kattaa Essoten tarjoamat sosiaalipalvelut työikäisille sekä näiden palveluiden asiakasprosessit. Oppaassa on kuvattu sosiaalityöntekijän sekä sosiaaliohjaajan työkuvat. Opas myös selventää sosiaalipalveluissa käytettäviä dokumentteja ja niiden sisältöjä.

Essotella ei ole aikaisemmin toteutettua palveluopasta, joka olisi suunnattu asiakkaille. Oppaan sisällön tuottamisessa olen huomionut hankekoordinaattorin esittämät toiveet sisällöstä sekä hyödyntänyt jo olemassa olevia materiaaleja aikuissosiaalityöstä, esimerkiksi videoita.

Asiasanat: Palveluohjaus, työikäiset, sosiaalipalvelut, dokumentointi, asiakasprosessi.

Degree title	Bachelor of Social Services
Author (authors)	Nea Lahti
Thesis title	Customer oriented service guide for the working age people
Commissioned by	SOSRAKE project, Social and health care services in South Savo
Time	2022
Pages	32 pages
Supervisor	Jari Huotari

ABSTRACT

This thesis is based on the perspective of case management. The purpose of the thesis was to create a service guide that is aimed at the working age clients of Essote's (the South Savo social and healthcare authority) social services to support service guidance. The guide was written in an easy-to-understand way to make it interesting for customers to read. The work was carried out as part of the SOSRAKE project.

The aim of the project is to create a knowledge network in the region consisting of different actors from different municipalities. The purpose of the knowledge network is to integrate services for working-aged people in the ES-SOTE region and to provide residents of all municipalities with equal opportunities for services.

The result of this functional thesis is a guide that is aimed at being customer oriented. It covers the social services and the customer processes provided by Essote to people of working age. The guide contains the job descriptions of the social worker and the social counsellor. The guide also clarifies the documents and their contents used in social services.

Essote does not have a previously implemented service guide aimed at customers. In producing the content of the guide, the wishes expressed by the project coordinator for the content have been considered and already existing materials on adult social work such as videos have been utilized.

Keywords: service guidance, working age, social services, documentation, customer process

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖIKÄINEN VÄESTÖ	7
2.1	Työikäisten sosiaalipalvelut	7
2.1.1	Palvelutarpeen arviointi.....	8
2.1.2	Aktivointisuunnitelma	8
2.1.3	Asiakassuunnitelma	9
2.1.4	Monialainen työllistymissuunnitelma	9
2.1.5	Kuntouttava työtoiminta	9
2.1.6	Toimeentulotuki	10
2.1.7	Tuettu asuminen	10
2.1.8	Välitystili.....	10
2.1.9	Päihdekuntoutus	11
2.1.10	Aikuissosiaalityö	11
2.1.11	Sosiaalityö	11
2.1.12	Sosiaaliohjaus.....	11
2.1.13	Sosiaalikuntoutus.....	12
2.1.14	Palveluohjaus	12
2.2	Työikäisten sosiaalipalveluiden käyttö Essoten alueella.....	12
2.3	Työikäisten sosiaalipalveluiden kehittäminen	13
2.3.1	Agenda 2030 – Kestävä kehitys	14
2.3.2	Hyvinvointialueet.....	16
2.3.3	SOSRAKE-Hanke	16
3	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	17
3.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	17
3.2	Toiminnallinen opinnäytetyö	18
3.3	Aineiston kerääminen	19

3.4	Teemoittelu.....	20
3.5	Toteutusprosessi	20
3.5.1	Kehittämistarpeen tunnistaminen.....	20
3.5.2	Ideavaihe	21
3.5.3	Luonnosteluvaihe.....	22
3.5.4	Tuotteen kehittäminen	23
3.5.5	Tuotteen viimeistely	25
4	POHDINTA	26
4.1	Luotettavuus	28
4.2	Jatkotutkimus idea	28
	LÄHTEET.....	29

1 JOHDANTO

Essoten alueella on käynnissä SOSRAKE-hanke, jonka tarkoituksena on luoda alueelle osaamisverkosto, joka toteuttaa rakenteellista sosiaalityötä. Rakenteellisen sosiaalityön tarkoituksena on kerätä tietoa sosiaalityön asiakastyön kokemuksista ja tuoda nämä tiedot osaksi kunnan päätöksentekoa. Rakenteellisen sosiaalityön kautta pyritään myös rakentamaan yhteistyöverkostoja ja vahvistamaan asukkaiden osallisuutta. (SOSRAKE-osaamisverkosto. s.a.).

Tämän opinnäytetyön työn tarkoituksena oli tuottaa toiminnallisen opinnäytetyön kautta Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvluille asiakkaille suunnattu työikäisten sosiaalipalveluiden palveluoppas. Palveluoppaan kehittäminen kuului osaksi Essoten SOSRAKE-osaamisverkosto-hanketta. Hankkeen tavoitteena on tiedon välittäminen sosiaalityöstä muiden toimijoiden käyttöön, mitä tukee työstämäni palveluoppas. Essotella ei tällä hetkellä ole olemassa palveluoppasta asiakaskäyttöön.

Palveluoppas pitää sisällään työikäisille suunnatut sosiaalipalvelut. Palveluiden lisäksi oppaassa on kerrottuna sosiaalityössä käytettävistä dokumenteista, dokumenttien sisällöistä ja käyttötarkoituksista. Sisällöltään palveluoppaan tarkoituksena on olla helppolukuinen ja selkeä apu asiakkaille. Lisäksi oppaaseen on liitetty palveluiden yhteystiedot helpottamaan palveluihin hakeutumista.

Opinnäytetyö pitää sisällään teoretietoa, palveluoppaan kehitysprosessin ja lopullisen tuotteen. Teoriaosuudessa käsitellään työikäisten sosiaalipalveluita, työikäistä väestöä, palveluohjausta ja työikäisten oikeuksia. Työikäisellä ihmisellä tarkoitetaan 18–64-vuotiasta henkilöä. (Väestöennuste. 2021, 3).

2 TYÖIKÄINEN VÄESTÖ

Työikäisellä väestöllä tarkoitetaan 18–64-vuotiaita henkilöitä. Työikäisiä henkilöitä on Suomen väestöstä tällä hetkellä 62 %. (Väestöennuste. 2021, 3.) Mikkelin asukkaista työikäisten osuus puolestaan oli vuonna 2021 58,5 %. (Hagerlund, 2019).

Suomen työikäinen väestön määrä on lähtenyt laskuun vuodesta 2010 asti. Vuonna 2009 Suomessa työikäisiä oli vielä 3,5 miljoonaa, kun taas vuosina 2010–2018 tämä määrä väheni 120 000:lla. Työikäisten ihmisten määrän on ennustettu vähenevän edelleen vauhdilla, kun vanhimmat alkavat saavuttamaan eläkeikää. (Väestöennuste, 2021, 3).

Terveyden ja hyvinvointi laitoksen mukaan työttömistä suurin osa on henkilöitä, jotka ovat suorittaneet ainoastaan peruskoulun. Vuonna 2010 heidän osuutensa on ollut korkeampi kuin muiden koulutusasteiden. Ainoastaan peruskoulun käynneillä ja työttömillä nähdään kasaantuvan muita enemmän ongelmia esimerkiksi päihteiden kanssa. Erityisesti nuorilla työttömillä pitkittynyt työttömyys voi luoda pitkäkestoisia vaikutuksia elämään. (Työllisyys, s.a.).

