

Hyvässä sosiaalityössä asiakas on osallisena – mutta miten?

Kaakkois-suomen ja Päijät-Hämeen vammaispalvelutoimistojen
työntekijöiden työkokous

7.11.2017, Kouvola



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS





**THL:n läkkäät,
vammaisat ja
toimintakyky-
yksikön
vammaisuus
tiimi:**

Sanna Ahola,
Marika Kangas-
Aramo,
Rut Nordlund-
Spiby,
Päivi Nurmi-
Koikkalainen ja
Stina Sjöblom

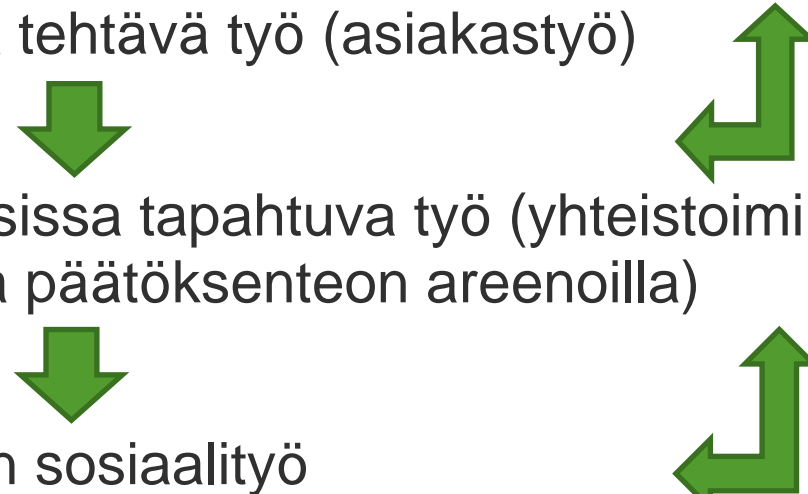
Lähtökohtia

- Vammaisten oikeuksista tehty yleissopimus, UNCRPD
- Voimassaoleva lainsäädäntö ja uuden vammaislainsäädännön valmisteluun osallistuminen
- Vammaispolitiikka VAMPO -ohjelman jälkeen?
 - Yhdenvertaisuus, osallisuus, sektorivastuun vahvistaminen

Vammaisten oikeuksista tehty yleissopimus

- Oikeuksien edistämisessä keskeistä laaja alainen vammaisuuden perusteella tapahtuvan syrjinnän kieltä sekä yhdenvertaisen kohtelun periaate.
- Tärkeä muutoksen väline, jonka avulla asenteet ja lähestymistavat vammaisia henkilöitä kohtaan muuttuvat.
- 4. artiklan 3 kohdan mukaan päätöksentekoprosesseissa tulee neuvotella tiiviisti vammaisten henkilöiden kanssa ja aktiivisesti osallistaa heidät, mukaan lukien vammaiset lapset, heitä edustavien järjestöjen kautta.
- 8. artikla Tietoisuuden lisääminen.

Keinoja asiakasosallisuuden varmistamiseen

- Sosiaalityön keinovalikoima kolmella tasolla:
 - yksilöntasolla tehtävä työ (asiakastyö)
 - kumppanuuksissa tapahtuva työ (yhteistoiminta suunnittelun, kehittämisen ja päätöksenteon areenoilla)
 - rakenteellinen sosiaalityö
- 
- ```
graph TD; A["- yksilöntasolla tehtävä työ (asiakastyö)"] --> B["- kumppanuuksissa tapahtuva työ (yhteistoiminta suunnittelun, kehittämisen ja päätöksenteon areenoilla)"]; B --> C["- rakenteellinen sosiaalityö"]; D[" "] --> A; E[" "] --> B;
```

# Vammaissosiaalityön prosessi

- Asiakkaan palveluprosessissa pääasia on suunnitelmallinen ja laadukas sosiaalityö
  - lähtökohtana on asiakkaan etu.
- Palveluprosessien kannalta olennaista
  - asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja muun tarvittavan verkoston yhteistyö.
- Palveluprosessi voi hahmottua monimutkaisena.
  - Asiakkaan neuvonta ja ohjaus läpi koko prosessin.
- Vammaispalvelujen palveluprosessi voidaan jakaa useisiin vaiheisiin ja palvelutehtäviin.
  - Käytännössä kaikki vaiheet eivät aina toteudu tai välillä palataan prosessin edellisiin vaiheisiin.

# Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnittelu

- Avoimin mielin, lokeroimista välttäen
- Jokaisen tilanne on yksilöllinen
- Joustavat ratkaisut lainsäädännön rajoissa, moniammatillisuus, eri hallinnonalojen yhteistyö, eri lakien soveltaminen
- Palvelusuunnittelun ja päätöksenteon oltava johdonmukaisessa yhteydessä toisiinsa.

# THL mukana VamO- hankkeessa



INVALIDI  
LIITTO

**Kynnysry**



ESPOO  
ESBO



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND

**ETEVA**



eksote



THL



Rovaniemi

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

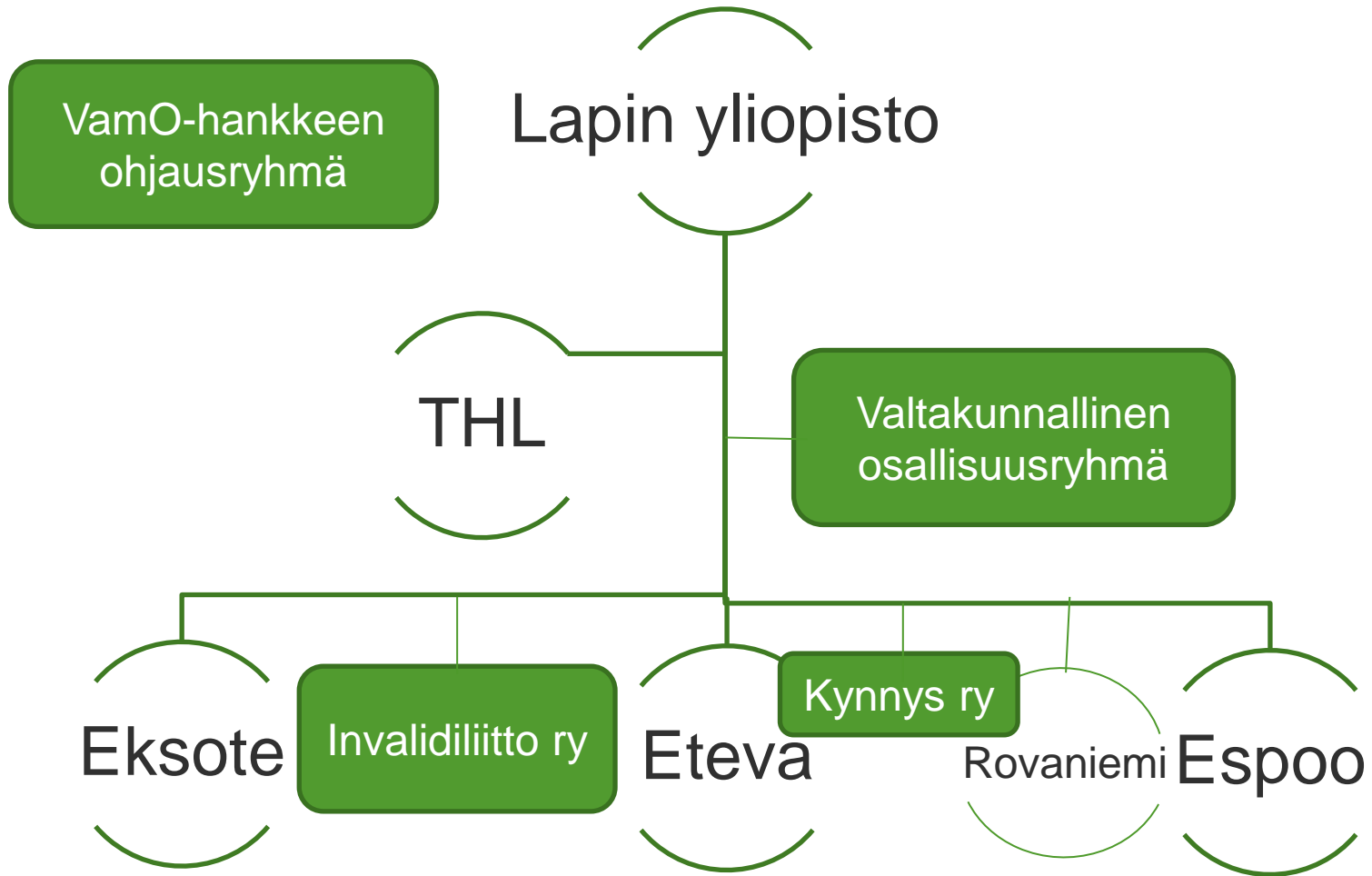


# VamO-hankkeen perusta

- Kestävää kasvua ja työtä 2014-2020 Suomen rakennerahasto-ohjelma
- Toteutusaika 1.9.2016 – 31.8.2019
- TL 5: Sosiaalinen osallisuus ja köyhyiden torjunta
- Erityistavoite 10.1. Työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen – pääpaino palveluorganisaatioiden ja asiakkuuksien prosesseissa
  - toimijoiden välisen yhteistyön ja moniammatillisten palvelujen kehittäminen
  - sosiaalista osallisuutta vahvistavien toimintatapojen ja palveluiden kehittäminen
- kehittämis- ja tutkimushanke

# Vammaissosiaalityön kehittämishanke

- Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa on Lapin yliopiston kolmivuotinen hanke sosiaali- ja terveysministeriön myöntämällä ESR-rahoituksella.
- Hankkeen tavoitteena: kerätä tietoa vammaissosiaalityön asiakasprosessien moninaisuudesta, paikantaa asiakasosallisuutta rajoittavia ja mahdollistavia tekijöitä.
- Kehitetään valtakunnallisesti yhdenvertaisia, asiakkaan osallisuutta tukevia ja tutkimukselliseen tietoon perustuvia vammaissosiaalityön käytäntöjä.
