



18.3.2022

## MITÄ ON HÄIRIÖKYSYNTÄ SOSIAALIHUOLLOSSA?

Systemisiä ajatuksia asiakkaiden  
palvelutarpeisiin vastaamisesta

Tuukka Pajuniemi, HTM, Sosionomi AMK

*Suunnittelija, Tulevaisuuden sosiaali- ja  
terveyskeskus -hanke*

*”Jos tällä hetkellä palvelutarve arvioidaan ja todetaan ja sen jälkeen puolessa  
vuodessa siihen palveluun pääsee niin jos se ei oo häiriökysyntää niin mikä”*

## HÄIRIÖKYSYNTÄ PÄHKINÄNKUORESSA

"... Esimerkiksi vuorovaikutuksen laatua ja muita sosiaalisia tekijöitä ei voida mitata määrällisesti. Tulevaisuudessa tuloksellisuuden arvioinnissa tärkeämpiä havainnon kohteita ovat esimerkiksi kohtaamisten sisältö ja näiden merkitys palvelunkäyttäjille."

- Häiriökysyntä, Martti Kekomäen ja Hermanni Hyytiälän suomenkielinen käänös käsitteestä '**Failure demand**' (John Seddon)
- Seurausta siitä, ettei palveluorganisaatio toimi oikein suhteessa asiakkaan tarpeeseen (oikean palvelun antamisessa, jopa oikealle asiakkaalle)
- "Häiriökysyntä on lisäkuluja aiheuttavaa hukkaa"
- Terveystieteissä tarpeettomia lisävaiheita hoidon saamiseksi tai väärään hoitoon johtavia vaiheita – tutkielman mukaan sama myös sosiaalihoitoa
- **Tunnistaminen** vaatii palveluita tarvitsevien ihmisten ymmärtämistä – mitä asiakkaamme tarvitsevat, miksi ja koska?
- *"On väitetty, että julkista sektoria koskettava häiriökysyntä vaihtelisi toimialakohtaisesti jopa 50–80 prosentin välillä."*

## HÄIRIÖKYSYNTÄ PÄHKINÄNKUORESSA

"Seddonin sanoja lainaten **arvokysyntä** (Value demand) on syy sille, miksi yritys tai muu palveluita tuottava organisaatio on olemassa".



## PRO GRADU -TUTKIMUSPROSESSI

*"Heinonen ja Lajunen (2018, s. 23, 26–27) tekivät sosiaalityön käytäntötutkimusta asiakkaille arvoa tuottavasta työstä...*

*...Valitettavasti aikuissosiaalityön ammattilaiset kokivat kuitenkin, ettei johdon esittämään, 15 viikoittaisen asiakastapaamisen toteuttamiseen ollut juuri kenelläkään työajan puitteissa mahdollisuutta...*

*... Korjaava työ, esimerkiksi tukien ja vuokrien maksaminen vie enemmän aikaa ennaltaehkäisevältä työltä, jossa asiakasta olisi mahdollista tavata aidosti".*

- Prosessi aikavälillä 10/2020–6/2021, ohjaajana Petri Virtanen
- Tutkimuksen tavoitteena vastata kysymykseen "*Miten häiriökysyntä ilmenee sosiaalihuollon palveluissa?*"
- Pieni mutta pippurinen, kuuden (6) haastateltavan laadullinen otanta
- Teoreettisen viitekehyksen muodostivat palveluperusteinen toimintalogiikka ja systeemiteoria, ripauksella sosiaalityön 'substanssia'
- Häiriökysyntää käsittelevä tutkimustieto vähäistä, osoittautui haastavaksi analyysivaiheessa
- Tutkimusaihe yhteiskunnallisesti ajankohtainen ja relevantti:  
*"Mitä useampi toimija asiakkaan tilannetta hoitaa, sitä vaikeammaksi monialainen yhteistyö muuttuu. (Helminen & Sayed, 2017)"*

## PARASTA LÄÄKETTÄ HÄIRIÖKYSYNNÄLLE ON SYSTEEMISYYS

*"Tietyt systeemiset lainalaisuudet puhuvat kuitenkin sen puolesta, että organisaation koko ja esimerkiksi tiedonkulun haasteet kasvavat eksponentiaalisessa suhteessa toisiinsa, tämän tehdessä organisaation tehokkaan kasvun mahdottomaksi tai vähintään hyvin vaikeaksi. (Bertalanffy 1968)"*