Sosiaalipalveluiden yksi tarkoituksista on tukea työttömiä pääsemään takaisin työelämään. Suomi kuuluu myös yhdistyneiden kansakuntien työllisyysohjelmaan Human Capital Projectiin. Työllisyysohjelman kautta tehdyn tilaston mukaan vuonna 2020 Suomen työikäisistä ihmisistä oli 72 % työllistyneitä, mikä tarkoittaa, että 28 % on ollut työttöminä. Työllisyysohjelman tärkeyttä on korostanut koronaepidemian vaikuttaminen työelämään ja toimeentuloon. (Human Capital Project, 2020).

2.1 Työikäisten sosiaalipalvelut

Työikäisten sosiaalipalvelut, toisin sanoen aikuissosiaalityö, on suunnitelmallista ja muutoshakuista sosiaalityötä, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaita omatoimiseen selviytymiseen. Sosiaalityön kautta voidaan hakea tukea mm. kuntoutumisessa, taloudellisissa vaikeuksissa ja elämänhallinnassa. Sosiaalityötä voidaan toteuttaa perhe tai yksilökohtaisesti. (Työikäisten sosiaalityö, 2022).

Työikäisten sosiaalipalvelujen palveluita ovat mm. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, välitystili, kuntouttava työtoiminta, tuettu asuminen ja asumispalvelut ja laituskuntoutus. (Työikäisten sosiaalityö, 2022). Asiakkuuden alussa asiakkaalle tehdään palvelutarpeenarviointi, jossa kartoitetaan asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne ja mietitään hänen tarpeisiinsa sopivat palvelut. (Palvelutarpeen arviointi, 2021).

Asiakkailla tehdään myös asiakassuunnitelma, mikäli palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä on noussut esille tarve palveluiden järjestämiselle. Asiakassuunnitelma voidaan kuitenkin jättää joissain tapauksissa tekemättä, mikäli se katsotaan tarpeettomaksi, esimerkiksi palvelutarpeenarviointi on ollut tarpeeksi kattava palveluiden toteuttamiseksi. Palvelutarpeenarviointi ja asiakassuunnitelma ovat toisiaan täydentäviä dokumentteja. (Juurikkala, s.a.).

2.1.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuollon työntekijän tekemä arvio asiakkaan sen hetkisestä elämäntilanteesta. Asiakkaalla on oikeus saada arviointi, mikäli sitä ei pidetä erityisen tarpeettomana. Tarpeettomana arviointia voidaan pitää, mikäli tiedossa on jo, että tarve palvelulle on lyhytaikaista. (Palvelutarpeen arviointi, 2021).

Palvelutarpeen arviointi toteutetaan yhteistyössä asiakkaan sekä hänen läheistensä ja muiden asiakkaan kanssa toimivien tahojen. Arvioinnin tulee pitää sisällään yhteenveto asiakkaan elämäntilanteesta sekä palveluiden ja tuen tarpeista. Lisäksi arviointiin pitää sisällyttää asiakkaan omat mielipiteet ja ajatukset palvelutarpeesta. Arvioinnissa myös pohditaan henkilökohtaisen työntekijän tarvetta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 36 §).

2.1.2 Aktivointisuunnitelma

Aktivointisuunnitelma on tarkoitettu henkilöille, joilla on takanaan pitkä aika työttömänä. Aktivointisuunnitelman tekevät TE-palvelut sekä kunta yhdessä. Aktivointisuunnitelman tarkoituksena on edesauttaa asiakasta palautumaan

takaisin työelämään tai muuhun toimintakykyä ylläpitävään toimintaan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 30.4.2010/314 8 §).

Aktivointisuunnitelmaa tehdessä tehdään ensin arviointi asiakkaan toimintasekä työkyvystä. Jonka pohjalta arvioidaan, onko asiakkaalla mahdollisuutta osallistua TE-toimiston palveluihin vai ohjataanko hänet esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan piiriin tai muuhun toimintaa, joka ylläpitää hänen toimintakykyään. (Aktivointisuunnitelma, 2021).

2.1.3 Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelma on dokumentti, johon on kuvattuna asiakkaan nykytilanne sekä suunnitelma asiakkaan tarvitsemista palveluista ja tukitoimenpiteistä. Suunnitelma tehdään yleensä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja sen tekemiseen osallistuu myös asiakas. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan sekä työntekijän arviot tuen tarpeesta sekä tarvittavista palveluista. Asiakassuunnitelmaan myös kirjataan työntekijän ja asiakkaan tapaamiset. Asiakassuunnitelma tehdään aina tietyksi ajaksi, jonka jälkeen suunnitelma tarkastetaan ja mahdollisesti päivitetään. (Poikela, 2010, 4).

2.1.4 Monialainen työllistymissuunnitelma

Monialainen työllistymissuunnitelma on monialaisen yhteispalvelun (TYP) tuottama työllistymissuunnitelma. Monialainen yhteispalvelu on Kelan, TE-toimiston ja kunnan järjestämä. Jokainen järjestävä taho voi ohjata asiakkaita palvelun piiriin. Monialainen työllistymissuunnitelma voi pitää sisällään kuntoutuspalveluita, työvoimapalveluita sekä sosiaali- ja terveystyöpalveluita. (Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, s.a.).

2.1.5 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on tavoitteellista toimintaa, jota järjestetään työttömille, jotka eivät voi toimintakykynsä takia hakeutua työhön tai osallistua työllisyyspalveluihin. Kuntouttava työtoiminta suunnitellaan asiakkaille yksilöllisesti. Toiminnan on tuettava asiakkaan mahdollisuutta työllistyä tulevaisuudessa.

Kuntouttava työtoiminta suunnitellaan yleensä aktivointisuunnitelmaa tehdessä yhdessä asiakkaan kanssa. (Rahkonen, s.a).

2.1.6 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on taloudellinen tuki, jota asiakas voi saada tarvittaessa, mikäli hänen omat tulonsa ovat riittämättömät välttämättömiin menoihin. Toimeentulotuesta on olemassa perustoimeentulotuki, jota haetaan Kelasta. Tämän lisäksi kunta tarjoaa vielä *täydentävää* ja *ehkäisevää* toimeentulotukea, jota voi hakea sen jälkeen, kun asiakas on saanut perustoimeentulotuesta päätöksen. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412).

2.1.7 Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on asumispalvelu, jota tarjotaan henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai siirtyessään asumaan itsenäisesti. Tuettu asumista tuotetaan sosiaaliohjauksen avulla tai muilla mahdollisilla sosiaalipalveluilla. Tuetussa asumisessa tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämistä tai sen parantaminen. (Sosiaalihuoltolaki 21 §).

2.1.8 Välitystili

Välitystili on tukipalvelu, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan taloudenhoitoa. Välitystili on asiakkaalle aina vapaaehtoinen ja sopimus palvelusta tehdään määräajaksi. Palvelun alkuvaiheessa tehdään välitystilisuunnitelma, johon kirjataan se, millaisien palvelujen avulla asiakas voisi kehittää taloudenhallintantaitojaan niin, ettei hän enää tarvitsisi välitystiliä. (Välitystili, 2019).

Välitystili toimii niin, että asiakkaan tulot ohjautuvat välitystilille, josta sitten työntekijä maksaa kaikki välttämättömät menot kuten esimerkiksi vuokran. Jäljelle jäävät varat palautetaan asiakkaan tilille. Asiakkaan on myös mahdollista pyytää palvelua, jossa hänen tilillensä siirretään kerran viikossa tietty summa elämistä varten. Palvelu on lähtökohtaisesti tarkoitettu henkilöille, jotka eivät

jostain syystä pääse edunvalvonnan piiriin, mutta tarvitsevat apua rahankäytön säätelyyn. (Välitystili, 2019).