- Myös vammaissosiaalityön erityisasiantuntijuutta, työkäytäntöjä ja -menetelmiä palveluorganisaation eri tasoilla tutkitaan ja kehitetään.



# THL mukana kehittämishankkeessa

- Hankkeessa tuotetaan valtakunnallinen vammaissosiaalityön asiakasprosessin kuvaus, joka pohjautuu tutkijoiden, kehittäjien, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteiseen tutkimus- ja kehittämistoimintaan.
- Kehittämistyötä tehdään laaja-alaisessa verkostossa, jossa hankkeen osatoteuttajia edustavat kehittäjätyöntekijät ja osallisuusryhmissä toimivat asiakkaat ja kokemusasiantuntijat kohtaavat sekä paikallisesti että yhteisesti.
- Hankkeessa etsitään ja kehitetään asiakasosallisuutta tukevia menetelmiä ja hyviä käytäntöjä.
- Asiakkaita on mukana hankkeen kaikissa vaiheissa ja kaikilla toiminnan tasoilla.

# Kehittämisprosessit VamO-hankkeessa

VamO-hankkeen hankesuunnitelman mukaan tavoitteena on

- 1) Luoda valtakunnallinen osallisuusryhmä, joka arvioi ja valvoo asiakasosallisuuden toteutumista hankkeessa
- 2) Kerätä työmenetelmiä ja –välineitä
- 3) Työvälineiden ja –menetelmien arviointi ja kokeileminen
- 4) *Vammaissosiaalityön prosessin luominen asiakasosallisuutta korostaen*



VamO

Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Tutkiva ote yhteiskehittämiseen ja vammaissosiaalityön prosessiin

Haasteena moninäkökulmaisuuuden yhteensovittaminen:

- Vammaisliikkeen ja vammaistutkimuksen kautta korostuvat ***oikeusperusta ja intersektionaalisuus***
- Sosiaalityön tutkimuksessa ***psykososiaalisen ja yhteisöllisen*** (myös rakenteellisen?) ***työn painotus***
- Järjestelmälähtöisesti on myös ***tarve paikantaa kehittämistyö olemassa oleviin ja toteutuviin rakenteisiin***

