

AIKUISSOSIAALITYÖN TYÖIKÄISTEN PALVELUPROSESSI - millainen palveluprosessi on?

Kooste osatoteuttajien työpajojen tuloksista

ISO SOS –hankkeessa sen toisena, kehittämistoimien pohjaksi tarkoitettuna toimenpiteenä pohdittiin eri osatoteuttaja-alueilla työikäisten palveluprosessia aikuissosiaalityössä. Aihetta työstävä työpajat järjestettiin alkusyksystä ja niiden pohjana oli Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon asiakkuus (SHL 2014, luku 4, 34 §). Työpajat toteutettiin alla olevan taulukon mukaisesti.

PAIKKAKUNTA/TOTEUTTAJA	AJANKOHTA	OSALLISTUJIA
Essote/Mikkeli	6.9.2018	24
Kainuun sote/Kajaani	28.8.2018	20
Pieksämäki	15.10.2018	7
Sosteri/Savonlinna *	21.3.2019	6*

**Sosterin työpaja järjestettiin muuta myöhemmin henkilöstövaihdosten vuoksi.*

Työikäisten palveluprosessiin liittyy sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välinen tehtäväjako. Tehtäväjako selvitettiin kesän 2018 aikana Pieksämäellä ja Kainuun sotessa. Työnjakokysymys herätti kiinnostusta jo ISO SOS –hankkeen alkuvaiheessa, koska oletus oli, että se ei ole aivan kohdallaan ja vaati tarkastelua. Pieksämäellä asiasta haastateltiin kahta sosiaalityöntekijää ja kolmea sosiaaliohjaajaa. Kainuussa tehtiin verkkokysely, johon vastasi 16 työntekijää (kymmenen sosiaaliohjaajaa ja kuusi sosiaalityöntekijää). Näitä aineistoja käytetään seuraavassa täydentämään työpajojen tuotoksia. On kuitenkin muistettava, että työnjakoa koskevat vastausmäärät ovat varsin pieniä ja niiden tulokset ovat vain suuntaa-antavia; pitkälle meneviin yleistyksiin niiden määrät eivät anna mahdollisuutta.

1 MISTÄ ASIAKKUUS ALKAA?

Sosiaalihuollon asiakkuuden alkaminen on määritelty SHL:n 34 §:ssä. Asiakkuuden alkaminen ei välttämättä edellytä asiakkaan itsensä toimia, vaan asiakkuus voi alkaa muullakin tavoin tai jonkun muun alulle panemana. Tieto asiakkaan palvelun tarpeesta voi tulla sosiaalityöntekijän havainnosta, ulkopuolisen tai omaisen ilmoittamana tai jonkun toisen viranomaisen kautta. Asiakkuuden alkaminen ei myöskään edellytä kirjallista hakemusta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 104).

1.1 Kuka on erityistä tukea tarvitseva asiakas?

Sosiaalihuoltolaki määrittelee erityistä tukea tarvitsevaksi sellaisen henkilön, jolla jonkin yhteiskunnallisen tilanteen (esim. maahanmuuttajat), vamman, sairauden tai elämäntapojen (esim. päihteiden käyttö) vuoksi on vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja. Asiakas ei toisin sanoen itse pysty järjestämään itselleen apua (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 23). Työpajojen perusteella näyttäisi siltä, että tulkinta erityistä tukea tarvitsevaa asiakkaasta on erilainen eri osatoteuttaja-alueilla.

Vaikka laki varsin tarkkaan määrittää, millainen on erityistä tukea tarvitseva asiakas, asian käytännön tulkinta näyttäisi olevat erilainen eri organisaatioissa ja jopa eri työntekijöillä.

Kaikkein selkein rajausta ja määrittely oli Essotella. Kainuun sotessa puolestaan ”erityistä tukea tarvitsevan” määrittely oli työpajojen eri ryhmissä kirjava. Pieksämäellä taas tulkittiin, että kaikki sosiaalityön asiakkaat ovat erityistä tukea tarvitsevia; muuten he eivät olisi sosiaalityön asiakkaina. Kainuun soten ja Pieksämäen omien aineistojen perusteella erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan määrittelystä näyttää olevan eniten epäselvyyttä ja koska se on perusasia, aiheuttaa sen hataruus monenlaisia tulkintoja. Sosterissa todettiin, että aikuissosiaalityön puolella ei ole totuttu tekemään tällaista määrittelyä, lastensuojelussa se on tutumpaa. Sosterissa erityistä tukea tarvitsevat ovat niitä, jotka kiinnittyvät asiakastyöskentelyyn eli pitempiaikaiseen prosessiin sosiaalityöntekijän kanssa. Pitkäjänteisen työn tekeminen onnistuu vain osalle; osa lähtee työskentelyyn, osa jättäytyy pois.

