



Aikuissosiaalityön työsisältöjen konkretisointi -selvitys

Tammikuu 2025

Laatija: Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos;
Minka Leino-Holm, Seija Junno, Anna Pekkarinen

Selvityksessä esitellyt asiakastapaukset ovat kuvitteellisia, vaikka ne perustuvat selvityksen aineistoon.

Sisällys

1 Tausta, tavoite ja toteutus	3
1.1 Tausta.....	3
1.2 Tavoite ja toteutus.....	4
2 Tulokset: Aikuissosiaalityön työsisällöt	5
2.1 Pääasialliset työsisällöt AVAIN-mittarin mukaisesti	5
2.2 Perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen vahvistaminen ja turvaaminen	5
2.3 Toimintamahdollisuuksien, osallisuuden kokemusten, tavoitteiden saavuttamisen ja pystyvyyden tukeminen	7
2.4 Työ- ja toimintakyvyn tukeminen.....	8
2.5 Palvelujärjestelmän tulkkaaminen ja palvelujärjestelmän mahdollisuuksien hyödyntäminen..	9
2.6 Monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön tekeminen	11
2.7 Kokonaistilanteen arvioiminen, tiedonmuodostaminen ja suunnitelmallinen työote	12
2.8 Yhteisöön kiinnittäminen ja yhteisöjen kiinnittäminen.....	13
2.9 Hallinnollinen työ, koulutus ja rakenteellinen sosiaalityö	14
3 Aikuissosiaalityön asiakkaiden olosuhteet ammattilaisten arvioimana	15
4 Johtopäätöksiä.....	20
4.1 Johtopäätöksiä selvityksen tuloksista	20
4.2 Selvityksen tulokset suhteessa AISAPA-tutkimushankkeen antamiin suosituksiin.....	21
Lähteet.....	24

1 Tausta, tavoite ja toteutus

1.1 Tausta

Aikuissosiaalityö kuuluu työikäisten palvelutehtävään. On arvioitu, että kansallisesti 10 % aikuisväestöstä (18–64-vuotiaat) on sosiaalihuollon asiakkuudessa. Työikäisten palvelutehtävän asiakkaina oli Suomessa 250 000 18–64-vuotiasta henkilöä heinä-syyskuussa 2023. Työikäisten palvelutehtävän asiakkuus oli kansallisessa tarkastelussa myös 28 prosentilla vammaispalvelujen asiakkaista ja 22 prosentilla lapsiperhepalveluiden asiakkaista. Työikäisten palvelutehtävässä väestöosuuksissa on suuria alueittaisia eroja. (Forsell ym. 2024.)

Sosiaaliturva, mukaan lukien sosiaalipalvelut, ovat suurten uudistusten kohteena. Sosiaalihuollon palveluihin kaavaillaan myös kansallisesti merkittäviä säästötoimenpiteitä. Hyvinvointialueiden edustajissa ja sosiaalityön ammattilaisissa on herännyt huolta siitä, ovatko aikuissosiaalityötä tuntevat ammattilaiset riittävällä tavalla mukana hallituksen perustamissa työryhmissä, jotka suunnittelevat ja toimeenpanevat sosiaalipalveluihin ja -etuuksiin liittyviä uudistuksia. Aikuissosiaalityön arvostus koetaan kokonaisuudessaan heikoksi (Kivipelto & Elovainio 2024).

Hallituksen kaavailemaan yleistukeen, joka korvaisi syyperustaiset sosiaaliturvaetuudet, liittyy odotuksia ja velvoitteita myös sosiaalihuollolle (ks. Sosiaaliturvakomitea 2024). Näiden odotusten voidaan odottaa kasautuvan aikuissosiaalityölle. On arvioitu, että luultavasti sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin osallistumiselle olisi valtiosääntöoikeudellisesti mahdollista asettaa velvollisuus osallistua toimeentulotuen tai työttömyysetuuden vastasuorituksiksi (Kotka ym. 2023, 142). Osallistumisen velvoitteiden lisääntymisen voidaan nähdä tarkoittavan myös valvonnan ja kontrollin tarpeen lisääntymistä sosiaalityön palveluissa. Samoin esimerkiksi mahdollinen perustoimeentulotuen saamisen ehtojen kiristäminen tarkoittaisi viimesijaisen tuen antamisen valumista yhä vahvemmin sosiaalihuoltoon. Aikuissosiaalityön ammattilaisten arvioiden mukaan aikuissosiaalityön ohjauksen, neuvonnan ja taloussosiaalityön tarve kasvaa hallituksen tekemien leikkausten myötä (Kivipelto & Elovainio 2024).

Hallituksen sosiaaliturvaan kohdistamien leikkausten on arvioitu kasvattavan tuloeroja, köyhyysriskiä ja pienituloisuutta sekä lisäävän perustoimeentulotukeen oikeutettujen määrää. Toimenpiteiden ja niiden vaikutusten arvioidaan lisäävän painetta hyvinvointialueiden vastuulla olevaan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen ja sosiaalityöhön, jos etuuksien tarve ei vähene. (Hiilamo ym. 2023; Kivipelto & Elovainio 2024.)

Kivipellon ja Elovainion (2024) tekemä selvitys aikuissosiaalityön tilasta Suomessa paljastaa, että:

- vuonna 2024 peräti 14 alueella (yht. 22) aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöillä ja kuudella alueella sosiaaliohjaajilla oli yli 70 asiakasta työntekijää kohden. Aikuissosiaalityössä optimaalista asiakasmäärää työntekijää kohden ei ole määritetty. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n antama suositus on 35–50 asiakasta sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa kohden.
- Vuonna 2024 kuuden (yht. 22) hyvinvointialueen edustajan mielestä aikuissosiaalityön resurssit ovat vähentyneet hyvinvointialueille siirtymisen jälkeen hieman, kahdeksan mukaan pysyneet ennallaan ja kahdeksan alueen mukaan lisääntyneet hieman.
- Vuonna 2024 kahdeksan vastaajan (yht. 22) mukaan aikuissosiaalityön tarpeessa oleva asiakas löytää aikuissosiaalityön palvelut suunnilleen yhtä hyvin kuin ennenkin. Seitsemän vastaajaa arvioi tilanteen parantuneen ja seitsemän mukaan se oli heikentynyt. Asiakkaan mahdollisuus

tavata aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja kasvotusten on säilynyt suunnilleen ennallaan vuosien 2022 ja 2024 arvioinneissa.

- Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työajan kohdentuminen eri tehtäviin on pysynyt suunnilleen samana vuodesta 2022 vuoteen 2024.

Tästä tilannekuvasta syntyi idea tuottaa aikuissosiaalityön ammattilaisten ja asiakkaiden kannalta merkittäviä päätöksiä ja uudistuksia tekeville päätöksentekijöille ja virkahenkilöille tietoa siitä, mitä aikuissosiaalityön arki on, ja millaisissa olosuhteissa aikuissosiaalityön asiakkaat vuoden 2025 Suomessa elävät aikuissosiaalityössä työskentelevien arvioiden mukaan.

1.2 Tavoite ja toteutus

Selvityksen tavoite on tuottaa helposti omaksuttava ja ymmärrettävä kuvaus siitä, mitä aikuissosiaalityön arki sitä tekevien ammattilaisten silmin on, mitä aikuissosiaalityössä tehdään sekä valottaa vastausta kysymykseen siitä, miksi aikuissosiaalityö on tärkeä palvelu yhteiskunnassamme.

Selvitys toteutettiin neuvottelujen pohjalta Pirkanmaan ja Satakunnan hyvinvointialueilla. Kanta-Hämeen hyvinvointialue oli alkuneuvottelussa myös mukana, mutta alueella ei ollut realistista mahdollisuutta osallistua projektiin syksyllä 2024.

Selvitys käynnistyi info- ja keskustelutilaisuuksilla syys- ja lokakuussa (2 kpl, samansisältöisiä). Lisäksi aiheesta tuotettiin infovideo. Selvityksen olennainen osa on aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien tekemä työkokonaisuuksien raportointi ja konkretisointi. Raportointia tehtiin aikavälillä maanantai 7.10.–perjantai 1.11.2024 kolmen–viiden työpäivän ajalta. Raportointi oli ammattilaisille vapaaehtoista. Lomakkeella oli lueteltu työtehtävät AVAIN-mittarisältöjen mukaisesti. Raportointilomakkeelle pyydettiin kuvaamaan mahdollisimman tarkasti ja konkreettisesti, mitä työhön kuuluu. Lisäksi lomakkeella pyydettiin arvioimaan asiakkaan olosuhteita, mikäli työtehtävä liittyy suoraan tai välillisesti yksilöitävissä olevaan asiakkaaseen.

Raportteja jätettiin annetulla aikavälillä yhteensä 73 kpl, joista 9 kpl Satakunnasta ja 64 kpl Pirkanmaalta. Raportteja tehneistä henkilöistä 38 % oli sosiaalityöntekijöitä (sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai oikeus toimia tilapäisesti ko. ammatissa) ja 62 % sosiaaliohjaaja, ohjaaja tai palveluohjaaja (sosiomin / geromin / kuntoutuksen ohjaajan kelpoisuus tai kelpoisuus toimia tilapäisesti ko. ammatissa).

Ammattihenkilöiden kyselyvastauksia työstettiin kahdessa kaikille raportointiin osallistuneille ja palveluiden johdolle avoimissa analyysityöpajoissa, joissa kuultiin yhteensä valitettavasti vain yhtä ammattihenkilöä.

Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen työntekijöistä Minka Leino-Holm ja Anna Pekkarinen kävivät läpi aineistoa ja yksinkertaistivat vastauksia. Minka Leino-Holm muotoili kootun aineiston perusteella relevantteja yläotsikoita, kuvauksia ja esimerkkejä tyypillisimmistä työtehtävistä sekä poimi aineistosta asiakkaiden olosuhteisiin ja tilanteisiin liittyviä kuvauksia, joita yhdisteltiin case-esimerkeiksi työtehtäväkuvauksia rikastuttamaan. Seija Junno ja Anna Pekkarinen kommentoivat eri vaiheissa sisältöä ja raportoinnin prosessia. Raportin saattamisesta lopulliseen muotoonsa ovat vastanneet Minka Leino-Holm, Seija Junno ja Anna Pekkarinen.

2 Tulokset: Aikuissosiaalityön työsisällöt

2.1 Pääasialliset työsisällöt AVAIN-mittarin mukaisesti

Raportoitujen työtehtävien raportointivaiheessa valitussa luokittelussa (AVAIN-mittarin sisältöjen mukainen) korostuivat:

1. Asiakkaan taloustilanteen selvittäminen (45 %),
2. Perustoimeentulotukeen liittyvä neuvonta ja selvittely (41 %) sekä ehkäisevä tai täydentävä toimeentulotuki (41 %),
3. Palveluihin liittyvä neuvonta ja selvittely (40 %) sekä asiakkaan työ- ja/tai toimintakyvyn arviointi (40 %),
4. Asiakkaan osallisuuden edistäminen (38 %),
5. Mielenterveyden tukeminen (37 %),
6. Asiakkaan voimavaroja vahvistava työ (36 %) sekä
7. Asiakkaan vastuuttaminen asioiden hoitamiseen (33 %)

Suluissa oleva lukema indikoi sen, kuinka yleinen luokan valinta raportointia tehdessä oli. Valitut luokat eivät kuitenkaan kuvaa täsmällisesti aikuissosiaalityön arkea, sillä vaikka esimerkiksi monialainen yhteistyö, asumiseen liittyvä työ tai jalkautuva työ eivät nousseet luokittelussa esiin, ne tulivat usein ilmi raportoiduissa kuvauksissa tehdystä työstä.

2.2 Perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen vahvistaminen ja turvaaminen

Perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen vahvistamisessa ja turvaamisessa on kyse niiden toteutumista edistävistä ja turvaavasta työstä, kuten taloudellisiin ja asumiseen liittyvien oikeuksien edistämisestä. Työ on monipuolista toimintakykyä, elämänhallintaa, arjen sujumista, osallisuutta sekä tulevaisuuden rakentamista edistävää tukea, ohjausta, avustamista ja keskustelua. Työ sisältää ohjaamista, tukemista ja avustamista asiakkaan tarpeiden ja toimintakyvyn mukaisesti.

Esimerkiksi asiakkaan turvallisuuteen liittyvien uhkien hahmottaminen ja niiden käsitteleminen asiakkaan kanssa: milloin asiakkaalle on turvallista soittaa, pääseekö asiakas turvallisesti käymään toimistolla tai muualla? Onko asiakkaalla pääsyä omiin rahoihinsa, onko asiakkaalla riittävästi tietoa mahdollisuudestaan hakeutua turvakotiin? Keskustelu tilanteesta ja siitä, mikä estää hakeutumasta avun piiriin eli turvakotiin. Asiakkaan tukeminen hänen tekemissään valinnoissaan ja hänen kannustamisensa poispäin haavoittavasta läheisuhteesta.

Esimerkiksi asunnottoman asiakkaan kanssa hänen tilanteensa ja uuden asunnon löytymisen esteiden hahmottaminen. Yhteinen keskustelu siitä, millaista tukea asiakasta tarvitsisi omasta ja ammattilaisen mielestä voidakseen saada asunnon ja jotta asuminen siinä onnistuisi. Keskustelu sosiaalityöntekijän, vuokra-asuntoyhtiön ja tukiasumisen ammattilaisen kanssa asiakkaan mahdollisuuksista ja tarpeista, tuen tarpeiden perusteleva muille toimijoille sekä asuntohakemuksen tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa.

Tapaus Maarit, 47: Maarit on joutunut terveyssyistä lähtemään kotoaan eikä ole saanut uutta asuntoa vaan majoilee tuttujen luona, mikä kuormittaa valtavasti ja aiheuttaa turvattomuuden, toivotonmuuden sekä epävarmuuden tunteita. Maarit tarvitsee monen toimijan tukea löytääkseen uuden asunnon, joka vastaa hänen terveydellisiin ja psyykkisiin tarpeisiinsa. Maarit ei halua mennä ensisuojaan tai asumispäivystykseen sillä ei koe näitä itselleen sopivaksi, vaan liian levottomina ja turvattomina. Maarit ei saa asumishistoriansa rikkonaisuuden vuoksi asuntoa ja asuntojen kyselemisenkin on vaikeaa, sillä hänellä ei ole puhelinta. Hän haluaa keskustella tulevaisuuden vaihtoehtoista kuten sosiaalisesta kuntoutuksesta ja työllistymisen tuesta sekä toivoo näihin olevan mahdollisuus, kunhan saa asumisasiansa kuntoon. Maarit tarvitsee sosiaalityöntekijän lausuntoja, jotta voi saada asunnon luottotiedottomana ja asunnottomana henkilönä. Kunhan Maarit löytää asunnon, hän tulee tarvitsemaan taloudellista tukea perustarvikkeiden kuten keittiövälineiden, sängyn ja mikroon hankkimiseksi, sillä ei omista enää mitään. Hän tulee tarvitsemaan myös välitystilin, joka turvaa vuokranmaksun sekä tukea asumisvelvoitteista suoriutumisessa.

Esimerkiksi tiedon antaminen asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja järjestelmän odotuksista eli siitä, mitä hänen odotetaan tekevän asioiden edistämiseksi. Kokonaisuuden piirtäminen asiakkaalle niin, että hän saa kiinni siitä, mikä asia kuuluu kenellekin toimijalle ja mikä rooli eri ammattilaisilla on. Luku- ja kirjoitustaidottoman asiakkaan auttaminen lomakkeiden ja sähköisen asioinnin kanssa. Asiakkaan ohjaaminen ja avustaminen oikaisuvaatimuksen, valituksen tai kantelun tekemisessä, kun hänen oikeutensa eivät ole toteutuneet.

Tapaus Anna-Mari, 23: Anna-Marin läheinen on kertonut työntekijälle epäilevänsä Anna-Marin kokevan lähisuhdeväkivaltaa. Anna-Mari on työntekijälle tuttu asiakas ja hänen on silminnähden vaikeaa puhua asiasta, kun työntekijä ottaa aiheen hienotunteisesti puheeksi. Lopulta Anna-Mari pystyy kertomaan tilanteestaan työntekijälle ja saa työntekijältä tukea ja tietoa. Ajan kuluessa hän haluaa pois väkivaltaisesta lähisuhteesta, mutta turvakotiin hakeutuminen ei ole realistinen vaihtoehto päihteiden ongelmakäytön vuoksi. Hän tarvitsee ensin vierotushoitoa. Anna-Mari ei tiedä, mistä aloittaa ja miten, eikä tiedä, mistä voisi saada apua. Anna-Mari tarvitsee ohjausta ja tukea siinä, miten eri toimijoiden kanssa kuuluu asioida sekä työntekijää sanallistamaan hoidon tarpeita terveydenhuollon toimijoille. Anna-Mari voi keskustella asioistaan puhelimesta vain harvoin sillä on useimmiten väkivaltaisen ja kontrolloivan läheisensä seurassa, jolloin ei voi puhua tilanteestaan, koska puhelu voi aiheuttaa jopa vaaraa hänelle.

Esimerkiksi tarveharkintaisen taloudellisen tuen eli ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen myöntäminen asiakkaalle, joka on täysin varaton, koska etuuksien maksaminen on viivästynyt.

Esimerkiksi etsivä työ asiakkaan tavoittamiseksi, kun asiakkaasta, hänen hyvinvoinnistaan ja turvallisuudestaan on vakava huoli eikä häntä saada enää kiinni puhelimitse. Etsivää työtä tehdään esimerkiksi kysymällä asiakkaasta hänen kanssaan toimivilta muilta ammattilaisilta sekä jalkautumalla paikkoihin, joissa asiakkaan tiedetään viettävän aikaa.

Tapaus Mikko, 54: Mikolla on psykoosi ja päihteiden ongelmakäyttöä, ja hän tarvitsee tukea voidakseen kotiutua psykiatriselta osastolta. Hän on ollut asunnottomana ennen hoitojaksoa: ei ole asuntoa, johon voisi kotiutua. Mikko ei ole vakuuttunut, että tukiasuminen olisi hänelle sopiva paikka elää, koska hän pelkää, että häntä vahditaan ja rajoitetaan liikaa. Mikko tarvitsee tietoa asumisen tukipalveluista ja tuetun asumisen arjesta tehdäkseen omiin tarpeisiinsa parhaiten sopivan valinnan. Mikolta on varastettu lemmikki, eikä hän tiedä mistä ja miten kysyä lemmikin perään. Mikolla ei ole verkkopankkitunnuksia, mikä vaikeuttaa asioiden hoitamista. Lopulta kotiuduttuaan tuettuun asumiseen tukiasunnossa Mikon vointi on ollut edelleen heikko, eikä riittävää tukea ei ole saatu järjestettyä, arki ei suju eikä hän ole ottanut välttämättömiä lääkkeitään. Lopulta Mikkoa ei enää tavoiteta eikä tiedetä, missä hän on. Hänestä on suuri huoli, sillä häntä ei ole tavoitettu päivin ja hän on kadonnut tukiasunnostaan. Työntekijä etsivät häntä paikoista, joissa hänen tiedetään usein viettäneen aikaa ennen sairaalajaksoa.

Esimerkiksi asiakkaan saaman perheenyhdistämispäätöksen toteutumisen edistäminen olemalla asiakkaan kanssa yhteydessä toisen maan järjestötoimijoihin ja lähetystöön, perheenjäsenten sijain- teja selvittäminen asiakkaan kanssa ja asiakkaan tukeminen suurta huolta, ahdistusta ja epävar- muutta herättävässä tilanteessa.

2.3 Toimintamahdollisuuksien, osallisuuden kokemusten, tavoitteiden saavuttamisen ja pystyvyyden tukeminen

Aikuissosiaalityö on ihmisen omia toimintamahdollisuuksia vahvistavaa työtä, asiakkaan tu- kemista hänen itse itselleen asettamien tavoitteiden saavuttamisessa sekä asiakkaan tuke- mista kohti järjestelmän asiakkaalle asettamia tavoitteita. Työ sisältää asiakkaan vastuutta- mista, tukemista, motivoimista ja ohjaamista hänen pystyvyyttään ilmentäviin ja vahvistaviin asioihin. Ihmisen omia voimavaroja ja mahdollisuuksia vahvistetaan tekemällä niitä näky- väksi, samalla vahvistetaan tulevaisuuden uskoa, luodaan toivoa ja vahvistetaan asiakaan itsetuntoa ja omanarvontuntoa. Työ on asiakkaan osallisuuden kokemusten esteiden poista- mista, osallisuuden toteutumisen edistämistä sekä asiakkaan osallisuuden vahvistamista hä- nen oman elämänsä valinnoista ja tapahtumista. Asiakkaan vastuuttaminen ja asiakkaan vas- tuullisuuden tukeminen on osa ammattilaisen vastuullista toimintaa.

Esimerkiksi asiakkaan ohjaaminen omasta hyvinvoinnista huolehtimisessa eli keskustelua siitä, miten unensaantia ja hyvää unta sekä riittävää ravinnonsaantia voisi omin keinoin parantaa. Keskustelua siitä, mitkä asiat voivat tukea mielenterveyttä, kuten pieni kävely ulkona kerran päivässä tai käyminen avoimessa kahvilassa kaksi kertaa viikossa. Yhteisen suunnitelman kirjaaminen asiakkaan jääkaapin oven siitä, mitä asioita hän arjessaan tekee voidakseen voida paremmin sekä sopimus siitä, miten työntekijä tukee asiakasta hänen tilanteessaan.

Tapaus Santeri, 21: Santeri asuu vanhempien luona, sillä hänen toimintakykynsä on heikko. Hän tarvitsee tukea löytääkseen vapaa-aikaansa itselleen sopivaa tekemistä ja saadakseen kontaktin muihin itsensä ikäisiin ihmisiin. Santeri on eristäytynyt kotiinsa ja tarvitsee paljon tsemppausta uskaltakseen kokeilla käymistä työpajalla tai muussa toiminnassa, jossa voisi tavata ihmisiä. Santeri ei usko, että voisi tulevaisuudessa kyetä oikein mihinkään, keskustelun edetessä kuitenkin paljastaa haaveilevansa autoihin tai viestintään liittyvästä työstä. Hän kuitenkin epäilee, onko hänellä näihin koskaan mahdollisuutta. Santeri saa vanhemmiltaan tukea ja rahallista apua, mutta vanhemmat kokevat riittämättömyyttä ja ahdistusta lapsensa tilanteesta.

Esimerkiksi keskustelu asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa asiakkaan avun ja tuen tarpeista sekä hyvin sujuvista asioista. Sen hahmottaminen, mitä asiakas kykenee tekemään itsenäisesti, mitä hän kykenee tekemään läheisen tuella ja mihin hän tarvitsee ammattilaisen tukea. Tarveharkintaisen taloudellisen tuen eli täydentävän toimeentulotuen myöntäminen bussikorttiin, jotta asiakas voi itsenäisesti asioida korvaushoidossa ja avoimessa kohtaamispaikassa keskustassa. Kuukausibudjetin laatiminen yhdessä asiakkaalle. Läheisen tukeminen ja hänen jaksamisestaan keskusteleminen vaikeassa tilanteessa.

Esimerkiksi asiakkaan tulojen ja tilitapahtumien sekä velkojen läpikäyminen yhdessä asiakkaan kanssa ja kokonaistilanteen hahmottaminen. Maksusuunnitelman sopiminen vuokranantajan kanssa asiakkaan kanssa asumisen turvaamiseksi. Maksusuunnitelmaehdotuksen tekeminen yhdessä läheisiltä lainattujen rahojen takaisinmaksamiseksi ja suunnitelman tekeminen siitä, miten asiakas pääsisi irti lainailukierteestä, joka ahdistaa häntä. Yhteisen käynnin sopiminen talousneuvolaan ja asiakkaan tukeminen käynnillä.

Esimerkiksi keskustelu asiakkaan kanssa niistä asioista, jotka tulee seuraavaksi tehdä, jotta työnhaku pysyy voimassa ja jotta voi saada tarvittavan lääkärinlausunnon. Tehty yhdessä lista tehtävistä asioista ja sovittu, mitä asiakas niistä tekee itse ja mitkä tehdään yhdessä työntekijän kanssa. Kannustettu ja vastuutettu asiakasta huolehtimaan sovituista asioista kuten asiakirjan toimittamisesta Kelaan ja TE-toimistoon, sovittu aikataulu asian hoitamiseksi.

2.4 Työ- ja toimintakyvyn tukeminen

Työ- ja toimintakykyä tukeva, niitä edistävä ja niiden esteitä poistava työ on esimerkiksi vaihtoehtojen etsimistä, motivointia ja kannustamista, toimintakyvyn tukemista ja sen esteiden poistamista, arjen sujumisen mahdollistamista sekä tukea antamalla, että konkreettisilla neuvoilla ja avulla.

Esimerkiksi yhteisen käsityksen luominen asiakkaan ja hänen kanssaan toimivien muiden ammattilaisten kanssa asiakkaan tuen tarpeista, vahvuuksista ja niistä palveluista, jotka parhaiten tukisivat asiakasta kohti hänen omia tavoitteitaan. Palveluiden avaaminen asiakkaalle ja yhteistyökumppaneille eli esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan erojen ja sisältöjen kuvaaminen. Tiedon antaminen siitä, mitä eri vaihtoehdot merkitsevät asiakkaan etuuksien kannalta ja mitä hyötyjä eri vaihtoehdoissa voisi olla asiakkaan tilanteessa. Palvelupyynnön tekeminen asiakkaan valitsemasta palvelusta ja tiedon välittäminen asiakkaan luvalla hänen tilanteestaan ja toiveistaan valitun palvelun ammattilaisille.

Tapaus Sanna, 33: Asumisyksikössä asuva Sanna voisi muuttaa vähemmän tuettuun asumismuotoon mutta tarvitsee edelleen tukea arkeensa. Sanna tarvitsee kannustusta ja tietoa vaihtoehdoista. Sanna on onnistunut vähentämään päihteiden käyttöään mutta tarvitsee tukea löytääkseen keinoja jatkaa vähentämistä sekä keksiäkseen korvaavaa tekemistä. Sanna toivoo pääsevänsä töihin, mutta terveydentila ei mahdollista työntekoa. Hän aloittaa kuntouttavasta työtoiminnasta ja lisää siellä pikkuhiljaa työpäiviä, jotta työkyky hiljalleen vahvistuisi. Sanna toivoo kovasti pääsyä työelämään palkkatulojen äärelle ja psykoterapiaan käsittelemään elämäkokemuksiaan. Hän on kuitenkin kokenut paljon epäonnistumisia, kun ei ole päässyt töihin tai mikäli on päässyt, voimat ovat loppuneet kesken ja joutunut jäämään sairauslomalle. Sanna ei malttaisi enää vain toipua, vaikka se olisi välttämätöntä. Elämä tuo myös eteen elämänhallintaa heikentäviä ja tavoitteita kauemmas vieviä asioita kuten mahdollisuuksia käyttää päihteitä, ja näitä on vaikea vastustaa, kun usko toivottunlaiseen tulevaisuuteen on heikko.

Esimeriksi kotikäynti asiakkaan luokse siivousyrityksen työntekijän kanssa ja keskustelu raivaussii-vouksen tekemisestä. Asiakkaan kanssa on käsitelty jo pitkään hänen hamstraamisongelmaansa ja tuettu asiakasta löytämään keinoja ylläpitää kodin siisteyttä, kunhan raivaussii-vous on suoritettu. Siivoussuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa ja sopimus siitä, miten työntekijä tukee sen toteutumista.

Esimerkiksi kuvauksen laatiminen asiakkaan työ- ja toimintakyvystä asiakkaan sekä eri ammattilaisten näkemykset huomioiden. Asiakkaan toimintakykyyn liittyvien huolenaiheiden avaaminen asiakkaalle ja keskustelu siitä, miten riskejä voitaisiin vähentää. Suunnitelma kuntouttavan työtoiminnan sisällöistä ja työtunneista niin, että ne tukevat asiakasta. Asiakkaan motivoiminen sitoutumaan psykiatriseen hoitoon tai päihdesairaanhoidajan käynteihin ja keskustelu asiakkaan motivaatiota vähentävistä asioista.

2.5 Palvelujärjestelmän tulkkaminen ja palvelujärjestelmän mahdollisuuksien hyödyntäminen

Palvelujärjestelmän tulkkaminen on muun muassa palveluiden sisällön ja palvelujärjestelmän toiminnan avaamista asiakkaalle. Palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntäminen on esimerkiksi palveluiden ja tukien hyödyntämistä asiakkaan tilannetta

edistävällä, asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta vahvistavalla ja hänen perus- sekä ihmis-oikeuksiaan turvaavalla tavalla. Työhön sisältyy yhteiskunnan vaatimusten tai palvelujärjestelmän velvoitteiden avaamista asiakkaalle ja asiakkaan tukemista vastaamaan velvoitteisiin hänelle tarpeellisilta tai hänen tavoitteitaan tukevilta osin.

Esimerkiksi asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen asiakkaan ja hänelle tutun järjestötyöntekijän kanssa: taloudellinen tilanne, opiskelu- ja työhistoria, nykyiset etuudet ja palvelut, läheiset ja ystävät, asuminen, päihteiden käyttö ja pelaaminen, osaaminen ja vahvuudet, kiinnostuksen kohteet, tuen ja avun tarpeet. Yhteinen pohdinta siitä, mikä voisi olla asiakkaan tilanteessa seuraava askel, ja miten sitä kohti päästäisiin. Palveluiden kuten sosiaalisen kuntoutuksen, tukihenkilötoiminnan, taloudellisen tuen ja kuntouttavan työtoiminnan avaaminen asiakkaalle ja keskustelu siitä, mitä tukea asiakas haluaa lähteä hakemaan. Kaiku-kortin tai Kulttuurisetelin antaminen asiakkaalle uimahalli- tai museokäyntien mahdollistamiseksi.

Tapaus Jarno, 29: Jarno on velkaantunut pahasti, eikä sen vuoksi näe järkeä pyrkiä enää kohti työelämää. Hän saa tukea velkatilanteensa selvittämisessä ja kuulee vaihtoehtoista – velat eivät tarkoita, etteikö töihin kannattaisi enää ikinä mennä. Jarnolla ei ole mitään käsitystä, mitä haluaisi opiskella tai tehdä työkseen, ei osaa edes kuvitella vaihtoehtoja. Hän ei tiedä kuntouttavasta työtoiminnasta eikä TE-toimiston palveluista, eikä tiedä miten saisi alkuun ADHD-tutkimukset, jonka epäilee tehneen opiskeluista mahdotonta. Ammattilaisella on herännyt epäily, että Jarnolla olisi peliriippuvuus, mutta Jarno ei itse näe pelaamisessaan ongelmaan. Selvästi hän jää kuitenkin pohtimaan pelaamistaan. Vuokravelkaa on kerääntynyt eikä Jarno ole tiennyt, miten toimia niiden kanssa. Hän ei tiedä ulosoton toiminnasta ja pelkää joutuvansa kokonaan rahattomaksi, kun ulosotto alkaa. Jarno tarvitsee tukea maksusuunnitelman tekemisessä sekä taloudellisen tuen hakemisessa.

Esimerkiksi asiakkaan velkatilanteen selvittäminen hänen kanssaan niin, että asiakas saa kiinni kokonaistilanteestaan ja rohkaistuu asioimaan talous- ja velkaneuvonnassa. Ulosoton ja velkajärjestelyn toiminnan avaaminen asiakkaalle ja väärrien käsitysten oikaiseminen. Harkinnanvaraisen taloudellisen tuen eli ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen asiakkaalle laskuun.

Tapaus Matwa, 32: Matwa on mahdollisesti ajautumassa ihmiskaupan uhriksi ja tarvitsee tietoa oikeuksistaan ja työelämän säännöksistä Suomessa. Matwa on lähes luku- ja kirjoitustaidoton, joten hän tarvitsee paljon tukea esimerkiksi hakemusten ja postin kanssa sekä hahmottaakseen taloudellista tilannettaan eli tulojen ja menojen suhdetta. Matwa on lainailukierteessä ja joutunut olemaan pitkiä aikoja syömättä rahan puutteen vuoksi, tämä taas vaikeuttanut työssä käymistä. Lap sen harrastusmenot ja vaatekulut aiheuttavat suuria ongelmia ja laskuja on paljon rästissä, eikä Matwa tiedä, mistä voisi saada apua.

2.6 Monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön tekeminen

Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö tähtää asiakkaan asioiden edistämiseen. Työ on myös aikuissosiaalityölle asetettujen vastuiden, tehtävien ja velvollisuuksien täyttämistä suhteessa muihin toimijoihin. Monitoimijainen yhteistyö sisältää myös asiakkaan läheiset. Asiakkaan läheisten tukeminen on myös asiakkaan tukemista.

Esimerkiksi keskustelu asiakkaan, läheisen ja vammaispalveluiden ammattilaisen kanssa asiakkaan tilanteesta ja avun tarpeista. Pohdittu yhdessä, tulisiko asiakkaan hakea tukea vammaispalveluista ja miltä osin tuen tarpeisiin voidaan vastata aikuissosiaalityöstä, mihin tarpeisiin voitaisiin kenties saada tukea järjestökentältä. Ohjattu asiakasta ja läheistä hakemuksen tekemisessä sekä avuntarpeiden tarkassa kuvaamisessa. Oltu yhdessä yhteydessä Kelaan ja ohjattu kuntoutustukihakemuksen täyttämässä.

Esimerkiksi soitettu asiakkaan luvalla Kelaan ja pyydetty kiirehtimään asiakkaan asian käsittelemistä, perusteltu pyyntö. Soitettu asiakkaan luvalla asiakkaan vuokranantajalle ja kerrottu asiakkaan kanssa tehdystä maksusuunnitelmasta vuokratien maksamiseksi, jotta asuminen voisi jatkua nykyisessä kodissa. Soitettu asiakkaalle ja ohjattu lähettämään kuva maksusuunnitelmasta vuokranantajalle. Asiakkaan läheinen soittaa, tuettu keskustelulla läheistä jaksamaan kuormittavassa tilanteessa ja ohjattu läheistä oman työterveyshuoltonsa piiriin hakemaan tukea.

Tapaus Jari-Matti, 55: Jari-Matti on vammautunut onnettomuudessa ja kotona pärjääminen on vamman, päihdeongelman sekä mielenterveysongelmien kanssa vaikeaa. Jari-Matti ei ole onnistunut puolisonsa kanssa saamaan apua muualta kuin aikuissosiaalityöstä. Jari-Matin sairaus tekee pitkistä tapaamisista työntekijöiden kanssa mahdottomia, koska hän väsy nopeasti. Jari-Matti tarvitsee järjestöstä saatavaa rinnallakulkevaa tukea, jotta saa asioitaan Kelan ja TE-toimiston kanssa hoidettua. Jari-Matti on vähentänyt päihteiden käyttöään ja kokee sen olleen hyväksi mielenterveydelleen, muttei ei ole saanut tästä positiivista palautetta keneltäkään muulta kuin aikuissosiaalityöntekijältä. Pankki on lunastamassa Jari-Matin asunnon maksamattomien asuntolainan lyhennysten vuoksi. Suuret lääkekulut ja hoitotarvikekulut rasittavat taloutta. Jari-Matti tarvitsee taloudellista tukea voidakseen ostaa ruokaa. Tilanteessa on lisäksi huomioitava hänen sijoitetulle lapselleen lastensuojelussa tehdyt suunnitelmat. Jari-Matti tarvitsee paljon tukea voidakseen tavata tulevaisuudessa lastaan.

Esimerkiksi soitettu yhdessä asiakkaan kanssa useampaan vakuutusyhtiöihin ja selvitetty mahdollisuuksia saada kotivakuutusta, kun asiakkaalla on maksuhäiriömerkintä. Soitettu yhdessä kaupungin vuokra-asuntoyhtiölle ja mietitty yhdessä, millainen asunto asiakkaalle sopisi ja mitä asunnon saaminen vaatisi vaikeassa tilanteessa. Soitettu yhdessä asiakkaan kanssa asumispalveluista vastaavalle työntekijälle ja pohdittu yhdessä, voisiko tuettu asuminen tai asumisen harjoittelujakso olla asiakkaalle paras vaihtoehto tällä hetkellä. Tehty asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kesken suunnitelmaa jatkoaskelista.

Tapaus Noora, 39: Noora tarvitsee paljon apua monissa arjen asioissa ja hänen saamansa apu on pirstaleista, eli auttajia on paljon mutta jokainen auttaa vain jossain asiassa, eivätkä auttajat tiedä toistensa antamasta avusta. Noora ei itse enää hahmota, missä asioissa voi saada apua keneltäkään. Psyykkisesti huonovointinen Noora jännittää psykiatrin tapaamista, menee tapaamisella lukiin ja dissosioi, eikä muista hetken päästä tapaamisesta välttämättä mitään. Hän saa käynnille aikuissosiaalityön ohjaajan mukaan tuekseen. Nooralla on kärsimystä aiheuttava ihmissuhde, josta ei pääse irtaantumaan. Lisäksi hänellä on kokemus asunnottomaksi jäämisestä, ja se aiheuttaa edelleen jatkuvaa epävarmuutta ja pelkoa kaiken menettämisestä, eikä Noora uskalla luottaa siihen, että ns. elämä kantaa.

Esimerkiksi yhteinen suunnitelma asiakkaan, aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän ja korvaushoidon hoitajan kanssa korvaushoidon toteuttamisesta ja asiakkaan tukemisesta niin, että suunnitelma voi toteutua. Keskustelu asiakkaan ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan ja TE-toimiston ammattilaisen kanssa asiakkaan työajoista niin, että ne mahdollistavat korvaushoidon toteuttamisen. Keskustelu asiakkaan ja hänen lapsensa asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaan tilanteesta ja suunnitelmasta. Eri tahojen kanssa sovittujen asioiden kirjoittaminen ylös asiakkaalle niin, että hän muistaa ja hahmottaa, mitä kenenkin kanssa on sovittu.

2.7 Kokonaistilanteen arvioiminen, tiedonmuodostaminen ja suunnitelmallinen työote

Aikuissosiaalityössä on olennaista asiakkaan kokonaistilanteen ja tarpeiden arvioiminen ja sanoittaminen. Asiakkaan tilanteesta muodostetaan tietoa yhdessä asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa, olemassa olevaa tietoa kootaan aikuissosiaalityössä yhteen, tietoa käsitellään yhdessä asiakkaan ja muiden kanssa ja arviointia ja suunnitelmia tehdään tietoon perustuen.

Esimerkiksi asiakkaan kokonaistilanteen kuvaaminen kokoamalla yhteen asiakkaan näkemykset, hänen kanssaan toimivien muiden ammattilaisten arviot sekä oma arvio tilanteesta. Keskustelu asiakkaan kanssa kokonaisarviosta. Kokonaistilannekuvauksen liittäminen osaksi palvelupyyntöä, jotta asiakas voisi saada tarvitsemansa sosiaalipalvelun.

Esimerkiksi jatkosuunnitelman ja työnjaon läpikäyminen asiakkaan, aikuissosiaalityön ohjaajan, tukiasumisyksikön ohjaajan ja päihdepalveluiden sairaanhoitajan kanssa. Yhteinen sopimus siitä, kuka vastaa mistäkin ja mitä tukea kukin toimija asiakkaalle tarjoaa, asiakkaan toiveiden kuuleminen. Asiakassuunnitelman kirjaaminen tehty sopimus ja asiakkaan esittämät toiveet huomioiden, asiakassuunnitelman läpikäyminen asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa.

Tapaus Anni, 32: Anni sairastaa Ehlers-danlosin oireyhtymää. Lisäksi hänellä on todettu autismin kirjon häiriö. Hän itse epäilee sairastavansa väsymysoireyhtymää tai posturaalista ortostaattista

takykardia-oireyhtymää. Anni asioi erikoissairaanhoidossa useilla eri poliklinikoilla. Anni on työnhakijana, koska häntä ei ole arvioitu työkyvyttömäksi. Itse Anni kuitenkin kokee olevansa täysin työkyvytön ja kuntoutuksen tarpeessa. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä edistää perus- ja erityistason terveydenhuollon ja työllisyydenhoidon välistä yhteistyötä kutsumalla kokoon yhteisneuvottelun. Hän tuo esiin Annin kuntoutustarpeita ja sanallistaa Annin arkea Annin toiveesta. Anni on aiemmin kokenut, ettei häntä ole kuultu palveluissa riittävästi eikä hänen tilanteensa ole tullut ymmärretyksi.

Esimerkiksi näkemyksen muodostaminen asiakkaan tilanteesta, hänen tarpeistaan ja hänen tavoitteistaan ja toiveistaan. Keskustelu asiakkaan kanssa ammattilaisen näkemyksestä ja yhteinen pohdinta siitä, millä palveluille ja toimenpiteillä asiakkaan tarpeisiin voitaisiin vastata. Suunnitelma siitä, miten sosiaalinen kuntoutus ja/tai kuntouttava työtoiminta voi tukea asiakkaan toiminta- ja työkykyä sekä siitä, miten aikuissosiaalityön ohjaaja voi tukea asiakasta hänen tilanteessaan. Yhteinen tutustumiskäynti sosiaalisen kuntoutuksen tai kuntouttavan työtoiminnan sekä järjestön ylläpitämään matkan kynnyksen olohuoneeseen, ja keskustelu siitä, voisiko näissä käyminen tukea asiakasta pääsemään kohti hänen tulevaisuuden unelmaansa: ammattia ja työtä.

Esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin laatiminen asiakkaan kanssa eli asiakkaan kuuleminen hänen kokonaistilanteestaan; asuminen, talous, läheiset, työ- ja koulutushistoria, työ- ja toimintakyky, vahvuudet ja voimavarat, tuen tarpeet, päihteiden käyttö ja riippuvuudet, muut palvelut ja hoitosuhteet, arjen sujuminen, jne. Asiakkaan luvalla hänet hyvin tuntevan järjestötyöntekijän näkemyksen kuuleminen asiakkaan tarpeista ja vahvuuksista. Asiakassuunnitelman laatiminen asiakkaan kanssa seuraavista askelista ja siitä, mitä palveluja tai tukimuotoja hänelle lähdetään hakemaan.

2.8 Yhteisöön kiinnittäminen ja yhteisöjen kiinnittäminen

Työ on asiakkaan tukemista kiinnittymään hänelle merkityksellisiin yhteisöihin sekä yhteisöjen kiinnittämistä asiakkaaseen. Tavoitteena on asiakkaan tukeminen yhteyteen muiden ihmisten kanssa. Asiakkaan läheisten tukeminen ja asiakkaan tukeminen hänen läheissuhteissaan on myös asiakkaan tukemista.

Esimerkiksi yhteinen käynti yhteisötalolla asiakkaan kanssa ja tutustuminen toimintaan sekä vapaaehtoistyöntekijään. Asiakkaan tukeminen kiinnittymään yhteisötalon toimintaan sekä sen varmistaminen, että yhteisötalon väki sitoutuu asiakkaaseen. Yhteinen pohdinta yhteistyöntekijän ja asiakkaan kanssa siitä, mikä ryhmätoiminta voisi olla asiakkaalle mielekkäin, tai voisiko asiakkaan taitoja hyödyntää toiminnassa myöhemmin.

Tapaus Marko, 41: Luottamuspulasta kärsivä, aggressiivisesti puhuva, vaikeasti lähestyttävä Marko on tarvinnut paljon aikaa voidakseen luottaa työntekijään ja kertoakseen tälle tilanteestaan ja sen taustoista. Aktiivisesti paljon päihteitä käyttävä Marko on päässyt päihteiden käytön salli- vaan tuettuun asumismuotoon, tarvitsee tukea nähdäkseen osaamansa asioita ja elämässään hyvin olevia asioita. Marko on vaatinut aikaa ja lukemattomia yhteydenottoja ollakseen työntekijän

tavoitettavissa eli vastatakseen tälle puhelimeen. Marko tarvitsee paljon tukea uskoakseen itseensä ja voidakseen luottaa työntekijään ja tämän tarkoitusperiin. Hän tarvitsee tukea, jotta ei vaivu epätoivoon vaikeassa tilanteessaan ja takapakeissaan. Marko on menettänyt läheistensä luottamuksen ja näkee nyt paljon vaivaa voidakseen saavuttaa luottamuksen uudestaan sekä parantaakseen välejäan läheisiinsä. Marko on useasti keskeyttänyt vieroitushoidon ja päihdekuntoutuksen, eikä itsekään usko voivansa niissä onnistua. Läheiset ovat hyvin väsyneitä tilanteeseen eivätkä pysty tukemaan Markoa tällä hetkellä.

Esimerkiksi yhteinen tapaaminen asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaan tukeminen avaamaan tilannettaan ja sen taustoja läheisilleen, läheisten tukeminen kertomaan tilanteen herättämistä tunteista ja ajatuksista asiakkaalle. Yhteinen keskustelu siitä, miten asiakkaan ja läheisten välejä voitaisiin korjata ja katsoa yhdessä tulevaisuuteen. Yhteinen keskustelu siitä, millaista tukea asiakas ja läheiset tarvitsevat voidakseen käsitellä menneitä tapahtumia.

Esimerkiksi asiakkaan motivoiminen ja kannustaminen sitoutumaan hoitoryhmäänsä, vaikka tällä hetkellä tuntuisi siitä, ettei ryhmästä ole ensimmäisellä tapaamisella ollut mitään hyötyä. Asiakkaan motivoiminen käymään sovitusti päivätoiminnassa kaksi kertaa viikossa. Hoitoryhmän ja päivätoiminnan mahdollisten hyötyjen avaaminen asiakkaalle ja asiakkaan kuuleminen niistä asioista, jotka estävät sitoutumasta näihin. Keinojen miettiminen yhdessä esteiden välttämiseksi tai ylittämiseksi. Yhteydenotto päivätoiminnan ohjaajaan asiakkaan luvalla ja käydyn keskustelun tiivistäminen tiedoksi ohjaajalle.

2.9 Hallinnollinen työ, koulutus ja rakenteellinen sosiaalityö

Välittömän ja välillisen asiakastyön lisäksi aikuissosiaalityö on myös oman osaamisen kehittämistä ja ylläpitämistä, kollegiaalisia keskusteluja yhteiskunnan ilmiöistä ja organisaation toiminnasta, kantelujen laatimista ja epäkohdista keskustelemista johdon kanssa, keskusteluja omista tai läheisten kokemuksista sekä kehittämistoimintaan osallistumista.

Esimerkiksi lähisuhdeväkivallan tunnistamiseen liittyvän koulutustallenteen seuraaminen, kantelu oikeusasiamiehelle asiakkaiden oikeuksia rikkovasta käytännöstä, kehittämisajatuksen esitleminen kollegoille ja esihenkilölle, keskustelu YT-neuvotteluista kollegoiden kanssa.

3 Aikuissosiaalityön asiakkaiden olosuhteet ammattilaisten arvioimana

Aikuissosiaalityön ammattilaisia pyydettiin arvioimaan kohtaamiensa asiakkaiden olosuhteita seitsemällä indikaattorilla. Ammattilaisia pyydettiin arvioimaan yllä olevia elementtejä niin, että asteikolla 1–5 arvio 1 tarkoittaa, ettei arvioitavaan kohtaan liity asiakkaan tilanteessa erityisiä haasteita tai vaikeutta, ja arvio 5 tarkoittaa, että arvioitavaan kohtaan liittyy asiakkaan tilanteessa merkittäviä haasteita, vaikeuskerrointa tai määrällisesti paljon huomioitavaa.

- Ongelmien kasautuminen, vaativuus ja harvinaisuus, kuvaa esimerkiksi sitä, onko tilanteelle tai sen taustalla olevaan ilmiöön olemassa olevia valmiita ratkaisuja, vai onko tilanne tai ilmiö uusi, sitä, onko ongelmien muodostama kokonaisuus harvinainen ja vaativa sekä sitä, millaisia toimia ongelmakokonaisuuteen kiinni pääsemiseksi vaaditaan.



- Asiakkaan turvallisuus kuvaa esimerkiksi ammattilaisen kokeman huolen määrää asiakkaan turvallisuustilanteesta, asiakkaan turvallisuuteen liittyvien riskien määrää ja laatua sekä asiakkaan tilanteeseen liittyviä riski- ja suojatekijöitä.



- Juridis-hallinnollinen tilanne kuvaa esimerkiksi asiakkaan tilanteeseen liittyvän lainsäädännön tulkinnanvaraisuutta ja vaativuutta, huomioon otettavan lainsäädännön määrää sekä käytettävissä olevaa lainsäädännöllistä osaamista sekä haastavien ja tulkinnanvaraisten kysymysten laatua tilanteessa.



- Asiakkaan motivaatio ja vuorovaikutussuhteen laatu kuvaa ammattilaisen arviota asiakkaan halusta ja kyvystä ottaa palveluja ja tukea vastaan, ammattilaisten kokemusta hänen ja asiakkaan välisen suhteen vaativuudesta, sekä ammattilaisen kokemusta siitä, kuinka helppoa tai vaikeaa hänen on sitoutua asiakkaaseen ja tämän tarpeisiin.



- Verkostojen moninaisuus kuvaa asiakkaan tilanteeseen liittyvän toimijaverkoston moninaisuutta ja toimijoiden lukumäärää, toimijoiden suhteiden ja sitoutumisen laatua, verkoston kykyä toimia yhdessä asiakkaan tilanteen edistämiseksi sekä eri näkemysten yhteen sovittamisen vaativuutta.



- Eettiset ristiriidat -indikaattori kertoo ammattilaisen arviosta asiakkaan tilanteeseen, olosuhteisiin tai niiden taustalla oleviin ilmiöihin ja tapahtumiin liittyvien eettisesti kuormittavien ja vaikeiden kysymysten määrästä ja laadusta sekä ammattilaisten kokemasta eettisesti kuormituksesta asiakkaan asiaa hoitaessaan.



- Palvelujen saavutettavuus ja saatavuus kuvaa ammattilaisen arviota siitä, miten helppoa tai vaikeaa / mahdotonta asiakkaan on saada tarvitsemiaan palveluja joko tilanteestaan ja sen vaativuudesta johtuen tai palvelujärjestelmän epäkohdista johtuen.



Ongelmien kasautuminen, vaativuus ja harvinaisuus -indikaattori (keskiarvo 4 asteikolla 1–5) korostui selvästi erityisellä tavalla ammattilaisten tekemissä arvioissa. Aikuissosiaalityön asiakkaiden tilanteissa olevat ongelmat näyttävät kasautuneina, vaativina ja harvinaisina - tämä tuli myös hyvin esiin ammattilaisten kuvauksissa omasta työstään.

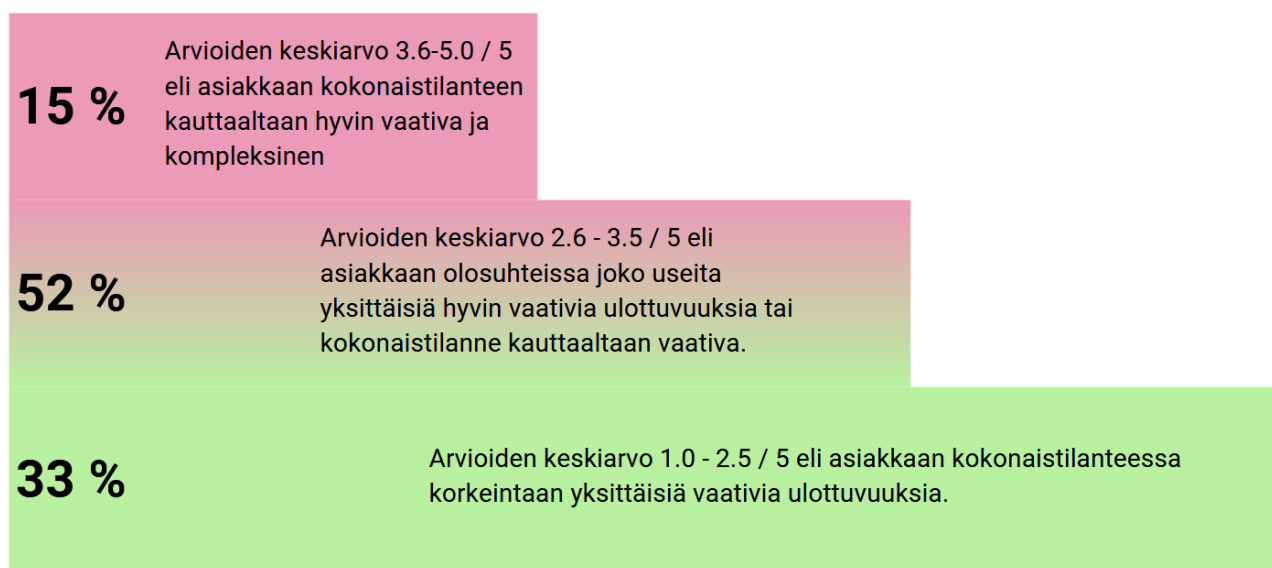
Ammattilaisten arvioissa nousi vahvasti esiin myös asiakkaan tilanteeseen liittyvien verkostojen moninaisuus (keskiarvo 3,1 asteikolla 1–5), asiakkaan olosuhteisiin ja tarpeisiin liittyvän juridishallinnollisen tilanteen vaativuus (keskiarvo 2,8 asteikolla 1–5) sekä palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden vaikeudet (keskiarvo 2,7 asteikolla 1–5). Pienimmän keskiarvon (2,3 asteikolla 1–5) arvioissa sai asiakkaan motivaatio ja vuorovaikutussuhteen laatu -keskiarvo on kuitenkin noin puolivälissä asteikkoa, mikä kertoo, ettei tälläkään saralla olla täysin vailla haasteita.



Kuva 1: Asiakkaiden olosuhteet -vastausten keskiarvot ja mediaanit

Ammattilaisten arvioita asiakkaiden olosuhteista tarkasteltiin lisäksi asiakaskohtaisesti niin, että ammattilaisten aiemmin nähtyihin indikaattoreihin antamista arvioista muodostettiin asiakaskohtaiset keskiarvot, jotka sijoitettiin kolmelle portaalle.

1. Jos ammattilaisten antamien arvioiden keskiarvo oli 1.0–2.5 / 5, katsottiin tässä analyysissä, että asiakkaan kokonaistilanteessa on korkeintaan yksittäisiä vaativia ulottuvuuksia. Tähän ryhmään kuului 33 % asiakkaista.
2. Jos arvioiden keskiarvoksi muodostui 2.6–3.5 / 5, tulkittiin asiakkaan olosuhteissa olevan joko useita yksittäisiä hyvin vaativia ulottuvuuksia tai kokonaistilanteen olevan kauttaaltaan vaativa. Tähän ryhmään kuului 52 % raportoinnin aikana kohdatuista asiakkaista.
3. Jos arvioiden keskiarvo oli 3.6–5.0 / 5, katsottiin asiakkaan kokonaistilanteen olevan kauttaaltaan hyvin vaativa ja kompleksinen. Tähän ryhmään kuului 15 % asiakkaista.

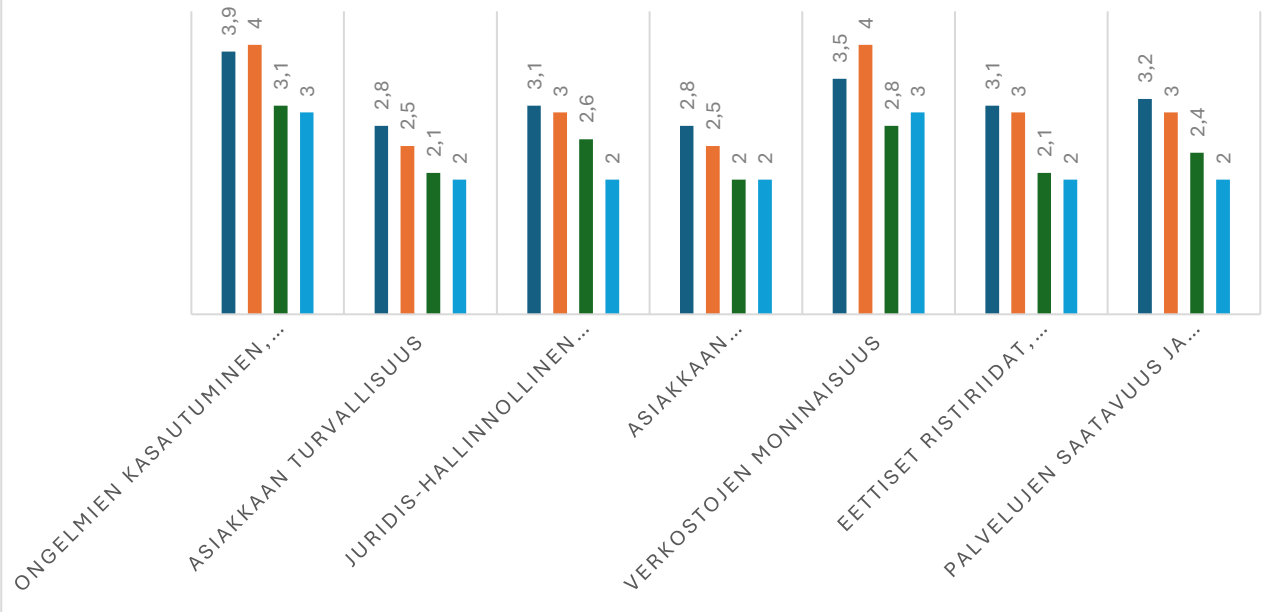


Kuva 2 Ammattilaisten antamien arvioiden asiakaskohtaisen keskiarvot, jakautuminen

Asiakkaiden olosuhteiden arviointi tarkasteltiin myös ammattikuntaakohtaisesti. Aineiston mukaan sosiaalityöntekijät arvioivat asiakkaidensa olosuhteita vaativammiksi, kuin sosiaaliohjaajat. Tämä on odotettu ja tarkoituksenmukainenkin tulos, sillä esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijänä tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevänä ammattilaisena tulisi sosiaalihuoltolain mukaan olla sosiaalityöntekijä. Suurimmat erot havaitaan verkostojen lukumäärän ja moninaisuudet -indikaattorissa, tilanteiden eettisessä haastavuudessa sekä asiakkaan olosuhteisiin liittyvien ongelmien kasautumisessa, vaativuudessa ja harvinaisuudessa. Ero ammattikuntien välillä oli selvä kaikissa indikaattoreissa.

Vastausten keskiarvot ja mediaanit ammattiryhmittäin

■ Sosiaalityöntekijä, keskiarvo ■ Sosiaalityöntekijät, mediaani
■ Sosiaaliohjaajat, keskiarvo ■ Sosiaaliohjaajat, mediaani



Kuva 3: Asiakkaiden olosuhteet -vastausten keskiarvot ja mediaanit ammattiryhmittäin

4 Johtopäätöksiä

4.1 Johtopäätöksiä selvityksen tuloksista

Tämän selvityksen taustalla on halu tehdä aikuissosiaalityötä näkyväksi. Tavoitteeseen tartuttiin Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen johdolla Pirkanmaan ja Satakunnan hyvinvointialueiden aikuissosiaalityön ammattilaisten kanssa kokoamalla raportteja ammattilaisten aikuissosiaalityön arjessa tekemästä työstä sekä ammattilaisten arvioita aikuissosiaalityön asiakkaiden olosuhteista. Raportteja kertyi yhteensä 73 kpl.

Raporttoreijien AVAIN-mittarin mukaisten työsisältöjen mukaisesti tekemien valintojen perusteella aikuissosiaalityön arjessa korostuvat mm. asiakkaiden taloudellisten tilanteiden selvittäminen, taloudellisiin etuuksiin sekä palveluihin liittyvä neuvonta ja selvittely, asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn arviointi, asiakkaiden osallisuuden edistäminen ja heidän mielenterveytensä tukeminen, asiakkaiden voimavaroja vahvistava työ sekä asiakkaiden vastuuttaminen asioiden hoitamiseen.

Raportoidut, avoimiin kenttiin kirjoitetut kuvaukset liittyivät:

- Perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista vahvistavaan ja turvaavaan työhön
- Toimintamahdollisuuksien, osallisuuden kokemusten, tavoitteiden saavuttamisen ja pystyvyyden tukemiseen
- Työ- ja toimintakyvyn tukemiseen
- Palvelujärjestelmän tulkkaukseen ja palvelujärjestelmän mahdollisuuksien hyödyntämiseen
- Monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön tekemiseen
- Kokonaistilanteen arvioimiseen, tiedonmuodostamiseen ja suunnitelmalliseen työotteeseen
- Yhteisöön kiinnittämiseen ja yhteisöjen kiinnittämiseen asiakkaaseen
- Hallinnolliseen työhön, koulutukseen ja rakenteelliseen sosiaalityöhön

Raporttoreijia pyydettiin arvioimaan asiakkaidensa olosuhteita seitsemällä indikaattorilla: Ongelmien kasautuminen, vaativuus ja harvinaisuus, asiakkaan turvallisuus, juridishallinnollinen tilanne, asiakkaan motivaatio ja vuorovaikutussuhteen laatu, verkostojen moninaisuus, eettiset ristiriidat sekä palvelujen saavutettavuus ja saatavuus.

Arvioissa korostuivat asiakkaan tilanteeseen liittyvien ongelmien kasautuneisuus, vaativuus ja harvinaisuus (keskiarvo 4 asteikolla 1–5), asiakkaan tilanteeseen liittyvien verkostojen moninaisuus (keskiarvo 3,1 asteikolla 1–5), asiakkaan olosuhteisiin ja tarpeisiin liittyvän juridishallinnollisen tilanteen vaativuus (keskiarvo 2,8 asteikolla 1–5) sekä palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden vaikeudet (keskiarvo 2,7 asteikolla 1–5). Ammattilaisten tekemien arvioiden perusteella 15 % kohdatuista asiakkaista eli kauttaaltaan erityisen vaativia ja komplekseja ulottuvuuksia käsittävässä tilanteessa ja 52 % asiakkaista eli olosuhteissa, joissa oli joko yksittäisiä hyvin vaativia ulottuvuuksia tai joissa kokonaistilanne oli kauttaaltaan vaativa.

Kokonaisuudessaan selvityksen perusteella aikuissosiaalityöstä piirtyy kuva asiakkaiden elämän ja arjen perusasioihin vahvasti ankkuroituvana ja heidän perus- ja ihmisoikeuksiensa kannalta tärkeänä, jopa välttämättömänä, työnä. Raportit kertovat aikuisten kanssa tehtävästä sosiaalityöstä, jossa ollaan tekemisissä vaikeiden ja pitkään kasautuneiden ongelmien sekä monia toimijoita vaativien harvinaisten, jopa täysin ainutlaatuisten, tilanteiden kanssa. Raportit kuvaavat työtä, joka vaatii pitkälle vietyjä kohtaamisen ja vuorovaikutuksen taitoja, laajaa ymmärrystä palvelujärjestelmästä ja lainsäädännöstä, vahvaa näkemystä ihmisen tarpeista ja eri elämäntilanteisiin johtavista seikoista sekä kykyä sietää vaikeitakin eettisiä ristiriitoja ja moraalista kuormitusta. Aikuissosiaalityö näyttäytyy raporttien perusteella sekä pitkäaikaisena rinnallakulkemisena että akuuteissa kriiseissä

tukevana työnä. Raportteja lukiessa ja selvitystä kootessa herää väkisin kysymys siitä, kuka aikuis-sosiaalityön asiakkaita tukisi heidän moninaisissa tilanteissaan, ellei aikuissosiaalityötä olisi.

Aikuissosiaalityön työtehtävien konkretisointi -selvitys lyhyesti:

Tavoite: Tuottaa helposti omaksuttava ja ymmärrettävä kuvaus siitä, mitä aikuissosiaalityön arki sitä tekevien ammattilaisten silmin on, mitä aikuissosiaalityössä tehdään sekä valottaa vastausta kysymykseen siitä, miksi aikuissosiaalityö on tärkeä palvelu yhteiskunnassamme.

Toteutus: Aikuissosiaalityön ammattilaisten tekemä raportointi heidän tekemästään työstä sekä ammattilaisten arviot aikuissosiaalityön asiakkaiden olosuhteista. Raportteja kertyi yhteensä 73 kpl. Toteutusaika 9/2024-1/2025.

Tulos: Aikuissosiaalityön arjessa korostuvat mm. asiakkaiden taloudellisten tilanteiden selvittäminen, taloudellisiin etuuksiin sekä palveluihin liittyvä neuvonta ja selvittely, asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn arviointi, asiakkaiden osallisuuden edistäminen ja heidän mielenterveytensä tukeminen, asiakkaiden voimavaroja vahvistava työ sekä asiakkaiden vastuuttaminen asioiden hoitamiseen.

Aikuissosiaalityö on perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista vahvistavaa ja turvaavaa työtä, toimintamahdollisuuksien, osallisuuden kokemusten, tavoitteiden saavuttamisen ja pystyvyyden tukemista, työ- ja toimintakyvyn tukemista, palvelujärjestelmän tulkkaamiseen ja palvelujärjestelmän mahdollisuuksien hyödyntämistä, monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön tekemistä, kokonaistilanteen arvioimista, tiedonmuodostamista ja suunnitelmallista työtä, yhteisöön kiinnittävää ja yhteisöjä kiinnittävää tekemistä sekä hallinnollista työtä ja rakenteellista sosiaalityötä.

Aikuissosiaalityön asiakkaiden olosuhteissa korostuvat erityisesti asiakkaan tilanteeseen liittyvien ongelmien kasautuneisuus, vaatavuus ja harvinaisuus. Lisäksi asiakkaiden olosuhteissa tulevat esiin asiakkaan tilanteeseen liittyvien verkostojen moninaisuus, asiakkaan olosuhteisiin ja tarpeisiin liittyvän juridis-hallinnollisen tilanteen vaatavuus sekä palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden vaikeudet.

Selvityksen toteutti Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Satakunnan hyvinvointialueen kanssa.



Kuva 4 Selvitys lyhyesti

4.2 Selvityksen tulokset suhteessa AISAPA-tutkimushankkeen antamiin suosituksiin

Sosiaalityöntekijöiden paikka ja saavutettavuus hyvinvointialueiden aikuissosiaalityössä (2023–2024) AISAPA-tutkimushankkeessa on luotu politiikkasuosituksia, joita on tässä luvussa tarkasteltu tämän selvityksen aineiston tuoman tiedon valossa.

Aikuissosiaalityön paikka on siellä, missä ihmiset ovat, linjaavat AISAPA-tutkimushankkeen tutkijat. Tutkijoiden näkemys nykytilasta on, että hyvinvointialueiden aikuissosiaalityöllä, erityisesti sosiaalityöntekijän tekemällä työllä, on taipumus kaventua byrokratiatyöhön ja asiakkuuksien koordinointiin toimistosta käsin. Tutkijoiden argumentti on, että saavutettava aikuissosiaalityö on liikkuvaa, monessa paikassa ja eri kanavia pitkin toteutuvaa arkeen ulottuvaa, vaativaa viranhaltijatyötä. Etsivä ja kiinnipitävä työote on AISAPA-hankkeen perusteella aikuissosiaalityön asiakkaiden kannalta keskeistä, samoin monipaikkaisuus ja -kanavaisuus. Asiakkaiden näkökulmasta saavutettava aikuis-sosiaalityö on sellaista, jonka piiriin pääsee nopeasti, jossa on pysyvät työntekijät, ja josta saa apua myös konkreettisiin asioihin. Tutkijat muistuttavat, että aikuissosiaalityössä on huomioitava digi-osattomien ihmisten mahdollisuudet asioida.

Tämän selvityksen aineiston perusteella aikuissosiaalityö näyttyy monelta osin liikkuvana, monipaikkaisena ja -kanavaisena työnä sekä hyvin asiakkaiden arkisiin asioihin ja tuen tarpeisiin ankkuroituvana työnä. Toimistossa tehtävästä työstä raportoitaessa ei kuvauksissa erikseen tuotu esiin työn tai tapaamisen tapahtuneen toimistossa. Digiosattomuus tai vaikeudet asioida sähköisesti tulivat käsillä olevan selvityksen aineistossa esiin kuvauksissa asiakkaille sähköiseen asiointiin annettusta tuesta ja avusta sekä välineiden lainaamisesta asiakkaille heidän asiointisensa mahdollistamiseksi.

AISAPA-hankkeen tutkijat näkevät, **että aikuissosiaalityö tarvitsee selkeää ja yhdenmukaista käsitteistöä**. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tekemän työn välisen jaon selkeyttäminen olisi tutkijoiden mukaan tarpeen. Tutkijoiden sanoittama tilannekuva on, että aikuissosiaalityön järjestämisen ja organisoimisen tavat ovat kirjavampia. Aikuissosiaalityö katoaa, kun puhutaan vain työikäisten palveluista. Tutkijat arvioivat, että kansallisesti yhtenäinen käsitteistö (esim. aikuissosiaalityöntekijä -nimike) ohjaisi ja helpottaisi kansalaisten, sidosryhmien, hallinnon ja päätöksentekijöiden ymmärrystä aikuissosiaalityöstä sekä edistäisi aikuissosiaalityön löytämistä muiden palveluiden joukosta.

Tässä selvityksessä ei pureuduttu työtehtävien sisältötasolla siihen, millaisia eroja tai yhtäläisyyksiä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tekemässä työssä on nähtävissä. Näiden kahden ammattiryhmän yhteistä työtä kuvattiin vain yksittäisissä raporteissa. Asiakkaiden olosuhteiden luokittelussa eroa sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiakkaisissa oli nähtävissä. Tämän selvityksen tärkein tavoite on esittää ymmärrettävästi ja selkeästi sitä, mitä aikuissosiaalityö on – tätä kautta pyritään erityisesti hallinnon ja päätöksentekijöiden ymmärryksen lisäämiseen tästä alasta.

Sosiaalityöntekijä rooli erityistä tukea tarvitsevien ihmisten päätösvaltaisena asiantuntijakumppanina tulee turvata, suosittavat AISAPA-tutkijat. Tutkijat kuvaavat tilannekuvan olevan, että erityisen tuen tarpeen -käsitteen määrittelemineen on kansallisesti vaihtelevaa, vaikka se ohjaa voimakkaasti sosiaalihuoltoa ja sen ammattilaisten tekemää työtä. Tuen tarpeen määrittelemineen saattaa muodostaa tulpan asiakkaan prosessiin etenemiseen ja estää avun saamisen, eikä sen määrittely tunnista palvelujärjestelmän aiheuttamia vaikeita tilanteita, kertovat AISAPA-tutkijat. Tutkijat argumentoivat, että erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden elämäntilanteet ovat kompleksisia ja heidän tarpeisiinsa vastaamisessa tarvitaan sosiaalityöntekijän osaamista ja päätösvaltaa eri tasoilla. Erityisen tuen tarpeessa olevien ihmisten tukeminen on myös sosiaalityöntekijän lakisääteinen ja eettinen vastuu. Tutkijat argumentoivat, että palveluiden saavutettavuuden ongelmat sekä poiskäynnittäminen tuottavat erityisen tuen tarvetta ja lisäävät tätä kautta sosiaalityöntekijöiden työtä. Erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden oikeudet ovat tutkijoiden näkemyksen mukaan uhattuina tulokinnanvaraisten käsitteiden, niukkenevien resurssien sekä palveluverkoston kutistumisen keskellä.

Tämän selvityksen raportointilomakkeella ei kysytty, onko asiakas, johon raportoitu työtehtävä liittyy, erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö. Asiakkaiden olosuhteiden luokittelusta voidaan kuitenkin päätellä aikuissosiaalityön asiakkaiden tuen tarpeita. Aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmat ovat tähän selvitykseen osallistuneiden ammattilaisten arvioiden mukaan kasautuneita, vaativia ja harvinaisia, ja asiakkailla on usein vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan palveluja. Vaikeudet muiden palveluiden saatavuudessa ja saavutettavuudessa tulevat hyvin esiin tämän selvityksen aineistosta. Muiden palveluiden, erityisesti terveydenhuollon palveluiden, saatavuusongelmat lisäävät aineiston perusteella sekä sosiaalityöntekijöiden että sosiaaliohjaajien työtä aikuissosiaalityössä. Erilaisiin etuuksiin ja palveluihin liittyvä neuvonta ja selvittely muodostavat merkittävän osan aikuissosiaalityön ammattilaisten työstä. Palvelujärjestelmän tulkkaminen asiakkaille, heidän läheisilleen ja yhteistyökumppaneille, sekä monialainen ja moniammatillinen yhteistyö asiakkaan asioiden edistämiseksi ovat olennaisia aikuissosiaalityön tehtäväsisältöjä.

Aikuissosiaalityön tunnistettavuus edellyttää aikuissosiaalityöltä aloitteellisuutta dialogin ja yhteistyön rakentamisessa yhteiskunnan eri foorumeilla, sanovat tutkimushankkeen tutkijat. Näyttää tutkijoiden mukaan siltä, että sote-integraatioon ja saavutettavuuden toteutumiseen on vielä

matkaa hyvinvointialueilla. Asiakkaat ovat AISAPA-hankkeessa raportoineet palveluiden välisen yhteistyön ongelmista ja huonoista kohtaamisista, joissa syntyy ihmisarvoon liittyviä loukkauksia ja auttamatta jättämisen kokemuksia. Tutkijoiden havaintojen mukaan aikuissosiaalityö sekä ylipäänsä sosiaalityö ovat hyvinvointialueiden strategioissa melko näkymättömiä käsitteitä, mikä heikentää niiden strategista ohjaamista. On monia tekijöitä, jotka haastavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden integroitumista. Tutkijat argumentoivat, että yhteistyötä tulisi tehdä prosessien kaikissa vaiheissa. AISAPA-hankkeen tutkijat näkevät, että aikuissosiaalityön tunnistaminen palvelujärjestelmässä edellyttää sosiaalialan työntekijöiltä: a) palvelujärjestelmän ja muiden alojen asiantuntemuksen tuntemista, b) vuorovaikutusosaamista, c) tietoteknistä valmiutta sekä d) osallisuuden edistämisen taitoa. Tutkijoiden mukaan kohtaamisen ja yhteistyön taitoja tulee kehittää osana aikuissosiaalityön vaativaa asiantuntijuutta. Sosiaalityö sisältää myös rakenteellisen työn ulottuvuuden.

Tähän selvitykseen osallistuneet ammattilaiset raportoivat luottamuspulasta kärsivistä asiakkaista ja asiakkaista, joiden kanssa on vaikea luoda vuorovaikutussuhdetta heidän aiempien kokemustensa vuoksi. Ammattilaiset kuvasivat tekevänsä paljon moniammatillista ja -alaista yhteistyötä, ja näin edustavansa aikuissosiaalityön asiantuntijuutta verkostoyhteistyössä. Tämän selvityksen aineistossa tuli useissa raporteissa esiin vaikeudet saada tukea omalle työlle tai palvelua asiakkaalle erityisesti terveydenhuollosta. Aineistossa kuvattiin rakenteellisen sosiaalityön tekemisen tapoja kuten esiin tulleiden epäkohtien viemistä keskusteluun, esihenkilön kanssa keskustelemista käytännöistä, kehittämistarpeiden esiin tuomista, asiakkaiden oikeuksien sinnikästä puolustamista, heidän perusoikeuksiaan edistävää työtä sekä oman työskentelyn aktiivista reflektointia.

AISAPA-tutkijat suosittavat, **että ymmärrystä aikuissosiaalityön saavutettavuuden moniulotteisuudesta lisättäisiin ja hyödynnettäisiin palvelujen kehittämisessä.** Aikuissosiaalityön ammattilaiset tunnistavat monia epäkohtia ja saavutettavuuden esteitä. Tutkimushankkeessa kuullut esihenkilöt ja ammattilaiset kuitenkin kyseenalaistivat, onko kaikkien hyvinvointialueiden linjausten tarkoituskaan parantaa palveluiden saavutettavuutta, vai enemmänkin hillitää kysyntää ja siirtää vastuuta yksilöille. Tämä tuottaa ammattilaisille eettistä ristiriitaa sekä tarvetta venyttää linjauksia arjen työssä. Tutkijat muistuttavat, että saavutettavuutta voi jokainen ammattilainen edistää mm. vahvistamalla osaamistaan asiakkaiden kunnioittavasta kohtaamisesta ja raportoimalla eteenpäin havaitsemiaan saavutettavuuden epäkohtia. Saavutettavuuden edistäminen edellyttää esihenkilöiltä ja ammattilaisilta kykyä tarkastella asioita samanaikaisesti monesta eri näkökulmasta, asiakkaan tilanteesta aina sosiaalipalveluiden järjestämiseen. Kuitenkin tutkijat näkevät, että aikuissosiaalityön palvelun saavutettavuuden parantaminen vahvistaisi palveluiden vaikuttavuutta ja työn eettistä kestävyyttä.

Käsillä olevan selvityksen aineistosta nousee monia yhteiskunnallisia ja järjestelmään liittyviä epäkohtia sekä saavutettavuuden esteitä, joita aikuissosiaalityön asiakkaat kohtaavat. Raportoinnin tarkoitus ei ollut keskittyä tai analysoida näitä epäkohtia ja esteitä, mutta työtehtävien kuvauksissa tuli esiin esimerkiksi kuvauksia asiakkaan vaikeaan tilanteeseen johtaneista asioista, asiakkaiden kertomia kokemuksia saavutettavuuden ongelmista sekä ammattilaisten näkemyksiä epäkohdista, joiden kanssa heidän on asiakkaiden rinnalla työskenneltävä. Tämän selvityksen aineiston perusteella rakennetut asiakascasekuvaukset ovat loistavia esimerkkejä asiakkaiden tilanteisiin vaikuttavista asioista ja arkea vaikeuttavista tekijöistä. Aineiston perusteella on helppo yhtyä AISAPA-tutkijoiden näkemykseen siitä, että ammattilaisilla on palveluiden kehittämisen kannalta olennaista tietoa, jota tulisi hyödyntää nykyistä systemaattisemmin. Asiakkaiden itsensä lisäksi aikuissosiaalityön ammattilaisilla on tietoa asiakkaiden olosuhteista, jonka perusteella palveluita tulisi kehittää, jotta palvelut voisivat tosiasiallisesti vastata asiakkaiden tarpeisiin (esimerkiksi asiointikäytännöt, asiakkaalle esitetyt vaatimukset, kohtaamisen käytännöt). Asiakkaiden ja heitä kohtaavien ammattilaisten tiedon hyödyntäminen voisi mahdollistaa sen, että palvelut rakentuisivat aidosti asiakkaiden tarpeista lähtien ja niiden ympärille, eivät niinkään palvelujärjestelmälähtöisesti.

Lähteet

Heikki Hiilamo, Minna Kivipelto, Pasi Moisio, Susanna Mukkila, Eeva Nykänen, Joonas Ollonqvist, Johanna Peltoniemi, Peppi Saikku, Jussi Tervola, Anna-Kaisa Tuovinen, Lotta Virrankari (2023) Hallitusohjelman mukaisten sosiaaliturvan leikkausten vaikutukset vuoteen 2027. Työpaperi 45/2023. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.1.2025 osoitteesta <https://www.julkari.fi/handle/10024/147877>

Minna Kivipelto & Mirka Elovainio (2024) Aikuissosiaalityön tilannekuva 2024 –kyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 26/2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.1.2025 osoitteesta https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/149290/URN_ISBN_978-952-408-329-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martta Forsell, Susanna Inget-Leinonen, Rand Jasim, Sirpa Lastikka, Jussi Lehto, Lasse Mielikäinen, Maija Vakkuri (2024) Sosiaalihuollon asiakasmäärät: Sosiaalihuollon seurantarekisterin tiedot vuoden 2023 vuosineljänneksillä. Työpaperi 32/2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.1.2025 osoitteesta https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/149108/URN_ISBN_978-952-408-319-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Raitakari Suvi, Saario Sirpa, Aalto Henna, Hekkala Marja, Kantsila-Korhonen Heidi, Karjalainen Rosa, Rautniemi Lasse (2024) Suuntaviivoja saavutettavaan aikuissosiaalityöhön hyvinvointialueilla Sosiaalityöntekijöiden paikka ja saavutettavuus hyvinvointialueiden aikuissosiaalityössä (2023–2024). Tulokset ja politiikkasuositukset. Viitattu 14.1.2025 osoitteesta <https://research.tuni.fi/uploads/2024/12/2024/12/2024/12/da4c0b4b-aisapa-politiikkasuositukset.pdf>

Sosiaaliturvakomitea (2024) Sosiaaliturvakomitean välimietintö. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:26. Viitattu 23.11.2024 osoitteesta https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164735/VN_2023_26.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toomas Kotkas, Anna-Kaisa Tuovinen, Eeva Nykänen, Laura Kallioma-Puha (2023) Sosiaaliset perus- ja ihmisoikeudet sosiaaliturvauudistuksessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:12. Viitattu 23.11.2024 osoitteesta <https://stm.fi/documents/1271139/110185332/Sosiaaliset+perus-+ja+ihmisoikeudet+sosiaaliturvauudistuksessa.pdf/b5b536e8-75f8-8f78-a97f-c608ceeac03a/Sosiaaliset+perus-+ja+ihmisoikeudet+sosiaaliturvauudistuksessa.pdf?t=1677655245762>