

# AIKUISSOSIAALITYÖ OSANA MAAKUNNALLISTA SOTE- KEHITTÄMISTÄ

---

Heli Sahala

17.11.2016

# Suunnittelun lähtökohdat

- Sote-suunnittelu alkoi keväällä 2016 – nykytila tiedossa
- Tarkastelun ja suunnittelun pohjana lasten, nuorten ja perheiden palvelut, aikuisten palvelut sekä ikäihmisten palvelut
- Maakunta-uudistus samaan aikaan – yhteensovitus
- Talous, henkilöstö – maakuntasuunnittelua
- ICT molemmissa – sote-ICT suuri kokonaisuus – jatketaan nyt omana osiona?
- Työllisyyspalvelut kunta – maakunta?
  - TE-palvelut maakuntaan (muuttuneina?)
  - TYP-toiminta??? Kuntouttava työtoiminta sosiaalipalveluna?
  - kuntien työllisyystoimet - elinvoimatekijä



# Aikuissosiaalityön työryhmä

sosiaalijohtaja Heli Sahala, Kotka

sosiaalipalveluiden päällikkö Hannu Liikkanen, Hamina

(sosiaalityöntekijä Päivi Tiitta)

palveluvastaava Hanna Tarkiainen, Kouvola

sosiaalityöntekijä Varpu Kovero, Kaakon kaksikko

sosiaalityöntekijä Riitta Leino-Malmgren, Carea

(sosiaalityöntekijät Satu Siven ja Anu Laukkarinen)

maahanmuuttajatyön johtaja Pirjo Puolakka

(ei osallistunut työskentelyyn)

Henkilöstön edustajina: Minna Hyvönen ja Jaana Salovaara

# Tarkastellut palvelut

- sosiaalityö ja -ohjaus kohteena työikäiset
- sosiaalinen kuntoutus
- toimeentulotuki
- sosiaalinen luototus
- kuntouttava työtoiminta
- asumispalvelut
- muut sosiaalipalvelut (välitystilitt, vertaistuki, tukihenkilöt...)
  
- maahanmuuttajapalvelut - myöhemmin
- terveyssosiaalityö (Carea)

# Palveluiden tarkastelu ja käyttö

- palveluiden kuvaus ja tuottamistapa
  - asiakasmäärä 2015
  - henkilöstöpanos
  - euromääriä
- 
- pohjaksi tarkastelulle ja jatkotyölle

# Aikuissosiaalityön asiakasryhmittelyä

"Perusasiakkaat"	Aktiiviasiakkaat	Avainasiakkaat
Satunnainen, lyhyt asiakkuus ja asia saadaan hoidettua	Enemmän palveluja käyttävä (suunnitelman ylittävä tarve), tuen tarvetta	Paljon apua tarvitseva, palveluohjauksen tarve, monia palveluja, epätarkoituksenmukaisuutta palvelujen käytössä
<ul style="list-style-type: none"><li>• yksittäinen taloudellinen tuki</li><li>• kriisi- ja muutostilanne elämässä</li><li>• palveluneuvonta - ohjaus oikeaan palveluun</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• nuoret asiakkaat (työtön, tuloton, ei koulutuspaikkaa, muita ongelmia)</li><li>• mielenterveys- ja päihdeasiakkaita</li><li>• työttömiä ja työllistämispalvelujen asiakkaita</li><li>• asunnottomia</li><li>• maahanmuuttajia kotoutumisajan jälkeen</li><li>• välitystiliasiakkaita (vain raha-asioiden hoito)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• epäselvä palvelujen, tuen ja avun tarve</li><li>• mielenterveys- ja päihdeasiakkaita (paljon palveluja, oikea paikka?)</li><li>• nuoret asiakkaat (työtön, tuloton, ei koulutuspaikkaa, muita ongelmia)</li><li>• maahanmuuttaja kotoutumisajan jälkeen</li><li>• välitystiliasiakkaita, joilla elämänhallinta hukassa ja tuen tarve raha-asioiden lisäksi</li></ul>