Mitä tämä tulos tarkoittaa käytännön työn kannalta? Oletettavaa lienee, että jos asiakaskunnassa on sekä erityistä tukea tarvitsevia että ”tavallisia” asiakkaita, tämän pitäisi vaikuttaa työnjakoon; kuka hoitaa erityistä tukea tarvitsevien asioita, kuka muiden. Tällöin asiakkaat saavat tarkoituksenmukaisen palvelun ja palvelun tarpeen tulisi myös poistua, kun siihen perehtynyt työntekijä sitä hoitaa ja sovittu tavoite saavutetaan. Ellei työnjakoa synny, asiakkuudet eivät tarkennu eikä palvelu kohdennu oikein. Tämä taas voi johtaa siihen, että kun kaikki hoitavat kaikenlaisia asiakkaita, työntekijät kuormittuvat.

Kainuun soten työnjakoa koskevan kyselyaineiston perusteella näyttäisi, että työnjako sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä on ainakin oikeansuuntainen; sosiaaliohjaajien työssä palveluohjaus ja –neuvonta vie isomman osan työajasta kuin sosiaalityöntekijöillä, jolloin erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ohjautunevat sosiaalityöntekijöille pitempiaikaiseen asiakkuuteen. Sosiaalityöntekijöiden työajasta omatyöntekijyyttä vie 20 - 30 %:a, kun sosiaaliohjaajilla osuus on 5 - 20 % työajasta. Lisäksi sosiaaliohjaajilla on enemmän hajontaa työaikaosuudessa, minkä voisi tulkita kertovan siitä, että asiakkaat vaihtuvat eikä yhden asiakkaan kanssa työskennellä yhtä pitkään kuin sosiaalityöntekijät tekevät. Hajonta on siis sosiaaliohjaajien asiakaskunnassa suurempi.

Asiakkuuden alkaessa pitäisi olla kaikille selvillä asiakkaasta tietyt perusasiat, jotta voidaan sopia työnjaosta eli kenen kanssa asiakas asioitaan hoitaa. Se, mitä nämä perusasiat ovat, pitää määritellä kunkin organisaation sisällä Sosiaalihuoltolakiin perustuen. Tämän asiakkuuden alkuvaihetta ohjaavan yhteisen tiedon mukaisesti määrittäytyä myös asiakkuuden luonne ja kesto (tilapäinen/toistuva/jatkuva), jolla on merkitystä sosiaalityön resurssointiin ja asiakasvirran hallintaan. Kysyä sopiikin, montako tulkintaa ja miksi työntekijöillä on siitä, miten asiakas määrittää erityistä tukea tarvitseväksi – onko saman organisaation työntekijöillä erilainen käsitys, joten riippuen työntekijästä asiakas saa erilaisen palvelun.

1.2 Milloin nimetään omatyöntekijä ja kuka omatyöntekijä voi olla?

Asiakkuuden alkuvaiheeseen ja asiakkuuden luonteen määrittelyyn liittyy kysymys omatyöntekijästä. Omatyöntekijä on asiakkaan oikeus. Omatyöntekijä on ammattihenkilö, jolla on mahdollisuus toimia asiakkaan palvelujen hyväksi. Kun asiakkuus on jatkuva, on omatyöntekijän rooli tärkeä. Omatyöntekijä koordinoi asiakkaan palvelujen saamista ja järjestämistä ja näin ollen onkin tarkoituksenmukaista, että omatyöntekijä on ammattihenkilö, joka on parhaiten selvillä asiakkaan asioista. Ymmärrys omatyöntekijästä vaikuttaa olevan selvä kaikilla osatoteuttaja-alueilla työpajojen tuottamaa tietoa tarkasteltaessa.

Tätä ajatusta tukee myös Kainuun kyselyaineisto, jossa kuitenkin vastausten määrä on kovin pieni ja hajonta suuri, jotta tulkintaa voisi pitää varmana. Toisaalta reaalinen tilanne on, ettei omatyöntekijyyttä aina voida noudattaa eikä asiakas aina halua jatkaa prosessimaista työskentelyä, jolloin oma työntekijä menettää merkityksensä.

Omatyöntekijän nimeäminen liittyy siihen, onko asiakas erityistä tukea tarvitseva ja tehdäänkö hänelle palvelutarpeen arviointi. Jos sellainen tehdään, silloin myös aina nimetään omatyöntekijä. Selvää näyttää olevan, että tällöin asiakkuuden luonnekin on pitempään jatkuva, jolloin on hyvä, että sama työntekijä työskentelee asiakkaan kanssa. Tästä on viitteitä myös Kainuun soten kyselyaineistossa (kts. edellä) missä sosiaalityöntekijä näyttäisi olevan omatyöntekijä silloin, kun on kyse pitempiaikaisesta asiakkuudesta.

Yleensä omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä tai –ohjaaja, mutta omatyöntekijä voi olla muualtakin kuin sosiaalipalveluista palvelun tarpeesta riippuen (esim. hoitosuhde terveydenhuollon palveluissa). Kuitenkin jos asiakas on aikuissosiaalityön palveluissa, pitää silläkin puolella olla omatyöntekijä. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalityöntekijän omatyöntekijäksi, jos asiakas erityistä tukea tarvitseva (SHL 42 §). Omatyöntekijyyttä pohdittiin työpajoissa monesta näkökulmasta ja siihen tuntuu olevan erilaisia ratkaisuja mietittynä, esim. työparityöskentelyä.

2. ASIAKKUUDEN LUONNE

Asiakkuuden luonne määrittää sen, miten pitkään asiakkaan kanssa työskennellään, millaisia tavoitteita asiakastyöskentelylle asetetaan ja mihin asiakkuus päättyy. Asiakkuuden luonteella on merkitystä siinä, miten sosiaalityön työntekijäresurssia voidaan suunnitella ja käyttää. On siis tärkeää tietää, paljonko ja millaisessa asiakkuudessa olevia asiakkaita palveluissa on.

2.1 Milloin on kyse tilapäisestä neuvonnasta ja ohjauksesta, toistuvasta asiakkuudesta, jatkuvasta asiakkuudesta?

Työpajatyöskentelyn perusteella voi sanoa, että siitä, millainen on tilapäinen, toistuva tai jatkuva asiakkuus oli aika lailla yksimielinen käsitys alueilla. Kainuun sotessa näyttäisi olevan eniten tulkinnanvaraisuutta.

Tilapäinen asiakkuus tarkoittaa kertaluonteista, yksittäistä toimenpidettä. Tällainen on esimerkiksi päivystyspuhelimien kautta tullut avun tarve/toimenpide (neuvonta/ohjaus). Luonteeltaan tilapäinen asiakkuus on satunnaista, ennalta suunnittelematonta ja lyhytkestoista. Työntekijä ei yleensä näe tarvetta jatkotoimenpiteille tällaisissa tapauksissa. Nämä asiakastapaukset ovat yleensä neuvontaa ja ohjausta.

Toistuva asiakkuus on kyseessä silloin, kun asiakkuus toistuu (asiakas hakee apua) muutamien kuukauden välein säännöllisen epäsäännöllisesti. Kontakti on edelleen suunnittelematon tai se tapahtuu ennakoimattomasti ilman ajanvarausta. Asiakas ei sitoudu suunnitelmalliseen työskentelyyn. Työntekijä on tunnistanut avun tarpeen, mutta asiakas ei halua tai pysty pitempiaikaiseen työskentelyyn.

Jatkuva asiakkuus on suunnitelmallinen asiakkuus, jossa toimitaan asiakassuunnitelman mukaisesti säännöllisellä rytmillä; kontaktit asiakkaan ja työntekijän välillä ovat sovittuja, samoin ohjaus. Asiakas sitoutunut työskentelyyn ja sillä on jokin tavoite. Yleensä jatkuva asiakkuus on erityistä tukea tarvitsevalla asiakkaalla.

Asiakkuuden luonteen ja laadun määrittelyn tulisi tapahtua palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä. Jos ratkaisu asiakkaan tilanteessa on, ettei palveluntarpeen arviointia tarvita, silloin kyse on yleensä tilapäisestä asiakkuudesta. Palveluntarpeen arvioinnin kautta asiakkuuden luonne näyttäisi määräytyvän vain yhdessä hankkeen osatoteuttajaorganisaatiossa (Essote), muualla tuntuu asiakkuuden luonteesta olevan paljonkin epäselvyyttä.

Ennen kaikkea on epätietoisuutta siitä, millaisessa asiakkuudessa (tilapäinen/toistuva/jatkuva) on mitenkkin paljon asiakkaita. Tämä tieto olisi tärkeää, jotta voitaisiin suunnitella työn resurssointia ja ennakoida asiakkaiden aiheuttamaa kuormitusta.

Työpajatyöskentely herätti tässä kohtaa muutamia kysymyksiä, joita varmaan on hyvä pohtia organisaatioissa. Onko asiakas palvelun alkaessa ja työntekijän kanssa työskennellessään selvillä, mikä on työskentelyn tavoite ja kerrotaanko hänelle, mikä on työskentelyn kesto eli kuinka kauan sen on ajateltu kestävän? Työskentelyä raamittavat aika ja tavoite voisivat jäntevöittää tavoitteen saavuttamista ja vähentää ”ajelehtimistä eri vaihtoehtojen välillä. Toisaalta tällainen jäntevöittäminen edellyttää dialogisuutta asiakkaan ja työntekijän välillä, jotta kummallekin syntyy yhteinen ymmärrys siitä, mihin pyritään. Tälle ei useinkaan liene aikaa tarpeeksi. Voisiko mittarien käyttö asiakastyöskentelyssä konkretisoida tätä? Mittarin käytön vaatima aika tulisi huomioida asiakastyöskentelyssä, mutta ajankäyttö maksaa kyllä itsensä takaisin prosessin myöhemmissä vaiheissa. Jossakin työpajassa ehdotettiin/pohdittiin myös sitä, että asiakas voisi itse täyttää mittareita jo ennen ensimmäistä asiakastapaamista, jolloin työskentelyssä päästäisiin suoraan asiaan.

Toinen havainto, joka työpajojen tuotoksesta syntyi, oli että pitävätkö työntekijät liikaa kiinni ”omista” asiakkaistaan? Tämä vaikutelma on puhtaasti tutkijan tulkinta, mutta tätä tukevia vastauksia tuli myös myöhemmin työntekijöille tehdyissä ryhmähaastatteluissa. Havainnosta olisi hyvä keskustella, koska jos näin on, tässä voidaan menettää monta muutoksen mahdollisuutta. Työntekijävaihdos voi joissakin tapauksissa antaa asiakkaan tilanteeseen uuden näkökulman ja se taas voi viedä asioita eteenpäin.

Asiakasprosessin tehostamiseksi voisi olla hyödyllistä pohtia myös sitä, voisiko omatyöntekijävalinnan perusteena olla se, kuka parhaiten tuntee asiakkaan palveluntarpeen syynä olevan/olevat asiat. Tässä tapauksessa työnjaon perusteena olisi osaaminen ja asiantuntemus, ei niinkään se miten hyvin työntekijä on selvillä asiakkaan asioista. Menettelyä tulisi tietysti seurata, jotta nähdään, onko sillä vaikutusta asiakkaalle ja ratkaisu tulee tehdä tietysti kokonaistilanne arvioiden.

2.1 Tehdäänkö päätökset asiakkuudesta?

Työpaja-aineiston perusteella näyttää, että päätös asiakkuudesta tehdään lähes aina. Poikkeus, jolloin päätöstä ei tehdä on silloin, jos on kyse tilapäisestä asiakkuudesta tai neuvonnasta ja ohjauksesta. Tästäkin syystä asiakastyöskentelyn alkumetreillä on tärkeää tunnistaa asiakkuuden luonne, koska se johtaa erilaisiin toimenpiteisiin. Jossain määrin näyttää olevan epäselvyyttä yhteistyöverkostoissa siitä, kuka tekee, mitä päätöksiä ja missä. Tämän käytännöt näyttävät vaihtelevan eri alueilla.

Jos asiakkaalle järjestetään palvelua tai hän saa kielteisen päätöksen, silloin tehdään myös virallinen päätös. Varsinkin kielteinen päätös on tärkeä, koska vain sen perusteella asiakas voi halutessaan tehdä valituksen asiassaan. Sosiaalityöstä ei tehdä päätöstä, koska kyse on asiakkaalle maksuttomasta tosiasiallisesta toiminnasta. Päätökset liittyvät yleensä johonkin asiakkuuden nivelkohtaan, ja jokaisella käynnillä arvioidaankin asiakkaan kanssa, onko tarvetta seuraavalle käynnille. Tässä kohtaa voi kysyä – kun asia ei tullut työpajoissa ilmi – onko niin, että asiakkuus jatkuu, kunnes toisin todetaan vai onko asiakasprosessiin alun perin asetettu jokin tavoite, jonka toteutuessa asiakkuus päättyy?

Arvioidaanko asiakkuuden tarve ja jatkuminen asiakkaan ja työntekijän yhteisenä dialogina, asiakirjoista, jalkautumisella saadulla tiedolla/havainnoilla vai miten? Käsityksellä asiakkuuden rajallisuudesta voi olla merkitystä asiakaalle itselleen, mutta myös työntekijälle; kumpikin orientoituu yhteiseen työskentelyyn. Konkreettisella päätöksellä voi olla se arvo, että se osoittaa asiakaalle, missä kohtaa tapahtuu muutos ja mihin suuntaan sen jälkeen lähdetään. Työpaja-aineistosta ei käynyt ilmi, miten paljon päätöksiä tarkastellaan asiakkaasta päin; mikä on päätösten konkreettinen vaikutus asiakkaan arkisessa toiminnassa vai onko päätös vain hallinnollinen toimenpide, joka tulee tehdä.

3. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus palvelutarpeen arviointiin. Sosiaalihuoltolaki puhuu kiireellisen avun tarpeen arvioinnista ja kokonaisvaltaisesta palvelutarpeen arvioinnista. Työpajatyöskentelyssä näitä ei eroteltu, mutta tuotosten perusteella näyttäisi siltä, että kiireellisen avun tilanteissa toimitaan lain kirjaimen mukaan ja (sen jälkeen) kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnissa on enemmän soveltamisen varaa. Näyttäisi siltä, että palvelutarpeen arviointi tehdään kaikille, jotka eivät ole tilapäisessä asiakkuudessa. Tässäkin kohtaa asiakkuuden luonteen tunnistaminen prosessin alkupäässä määrittää myöhemmin tapahtuvia toimenpiteitä. Palvelutarpeen arviointi rakentuu vähitellen, jolloin se voi tukea myös asiakkaan ja työntekijän välistä työskentelyä. Voisikin tulkita, että palvelutarpeen arviointi tehdään aina, kun siihen on peruste tai tarvetta; jos se auttaa ja edistää työskentelyä asiakkaan asioissa. Tämän osuuden kohdalla ei mittareiden käyttöä mainittu mitenkään. Johtuisiko siitä, ettei niitä vielä tässä vaiheessa oltu hankkeessa kokeiltu.

Asiakkaan sitoutumista palveluun voi auttaa, että hänen palvelutarpeensa on arvioitu ja työskentelystä on kirjattu suunnitelma. Tätä havaintoa tukevat myös Kykyviisari-kokeilun kokemukset, joista työntekijät kertoivat myöhemmin haastatteluissa. Sosiaalityöntekijä voi kuitenkin arvioida, ettei asiakkaan tilanne edellytä palvelutarpeen arviointia. Palvelutarpeen arvion tekee yleensä yksi (sosiaali)työntekijä, mutta siinä mukana voi olla joku sellainen työntekijä joka tuntee asiakkaan – jos asiakas tähän suostuu. Myös perheenjäsenet voivat osallistua palvelutarpeen arviointiin. Työpajojen tuotoksen perusteella näyttää kuitenkin siltä, ettei ole yksiselitteisesti selvää missä kohdin asiakastyöskentelyä palvelutarpeen arviointi toteutuu.

Palvelutarpeen arvioinnista heräsi työpajatyöskentelyn perusteella joitakin kysymyksiä:

- *kuka voi arvioida minkäkin palvelun tarvetta? Onko tehty työnjakoa sen suhteen, onko kyse sosiaalityön vai jonkun siitä seuraavan palvelun tarpeesta?*
- *Mitä asiakkaan tilanteesta tiedetään ja mitä tietoa sosiaalityöntekijä tarvitsee palvelutarpeen arvion perustaksi?*
- *Miten dokumentoidaan ja miten käytetään palvelutarpeen arviointiin liittyvää tietoa? Tällä on merkitystä, kun tietojen kirjaamisen yhdenmukaisuutta aletaan vaatia Kanta-palvelujen myötä. Vielä nyt yhdenmukaisuus olisi mahdollista huomioida.*
- *Miten asiakasta koskeva tieto vaikuttaa päätöksentekoon arvioinnissa?*
- *Mitkä ovat rajapinnat ja yhteistyö yli (sektori)rajojen?*

4. ASIAKASSUNNITELMA

4.1. Asiakassuunnitelman kirjaaminen

Asiakassuunnitelma tehdään palvelutarpeenarvion jälkeen, jos syntyy palvelutarve. Se on palvelutarpeen arviointia täydentävä. Tämä perusajatus näyttää työpajojen perusteella olevan kunnossa kaikilla alueilla.

Suunnitelmaa ei tehdä, jos palveluntarvetta ei ole. Suunnitelmaan kirjataan sovitut tavoitteet, toimet ja seuraava arviointi. Vastuunjako on tärkeä kirjata suunnitelmaan selkeästi. Kirjattujen tietojen, joihin suunnitelma perustuu, tulisi olla sekä asiakkaan että ammattilaisen=työntekijän molempien. Varmistetaanko tämä jotenkin – näkyykö se jostain? Onko ymmärretty mitä tämä vaatimus tarkoittaa? Miten varmistetaan, että asiakas todella ymmärtää, mitä suunnitelma sisältää ja mistä sovittiin?

Asiakassuunnitelmaa laadittaessa asiakkaan voi olla hankala sanoittaa omia vahvuuksiaan. Työpajoissa ehdotuksena oli käyttää tähän jotain työkalua, esimerkiksi vahvuuskortteja; niillä asiakas saa ehkä helpommin ilmaistu vahvoja puoliaan. Jos suunnitelma on ensisijaisesti asiakkaan suunnitelma, tällaisilla työkaluilla voidaan vahvistaa sitä, että suunnitelmaan kirjattavat tavoitteet ovat asiakkaalle realistisia – sellaisia, että hän voi ne saavuttaa. Näin varmistetaan, että asiakas on ymmärtänyt mitä tavoitteet tarkoittavat.

Mittarien käytöstä tai mittarityöskentelystä muutoksen arviointiin ei tässä kohtaa mainittu mitään. Kainuun kyselyaineistosta kävi ilmi, että sosiaalityöntekijät käyttävät viikoittaisesta työajastaan 20 - 30 % palvelutarpeen arviointiin, mutta ilman mittaria. Mittareiden käytössä asiakkaan asioiden avaamisessa sosiaaliohjaajat näkivät Kainuussa enemmän mahdollisuuksia kuin sosiaalityöntekijät. On syytä muistaa, että kyselyn aikaan Kykyviisari-kokeiluja ei ollut läheskään kaikilla sosiaalityössä työskentelevillä, mikä voi vaikuttaa vastauksiin.

Asiakassuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, asiakkaan tilanteen muuttuessa. On kuitenkin hyvä sopia määräaika, jolloin viimeistään suunnitelmaan palataan. Pitää olla myös yhteinen käsitys, mikä on sellainen muutos, että sen perusteella suunnitelmaa päivitetään. Ellei, silloin asiakkaiden kohtelu on eriarvoista. Mittaria tulisi käyttää myös arviointivaiheessa, koska se voi osoittaa asiakkaan muuttuneen tilanteen ja arvioinnin/suunnitelman päivittämisen paikan.

Työpajatyöskentely antoi kuvan, että asiakassuunnitelman laatiminen on pääosin hallussa mutta joitakin kysymyksiä jäi tästäkin avoimeksi:

- *miten omaiset ja muu läheisverkosto ovat mukana suunnitelman laatimisessa ja miten asiakkaan kanta tästä otetaan huomioon ja miten sitä noudatetaan?*
- *onko kaikille selvää, ketkä laativat suunnitelman ja miten nykytila arvioidaan? asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, tuen ja palvelujen tarve, tavoitteet, kuvaus palveluista ja toimenpiteistä, vastuunjako, omatyöntekijä, tapaamiset, suunnitelman voimassaolo, tiedon vaihdon tapa*
- *vastuunjako suunnitelman teossa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kesken jäi epäselväksi*

5. TYÖSKENTELY PROSESSIN LÄPI

Asiakkaan kanssa työskentely käynnistyy jostain (tuen tarve tulee esille), vaatii tiettyjä toimenpiteitä ja päättyy johonkin (kun tavoite saavutettu). Jotta työskentely onnistuisi, tarvitaan asiakkaan ja työntekijän keskinäistä yhteistyötä, joka taas edellyttää, että kumpikin osapuoli sitoutuu prosessimaiseen työskentelyyn. Näin ei läheskään aina tapahdu.

5.1 Mitä tehdään jos asiakas katoaa asiakkuudesta?

Asiakkaaseen pyritään pitämään yhteyttä, jotta suunnitelman toteutuminen ja palvelun tavoitteen saavuttaminen toteutuisivat. Yhteydenpitoon käytetään mielellään asiakkaalle tuttuja tapoja, mutta kaikkeen joudutaan turvautumaan. Asiakasta joudutaan joskus tavoittelemaan sitkeästikin, kun tämä katoaa prosessista. Some-ratkaisujakin käytetään, mutta niihin suhtaudutaan sosiaalityössä tietoturvasyistä edelleen kriittisesti.

Tilanteissa, joissa asiakas on kadonnut, tietoja vaihdetaan eri viranomaisten kesken. Aikuisilla sosiaalityön asiakkailta on tavallisesti asiakkuuksia monissa palveluissa samaan aikaan ja näiden palvelujen tulisi toimia kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyväksi. Tiedot viranomaisten kesken kulkevat pääsääntöisesti asiakkaan suostumuksella. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 125). Virka-apupyyntö poliisille tehdään vasta kun huoli asiakkaasta suuri. Tähän virka-apumenettelyyn kaivattiin jossakin työpajassa tarkempaa toimintaohjetta.

5.2 Millaista omatyöntekijätyöskentely on?

Omatyöntekijä on se ensisijainen henkilö, jonka tulisi koordinoida asiakkaan asioita sosiaalityössä. Omatyöntekijä on se, jolla on paras kontakti asiakkaaseen. Tällöin asiakassuhteen tulisi olla luottamuksellinen ja tiivis. Omatyöntekijä on kokonaisvaltaista asioiden haltuunottoa: asiakkaan palveluiden järjestämistä ja niiden kartoittamista sekä niihin liittyvien prosessien ohjailua. Omatyöntekijä varmistaa, että asiakkaan tilanne pysyy selkeänä ja tavoitteellisena.

Omatyöntekijä on avainhenkilö, joka toimii linkkinä asiakkaan ja palvelujen välissä. Vaikka hän työskentelee ensisijaisesti asiakkaan kanssa, on yhteistyö muun asiakkaan verkoston kanssa tärkeä. Työpaja-aineistoista ilmenee, että omatyöntekijä-järjestely pyritään tekemään asiakkaan edun ja lain vaatimusten mukaisesti. Omatyöntekijä on paljon vartija eikä aina ole selvää, että hänellä on mahdollisuus toimia asiakkaan asioissa, kuten tavoite on. Tässä on myös eri näkemyksiä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kesken.

5.3 Päätösten tekeminen erityistä tukea tarvitseville

Sosiaalihuoltolaissa ei säädetä siitä, kuka päätökset tekee. Tarkoituksenmukaista on, että omatyöntekijä vastaa mahdollisuuksien mukaan myös päätöksenteosta ja tästä on sovittava organisaatiokohtaisesti. Kuten edellä luvussa 1.1 jo todettiin, se kuka määrittää erityistä tukea tarvitseväksi asiakkaaksi, vaihtelee. Esimerkiksi Pieksämäellä päätöksentekijä on pääsääntöisesti tällaisissa tapauksissa sosiaalityöntekijä, mutta päätöksen voivat tehdä myös sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja yhdessä. Ratkaisevaa on, mikä on organisaatiossa sovittu työnjako sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän kesken. Tässä on siis eroja eri organisaatioiden kesken. Sosiaaliohjaajat voivat tehdä edelleen sosiaalihuollon päätöksiä kuten ennenkin. Ainoa poikkeus ovat erityistä tukea tarvitseville henkilöille tehtävät hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset (SHL 46 §).

Erytistä tukea tarvitsevan asiakkaan päätökseen kuunnellaan asiakasta itseään ja hän saa sanoa oman kantansa asiaan. Asiakkaan luvalla omatyöntekijä on yhteydessä palvelua järjestävään tahoon (kun palvelutarpeen arvioinnissa on kartoitettu palvelu). Päätöksentekotapa näyttäisi olevan varsin yhdenmukainen eri alueilla.

5.4 Miten palveluiden vaikuttavuutta ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan?

Seurannan väline on asiakassuunnitelma. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan palaamalla asiakassuunnitelmaan säännöllisesti asiakastapaamisilla. Asiakkaan kanssa käydään läpi asiatavoitteita ja katsotaan, missä ollaan menossa. Tavoitteisiin voi rakentaa myös mittareita ja välitavoitteita. Arviointia voidaan tehdä myös moniammatillisesti niiden tahojen kesken, joissa asiakas asioi. Arvioinnissa on muistettava kannustava ote. Mittareita kuten Kykyviisaria voi hyödyntää muutoksen osoittamisessa. Työpaja-aineistossa tästä ei juuri mainittu, mutta havainto selittynee sillä, ettei tuossa vaiheessa mittari oltu vielä paljoakaan käytetty.

Työpajoissa tuli ilmi kuitenkin myös se, että joissakin organisaatioissa tavoitteiden toteutumista ei seurata mitenkään ja/tai että puuttuu säännölliset seuranta- ja arviointimenetelmät. Herää kysymys, onko tilanne todella näin ja jos on, pitäisikö asiaa muuttaa?

5.5 Kuka tai ketkä arvioivat? Millä työkalulla, lomakkeella yms. arvioidaan?

Arvioinnin tekevät ensisijaisesti asiakas itse ja omatyöntekijä, myös läheiset ja verkoston toimijat voivat siihen (asiakkaan suostumuksella) osallistua. Palvelutarpeen arviointi toimii kaiken perustana; mistä tilanteesta asiakas lähti työskentelyyn ja mitä tuolloin tavoitteeksi asetettiin.

Kainuussa mittaamista arvioinnin välineenä ei mainittu lainkaan, vaikka sielläkin palvelutarpeen arviointi toimii arvioinnin perustana. Arviointia tehdään asiakastapaamisissa ja –kontakteissa. Mittareita käytetään kyllä esim. A-klinikalla muutoksen seurannassa. Mittareiden käyttö nähdään kuitenkin mahdollisuutena (kts. kohta 4.1) mutta käyttö vaatii harjaantumista ja sisäistämistä osana työtä.

Työpajoista havaintona:

- *Puuttuu säännöllinen ja järjestelmällinen arviointi ja menetelmät*
- *Kykyviisaria voisi käyttää, kun siitä on nyt karttunut kokemuksia*
- *asiakkaan tapaamiset ja keskustelut hänen kanssaan paremmin käyttöön, samoin tieto verkostolta*

5.6 Milloin asiakkuus katsotaan päättyneeksi?

Selkeintä asiakkuuden päättyminen on silloin, kun asiakas muuttaa tai kuolee, tai kun asiakkaan palvelutarve päättyy. Selvää on asiakkuuden päättyminen myös silloin, kun asiakas ei halua jatkaa yhteistyötä eli päättää asiakkuuden itse. Toisaalta jo asiakkuuden alussa ja palvelutarpeen arvioinnissa voidaan todeta, ettei palveluille ole tarvetta, jolloin asiakassuhdetta ei synny eikä sitä ole silloin tarve päättääkään.

Työpajojen perusteella tulkinnanvaraisuutta on asiakkuuden ja asiakkaan saaman palvelun välillä. Asiakkuus ei ole yhtä kuin asiakkaalle myönnetty palvelu, vaan asiakkuudella tarkoitetaan nimenomaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkuutta. Vaikka asiakkaalla ei olisi myönnettyjä palveluja, mutta hänellä on kontakti sosiaalityöntekijään, asiakkuus on silloin aktiivinen. Asiakkuus päättyy vasta, kun palveluntarve lakkaa.

Se mihin asiakkuuden päättyminen kirjataan, tapahtuu eri tavoin: jossakin tieto kirjataan asiakastietoihin tai sähköiseen järjestelmään tai sitä ei kirjata mihinkään, ellei esim. laki sitä vaadi. Olisi kuitenkin hyvä ja selkeä käytäntö, jos asiakkuuden päättymisen tieto näkyisi jostain. Tästäkin pitää organisaatiossa päättää tai vähintäänkin sopia.

Työpajoista kysymyksiä:

- *mitä tarkoittaa asiakkuuden päättäminen hallitusti?*
- *pitääkö asiakkaan kadotessa olla jokin ”odotusaika” ennen kuin asiakkuus kirjataan päättyneeksi? Kaivattiin tarkempia ohjeita mihin tämä tieto kirjataan tai kauanko odotetaan.*

5.7 Työnjako palveluprosessissa

Työpajoissa ei sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välistä työnjakoa varsinaisesti käsitelty. Se olisi ehkä pitänyt ottaa mukaan, koska työnjako nousee monien palveluprosessin osien kohdalla yhdeksi puuttuvaksi palaksi. Työnjaosta on esim. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos tehnyt selkeät kuvaukset

(Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit, 2017), joiden avulla tehtävien jakoa olisi helppo tarkentaa. Mutta ennen kuin työnjakoa voidaan työstää eteenpäin, olisi organisaatiotasolla ratkaistava ne kipukohdat, joita tuli Kainuun soten ja Pieksämäen kysely/haastatteluaineistoissa ilmi:

- Prosessimainen työskentely on työntekijöiden aito tavoite. Työn rakenteelliset tekijät eivät useinkaan anna siihen mahdollisuutta
- Työparityöskentely nähdään tärkeänä ja sitä toivotaan.
- Vaikka tehtäväjaosta olisi sovittu, siitä ei pidetä kiinni; jokaisella on oma tulkinta sovitusta. Miksi?
- Perusasioita ei ole määritelty yhteisesti (esim. mitä tarkoittaa erityistä tukea tarvitseva asiakas) ja vaikka olisikin, ei seurata sitä, ohjaavatko yhteiset määrittelyt työskentelyä.
- Ammattiryhmien välillä voi olla jopa vastakkainasettelua.
- Aktiivisten asiakkaiden määrästä ei ollut juuri missään organisaatiossa ajantasaista tietoa.
- Työilmapiirin ongelmista oli viitteitä niin työpajoissa kuin erillisissä kysely/haastatteluaineistoissa. Kaivattiin johtajuutta, joka raamittaa toimintaa ja yhteisiä pelisääntöjä. Sitä kautta myös työnjakso voisi vakiintua ja eri ammattiryhmien yhteistyö toimia yhteisen tavoitteen suuntaan

Kaikissa organisaatioissa näyttää olevan perustaltaan kyse työn organisoinnista ja johtamisesta. Työn kuormittavuus tuli kaikissa työpajoissa esille ja puhe kääntyi resurssien puutteeseen eli käytännössä siihen, että työntekijöitä oli liian vähän. Ennen kuin työn lisäresurssia kannattaa perustella, tulee työmäärää kuvaavien perusasioiden kuten asiakasmäärien sekä työajan jakautumisen eri tehtäviin ja eri ammattiryhmille olla selvillä.

KÄYTETYT LÄHTEET:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex osoitteessa

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446064016>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, julkaisu 2017:5. Helsinki 2017.

Löytyy myös verkko-osoitteesta: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80391>

Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit/ Niina Häkälä ja Antero Lehmuskoski.

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 6.4.2017. Verkko-osoitteessa

https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit.pdf/beca67df-b7dd-4db8-bf86-48e19d32523c