2.1.9 Päihdekuntoutus

Päihdekuntoutus on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät itsenäisesti irtautumaan päihdekierteestä. Asiakkaalle on mahdollista tarjota avomuotoista tai ympäri- vuorokautista päihdekuntoutusta. Kuntoutuksessa asiakas saa tukea päihteet- tömyyteen sekä elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistämiseksi. Kuntoutus voidaan toteuttaa lääkinnällisenä tai sosiaalisena. (Päihdekuntoutus, 2020).

2.1.10 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityö on työkäisten palvelu, jonka tarkoituksena on edistää asiak- kaiden hyvinvointia vaikeissa elämäntilanteissa. Aikuissosiaalityöstä saa apua mm. taloudellisiin ongelmiin, asumisjärjestelyihin sekä terveyden ylläpitämi- seen. (Työkäisten sosiaalityö, 2022).

2.1.11 Sosiaalityö

Sosiaalityö on sosiaalityöntekijän työmuoto. Sosiaalityön tarkoituksena on tu- kea ja auttaa asiakasta pääsemään ylitse vaikeista elämäntilanteista. Sosiaali- työ on mahdollista sisällyttää muihin palveluihin tai sitten sitä voidaan toteut- taa yksittäisenä palveluna. Sosiaalityöllä varmistetaan se, että kaikkien asiak- kaiden on mahdollista saada apua ja tukea. (Törrönen ym., 2016, 8–9).

2.1.12 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjaus on sosiaaliohjaajan työmuoto. Sosiaaliohjaus on henkilökoh- taista neuvomista, tukemista sekä ohjaamista palvelujärjestelmässä pärjäämi- sessä. Sosiaaliohjauksessa tärkeimpänä ajatuksena on yhdessä tekeminen, jonka myötä asiakas kiinnittyy yhteiskuntaan. (Sosiaalityö, s.a.).

2.1.13 Sosiaalikutoutus

Sosiaalikutoutus on tehostetun tuen sosiaalipalvelu, jota toteutetaan kuntoutusjaksoina, joihin sisältyy yksilötyöskentelyä, ryhmätyöskentelyä ja kuntoutusohjausta. Sosiaalikutoutukseen voi hakeutua työikäisten palvelujen kautta ja siitä tehdään oma päätöksensä. Sosiaalikutoutus kuuluu monialaiseen kuntoutusjärjestelmään. (Karjalainen, Liukko ym. s.a. 3–5.)

Sosiaalikutoutuksen tavoitteena on asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja asiakkaan osallisuuden edistäminen. Pilotointijakson aikana sosiaalikutoutuksen kuntoutusjakso kestää 3–12 kuukautta. (Karjalainen, Liukko ym. s.a. 3–5).

2.1.14 Palveluohjaus

Palveluohjaus on sosiaalityön muoto, jota toteuttavat palveluohjaajat. Palveluohjaajan tehtävänä on kartoittaa asiakkaan tilanne, vastata palvelukokonaisuuden luomisesta asiakkaalle ja suunnitelman mukaisesta etenemisestä. (Hänninen, 2007, 11).

Palveluohjauksella on tärkeä rooli, kun ihminen kohtaa elämässään siirtymisen uuteen vaiheeseen tai elämäntilanteen muutoksen. Palveluohjauksesta hyötyvät erityisesti henkilöt, joilla on tuen tarvetta monipuolisesti. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen työtapa. (Hänninen, 2007, 11).

Palveluohjauksella haetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä, ja jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen suunnitelma, joka tukee hänen omia voimavarojaan ja tarpeitaan. Lisäksi on tärkeää löytää palvelut ja tukimuodot, jotka tukevat asiakasta ja hänen tarpeitaan parhaiten. (Hänninen, 2007, 12).

2.2 Työikäisten sosiaalipalveluiden käyttö Essoten alueella

Essoten vuoden 2020 arviointikertomuksessa on kirjattu, että työikäisten sosiaalityössä on tällä hetkellä asiakasmäärää kohden vajavainen henkilöstö. So-

siaalipalveluiden tarve on nähtävillä asiakasmäärien kasvussa. Sosiaalityöntekijää kohden asiakkaita on keskimäärin 338. Yhdellä sosiaaliohjaajalla puolestaan on keskimäärin 156 asiakasta. (Pakarinen, Ripaoja ym. 2021, 41).

Vuonna 2019 aikuissosiaalityön asiakkaita oli 769. Työtoiminnassa asiakkaita oli samana vuonna 749 ja täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haki yhteensä 1455 asiakasta. Lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystykseen yhteydenottoja tuli yhteensä 3 962. (Pakarinen, Ripaoja ym. 2021, 41).

Vuonna 2020 aikuissosiaalityön asiakkaita oli yhteensä 2002, mikä tarkoittaa 160 %:n muutosta edelliseen vuoteen verrattuna. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat puolestaan vähenivät 15 % edelliseen vuoteen verraten, kun vuonna 2020 heitä oli 636. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea hakijoiden määrässä ei tapahtunut merkittävää muutosta edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenottojen määrä sosiaali- ja kriisipäivystykseen lisääntyivät 13 %, yhteensä yhteydenottoja tuli 4 513 kappaletta. (Pakarinen, Ripaoja ym. 2021, 41).

Essoten työkäisten sosiaalityön asiakkaiden palvelutilanteista on tehty yhteenveto vuonna 2019, mistä käy hyvin ilmi palveluiden tarpeellisuus. Yhteenvedossa 42 % asiakkaista olivat työttöminä, 51 % asiakkaista oli mielenterveyden kanssa haasteita, 55 % olivat keskeyttäneet ammatillisen koulutuksen, 44 % koki yksinäisyyden tunnetta ja 55 % oli luottotiedoissaan häiriömerkintöjä. (Essoten työkäisten sosiaalityön... 2019).

2.3 Työkäisten sosiaalipalveluiden kehittäminen

Suomessa on aloitettu uudistamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää, jonka tärkeänä osana on työkäisten palvelujen kehittäminen. Kehittämisen myötä pyritään takaamaan kaikille tasa-arvoinen mahdollisuus palveluihin. Lisäksi kehittämisellä pyritään hillitsemään sosiaalipalveluiden kustannusten kasvua. (Työkäisten palvelut, s.a.).

Työikäisten palveluiden tarve on noussut esille etenkin korona-aikana, jolloin ihmiset ovat lomautusten yms. vuoksi joutuneet hakeutumaan palveluiden piiriin. Työikäisten palvelut olivat jo ennestään ruuhkautuneet, jonka vuoksi tarve kehittämiselle on vain suurentunut. Lisäksi korona-aikana, kun palveluita ei pystytty toteuttamaan tavalliseen tapaan, mikä johti huoleen palveluiden asiakkaiden hyvinvoinnista ja pärjäämisestä. (Koponen ym., 2020, 1).

Kehittämisen tarkoituksena on luoda yhteistyöverkostot, jotka ylettyvät yli kuntarajojen. Vuonna 2023 aloittavat hyvinvointialueet, jotka vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. (Hyvinvointialueisen perustaminen, s.a.).

Hyvinvointialueiden kehittäminen on ollut osa kansainvälistä kehittämistä. Yhdistyneiden kansakuntien ESCAP Aasian ja Tyynenmeren alueen talous- ja sosiaalikomissio on kirjoittanut julkaisussaan, että sosiaaliturvaverkko luo vakaan pohjan, johon voidaan kehittää keinoja köyhyyden vähentämiseksi sekä tuottavuuden lisäämiseksi. Itsenäisistä sosiaalipalvelujärjestelmistä on siirrytty yhdistyneihin järjestelmiin. Yhdistämisellä voidaan vaikuttaa siihen, ettei samaa palvelua tarvitse tuottaa useammassa paikassa vaan näiden resurssit voidaan kohdentaa muihin palveluihin, joissa on havaittu puutteita. (Moving beyond the... 2010).