- Systeemiajattelulla voidaan välttää häiriökysynnän sudenkuoppia
- "Kun kysyntä muuttuu, tulee myös systeemin tarjonnan muuttua"
- Julkisessa palveluorganisaatiossa systeeminen ajattelu voi hukkaa lukuisten muiden vaatimusten alle (esim. talous)
- Miten perustyötä uudistetaan rohkeasti asiakaslähtöisemmäksi, kun ulkopuolisia vaatimuksia on niin paljon?
- "Meidän prosessit, meillä on aina tehty näin" = usein käytännönläheistä systeemit toimintaa, joka kannustaa muitakin toimimaan tietyllä tavalla
- Suuren systeemin tarpeet hierarkialle ja kontrollille, syrjäyttävät usein asiakaslähtöisyyden – onko tämä näin julkisessa palveluorganisaatiossa?

## HÄIRIÖKYSYNNÄN SYITÄ JA SEURAUKSIA SOSIAALIHUOLLOSSA

... "Tää 'tuottavuusjuttu' pitäisi saada mielekkäästi sidottua tavoitteellisuuteen ja suunnitelmallisuuteen. Sosiaalihuollossa asiakassuhteet voivat kestää vuosia: millä tavoin näin pitkän työskentelyn ja sen tulosten välistä suhdetta tarkastellaan?"

- Kiire, henkilöstöresurssit, 'yleinen työtilanne' ja muut yleisesti tiedossa olleet tekijät tulivat useasti mainituiksi...
- ... mutta sekin tunnistettiin, ettei lisämiehitys ole ratkaissut työtä koskettavia ongelmia
- Sosiaalihuollossa ihmisen aitoon palvelutarpeeseen ei pystytä välttämättä koskaan vastaamaan – ainakaan, jos kokemusta kohdatuksi tulemisesta ei synny missään
- Palvelujärjestelmän epäluottamus suhteessa asiakkaaseen (esim. ainoa tie palveluihin on arviointitiimin kautta) – lainsäädännön rooli ja tulkinta?
- "Tarpeen mukainen työskentely ei ala oikeassa ajassa suhteessa asiakkaan ongelmaan"
- Lähijohdon luottamus ei yksin riitä – myös palvelujärjestelmän toimijoiden pitäisi luottaa toisiinsa (esim. muiden tekemät arviot hoidon- tai palveluntarpeesta)

## AJANKOHTAINEN HANKETYÖ JA HÄIRIÖKYSYNNÄN SELÄTTÄMINEN?

*”En määhäluais sanoo ei oota... hirveetä ois mennä (palaveriin) ja nähdä ja saada itseensä se hätä ja sanoo joo sitten puolen vuoden päästä jatketaan... toinen vaihtoehtohan olis se että no okei tulkaa, jossa sinne jonoon jää kauemmin jonottaneita ihan yhtä kamalassa tilanteessa olevia joilla ei vain ole näin hyviä puolestapuhujia”*

- Käsiteltävät kokonaisuudet syytä liittää aina osaksi suurempaa systeemiä (ja näin onneksi tehdäänkin)
- Systeemisyyden tutuksi tekeminen (esim. Monni-hankkeen SyTy-koulutukset lastensuojelun yhteistyökumppaneille)
- Yleisesti saatavilla olevien (ja tutkittujen) menetelmien käytön tukeminen (esim. AUDIT ja BDI perheiden palveluissa) – 'tutkitaan' palvelunkäyttäjien kanssa asioita, jotka eivät ole ns. omaa tonttia
- Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa ajankohtaisena intressinä mm. palvelupolut – tuetaan eri alojen ammattilaisten ymmärrystä siitä, miten, missä ja miksi palvelunkäyttäjät liikkuvat (ja missä polut risteävät)
- Varhainen ohjaus, neuvonta ja vanhemmuuden tuki – sähköisten ratkaisujen hyödyntäminen aidon matalan kynnyksen rakentamisessa, 'asiakasta kohti kurottava ote'
- **Ennen kaikkea:** hankkeet vahvistavat perustyonään sote-alan asiakastyötä tekevien ammattilaisten uskoa siihen, että systeemin (rohkea) muuttaminen **ON** mahdollista