Vammaissosiaalityön prosessin *muutokset liittyvät kiinteästi lainsäädännön muutoksiin ja tähän edellytetään valtionohjausta, yhdenmukaisia käytäntöjä*

*Tunnistetaan osallisuuden edistämisen paikat ja nostetaan esiin keinot – yksilötyön, yhteisön ja organisaation tasoille*

# Tutkiva ote yhteiskehittämiseen ja vammaissosiaalityön prosessiin

- *Vammaispoliittinen ja järjestelmälähtöinen sitoutuminen oikeusperustaan (osallisuus, yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus – asumisen, liikkumisen, perusturvan ja palvelujärjestelmän uudelleenorganisoituminen ja toimivuus)*
  - tässä vaiheessa rajattu ns. muiden hallinnonalojen vastuulla olevat osa-alueet ulos
- *Sosiaalityön teoriaperustainen sitoutuminen kumppanuuksiin, sosiaaliseen muutostyöhön, yhteisöjen vahvistamiseen, voimavaralähtöisyyteen, heikommassa asemassa olevien auttamiseen*
- *Kehittävän työntutkimuksen, sosiaalityön ja organisaation toiminnan tutkimisen näkökulma*
  - vammaisten ihmisten osallisuuden lisäämiseksi sosiaalityössä; sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin ja osapuolten tyytyväisyyden parantamiseksi vammaisalalla.

# Hankkeen läpileikkaavat kehittämiskohteet

- Näitä tarkastellaan hankkeessa asiakkaan, sosiaalityön ja organisaation/johtamisen näkökulmista:
  - lasten ja perheiden moninaiset tilanteet ja tarpeet
  - kommunikaatiokeinojen hyödyntäminen
  - kokemusasiantuntijuuden ja vertaistuen hyödyntäminen
  - arviointikäytännöt (toimintakyvyn, palvelutarpeen)
  - sukupuolinäkökulman huomioiminen (tiedostaminen prosessin eri vaiheissa ja toiminnan eri tasoilla)
  - palvelusuunnitelman kehittäminen
  - digitalisaation mahdollisuudet
- Osatoteuttajilla painottuvat tietyt, omat kehittämistavoitteet. Prosessin mallintamisen kautta yhteiskehittämiseen.



# Osatoteuttajien tavoitteet ja toiminta prosessin kehittämiseksi

- Osallisuusryhmissä priorisoidut kehittämiskohdat
- Osallisuusryhmistä nousevat näkökulmat
  - palautuvat prosessin kehittämiseen, ryhmiin, tutkimuksiin ja kehittäjien työhön
- Työnteon mahdollistavista rakenteista nousevat tarpeet



Kuva: Riitta Lehto, Invalidiliitto

# Vammaissosiaalityön prosessi: tarkastelussa kehittämiskohdat ja hyvät käytännöt

- *Yleinen tiedotus, neuvonta ja ohjaus palveluista ja palveluprosesseista*
- *Asian vireille tulo*
- *Palvelutarpeen selvitys*
- **Palvelusuunnitelma**
- **Hakemus ja päätös palveluista**
- **Palveluiden toteutus**
- Arviointi

# Yleinen tiedotus, neuvonta ja ohjaus palveluista ja palveluprosesseista

- Tiedotuksen, neuvonnan ja ohjauksen merkitys kasvaa entisestään. Tietoa tulee olla saatavilla.
- Digitalisaatio tarjoaa tähän myös uusia mahdollisuuksia – edellyttää resursointia ja yhteistä, tietoista suunnittelua (palvelumuotoilua) tiedottajien, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kesken
- Tietoa tulee olla saatavilla eri muodoissa, saavutettavasti.

# Yleinen tiedotus, neuvonta ja ohjaus palveluista ja palveluprosesseista

- Verkossa olevien **ohjeiden parantaminen asiakasosallisuuden näkökulmasta**
  - sisäiset ja ulkoiset ohjeet tukemaan samaa tavoitetta, että asiakas saa käyttökelpoista ja omaksuttavaa tietoa.
  - työntekijäohjeet helpottavat henkilökunnan vaihtuessa ja auttavat työskentelemään samojen periaatteiden mukaan.
- käytettävissä olevista **vaihtoehtoista informointi**
  - vaihtoehtoiset järjestämistavat kuljetuspalveluissa, jne.
- selkokielen ja **eri kommunikointikeinoja huomioivan aineiston tuottaminen**, ml. keinovalikoimaa sosiaalityöntekijöille moninaisemman dialogin mahdollistamiseksi
  - rajanveto: mitä tulee osata itse, milloin hyödyntää tulkkia ja/tai muuta osaavaa henkilökuntaa?