2.3.1 Agenda 2030 – Kestävä kehitys

Yhdistyneiden kansakuntien kestävän kehityksen tavoiteohjelmassa Agendassa on 17 päätavoitetta, joilla on 169 alatavoitetta. Tavoiteohjelman tarkoituksena on saavuttaa asettamansa tavoitteet vuoteen 2030 mennessä. Tavoitteet ovat samat kaikille maille ja niissä korostuvat tavoitteiden tarkasteleminen kokonaisuudessaan. (Kestävän kehityksen tavoitteet. s.a.). Alla olevassa kuvassa näkyvät Agenda 2030- ohjelman päätavoitteet.



Kuva 1. Agenda 2030 17 päätavoitetta. (Kestävän kehityksen tavoitteet. s.a.).

Tavoiteohjelman keskeinen tavoite on köyhyyden poistaminen sekä yhteisen varallisuuden kasvattaminen. Köyhyyden poistaminen on globaali haaste, johon vastaamalla saadaan parannettua kestävästä kehitystä. Tarkoituksena on taata kaikille tasa-arvoinen mahdollisuus terveeseen elinympäristöön ympäri maailmaa. (Transforming our world... 2015.).

Maailmanlaajuisista kestävästä kehityksen tavoitteista päätettiin Yhdistyneiden kansakuntien päämajassa New Yorkissa syyskuussa 2015. Kokouksessa päätetyt tavoitteet ovat jatkoa vuosituhattavoitteille ja näillä tavoitteilla on tarkoituksena saavuttaa ne asiat, joita ei vuosituhattavoitteilla saavutettu. (Transforming our world... 2015).

Ohjelman ensimmäinen tavoite on ”Ei köyhyyttä”, jonka alatavoitteena 1.3 on ”Toteuttaa kansallisesti asianmukaiset sosiaaliturvajärjestelmät ja -toimenpiteet, sosiaaliturvan vähimmäistasot mukaan lukien, sekä saavuttaa merkittävä vakuutusuoja köyhille ja huono-osaisille vuoteen 2030 mennessä”. (Kestävän kehityksen tavoitteet. s.a.).

Ohjelman muut tavoitteet pitävät sisällään muun muassa nälän poistamista, terveellisen elämän takaamista kaikille, koulutuksen saatavuuden tasapuolistamista, työllistymisen tukemista, tasa-arvon lisäämistä ja sukupuolten välisen tasa-arvon saavuttamista. (Kestävän kehityksen tavoitteet. s.a.).

2.3.2 Hyvinvointialueet

Kuntien vastuulla on järjestää työikäisten palvelut vuoden 2022 loppuun saakka, jonka jälkeen palveluiden järjestäminen siirtyy hyvinvointialueille. Hyvinvointialueita muodostetaan Suomeen yhteensä 21. Hyvinvointialueet ovat erillinen julkisoikeudellinen yhteisö, kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitos on. (Papunen ym. s.a.).

Hyvinvointialueen lakisääteinen tehtävä on tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelut sekä vastata pelastustoimen järjestämisestä. Hyvinvointialue voi myös halutessaan ottaa järjestettäväkseen näitä palveluita tukevia palveluita. Rahoituksesta vastaa myös hyvinvointialue itseksensä. (Papunen ym. s.a.).

Hyvinvointialueen johtamisesta vastaa alueneuvosto, joka valitaan aluevaaleilla joka neljäs vuosi. Ensimmäiset aluevaalit järjestettiin vuonna 2022. Aluevaltuusto koostuu hyvinvointialueen koon mukaan 59–89 valtuutetusta. Valtuuston tehtävänä on myös valita aluehallitus ja hyvinvointialueenjohtaja. (Hyvinvointialueen johtaminen, s.a.).

2.3.3 SOSRAKE-Hanke

Essotella sosiaalipalveluiden kehittämisohjelmaa toteutetaan SOSRAKE-hankkeen kautta. SOSRAKE-hankkeen tarkoituksena on luoda rakenteellisen sosiaalityön verkosto, joka kattaa laajasti eri toimijoita. Vuonna 2015 voimaan tulleeseen sosiaalihuoltolaissa säädetään rakenteellisesta sosiaalityöstä. Sosiaalihuoltolain 7§ on säädetty mm. asiakkaiden tarpeiden tiedon tuottamisesta, vaikutusten kirjaamisesta, sosiaalityön kehittämisestä sekä asiantuntijuuden vieminen muiden palveluiden yhteyteen. (SOSRAKE-osaamisverkosto, s.a.).

Hankkeen tarkoituksena on muodostaa toimijaverkosto, johon osallistuvat eri alojen ammattilaiset. Hankkeen aikana myös tehdään kartoitus osaamisesta ja

tämän kartoituksen pohjalta tehdään suunnitelma osaamistarpeiden vastaimiseksi. Lisäksi hankkeen tarkoituksena on kokeilla erilaisia tiedon tuottamistapoja ja menetelmiä. (SOSRAKE-osaamisverkosto, s.a.).

Hankkeen tavoitteena on tuottaa tietoperusta työikäisten sosiaalipalveluista, jonka mukaan voidaan palveluita kehittää tarveperustaisesti. Lisäksi tarkoituksena on luoda väylä, jolla tieto saataisiin sosiaalipalveluista myös muiden toimijoiden käyttöön. (SOSRAKE-osaamisverkosto, s.a.).

SOSRAKE-hankkeen rahoittajana toimii ESR-toimintalinja 4. Toimintalinjan tavoitteena on luoda polkuja töihin. Rahoituksella on tarkoituksena edistää työllistymistä ja työllistymistä tukevien palveluiden kehittäminen. Essoten omarahoitusosuus on 38 143 € hankkeen kokonaisbudjetista, joka on 190 719 euroa. Tukiprosentti hankkeelle on 80 %. Rahoitusta ESR-toimintalinjan kautta hanke saa yhteensä 152 576 €. (SOSRAKE-osaamisverkosto, s.a.).

3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää koulutuksessa saatujen tietojen ja taitojen soveltamista opiskelijalle. Opinnäytetyön taustalla on työelämän ongelma tai kehittämistarve, johon haetaan ratkaisua opinnäytetyön kautta. Opinnäytetyö koostuu kolmesta eri vaiheesta. Ensimmäinen vaihe on tarkoitettu ideointiin ja suunnitteluun, toinen vaihe on toteutus ja kolmannessa vaiheessa opinnäytetyöstä laaditaan raportti ja lähetetään se arvioitavaksi. Tämän jälkeen opinnäytetyö esitellään kokonaisuudessaan. (Opinnäytetyö, s.a.).

Opinnäytetyö voidaan toteuttaa kehittämistehtävänä, määrällisenä tai laadullisena tutkimuksena ja toiminnallisena opinnäytetyönä. (Vilka, 2021, 8).

3.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyössäni tarkoituksena oli tuottaa toiminnallisena opinnäytetyönä Etelä-Savon sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kuntayhtymälle palveluopas, joka

on suunnattu työkäisille sosiaalipalveluita käyttäville asiakkaille. Opinnäytetyön aikana tuotettiin palveluopas, joka julkaistiin sähköisenä versiona, jotta oppaan päivittäminen on helppoa ja opas pysyy ajan tasalla. Palveluopas sisältää tietoa kunnan tarjoamista sosiaalipalveluista työkäisille sekä näiden palveluiden asiakasprosessien kuvaukset.