# Yhtäläisyydet

- Sosiaalityö ja -ohjaus suuntautuu ennakoivasti etsien uudenlaisia hyvinvointi-, perhe- ja lapsipoliittisia ratkaisuja ehkäistä ihmisten vaikeuksien syntymistä. Sosiaalityön erityisenä veloitteena on parantaa niiden ihmisten elämäntilannetta, jotka elävät haavoittavissa oloissa tai tarvitsevat tukea selvitäkseen vaikeista elämäntilanteista.
  - Kouvola on tähän saakka ainoana kuntana selkeästi erottanut toimeentulotuen käsittelyn aikuissosiaalityöstä. Myös resursseissa on huomattava ero eli Kotkassa vain noin 3 htv ja Kouvolassa noin 17 htv.
- Sosiaalinen kuntoutus on uudessa sosiaalihuoltolaissa määritelty palvelu. Sosiaalisen kuntoutuksen sisällöstä ei ole yksimielisyyttä, mikä osaltaan vaikuttanee toiminnan hitaaseen käynnistymiseen.
  - Sosiaalisen kuntoutuksen voidaan katsoa olevan osa työllistymistä tukevista palveluista jo nyt.
- Kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan hyvin samalla tavalla kunnissa. Toimintaa järjestetään kuntien omilla työpaikoilla, ostamalla kolmannen sektorin toimijoilta sekä työkeskukselta ja muilta toimijoilta.
  - Asiakkaina ovat pääosin pitkäaikaistyöttömät ja nuoret, joilla ei ole



# Eroavuuksia

- Asumispalveluissa on kuntien välillä suurimmat erot.
  - Asumispalvelujen toteutus ei asiakkaan näkökulmasta välttämättä eroa, mutta vastuut on järjestetty hyvin eri tavoin. Osin toteutukset tukevat asiakasryhmäkohtaisesti painottuvaa asumispalvelujen järjestämistä. Asumispalvelujen kokonaisuuden kuvaaminen edellyttää eri alatyöryhmien työn yhteenvetoa, koska palvelu hajaantuu eri alatyöryhmien raportteihin.
- Sosiaalista luototusta toteuttaa ainoastaan Kouvola, Kotkassa vastaavana palveluna voidaan pitää kaupungin ja seurakunnan yhteistä diakoniarahastoa.
- Toimeentulotuen osalta kaikki kunnat toteuttavat samaa lainsäädäntöä, mutta suuret erot ovat asiakasmäärissä ja osin myös resursseissa sekä työn organisoinnissa.
  - tilanne muuttuu oleellisesti vuoden 2017 alussa, jolloin perustoimeentulotuki ja osa nykyisestä täydentävästä tuesta siirtyvät Kelan hoidettavaksi.
  - Toimeentulotuen kunnille jäävä osuus muuttuu yhdeksi aikuissosiaalityön työvälineeksi taloudellisena tukimuotona. Nykyiset ohjeistot ovat erilaisia, jos niitä on. Meneillään on jo maakunnallisesti yhtenäisen ohjeiston luominen kuntien vastuulle jäävän toimeentulotuen myöntämiseen vuonna 2017. Myös Eksote on mukana tässä työssä.

# Eroavuuksia

- Kaikilla kunnilla on välitystiliasiakkaita, joiden tulot peritään sosiaalitoimistoon ja sieltä maksetaan laskut sekä osoitetaan asiakkaalle käyttövarat. Kyse on asiakkaista, joiden talous ei pysy hallinnassa, mutta joilla ei ole varallisuutta eikä siis perustetta edunvalvonnan asiakkaaksi.
  - Toteutustavat ovat samanlaisia, mutta Kouvola on paraikaa siirtymässä uuteen järjestelyyn, joka poistaa välitystilien hoitamisen ja kirjaamisen sosiaalitoimistolta.
- Tukihenkilötoimintaa ja vertaistukea on kehitetty Kouvolaissa. Muissa kunnissa tukihenkilötoiminta rajoittuu lastensuojeluun, vammaispalveluun ja mielenterveyspalveluihin.