# Asian vireille tulo

- Keskustelu *liittyy kiinteästi asiakastietojärjestelmiin*
  - *asia on virallisesti vireillä, kun se on kirjattu asiakastietojärjestelmään.*
- Sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta tarvitaan mm.
  - *arvioimaan asian kiireellisyyttä, luokittelu kiireellisiin - kiireettömiin ja miten se tehdään?*
  - *päättämään kenelle asia ohjautuu (organisaation sisäinen työnjako) ja*
  - *arvioimaan keitä muita ammattilaisia palvelutarpeen arviointi edellyttää?*
- *Palvelutarpeen arvio tulee aina tehdä, ellei asiakas ole samaa mieltä työntekijän kanssa sen tarpeettomuudesta.*
- Lisäksi puhuttiin *huolestuttavaan tilanteeseen reagoinnista*
  - *siihen liittyen: kiireelliset ja kiireettömät päätökset.*

## Asian vireille tulo / Kehittämiskohtia

- Vireillepano asiakastietojärjestelmässä - palveluymmärrys siitä miten oma asia on arvioitu
- Kiireellisyys - kiireettömyys, muut prosessin etenemiseen vaikuttavat syyt - informointi niistä
- Eteneminen/sopiminen - hyvät käytännöt
  - Yhteydenoton jälkeen sosiaalitoimen on suunniteltava asiakkaan kanssa, miten edetään.
  - On sovittava milloin ja missä tavataan, keitä muita asiakas haluaa/tarvitsee mukaan tilanteeseen jne.

# Palvelutarpeen selvitys – missä tilanteissa ja miten tehdään?

- Voi liittyä palvelutarpeen muutokseen ja sen arviointiin.
  - Muutosta arvioitaessa asiakas tavataan.
  - Usein myös omainen muu asiakkaan arkea tunteva henkilö mukana.
- Muutokset voivat liittyä asumiseen, päivätoimintaan, työtoimintaan. Joskus muutokset tulevat organisaatiosta käsin.
  - Kuka selvittää asiakkaalle mistä muutos tulee? Muutoksen selittäminen voi olla haastavaa.
  - Yleensä muutostarve on asiakkaan toimintakyvystä lähtöisin.
- Palvelutarpeenarvioinnin käynnistyessä ja tapaamisesta sovittaessa:
  - tarvitaanko kotikäynti vai tavataanko konttorilla?
  - ajanvarauksen mukana saatekirje, jonka liitteenä runko palvelutarpeen arvioinnille.

# Palvelutarpeen selvitys – minkä palvelun?

- Miten raja lapsiperheiden perhetyöhön ja perinteiseen kotipalveluun? Milloin vammaispalvelua?
- Vammaispalvelujen arvio, lapsiperheiden perhetyön arvio, vammaispalvelupäätös? Miltä osin yhteistyötä?
- Parempaa yhteistyötä sen osalta, mikä on vammaispalvelua ja mikä peruspalvelua. Mikä on perheen kannalta toimivinta?
- Esim. useampi erityislapsi ja vanhemmallakin psyykinen sairaus, eikä selvää, mitä hakee?
- Lapsiperheiden kotipalveluista ja vammaispalveluista tukipaketti, että näyttäytyisi perheelle, että autetaan.