Opinnäytetyön tavoitteena oli palveluoppaan kautta lisätä kunnan työkäisten ihmisten tietoisuutta saatavilla olevista palveluista sekä niiden sisällöistä. Lisäksi tavoitteena oli luoda palveluoppaasta asiakkaalle helposti lähestyttävä. Tämä puolestaan tukee kuntalaisten toimijuutta sekä hyvinvointia.

Opinnäytetyöstäni saatava hyöty kohdentuu eniten työkäisiin kuntalaisiin, koska tuottamani opas on nimenomaan suunnattu tälle asiakasryhmälle. Kuntalaiset hyötyvät oppaasta, koska kaikki heille suunnatut palvelut ovat kasattuina oppaan kansien sisään, joka helpottaa myös heidän hakeutumistansa palveluiden piiriin. Työstäni hyötyy kuntalaisten lisäksi muiden palveluiden toimijat, jotka voivat käyttää palveluopasta oman työnsä tukena.

3.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö pohjautuu olemassa olevaan tarpeeseen, johon lähdetään hakemaan vastinetta opinnäytetyön kautta. Toiminnallinen opinnäytetyö toteutetaan työelämäkumppanin kanssa ja sen toiminnallisuuden kautta syntyy tuotos, jota voidaan hyödyntää jatkossa.

Toiminnallinen opinnäytetyö voi alan mukaan olla esimerkiksi perehdyttämiskansio, turvallisuusohjeistus, messuosaston suunnittelua tai kotisivut. (Vilkkä & Airaksinen, 2003, 9) Tässä opinnäytetyössä toiminnallisen opinnäytetyön tuotos on palveluopas.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on kaksi eri osaa, jotka koostuvat opinnäytetyön toiminnallisesta osuudesta produktiosta sekä opinnäytetyön raportista.

Tutkimusmenetelmien käyttö ei ole välttämätöntä toiminnallisessa opinnäytetyössä. Tutkimuksellinen selvitys kuuluu toiminnallisessa opinnäytetyössä idean tai tuotteen toteutustapaan. (Vilkkä & Airaksinen, 2003, 9).

Valitsin opinnäytetyön toteuttamistavaksi toiminnallisen opinnäytetyön, koska koin toiminnallisen opinnäytetyön tekemisen mielekkäämpänä kuin tutkimuksellisen opinnäytetyön. Toiminnalliselle opinnäytetyön työotteelle on tunnusomaista, että se on arvioivaa, tulkitsevaa ja kumuloituvaa. Lisäksi toiminnallisen opinnäytetyön tuoma vapaus kiehtoi minua kuin tutkimussuunnitelman noudattaminen tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. (Salonen, 2013, 41).

3.3 Aineiston kerääminen

Opinnäytetyöhöni aineistoksi tarvitsin tietoja työikäisten sosiaalipalveluista ja sosiaalityössä käytettävistä dokumenteista. Aineistoa tehdessä pystyin osaksi hyödyntämään aikaisemmin hankkimaani osaamista. Aineiston rajaukseen käytin apuna teemoittelua, jota käyttämällä sain rajattua aiheista oleellisen tiedon luoden yksinkertaisen sisällön oppaaseen.

Opinnäytetyön tekemisen tueksi sain työelämäkumppaniltani aineistoksi dokumentteja, joita Essotella oli aikaisemmin tuotettu osaksi työntekijöille suunnattua opasta työikäisten sosiaalipalveluista. Aineiston pohjalta pystyin luomaan suuntaa antavat ohjeet asiakkaille suunnattuun oppaaseen. Dokumentteja ei kuitenkaan ollut luotu kaikista palveluoppaaseen tulevista palveluista.

Hyödynsin aineiston keräämiseen myös Essoten nettisivuja, joihin tarjolla olevia palveluita päivitetään aktiivisesti. Nettisivuilta löysin myös oppaassa hyödynnettäviä videoita, joita on tehty esittelemään aikuissosiaalityötä ja sen sisältöjä.

Essoten nettisivujen lisäksi keräsin tarvittavaa tietoa muiden kuntien nettisivulta sekä muista aiheita käsittelevistä lähteistä. Muiden lähteiden tietojen paikkaansa pitävyyden Essoten kohdalla varmistin työelämäkumppaniltani.

Palveluiden sisällön ollessa yksilöllisiä eri kunnissa, oli varmistaminen tarpeellista.

3.4 Teemoittelu

Teemoittelun avulla pyritään käytettävästä aineistoista kartoittamaan keskeisiä teemoja. Teemoittelun avulla pystytään näkemään aiheen toistuvuus aineistojen välillä. Teemoittelussa pääpainona on teeman sisältö, eli se, mitä teemaan sisältyy. (Teemoittelu, s.a.).

Valitsin teemoittelun aineiston rajausten menetelmäksi, koska tutkittuani menetelmiä, koin teemoittelun soveltuvan parhaiten opinnäytetyöhöni. Teemoittelun avulla minun oli helppo kerätä oleellimmat asiat palveluiden sisällöistä, ja samalla pystyin paremmin hahmottamaan mitkä palvelut ja dokumentit sitoutuvat toisiinsa. Käytin siis teemoittelua myös palveluoppaan sisällön rakentumisen hahmottelemiseen. Esimerkiksi teemoittelun kautta huomasin, että aktivointisuunnitelma on sidoksissa kuntouttavaan työtoimintaan.

3.5 Toteutusprosessi

Toteuttamisprosessissa käytin apunani tuotekehitysmallia, jonka ovat tuottaneet Jämsä ja Manninen (2000). Tuotekehitysmalli koostuu viidestä vaiheesta: kehittämistarpeen tai ongelman tunnistaminen, ideointi, luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Tuotekehitysmallissa eteneminen ei välttämättä tapahdu järjestyksessä, vaan vaiheiden välillä hyppäileminen on mahdollista. (Jämsä & Manninen, 2000, 28–29).

3.5.1 Kehittämistarpeen tunnistaminen

Prosessi käynnistyy kehittämistarpeen tunnistamisella (Jämsä & Manninen, 2000, 29). Opinnäytetyössäni kehittämistarpeen tunnistaminen toteutui SOS-RAKE-hankkeen myötä, kun huomattiin kunnasta puuttuvan asiakkaille suunnattu palveluopas työikäisten palveluista. Essoten kunnalla on asiakkaille käytössä nettisivut, joiden kautta he voivat löytää tietoa tarjottavista palveluista, mutta palveluopasta kaivattiin tähän rinnalle, jotta palvelut saataisiin helposti

yksien kansien sisälle. Palveluiden ja yhteystietojen kerääminen yhteen luo asiakkaalle helpon väylän tietojen löytämiseen.

Itse kohtasin tämän kehittämistarpeen koulumme Learn-alustalla, jonne työelämäedustajat saavat kertoa omista kehittämistarpeistaan ja etsivät näille tekijöitä. Alustalla huomasin Essoten aikuissosiaalityön etsivän tekijää työikäisten palvelujen oppaalle. Ilmoituksessa oli lueteltuna osittain palvelut, joita oppaaseen olisi tarkoitus tulla. Tarkemman kuvan kehittämistarpeesta sain, kun otin yhteyttä opinnäytetyön työelämäkumppaniin, joka lähetti minulle lisää tietoja siitä, mitä he palveluoppaalta toivoisivat. Yhteydenoton jälkeen sovimme aloittavamme yhteistyön palveluoppaan tuottamiseksi.

3.5.2 Ideavaihe

Kehittämistarpeen varmistumisen jälkeen aloitetaan ideavaihe, jonka tarkoituksena on löytää vaihtoehtoja kehittämistarpeen ratkaisemiseksi. Ideavaiheessa pyritään erivaihtoehtojen kautta löytämään juuri kyseiseen tarpeeseen parhaiten vastaava keino. (Jämsä & Manninen, 2000, 35).

Ideointi vaiheessa tutkin muiden kuntien palveluoppaita ja mietin vaihtoehtoja, millainen palveluopas sopisi parhaiten opinnäytetyöni kohderyhmälle. Internetistä en löytänyt muita työikäisten palveluiden palveluoppaita, mutta asettelua katsoin esimerkiksi ikääntyvien palveluoppaista. Samalla huomasin, että työikäisten palvelut eivät kovinkaan esillä, joka vahvisti opinnäytetyöni tarpeellisuutta.

Esittelin ajatukseni myös työelämäkumppanille, jonka kanssa saimme ajatuksista kasattua yhteen kokonaisuuden, jonka katsoimme parhaiten palvelevan kunnan asukkaita. Lisäksi kävimme keskustelua palveluoppaan muodosta, josta molemmat olimme sitä mieltä, että opas tulisi ainakin tuottaa sähköisesti. Paperisen version kohdalla emme vielä tehneet ratkaisuja. Sähköistä palveluopasta on kunnan jatkossakin helppo pitää ajantasaisena, tarjoten asukkaille ajantasaisen tiedon saatavilla olevista palveluista. Paperiversion ongelmana olisi työläs päivittäminen. Lisäksi sähköisessä versiossa olisi ekologisuuden hyöty, kun uusinta versiota ei tarvitsisi aina painattaa uudestaan paperille.

Kävimme myös tapaamisessamme läpi palvelut, joita palveluopas tulisi käsit-
tämään. Palvelut rajattiin kunnan tarjoamiin palveluihin, pois lukien toimeentu-
lotuki, josta selkeyden takia avattiin myös KELA:n toimeentulotuki palvelua.
Yhteensä palveluoppaaseen oli tarkoitus avata 11 aihealuetta, jotka koskivat
työikäisten palveluita.

Työelämäkumppanini toivoi, että oppaaseen avattaisiin myös sosiaalityönteki-
jän ja sosiaaliohjaajan työnkuvat ja sosiaalityössä käytettävät dokumentit. Pal-
veluita, joita oppaaseen tuli ovat mm. tuettu asuminen, täydentävä ja ehkäi-
sevä toimeentulotuki, välitystili ja kuntouttava työtoiminta. Sosiaalityön doku-
mentteja taas puolestaan ovat palvelutarpeenarviointi, asiakassuunnitelma ja
aktivointisuunnitelma.

Tärkein asia palveluoppaan ideoinnissa oli, että palveluopas tehtäisiin mah-
dollisimman yksinkertaiseksi. Tähän tarpeeseen päädyimme vastaamaan ly-
hyillä tekstipätkillä ja tekstin asettelulla ja videoiden hyödyntämisellä. Videot
elävöittävät palveluopasta, joka tekee oppaan lukemisesta asiakkaalle mielek-
käämpää. Tekstin kirjoittamisen pääpainona toimi helppolukuisuus.

3.5.3 Luonnosteluvaihe

Luonnosteluvaiheeseen siirrytään, kun on muodostunut ajatus siitä, millaista
tuotosta lähdetään suunnittelemaan ja valmistamaan. Luonnosteluvaiheessa
tehdään analyysiä siitä, mitkä asiat vaikuttavat tuotteen suunnitteluun ja val-
mistamiseen. Luonnosteluvaiheessa täsmennetään hyödynsaajat ja heidän
tarpeensa tuotteen käyttäjinä. (Jämsä & Manninen, 2000, 43).

Tämän tuotteen hyödynsaajat ovat työikäiset Essoten alueella asuvat henkilöt
ja Essoten sosiaalipalveluiden työntekijät. Sosiaalipalveluiden työntekijät voi-
vat hyödyntää palveluopasta osana palveluohjausta. Palveluoppaan tarkoituk-
sena on helpottaa työikäisten itsenäistä ohjautumista palveluiden pariin, jotka
ovat heille suunnattu. Lisäksi oppaalla pyritään lisäämään tietoutta palveluista
ja etuuksista sekä niiden asiakasprosesseista.

Olen itse aikaisemmin asunut Essoten alueella, joka helpotti palveluoppaan luonnostelua, sillä osa työikäisten palveluista oli minulle ennestään tuttuja ja pystyin käyttämään aikaisempaa tietoa ja kokemustani näiden palveluiden etsinnässä ja avaamisessa. Palveluiden tietojen kokoamisessa hyödynsin Essoten internet sivuja, KELA:n sivuja ja terveyden ja hyvinvointilaitoksen nettisivuja. Keräsin tietoja mind mapeille, joita olin tehnyt jokaiselle palvelulle erikseen. Mind mapille kerääminen helpotti tekstin tuottamista toteutusvaiheessa.

3.5.4 Tuotteen kehittäminen

Luonnosteluvaiheen jälkeen siirrytään tuotteen kehittelyyn, kun on löydetty ratkaisuvaihtoehdot, joiden pohjalta lähdetään kehittämään lopullista tuotosta. Kun tuotoksen tarkoituksena on välittää tietoa, on ensimmäinen työvaihe asiasisällön jäsentäminen. (Jämsä & Manninen, 2000 ,54). Tässä tapauksessa ensimmäisenä työvaiheena aloin jäsentämään palveluoppaan sisällysluettelo, jotta se olisi mahdollisimman selkeä ja sulavasti etenevä.

Aloitin tuotteen kehittelyn alkuvuodesta 2022. Ensimmäisenä valitsin kirjoitusohjelmaksi Microsoft Word-ohjelman, joka on helppokäyttöinen kirjoitukseen tarkoitettu ohjelma. Lisäksi myöhemmässä vaiheessa pystyn Word-tiedoston muokkaamaan helposti PDF-tiedostoksi, joka auttaa lopputuotteen valmistamisessa. Fontiksi palveluoppaaseen valitsin Helvetica.

Oppaan kansilehteen liitin Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden logon. Tarkoituksena oli, että oppaan muun kuvituksen ottaisi mediapuolen opiskelija, mutta aikataulu ongelmien takia tästä jouduttiin luopumaan. Päädyttiin siihen, että otin itse kuvat oppaaseen.

<i>Sisällysluettelo</i>	
Sosiaalityö	2
Huoli-ilmoitus	2
Sosiaalityön palveluprosessi	3
Palvelutarpeenarviointi	4
Asiakassuunnitelma	5
Sosiaalityöntekijän työnkuva	5
Sosiaalihoajaan työnkuva	6
Asumispalvelut	7
Tuettu asuminen	7
Taloudelliset palvelut	8
Toimeentulotuki	8
Perustoimeentulotuki.....	8
Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki.....	9
Täydentävä toimeentulotuki	9
Ehkäisevä toimeentulotuki	9
Välitystili	11
Työllistymistä tukevat palvelut	13
Etelä-Savon TYP	13
Aktivointisuunnitelma	14
Kuntouttava työtoiminta	15

Kuva 2. Palveluoppaan ensimmäinen sisällysluettelo

Oppaan sisältöä rakentaessani huomioin sen, että asiateksti pysyi mahdollisimman yksinkertaisessa muodossa, jotta palveluoppaan käyttäjä ymmärtäisi mitä asialla haetaan. Tekstin lisäksi pyrin käyttämään mahdollisuuksien mukaan taulukoita ja kaavoja, joilla hahmottelin esimerkiksi asiakasprosessin kulun. Kaavioiden ja taulukoiden käyttö palvelee mielestäni paremmin asiakasta, kuin kirjoitettu teksti. Kaavion avulla asiakas näkee suoraan prosessin eri vaiheiden kulun ja kohdan.

Yhteystietoja keräsin Essoten nettisivuilta palveluille, jotka sijoitin aina kyseisen palvelun yhteyteen. Tämä oli myös luonnosteluvaiheessa käydyssä taapamisessa työelämäkumppanini toive. Joitakin yhteystietoja en onnistunut löytämään nettisivuilta, jotka sain kysyessäni sitten työelämäkumppaniltani.

Huhtikuussa 2022 lähetin sen hetkisen version palveluoppaasta työelämäkumppanilleni kommentoitavaksi. Työelämäkumppanini toimitti minulle sähkö-

postitse ajatuksiaan palveluoppaasta sekä hän oli liittänyt lähettämäni tiedoston kommentteja, esimerkiksi fonttiin liittyen. Sisällön lisäys ehdotuksia häneltä tuli muutamia. Hän myös joissain kohti huomautti, että teksti ei ollut niin asiakasystävällinen kuin palveluoppaan oli tarkoitus. Näitä kohtia yksinkertaistin niin, etteivät ne pitäneet liikaa sisällään ammattisanastoa.

3.5.5 Tuotteen viimeistely

Tuotekehittämismallin viimeinen vaihe on tuotteen viimeistely. Tässä vaiheessa viimeistellään tekeillä ollut tuotos. Viimeistelyä tehdään saatujen palautteiden pohjalta. Tämä vaihe on tarkoitettu yksityiskohtien hiomista varten. Viimeistelyvaiheessa tehdään myös päätös tuotteen lopullisesta jakamisesta. (Jämsä & Manninen, 2000, 81).

Jämsä & Manninen (2000, 79) toteavat, että tuotetta olisi hyvä koekäyttää jo valmisteluvaiheessa. He myös kehoittavat käyttämään koelukijoina henkilöitä, joille tuote ei ole entuudestaan tuttu. Koekäyttäjä voi antaa omia muutosehdotuksiaan omien havaintojensa pohjalta.

Tuotteen viimeistelyn aloitin laittamalla palveluoppaan koelukuun useammalle ihmiselle, jotka kertoivat näkemyksensä oppaasta. Koeluvulla hain tietoa siitä, onko oppaan sisältö muodoltaan sellainen, että se on helppolukuinen ja hyvin ymmärrettävissä. Saamieni palautteiden perusteella korjasin opasta vielä ennen kuin lähetin sen työelämäkumppanilleni kommentoitavaksi uudelleen.

Viimeistelyvaiheessa korjasin palveluoppaan ulkonäköä, vaihtamalla sisällysluettelon teemaa sekä suurentamalla oppaan tekstin fonttia. Lisäksi viimeistelyvaiheessa lisäsin myös muutaman taulukon tukemaan oppaan tekstiä ja selkeyttämään asiasisältöä.

Sisällysluettelo

LUKIJALLE	2
SOSIAALITYÖ	3
HUOLI-ILMOITUS	4
SOSIAALITYÖN PALVELUPROSESSI	5
SOSIAALIKUNTOUTUS	6
MONITOIMIJAPÄIVYSTYS	7
PALVELUTARPEENARVIOINTI	8
ASIAKASSUUNNITELMA	10
SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TYÖNKUVA	11
SOSIAALIOHJAAJAN TYÖNKUVA	11
ASUMISPALVELUT	12
TUETTU ASUMINEN	12
PÄIHDEKUNTOITUJIIEN ASUMIPALVELU- JA LAITOSKUNTOUTUS	13
TALOUDELLISET PALVELUT	14
TOIMEENTULOTUKI	14
PERUSTOIMEENTULOTUKI	14
TÄYDENTÄVÄ JA EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI	15
TÄYDENTÄVÄ TOIMEENTULOTUKI	15
EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI	16
VÄLITYSTILI	17
TYÖLLISTYMISTÄ TUKEVAT PALVELUT	19
ETELÄ-SAVON TYP	19
AKTIVOINTISUUNNITELMA	22
KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA	24

Kuva 3. Palveluoppaan lopullinen sisällysluettelo

Työelämäkumppanini kanssa keskusteltuani kävi ilmi, että tulevan hyvinvointialueen takia opasta ei tulla julkaisemaan heti, vaan odotetaan hyvinvointialueen tuomia muutoksia, jotka vaikuttavat palveluoppaan sisältöön. Muutos ei ollut varmaa, silloin kun aloitimme opinnäytetyön prosessin.

4 POHDINTA

Itse useamman vuoden Essoten alueella asuneena hämmästyin työikäisten sosiaalipalveluiden monipuolisuudesta. Lisäksi tätä opinnäytetyötä tehdessäni opin itselleni ennestään tuntemattomista palveluista kuten esimerkiksi välitystili. Minulle on myös ollut aikaisemmin epäselvää mitä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kautta voidaan myöntää.

Opinnäytetyön aikana myös näkemykseni työttömyyteen ja sosiaalityön tarpeeseen Suomessa muuttui. Minusta on myös hienoa, että sosiaalityön haasteisiin on lähdetty hakemaan ratkaisuja monen eri hankkeen ja uudistuksien myötä. Koen, että hyvinvointialueiden luomisella tulee olemaan hyvin positiivinen vaikutus sosiaalityön tekemiseen ja saatavuuteen.

Aloitin opinnäytetyöni keväällä 2021 ja tuolloin ajoitin opinnäytetyön toteuttamisen huomattavasti tiukemmalle kuin mitä todellisuudessa pystyin sen toteuttamaan. Onneksi työelämäkumppanini aikataulut olivat pidemmät kuin omani, joten pysyin hyvin hänen aikatauluissaan opinnäytetyön suhteen. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekemiseen kului aikaa puolitoista vuotta aiheen valinnasta opinnäytetyön esittämiseen.

Opinnäytetyön aikana yhteistyön tekeminen työelämäkumppanini kanssa sujui ja pidimme yhteyttä jokaisessa prosessin vaiheessa ainakin kerran. Yhteydenpitoa pidimme Teams-palvelun kautta sekä prosessin vaiheiden välissä sähköpostitse. Tapaamisissani työelämäkumppanini kertoi ajatuksiaan sen hetkestä tuotoksesta ja kertoi mahdollisista muutoksista joita palveluihin, olisi tulossa.

Opinnäytetyön tekemisen aikana Essoten yhdistyminen Etelä-Savon hyvinvointialueeseen varmistui ja tämä muutti opinnäytetyötäni siltä osin, ettei tekemääni palveluopasta tulla julkaisemaan heti sen valmistuttua. Ennen julkaisua palveluoppaaseen tehdään tarvittavat muutokset, esimerkiksi logon vaihtaminen.

Opin tämän prosessin aikana yhteistyön tärkeyden ja hienouden. Minusta oli hyödyllistä, että pystyin hakemaan toiselta henkilöltä näkemyksiä oppaaseen ja kysymään neuvoja toteutusprosessin aikana. Yhteistyön kautta pystyin myös varmistumaan siitä, että tekemäni työ vastaisi tilaajan näkemyksiä sekä tarpeita.

4.1 Luotettavuus

Ennen palveluoppaan aloitusta olen varmistanut, etten ole esteellinen tekemään tätä opinnäytetyötä. Esteellisyydellä tarkoitetaan sitä, että henkilö on käsiteltävään asian vaikutuspiiriin kuuluva henkilö ja hän saattaa tällöin vaarantaa puolueettomuutensa asian kannalta. (Ammattikorkeakoulujen ... s.a.).

Lähdekriittisyys on tärkeää, kun kerätään tietoa, joka pohjautuu jo olemassa olevan tiedon hyödyntämiseen. (Niemi, ym. 2006, 145). Palveluoppaaseen kirjatut tiedot palveluista ja palveluiden sisällöistä ovat luotettavia, koska ne ovat saatu suoraan työelämäkumppanilta tai haettu luotettavilta nettisivuilta kuten terveyden ja hyvinvointilaitoksen sivuilta. Lisäksi tietoihin on käytetty sosiaalihuoltolakia.

Työkäisten palvelut ovat koottu yhdessä SOSRAKE-hankkeen hankekoordinaattorin kanssa. Hankekoordinaattorilla on ajantasainen tieto siitä, mitä palveluita Essote tarjoaa työkäisille asukkailleen.

4.2 Jatkotutkimus idea

Suomessa työkäisiä henkilöitä on 62 % prosenttia väestöstä, ja heistä 28 % prosenttia ovat työttöminä. (Väestöennuste, 2021, 3). Tämä tarkoittaa siis, että 28 % suomen työkäisistä ihmisistä ovat työkäisten palveluiden tarpeessa tai kuuluvat jo palveluiden piiriin. Ottaen huomioon kuinka moni suomalainen tarvitsisi tietoutta palveluista ovat palvelut hyvin vähäisesti löydettävissä esimerkiksi internetistä.

Mielestäni tämän opinnäytetyön jatkotutkimuksena voisi toteuttaa seurannan ja arvion siitä, kuinka paljon palveluopas vaikutti palveluiden asiakasmääriin ja tietoisuuteen palveluista. Tietoisuuden selvittämiseen voisi käyttää kyselylomaketta työkäisten sosiaalipalveluista, joka on suunnattu kuntalaisille. Asiakasmääriin vaikuttamisen selvittämiseen voisi puolestaan tehdä kyselyn palvelun asiakkaille, jossa kysyttäisiin mitä kautta he ovat palvelun pariin löytäneet.

Lähteet

Aktivointisuunnitelma. 2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. 09.08.2021. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta/aktivointisuunnitelma> [Viitattu 21.8.2022].

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. s.a. ARENE. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382> [Viitattu 24.8.2022].

Essoten työikäisten sosiaalityön asiakkaiden tilannekuva. 2019, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.esote.fi/tietoa-meista/hankkeet/sosrake-osaamisverkosto/> [Viitattu 11.8.2022].

Hagerlund, T. 2019. Väestörakenne. Kuntaliitto. 20.8.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/analyysit-ja-tietoineistot/kuntakuvaajat/vaesto> [Viitattu 8.8.2022].

Human Capital Project. 2020. The World bank. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://www.worldbank.org/en/publication/human-capital#Index> [Viitattu 21.8.2022].

Hyvinvointialueen johtaminen. s.a. Valtioneuvosto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/hyvinvointialueen-johtaminen> [Viitattu 6.8.2022].

Hyvinvointialueiden perustaminen. s.a. Valtioneuvos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/hyvinvointialueiden-perustaminen> [Viitattu 5.9.2022].

Stakes. 2007. Palveluohjaus. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen julkaisuja 2007:20. Helsinki: Stakes. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1> [Viitattu 2.8.2022].

Juurikkala, V. s.a. Sosiaalipalveluiden saatavuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus> [Viitattu 9.8.2022].

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen. 1.painos. Helsinki: Tammi.

Karjalainen, P., Liukko, E. & Muurinen, H. s.a. Sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalli. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-05/Sosiaalisen%20kuntoutuksen%20toimintamalli%20%28THL%29.pdf> [Viitattu 22.8.2022].

Kestävän kehityksen tavoitteet. s.a. Suomen YK-liitto. WWW-sivu. Saatavissa: <https://www.ykliitto.fi/yk-teemat/kestavan-kehityksen-tavoitteet> [Viitattu 21.8.2022].

Koponen, E., Liukko, E. & Muurinen, H. Koronasta aiheutuva palveluvaje työikäisten sosiaalipalveluissa. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140492/URN_ISBN_978-952-343-553-7.pdf [Viitattu 10.8.2022].

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014

Moving beyond the social protection floor for working-age groups. 2010. United nation ESCAP. WWW-sivu. Saatavissa: <https://www.socialprotection-toolbox.org/practice/moving-beyond-social-protection-floor-working-age-groups> [Viitattu 21.8.2022].

Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. Hyvinvointialan viestintä. Helsinki: Edita

Opinnäytetyö. s.a. Ammattikorkeakouluopinnot.fi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ammattikorkeakouluopinnot.fi/opinnaytetyo-8082> [Viitattu 15.8.2022].

Pakarinen, A., Ripaoja, E., Fritius, L., Partio, K. & Paunonen, R. 2021. Tarkastuslautakunnan arviointikertomus. 16.6.2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2021/07/essote_arviointikertomus_2020_a4_printteri.pdf [Viitattu 8.8.2022].

Palvelutarpeen arviointi. 2021. Terveystieteiden tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. 11.10.2021. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi> [Viitattu 18.8.2022].

Papunen, E., Ahonen, V. & Korhonen, A. s.a. Mikä on hyvinvointialue. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue> [Viitattu 11.8.2022].

Poikela, R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellista massa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/14918858.pdf> [Viitattu 19.8.2022].

Päihdekuntoutus. 2020. Limingan kunta. WWW-dokumentti. 14.09.2020. Saatavissa: <https://www.suomi.fi/palvelut/paihdekuntoutus-limingan-kunta/5a653f74-0f62-484f-a601-959e2721a03b> [Viitattu 17.8.2022].

Rahkonen, S. s.a. Kuntouttava työtoiminta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta> [Viitattu 21.8.2022].

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf> [Viitattu 21.8.2022].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

Sosiaalityö. s.a. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalityo> [Viitattu 18.8.2022].

SOSRAKE-osaamisverkosto. s.a. Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.essote.fi/tietoa-meista/hankkeet/sosrake-osaamisverkosto/> [Viitattu 2.8.2022].

Transforming our world: the 2030 Agenda for sustainable development. 2015. United Nations. WWW-sivu. Saatavissa: <https://sdgs.un.org/2030agenda> [Viitattu 21.8.2022].

Teemoittelu. s.a. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: [KvaliMOTV - 7.3.4 Teemoittelu \(tuni.fi\)](https://kvalimotv-7.3.4.teemoittelu.tuni.fi) [Viitattu 5.9.2022].

Työkäisten palvelut. s.a. Valtioneuvosto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/tyoikaisten-palvelut> [Viitattu 10.8.2022].

Työkäisten sosiaalityö. 2022. Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelut. WWW-dokumentti. 7.7.2022. Saatavissa: <https://www.essote.fi/asiakkaalle/palvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityon-palvelut/aikuissosiaalityo/> [Viitattu 9.8.2022].

Työllistämistä edistävä monialainen yhteispalvelu. s.a. TE-palvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.te-palvelut.fi/tyonhakijalle/tukea-tyollistymiseen/monialainen-yhteispalvelu> [Viitattu 19.8.2022].

Työllisyys. s.a. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. 1.11.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys> [Viitattu 8.9.2022].

Törrönen, M., Hänninen, K., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P., Veistilä, M., Anttonen, A. & Jouttimäki, P. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [Viitattu 8.9.2022].

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1.painos. Helsinki: Tammi

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [Viitattu 15.8.2022].

Väestöennuste. 2021. Tilastokeskus. WWW-dokumentti. 30.9.2021. Saatavissa: https://www.stat.fi/til/vaenn/2021/vaenn_2021_2021-09-30_fi.pdf [Viitattu 8.8.2022].

Välitystili.2019. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystilien kuntayhtymä.
WWW-dokumentti. 10.12.2019. Saatavissa: <https://www.suomi.fi/palvelut/valitystili-etela-savon-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-kuntayhtyma/bd6f6a9d-e13f-4c81-9c8c-b7769d51b869> [Viitattu 20.8.2022].