# Tulevat palvelutarpeet

- Palvelut kohdentuvat lähtökohtaisesti kaikille asukkaille.
  - Erityisiä asiakasryhmiä on vaikea nimetä, mutta aikuissosiaalityön asiakkuuteen johtavat elämänhallinnan ongelmat, työttömyys, asumisen ongelmat ja asunnottomuus, talouden hallinnan ongelmat, päihteiden käyttö, mielenterveysongelmat, sosiaaliset ja vuorovaikutuksen ongelmat sekä erilaiset elämän kriisit.
- Vaikka puhutaan aikuisväestön palveluista, keskeisiä asiakasryhmiä tulevat jatkossakin olemaan nimenomaan **nuoret aikuiset**, joilla on vaikeuksia sijoittua työmarkkinoille ja usein myös elämänhallinnan ongelmia.
- Työllisyyspalvelujen kanssa yhteinen asiakasryhmä **ovat erikikäiset pitkäaikaistyöttömät**.
- Aikuissosiaalityössä tulee jatkossakin olemaan selkeästi ja osin tiukasti määritellyjä **lakisääteisiä toimintoja**, mutta työn sisältöjen asiakaslähtöinen kehittäminen saa enemmän tilaa. Maakunnan alueella tarpeet ovat jossain määrin erilaisia ja painottuvat eri tavoin taajamien ja maaseudun alueella.

# Tulevat palvelutarpeet

- Palvelutarpeet näkyvät myös muiden työryhmien ja alatyöryhmien tehtävissä, koska aikuissosiaalityö liittyy lapsiperheiden ja lastensuojelun asiakkuuksiin, päihde- ja mielenterveyspalveluihin, päivystykseen sekä ikäihmisten palveluihin. Näin ollen rajanveto toimintojen ja vastuiden välillä on luotava uudessa toimintamallissa selkeäksi, jotta asiakkaan asioiden hoitamista ei pallotella palvelujen välillä.
- Asiakastyön lisäksi aikuissosiaalityöllä tulee olemaan suuri merkitys **moniammatillisessa työskentelyssä** sekä asukkaiden **elinoloja koskevassa raportoinnissa ja suunnittelussa**. Tämä lakisääteinen sosiaalityön tehtävä on tähän saakka jäänyt asiakastyön varjoon osin siitäkin syystä, että tarvittavaa **tietotuotantoa** ei ole ollut riittävästi.

# Hyviä käytäntöjä

- Mielensterveysasiakkaiden asumispalvelujen järjestämisen käytännöt Carean (psykiatria) ja kunnan välillä (Kotka)
- Tuettu asuminen ja ryhmätoiminnot (SHL, mielensterveys- ja päihdeongelmaisille) (Kouvola)
- Välitystilitt - vaihtoehtoinen malli (Kouvola)
- Sosiaalityön kiireellinen asiakasvastaanotto ja suunnitelmallinen sosiaaliohjaus ja -työ (Kouvola)
- Tukihenkilötoiminta ja kokemusasiiantuntijat (Kouvola)
- Nuorten paja – jalkautuvaa sosiaalityötä (Kouvola)

# Haasteita ja pullonkauloja

- palvelujen väliset liittymäpinnat!
- asumiseen ja asumispalveluihin liittyvät ongelmat
- mielenterveyskuntoutujat - asumispalveluihin siirtymisen prosessi
- kuntien ja myös muiden toimijoiden erilaiset käytännöt ja myös erilaiset asiakaskohtaiset tavoitteet
- edunvalvonnan asiakkuuden kriteerit ja palvelun saatavuus
- palvelun tarve on havaittu - asiakas ei halua eikä sitoudu palveluun. Matalan kynnyksen jalkautuvat palvelut - kotiin vietävien palvelujen ja tapaamisten lisääminen tarpeen.
- korvaushoidon erilaiset kriteerit ja jonot
- asiakas ei hoida lääkitystään tms. - ongelmat tulevat esille erilaisen ”oireilun” kautta sosiaalityöhön.
- asiakkailla oman talouden hallinta hukassa

# Digitalisaatio

- Digitalisaatio asiainnissa ja asiakassuhteen ylläpidossa
- toimivat asiakastietojärjestelmät - valtakunnallisten vaatimusten toteuttaminen alueella
- hakemusten ja päätösten sähköistäminen - laajentaminen koko maakunnassa yhtenäisesti
- ajanvarauksen kehittäminen eri palveluissa
- vuorovaikutukselliset palvelut asiakastyössä - suojatut kanavat
- digitaaliset muistutukset, ohjaaminen jne. - mahdollistaa palvelujen toteutusta ilman asiakaskäyntiä, lisää asiakkaiden itsenäistä toimintakykyä sekä voi lisätä sovittujen tapaamisten toteuttamista.

# Digitalisaatio

- Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiset digitaaliset työvälineet
- kysymys- ja ohjausväylä - yhteys palveluohjauksen kehittämiseen
- erilaiset seurantamenetelmät - asiakkaan mahdollisuus itse seurata tilannettaan sovittujen tavoitteiden toteutumisessa
- järjestöjen ym. tuottamat palvelut: talousneuvonta, vertaistuki - palvelut kootusti saatavilla?
- sovellukset esim. oman talouden hallintaan - asiakas ohjataan sovellusten käyttöön ja tuloksia käsitellään yhdessä
- virtuaaliset ryhmät, joissa voidaan hyödyntää kolmannen sektorin toimijoita sekä muita yhteisöjä.
- Digivalmiuksien varmistaminen ja ylläpito
- asiakkaiden opastaminen digitaaliseen maailmaan - kirjastot, erilaiset kokoontumispaikat, vertaistuki, työllistettävät, opiskelijat ...
- henkilöstön digivalmiuksien varmistaminen ja jatkuva kehittäminen.



# VISIO - mitä kohti mennään?

- Palvelujen kokonaisuudet tulevaisuudessa - eri työryhmien työn yhdistäminen
- Nykytilakuvaukset on tehty tarkoituksenmukaisesti, mutta jatkotyö vaatii nimenomaan palvelujen kokonaisuuksien muodostamista ja ryhmien yhdistämistä.
- Asiakkaan tarve ohjaa prosessia ja suunnittelua jatkossa (asiakaslähtöisyys)
- Taloudellisuus
- Asiakkaiden osallistaminen/osallisuus kaikissa palveluissa keskeisesti mukaan

# VISIO - mitä kohti mennään?

- Sosiaalityön ja -ohjauksen osuus palveluissa - kokonaisuuden hallinta
- Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa hallita elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.
- Palvelun piirissä on koko väestö ja **sosiaalityön osuus eri ikäryhmien palveluissa on selkeytettävä**. Lisäksi tulee pohtia nykyisen **terveydenhuollon sosiaalityön** roolia tulevaisuudessa (mm. ehdotus päivystyksen toteutuksesta). Ikäihmisten palveluissa **gerontologisen sosiaalityön** rooli nousee entistä tärkeämmäksi ennen kaikkea palveluiden suunnittelussa ja asiakasohjauksessa.
- Avoimena oleva kysymys, **miten sosiaali- ja terveystakeskukset tulevat toimimaan ja millaista moniammatillista työtä siellä tehdään**, määrittää myös sosiaalityön ja -ohjauksen toteutustapoja.

# VISIO - mitä kohti mennään?

- **Palveluohjaus onnistumisen avaimena**
- Sosiaalityön ja -ohjauksen yksi perustehtävä on osaltaan taata helposti saatavilla oleva ja yhteistyössä järjestetty ohjaus ja neuvonta asukkaille. Palveluohjauksen muokkaaminen moderniksi palveluksi on kynnyksysymys sujuville asiakasvirroille.
  - Tätä kokonaisuutta tulee luoda yleisenä yhden numeron/osoitteen palveluna, joka kattaa vähintään kaikki sosiaali- ja terveystalvet.
  - Syventävän palveluohjauksen järjestämisen tarpeet ja tavat on pohdittava samassa yhteydessä, jotta asiakas ohjautuu nopeasti oikeaan paikkaan.
- Sosiaalihuoltolain mukaisen asiakasprosessin toteuttaminen
- Vuonna 2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa on määritelty myös palveluprosesseja ja niiden käyttöön ottaminen on edelleen ns. vaiheessa eri palveluissa. Prosessit koskevat kaikenikäisten palveluja.

# SOSIAALIHUOLLON ASIAKASPROSESSI



# VISIO - mitä kohti mennään?

- Viranomaistoiminnan ja palvelujen toteuttamisen yhdistäminen
- Kuten SHL:n mukaisen asiakasprosessin kuvauksesta näkyy, sosiaalihuollon palveluissa päätös on usein keskeinen ja asiakkaan oikeusturvan kannalta merkittävä elementti.
  - Päätökset ovat muutoksenhakukelpoisia, mikä voi johtaa vuosien käsittelyyn eri oikeusasteissa. Tämä viranomaistoiminta ei ole katoamassa vaan kuuluu palvelun järjestäjän tehtäviin.
  - Laissa määritellään lisäksi tilanteita, joissa päätöksentekijänä on oltava sosiaalityöntekijä. Henkilöstö ei kuitenkaan voi olla ns. päätösautomaattina.
- Sosiaalityön ja -ohjauksen toinen tehtäväkenttä on asiakas- ja yhteisötyö, jota pitää palveluissa toteuttaa ja kehittää. Tätä työtä tarvitaan sekä viranomaistoiminnan tehtävissä että palveluiden tuottamisessa.

# VISIO - mitä kohti mennään?

- Sosiaalityö ja -ohjaus asiakastyössä
- Asiakastyössä tulee painottaa sosiaalityön osuutta **erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palveluissa.**
  - Erityistä tukea tarvitsevalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja. Syynä voi olla kognitiivinen tai psyykinen vamma tai sairaus, päihteiden ongelmakäyttö, usean yhtäaikaisen tuen tarve tai muu vastaava syy. Sosiaalihuoltolaki edellyttää näiden asiakkaiden kohdalla nimenomaan sosiaalityöntekijän tekemiä suunnitelmia sekä päätöksiä palveluista ja etuuksista.

# VISIO - mitä kohti mennään?

- Vaikuttaminen, suunnitteluun osallistuminen, vaikutusten arviointi, tiedon tuottaminen ...
- Rakenteellisen sosiaalityön merkitys näkyy ihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvien asioiden huomioon ottamisessa suunnittelussa ja päätöksenteossa.
  - Lisäksi erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden sekä lasten ja nuorten hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen kuuluu tehtäviin. Näiden kehittäminen uudessa toimintamallissa on keskeistä asiakastyön toimivuuden rinnalla.

# VISIO - mitä kohti mennään?

- lukuisat rajapinnat sosiaalityön haaste
- sosiaalityö ja –ohjaus ulottuu laajasti yhteiskunnan rakenteisiin ja palveluihin
- sote-palveluiden lisäksi tehtäviä on mm. työllisyyspalveluissa, kulttuuri ja hyvinvointipalveluissa, kolmannella sektorilla
- elinympäristön muutokseen vaikuttaminen: joukkoliikenne, asuinympäristöjen suunnittelu
- kolmas sektori, vertaisryhmät, kokemusasiantuntijat, tukihenkilöt asukkaiden tukena
- kolmannen sektorin kanssa tehtävän laajan yhteistyön tukeminen, monipuolistaminen ja uusien toimintatapojen luominen vertaistuellalla, tukihenkilöillä entistä suurempi rooli. Sosiaalityö asiantuntijuus mukana.



# VISIO - mitä kohti mennään?

- Digitalisaation ja henkilökohtaisen kontaktin onnistunut yhdistelmä
- Sähköinen tieto helposti saatavilla ja yhteys palveluun nykyistä nopeammin.
  - Osa asioista ja palveluista hoidetaan sähköisesti ja henkilökohtainen asiakastyö kohdentuu sitä tarvitseville.
  - Digitaalisilla menetelmillä ja välineillä tuetaan asiakkaan kanssa tehtävää työtä. Kontaktit helpottuvat uusien kanavien avulla.
- Selkeärajaiset toiminnot - ei pallottelua eikä vastuiden siirtoa
- **EI KENENKÄÄN ASIAKKAISTA YHTEISIKSI ASIAKKAIKSI!**

# Jatkotyö

- Kevään aikana kuvaukset tulevista palveluista – sisällöt ja vaatimukset
- Hahmotus palveluverkosta
- Lähipalvelut, erityispalvelut, tukipalvelut ...
- Maakunnan organisaation hahmottaminen
- Muutosten aikataulu
- Henkilöstö
- Talous

# Paljon on tehtävää

- Perustana oleva lainsäädäntö edelleen auki
- Palveluja koskevaa lainsäädäntöä ei ehdittäne juuri muuttaa
- Esim. asiakastietojen käsittelyä koskevia säädöksiä ollaan muuttamassa
- Maakuntien organisointi osin avoinna edelleen
- Valinnanvapauden tuomat muutokset
- Valtakunnalliset palvelukeskukset ....
  
- Kymenlaaksossa on kuitenkin tehty ja tehdään työtä nimenomaan käytännön kysymyksistä lähtien

Terveisiä työryhmälle?  
Ideoita ja näkökulmia – tämä on yhteinen  
ponnistus!



**Kiitos**