# Rajanvedot ja asiakkaan auttaminen

- Ei ole käytäntöjä yhteisen palvelutarpeen arvion tekemiseen, myöskään rakenteet eivät tue.
  - Opetellaan tekemään yhdessä.
- Törmätään kysymykseen siitä, että kuka voi arvioida mitäkin palveluntarvetta? Kaikki pitävät omistaan kiinni.
  - Nämä ovat tyhmiä juttuja perheen ja asiakkaan kannalta.
- **Kokemusta rajanvedosta kotihoidon kanssa**
  - esim. yli 65-vuotiaan kehitysvammaisen henkilön palveluista?
- **Myös psykiatrian näkökulmasta**
  - Kehitysvammaiset eivät pääse yleisten palvelujen piiriin?
- **Myös lapsiperheiden asiassa**
  - päästäisiin pitkälle, jos yhteistyö kehittyisi.

# Kehittämiskohtia palvelutarpeen arvioinnissa

- Mitä tilanteesta tiedetään ja mitä tietoa sosiaalityöntekijä tarvitsee?
- Miten kirjaa ja miten käyttää tietoa
  - Palveluymmärrys, miten tieto vaikuttaa päätöksentekoon.
- Rajapinnat ja yhteistyö yli (sektori)rajojen
  - Toimintaterapeuteilta tulee sellaisia ideoita, joita ei omalla osaamisella olisi tullut ajatelleeksi.
  - Myös kuntoutustiedon hyödyntämistä pidettiin käyttökelpoisena.
- Asiakkaan itsearviointi ja arviointityökalujen käyttö
- Varsinkin uuden asiakkaan kohdalla voi useampi tapaaminen olla tarpeen.
  - Työnjako sosiaalityön, sosiaaliohjaajan/palveluohjaajan kesken.

# Palvelusuunnitelma

- Palvelusuunnitelman osalta tilanne on tällä hetkellä sekava.
  - Sosiaalihuoltolaki toi viidakon ja asioista puhutaan sekä yhdessä (muun sosiaalihuollon, sosiaalihuollon asiakirjojen kanssa) että erikseen, vammaispalvelulain mukaisen palvelusuunnitelman osalta.
- Asiakassuunnitelman ja palvelusuunnitelman suhdetta tarve selkiyttää.
- Sisältöjen osalta asia on selkeämpi:

Ks. [www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelusuunnitelma](http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelusuunnitelma)

VamOssa meneillä kehittämistyötä palvelutarpeen arvoinnin ja palvelusuunnitelman osallisuuden parantamiseksi.

# Palveluiden toteutus

- Palveluiden toteutusta käsiteltiin kehittäjätyöntekijöiden kokouksessa 31.10.
- Muistio ja keskustelun tulosten jäsenitys kesken.
- Keskustelua herättää:
  - Palvelujen järjestämistavat – vaihtoehtoja tulee olla, koska sama ei sovi kaikille
  - Hankinnat, ostopalvelut, palvelusetelit – mikä on asiakkaan valinnanvapaus ja kuluttajansuoja?
  - Henkilökohtainen budjetti ja mitä sillä tarkoitetaan – onko samaa, parempaa vai kapeampaa kuin *muu vammaispalvelu* ?
  - Palvelun toteutuksen seuranta ja palaute – tuliko asiakas autetuksi? Vastaako palvelu tarpeeseen?

# Palveluiden toteutus ja arviointi

- Arviointia ei ole vielä erikseen käsitelty prosessin vaiheena
- Arviointi on noussut esiin eri yhteyksissä hankkeen alusta lähtien
- Työn tavoitteena, että asiakas tulee autetuksi
  - Miten tietää, onko asiakas tullut autetuksi: onko sosiaalityöstä ollut apua ja vastaavatko palvelut asiakkaan tarpeita?
- Kevään 2017 aikana tehtiin kierros työvälineiden ja mittareiden käytöstä: työn seurantaan, vaikutusten arviointiin ei ole käytössä välineitä
  - Palvelusuunnitelmaa tarkistetaan, rinnastetaan aikaisempaan suunnitelmaan ja pohditaan muutostarpeita.
  - Palvelusuunnitelmista ei systemaattisesti kerätä tai koosteta tietoa palvelujen kehittämiseen.

# Kiitos mielenkiinnostanne!

VamO-hankkeen verkkosivut:

[www.ulapland.fi/vamo](http://www.ulapland.fi/vamo)

VamO Inokylässä:

<https://www.innokyla.fi/web/tyotila3989514>

stina.sjoblom[at]thl.fi



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto