KUUMA- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön kehittämishanke 2007-2009

Loppuraportti

HELKA RAIVIO

Alkusanat ja kiitokset

Käsissäsi on Kuuma- kuntien (Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula) sekä Hyvinkään kaupungin *Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla* – kehittämishankkeen loppuraportti, joka rakentuu pitkälti jo toukokuussa 2009 esitellyn hankkeen väliraportin *Aikuissosiaalityö yhdenmukaiseksi Keski-Uudellamaalla* pohjalle. Loppuraportissa, kuten jo aiemmassa väliraportissakin, korostuu itse kehittämistyön prosessin kuvaaminen. Raportoinnin painopiste on kehittämistyön metodeissa. Työprosessina kehittämishanke oli onnistunut ja sen kuvaaminen vaihe vaiheelta on perusteltua - toimintatapojen esittelystä voi olla hyötyä tulevien hankkeiden organisoimiseksi. Mikäli lukijana olet kiinnostunut vain siitä, miten hankkeessa onnistuttiin saavuttamaan toiminnalle asetetut tavoitteet, löydät ne osiosta *Osatavoitteet ja saavutetut tulokset* alkaen sivulta 32.

Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityön kehittämishanke oli pitkälti kuin tutkimuksen tekemistä. Tutkivaa kehittämistyötä toteutettiin itse kehitettävällä kentällä, keskeinen rooli työskentelyssä oli hankekuntien aikuissosiaalityön toimijoilla. Hankkeessa toimineissa työryhmissä aikuissosiaalityön asiantuntijat purkivat auki aikuissosiaalityötä jäsentäviä keskeisiä käsitteitä tutkien omia työkäytäntöjään. Ryhmissä määriteltiin uudelleen aikuissosiaalityön tavoitteet, sisältö ja työskentelytavat ja pohdittiin näiden välisiä suhteita toisiinsa. Alkoi muotoutua yhteinen, jaettu näkemys siitä, mitä aikuissosiaalityöllä Keski-Uudellamaalla tarkoitetaan. Tätä yhteiseksi rakentuvaa näkemystä lähdettiin systemaattisesti vahvistamaan ja jakamaan hankekuntien välisin seminaari- ja koulutustilaisuuksin, joissa suuri paino oli ammatti- ja kuntarajat ylittävällä keskustelulla ja vertaiskontaktien syntymisellä.

Hankkeelle asetettu kokonaistavoite aikuissosiaalityön käytäntöjen yhdenmukaistamisesta Keski-Uudellamaalla on saavutettu. Hankekuntien aikuissosiaalityön asiakkaat ovat keskenään tasa-arvoisemmassa asemassa kuntien nyt soveltaessa yhteistä toimeentulotuen myöntämisohjetta, käyttäessä yhteistä toimeentulotuen hakemusta liitteineen sekä jäsentäessään työnjakoa aikuissosiaalityön sisällä samoin periaattein. Tutkimusmatka Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityöhön oli siten palkitseva ja arvokas! Hankkeessa tehty työ toi aikuissosiaalityölle kunnissa näkyvyyttä ja ryhditti sitä uudella tavalla. Aikuissosiaalityö ei hankekunnissa enää tyhjene toimeentulotukeen, pelkäksi rahanjaoksi. Aikuissosiaalityössä tunnistetaan asiakkaiden monenlaiset tarpeet, joihin voidaan aiempaa paremmin vastata perustellumman työnjaon kautta. Yhteisesti jaettu näkemys aikuissosiaalityöstä kokonaisuutena mahdollistaa sen, että kunnissa aidosti toimitaan asiakasta syrjäyttäviä prosesseja vastaan, jolloin aikuissosiaalityöstä Keski-Uudellamaalla tulee laadukasta, ja sillä voidaan osoittaa olevan yhteiskunnallisia vaikutuksia.

Kehittämishankkeen päätyttyä on toivottavaa, että kehittämistyö ja yhteinen keskustelu aikuissosiaalityön mahdollisuuksista kunnissa ja kuntien välillä jatkuu. Tätä varten hankkeessa perustettiin marraskuussa 2009 *Aikuissosiaalityön asiantuntijaverkosto 2010*. Verkostossa on edustajia jokaisesta hankekunnasta ja kaikista aikuissosiaalityön ammattiryhmistä. Verkoston jäsenet ovat olleet tiiviisti mukana hankkeen työryhmissä ja verkostolla on hyvät edellytykset ylläpitää hankkeessa aloitettua kuntien välistä yhteistyötä. Verkostoa tulee kuulla esimerkiksi Kuuma- alueen hyvinvointistrategiaa laadittaessa sen edustaessa laajaa asiantuntemusta niistä sosiaalisista ongelmista, joita erityisesti aikuisväestö kohtaa.

Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityön kehittämistyöhön on vuosina 2007–2009 osallistunut mittava joukko aikaansaavia ja innostuneita asiantuntijoita. Ilman hankkeen koulutus- ja seminaaritilaisuuksissa luennoinneiden Eeva Liukon, Pekka Borgin, Eija Huovilan ja Tuula Kuusiston Helsingin kaupungin sosiaalivirastosta, Leila Kankaisen Lahden kaupungin sosiaalivirastosta, Jouko Karjalaisen Stakesista, Outi Välimaan Tampereen yliopistosta sekä Sanna Liikasen Laurea- ammattikorkeakoulusta monipuolisia, ajankohtaisia ja kriittisiä esityksiä aikuissosiaalityöstä, sen sisällöstä ja työmenetelmistä, olisi hankkeessa työstetyt aihekokonaisuudet saattaneet muodostua monin tavoin erilaisiksi ja jäädä osin vajaiksikin. Hankkeen käytössä on ollut tuoreinta asiantuntemusta ja tutkimustietoa aikuissosiaalityössä käynnissä olevista murroksista, mistä on ollut paljon tukea kehittämistyössä. Aikuissosiaalityö on myös ennen kaikkea ihmistyötä, jossa suuri merkitys on sillä vuorovaikutus- ja luottamussuhteella, mikä asiakkaan ja työntekijän välille rakentuu. Näitä vuorovaikutukseen liittyviä valmiuksia hankkeessa vahvistettiin rakentavan vuorovaikutuksen koulutuksin, joista kiitän Micke Rejströmiä improvisaatioteatteri Stella Polariksesta.

Erityinen kiitos alatyöryhmiin osallistuneille Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön ammattilaisille sekä erittäin motivoituneelle projektiryhmälle! Kiitokset myös Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito Oy:n työtovereille ja hankkeen ohjausryhmälle. Haluan kiittää myös Järvenpään, Keravan ja Tuusulan yhteistä sosiaaliasiamies Ville Jämsää hankkeessa tuotettujen työvälineiden laillisuuden ja asiakaslähtöisyyden varmistamisesta.

Lopuksi vielä kiitos työparilleni Soile Rantasalmelle, jonka aikuissosiaalityön vahva ammattilaisuus oli korvaamaton tuki hankkeen raskainta työvaihetta läpivietäessä. Sosiologina tarvitsin rinnalleni sosiaalityön ammattilaisen tulkitsemaan ja koettelemaan kentältä nousevia havaintoja sekä selittämään sosiaalityön traditioita, sen eri työskentelyorientaatiota. Soilen analyyttinen ja tarkka työskentely erityisesti hankkeessa tehtyjen tiedonkeruiden käsittely- ja analyysivaiheissa näkyvät tässä loppuraportissakin, jonka koen kirjoittaneeni, kuin yhdessä Soilen kanssa.

Järvenpäässä, joulukuussa 2009

Helka Raivio

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 5

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA ASETETUT TAVOITTEET 7

2.1 Hankkeen organisoituminen 8

3 KEHITTÄMISTYÖN METODEISTA 9

3.1 Käynnistysvaiheen kuntakierros 9

3.2 Alatyöryhmätyöskentely 10

3.3 Seminaarityöskentely ja koulutukset 15

3.4 Tiedonkeruut 17

3.5 Seurannat: jonokysely 17

3.6 Seurannat: aikuissosiaalityön toiminnot 18

3.7 Kyselyt ja haastattelut 22

3.8 Sosiaaliohjauksen osallistuva havainnointi 25

4 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINNISTA 28

4.1 Jatkuva prosessiarviointi 28

4.2 Sosiaaliasiamiehen konsultointi 32

5 HANKKEEN OSATAVOITTEET JA SAAVUTETUT TULOKSET 32

5.1 AIKUISSOSIAALITYÖN RAJAPINTATYÖSKENTELYN KEHITTÄMINEN- Aikuissosiaalityön tehtävä ja tarkoitus Keski-Uudellamaalla 32

5.2 HENKILÖSTÖ- JA TEHTÄVÄRAKENTEIDEN KEHITTÄMINEN- Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin tehtävärakennesuositus ja tiimiytymisen haasteet 33

5.3 TOIMEENTULOTUEN KÄSITTELYPROSESSIN KEHITTÄMINEN- Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteinen toimeentulotuen prosessi 37

5.4 AIKUISSOSIAALITYÖN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN MITTARISTON KEHITTÄMINEN - Välineitä suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön, välineitä vaikuttavuuden jäljittämiseksi 39

5.5 PYSYVÄN AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMISRAKENTEEN LUOMINEN KESKI-UUDENMAAN ALUEELLA - Aikuissosiaalityön asiantuntijaverkosto 2010 40

6 HANKEMITTARI JA LOPPUSANAT 42

7 Lähteet sekä liitteet 47

1 JOHDANTO

Toimintakyvyn ja toimintamahdollisuuksien ylläpitäminen ja parantaminen on perinteisesti nähty sosiaalityön funktiona ja sosiaalihuollon perustarkoituksena. (kts. mm. Sosiaalihuollon käsikirja) Sosiaalityön tehtävänä on puutteellisten sosiaalisten olojen ja vaikeiden elämäntilanteiden parantaminen sekä vähäväkisten yksilöiden ja ryhmien toimintaedellytysten, osallisuuden ja elämänotteen vahvistaminen.[1] Vuoden 1984 sosiaalihuoltolaissa sosiaalihuollolle ja toimeentulotuelle määrittyi tätä toimintakykyisyyttä vahvistava ja "mahdollistava funktio" – niiden avulla turvattiin yksilön osallisuus- ja kulutusmahdollisuudet. Lain lähtökohtana olivat sosiaalihuollon periaatekomitean mietinnössään kirjaamien toimintaperiaatteiden – kuten palveluhenkisyyden, pyrkimyksen normaalisuuteen, valinnanvapauden, luottamuksellisuuden, ennaltaehkäisyn ja omatoimisuuden edistämisen – toteuttaminen, vaikka nämä periaatteet eivät puhtaina lakipykälissä esiinnykään.[2] Lain myötä sosiaalihuollon katsottiin irtaantuvan vähä vähältä köyhäinhoidon perinteestään. Kahdessa kymmenessä vuodessa erityisesti toimeentulotuen funktio on kuitenkin muuttunut ratkaisevalla tavalla. Se näyttää kaventuneen yhteiskunnallisen osallisuuden mahdollistajasta yhteiskunnan velvollisuudeksi pitää vähäväkisimmät kansalaisensa hengissä.

Aikuissosiaalityön käsite on tuore, vasta 2000- luvulla muotoutunut ja osin sisällöltään vaikeasti hahmottuva.[3] Tarve aikuissosiaalityön tarkempaan määrittelyyn on aktualisoitunut sosiaalityön organisoinnissa tapahtuneissa ja tapahtuvissa muutoksissa, joista päällimmäisinä voidaan pitää toimeentulotukityön siirtymistä yhä enenevässä määrin kirjallisten hakemusten perusteella tehtäväksi etuuskäsittelytyöksi ja sosionomi AMK- tutkinnon suorittaneiden sosiaaliohjaajien nousua kolmanneksi työntekijäryhmäksi sosiaalityöntekijöiden ja etuuskanslistien väliin. Terminä aikuissosiaalityö lienee syntynyt toisaalta tarpeesta eriyttää sosiaalityössä perhe- ja lastensuojelutyö muusta sosiaalityöstä ja toisaalta tarpeesta tuottaa arkitasolla kovin toimeentulotukipainoitteiselle sosiaalityölle laajempi sisältö. Myös 2000-luvun aktiivisen sosiaalipolitiikan sidoksisuus työvoimapolitiikkaan on asettanut kuntien sosiaalityön tilanteeseen, jossa sosiaalityön tavoitteet, työvälineet ja orientaatiot poikkeavat osin suurestikin sosiaalityölle perinteisesti mielletyistä työtavoista ja työn kohteesta. Painopiste on siirtynyt sosiaalihuollossa aiemmasta perusoikeuksien takaamisesta työllistämistä tukeviin toimintoihin.

Aktivointi osana sosiaalityötä suuntautuu työikäiseen väestöön, eikä siis juurikaan kiinnity esimerkiksi vanhuksiin tai lapsiin. Toimintakykyisyys, sen parantaminen ja tukeminen artikuloituukin 2000-luvun sosiaalityössä näiden ryhmien välillä hyvin eri tavoin. Aikuissosiaalityössä toimeentulotuen sidokset työllisyyspolitiikkaan tulevat monin tavoin osaksi asiakastyötä. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta syksyltä 2001 sekä ns. etuoikeutetun tulon kokeilulaki keväältä 2002 olivat ensimmäisiä konkreettisia esimerkkejä kannustavasta, aktiiviseksi nimetystä sosiaalipolitiikasta, jossa oletuksena on, että toimeentulotuen asiakkaita on tarpeen patistaa kohti työmarkkinoita tai tarjota palkinto edes osittaisesta työllistymisestä. Asiakkailta edellytetään aktiivisuutta oman (työllisyys)tilanteensa parantamiseksi ja toimeentulotukea myönnettäessä käytössä on sekä keppejä että porkkanoita tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Myös sosiaalityöntekijöitä pyritään saattamaan aktiivisiksi; on tehtävä tuloksellista työtä, täytettävä enemmän tai vähemmän julkilausuttuja (työllistämis)tavoitteita. Tämä kaikkia osapuolia uudella tavalla vastuuttava aktiivinen sosiaalipolitiikka alkoi muotoutua selväksi suunnanmuutokseksi 1990-luvun jälkipuoliskolla.[4]

Uudet aktivointityövälineet edellyttävät kuntien sosiaalityöntekijöiltä uudenlaista asiakasvalikointia. Työllistämiseen tähtääviä toimenpiteitä on tarjolla rajoitetusti, jolloin niiden kohdentaminen edellyttää asiakkaiden jaottelua ja luokittelua toimenpiteitä tarvitseviin, niistä hyötyviin ja niiden ulkopuolelle jääviin. Jaettaessa asiakkaita tullaankin jakaneeksi myös sosiaalityö.[5] On ryhdytty puhumaan dynaamisesta muutossosiaalityöstä, muutokseen tähtäävästä sosiaalityöstä ja kuntouttavasta sosiaalityöstä. Näiden vastinpareina puhutaan staattisemmasta sosiaaliturvatyöstä, huollollisesta sosiaalityöstä, kannattelevasta tai ylläpitävästä sosiaalityöstä. Jaottelut luovat ristivetoa aikuissosiaalityön sisälle ja jäädessään epäselviksi

---

[1] Kananoja, A., 1997, 18
[2] Raivio, K., 1983, 6.
[3] mm. Tossavainen P., Kärki J., 2008, 9
[4] Karjalainen, J.&Raivio, H., 2008
[5] mt.

nerasittavat työyhteisöjä, mikä heijastuu myös asiakastyöhön. Jollei työn- ja vastuunjaon kysymyksiä kyetä tässä eriytyvän sosiaalityön murroksessa täsmentämään on olemassa vaara, että asiakasvalikointi johtaa joidenkin asiakasryhmien osalta myös mahdolliseen syrjäytymiseen sosiaalihuollon palveluista.

Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla -kehittämishankkeen koulutuspäivässä 21.11.2008 alustajana ollut tutkija Outi Välimaa Tampereen yliopistosta käsitteli ristivetoa aktivoivan ja huollollisen sosiaalityön välillä esitellen seuraavat aikuissosiaalityön yhteiskunnallista paikkaa kuvaavat ja määrittelevät diskurssit ja totesi näiden olevan läsnä kaikessa sosiaalityössä. Erityisesti aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä korostuu nykypäivänä yksityisen vastuun diskurssi, joka näkyy mm. aktivointipolitiikan läpitulona kaikkeen sosiaalityöhön.

	Yksityisen vastuun diskurssi	**Eriarvoistumisdiskurssi**
Näkemys yhteiskunnasta	Uusliberalismi, kommunitarismi, kilpailukyky	"Uusi kapitalismi, projektimaisuus
Kansalaisten asema	Kannustaminen, menestyjien palkitseminen	Eriarvioistuminen, huono-osaisuuden syveneminen
Ongelmien tulkinta	Yksilölähtöinen	Rakenteellinen
Ei-tavoiteltava sosiaalityö	Riippuvuutta ja vastuuttomuutta ylläpitävä	Asiakkaita valikoiva, huono-osaisimpia kaltoin kohteleva
Tavoiteltava sosiaalityö	Aktivoiva, tehokas, oikein kohdentuva, vaikuttava	Yhteiskunnallisesti vaikuttava, yhteisösosiaalityö, palveluohjaus ja asianajo, välittävä ote

Aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen paikka (Outi Välimaa 21.11.2008)

Yksityisen vastuuta korostavassa diskurssissa tuottavuus, tehokkuus ja liberaali politiikka määrittävät myös yhteiskunnan harjoittaman sosiaalityön tilaa. Aikuissosiaalityön asiakkaiden ajatellaan itse aiheuttaneen sosiaalityön tarpeensa, jolloin tilanteesta on myös itse pyrittävä selviytymään. Uudet toimintamallit, aktivointi ja kannustimet, pitävät sisällään näkemyksen siitä, että esimerkiksi työllistymisen esteet ovat ensisijassa asiakkaassa olevia esteitä; asiakkaan ominaisuuksia ja vajavaisuuksia, vääränlaisia haluja ja pyrkimyksiä, joihin puuttumalla voidaan vaikuttaa, jopa katkaista toimeentulotukiasiakkuus ja työttömyys.[6] Omaksumalla kannustimet ja aktivoinnin työvälineikseen uusliberalistinen sosiaalipolitiikka muovaa huono-osaisuutta ilmiönä uudelleen, yksilöllistäen sen. Eriarvioistumisdiskurssissa puolestaan yksittäisten asiakkaiden ongelmien taustalla ajatellaan olevan myös rakenteellisia, yhteiskunnallisia syitä. Yhteiskunnalle asettuu vastuu huono-osaisuudesta ja sosiaalityön kautta pyritään tukemaan ja vahvistamaan yksilön osallisuutta sekä vaikuttamaan yhteiskunnan rakenteisiin, puuttumaan epäoikeudenmukaisiin tilanteisiin ja käytäntöihin.

Edellä esitellyt aikuissosiaalityön diskurssit tai määritelmät eivät ohjaa aikuissosiaalityötä suoraviivaisesti. Ne ja niiden erilaiset yhdistelmät esiintyvät eri tilanteissa eri tavalla, mutta sosiaalityöntekijänä on tärkeää olla tietoinen yhteiskunnassa vallitsevasta ajattelusta ja sosiaalityön kehityssuunnista ja ehkä myös pohtia omaa suhtautumistaan niihin.

[6] Rose, N. (1999):

Aikuissosiaalityön tehokkuutta ja vaikuttavuutta on houkuteltavaa lähteä arvioimaan asiakkaiden toimenpiteissä liikkumisen kautta; suoritteita löytyy helpommin työllistävän- ja aktivoivan sosiaalityön puolelta. Ongelmallisempaa puolestaan on saada esiin "hitaampi", huollollinen sosiaalityö, jossa asiakkaan elämäntilanteessa ei ulkopuolisen silmin ole tapahtunut / tapahtumassa näkyvää muutosta. Tämän "hitaamman" työn esiin nostaminen onkin tärkeää ja työntekijöitä on tuettava muistamaan, että hyvinvointivaltion periaatteiden mukaisesti jokaisella aikuisellakin on oikeus huolenpitoon ilman erityisiä ehtoja. Tämä ajatus on kulkenut perusteemana läpi koko *Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla* – kehittämishankkeen työskentelyn vuosina 2007-2009.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA ASETETUT TAVOITTEET

Keski-Uudellamaalla toteutettiin alkuvuodesta 2005 kuntiin suunnattu aikuissosiaalityön tilaa kartoittava kysely, josta vastasi Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito Oy:n erikoissuunnittelija Petteri Heino.[7] Heinon kyselyn tuloksista laatimassa selvityksessä todettiin, ”ettei aikuissosiaalityö ole keskisellä Uudellamaalla löytänyt paikkaansa rakenteellisesti tai sisällöllisesti". Kyselyn vastausten perusteella Keski-Uudenmaan kunnissa ei juurikaan ollut tehty määrittelyjä tai rajauksia aikuissosiaalityöstä, sen määrittyminen kunnissa oli tapahtunut lähinnä pois sulkemalla siitä lastensuojeluun perinteisesti kuuluvat toiminnot. Selvityksessä todettiin myös kuntien aikuissosiaalityön vähäisten resurssien olevan usein työyhteisöjen oman kehittämistyön hidasteena ja esteenäkin, erityisesti silloin, mikäli aikuissosiaalityöhön sisältyy paljon toimeentulotukityötä tai yhdennetyn työn priorisoituessa lastensuojelutyöksi.

Kyselyssä kunnat ilmoittivat aikuissosiaalityössä olevan useita kehittämistarpeita. Erilaisia ja –kokoisia kehittämistarpeita mainittiin yhteensä 18. Kehittämistarpeet jaettiin kolmeen suurempaan kokonaisuuteen:

- Työskentelymenetelmien kehittäminen
- Palvelujen kehittäminen
- Aikuissosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden kehittäminen

Helmikuussa 2006 Keski-Uudenmaan alueen kunnat – Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula (myöhemmin ns. Kuuma- kunnat) sekä Hyvinkään kaupunki käynnistivät yhteisen selvitystyön sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteistoiminnan kehittämiseksi Keski-Uudellamaalla (STEHU-hanke). Hankkeen loppuraportissa ehdotettiin otettavaksi käyttöön seudullinen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintamalli, jonka mukaan palvelut tuotetaan seudullisena yhteistoimintana yli kuntarajojen. Aikuissosiaalityö nostettiin raportissa yhdeksi sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnoista, joiden ehdotettiin kuuluvan tämän yhteistoimintamallin piiriin.[8]

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen konkreettisempi valmistelu ja suunnittelu käynnistyivät 1.9.2006 Hyvinkäällä pidetyssä työseminaarissa, jossa sovittiin kehittämistyön teemat. Teemoja työstettiin kuntien asiantuntijoista koostuneissa työryhmissä. Tämä työ koottiin yhteen lokakuussa 2006, jolloin perustettiin aikuissosiaalityön esimiehistä koostuva suunnittelutyöryhmä, jonka työskentelyä koordinoi ja dokumentoi Sosiaalitaito Oy.[9] Kehittämishankesuunnitelma käsiteltiin Kuuma- kuntien sosiaali- ja terveystoimen ohjausryhmässä syksyllä 2006 ja hanke hyväksyttiin toteutettavaksi joulukuussa 2006. Aikuissosiaalityön kehittämishankkeelle haettiin valtionavustusta osana laajempaa sosiaalialan kehittämishankekokonaisuutta joulukuussa 2006 ja myönteinen päätös Etelä-Suomen lääninhallitukselta hankkeen rahoitukselle saatiin helmikuussa 2007. Valtionavustusta hankkeelle saatiin 75 % kustannuksista (204 276 €) ja kunnat maksoivat jäljelle jäävät 25 % (68 000 €) kustannusten jakautuessa kunnan asukasluvun mukaan. Kuuma- kuntien ja

[7] Heino, Petteri (2005) "Kartoitus aikuissosiaalityön tilasta Keski-Uudellamaalla" Sosiaalitaito Oy, Työpapereita
[8] Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveyshuollon yhteistoiminnan kehittäminen. Ehdotus loppuraportiksi. http://www.kuuma.fi/ep/tiedostot/2007_STEHU_tiivistelm%C3%A4.pdf, luettu 6.11.2009.
[9] Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen hankesuunnitelma

Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön kehittämishanke sijoittui laajemmassa, valtakunnallisessa sosiaalialan kehittämishankkeessa osioon **Sosiaalialan henkilöstön tehtävärakenteen ja työolojen kehittäminen.**

Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen kokonaistavoitteeksi asetettiin:

1. HANKEKUNTIEN AIKUISSOSIAALITYÖN KÄYTÄNTÖJEN YHDENMUKAISTAMINEN SEKÄ ASIAKKAIDEN YHDENMUKAINEN JA TASA-ARVOINEN KOHTELU.

Kokonaistavoitteeseen pyrittiin pienempien osatavoitteiden kautta, joita olivat:

1. Aikuissosiaalityön rajapintatyöskentelyn kehittäminen
2. Henkilöstö- ja tehtävärakenteen kehittäminen
3. Toimeentulotuen käsittelyprosessin kehittäminen
4. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin mittariston kehittäminen
5. Pysyvän aikuissosiaalityön kehittämisrakenteen luominen Keski-Uudenmaan alueelle

2.1 Hankkeen organisoituminen

Keravan kaupungin hallinnoima Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin kaksivuotinen *Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla* -kehittämishanke käynnistyi lokakuussa 2007. Hankkeessa työskentelivät kehittämiskoordinaattori Helka Raivio ja syyskuusta 2008 vuoden määräaikaisessa tehtävässä tutkijasosiaalityöntekijä Soile Rantasalmi. Kehittämistyötä linjasi ja johti Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin sosiaalipalveluiden työryhmä, jonka kokoonpano alla:

Hyvinkään kaupunki, Saila Nummikoski, sosiaalihuollon johtaja

Järvenpään kaupunki, Ritva Toivio, perusturvajohtaja

Keravan kaupunki, Maija Gartman, sosiaalijohtaja

Mäntsälän kunta, Tuula Puranen, sosiaalijohtaja (eläkkeelle 02/2009)

Mäntsälän kunta, Niina Väkeväinen, sosiaalityön päällikkö

Nurmijärven kunta, Jouko Liimatainen, sosiaalipalvelupäällikkö

Pornaisten kunta, Arja Tolttila, perusturvajohtaja

Sosiaalitaito Oy, Petteri Heino, kehittämispäällikkö

Tuusulan kunta, Marja-Liisa Palosaari, sosiaalityön päällikkö

Käytännön kehittämistyötä tuki ja ohjasi kuntien aikuissosiaalityön lähiesimiestasosta muodostettu projektiryhmä, jonka jäseniä olivat:

Hyvinkään kaupunki, Teija Hakulinen, johtava sosiaalityöntekijä (Eija Moksinsalo 08/2008)

Järvenpään kaupunki, Virva Juurikkala, johtava sosiaalityöntekijä

Keravan kaupunki, Armi Laukka, johtava sosiaalityöntekijä

Mäntsälän kunta, Paula Jurvanen, vs. aikuissosiaalityöntekijä

Nurmijärven kunta, Sabih Ul Masih, sosiaalityöntekijä

Sosiaalitaito Oy, Petteri Heino, kehittämispäällikkö

Tuusulan kunta, Marja-Liisa Palosaari, sosiaalityön päällikkö

Projektiryhmä kokoontui vuosina 2007–2009 kuukausittain, yhteensä 24 X 2 tuntia. Kokoukset järjestettiin vuorokuukausin kussakin hankekunnassa, jotta ryhmän jäsenillä oli mahdollisuus tutustua naapurikuntien työympäristöihin ja toimintatapoihin.

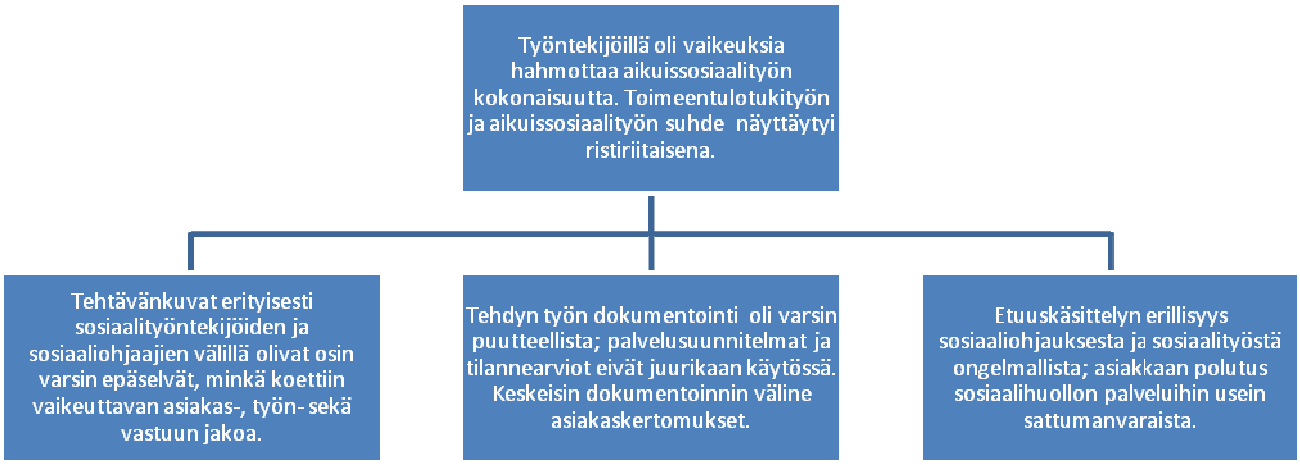
Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen hanketyöntekijät työskentelivät Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito Oy:n tiloissa Järvenpäässä. Länsi- ja Keski-Uudenmaan alueella oli vuosina 2007–2009 käynnissä useampia sosiaalialan kehittämishankkeita, joiden toiminta oli keskitetty Sosiaalitaito Oy:n tiloihin. Välitön kontakti muihin kehittämishankkeisiin oli hanketyössä keskeinen ja arvokas tuki. Sosiaalitaito Oy:ssä yhdessä työskennelleet muodostivat laajemman kehittämisyhteisön, jossa hyödynnettiin hanketyön kokemuksia ja havaintoja yli substanssirajojen sekä tarkasteltiin hanketoimintaa sen laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa. Hanketyöntekijät olivat mukana valtakunnallisen aikuissosiaalityön foorumin toiminnassa ja osallistuivat sosiaalialan osaamiskeskusten vuosittaisiin osaamiskeskuspäiviin syksyllä 2008 sekä 2009. Sosiaalitaito Oy tarjosi kehittämishankkeiden työntekijöille kehittäjäverkostotoimintaa, työnohjausta sekä ryhmien ohjaamisen koulutusta.

3 KEHITTÄMISTYÖN METODEISTA

3.1 Käynnistysvaiheen kuntakierros

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen käynnistysvaiheessa toteutettiin ns. kuntakierros, jonka yhteydessä haastateltiin kaikki aikuissosiaalityön työntekijäryhmät kustakin hankkeessa mukana olevasta kunnasta. Ryhmähaastatteluin tavoitettiin kuntien aikuissosiaalityön sekä toimeentulotukityön asiantuntijoita kunkin kunnan henkilöstörakenne sekä työntekijämäärät huomioiden. Isompien kuntien kohdalla katsottiin perustelluksi haastatella asiantuntijoita työntekijäryhmittäin, jotta taattaisiin aineiston moniäänisyys. Työntekijäryhminä mukana olivat kuntien aikuissosiaalityön etuuskäsittelijät, sosiaaliohjaajat sekä sosiaalityöntekijät. Työntekijöitä haastateltiin myös Hyvinkään kaupungin työvoiman palvelukeskuksesta, sillä yhteistyö Hyvinkään sosiaalikeskuksen emotoimiston ja TYP:en kanssa on kiinteää ja osan aikuissosiaalityöstä voidaan perustellusti sanoa siirtyneen TYP:een. Pienemmissä kunnissa haastateltiin myös henkilöitä, jotka eivät välittömästi kuulu aikuissosiaalityön kentälle, mutta joiden tehtäviin olennaisesti kuuluvat mm. tiiviit kontaktit aikuissosiaalityön asiakkaisiin. Tällaisina työntekijäryhminä nousivat esiin info/palvelupisteessä työskentelevät vahtimestarit ja palveluneuvojat.

Haastatteluin tuotettiin käytännön arkitietoa kuntien aikuissosiaalityön määrityksistä, asiakasprosesseista, työkäytännöistä sekä työnjaosta ns. toimeentulotukityön ja aikuissosiaalityön välillä. Haastatteluin haluttiin tuoda esiin työntekijöiden oma ääni, nostaa käsiteltäväksi kentän havaintoja ja näkökulmia aikuissosiaalityön tilasta Keski-Uudellamaalla. Haastatteluanalyysin perusteella ilmeni, että



Haastatteluista selvisi, että hankekuntien rakenne ja aikuissosiaalityön käytännöt erosivat vahvasti toisistaan. Aikuissosiaalityötä ei ollut jäsennetty kunnissa kovin selkeästi, se määrittyi useimmiten karkeasti toimeentulotukityöksi tai se rajattiin yksinkertaisesti yli 18- vuotiaiden parissa tehtäväksi sosiaalityöksi. Kunnissa oli vahvana pyrkimys erotella toimeentulotukipainotteinen ns. huollollinen sosiaaliturvatyö ns. muutostyöstä. Kaikkien työntekijäryhmien työ näyttäytyi hyvin toimeentulotukikeskeisenä, toimeentulotuen tullessa nimetyksi sekä keskeisimmäksi työn sisällöksi että myös tärkeimmäksi työvälineeksi. Tämän vuoksi työnjako eri työntekijäryhmien välillä ei ollut tarpeeksi selkeä ja päällekkäistä työtä löytyi paljon. Aikuissosiaalityön organisoiminen tiimimallisesti kaikkien työntekijäryhmien osaamista parhaiten hyödyntäen ei ollut haastateltaville ideana vieras, mutta vain Hyvinkäällä ja Järvenpäässä tiimimallia oli hyödynnetty jo käytäntönä. Haastattelukierroksen analyysi kierrätettiin reflektoitavana sekä kunnissa että hankkeen ohjaus- ja projektiryhmässä ja sitä hyödynnettiin kehittämistyön painopisteitä paikannettaessa ja työmetodeista sovittaessa.

3.2 Alatyöryhmätyöskentely

Hankkeen käynnistysvaiheessa marraskuussa 2007 tehtiin valinta rakentaa kehittämistyö mahdollisimman lähelle työntekijöiden arkitasoa. Jotta varsin lyhyen elinkaaren omaavilla kehittämishankkeilla olisi mahdollisuuksia muuttaa edes joitakin entisistä toimintatavoista, luoda toimijoiden käyttöön mahdollisesti uusia työvälineitä tai edellytyksiä tarkastella asioita uusin tavoin, on löydettävä kontakti niihin toimijoihin, joilla on paras tieto itse kehitettävästä alueesta - on päästävä aidon arkikokemuksen äärelle. Tämän tavoitteen mukaisesti *Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla* - kehittämishankkeeseen perustettiin vuoden 2008 alussa neljä hanketavoitteiden mukaisesti järjestäytynyttä alatyöryhmää, jotka tuottivat kehittämishankkeen suositukset seutukunnallisesti yhteisistä tehtävärakenteista, toimeentulotuen myöntämisohjeista lomakkeineen ja asiakastyötä ohjaavien dokumenttien sisällöstä sekä käyttöönotosta.

Työryhmätyöskentelyyn osallistui yhteensä 38 aikuissosiaalityön toimijaa, mikä on yli puolet hankekuntien koko aikuissosiaalityön työntekijämäärästä. Alatyöryhmät koottiin yli kunta- ja ammattirajojen sekaryhmiksi, millä lähtökohtaisesti pyrittiin takaamaan kuntien tasa-arvoinen asema kehittämistyössä sekä se, että kaikkien työntekijäryhmien huomioita ja kehittämisideoita oli mahdollista hyödyntää tasapuolisesti.

Alatyöryhmien tapaamiset järjestettiin vuorokuukausin kussakin hankekunnassa, jolloin ryhmäläiset pääsivät tutustumaan myös toistensa työympäristöihin sekä toimintatapoihin. Syksyn 2008 ja kevään 2009 aikana alatyöryhmätapaamisia oli käynnissä jopa useampia viikoittain, mikä kertoo työskentelytahdin intensiivisyydestä. Hanketyöntekijät osallistuivat kaikkiin alatyöryhmätapaamisiin, mutta lähinnä koordinoiden ja dokumentoiden työskentelyä sekä päivittämällä ryhmissä tuotettuja työvälineitä. Alatyöryhmien työskentely oli hyvin itsenäistä. Työryhmien tuotokset syntyivät helposti, sillä asiantuntijuus ryhmissä jakaantui tasapuolisesti ja tiiviit tapaamiset takasivat sen, että keskustelu oli käynnissä jatkuvasti. Työryhmiin osallistuneet olivat hyvin motivoituneita ja sitoutuneita työskentelyyn ja työ eteni sovitusti.

Alatyöryhmätyöskentely koettiin mielekkääksi, eikä osallistuminen ryhmän toimintaan tuntunut rasittavan työntekijöitä, joskin se verotti varsinaisiin töihin käytettyä aikaa. Seuraavaksi tiivistelmät siitä, minkälaiset olivat alatyöryhmien kokoonpanot, tapaamistiheys, työskentelyn lähtökohdat ja alatyöryhmien itsearvioinneista sekä loppuarviointikeskusteluista nousseet kokemukset liittyen työryhmätyöskentelyyn.

1. Toimeentulotukityön rationalisointi/organisointi- ryhmä kokoontui vuosien 2008-2009 aikana yhteensä 12 kertaa, kunkin tapaamisen kesto oli kaksi tuntia.

Työryhmän toimeksianto oli pohtia kuntien toimeentulotukityön rationalisointia suhteessa 1.1.2008 voimaan astuvaan asetukseen toimeentulotuen viivytyksettömästä käsittelystä ja luoda malli Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteisestä toimeentulotukihakemuksesta. (Projektiryhmän päätös 4.12.07)

Työryhmän jäsenet:

Hyvinkää: va. sos. työntekijä Arja Pääkkönen
Kerava: etuuskäsittelijä, Sari Hämäläinen
Nurmijärvi: etuuskäsittelijä, Sirkku Bergius
Järvenpää: sos.ohj. Carita Vähämöttönen
Mäntsälä: sos.ohj. Liisa Vuontelo
Tuusula: sos.ohj. Jaana Mikkonen sekä sosiaalityöntekijä Teija Nordström

Työskentelyn pohjana:
Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin käytössä olevien toimeentulotukihakemusten sekä niihin liittyvien dokumenttien läpikäyminen ja analysointi ryhmässä. Ryhmässä hyväksyttiin yhteinen linjanveto siitä, mitä lomakkeissa on säilytettävän arvoista, mitä pitäisi kehittää. Välitavoitteeksi asetettiin yhteisen toimeentulotukihakemuksen luonnoksen/mallin valmistuminen 23.5.2008 järjestettävään hankkeen Pikkuseminaariin mennessä.

Alatyöryhmään osallistuneiden kokemuksia työskentelystä:

• alatyöryhmään osallistuminen koettiin luottamustehtäväksi; oma ääni saatiin kuuluviin niin yksittäisenä työntekijänä kuin oman kunnan ja työyhteisön edustajanakin. Kokemusten jakaminen koettiin tärkeäksi

•kuntakohtaisten käytäntöjen tarkastelu ja vertailu moniammatillisessa ryhmässä oli hyödyllistä ja opettavaista; kehittämistyön arkitaso saatiin hyvin esiin

• moniammatillisuus oli rikastuttava voimavara; perspektiivi laajentui kaikilla osallistujilla

• aikuissosiaalityön kehittämishanke ja alatyöryhmätyöskentely koettiin omaa työtä raamittavaksi ja koko aikuissosiaalityötä paremmin jäsentäväksi

• asiakkaan aseman koettiin parantuvan kuntien käytäntöjen yhdenmukaistuessa

• omat työyhteisöt suhtautuivat luottavaisesti alatyöryhmäläisten työhön; toimiminen kahdensuuntaisina informantteina koettiin luontevaksi

• työryhmä asetti itselleen realistisen välitavoitteen, jota kohti edettiin johdonmukaisesti.

Alatyöryhmätyöskentelyn tuloksena tuotettiin kuntien työntekijöiden käyttöön Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteinen toimeentulotukilomakkeisto liitteineen.

2. Aikuissosiaalityötä ohjaavien asiakasdokumenttien/suunnitelmien yhdenmukaistaminen ja rationalisointi- ryhmä kokoontui vuosien 2008-2009 aikana yhteensä 11 kertaa, kunkin tapaamisen kesto oli kaksi tuntia.

Työryhmän toimeksianto oli yhdenmukaistaa kuntien asiakastietojärjestelmissä olevat aikuissosiaalityötä ohjaavat asiakasdokumentit. (Projektiryhmän päätös 4.12.07)

Työryhmän jäsenet:

Hyvinkää: sos,ohj. Riitta Kangasluoma sekä työkoordinaattori Maarit Porttinen , TYP

Järvenpää: sos.työntekijä Hannele Raiskila

Kerava: etuuskäsittelijä Aire Hynynen sekä sos.ohj Marika Paananen

Mäntsälä: sos.työntekijä Minna Pessala (Henna Hirsimäki 12/2008 saakka)

Nurmijärvi: sos.ohj. Saara Seppänen

Tuusula: sos.ohj. Mari Andelin sekä erityissos.ohj. Jaana Nevalainen

Työskentelyn pohjana:

Työryhmässä tutustuttiin kuntien asiakastietojärjestelmissä oleviin palvelusuunnitelmiin ja muihin aikuissosiaalityössä käytössä oleviin dokumentteihin, kuten alkuarviointilomakkeisiin. Työn lähtökohtana oli jo hankkeen alkuvaiheen kuntakierrokselta esiin noussut havainto siitä, ettei kuntien dokumentointi ollut yhtenäistä eikä johdonmukaista. Työryhmässä päädyttiin rakentamaan yhteistä tilannearviota, jonka pohjalle suunnitelmallinen aikuissosiaalityö rakentuu.

Alatyöryhmään osallistuneiden kokemuksia työskentelystä:

• työryhmällä oli selkeä tehtävä ja työskentely eteni tavoitteen mukaisesti

• työryhmätyöskentely kärsi ajanpuutteesta; työryhmätyöskentelyyn ei pystynyt paneutumaan toivotulla tavalla, työryhmän toiminta ei ollut niin tehokasta, kuin se parhaimmillaan olisi voinut olla

• työryhmätyöskentely koettiin tärkeäksi, muodostui oma asiantuntijaryhmä, joka mahdollisti kokemuksien jakamisen yli kuntarajojen ja tutustumisen muiden kuntien työntekijöihin

• työryhmätyössä oli työnohjauksellisia elementtejä, vertaistuki koettiin virkistäväksi

• työryhmätyöskentelystä saatiin uutta aikuissosiaalityöhön liittyvää tietoa, uusia työvälineitä ja kokemuksia, joita saattoi suoraan hyödyntää omassa työssä

• työryhmän toivottiin jatkavan säännöllisiä tapaamisia hankkeen päätyttyäkin 1-2 X vuodessa ja lisäksi toivottiin kunta- ja työntekijärajat ylittäviä koulutuksia, joilla ylläpitää Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön yhtenäisyyttä.

Alatyöryhmätyöskentelyn tuloksena luotiin kaksiportainen aikuissosiaalityötä ohjaava lomakkeisto kuntien sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käyttöön vahvistamaan suunnitelmallista aikuissosiaalityötä ja johdonmukaistamaan dokumentointikäytäntöjä.

Tilannearviolomake luotiin ensisijaisesti sosiaaliohjauksen työvälineeksi, palvelusuunnitelman ollessa sosiaalityöntekijöiden käytössä. Sosiaalihuollon palvelusuunnitelman katsottiin rakentuvan loogisesti tehdyn tilannearvion pohjalle. Tilannearvio tulee tehdä kaikille uusille aikuissosiaalityön asiakkaille sekä ns. määräaikaishaastatteluina myös etuuskäsittelyssä asioiville pitkäaikaisille toimeentulotuen asiakkaille, jotta heidän mahdollinen sosiaalityön tarpeensa saadaan kartoitettua.

3. Toimeentulotuen myöntämiskäytäntöjen linjaaminen ja yhdenmukaistaminen- ryhmä kokoontui vuosien 2008-2009 aikana yhteensä 12 kertaa, kunkin tapaamisen kesto oli kaksi tuntia.

Työryhmän toimeksianto oli tutustua Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin kuntakohtaisiin toimeentulotuen myöntämisohjeisiin ja vertailla niitä toimeentulotuesta annettuun lakiin sekä Sosiaali- ja terveysministeriön oppaaseen toimeentulotukilain soveltajille. Näiden pohjalta työryhmän tehtävänä oli tuottaa hankekuntien käyttöön yhteiset toimeentulotuen keskeiset linjaukset. (Projektiryhmän päätös 4.12.07)

Työryhmän jäsenet:

Hyvinkää: sos.työntekijä Raili Valtavaara

Kerava: sos.ohj. Emma Kojo

Nurmijärvi: sos.työntekijä Anna Tähtinen sekä etuuskäsittelijä Outi Salo

Järvenpää: sos.työntekijä Hannele Raiskila sekä sos.työnsihteerit Sara Beshar ja Tarja Pulkkinen,

Mäntsälä: etuuskäsittelijät Pirjo Lindholm ja Maritta Hirvonen

Tuusula: aluetoimistosihteeri Irma Vainio

Työskentelyn pohjana:

Työryhmässä käytiin kohta kohdalta yhdessä läpi laki toimeentulotuesta sekä Sosiaali- ja terveysministeriön opas toimeentulotukilain soveltajille. Näiden kautta lähdettiin tarkastelemaan kunnista kerättyjä kuntakohtaisia myöntämisohjeita, joissa havaittiin paljoin eroja ja joiltakin osin menettelyohjeet poikkesivat jopa laista. Kuuma-kuntien ja Hyvinkään kaupungin toimeentulotukikäytännöt tuli hankkeessa saattaa yhdenmukaisiksi ja asiakastyö siltä osin tasavertaiseksi. Toimeentulotukiohjeiden todettiin ryhmässä olevan keskeinen osa aikuissosiaalityötä , jolloin työskentelyn konkreettiseksi tavoitteeksi asetettiin hankekuntien yhteisten toimeentulotuen myöntämisohjeiden luominen.

Alatyöryhmään osallistuneiden kokemuksia työskentelystä:

• työryhmä totesi toimeksiannon olleen selkeän ja työskentely eteni tavoitteen mukaisesti

• työryhmätyöskentelyyn käytetty aika oli sovussa muun työajan kanssa ja työryhmän toiminta koettiin tehokkaaksi

• osa työryhmän jäsenistä koki, että oma osallistuminen työryhmän työskentelyyn olisi voinut olla vielä aktiivisempaa

• yhteistyön tekeminen yli kuntarajojen koettiin tärkeäksi, osallistuminen ryhmään opetti uusia asioita ja toi vaihtelua arkirutiineihin

• työryhmätyöskentely innosti ja antoi varmuutta omaan työhön, oma osaaminen lisääntyi

• työryhmäntyöskentelyn koettiin olevan keino vaikuttaa omaan työhön

• työryhmätyöskentely sai pohtimaan toimeentulotukeen ja omaan työhön liittyviä asioita uudelleen ja uudenlaisista perspektiiveistä

• työryhmä toivoi jatkossa järjestyvän yhteisiä koulutuksia, toimeentulotukiohjeiden yhteistä päivittämistä ja työryhmätyöskentelyn jatkumista.

Alatyöryhmätyöskentelyn tuloksena valmistuivat Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteiset toimeentulotuen myöntämisohjeet alkusyksystä 2009. Hankekuntien sosiaali- ja terveyslautakunnat käyvät myöntämisohjeet läpi loppuvuodesta 2009 ja yhteisten ohjeiden on määrä astua voimaan kunnissa 1.1.2010.

4.Tehtävärakenteiden ja aikuissosiaalityön tiimityttämisen kehittäminen- ryhmä kokoontui vuosien 2008-2009 aikana yhteensä 14 kertaa, kunkin tapaamisen kesto oli kaksi tuntia.

Työryhmän toimeksianto oli käydä läpi kunnalliset ja valtakunnalliset tehtävärakennelinjaukset sekä suositukset ja tuottaa aikuissosiaalityön tiimityttämisen ehdotus Kuuma- kuntiin ja Hyvinkään kaupungille (Projektiryhmän päätös 4.12.07)

Työryhmän jäsenet:

Hyvinkää: joht.sos.tt Teija Hakulinen, sos.tt Maarit Porttinen (TYP) sekä Eija Moksinsalo

Järvenpää: asumisneuvoja Kirsi Vesterinen sekä sos.ohjaaja Marjo Viljamaa

Kerava: sos.ohjaaja Matti Savolainen

Mäntsälä: vahtimestari Kirsti Kinanen

Nurmijärvi: sos.ohjaaja Jukka Kuronen

Tuusula: etuuskäsittelijä Eira Jääskeläinen

Työskentelyn pohjana:

Työryhmässä tutustuttiin Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön tehtävärakenteisiin ja eri ammattiryhmien työnkuviin. Ryhmässä käytiin yhdessä läpi Sosiaali- ja terveysministeriön *Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus* (Sarvimäki & Siltaniemi, 2007) sekä Tehty- hankkeen loppuraportti *Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa* (Liukonen & Lukman, 2007). Työryhmän toimeksiannon mukaisesti ryhmässä otettiin tavoitteeksi tiimimallisesti organisoituvan aikuissosiaalityön tehtävärakennesuosituksen laatiminen Kuuma-kuntien ja Hyvinkään kaupungin käyttöön. Tehtävärakennesuositus sovittiin valmistuvaksi 23.5.2008 järjestettävään hankkeen Pikkuseminaariin mennessä.

Alatyöryhmään osallistuneiden kokemuksia työskentelystä:

• alatyöryhmä koki vaikeaksi työnsä rajaamisen sekä pitäytymisen ideaalimallin luomisessa; kuntien reaalimaailma puski työryhmätyöskentelyssä koko ajan läpi ja ihannetilan/mallin luonnostelu oli ajoittain vaikeaa

• alatyöryhmän viestin eteenpäin vieminen, työskentelyn eri vaiheista tiedottaminen omassa työyhteisössä oli ajoittain vaikeaa

• alatyöryhmässä jaettiin kokemuksia eri työ- ja organisaatiomalleista, joka tuki kunnissa käynnissä olevaa tiimityttämistä pohjustavaa työtä ja auttoi selkeämmin jäsentämään työnjakoa

• alatyöryhmässä toteutui vertaisoppiminen; ryhmästä sai hyviä vinkkejä oman työn kehittämiseen ja alatyöryhmätyöskentely jäntevöitti omaa työskentelyä

• toimittaessa yli kunta- ja ammattirajojen eivät asiat henkilöidy liiaksi, yhteistyö toi turvaa

• aikuissosiaalityöllä arveltiin hankkeen kautta olevan mahdollisuuksia tulla näkyvämmäksi ja arvostetummaksi kunnissa

• moniammatillisesti kootussa alatyöryhmässä arvostettiin kaikkien osallistujien näkemyksiä

• alatyöryhmässä oli avoin ja arvostava tunnelma; oli helppo tutustua ja tuoda omia näkemyksiään esiin.

Alatyöryhmätyöskentelyn tuloksena syntyi Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteinen tehtävärakennekaavio, jonka rakenne katsottiin olevan hyödynnettävissä kaikissa hankekunnissa huolimatta siitä, miten tai miltä pohjalta aikuissosiaalityötiimit kussakin kunnassa on muodostettu.

3.3 Seminaarityöskentely ja yhteiset koulutukset

Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön toimijoille tarjottiin hankkeen alatyöryhmien työskentelyn, yhteisten seminaarien sekä erilaisten koulutustapahtumien kautta useita tilaisuuksia vaihtaa kokemuksia yli työntekijä- ja kuntarajojen. Tilaisuuksilla rakennettiin yhteistä aikuissosiaalityön identiteettiä, johon kaikki työntekijäryhmät voisivat sitoutua. Tiimimallisesti organisoituva aikuissosiaalityö edellyttää kaikkien työntekijäryhmien laajaa ymmärrystä aikuissosiaalityöstä, sen tehtävistä ja mahdollisuuksista. Aikuissosiaalityön kokonaisuuden hahmottaminen tarkentaa myös työntekijän näkemystä omasta paikastaan aikuissosiaalityön laajemmassa kontekstissa, jolloin työtehtävien rajaaminen helpottuu. Kehittämishankkeessa järjestettyjen koulutuksien kautta pyrittiin lisäämään työntekijöiden luottamusta omaan osaamiseensa ja tiimityöskentelyyn, jotka ovat edellytyksenä toimivalle työnjaolle.

Seminaarit

Hankkeessa pidettiin neljä laajempaa, kaikille Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön toimijoille yhteistä työseminaaripäivää. Seminaaripäivien aamuissa alustajina oli kullakin kerralla hankkeen ulkopuolinen asiantuntija, jonka jälkeen osallistujat työskentelivät pienryhmissä työstäen hankkeessa ajankohtaisia kysymyksiä eteenpäin.

14.11.2007 Avausseminaari, Järvenpää- talolla. Alustajana johtava sosiaalityöntekijä Eeva Liukko, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto

23.5.2008 Pikkuseminaari I, Järvenpää- talolla. Alustajina aikuissosiaalityön päällikkö Leila Kankainen, Lahden kaupungin sosiaalivirasto sekä tutkija Jouko Karjalainen, Stakes

12.5.2009 Pikkuseminaari II, Järvenpää- talolla. Alustajana asemapäällikkö Tuula Kuusisto, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto

6.10.2009 Loppuseminaari, Keravan Keuda- talo. Alustajana johtava sosiaalityöntekijä Eeva Liukko, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Koulutukset

Kuntien toimeentulotukityötä tekevät etuuskäsittelijät ja -kanslistit jäävät työntekijäryhmänä usein paitsi sosiaalitoimen muille toimijoille järjestettävistä koulutuksista. Etuuskäsittelijät ovat kuitenkin toimeentulotukityön asiantuntijoina erittäin keskeinen voimavara kuntien aikuissosiaalityössä. Etuuskäsittelyn mahdolliset ongelmatilanteet, kuten toimeentulotukipäätösten ruuhkautuminen, heijastuvat välittömästi muidenkin työntekijäryhmien työtilanteisiin. Etuuskäsittelijöiden asema aikuissosiaalityön kokonaisprosessissa haluttiin nostaa esiin kehittämishankkeen koulutuskokonaisuuksia suunniteltaessa, joskin myös sosiaaliohjaajille uutena ammattiryhmänä arveltiin olevan hyötyä kuntarajojen yli menevästä koulutuksesta yhteisen ammatti-identiteetin rakentamisvaiheessa.

Lokakuussa 2008 lähdettiin liikkeelle hankekuntien etuuskäsittelyä tekevien asiantuntijoiden kolmen päivän koulutuskokonaisuudesta. Koulutuksen tavoitteena oli vahvistaa etuuskäsittelijöiden ammatillista osaamista ja identiteettiä osana aikuissosiaalityön tiimiä. Etuuskäsittelijöiden koulutuspäivien teemat olivat:

8.10.08 Sosiaalityön yhteiskunnallinen funktio, lehtori Sanna Liikanen, Laurea amk

15.10.08 Toimeentulotukilaki, sosiaaliasiamies Ville Jämsä, Tuusulan kunta

22.10.08 Rakentava vuorovaikutus, Micke Rejström, Stella Polaris

Marraskuusta 2008 - maaliskuuhun 2009 järjestettiin koulutuspaketti hankekuntien aikuissosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Koulutuspaketin tavoitteena oli vahvistaa työntekijöiden ammatillista osaamista erityisesti suunnitelmallisen sosiaalityön käsitettä yhdessä työstäen ja tähän

työorientaatioon liittyviin työvälineisiin tutustuen. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien koulutuspäivien teemat olivat:

21.11.2008 Aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen paikka, tutkija Outi Välimaa, Tampereen yliopisto

21.1.2009 Dokumentointi osana suunnitelmallista aikuissosiaalityötä, kehittämiskonsultti Pekka Borg, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto ja johtava sosiaalityöntekijä Eija Huovila Helsingin kaupunki, Malmin sosiaalipalvelutoimisto

18.3.2009 Rakentava vuorovaikutus, Micke Rejström, Stella Polaris

Marraskuussa 2009 järjestettiin vielä hankekuntien aikuissosiaalityön lähiesimiehille kahden päivän koulutuskokonaisuus, jonka tavoitteena oli lisätä ja vahvistaa johtamis- ja tiimityöskentelytaitoja. Lähiesimiesten koulutuspaketti olisi ollut hyvä järjestää jo aiemmin, samassa yhteydessä kuin etuuskäsittelijöille, sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille järjestetyt koulutuksetkin, jolloin siitä saatavaa hyötyä olisi voitu arvioida vielä hankkeen aikana. Ajankohta ei tuntunut olevan kaikkein sopivin usean osallistujan jäädessä pois etenkin *Rakentavan vuorovaikutuksen* koulutuspäivästä, mikä oli sääli, sillä vuorovaikutustaitokoulutuksen oli tarkoitus läpäistä kaikki työntekijäryhmät. Vaativassa asiakastyössä sekä tiimeissä työskenneltäessä hyvät vuorovaikutustaidot ovat asioiden etenemisen edellytys ja niiden jatkuva harjoittaminen välttämätöntä. Lähiesimiesten koulutuspäivien teemat olivat:

6.11.2009 Lähijohtamisen koulutuspäivä, kouluttajana FK Pirkko Heiske, Päijät-Hämeen kesäyliopisto

13.11.2009 Rakentava vuorovaikutus. Micke Rejström, Stella Polaris

Koulutuspäivät koettiin tarpeellisiksi ja hyviksi, mutta kerätyissä palautteissa nousi esiin muutamia jatkotyöstämistä vaativia aiheita. Kaikki työntekijäryhmät nostivat esiin kuntien väliset toiminnalliset erot. Varsinkin etuuskäsittelijät korostivat asiakkaiden välistä epätasa-arvoa ja kaikkien työntekijäryhmien mielestä tehtävärakenteiden ja työnjaon epäselvyys vaati lisää työstämistä. Koulutuspäivien jälkeen työntekijöillä oli myös huoli siitä, kuinka viedä koulutuspäivien keskustelu työpaikoille, kuinka varmistaa kehittämistyön jatkuminen? Osittain huoli kumpusi siitä, että työntekijöiden kokemuksen mukaan esimiesten sitoutuminen työyhteisöönsä ja aikuissosiaalityön kehittämiseen ei ollut riittävää. Koulutuspäivät auttoivat kuitenkin löytämään omalle työlle merkityksiä ja rakentamaan aikuissosiaalityön omaa identiteettiä. Ne antoivat myös välineitä suunnitelmalliseen asiakastyöhön ja virikkeitä oman työn säännölliseen arviointiin. Koulutukset ehdotettiin toistuvasti järjestettäväksi yli kuntarajojen, jotta hankkeen myötä vahvistunut yhteistyö tulevaisuudessakin jatkuisi. Työntekijät kokivat kuntien välisten kontaktien syntymisen erittäin voimaannuttavina.

Kuuma- kuntien ja Hyvinkään aikuissosiaalityön jatkokehittämiseen liittyvät koulutustoiveet:

- Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityössä vaadittavat lait ja asetukset
- Työnjako ja tiimiyttäminen; työntekijäryhmien roolien selkiyttäminen ja yhteensovittaminen
- "Etuuskäsittelyn yhteiskunnallinen funktio" (mitä etuuskäsittelijältä odotetaan)
- Verkostotyö ja aikuissosiaalityön asema yhteistyöverkostoissa
- Vuoropuhelua aikuissosiaalityön ja lastensuojelun kesken
- Myötätuntouupumus ja jaksaminen
- Vuorovaikutus (toimipaikoittain, esimies-alainen, yhteishenki) sekä ryhmädynamiikka
- Kokouskäytännöt
- Dokumentointi ja salassapito / tietosuoja-asiat
- Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
- Esimieskoulutusta
- Kuuma-kuntien yhteinen etuuskäsittelijöiden työnohjaus
- Pienryhmätyöskentelyä yli kuntarajojen
- Ammattiliittojen osallistumista

3.4 Tiedonkeruut

Hankkeessa toteutettiin vuosina 2008 ja 2009 useita tiedonkeruita, joiden kautta selvitettiin kuntakohtaista vaihtelua mm. toimeentulotukiasiakastalouksien sekä myönnetyn toimeentulotuen määrissä ja jakaumissa. Tietoa kerättiin myös kuntien aikuissosiaalityön resursseista sekä tehtäväkohtaisista palkoista, työtehtävien jakautumisesta ja toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista sekä asioimaan pääsystä.

Kuntakohtaisen vaihtelun esiin nostamisen lisäksi tiedonkeruilla oli myös hanketyötä ohjaava funktio. Kehittämishankkeen kokonaistavoitteen ollessa hankekuntien aikuissosiaalityön käytäntöjen yhdenmukaistaminen ja asiakkaiden yhdenmukainen ja tasa-arvoinen kohtelu, katsottiin tarpeelliseksi seurata ja vertailla aikuissosiaalityön ja toimeentulotukityön kehityskaarta kuntien kesken säännöllisesti. Raportin liitteissä on esitelty tiedonkeruista tehtyjä koonteja.

3.5 Seurannat: jonokysely

Tammikuussa 2008 astuivat voimaan toimeentulotukilain 14 a §:ään sisältyvät viivytyksettömän käsittelyn sekä henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyn määräajat. Määräaikojen asettamisen tavoitteena oli vahvistaa asiakkaiden oikeusturvaa ja oikeutta viimesijaiseen taloudelliseen turvaan. Tavoitteena oli myös, että toimeentulotukiasiakas saa ohjeita ja neuvontaa vaikeassa taloudellisessa tilanteessaan aiempaa nopeammin. Tästä toimeentulotuen palvelutakuu-uudistukseksi nimitetystä lakimuutoksesta keskusteltiin kehittämishankkeen projektiryhmässä alkuvuodesta 2008. Kuntien mahdollisuuksia noudattaa asetettuja määräaikoja vallitsevissa työtilanteissa epäiltiin. Työntekijäresurssien suhde asiakasmääriin koettiin riittämättömäksi ja määräaikojen arveltiin ylittyvän. Projektiryhmässä sovittiin kerättävän seurantatietoa kuntien jonotilanteesta keväältä 2008, joka heijastaisi myös kuntien resursointia suhteessa uusiin velvoitteisiin.

Toimeentulotukihakemusten lyhyen käsittelyajan tärkeyttä tähdennettiin jo vuonna 2001 voimaan tulleella toimeentulotukilain muutoksella (923/2000, 14§), jonka mukaan toimeentulotukiasiat oli käsiteltävä viivytyksettä. Sellaisena ohjeellisena aikana, jonka kuluessa toimeentulotukiasia tuli ottaa käsiteltäväksi, pidettiin tuolloin enintään yhtä viikkoa. Määräaikojen toteutumista seurattiin Eduskunnan lakimuutoksen yhteydessä antaman ponnen mukaisesti Stakesin toteuttamilla kuntatutkimuksilla mm. 2001, 2002, 2003, 2007 ja 2008.[10] Stakesin vuosittain toteuttama kuntien toimeentulotuen jonotilannetta kartoittava seuranta on tuottanut tietoa kuitenkin vain toimeentulotuen uusien asiakkaiden kohdalta, jolloin valtaosa toimeentulotukihakemuksista on jäänyt tarkastelun ulkopuolelle.[11] Kehittämishankkeen projektiryhmässä päätettiinkin seurata hankekuntien todellista jonotilannetta ajalta 7.-11.4.2008 siten, että tarkastelu kattaisi kaikki ko. seuranta-aikana kunnissa käsittelyssä olevat toimeentulotukihakemukset.

Toimeentulotukihakemuksen käsittelyaikaa ja asioimaan pääsyä koskevia tietoja ei ollut mahdollista keväällä 2008 poimia hankekuntien käytössä olevista asiakastietojärjestelmistä sellaisenaan. Jonokysely oli siis toteutettava manuaalisesti siten, että toimeentulotuen käsittelyaikaa koskevat tiedot laskettiin työntekijöiden tekemistä toimeentulotuen päätöksistä ikään kuin "taaksepäin". Kukin työntekijä laski oman keskiarvonsa siitä, kuinka vanhoista toimeentulotukihakemuksista huhtikuussa 2008, viikolla 15 oli tehty päätökset. Näistä työntekijöiden käsittelyaikojen keskiarvoista laskettiin edelleen kunnan käsittelyaikaa koskeva keskiarvo. Asioimaan pääsyä koskevaa jonotilannetta tarkasteltiin ko. seuranta-aikana puolestaan laskemalla jonopäiviä ikään kuin "eteenpäin". Kukin työntekijä arvioi, kuinka nopeasti seuranta-aikana yhteyttä ottava asiakas pääsisi tapaamaan sosiaaliohjaajaa tai sosiaalityöntekijää. Tarkastelussa oli siis kunkin työntekijän ajanvaraustilanne. Näistä luvuista laskettiin edelleen kunnan keskiarvo.

---

[10] Toimeentulotuen käsittelyajat. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=40883&name=DLFE-10163.pdf (luettu 2.12.2009)

[11] Kauppinen, T.M., & Raivio, H., 2007. Toimeentulotuen uusien asiakkaiden jonotilanne 2007. http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T21-2007-VERKKO.pdf , kuettu 3.12.2009.

Palvelutakuu-uudistukseen liittyvät toimeentulotuen käsittelyaika sekä asiakkaan asioimaan pääsy Kuuma- kunnissa ja Hyvinkään kaupungissa huhtikuussa 2008:

	Toimeentulotuen käsittelyaika:	Asioimaan pääsy:
Hyvinkää	9 työpäivää	3 työpäivää
Järvenpää	4,3 työpäivää	2 työpäivää
Kerava	4,8 työpäivää	9,7 työpäivää
Mäntsälä	4,7 työpäivää	3 työpäivää
Nurmijärvi	9 työpäivää	2,5 työpäivää
Pornainen	0-1 työpäivää	0-1 työpäivää
Tuusula	2,7 työpäivää	4,2 työpäivää

Projektiryhmässä keskusteltiin jonotilanteen arvioinnista ja sen luotettavuudesta keskiarvoin mitattuna. Myös Stakesin kevättalvella 2008 toteuttamaa valtakunnallista jonokyselyä Etelä-Suomen Lääninhallituksen toimeentulotukiseminaarissa Lahdessa 15.5.2008 esitelleet tutkijat Jouko Karjalainen, Timo Kauppinen ja Olli Viljanen ottivat keskiarvojen ongelmallisuuden esiin. Jonotilannetta keskiarvoin tarkasteltuna ei saada kuvaa siitä, kuinka pitkät käsittelyajat pahimmillaan voivat kunnissa olla. Stakesin kyselyssä vaihteluväli kuntien toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa oli 0-21 työpäivää.

Samankaltainen tilanne nousi kehittämishankkeessa toteutetun jonokyselyn kohdalla esiin mm. Tuusulassa, jossa käsittelyaika seuranta-ajanjaksona oli keskiarvoltaan 2,7 työpäivää. Tämä tarkoitti hankekunnista nopeinta käsittelyä, kun Pornainen jätetään vertailusta vähäisen asiakastalouksien määrän (vuonna 2007 vain 68 asiakastaloutta) vuoksi pois. Kuitenkin Tuusulassa vaihteluväli hakemusten käsittelyajoissa oli 0-17 työpäivää. Tulevaisuudessa olisi siis harkittava jonkin muunlaisen mittaustavan käyttämistä keskiarvojen rinnalla. Minimi- ja maksimiarvot olisi hyvä nostaa esiin sekä prosenttiosuus niistä hakemuksista, jotka on käsitelty 7 työpäivän määräajan puitteissa. Määräajassa Tuusulan kohdalla oli esimerkiksi kyetty käsittelemään noin 70 % kaikista hakemuksista.

3.6 Seurannat: aikuissosiaalityön toiminnot

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa tavoiteltiin keski-uusimaalaisen aikuissosiaalityön identiteetin vahvistamista ja aikuissosiaalityön näkyväksi tekemistä. Yhteisen identiteetin rakentaminen ja vahvistaminen tarkoittivat hanketoimijoiden välistä jatkuvaa ja tarkentuvaa keskustelua aikuissosiaalityön sisällöistä ja tavoitteista, työvälineistä ja menetelmistä. Kunta- ja ammattiryhmärajojen ylittävän keskustelun kautta pyrittiin jäsentämään erityisesti työnjakoa eri aikuissosiaalityön ammattiryhmien kesken. Työnjaollisissa kysymyksissä ongelmallisinta oli sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtävänkuvien erottaminen toisistaan. Päällekkäistä työtä näiden ammattiryhmien välillä oli runsaasti ja voidaan sanoa, että osassa hankekuntia työtehtävät olivat lähes identtiset sosiaaliohjaajien hävitessä kuitenkin palkkauksessa sosiaalityöntekijöille useampia satoja euroja.

Kehittämishankkeessa toteutettiin syksyllä 2008 sekä keväällä 2009 hankekuntien sosiaalityöntekijöille 10 työpäivän mittainen aikuissosiaalityön toimintojen seuranta, jonka avulla tuotettiin tietoa siitä, miten aikuissosiaalityön työtehtävät kunnissa painottuivat, minkälainen oli kunnissa aikuissosiaalityön rakenne. Kuntien sosiaaliohjauksen malleja tarkasteltiin omana erillisenä kahden viikon mittaisena osallistuvan havainnoinnin jaksona, josta tarkemmin myöhemmin. Molempien seurantojen tarkoituksena oli tuoda sekä tehtyä työtä paremmin näkyviin että muodostaa yhteistä näkemystä siitä, minkä toimintojen tai tehtävien perusteella työnjakoa sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien välillä olisi mahdollista selkiyttää.

Aikuissosiaalityön toimintojen seurantajaksoilla syksyllä 2008 ja keväällä 2009 hankekuntien sosiaalityöntekijät täyttivät kahden viikon ajan päivittäin seurantalomakkeen, jossa kerättiin seuraavanlaisia tietoja:

- päivän aikana tehtyjen toimeentulotukipäätösten määrä ja jakauma, miten päätökset jakaantuvat tukimuodon mukaan; perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki, ehkäisevä toimeentulotuki
- päivän aikana toimistolla kohdattujen asiakkaiden määrä
- päivän aikana tehtyjen kotikäyntien määrä

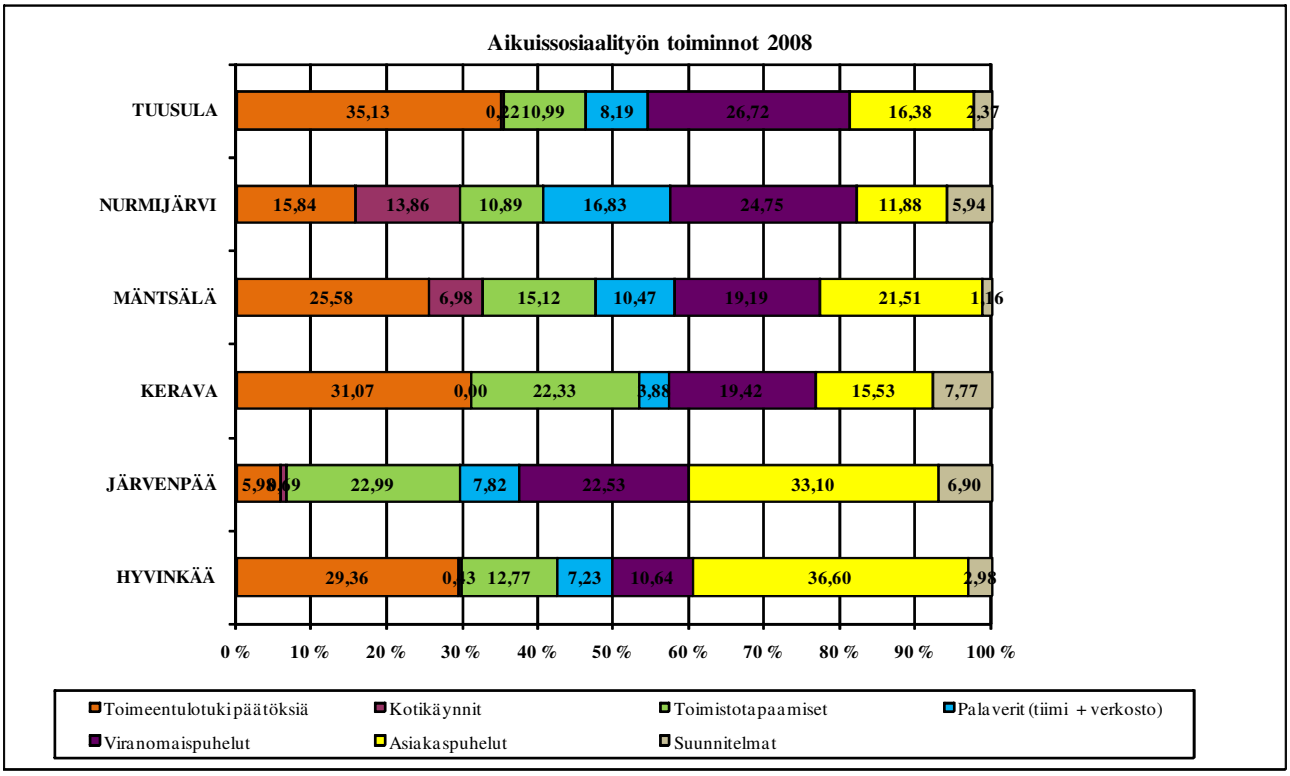
- päivän aikana tehtyjen asiakassuunnitelmien määrä ja laji (aktivointisuunnitelmat, palvelusuunnitelmat, tilannearviointi, yms.)
- päivän aikana pidetyt verkostopalaverit
- päivälle osuneet tiimi- toimistopalaverit
- päivän aikana soitetut puhelut ja jakauma (asiakaspuhelu, viranomaispuhelu)

Seurannan tuottamia tietoja tarkasteltiin kuntatasolla eikä sen kautta pyritty seuraamaan yksittäisen työntekijän eri työtehtäviinsä käyttämää aikaa. Toimintojen seurannan tuloksissa on kyse karkeasta jakaumasta, eikä se kuvaa kaikkea sitä, mitä aikuissosiaalityöntekijät työssään tekevät. Yhdistämällä seurannasta saadut tiedot esimerkiksi toimeentulotuen jakautumiseen työntekijäryhmittäin, voidaan aineistosta kuitenkin saada esiin vinkkejä siitä, mihin suuntaan hankekuntien aikuissosiaalityötä pitäisi viedä. Konkreettisten aikuissosiaalityön toimintojen listaaminen ja niiden painottumisen tarkastelu paljastivat myös sen, mitä sosiaalityöstä näytti puuttuvan ja mihin suuntaan aikuissosiaalityötä pitäisi kehittää.

Seurannan yhteydessä työntekijät saivat täyttääkseen myös erillisen arviointilomakkeen, jolla kerättiin palautetta itse seurannan toteuttamisesta, sen herättämistä ajatuksista ja havainnoista. Arvioinneissa toimintojen seuranta koettiin hyödylliseksi sen tuodessa omaa työtä näkyväksi. Kiireen keskellä seuranta todettiin kuitenkin työlääksi toteuttaa. Keskeisimmiksi kehittämistarpeiksi nostettiin aikuissosiaalityön aseman parantaminen ja työnkuvien selkeyttäminen. Lisäksi esiin nousi kuntia kroonisesti vaivaava lisäresursoinnin tarve.

Seurannan ilmeisin tulos – joskaan ei mikään yllätys, oli toimeentulotukityön keskeisyys aikuissosiaalityön toiminnoissa. Toimeentulotuesta ei saisi muodostua aikuissosiaalityön ydintä, sen tulee olla yksi aikuissosiaalityön työvälineistä. Toimeentulotukityön keskittäminen ammattitaitoisille etuuskäsittelijöille vapauttaa sosiaalityöntekijöiden aikaa intensiiviseen, muutokseen tähtäävään asiakastyöhön, asiakkaan verkostojen hallintaan ja organisointiin sekä rakenteelliseen sosiaalityöhön. Toimivan työnjaon kautta sosiaalityöntekijöillä on paremmat mahdollisuudet ottaa vastuu oman tiiminsä asiakkaista.

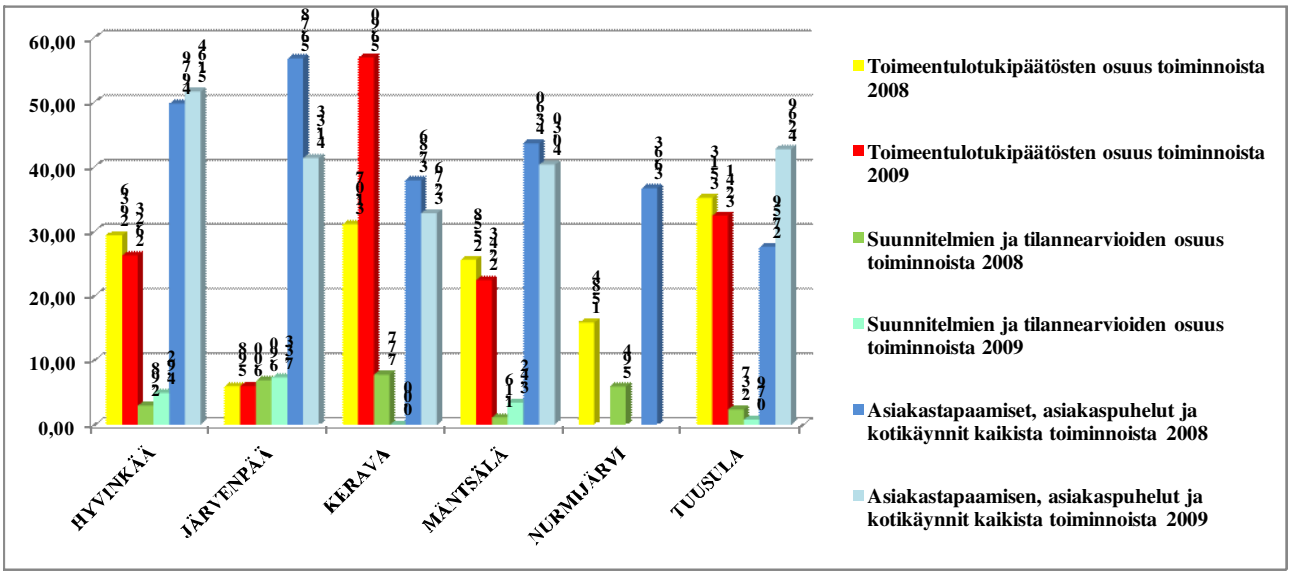
Kuvio 1. Aikuissosiaalityön toiminnot 2008



Seurantajaksolla syksyllä 2008 asiakasta kohtaavaa työtä oli alle puolet aikuissosiaalityöntekijöiden työstä. Esimerkiksi sosiaalityön ydintoiminnoksi miellettyjen kotikäyntien osuus kaikista toiminnoista vaihteli kunnittain 0 - 13,86 % välillä. Vuoden 2009 alusta tilanne vain huononi taloudellisen taantuman vaikutuksesta. Kasvava työttömyys, irtisanomiset ja lomautukset lisäsivät uusien toimeentulotuen hakijoiden määrää kunnissa nopeasti ja jyrkästi, jonka seurauksena sekä sosiaalityöntekijöiden että -ohjaajien työpanoksesta valtaosaa on hyödynnetty toimeentulotukihakemusten käsittelyssä. Kuitenkin, juuri kriisitilanteissa ja asiakasmäärien noustessa, olisi perusteltua hyödyntää esimerkiksi tilannearviotyöskentelyä, jotta uusien asiakkaiden kohdalla ongelmatilanteita voitaisiin lähteä purkamaan mahdollisimman tehokkaasti jo asiakkuuden alkuvaiheessa.

Vaikka asiakastyön osuus (kotikäynnit, toimistotapaamiset sekä asiakaspuhelut) aikuissosiaalityön toiminnoista näyttää seuraavan sivun kuviossa 2. olevan suhteellisen korkea, on suunnitelmallinen sosiaalityö kovin marginaalista ja asiakaskontaktit voittopuolisesti välillisiä, puhelimitse toteutuvia. Tarve kohtaamiseen ja syvempään asiakastyöhön on tullut hankkeen aikana esiin niin sosiaalityöntekijöiden omissa toiveissa, kuin myös toteutettujen asiakaskyselyjen sekä -haastattelujen yhteydessä. Asiakkailla on tarve saada asiansa esitetyksi kasvokkain ja välittömiä asiakaskontakteja on lisättävä. Suunnitelmalliselle, kohtaavalle sosiaalityölle sekä asiakastyön dokumentoinnille on raivattava tilaa toimeentulotukityön rinnalle.

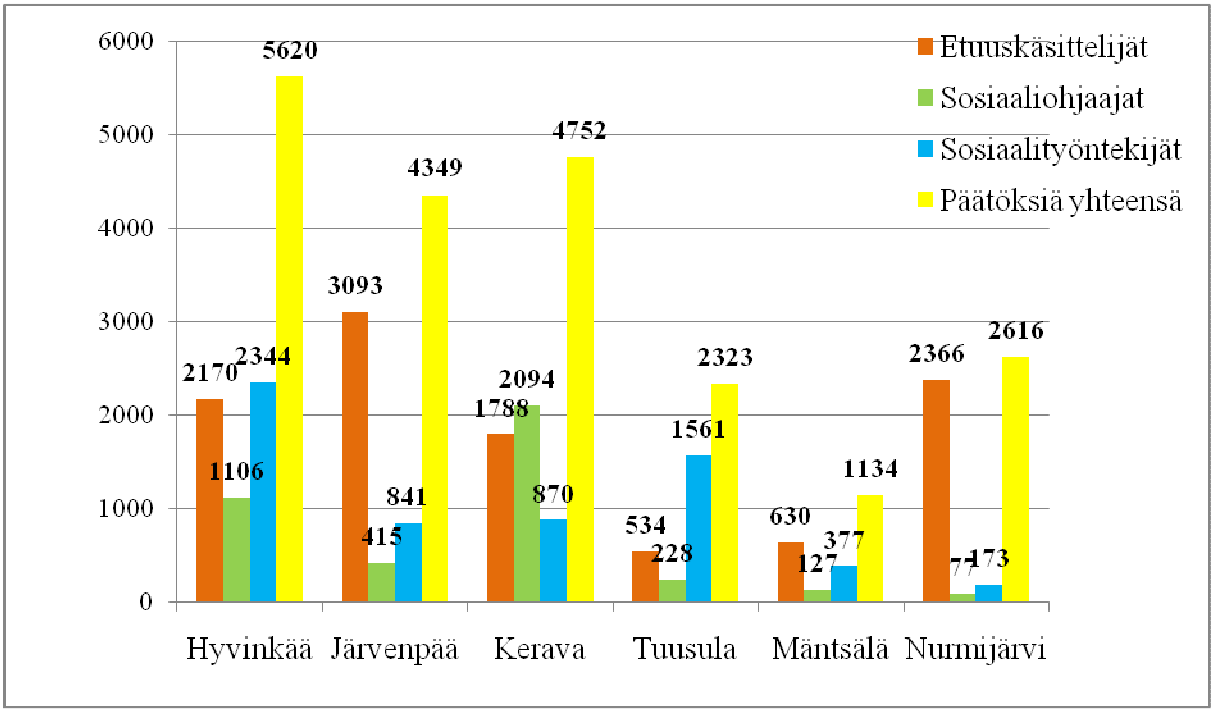
Kuvio 2. Aikuissosiaalityön toimintojen jakautuminen syksy 2008 ja kevät 2009



Edellisestä kuviosta 2. puuttuvat Nurmijärven kevään 2009 aikuissosiaalityön toiminnot. Työtilanne ko. seurantajaksolla oli Nurmijärvellä se, ettei aikuissosiaalityössä ollut sosiaalityöntekijöitä, jotka olisivat voineet osallistua toimintojen seurantaan.

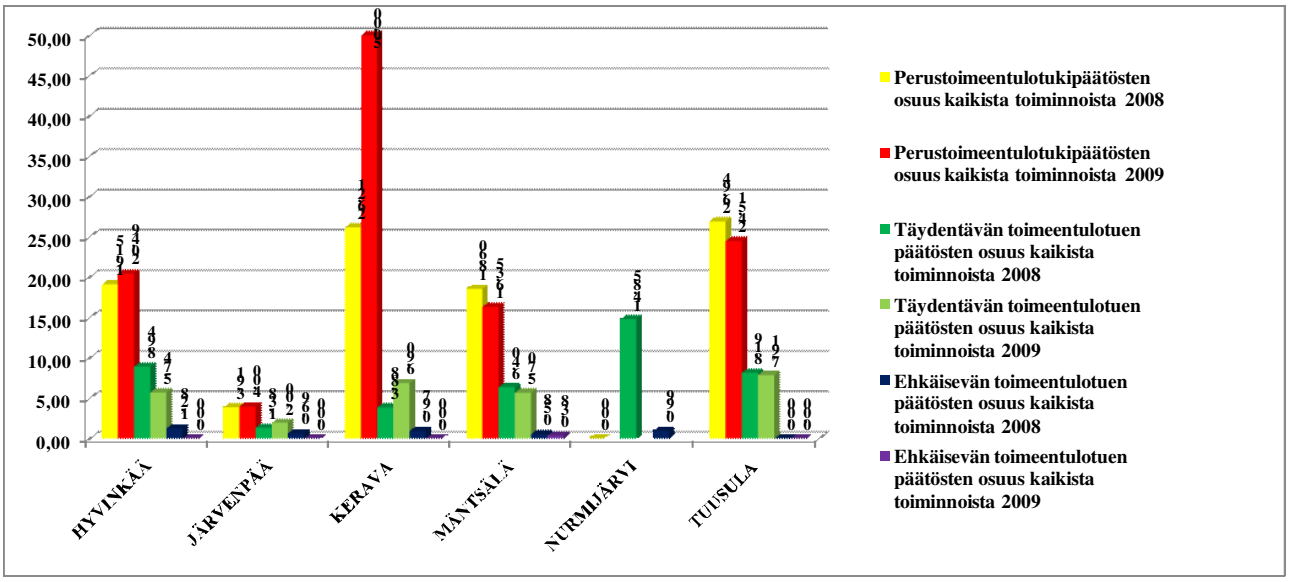
Seuraavassa kuviossa 3. on esitetty toimeentulotukityön jakautuminen työntekijäryhmittäin ajalla 1.1.–30.6.2008. Ko. aikana etuuskäsittelijät tekivät suuren osan kuntien toimeentulotukipäätöksistä, mutta sosiaalityöntekijöiden tekemän toimeentulotuen määrä oli suuri vieden paljon sosiaalityöntekijöiden työaikaa, joka on poissa tehtävärakennesuosituksen mukaisista tehtävistä.

Kuvio 3. Toimeentulotuen päätösmäärät ajalla 1.1.–30.6.2008 kunnittain ja työntekijäryhmittäin



Kuviossa 4. tarkastellaan toimeentulotukipäätösten osuutta ja jakaumaa aikuissosiaalityön toiminnoista. Sosiaalityöntekijöiden toimeentulotukityössä pitäisi korostua tapauskohtaisen harkinnan käyttö, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen. Toimintojen seuranta kuitenkin antaa viitteitä siitä, ettei sosiaalityöntekijöiden toteuttama toimeentulotukityö ollut seurantajaksoilla 2008 ja 2009 asiakkaiden erityistilanteiden ratkaisemista. Sosiaalityöntekijät tekivät voittopuolisesti perustoimeentulotuen päätöksiä, eikä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen ollut aktiivista.

Kuvio 4. Toimeentulotukipäätösten osuus ja jakautuminen kaikista aikuissosiaalityön toiminnoista



Toimintojen seuranta liittyi osin myös tavoitteeseen päästä käsiksi aikuissosiaalityön vaikuttavuuteen. Kehittämishankkeen neljäntenä tavoitteena ollut aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen olisi edellyttänyt aikuissosiaalityön vaikuttavuuden mittariston luomista, jollaista hankkeessa ei kyetty tuottamaan. Hankkeen eri toimijatasoilla käytiin useita keskusteluja siitä, mitkä voisivat olla aikuissosiaalityössä mitattavia

suoritteita sekä siitä, mitä tarkoitetaan aikuissosiaalityön vaikuttavuudesta puhuttaessa. Olisiko kenties parempi puhua aikuissosiaalityön vaikutusten tarkastelusta?

Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointi edellyttää jaettua näkemystä siitä, minkälaisten suoritteiden vaikutuksia tai vaikuttavuutta tarkastellaan, mitkä katsotaan aikuissosiaalityön ydintoiminnoiksi. Hankkeessa kartoitettujen aikuissosiaalityön toimintojen voidaan katsoa taipuvan hyväksyttävissä määrin myös suoritteiksi, jos sosiaalityöstä suoritteina halutaan - tai voidaan puhua. Näiden aikuissosiaalityön suoritteiden vaikutuksia yksityisen asiakkaan elämäntilanteeseen ei kuitenkaan voida arvioida ilman systemaattisesti kerättyä, dokumentoitua tietoa lähtötilanteesta, tehdystä työstä, valituista toimenpiteistä sekä menetelmistä. Systemaattiset, kehittyneet dokumentaatiokäytännöt olivatkin kehittämishankkeessa eräänä osatavoitteena, jonka mukaisesti kuntien käyttöön luotiin kaksiportainen asiakastyötä ohjaava lomakkeisto; tilannearvion ollessa ensisijaisesti sosiaaliohjaajien työväline ja palvelusuunnitelman sosiaalityöntekijöiden työväline. Tilannearvio on pohja, jolle suunnitelmallinen aikuissosiaalityö rakentuu. Suunnitelmallisesti toteutettu, dokumentoitu sosiaalityö lisää aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin edellytyksiä.

3.7 Kyselyt ja haastattelut

Kehittämishankkeessa tuotettujen uusien työvälineiden, toimeentulotukilomakkeiston sekä palvelu- ja tilannearviolomakkeiden, toimivuutta pyrittiin arvioimaan sekä aikuissosiaalityön asiakkaiden että kuntien aikuissosiaalityön toimijoille suunnatuin kyselyin keväällä 2009. Kyselyitä käytettiin myös ohjaamaan hanketyöskentelyä ja nostamaan esiin asiakasnäkökulmaa. Asiakaskyselyissä vastaajille tarjottiin mahdollisuutta asiakashaastattelun antamiseen. Halutessaan vastaajat saattoivat antaa kyselyä palauttaessaan yhteystietonsa hanketyöntekijöille ja haastatteluajankohdasta sovittiin myöhemmin.

Asiakashaastattelut

Haastattelusuostumuksen ja yhteystietonsa antoivat 11 henkilöä, joista haastattelu saatiin sovittua kahdeksan kanssa. Haastateltavista miehiä oli kaksi, naisia kuusi. Haastattelujen fokuksessa olivat asiakkaan arkikokemukset aikuissosiaalityön palveluista. Haastateltavat kertoivat hyvinkin vaikeista elämäntilanteistaan, joissa esimerkiksi masennuksen vuoksi apua ei ollut osattu hakea ajoissa, jolloin ongelmat olivat päässeet kasautumaan ja syventymään. Apua oli ollut myös vaikea saada. Asioita oli sosiaalitoimistojen taholta pyritty ratkomaan voittopuolisesti etuuskäsittelyn kautta, ja useimmiten vain taloudellista tilannetta tarkastellen, toimeentulotukiasioiden kautta. Asiakkaan esittämää tarvetta tavata sosiaalityöntekijää tai -ohjaajaa oli saatettu arvioida esimerkiksi puhelimitse useaan kertaan, mikä tilanteissa, joissa asiakkaan voimavarat ovat oleellisesti vähentyneet saattaa olla kohtalokastakin.

Kahden haastateltavan kohdalla uuden Kuuma- kuntien ja Hyvinkään yhteisen toimeentulotukihakemuksen *huolikysymykset* olivat toimineet ikään kuin hälytyssignaalina asiakkaan tilanteen mutkistumisesta niin, että hakemusta käsitellyt työntekijä oli osannut ottaa yhteyttä asiakkaaseen varatakseen tälle tapaamisajan. Haastateltavat yhtä lukuun ottamatta kiittelivät toimintaa henkilökohtaisen tapaamisen viimein järjestyttyä. Heidän huolensa oli kuultu, työntekijä oli ottanut heidän asiansa vakavasti ja he olivat saaneet tarvitsemiaan neuvoja ja tukea asioidensa järjestämiseksi. Haastatteluissa korostui nimenomaan kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen tarve. Henkilökohtainen kontakti esimerkiksi toimeentulotukipäätöksen tekijään lisäisikin asiakkaiden turvallisuuden ja tyytyväisyyden tunteita. Kun päätöksen allekirjoittaneella henkilöllä olisi myös kasvot, tuntuisi asioiminen luonnollisemmalta, eikä yhteydenpitoon olisi tilanteiden mutkistuessa niin suurta kynnystä. Se, että esimerkiksi työntekijä Tuusulassa saattoi ottaa toimeentulotukihakemustaan toimistolle jättävän asiakkaan viideksi minuutiksi huoneeseensa ilman ajanvarausta, oli eräälle haastatelluista ollut hyvin merkityksellistä.

Hankkeessa pohdittiin asiakaskontaktien lisäämisen eri vaihtoehtoja. Esimerkiksi Järvenpäässä keskusteltiin säännöllisten asiakasvastaanottoaikojen jakamisesta myös sosiaalityönsihteereille (etuuskäsittelijöille), jolloin toimeentulotukiasioista voisi käydä keskustelemassa päätöksentekijän kanssa kasvotusten. Tällä olisi puskuriefekti sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön suuntaan sen karsiessa puhtaasti toimeentulotuen päätöksiin liittyviä tiedusteluja sekä yleistä, kevyempää kuulumisten vaihtoa pois heidän puhelin- ja asiakasvastaanottoajoistaan. Toisaalta, mikäli asiakkaalla olisi taloudellisen tuen tarpeensa lisäksi muunkinlaisen tuen tarvetta, voitaisiin tämä etuuskäsittelyn asiakasvastaanotolla havaita lomakkeesta välittyvää informaatiota paremmin, jolloin asiakaspolutus aikuissosiaalityön palveluihin helpottuisi.

Toimeentulotukihakemus- asiakaskysely

Tammikuussa 2009 asiakaskyselyllä arvioitiin Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteistä toimeentulotukihakemusta, joka oli ollut kunnissa käytössä syyskuusta 2008. Kyselyn toteuttamisessa avustivat hankekuntien etuuskäsittelijät, joiden välityksellä kyselyä jaettiin 19.-23.1.2009 välisenä aikana toimeentulotuessa asioiville asiakastalouksille. Kysely joko postitettiin ko. aikana asiakkaille toimeentulotukipäätöksen yhteydessä tai se annettiin asiakkaalle vastaanotolla. Kyselyyn vastattiin anonyymisti ja se palautettiin postitse suoraan hanketyöntekijöille valmiiksi maksetuissa kirjekuorissa. Kaikkiaan kyselyitä lähti etuuskäsittelijöiden kautta kentälle 290 kappaletta. Niitä palautui 43 kappaletta vastausprosentin ollessa 14,8 %.

Aikuissosiaalityön asiakkaat kokivat uusien toimeentulotukihakemuksien täyttämisen voittopuolisesti helppona ja yli puolet vastaajista oli lomakkeeseen sellaisenaan tyytyväisiä. Asiakkaat toivoivat kuitenkin ensisijassa kasvokkaista kohtaamista ja pitkäaikaiset asiakkaat toivoivat pidempiä päätöksiä. Kyselyn vastauksista kuvastui, ettei asiakkailla välttämättä ollut näkemystä sosiaalityöstä toimeentulotuen takana, mikä tarkoittaa sitä, että aikuissosiaalityön pitäisi pystyä paremmin avaamaan sisältöään asiakkaille - sosiaalihuollon palveluja voisi ajatella mainostettavan jollakin tavalla!

Hankekuntien aiemmissa toimeentulotukihakemuksissa hakijoita pyydettiin varsin lyhyesti selvittämään elämäntilanteensa ja se, mihin toimeentulotukea haetaan. Useimmiten elämäntilanteen selvitys tuntui hakijoilta jäävän täyttämättä tai vastaukset siihen jäivät sangen ohuiksi. Toimeentulotuen tarpeeksi oli tyypillistä kirjata vain "elämiseen" tai "ruokaan". Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteistä toimeentulotukilomakkeistoa työstäneessä alatyöryhmässä päätettiinkin muuttaa hakemuksen elämäntilannetta koskevaa selvitysosiota ja lisätä sen yhteyteen muutamia tarkentavia kysymyksiä, joiden toivottiin rohkaisevan, ohjaavan asiakasta tuottamaan elämäntilanteestaan aiempaa laajempi kuva. Hankkeessa ryhdyttiin puhumaan ns. *huolikysymyksistä*, joiden vastausten perusteella esimerkiksi etuuskäsittelyssä, kirjallisten hakemusten perusteella, olisi helpompi arvioida hakijan muunkinlaisen, kuin pelkän taloudellisen tuen tarve. Myös kiireellisyysarviointia olisi mahdollisesti helpompi tehdä *huolikysymysten* vastausten pohjalta.

Palaute Kuuma- toimeentulotukihakemuksiin tuotettuihin uusiin *huolikysymyksiin* liittyen oli pääosin kiittävää. Toimeentulotukihakemusta koskevaan kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisiä siihen, että *huolikysymysten* kautta pyrittiin hahmottamaan asiakkaan kokonaistilanne aiempaa paremmin. *Huolikysymykset* koettiin hyvinä, asiallisina, tarpeellisina ja tärkeinä, ja ne nähtiin myös hyvänä alustuksena tulevalle asiakastapaamiselle. Osa vastaajista koki *huolikysymykset* kuitenkin turhiksi, jopa kiusalliseksi uteluksi. Esitettiin myös epäily siitä, onko niihin vastaamisesta mitään apua tai hyötyä – johtaako huolista kertominen mihinkään, tulevatko huolet huomioiduiksi, vai kysellääkö niistä muuten vain?

Tilannearvio- ja palvelusuunnitelmatyöskentely- työntekijäkysely

Helmikuussa 2009 toteutettiin tilanne- sekä palvelusuunnitelmatyöskentelyä arvioiva kysely hankekuntien sosiaaliohjaajille ja sosiaalityöntekijöille. Kyselyyn saatiin kaikkiaan 24 vastausta: Hyvinkäältä kolme, Järvenpäästä viisi, Keravalta kuusi, Mäntsälästä kolme, Nurmijärveltä kaksi ja Tuusulasta viisi vastausta.

Kyselyssä kartoitettiin, miten tilannearviotyöskentely oli kunnissa lähtenyt liikkeelle - kuinka monen asiakkaan kanssa uusia työvälineitä oli käytetty sekä sitä, miten uudistettu palvelusuunnitelmapohja palveli työntekijöitä. Kysymykset koskivat tilannearvio- sekä palvelusuunnitelmalomakkeiden sisältöjä sekä sitä, miten hyvin työntekijät kokivat työvälineiden tukevan suunnitelmallista sosiaalityötä ja jäsentävän työnjakoa aikuissosiaalityön sisällä.

Työntekijöiden vastaukset tilannearviotyöskentelyä koskevaan kyselyyn olivat osin hyvinkin ristiriitaisia. Tilannearviolomake koettiin liian pitkäksi ja osasta vastauksista kuvastui epätietoisuus siitä, miten tilannearviossa kerätty tieto eroaa toimeentulotukilomakkeen avulla asiakkaasta saadusta informaatiosta. Tämä kielii siitä, ettei kaikille työntekijöille ollut valjennut suunnitelmallisen sosiaalityön ajatus ja että työtä tarkasteltiin yhä pitkälti toimeentulotukityön perspektiivistä. Vastauksissa nostettiin esiin ”perustyö”, jonka todettiin vievän niin paljon aikaa, ettei tilannearvio- ja palvelutyöskentelylle löytynyt tilaa. Perustyöllä voidaan arvella viitattavan vain toimeentulotukityöhön.

Toisaalta tilannearvion koettiin ryhdittävän ja rytmittävän asiakastyötä, tukevan ja ohjaavan keskustelua ja nopeuttavan siten suunnitelmaprosessia. Tilannearviossa asiakkaan omien tavoitteiden koettiin nousevan paremmin

esiin, jolloin niiden katsottiin suuntaavan työskentelyä. Tämän koettiin varmistavan asiakastyön tasapuolisuutta. Myös asiakkaan huolista ja elämäntilanteen eri puolista tunnuttiin saavan paremmin otetta, mikä nähtiin keinona herättää asiakkaassa ajatuksia mahdollisesta muutoksesta.

Tilannearviotyöskentelyn mainittiin vaativan työntekijältä uudenlaista läsnäoloa, esitetyt kysymykset laittoivat työntekijänkin miettimään asioita useammasta perspektiivistä. Tämä nähtiin avauksena hedelmällisemmälle jatkotyöskentelylle ja syvemmälle asiakassuhteelle. Osa vastaajista koki tällaisen ”haastavuuden” kuitenkin epämiellyttävänä; työntekijä saattoi kokea tilannearviossa esiin nostetut teemat ja kysymykset vaikeina, jopa kiusallisina.

Tällaiset vastaukset olivat yllättäviä, sillä tilannearviossa käsitellyt teemat ovat juuri niitä, mitkä aikuissosiaalityön asiakastyössä tulisi joka tapauksessa ottaa esiin. Tilannearviolomaketta työstäneessä alatyöryhmässä kysymysten muotoon kiinnitettiin erityistä huomiota. Lomakkeen kysymyksiä koeteltiin ryhmässä siten, että kysymysten kohteeksi ajateltiin omaa itseä. Kysymyksistä haluttiin mahdollisimman avoimet, niin ettei niistä olisi ulosluettavissa minkäänlaisia instituution esioletuksia asiakkaan tilanteesta tai sosiaalisista ongelmista, kuten esimerkiksi päihteidenkäytöstä.

Osa työntekijäkyselyyn vastanneista ymmärsi tilannearvion merkityksen dokumentointikäytäntöjen kehittämisen sekä aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kannalta. Koettiin hyväksi se, että asiakastieto kumuloituu ja löytyy yhdestä paikasta asiakastietojärjestelmässä. Tilannearvion kautta mainittiin voitavan paremmin seurata asiakkaan elämäntilanteen kehittymistä, asiakkaan etenemistä. Toisaalta joillakin vastaajista tuntui olevan vaikeuksia hahmottaa tilannearvion tai palvelusuunnitelman tarkoitusta. Se saatettiin nähdä puhtaasti työntekijän apuvälineenä, jolloin ongelmalliseksi koettiin, että tieto jota tilannearvion avulla saadaan, on ”asiakkaan omaa kertomaa ja tulkintaa tilanteestaan”. Tämä kuvastaa sitä, ettei vastaaja ole mieltänyt ideaa asiakkaasta oman elämäntilanteensa asiantuntijana. Asiakassuhteen vuorovaikutus tällaisessa tilanteessa on vahvasti alisteinen työntekijän toiminnalle ja päätöksenteolle. Kun työntekijä ei ymmärrä tilannearvion merkitystä vuorovaikutuksen tasapuolisuutta lisäävänä menetelmänä, asiakassuhteen syventämisen välineenä, ei merkitys aukea asiakkaallekaan.

Joissakin vastauksissa työntekijä saattoi ilmoittaa, ettei tiedä, mitä varten ja mihin tilannearvion avulla saatuja tietoja käytetään. Tällaisissa tapauksissa työntekijä tuskin tulee omaksumaan uutta työvälinettä käyttöönsä ilman erityistä tukea ja rohkaisua. Tarvitaan suunnitelmallisesta sosiaalityöstä käydyn keskustelun ylläpitämistä ja vahvistamista työyhteisössä. Kyselyssä työntekijöiltä tiedusteltiinkin, minkälaista tukea ja keneltä he toivoisivat saavansa uusien työvälineiden käyttöönottovaiheessa. Työntekijät toivoivat ensisijaisesti lisää koulutusta sosiaalityön suunnitelmallisuudesta ja dokumentoinnista. Tukea uuden työskentelytavan omaksumisessa kaivattiin esimieheltä, työparilta, kollegoilta ja tiimiltä. Tilannearviotyöskentelystä ja palvelusuunnitelmista haluttiin myös informoitavan yhteistyökumppaneita sekä viranomaisverkostoa, jotta työskentelytapaa voitaisiin hyödyntää esimerkiksi tietoja vaihdettaessa tai yhteistyön muodoista sovittaessa.

Tilannearviotyöskentely sekä asiakastyön dokumentointi vaativat juuri näille toiminnoille erikseen varattua aikaa, jota ei jatkuvan kiireen keskellä toimeentulotukityön puskiessa kaiken muun edelle kyetty työyhteisöissä turvaamaan. Keskustelua asiakastyön suunnitelmallisuuden ja dokumentoinnin tärkeydestä on kuitenkin jatkettu hankekunnissa ja aikuissosiaalityön tiimeissä on ollut pyrkimystä pyhittää osa työajasta tilannearvioiden ja palvelusuunnitelmien tekoon sekä tehdyn työn dokumentoinnille.

Tilannearvio- ja palvelusuunnitelmatyöskentely- asiakaskysely

Maalis-huhtikuun vaihteessa 2009 hankkeessa toteutettiin tilannearvio- ja palvelusuunnitelmatyöskentelyä koskeva asiakaskysely. Kyselyn toteuttamisessa avustivat hankekuntien sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, joiden välityksellä kyselyä jaettiin 30.3.–9.4.2009 välisenä aikana asiakasvastaanotolla asioiville asiakkaille. Koska aiemmin toteutetun työntekijöille suunnatun kyselyn perusteella vaikutti siltä, ettei tilannearviota tai palvelusuunnitelmia juurikaan ollut omaksuttu asiakastyössä säännöllisesti käytettäviksi työvälineiksi, ohjeistettiin työntekijöitä jakamaan asiakaskyselyä myös niille asiakkaille, joille tilannearvio tai palvelusuunnitelma oli tehty ko. seurantajaksoa aiemmin. Tällä pyrittiin varmistamaan se, että kyselyn vastausprosentti nousisi edes tyydyttäväksi. Asiakaskyselyyn vastattiin anonyymisti ja se palautettiin postitse suoraan hanketyöntekijöille valmiiksi maksetuissa kirjekuorissa

Hankekunnissa työskenteli kyselyn toteuttamishetkellä yhteensä 19 sosiaaliohjaajaa, joille kullekin lähetettiin 10 tilannearviotyöskentelyyn liittyvää asiakaskyselyä. Sosiaalityöntekijöitä kunnissa oli 17, joista kaksi virkaa oli kyselyhetkellä avoinna. Kullekin sosiaalityöntekijälle lähetettiin 10 uudistettuun palvelusuunnitelmaan liittyvää kyselyä. Työntekijöiden eteenpäin välitettäväksi kentälle jaettiin siis yhteensä 360 asiakaskyselyä, joista hankkeelle palautui seitsemän (7). Sosiaaliohjaajat palauttivat hanketyöntekijöille käyttämättömiä asiakaskyselyitä 44 kpl:ta, mikä on 23 % kaikista heille lähetetyistä kyselyistä. Sosiaalityöntekijöiltä palautui käyttämättömiä kyselyitä 46 kpl:ta, mikä on 27 % kaikista heille lähetetyistä kyselyistä. Tilannearvio- ja palvelusuunnitelmatyöskentelyä koskeva asiakaskysely ei siis toteutunut toivotusti, mikä oli hanketyöntekijöille iso pettymys. Suuri määrä käyttämättömiä, asiakkaille edelleen lähettämättömiä kyselyitä paljasti sen, että tilannearvioihin ja palvelusuunnitelmiin liittyvä aikuissosiaalityö oli hankekunnissa täysin marginaalisessa asemassa. Työskentelytapaa ja uusia työvälineitä ei ollut otettu käyttöön eikä niitä hyödynnetty asiakastyössä.

Kourallinen hankkeelle palautuneita kyselyitä osoitti kuitenkin sen, että osa työntekijöistä oli tutustunut uusiin työvälineisiin - joissakin asiakastapauksissa työvälineitä käytetty. Näiden harvojen vastausten perusteella ilmeni, että työntekijä oli osannut kertoa, mistä tilannearviotyöskentelyssä on kyse niin, että asiakaskin oli ymmärtänyt työskentelyn tavoitteen. Vastaajat olivat tyytyväisiä ja ilahtuneita siitä, että heidän asiaansa suhtauduttiin vakavasti ja syvemmin. He olivat kokeneet saaneensa olla mukana omassa asiakasprosessissaan, heidän mielipiteitään oli kuultu ja keskustelu oli ollut tasaveroista ja monipuolista. Vastaajat olivat saaneet tilannearvion yhteenvedon /palvelusuunnitelman nähtäväkseen ja olivat siten voineet tarkistaa, että ylöskirjatut asiat vastasivat tapaamisen kulkua. Tämä koettiin asialliseksi tavaksi toimia ja luottamussuhteessa erittäin tärkeäksi. Asiakaskyselyyn vastanneet eivät ehdottaneet tilannearvio- tai palvelusuunnitelmalomakkeisiin muutoksia, vaan kokivat ne sellaisenaan selkeiksi ja asiallisiksi. Tulevaisuutta, jatkoasiointia koskevaa kysymystä oli vastaajilla vaikeampi hahmottaa; he eivät osanneet nimetä, mitä odottivat sosiaalityöltä jatkossa, mitä odottivat tapahtuvan seuraavaksi. Tulevaan liittyvät vastaukset koskivat lähinnä asiakkaan omaa toimintaa koskevia toiveita, kuten pääsyä työllistymisen kautta lopullisesti irti sosiaalitoimiston asiakkuudesta. Muutamassa vastauksessa toivottiin säännöllistä, jatkuvaa avustusta, jolla viitattaneen toimeentulotukeen. Päätösten jatkuva odottaminen, epävarmuus toimeentulosta koettiin hyvin raskaaksi.

Tilannearviotyöskentelyn käyttöönotto ajoittui alkuvuoteen 2009, jolloin kunnissa olivat jo näkyvissä taloudellisen taantuman vaikutukset. Uusien toimeentulotukiasiakkaiden määrä kasvoi koko kevään jyrkästi kaikissa hankekunnissa. Tällaisessa tilanteessa kohtaavan asiakastyön osuus entisestään laskee kaikkien työntekijäryhmien keskittyessä toimeentulotukipäätösten tekemiseen. Kuten aiemminkin on jo todettu, kriisitilanteissa olisi kuitenkin hyvä pyrkiä kartoittamaan erityisesti uusien asiakkaiden elämäntilanne mahdollisimman tarkkaan - tilannearviota hyödyntäen. Oikein ajoitettuna ja kohdennettuna alkuvaiheen runsaampi ja kokonaisvaltaisempi tuki estäisivät tehokkaasti pitempiaikaisen asiakkuuden syntymistä.

3.8 Sosiaaliohjauksen osallistuva havainnointi

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen yhtenä toimintona suoritettiin syksyllä 2008 sosiaaliohjauksen osallistuva havainnointi. Havainnointi toteutettiin sosiaalitoimistoissa Hyvinkäällä, Järvenpäässä, Keravalla, Nurmijärvellä ja Tuusulassa. Hankkeessa työskennellyt tutkijasosiaalityöntekijä seurasi kahdeksan sosiaaliohjaajan työskentelyä kahden viikon ajan, havainnoiden sosiaaliohjauksessa toteutuvaa asiakastyötä. Aineistoa kertyi 18:staasiakastapaamisesta, joista 11:ssa asiakkaana oli mies ja 7:ssä nainen. Iältään asiakkaat olivat 20–62 –vuotiaita.

Sosiaaliohjaajista suurin osa oli koulutukseltaan sosionomeja (amk) ja lisäksi heitä oli sosiaaliohjaajan koulutuksella, yksi ekonomi ja yksi sosionomi/diakoni ja suurimmalla osalla heistä oli useamman vuoden työkokemus sosiaalialalta. Havainnoinnin tavoitteena oli saada näkyväksi asiakaspolut, sen kautta etsittiin vastauksia kysymyksiin: kuka on sosiaaliohjauksen asiakas, mistä ja miten sosiaaliohjauksen asiakkaaksi tullaan, mitä tapaamisissa tehdään, minne ja miksi sosiaaliohjauksesta siirrytään eteenpäin. Osallistuvan havainnoinnin tarkoitus oli tuottaa tietoa aikuissosiaalityön tiimimallisten tehtävärakenteiden kehittämiseksi ja samalla tuoda esiin aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen erityispiirteitä ja ydinosaamista kunnittain. Havainnointia peilattiin aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa laadittuun suositukseen tiimimallisesta tehtävärakenteesta sekä Sosiaali- ja terveysministeriön raporttiin sosiaalihuollon ammatti- ja tehtävärakenteista.

Seuraavassa esitellään lyhyet kuvaukset tutkijasosiaalityöntekijän ensivaikutelmista kuntien sosiaalitoimistoista, selvitykset havainnoiduista asiakastapauksista sekä tiivistelmät siitä, minkälaiseksi sosiaaliohjaus havainnointijaksolla syksyllä 2008 oli kunnissa muotoutunut.

Hyvinkään sosiaalivirasto on tilana vanha ja viihtyisä, entiseen kerrostalorakennukseen tehty toimistotila. Havainnointiin osallistuneet asiakkaat olivat molemmat miehiä ja he olivat iältään 23- ja 28 -vuotiaita. Lisäksi havainnointia tehtiin aikuissosiaalityön, työvoimahallinnon ja sivistystoimen yhteisessä tiimipalaverissa ja yhdellä työpajalla, jossa havainnointiajankohtana oli viisi nuorta miestä. Hyvinkäältä havainnointiin osallistui kuusi vuotta aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajana toiminut, sosiaaliohjaajan 2-vuotisen koulutuksen käynyt työntekijä. Lisäkoulutusta työntekijä oli hankkinut päihde- ja mielenterveystyöstä.

Havainnointijaksolla Hyvinkään aikuissosiaalityö rakentui elämänkaarimallin mukaisesti. Hyvinkäällä sosiaaliohjauksen asiakkaaksi tultiin aikuissosiaalityön tiimin päätöksellä. Tiimissä arvioitiin, hyötyisikö asiakas intensiivisestä, pitkäaikaisesta ja jalkautuvasta tuesta ja lähiohjauksesta. Sosiaaliohjauksen asiakkuus perustui asiakkaan tarpeeseen ja sosiaaliohjaaja pystyi näin ollen vaikuttamaan omiin asiakasmääriinsä. Asiakkaat eivät siirtyneet aikuissosiaalityön sisällä, vaan ohjaus kulki muun työn (esim. toimeentulotuki) rinnalla. Asiakaskunta oli korostuneen moniongelmaista ja asiakkuudet olivat raskaita. Työ oli jalkautuvaa, intensiivistä ja sosiaaliohjaaja työskenteli asiakkaan osatavoitteiden kanssa. Ohjaajalla ei ollut toimeentulotuen myöntöoikeutta. Ohjaajan työtavassa ja hänen tuottamassaan tukipuheessa korostui kuitenkin toimeentulotuki. Hyvinkään aikuissosiaalityön toimintakulttuuri ja toimeentulotukipainotteisuus tulivat esiin myös ohjaajan työskentelyssä. Lisäksi havainnoinnissa tuli esiin, että Hyvinkäällä asiakkaiden oli näytettävä, osoitettava palvelutarpeensa – pelkkä tarpeen ilmaiseminen ei riittänyt. Sosiaaliohjaajan työskentelyssä esiin nousi halu nostaa sosiaalityön osuutta työssä.

Järvenpään sosiaalitoimisto sijaitsee kaupungintalon yhteydessä ja on tiloiltaan varsin perinteinen virastotalo. Vastaanottoaula on iso ja valoisa ja asiakkaita vastaanottamassa Järvenpäässä on kaksi palveluneuvojaa. Havainnoiduista asiakastilanteista kahdessa asiakkaana oli nainen, neljässä mies. Asiakkaat olivat 17- 53 -vuotiaita. Lisäksi tutkijasosiaalityöntekijä havainnoi yhden aikuissosiaalityön tiimin palaveria. Järvenpäästä havainnointiin osallistui kolme sosiaaliohjaajaa. Ohjaajat olivat koulutukseltaan sosionomi (amk), sosionomi/diakoni (amk) ja ekonomi. Kaikilla oli taustalla useamman vuoden kokemus sosiaalialalta. Kaksi ohjaajista oli myös toiminut vs. aikuissosiaalityöntekijöinä.

Järvenpäässä asiakasjako perustui havainnointijaksolla kirjainjakoon. Aikuissosiaalityön asiakkaina Järvenpäässä syksyllä 2008 olivat yli 18- vuotiaat yksinasuvat, pariskunnat ja lapsiperheet. Sosiaaliohjauksen asiakkaiksi oli määritelty kaikki uudet aikuissosiaalityöhön tulevat asiakkaat ja lisäksi ohjaajat reagoivat nopeasti erilaisiin kriisitilanteisiin. Järvenpäässä sosiaaliohjaus keskittyi havainnointijaksolla alkuarviointiin ja toimeentulotukeen. Sosiaaliohjaajat siirsivät asiakkaat nopean alkuarvioinnin jälkeen etuuskäsittelyyn. Sosiaaliohjaajilta esiin nousi työtehtäviin liittyvänä toive ”jostain syvemmästä”, jollaisesta esimerkkinä mainittiin määräaikaishaastattelujen tekeminen etuuskäsittelyssä asioiville pitkäaikaisasiakkaille. Havainnointi osoitti, että Järvenpäässä sosiaaliohjaus hyötyisi uusista asiakastyön välineistä ja menetelmistä, joilla työstä ja alkuarvioinneista saataisiin suunnitelmallisempaa. Järvenpään sosiaaliohjaajilla ei ollut havainnointijaksona ns. omia asiakkaita, kuten muiden kuntien sosiaaliohjaajilla

Keravan sosiaalivirasto on tilana vanha, 50-luvun suojeltu virastorakennus. Tilat ovat ahtaat ja kaipaavat remonttia, suojelupäätöksen vuoksi sosiaalivirastolla on tulevina vuosina edessä muutto. Työntekijöiden oviin on jälkikäteen lisätty äänieristys eikä työntekijöiden huoneissa ole hätäuloskäyntejä. Työvoimatoimisto oli sokkeloinen, hiukan uudempi virastorakennus. Havainnoiduista asiakastilanteista kolmessa asiakkaana oli nainen, neljässä mies. Iältään asiakkaat olivat 20-62- vuotiaita. Keravalta havainnointiin osallistui kaksi vuotta aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajana toiminut sosionomi (amk) sekä Keravan työvoimatoimistossa toimiva pitkäaikaistyöttömien sosiaaliohjaaja.

Kerava oli havainnointijaksolla jaettu itä/länsi – alueisiin. Syksyllä 2008 sosiaalityöntekijä päätti asiakkaan siirtymisestä sosiaaliohjaukseen asiakkuuden perustuessa asiakkaan tarpeeseen. Sosiaalityöntekijä arvioi, hyötyisikö asiakas säännöllisistä tapaamisista ja säännöllisestä ohjauksesta ja neuvonnasta, tarvitsisiko asiakas tiiviimpää tukea, ettei tilanne luisuisi huonompaan suuntaan. Joitain asiakkaita ohjaukseen ohjautui myös etuuskäsittelystä, etuuskäsittelijöiden arvioidessa asiakkaan tarvitsevan enemmän tukea. Sosiaaliohjaaja ei pystynyt

juurikaan itse vaikuttamaan asiakasmääriinsä. Sosiaaliohjauksesta siirtyi sosiaalityöntekijöille ns. *vaikeammat tapaukset,* joiden asiat eivät olleet edenneet ohjauksessa toivotusti. Etuuskäsittelyyn sosiaaliohjauksesta puolestaan siirtyivät ne, joiden tilanteen arvioitiin hoituvan valmiilla ratkaisuilla, kuten toimeentulotuella tai ne, joiden arviointiin kykenevän itsenäiseen asioiden hoitoon. Keravalla sosiaaliohjaus oli toimeentulotuki- ja aktivointikeskeistä ja esiin nousi toive suunnitelmallisen työtavan kehittämisestä. Erityisesti Keravan osalta havainnointi osoitti, ettei sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvia ollut osattu erottaa toisistaan.

Nurmijärven kirkonkylän sosiaalitoimisto sijaitsee valtion virastotalossa ja samoissa tiloissa toimii mm. poliisin lupahallinto, edunvalvonta ja rakennuksessa on myös käräjäoikeuden tiloja. Sosiaalitoimiston asiakkaat tulevat asioimaan yhteisen odotustilan kautta. Sosiaalitoimiston ovi on peililasia, eikä siinä ole ovikelloa. Kamera kuvaa ovella seisojat. Peilioven takaa avautuu toinen, sosiaalitoimiston oma odotusaula. Sosiaalitoimiston odotustilassa on vahtimestarin koppi, josta käsin asiakkaat päästetään eteenpäin. Nurmijärvellä havainnointiin osallistui yksi 20-vuotias mieshenkilö. Muille asiakasajoille asiakkaat eivät tulleet. Nurmijärveltä havainnointiin osallistui yksi sosiaaliohjaaja, joka oli koulutukseltaan sosionomi (amk) ja oli ollut nykyisessä vakituisessa sosiaaliohjaajan virassa vuoden. Tätä ennen ohjaaja oli toiminut Nurmijärvellä etuuskäsittelijänä ja aikuissosiaalityöntekijänä.

Nurmijärvellä oli havainnointijaksolla käytössä aluejako, vaikka sosiaaliohjaajalla olikin alueenaan koko kunta. Sosiaaliohjaus oli havainnointijaksolla Nurmijärvellä varsin tuore työmuoto, mutta tästä huolimatta se tuntui lähteneen kunnassa hyvin käyntiin - vastaanotto oli ollut positiivista. Sosiaaliohjaaja oli saanut itse luoda ja kehittää työnkuvaansa. Nurmijärvellä nuoret aikuissosiaalityön asiakkaat oli nostettu omaksi priorisoiduksi ryhmäkseen, jolloin sosiaaliohjaajan työssä korostuivat opiskeluun, koulutukseen ja työllistymiseen liittyvät asiat. Nurmijärvellä sosiaaliohjauksen asiakkaat tulivat etuuskäsittelystä. Etuuskäsittely vastaanotti havainnointijaksolla kaikki kunnan uudet aikuissosiaalityön asiakkaat ja ohjasi sieltä sosiaaliohjaajalle 18–25 -vuotiaat asiakkaat. Asiakkuudet perustuivat näin ollen sovittuun työnjakoon, mutta myös asiakkaiden tarpeeseen.

Tuusulan eteläisen sosiaalitoimiston tilat ovat virastorakennuksessa ja samoissa tiloissa toimii mm. kirjasto. Taukotilat ovat yhteisiä kirjastohenkilökunnan kanssa. Tuusula käyttää vahtimestaripalveluissa vartijoita. Havainnointiin osallistui yksi 17-vuotias mieshenkilö ja neljä naista, jotka olivat iältään 20-24 -vuotiaita. Tuusulasta havainnointiin osallistui 1 sosiaaliohjaaja. Ohjaaja oli koulutukseltaan sosionomi (amk) ja nykyinen työsuhde oli ohjaajan ensimmäinen sosiaalialan työpaikka. Työsuhde oli määräaikainen sijaisuus.

Tuusula oli havainnointijaksona jaettu neljään alueeseen ja asiakasjako perustui aluejakoon. Sosiaaliohjauksen asiakkaat tulivat kouluilta ja oppilaitoksista, lastensuojelusta, työvoimatoimistosta ja alueilta. Asiakkaat olivat priorisoidusti 18–25 -vuotiaita vailla opiskelu tai työpaikkaa olevia nuoria ja alle 18-vuotiaita koulupudokkaita. Sosiaaliohjaaja työskenteli sosiaalityöntekijän työparina ja hallinnollisesti osana sosiaaliviraston työllistämisyksikköä. Tarkemmasta työnjaosta sovittiin yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijällä oli kokonaisvastuu asiakkuudesta (suunnitelman laadinta ja isot verkostot) ja ohjaajalla suunnitelmien arviointi, tarkistus ja palveluohjaus. Asiakas kulki ja siirtyi viranomaisverkostossa ja omissa verkostoissaan, ei aikuissosiaalityön sisällä. Sosiaaliohjaus oli havainnoinnin perusteella Tuusulassa suunnitelmallista ja dokumentointi oli tärkeä osa työtä. Tuusulassa ei havainnointijaksolla ollut kuin yksi etuuskäsittelijä, jolloin asiakkaiden tarvitsemasta toimeentulotuesta päättivät yleensä sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

Havainnoinnin yhteenvetona todetaan, että sosiaaliohjausta toteutettiin hankekunnissa osin hyvin eri rakenteilla. Kaikissa kunnissa tuli esille se, että sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnkuvien ero oli epäselvä, mikä hankaloitti tiimimallisen tehtävärakenteen kehittämistä, heikensi osaamisen hyödyntämistä ja teki palkkaukseen liittyvät asiat epätasa-arvoisiksi. Asiakkaiden kannalta epäselvä palveluketju aiheutti jonkin verran päällekkäistä työtä eikä sosiaaliohjaajien tehtäväalue välttämättä vastannut asiakkaiden tarpeita tai ohjaajien osaamista. Jatkossa tulisi pohtia, millä keinoin ja millä välineillä sosiaaliohjausta tehdään ja minkälaista tukea tiimimallinen tehtävärakenne tarvitsisi toimiakseen asiakaslähtöisesti ja saumattomasti.

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa laaditun suosituksen mukaan sosiaaliohjauksessa tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä palvelutarpeen arvio (tilannearvio) sekä uusille aikuissosiaalityön asiakkaille että määräaikaishaastatteluin pitkään kirjallisesti etuuskäsittelyssä asioiville. Sosiaaliohjaus perustuu vankkaan palvelujärjestelmän tuntemiseen, hyviin vuorovaikutus ja yhteistyötaitoihin sekä laajaan viranomaisverkoston tuntemiseen. Sosiaaliohjauksella on suosituksen mukaan hyvin vähän ns. omia asiakkaita, jolloin työaikaa on käytettävissä myös kriisi- ja akuuttitilanteiden selvittelyyn esim. sosiaalityöntekijän työparina. Sosiaaliohjauksen

työvälineenä on myös toimeentulotuki. Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävärakenne suosituksen mukaan sosiaaliohjauksessa tunnistetaan asiakkaiden palvelutarpeet (tilannearvio), arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen voimavarojaan suhteessa elämäntilanteeseen ja toteutetaan siihen liittyen ohjausta tarpeen mukaisiin palveluihin. Sosiaaliohjaus osallistuu asiakkaan palvelusuunnitelman rakentamiseen, joskin palvelusuunnitelmasta vastaa sosiaalityöntekijä. Sosiaaliohjaaja kulkee asiakkaan rinnalla ja tukena erilaisissa viranomaiskontakteissa sekä antaa taloudellista tukea, ohjausta ja neuvontaa. Sosiaaliohjauksessa toteutetaan toimenpiteiden ja palveluiden vaikutusten arviointia yhdessä muun tiimin kanssa.

Havainnointijaksolla syksyllä 2008 ei suositusten mukainen tehtävärakenne sosiaaliohjaajien osalta toteutunut yhdessäkään hankekunnassa puhtaasti, mutta kaikista kunnista oli löydettävissä suositusten mukaisia elementtejä. Hyvinkäällä yksi sosiaaliohjaaja työskenteli jalkautuvasti, tarjoten lähiohjausta ja tukea asiakkailleen. Asiakkuus perustui tarpeen arviointiin. Ohjaajalla ei ollut toimeentulotuen myöntöoikeutta. Järvenpäässä sosiaaliohjaukseen tulivat kaikki uudet aikuissosiaalityön asiakkaat. Asiakkaiden kanssa tehtiin nopea alkuarvio, jonka jälkeen heidät siirrettiin eteenpäin, pääsääntöisesti etuuskäsittelyyn. Sosiaaliohjaajilla oli toimeentulotuen myöntämisoikeus ja lisäksi ohjaajilla oli mahdollisuus reagoida nopeasti erilaisin kriisitilanteisiin esim. sosiaalityöntekijän tai asumisohjaajan työparina. Keravalla sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön työnkuvien epäselvyys korostui. Kummallekaan työntekijäryhmälle ei ollut selvää oma tai toisen työnkuva. Nurmijärvellä sosiaaliohjaus oli vasta käyttöön otettu työskentelymalli, jonka vastaanotto oli ollut positiivista. Nurmijärvellä nuoret aikuissosiaalityön asiakkaat oli nostettu omaksi priorisoiduksi ryhmäkseen, jolloin sosiaaliohjaajan työssä korostuivat opiskeluun, koulutukseen ja työllistymiseen liittyvät asiat. Tuusulassakin sosiaaliohjaus keskittyi nuoriin asiakkaisiin ja sosiaaliohjaus antoi pitkäkestoista tukea, myös taloudellista - ohjausta ja neuvontaa.

4 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINNISTA

4.1 Itsearvioinnit - jatkuva prosessiarviointi

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa arviointityö on ollut hanketoiminnan ohjauksen ja kehittämisen väline. Arviointi on ollut osa toiminnan ja tuloksellisuuden tarkastamista ja sen tavoitteena on ollut tuottaa tietoa kehittämistyön tueksi ja hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi. Formatiivisessa prosessiarvioinnissa fokuksessa on itse toiminta, jolla tuloksia pyritään saamaan aikaan. On keskitytty kysymyksiin, mitä on tehty, miten on tehty sekä miten toimintaa voitaisiin parantaa. Formatiivisella prosessiarvioinnilla on lisätty tietoisuutta nykytilanteesta, etenemisvaihtoehdoista, jo tehdyistä valinnoista ja niiden seurauksista, jolloin toimintaa on ollut mahdollista korjata sen ollessa vielä käynnissä.[12]

Formatiivinen prosessiarviointi toteutettiin hankkeen sisäisenä itsearviointina, jossa menetelminä käytettiin haastatteluja, fokus- ja alatyöryhmätapaamisia ja niiden arviointia, toimintaa koskevien dokumenttien analyysia sekä koulutuksista ja seminaareista kerättyä palautetta. Itsearvioinnin kautta koottiin osallistujien kokemuksia ja näkemyksiä hanketyöskentelystä ja hankkeen etenemisestä. Itsearvioinnit tarjosivat myös oppimiskokemuksia peilattaessa tarkasteltua toimintaa aiempiin omiin, tai esimerkiksi työyhteisön toimintatapoihin ja kokemuksiin.

Projektiryhmässä hanketoimintaa arvioitiin kolmasti: käynnistysvaiheen toimintaa helmikuussa 2008, kiihkeintä työskentelyvaihetta elokuussa 2008 ja hanketta kokonaisuutena kesäkuussa 2009. Viimeisen arviointikerran yhteydessä projektiryhmän jäseniä pyydettiin mainitsemaan ne konkreettiset tuotokset tai saavutukset, joiden he katsoivat hankkeen tuottaneen. Tällaisina osallistujat mainitsivat hankkeessa tuotetut aikuissosiaalityön asiakastyötä ohjaavat dokumentit - tilannearvion sekä palvelusuunnitelmapohjan sekä Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin toimeentulotukiprosessiin liittyvät työvälineet - toimeentulotukilomakkeiston liitteineen ja kuntien yhteiset toimeentulotuen myöntämisohjeet. Myös kuntien yhteiset koulutuskäytännöt mainittiin hankkeen konkreettisina tuloksina. Kentän osallisuus ja voimaannuttaminen sekä aikuissosiaalityön ammattiylpeyden ja -taidon lisääminen haluttiin mainita saavutuksina, joiden vaikutukset näkyvät työyhteisöjen työilmapiirin muutoksina.

---

[12] Seppänen-Järvelä, Riitta 2004.Prosessiarviointi kehittämisprojektissa. Opas käytäntöihin. http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/2C41CB87-6134-4C94-8D1B-46CD906C3B33/0/Arviointiraportteja4_04.pdf luettu, 30.11.2009

Seuraavaksi tiivistelmät projektiryhmän hankearvioinneista.

Helmikuu 2008, läsnä 6/6 projektiryhmän jäsentä

- Numeerinen keskiarvo hankkeelle 8, skaalan ollessa 1-10.

Hankkeen eteneminen:

- Hanke edennyt tavoitteiden mukaisesti. (4 mainintaa)
- Työ tiivistyy, kun alatyöryhmät aloittavat toimintansa (2 mainintaa)
- Rajalliset resurssit voivat vaikuttaa hankkeen eteenpäin viemiseen (2 mainintaa)
- Tiedon kokoaminen kartoitusvaiheessa tärkeää
- Koordinaattorin työ erinomaista

Toiminnan tasapainoisuus:

- Vetovastuu liikaa koordinaattorilla, kuntien osuutta lisättävä.
- Toiminta suunnitelmien mukaan tasapainossa (4 mainintaa)

Mikä edistänyt hankkeen etenemistä

- Hyvissä ajoin sovitut tapaamiset auttavat asioiden hoitamista
- Sitoutuneisuus hyvä (2 mainintaa)
- Motivoituneet osallistujat (2 mainintaa)
- Motivoitunut vetäjä (3 mainintaa)
- Alatyöryhmien perustaminen -> osallisuus
- Joiltain osin valmiit rakenteet
- Laajasti kerätyt pohjatiedot

Mikä on estänyt hankkeen etenemistä

- Kiire perustyössä/resurssipula (5 mainintaa)
- Väärin suunniteltu ajankäyttö

Suosituksia hankkeen eteenpäin viemiseksi

- Kuntatyöskentelyn vahvistaminen, asiat esiin aikuissosiaalityön kokouksissa
- Resurssien vähyyv vaatii priorisointia ja uudelleen aikataulutusta joiltain osin
- Tiukemmat aikarajat materiaalin toimittamiselle

Hanketyön merkitys osallistujalle/edustamalleen taholle

- Imagon nostoa aikuissosiaalityölle (3 mainintaa)
- Hanke tärkeä aikuissosiaalityön kehittämiselle
- Tehostaa yhteistyötä

Muuta

- Kuntien tasapuolisuus huomioitu kokouskäytännöissä
- Lastensuojelulain uudistuksessa myös "brändinahdollisuus" aikuissosiaalityölle

Elokuu 2008, läsnä 5/6 projektiryhmän jäsentä

- Numeerinen keskiarvo hankkeelle 8+, skaalan ollessa 1-10.

Hankkeen eteneminen:

- Hanke edennyt loistavasti
- Hanke on edennyt tavoitteiden mukaisesti (4 mainintaa)

Toiminnan tasapainoisuus:

- Hanke on edennyt loogisesti ja suunnitellusti
- Toiminta on tasapainossa (2 mainintaa)
- Toimeentulotukiasiat jossain määrin korostuneita. Voi johtua toimintojen rytmityksestä, ei välttämättä kokonaiskuva
- Kaikki alatyöryhmät eivät vielä työskentele, joten tasapainoa ei tiedä

Mikä edistänyt hankkeen etenemistä

- Asiat on pidetty käytännönläheisinä ja kiinni arjessa
- Asiantunteva, innostunut ja innostava koordinaattori (2 mainintaa)
- Kuntien sitoutuminen hankkeeseen (2 mainintaa)
- Säännölliset tapaamiset
- Hankkeen vetäjä on motivoitunut
- Alatyöryhmien työskentely, jolloin kuntien työntekijät ovat mukana ja heidän osaamisensa hankkeen käytössä
- Yhteiset koulutukset ja seminaarit

Mikä on estänyt hankkeen etenemistä

- Kiire kunnissa (3 mainintaa)
- Pyydettyjä tietoja ei ole toimitettu aikataulun mukaisesti (kiire omassa työssä)
- Tiivis hankeaikataulu (resurssivaje kunnissa)

Suosituksia hankkeen eteenpäin viemiseksi

- Pitäisi huomioida jo tässä vaiheessa hankkeen jälkeinen aika ja tulosten juurruttaminen

Hanketyön merkitys osallistujalle/edustamalleen taholle

- Erittäin tärkeää oman työn ja muiden työntekijöiden kannalta
- Saa vertailupohjaa muihin kuntiin; muiden kuntien kokemusten hyödyntäminen omassa kunnassa, yhteistyö
- Innostavaa oman yksikön työn kehittämisen kannalta
- Konkreettisia asioita (2 mainintaa) ja eteenpäinmenoa ongelmakohdissa
- Kehittämistyön eteenpäin viemistä
- Aikuissosiaalityön profiilin kohottamista, työn tärkeäksi kokeminen

Muuta

- Saa laajasti tietoa aikuissosiaalityöstä
- Paras ja tehokkain hanke ikinä

Kesäkuu 2009, läsnä 5/6 projektiryhmän jäsentä

- Numeerinen keskiarvo hankkeelle 9, skaalan ollessa 1-10.

Hankkeen eteneminen:

- Hanke on edennyt tavoitteiden mukaisesti (4 mainintaa)
- Hanke näyttää loppuvan kesken, esim. vaikuttavuuden arvikointi on kesken
- Varsinkin lomakkeiden ja suunnitelmien luominen oli erittäin nopeaa ja tehokasta

Toiminnan tasapainoisuus:

- Toiminta on ollut tasapainossa, alatyöryhmät tehneet merkittävää työtä
- Painopiste on ollut rakenteellisesti tärkeimmissä ja ensiarvoisissa kysymyksissä, mikä on oikein. Toimeentulotukiprosessi edennyt ehkä kivuttomammin eteenpäin, koska siihen ei liittynyt isoja rakenteellisia eroavaisuuksia tai tunnelatauksia.
- Tavoitteet 1-3 ylikorostuneet ja 4-5 alikorostuneet, mutta valinta on ollut tietoinen ja perusteltu

Mikä edistänyt hankkeen etenemistä

- Perustyöntekijät ovat itse olleet aktiivisesti vaikuttamassa. Hankkeessa on ollut hyvät projektikoordinaattorit tukena ja sitoutunut projekti- ja ohjausryhmä. Yhteiset seminaarit.
- Hanke on pystynyt osallistamaan kehittämisprosessiin myös kentän toimijat ja tahtotila kehittämiselle on ollut hyvä
- Henkilöstön mukanaolo. Motivoituneet hanketyöntekijät. Yhteiset seminaarit ja kokoukset.
- Kuntien ja kentän työntekijöiden sitoutuminen työn kehittämiseen ja hankkeeseen ja innostavat hanketyöntekijät

Mikä on estänyt hankkeen etenemistä

- Kentän edellytykset hidastavat tahtia
- Hankkeen ohjausryhmä ja ylin johto eivät riittävän sisällä kehittämisprosessissa. Ohjaus ollut liian löysää ja poukkoilevaa.
- Resurssipula hidastaa, oma työpanos voisi olla suurempi. Myös perustyöntekijöiden asiakasmäärän kasvu asettaa paineita kehittämiselle.
- Hanke on edennyt hyvin ja tuloksia on saatu.
- Kentän kiire ja johtamisen resurssipula lienee suurin syy

Suosituksia hankkeen eteenpäin viemiseksi

- Panostetaan vielä loppuseminaariin ja yhteiseen työskentelyyn, loppuun saakka täysillä ja tehdään niin paljon valmiiksi kuin aika antaa myöten.
- Jatkon miettiminen , hanketta ei tarvitse olla, kuntien yhteistyön jatkumisen turvaaminen tärkeää.
- Keskitytään loppuaikana kehittämisen pysyvyyden ja jatkuvuuden turvaamiseen.

Hanketyön merkitys osallistujalle/edustamalleen taholle

- Profiilin nostoa aikuissosiaalityössä. Välineitä tuoda aikuissosiaalityön tarpeita ja yleensä työtä esiin esim. päättäjille.
- Tärkeä asia, hanke ollut vahva tekijä oman työssäjaksamisen tukena.
- Aikuissosiaalityön merkittävyyden korostamista, osallisuutta ja yhteistyötä muiden kuntien kanssa sekä tiedon jakamista. Edellytyksiä pysyvälle kehittämiselle.

4.2 Sosiaaliasiamiehen konsultointi

Kaikki hankkeessa tuotetut uudet työvälineet välitettiin Järvenpään sekä Keravan kaupungin ja Tuusulan kunnan yhteisen sosiaaliasiamies Ville Jämsän tutustuttavaksi. Ville Jämsän arvokkaita kommentteja ja korjausehdotuksia kuultiin työskentelyn eri vaiheissa niin Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteistä toimeentulotukilomakkeistoa muokattaessa, kuin myös työstettäessä tilannearvio- ja palvelusuunnitelmapohjia sekä viimein valmisteltaessa hankekuntien yhteisiä toimeentulotuen myöntämisohjeita. Ilman sosiaaliasiamiehen konsultointia uusiin työvälineisiin olisi saattanut jäädä puutteita tai selviä virheitä, eivätkä toimintamallit välttämättä olisi täyttäneet kaikkia laillisuuden ja asiakaslähtöisyyden kriteerejä.

5 OSATAVOITTEET JA SAAVUTETUT TULOKSET

Hankkeelle asetettu kokonaistavoite **aikuissosiaalityön käytäntöjen yhdenmukaistamisesta Keski-Uudellamaall**a saavutettiin. Hankekuntien aikuissosiaalityön asiakkaat ovat tasa-arvoisemmassa asemassa keskenään kuntien soveltaessa yhteistä toimeentulotuen myöntämisohjetta, käyttäessä yhteistä toimeentulotuen hakemusta liitteineen sekä jäsentäessään työnjakoa aikuissosiaalityön sisällä samoin periaattein.

Kehittämishanke toi aikuissosiaalityölle kunnissa näkyvyyttä ja ryhditti sitä uudella tavalla. Aikuissosiaalityö ei hankekunnissa enää tyhjene toimeentulotukeen, pelkäksi rahanjaoksi. Aikuissosiaalityössä tunnistetaan asiakkaiden monenlaiset tarpeet, joihin voidaan aiempaa paremmin vastata perustellumman työnjaon kautta. Yhteisesti jaettu näkemys aikuissosiaalityöstä kokonaisuutena mahdollistaa sen, että kunnissa aidosti toimitaan asiakasta syrjäyttäviä prosesseja vastaan, jolloin aikuissosiaalityöstä Keski-Uudellamaalla tulee laadukasta, ja sillä voidaan osoittaa olevan yhteiskunnallisia vaikutuksia.

5.1 AIKUISSOSIAALITYÖN RAJAPINTATYÖSKENTELYN KEHITTÄMINEN

Aikuissosiaalityön tehtävä ja tarkoitus Keski-Uudellamaalla

Kehittämishankkeen käynnistysvaiheessa toteutettu kuntakierros osoitti, että hankkeelle asetettua ensimmäistä tavoitetta oli syytä muuttaa. Ymmärrettiin, ettei tavoitteena olevaa aikuissosiaalityön rajapintatyöskentelyä kyetä lähestymään koko aikuissosiaalityön käsitteen ollessa itse toimijoille sangen diffuusi, epätarkkarajainen. Aikuissosiaalityötä ei ollut jäsennetty kunnissa kovin selkeästi sen määrittyessä useimmiten karkeasti toimeentulotukityöksi tai rajautuessa yksinkertaisesti yli 18- vuotiaiden parissa tehtäväksi sosiaalityöksi.

Jotta aikuissosiaalityön käytäntöjä olisi seutukunnallisesti mahdollista yhdenmukaistaa, asettui ensimmäiseksi tavoitteeksi saavuttaa hankekunnissa yhteinen käsitys siitä, mitä aikuissosiaalityö on. Oli lähdettävä liikkeelle aikuissosiaalityön määrittelystä, hankekuntien kesken oli saavutettava **yhteinen näkemys siitä, mitä aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan.**

Alkuvuodesta 2008 hankkeen projektiryhmälle asetettiin tehtäväksi laatia Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteinen aikuissosiaalityön määritelmä. Määritelmässä haluttiin erottaa aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen funktio, sisältö sekä käytettävissä olevat välineet. Yhteisen määritelmän sekä em. erottelujen kautta katsottiin voitavan paremmin jäsentää eri aikuissosiaalityön toimijoiden välistä työnjakoa ja linjata siten myös tehtävärakenteiden kehittämistä. Kehittämishankkeen projektiryhmä hyväksyi Kuuma-kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteisen aikuissosiaalityön määritelmän kokouksessaan 4.3.2008 seuraavassa muodossa:

Funktio: Aikuissosiaalityö on yksilön tai perheen kanssa tehtävää lakisääteistä asiakastyötä, jonka tavoitteena on muutos asiakkaan elämänhallinnan parantamiseksi ja ongelmien ennaltaehkäisy.

Aikuissosiaalityön tarkoituksena on tukea asiakasta ylläpitämään tai parantamaan arkipäivän selviytymistä, taloudellista toimeentuloa sekä oman toimintaympäristön vuorovaikutussuhteita. Yhdessä asiakkaan kanssa tehtävän sosiaalityön suunnitelman avulla asiakasta tuetaan omien voimavarojen löytämisessä sekä kohdentamisessa.

Sisältö: Aikuissosiaalityöhön sisältyy sosiaaliturvatyötä, kriisityötä, päihde- ja mielenterveystyötä, vanhus- ja vammaistyötä, maahanmuuttajatyötä, ennalta ehkäisevää lastensuojelutyötä sekä työllistymistä, kouluttautumista, asumista ja kuntoutumista tukevaa toimintaa sekä yleiseen sosiaaliturvaan liittyvää ohjausta ja neuvontaa.

Välineet: Aikuissosiaalityön välineinä ovat asiakastapaamiset, palvelu- ja hoitosuunnitelmat, verkostotyö, välitystilipalvelut, sosiaalinen luototus, kuntouttava työtoiminta, eläkeselvittelyt sekä toimeentulotuki.

Hankkeen keskeisenä toiminta-ajatuksena oli moniammatillisuuden hyödyntäminen nimenomaan kunnallisen aikuissosiaalityön sisällä rakentaen aikuissosiaalityöstä tiimimallisesti organisoituva, kunkin ammattiryhmän (sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, etuuskäsittelijät) osaamista parhaiten hyödyntävä kokonaisuus. Kun tämä vaihe on saavutettu, on kehittämistyön tulevaisuudessa mahdollista ja luonnollista laajentua koskemaan myös aikuissosiaalityön rajapintoja hallintorajoja ylittävän yhteistyön edellytysten parantuessa kunkin toimijan tunnistaessa omat tehtävänsä, vastuunsa ja valtuutensa paremmin.

5.2 HENKILÖSTÖ- JA TEHTÄVÄRAKENTEEN KEHITTÄMINEN

Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin tehtävärakennesuositus ja tiimiytymisen haasteet

Aikuissosiaalityö on vaativaa, usein raskasta työtä ihmisten erilaisten sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseksi. Henkilöstön vaihtuvuus, erityisesti sosiaalityöntekijöiden kohdalla, kielii työuupumuksesta, jota voidaan ehkäistä ja vähentää tiimimalliseen työskentelyyn siirtymisellä. Kehittämishanke tuotti tietoa kuntien aikuissosiaalityön organisoimiseksi tiimimallisesti jäsentämällä uudelleen kunnallisen aikuissosiaalityön ydintoimintoja ja työnjakoa.

Sosiaalialan tehtävärakenne ja työnjako ovat olleet valtakunnallisesti ajankohtainen aihe johtuen kuntia vaivaavasta kroonisesta sosiaalityöntekijävajeesta, sosiaalityöntekijöiden runsaasta eläköitymisestä ja koulutusjärjestelmän painottumisesta ammattikorkeakoulutasoiseen sosionomi-koulutukseen. Suomessa valmistuu noin 1 500 sosionomia ja noin 150 sosiaalityöntekijää vuodessa. Sosiaalityöntekijöistä suuri osa hakeutuu muun kuin kuntaorganisaation palvelukseen ja ongelmallisin tilanne on juuri aikuissosiaalityön puolella, jota ei koeta esimerkiksi perhe- ja lastensuojelutyöhön verrattuna kovin houkuttelevana. Kunnissa jo olemassa olevan sosiaalityöntekijävajeen lisäksi eläkepoistuma vie työntekijäresursseista vielä arviolta 115 työntekijää vuodessa. Kuntien sosiaalihuollon tehtävärakenteiden uudelleen arviointi onkin välttämätöntä, jotta kunnat pystyvät tulevaisuudessa tuottamaan asukkaiden tarvitsemat ja lain edellyttämät sosiaalihuollon palvelut.[13]

Jo kehittämishankkeen käynnistysvaiheen kuntakierroksen haastattelut osoittivat keski-uusimaalaisen aikuissosiaalityön olevan voimakkaasti sosiaaliohjaajavetoista toimintaa. Kunnilla on jo pidempään ollut vaikeuksia rekrytoida aikuissosiaalityöhön päteviä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia toimikin sosiaalityöntekijöiden viransijaisina kaikissa hankekunnissa. Huhtikuussa 2009 tilanne oli se, että alueen aikuissosiaalityön 19 sosiaalityöntekijästä vain 2,5 oli muodollisesti päteviä. Aikuissosiaalityöntekijöiden

[13] Liukonen, R. & Lukman, L. 2007

virkoja olikin kunnissa jatkuvasti auki. Osa määräaikaisina sosiaalityöntekijän viransijaisina toimineista sosiaaliohjaajista joutui siten säännöllisesti ikään kuin tyhjän päälle, epätietoisuuteen siitä, jatkuuko heidän työsopimuksensa ja mikäli jatkuu, missä muodossa.

Kuntakierroksen haastattelujen perusteella toimeentulotukihakemusten käsittely tuntui selvästi vaikeutuneen. Toimeentulotuen hakijoiden elämäntilanteissa tapahtuvat muutokset ja vaikeudet ovat monimutkaistuneet ja asiakastilanteita ja toimeentulotuen tarvetta arvioitaessa on usein tarvetta käyttää ns. asiakaskohtaista harkintaa. Etuuskäsittelijöiden työ on laajentunut pelkkien kirjallisten hakemusten käsittelystä sosiaalityön puolelle heidän ollessa useimmiten ensimmäisinä tulkitsemassa asiakkaan (muunlaisen) sosiaalityön tarvetta. Tämän etuuskäsittelijät kokevat usein raskaana vastuun lisääntyessä ilman vastaavia valtuuksia toimia asiakkaan hyväksi. Koska etuuskäsittelijöiden koulutus useimmiten on kaupalliselta alalta, ei voida olettaa eikä edellyttääkään, että etuuskäsittelijät yksin ja itsenäisesti kantaisivat vastuun asiakkaan ongelmallisen tilanteen tunnistamisesta ja asiakkaan polutuksesta eteenpäin sosiaalityön palveluiden piiriin.

Valtakunnallinen tehtävärakennesuositus, (*Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus* Sarvimäki & Siltaniemi, 2007) jota tehtävärakenteita ja tiimityttämistä hankkeessa työstänyt alatyöryhmä käytti työskentelynsä pohjana, koettiin riittämättömäksi ilman mitoitussuosituksia - kannanottoa aikuissosiaalityössä tarvittaviin työntekijäresursseihin nähden. Sosiaali- ja terveysministeriön suositus ei myöskään tunnistanut etuuskäsittelijöiden työnkuvaksi kuin pelkän kirjallisten hakemusten käsittelyn, jollaista se puhtaasti harvemmin on. Työnjaon ideaalimallia lähdettiin Keski- Uudellamaalla rakentamaan soveltaen valtakunnallista suositusta sekä mallintaen osin Helsingin sosiaaliviraston Tehty- hankkeessa hahmoteltua tehtävärakennetta, mutta huomioiden myös seudulliset ominaispiirteet.

Työnjaon ideaalimalli

Kehittämishankkeessa tehtävärakenteita ja aikuissosiaalityön tiimityttämistä pohtinut alatyöryhmä laati keväällä 2008 suosituksen Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön eri työntekijäryhmien välisestä tiimimallisesta työnjaosta. Työryhmässä tiimimallisen työskentelyn nähtiin jakavan asiakasvastuuta tasaisemmin eri ammattiryhmille tiimin perusajatuksen ollessa "yhteiset asiakkaat, yhteinen vastuu".

Ideaalitiimissä työskentelee kaksi etuuskäsittelijää, kaksi sosiaaliohjaajaa sekä sosiaalityöntekijä, asiakasmäärien vaikuttaessa tiiminrakenteeseen. Tiimit voivat rakentua aluepohjaisesti, kirjainjaon mukaisesti, elämänkaarimalliin tai soveltaen edeltävistä. Tiimit toimivat työntekijöiden tukena ja voimavarana päätöksenteossa, kun vaikeilta tuntuvat asiat on mahdollista viedä tiimipalaveriin yhdessä ratkaistavaksi. Tiedonkulku tehostuu tiimin tiiviissä vuorovaikutuksessa, jolloin asiakkaan polutus etuuskäsittelystä sosiaalityön palveluihin sujuu kynnyksittä. Myös sijaistaminen helpottuu työn ja asiakkaiden jakaantuessa tasaisemmin. Tiimien kautta uusien työntekijöiden integroiminen ja työhön perehdyttäminen nopeutuu ja asiakas- ja työprosessien johtaminen asettuu osaksi näitä prosesseja.

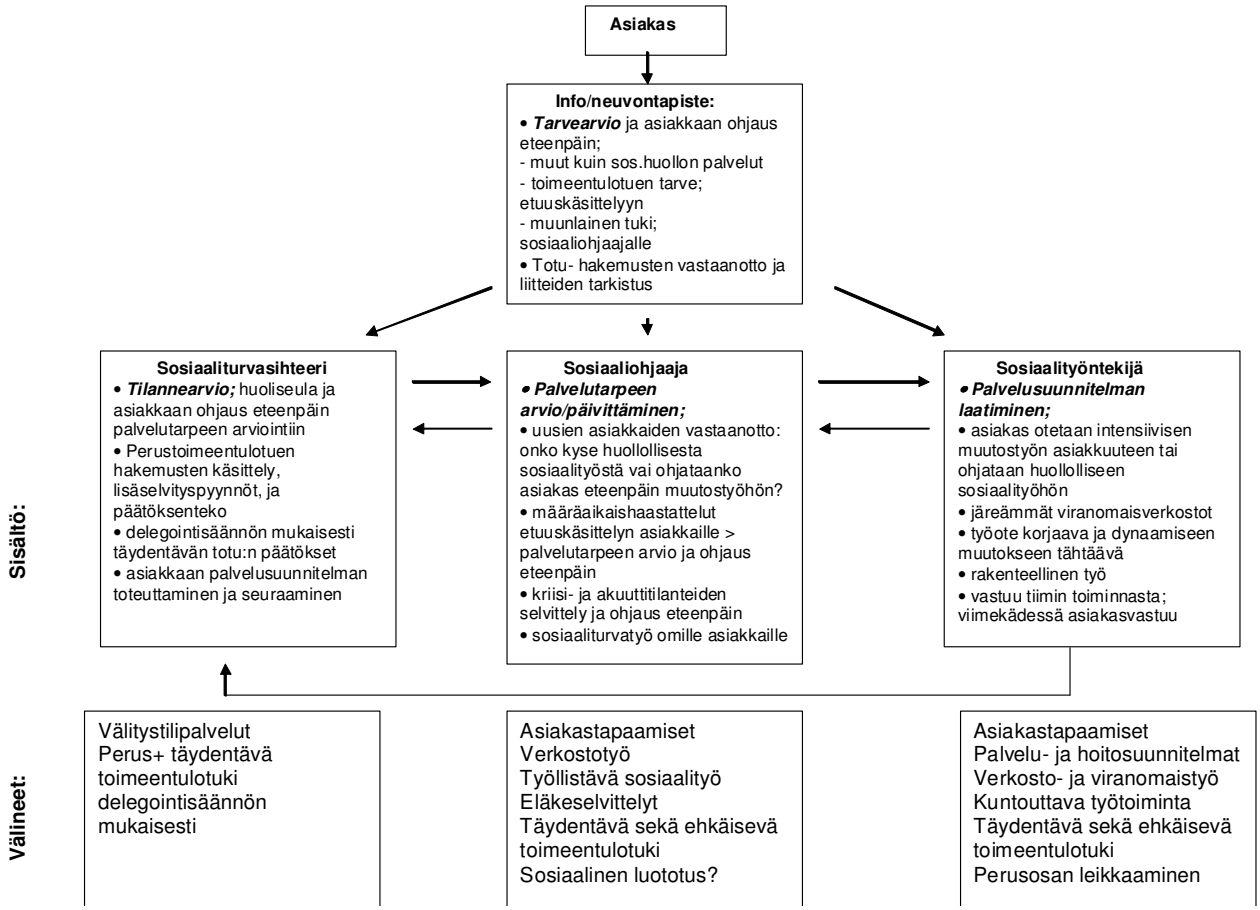
Seuraavalla sivulla esitellään Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteinen tiimimallinen tehtävärakennekaavio, joka valmistui hankkeen Pikkuseminaari I:ssa käsiteltäväksi toukokuussa 2008. Hankekunnissa sitouduttiin laatimaan syksyyn 2008 mennessä suunnitelmat aikuissosiaalityön tiimimallisesta toiminnasta yhteistä tehtävärakennekaaviota hyödyntäen.

Tehtävärakennekaaviossa toimeentulotukityöstä vastaavien etuuskäsittelijöiden nimikkeenä on *sosiaaliturvasihteeri.* Tehtävärakenteita ja työnjakoa hankkeessa työstettäessä erääksi tavoitteeksi asetettiin tehtävänkuvien, nimikkeiden ja työntekijöiden palkkauksen yhdenmukaistaminen. Hankekunnissa oli käytössä useita nimikkeitä etuuskäsittelystä vastaaville työntekijöille; etuuskanslistit, aluetoimistosihteerit, etuuskäsittelijät sekä sosiaalityönsihteerit. Etuuskäsittelijä ei nimikkeenä kuvaa kovin hyvin kaikkea sitä työtä, mitä etuuskäsittelijät kunnissa tekevät. Se assosioituu helposti esimerkiksi Kelan toimintaan, eikä se avaudu siihen asiakastyöhön kuuluvan ohjauksen ja neuvonnan suuntaan, jollaista etuuskäsittelijöiden työpäivään esimerkiksi puhelimitse päivittäin kuuluu. Osassa hankekuntia etuuskäsittelijöillä on myös säännöllistä asiakasvastaanottoa, jolloin osa sosiaalityöstä valuu kuin etuuskäsittelyn puolelle.

Sosiaaliturvasihteeri sekä *sosiaalietuuskäsittelijä* nousivat projektiryhmässä esiin etuuskäsittelijän korvaavina nimikkeinä. Näiden koettiin pitävän sisällään sekä itse toimeentulotukityön, mutta ilmaisevan myös suoran, kiinteän yhteyden sosiaalityöhön. Nimikkeiden yhdenmukaistamisen nähtiin helpottavan myös

palkkauksen yhtenäistämistä, mikä olisi varsin perusteltua maantieteellisesti tiiviin, yhtenäisen alueen sisällä. Palkkauksen kautta - tai avulla Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityössä pidettiin tietyllä tavalla käynnissä jatkuvaa kilpailua osaavasta työvoimasta. Hankkeenkin aikana työntekijävaihdoksia tapahtui nimenomaan hankekuntien välillä. Työntekijäryhmien palkkauksen vaihtelusta on raportin liitteenä esitetty taulukko.

Valitettavasti hyvin alkanut keskustelu nimikkeiden ja palkkauksen yhtenäistämisestä kuitenkin hiipui. Hankkeen aikana kunnissa yleistyi etuuskäsittelijä- nimike, joka korvasi aiempia kanslisti- liitteellä esiintyneitä nimikkeitä. Työskentely tasa-arvoisemman palkkauksen ja yhtenäisten nimikkeiden puolesta jatkuu hankkeessa perustetussa *Aikuissosiaalityön asiantuntijaverkosto 2010:*ssa.



Tehtävärakennesuosituksessa perustoimeentulotuen käsittely on kokonaan etuuskäsittelijöillä, jolloin suunnitelmallinen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttö tulee osaksi sosiaaliohjausta ja sosiaalityötä. Suositellun tehtävärakenteen mukaan etuuskäsittelijöiden toimeentulotukihakemusten kautta vastaanottamat asiakkaan elämän huolet huomataan ja ohjataan eteenpäin sosiaaliohjaukseen, jossa paneudutaan asiakkaan kanssa tehtävään tilannearvioon ja palvelutarpeen kartoittamiseen.

Sosiaaliohjaukseen tulisi näin ollen kaikki uudet asiakkaat ja määräaikaishaastattelujen kautta myös ns. vanhat, etuuskäsittelyssä olevat asiakkaat. Sosiaaliohjaus perustuu vankkaan palvelujärjestelmän ja viranomaiskentän tuntemiseen sekä hyviin vuorovaikutus- ja verkostotyötaitoihin. Tilannearviotyöskentelyä hyödyntäen sosiaaliohjaaja tekee päätöksen siitä, onko asiakastapauksessa kyse lähinnä huollollisesta sosiaaliturvatyöstä, vai ohjataanko asiakas eteenpäin muutostyöhön tai muiden palveluiden piiriin. Sosiaaliohjaajat vastaavat myös kriisi- tai akuuttitilanteiden selvittelystä, joilla tarkoitetaan esim.

häätötilanteita ja muuta akuutin sosiaaliturvan toteuttamista. Mahdollisuuksien mukaan sosiaaliohjaajat toimivat tiimissä myös jalkautuvana työpariresurssina. Sosiaaliohjauksessa työote on sekä kannatteleva että ennaltaehkäisevä.

Sosiaalityöntekijän asiakaskunta on huomattavasti rajatumpi kuin sosiaaliohjaajalla. Suosituksen mukaan sosiaalityöntekijälle kuuluu intensiivinen, muutokseen tähtäävä asiakastyö, asiakkaan verkostojen hallinta ja organisointi sekä viranomaistyö. Sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimisesta ja tarkistuksesta *(Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 7§).* Asiakasta sanktioitaessa, toimeentulotuen perusosan alentamisen yhteydessä, sosiaalityöntekijä laatii asiakkaan kanssa suunnitelman toiminnasta asiakkaan itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi *(Toimeentulotukilaki 1997/1412, 10§).* Sosiaalityöntekijöiden toimeentulotukityössä korostuu asiakkaiden erityistilanteiden ratkaiseminen ja tapauskohtaisen harkinnan käyttö - täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen. Sosiaalityössä työote on korjaava ja dynaamiseen muutokseen tähtäävä.

Hanketyöntekijät kiersivät kuntien aikuissosiaalityön tiimeissä kuulemassa työntekijöiden näkemyksiä ja kommentteja tehtävärakennekaaviossa hahmoteltuun työnjakoon liittyen. Sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan liittyvä *rakenteellinen sosiaalityö* herätti aikuissosiaalityön tiimitapaamisissa paljon kysymyksiä ja kritiikkiä. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluvat *tiedon tuottaminen ja kokoaminen asiakkaiden sosiaalisista ongelmista ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen* tuntuivat tehtävinä kovin vierailta kuntien aikuissosiaalityön toimijoille. Myös sosiaalityöntekijälle viimekädessä asettuvaa vastuuta tiiminsä asiakkaista ja tiimien toiminnasta pyrittiin kyseenalaistamaan, jopa kieltämään. Tämä johtunee osittain siitä, ettei hankekuntien aikuissosiaalityön rakenteista ollut löydettävissä vahvaa, reviirinsä tuntevaa sosiaalityöntekijyyttä. Sosiaaliohjaajavetoisena toimintana asiakastyössä painottuu yksilölähtöinen avustaminen, ensisijaisesti yksittäisten asiakastilanteiden ratkominen. Asiakkaan ongelmallisten tilanteiden taustalla olevia, yhteiskunnan rakenteista johtuvia syitä ei välttämättä osata tarkastella niin, että niistä raportointi - vaikuttamistyö tunnistettaisiin osaksi työtehtäviä. Myöskään sosiaalityössä edellytettävä sosiaalihuollon lainsäädännön tunteminen ei asetu sosionomi amk- koulutuksessa yhtä vahvasti osaksi opetusta, kuin ylemmässä sosiaalityöntekijöiden korkeakoulututkinnossa. Sosiaalityö ei tästä syystä ehkä laajene asianajotyöksi, jollaisen tutkija Outi Välimaa osoitti kuuluvan tavoiteltavaan sosiaalityöhön.

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajavetoisuus ei ole vain Keski-Uudellamaalla toteutetun aikuissosiaalityön ominaisuus. Kuntia samanaikaisesti vaivaava sosiaalityöntekijävaje ja työntekijäresursseihin nähden ylisuuret asiakasmäärät sekä polarisoituvan yhteiskunnan sosiaalityölle asettamat haasteet ovat ohjanneet ajattelua suuntaan, jossa sosiaaliohjaajien panosta kunnan palveluiden tuotannossa on tietoisesti lisätty. Sosiaaliohjaajien osuus kuntien aikuissosiaalityön työntekijäresursseista on kasvanut voimakkaasti 2000-luvun alusta. Erityisesti Helsingin sosiaalivirastossa vuonna 2004 - 2005 toteutetun organisaatiouudistuksen jälkeen, jossa jopa kolmannes sosiaalityöntekijöiden viroista muutettiin sosiaaliohjaajien toimiksi, on toiminnan painopistettä muidenkin kuntien aikuissosiaalityössä siirretty juuri sosiaaliohjaukseen.

Helsingin sosiaaliviraston vuoden 2005 organisaatiouudistukseen liittyneet, aikuissosiaalityön tehtävärakenteita ja työnjakoa koskeneet ongelmat, ovat lähes identtiset Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa esiin nousseiden pulmien kanssa. Aikuissosiaalityön tiimeissä työnjako sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välillä oli Helsingissä epäselvä, mikä aiheutti ristiriitoja ja eriarvoisuuden kokemusta ammattiryhmien ja tiimien välille. Sosiaaliohjaajien työnkuvaksi oli uudistuksessa alun perin hahmoteltu intensiivistä ja jalkautuvaa lähityötä, mutta käytännön tehtävissä painottui sosiaaliturva- tai toimeentulotukityö. Sosiaaliohjaajat kokivat tekevänsä samaa työtä kuin sosiaalityöntekijät, mutta huonommalla palkalla. Etuuskäsittelijät kokivat työnsä erittäin haastavaksi uudessa mallissa. Sosiaalityöntekijät tai -ohjaajat eivät ehtineet riittävästi selvittämään asiakkaiden tilanteita, ja siitä huolimatta hakemusten käsittelyn olisi pitänyt sujua joustavasti.[14]

Tiimiyttämisen ja tehtävärakenteen selkiyttämisen kannalta ongelmallista Keski-Uudellamaalla on myös se, miten hankekunnissa määräaikaisesti vs. sosiaalityöntekijöiden virkaa hoitavat saattavat vaihtaa roolia sosiaaliohjaajasta vs. sosiaalityöntekijäksi ja päinvastoin sangen tiuhaan. Tämä on omiaan hämärtämään ammattiryhmien välistä eroa työntekijöiden kuljettaessa molempien tehtävien ominaisuuksia ja piirteitä

[14] Liukonen, R., & Lukman, L., 2007

mukanaan aina työntekijäroolia vaihtaessaan. Määräaikaisina työsuhteina toistuvasti toteutettuihin sijaistuksiin liittyvän epävarmuuden voi arvella myös aiheuttavan työntekijöissä levottomuutta, jolloin työskentelystä saattaa puuttua tarvittavaa sitoutuneisuutta ja pitkäjänteisyyttä.

Sosiaalityön pätevöitymiskoulutus

Sosiaaliohjaajina hankekunnissa työskentelevistä suurella osalla on monen vuoden työkokemus aikuissosiaalityöstä ja näkemystä myös sosiaalityöntekijän tehtävistä. Tämän kokemuksen säilyttäminen ja laajentaminen työyhteisöissä olisi kuntatyönantajienkin kannalta tärkeää. Osaavasta, pitkäaikaisesta työvoimasta kannattaa pitää kiinni ja mikäli halukkuutta esimerkiksi sosiaalityöntekijäksi pätevöitymiseen sosiaaliohjaajien taholta löytyisi, helpottaisi se osaltaan myös ratkomaan kuntien sosiaalityöntekijävajeeseen liittyvää ongelmaa.

Hankkeessa lähdettiin kartoittamaan mahdollisuuksia järjestää sosiaalityön pätevöitymiskoulutusta seudullisesti, esimerkiksi työvoimakoulutuksena. Hankkeessa työskennellyt tutkijasosiaalityöntekijä välitti joulukuussa 2008 tiedon hankkeen projektiryhmälle erilliskoulutuksina järjestettävistä sosiaalityön pätevöitymiskoulutuksista ja niiden rahoitusvastuista. Pätevöitymiskoulutuksen todettiin olevan mahdollista toteutua Uudenmaan TE-keskuksen ja hankekuntien välisenä yhteistyönä. Projektiryhmässä käytiin keskustelua siitä, mikä/kuka voisi olla kuntien yhteistä sosiaalityöntekijöiden pätevöitymiskoulutusta hallinnoiva taho. Valmistelu- ja selvittelytyötä jatkamaan tarvittiin kuntia yhdessä edustava, pysyvä rakenne. Projektiryhmässä todettiin, että Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito Oy:llä on asiantuntijuutta ja osaamista asian eteenpäin viemiseksi, mutta toimeksianto tähän tarvittiin kunnilta, ei hankkeen kautta.

Aikuissosiaalityön kehittämishanke vei pätevöitymiskoulutusta koskevan asian hankkeen ohjausryhmänä toimineen Kuuma sosiaalipalveluiden - työryhmän käsiteltäväksi tammikuussa 2009. Samassa kokouksessa em. Sopa- työryhmän käsiteltäväksi jätettiin myös projektiryhmässä esiin noussut toive aikuissosiaalityön jatkohankkeen selvittelytyön antamisesta Sosiaalitaito Oy:lle. Toimeksianto pätevöitymiskoulutuksen selvitystyöstä sekä aikuissosiaalityön kehittämisen jatkuvuuden turvaamisen eri vaihtoehtojen kartoittamisesta vahvistettiin Sosiaalitaito Oy:n tehtäväksi Sopa- työryhmän kokouksessa maaliskuussa 2009 ja näiden valmistelutyö siirtyi Sosiaalitaito Oy:n kehittämispäällikkö Petteri Heinon toteutettavaksi.

Sosiaalityön pätevöitymiskoulutus ja opiskelumahdollisuudet herättivät odotetusti kunnissa kiinnostusta. Hankkeen tutkijasosiaalityöntekijä informoi huhtikuussa 2009 projektiryhmää, kuntien sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä sähköpostitse kesällä ja syksyllä 2009 alkavista sosiaalityön perus-, aine- ja sivuaineopintojen opiskelumahdollisuuksista ns. avoimina yliopisto-opintoina. Alueellisen sosiaalityön pätevöitymiskoulutuksen järjestämisselvittely on kuitenkin hankkeen päättyessä edelleen valitettavasti kesken. Kuntien on ollut mahdotonta antaa vastauksia sitoutumisestaan, kun tarjolla ei ole ollut konkreettista selvitystä siitä, mihin sitoudutaan. Pätevöitymiskoulutukseen palataan kuitenkin hankkeessa muodostetun *Aikuissosiaalityön asiantuntijaverkosto 2010* aloittaessa toimintansa tammikuussa 2010.

Tehtävärakenteen ja työnjaon selkeyttäminen, vastuun ja valtuuksien kysymysten ratkaiseminen, on hankekunnissa edelleen haaste, jota ei kehittämishankkeen aikana täysin ehditty ratkaisemaan. Työ on kuitenkin alkanut, suositus tehtävärakenteesta laadittu ja motivaatiota tiimimallisen työn kehittämiseen työyhteisöissä on.

5.3 TOIMEENTULOTUEN KÄSITTELYPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Kuuma-kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteinen toimeentulotukiprosessi

Toimeentulotuen palauttaminen yhdeksi aikuissosiaalityön välineistä, sen olematta enää korostuneesti aikuissosiaalityön sisältönä, vaatii lain ja suositusten mukaiset, yhdenmukaiset ja selkeät toimeentulotuen myöntämisohjeet, jotka osaltaan tukevat asiakkaita saamaan oikeaa palvelua oikeaan aikaan. Kehittämishankkeessa luotiin kuntiin yhteiset toimeentulotuen myöntämisohjeet, jotka ovat olleet hankekuntien sosiaali- ja terveyslautakuntien käsiteltävinä ja hyväksyttävinä loppusyksystä 2009. Kuuma-

kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteiset toimeentulotuen myöntämisohjeet on määrä ottaa kunnissa käyttöön 1.1.2010.

Toimeentulotuen myöntämiskäytäntöjen linjaaminen ja yhdenmukaistaminen -alatyöryhmä aloitti työskentelynsä 7.10.2008. Työryhmä päätti, ettei toimeentulotuen myöntämisohjeista tehdä toimeentulotukilain tai Sosiaali- ja terveysministeriön toimeentulotukioppaan toisintoja. Ohjeissa pitäydytään niissä asioissa, joita kunnilla on toimeentulotukilain mukaan oikeus linjata sekä asioissa, jotka on toimeentulotukityössä koettu erityistä ohjeistusta vaativiksi. Muilta osin työntekijöiden edellytetään käyttävän toimeentulotukilakia ja STM:n soveltamisopasta työnsä tukena. Lisäksi työryhmä katsoi, että kunnissa pitäisi mm. koulutuksien ja yhteisten keskustelujen kautta lisätä työntekijöiden valmiuksia käyttää lain suomaa harkintavaltaa ja käyttää toimeentulotukea rohkeasti yhtenä sosiaalityön välineenä. Rohkeus toimeentulotuen käytössä ei tarkoita etuuden löyhää jakamista, vaan uskallusta tehdä sosiaalityötä kaikilla niillä välineillä, joita sosiaalityössä on.

Kuuma-kuntien ja Hyvinkään kaupungin toimeentulotuen myöntämisohjeissa työntekijöitä ohjeistetaan joiltakin osin perustoimeentulotuen myöntämisessä. Ohjeissa keskitytään kuitenkin enemmän täydentävään toimeentulotukeen ja toimeentulotuessa eteen tuleviin erityistilanteisiin, kuten ehkäisevän toimeentulotuen käyttöön. Sosiaali- ja terveysministeriö suosittaa, että täydentävän toimeentulotuen osuus kattaisi n. 10 % kuntien toimeentulotukimenoista. Ehkäisevään toimeentulotukeen suositellaan käytettävän 3,3 % kuntien toimeentulotukimenoista.

Alla olevaan taulukkoon kerätyistä tiedoista on nähtävissä, että ehkäisevän toimeentulotuen osuus jäi vuonna 2008 kaikissa kunnissa huomattavasti alle STM:n suosituksen. Täydentävän toimeentulotuen osalta Hyvinkäällä (12,5 %) ja Keravalla (11 %) saavutettiin sosiaali- ja terveysministeriön 10 %:n suositus.

Vuonna 2008 aikuissosiaalityössä myönnetyn toimeentulotuen euromäärät kunnittain ja ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus myönnetystä toimeentulotuesta:

	Perusttuki €	Täyd. ttuki €	Ehk. ttuki €	Ehk. ttuki %
Hyvinkää	3 373 074	490 876	37 496	1,0 %
Järvenpää	3 796 386	208 97	25 595	0,64 %
Kerava	3 278 898	355 397	38 109	1 %
Tuusula	1 879 076	151 468	40 379	1,8 %
Mäntsälä	494 319	25 884	5 676	1,06 %
Nurmijärvi	1 377 747	133 599	17 284	1,14 %

Kehittämishankkeen kuntakierroksen tuottama havainto siitä, että kullakin hankekunnalla oli käytössään omanlaisensa toimeentulotukihakemus oli yllätys. Varsinaisia perusteluja tällaiselle käytännölle on vaikea löytää. Valtakunnallista lomakemallia ei kuitenkaan ole tarjolla, ei edes ohjeistusta siitä, minkälaista hakemusta kuntien käyttöön suositeltaisiin. Kuntakohtaisten hakemusten suosiminen voi liittyä toimeentulotukilaissa kunnille jätettyyn oikeuteen linjata joitakin toimeentulotukeen liittyviä asioita. Kunnilla on ikään kuin ollut vapaus luoda lähtökohtaisesti kunnan omia linjauksia parhaiten palveleva hakemus, jossa on kerätty ja koottu sellaisia tietoja, joita toimeentulotukea kunnan ohjeiden mukaisesti myönnettäessä on kaivattu.

Kun hankkeessa asetettiin tavoitteeksi Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteinen toimeentulotukiprosessi, oli luonnollista lähteä ajatuksesta, että kuntien käyttöön tuotettujen yhdenmukaisten myöntämisohjeiden lisäksi luodaan käyttöönotettavaksi myös yhteinen toimeentulotukihakemus liitteineen. Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteinen toimeentulotukilomakkeisto oli kunnissa koekäytössä syksyn 2008 ja sen toimivuudesta kerättiin palautetta kuntien työntekijöiltä. Alkuvaiheessa hakemus koettiin

hankalaksi ja erityisesti jatkohakemusta kritisoitiin liian "riisutuksi malliksi". Uuden lomakkeen käyttöönotto vaati harjoittelua ja kärsivällisyyttä niin asiakkailta kuin työntekijöiltäkin.

Syksyllä 2009 kehittämishankkeen loppuarviointikeskusteluissa todettiin kuitenkin, ettei kunnissa aiemmin käytössä olleita omia hakemuksia juuri muisteta, saati kaivata. Uusiin hakemuksiin oltiin tyytyväisiä niiden tuottaessa enemmän informaatiota asiakkaan elämäntilanteesta. Toimeentulotukiprosessin yhdenmukaistamisen kautta hankekuntien aikuissosiaalityön asiakkaat ovat keskenään tasa-arvoisemmassa asemassa kuntien nyt soveltaessa yhteistä toimeentulotuen myöntämisohjetta sekä käyttäessä yhteistä toimeentulotuen hakemusta liitteineen

Tärkeinä uusina työvälineinä kehitettiin myös hankekuntien käyttöön yhteinen tilannearviolomake ja palvelusuunnitelma. Molemmat työvälineet on kehitetty tukemaan sosiaalityön suunnitelmallisuutta ja lisäämään arvioinnin edellytyksiä.

5.4 AIKUISSOSIAALITYÖN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN JA MITTARISTON KEHITTÄMINEN

Välineitä suunnitelmalliseen sosiaalityöhön, välineitä vaikuttavuuden jäljittämiseksi

Hankkeen neljäntenä tavoitteena olleesta vaikuttavuuden arvioinnin mittariston luomisesta jäätiin - arviointimittaristoa ei hankkeessa syntynyt. Mutta hanketavoitteilla on tapana täsmentyä, ne muovautuvat työskentelyn edetessä. Jos tuo osin häiritsevä sana *mittaristo* pudotetaan tavoitteesta pois, voidaan hankkeen sanoa lähestyneen tätäkin tavoitetta. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseksi luotiin hankkeessa kaksiportainen asiakastyötä ohjaava lomakkeisto; tilannearvion ollessa pohja, jolle suunnitelmallinen aikuissosiaalityö rakentuu ja uudistetun palvelusuunnitelman vahvistaessa, varmentaessa yhdessä asiakkaan ja hänen verkostojensa kanssa sovitun asiakasprosessin eteneminen. Tilannearvio- sekä palvelusuunnitelmapohjat löytyvät raportin liitteistä.

Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointi edellyttää jaettua näkemystä siitä, minkälaisen toiminnan vaikutuksia tarkastellaan, mitkä katsotaan aikuissosiaalityön ydintoiminnoiksi. Hankkeen eri toimijatasoilla käytiin useita keskusteluja siitä, mitkä voisivat olla aikuissosiaalityössä mitattavia suoritteita. Hankkeessa kartoitettujen aikuissosiaalityön toimintojen voidaan katsoa taipuvan hyväksyttävissä määrin myös suoritteiksi, jos sosiaalityöstä suoritteina halutaan - tai voidaan puhua.

Näiden toimintojen vaikutuksia yksityisen asiakkaan elämäntilanteeseen - tai ympäröivään yhteisöön, ei kuitenkaan voida arvioida ilman systemaattisesti kerättyä, dokumentoitua tietoa lähtötilanteesta, tehdystä työstä, valituista toimenpiteistä sekä menetelmistä. Mikäli tehdystä työstä ei jää jälkiä, muutoksen tai kehityksen osoittaminen asiakkaiden elämäntilanteissa - tai omissa työskentelytavoissa on vaikeaa. Valituille toimenpiteille, tehdyille valinnoille ei ehkä jälkeenpäin löydykään perusteluja, joka erityisesti työntekijävaihdosten yhteydessä on ongelmallista sekä asiakkaan että työntekijän kannalta. Suunnitelmallisesti toteutettu, ammattitaitoisesti dokumentoitu sosiaalityö lisää aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin edellytyksiä.

Dokumentointi osana suunnitelmallista sosiaalityötä oli hankkeessa sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille alkuvuodesta 2008 järjestetyn koulutuspäivän keskeinen teema. Koulutuksen kautta pyrittiin vahvistamaan työntekijöiden edellytyksiä omaksua uusia, suunnitelmallista asiakastyötä tukevia työvälineitä osaksi työkäytäntöjä. Tilannearviotyöskentelyn ja uuden palvelusuunnitelmapohjan käyttöönotto ajoittuivat alkuvuoteen 2009, jolloin kunnissa olivat jo näkyvissä taloudellisen taantuman vaikutukset. Uusien toimeentulotukiasiakkaiden määrä kasvoi kunnissa koko kevään 2009 jyrkästi. Tällaisessa tilanteessa kohtaavan asiakastyön osuus entisestään laskee kaikkien työntekijäryhmien keskittyessä toimeentulotukipäätösten liukuhihnamaiseen valmisteluun. Kriisitilanteissa, asiakasmäärien kasvaessa, olisi kuitenkin hyvä pyrkiä kartoittamaan erityisesti uusien asiakkaiden elämäntilanne mahdollisimman tarkkaan. Oikein ajoitettuna ja kohdennettuna alkuvaiheen runsaampi ja kokonaisvaltaisempi tuki estäisivät tehokkaasti pitempiaikaisen asiakkuuden syntymistä, jolloin työ olisi välittömästi vaikuttavaa.

Tilannearviotyöskentely sekä asiakastyön dokumentointi vaativat juuri näille toiminnoille erikseen varattua työaikaa, jota ei jatkuvan kiireen keskellä, toimeentulotukityön puskiessa kaiken muun edelle ole kyetty työyhteisöissä turvaamaan. Keskustelu suunnitelmallisen aikuissosiaalityön sekä asiakastyön dokumentoinnin tärkeydestä on hankekunnissa aloitettu ja sitä jatketaan kuntien välisesti hankkeessa perustetussa *Aikuissosiaalityön asiantuntijaverkosto 2010:ssä.*

5.5 PYSYVÄN AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMISRAKENTEEN LUOMINEN KESKI-UUDENMAAN ALUEELLE;

Aikuissosiaalityön asiantuntijaverkosto 2010

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen viidentenä tavoitteena oli luoda Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityölle pysyvä kehittämisrakenne. Keskustelu aikuissosiaalityön kehittämistyön jatkuvuuden turvaamisesta aloitettiin hankkeen projektiryhmässä tammikuussa 2009. Aikuissosiaalityön tulevan kehittämisen toivottiin säilyvän työntekijöiden ja asiakkaiden arjessa. Kehittämistyössä edellytettiin myös säilytettävän kuntien välisen aidon keskustelun ja yhteistyön, jota vuoden 2009 lopussa väistyvässä hankkeessa oli opittu toteuttamaan. Projektiryhmässä todettiin myös, ettei kehittäminen saisi jäädä yksittäisten kuntien työntekijöiden harteille. Perustyöstä suoriutumisen ei nähty käytännössä antavan tilaa kehittämistyölle. Projektiryhmä toi esiin neljä kehittämistyön jatkuvuutta turvaavaa ehdotusta tai mallia:

1) Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito Oy organisoi aikuissosiaalityön kehittämistä, koulutusta ja yhteistyötä Kuuma-kuntien ja Hyvinkään alueella

2) Luodaan kuntien yhteisen kehittäjä(sosiaali)työntekijän toimi, palkkauksesta vastaavat kunnat yhdessä

3) Jatkohanke

4) Kehittämistyön vetovastuu siirtyy vuosittain kunnasta toiseen

Kuntien yhteisen kehittäjä(sosiaali)työntekijän toimen perustamista oli ehdotettu myös Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin yhteisen vammaispalveluiden kehittämishankkeen puitteissa. Molempien hankkeiden kehittämistyön jatkuvuus ja koordinointi nähtiin voitavan toteuttaa yhden suunnittelija/kehittäjätyöntekijän toimenkuvassa, jollainen olisi istunut esimerkiksi Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito Oy:n rakenteisiin hyvin.

Ehdotuksista kannatusta sai myös jatkohankkeen rahoituksen hakeminen. Sosiaalitaito Oy:llä todettiin olevan parhaimmat edellytykset uuden hankesuunnitelman laatimiseen ja rahoitusmahdollisuuksien selvittämiseen. Kehittämishanke vei jatkohankeidean Kuuma- kuntien sosiaalipalveluiden työryhmässä käsiteltäväksi, jonka päätöksen mukaisesti jatkohankkeen valmistelutyö annettiin Sosiaalitaito Oy:n tehtäväksi.

Kuuma- kuntien Sosiaalipalveluiden- työryhmän kokouksessa maaliskuussa 2009 käsiteltiin Sosiaalitaito Oy:n kehittämispäällikkö Petteri Heinon laatima arvio kuntien yhteisen kehittäjä(sosiaali)työntekijän palkkaamisesta aiheutuvista, kuntakohtaisista kustannuksista. Vaihtoehtoisena kehittämistyön jatkuvuuden turvaamisen mallina esiteltiin ajatus alueellisesta aikuissosiaalityön jatkohankkeesta. Kokouksessa päädyttiin suosimaan jatkohankeideaa, koska kuntien taloudellisen tilanteen katsottiin poissulkevan uudet avaukset palkattavaan työvoimaan nähden.

Kokouksessa esiteltiin idea yhdistää Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityön kehittäminen pilottina Kaste-rahoituksella valmisteilla olevaan mielenterveys- ja päihdehankkeeseen. Tämän mahdollisen pilottina toimivan jatkohankkeen käynnistyminen tapahtuisi kuitenkin vasta vuoden 2010 puolella. Siihen saakka vastuu aikuissosiaalityön kannattelemisesta ja kehittämistyön jatkuvuuden turvaamisesta asettuisi Kuuma:n Sopa- työryhmälle itselleen päättyvän kehittämishankkeen ohjausryhmänä, mikä koettiin epävarmana rakenteena. Alkoi keskustelu alueelle luotavasta laajemmasta aikuissosiaalityön asiantuntijaverkostosta, joka huolehtisi yhteistyön ja kehittämisen jatkumisesta ennen mahdollista jatkohanketta.

Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin vammaispalvelujen kehittämishankkeessa oli tuotettu esitys seutukunnallisesta vammaistyön työntekijöiden ja luottamushenkilöiden verkostosta. Vammaispalveluhankkeen hanketyöntekijöiltä saatiin lupa soveltaa mallia myös aikuissosiaalityön asiantuntijaverkoston kokoamiseksi. Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen projektiryhmässä keskusteltiin tulevan asiantuntijaverkoston kokoonpanosta ja tehtävistä. Todettiin, että asiantuntijaryhmässä tulee olla edustus kaikista hankkeessa toimineista alatyöryhmistä sekä projekti- ja ohjausryhmästä. Asiantuntijaverkoston työssä jatkuisivat alatyöryhmissä esillä olleet teemat: toimeentulotukityö, tehtävärakenteet ja aikuissosiaalityön vaikuttavuus. Verkoston tehtävä olisi ylläpitää hankkeessa aloitettua kuntien välistä aikuissosiaalityön kehittämistä vuoden 2010 ajan, kunnes mahdollinen jatkohanke pääsee alkuun.

Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityön asiantuntijaverkosto 2010 perustettiin hankkeen loppuseminaarissa 6.10.2009. Alla olevasta kokoonpanosta puuttuvat vielä kehittämishankkeen ohjausryhmän edustaja Arja Tolttila Mustijoen perusturvasta, toimeentulotukityön organisointi ja rationalisointi- alatyöryhmän edustaja Arja Pääkkönen Hyvinkäältä, tehtävärakenteet ja tiimityttäminen- alatyöryhmän edustaja Jukka Kuronen Nurmijärveltä sekä Sosiaalitaito Oy:n edustaja Petteri Heino.

Asiantuntijaverkoston kokoonpano on monipuolinen ja tasapainoinen. Osallistujilla on kokemusta ja motivaatiota jatkaa aikuissosiaalityön kehittämistä ja verkostolta voidaan odottaa paljon. Verkoston rooli ja asema paikallisena vaikuttajana voi parhaimmillaan muodostua merkittäväksi ja verkostoa tuleekin kuulla esimerkiksi Kuuma- alueen hyvinvointistrategiaa laadittaessa sen edustaessa laajaa asiantuntemusta niistä sosiaalisista ongelmista, joita erityisesti aikuisväestö kohtaa.

Kuntien välinen yhteistyö kaikilla työntekijätasoilla on koettu voimaannuttavaksi ja verkostossa yhteistyötä on hyvä jatkaa. Asiantuntijaverkosto voi olla rohkea alueellinen toimija aikuissosiaalityön sisältöjä, tavoitteita ja toimintatapoja linjattaessa, sillä Keski-Uudellamaalla ei ole seudullisesti toimivaa aikuissosiaalityön johtavien sosiaalityöntekijöiden foorumia tilanteen ollessa se, että useasta kunnasta aikuissosiaalityön lähiesimiestaso puuttuu.

Mikäli seudulle saadaan suunniteltu mielenterveys- ja päihdepalvelujen kehittämishanke alkaen vuodesta 2010, on verkostolla mahdollisuus toimia tulevan hankkeen suhteen kahdensuuntaisena informanttina; asiantuntijaverkosto voi tuottaa tulevalle hankkeelle tietoa aikuissosiaalityön ja MiPä- palvelujen nivelkohdista ja erityisistä kehittämiskohteista. Toisaalta verkoston kautta voidaan tehokkaasti välittää eteenpäin MiPä- hankkeessa tehtävää työtä.

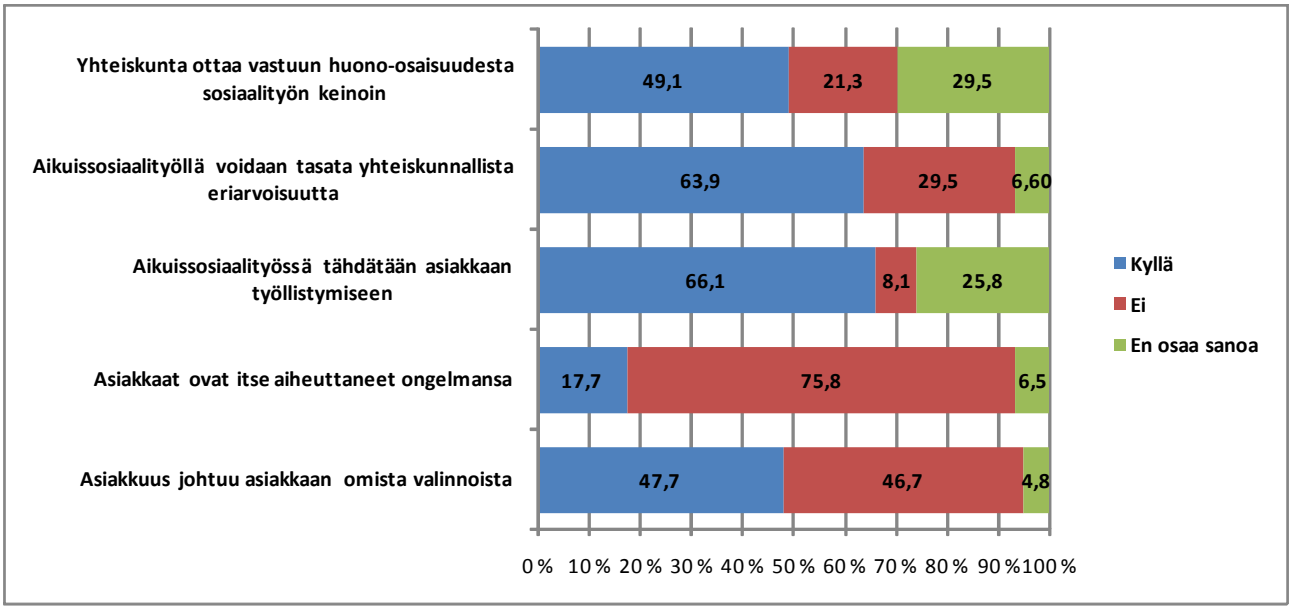
Keski-Uudenmaan aikuissosiaalityön asiantuntijaverkoston perustamiskokouksessa 24.11.2009 sovittiin verkoston työnjaosta ja laadittiin vuoden 2010 toimintasuunnitelma. Tulevan vuoden tapaamiset aikataulutettiin ja samalla sovittiin tapaamisten kantavista teemoista. Vuoden 2010 loppuun sovittiin toteutettavaksi arviointi verkoston toiminnasta, jonka perusteella tehdään päätös asiantuntijaverkoston tulevaisuudesta. Verkoston jäsenet sitoutuivat perustamiskokouksessa vähintään vuoden työskentelyyn yhdessä.

6 HANKEMITTARI JA LOPPUSANAT

Hanketyöskentelyä arvioitiin koko hankkeen ajan työryhmien itsearviointien kautta sekä erilaisten koulutus- ja seminaaritilaisuuksien yhteydessä kerätyn palautteen muodossa. Kyselyt ja haastattelut toivat esiin niin yksittäisten aikuissosiaalityön asiakkaiden, kuin myös työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä. Kehittämishankkeen lähestyessä loppuaan alkoi kuitenkin tuntua yhä houkuttelevammalta teettää hankekuntien työntekijöille jonkinlainen lopputentti, testata ikään kuin laajemmassa mittakaavassa sitä, miten hyvin keskeisimpiä hankkeessa käsiteltyjä teemoja oli sisäistetty. Kehittämishankkeen päätösseminaarissa Keravalla 6.10.2009 osallistujat saivatkin täyttääkseen kyselyn, ns. *hankemittarin*, jonka vastausten perusteella on mahdollista tarkastella, minkälainen näkemys aikuissosiaalityöstä hankkeessa mukana olleille oli muodostunut, miten uusia työvälineitä ja -tapoja oli omaksuttu osaksi työskentelyä sekä mikä tuntui jääneen kaikkein keskeneräisimmäksi.

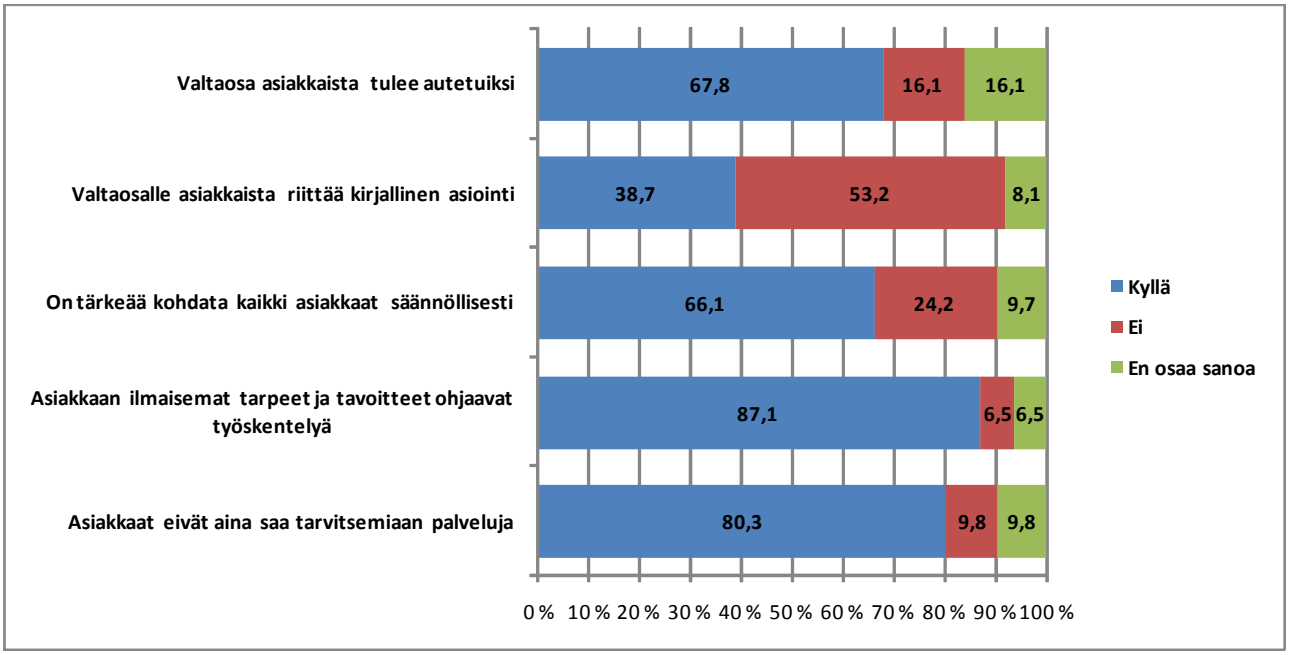
Kyselyyn vastasi 62 aikuissosiaalityön toimijaa, joista 19 oli etuuskäsittelijää, 17 sosiaaliohjaajaa ja sosiaalityöntekijöitä/johtavia sosiaalityöntekijöitä yhteensä 15. Ammattiryhmänsä jätti ilmoittamatta 11 vastaajaa.

1. Näkemys aikuissosiaalityön yhteiskunnallisesta funktiosta



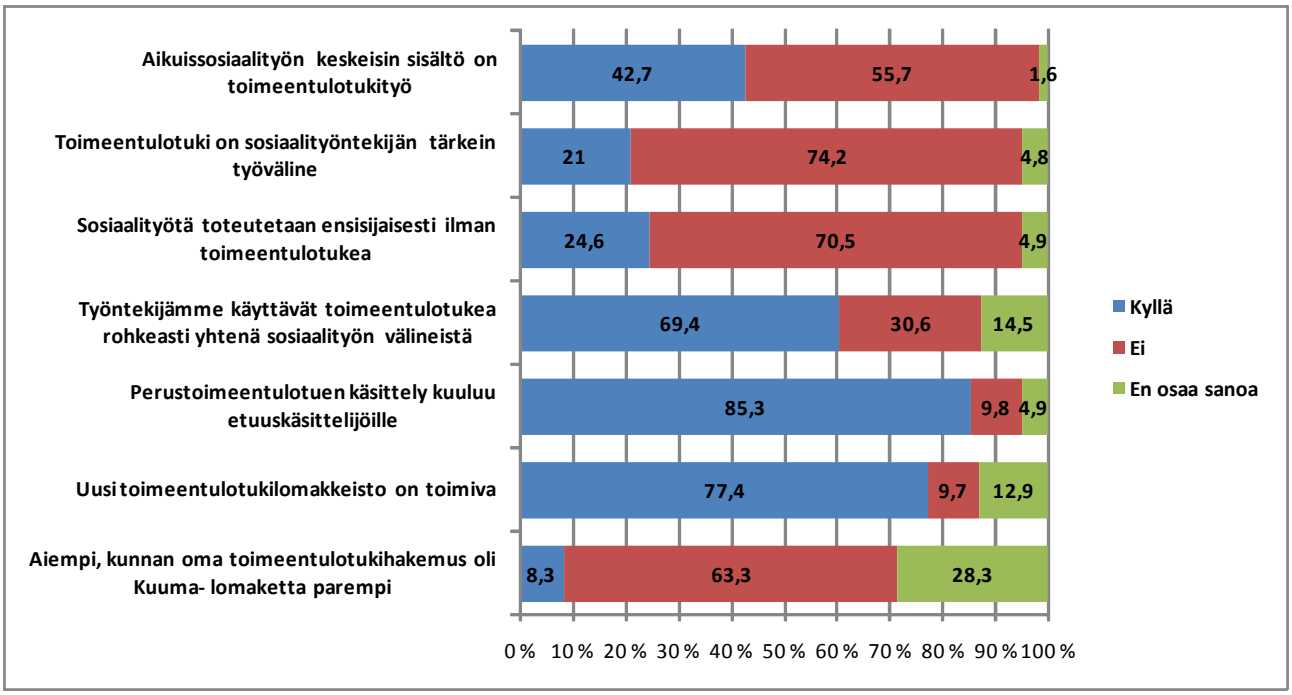
Alle puolet vastaajista (49,1 %) näki yhteiskunnan kantavan vastuun huono-osaisuudesta sosiaalityön keinoin. Yhteiskunnan mahdollisuuksia joko epäiltiin tai sitten vastaajien keskuudessa oli epävarmuutta siitä, miten vastuu ja velvollisuudet huono-osaisuuden ratkaisemisesta asettuvat yksilön ja yhteiskunnan välillä. Vastaajista suurin osa (63,9 %) uskoi aikuissosiaalityöllä kuitenkin voitavan tasata yhteiskunnallista eriarvoisuutta. Liki puolet vastaajista (47,7 %) oli sitä mieltä, että aikuissosiaalityön asiakkuuden taustalla olivat asiakkaan omat valinnat, vaikkakaan valtaosa vastaajista (75,8 %) ei nähnyt asiakkaiden itsensä aiheuttaneen ongelmiaan. Aikuissosiaalityön tehtäväksi ymmärrettiin ensisijaisesti asiakkaan työllistyminen, (66,1 %) mikä heijastaa 2000-luvulla voimistunutta aktiivisen sosiaalipolitiikan reformia, jossa asiakkaan työllistyminen ja sitä tukevat toimet ovat asettuneet monin tavoin osaksi kunnallista aikuissosiaalityötä.

2. Näkemys aikuissosiaalityön palvelujen toimivuudesta



Vastaajista valtaosa uskoi enemmistön aikuissosiaalityön asiakkaista tulevan autetuiksi (67,8 %). Puolet vastaajista piti kuitenkin pelkkää kirjallista asiointia riittämättömänä (53,2 %) ja selkeä enemmistö (66,1 %) piti tärkeänä kohdata kaikki asiakkaat säännöllisesti. Valtaosa vastaajista (87,1 %) koki asiakkaiden tarpeiden ja tavoitteiden ohjaavan työskentelyä, vaikkakin voittopuolisesti (80,3 %) todettiin, etteivät asiakkaat aina saa tarvitsemiaan palveluja.

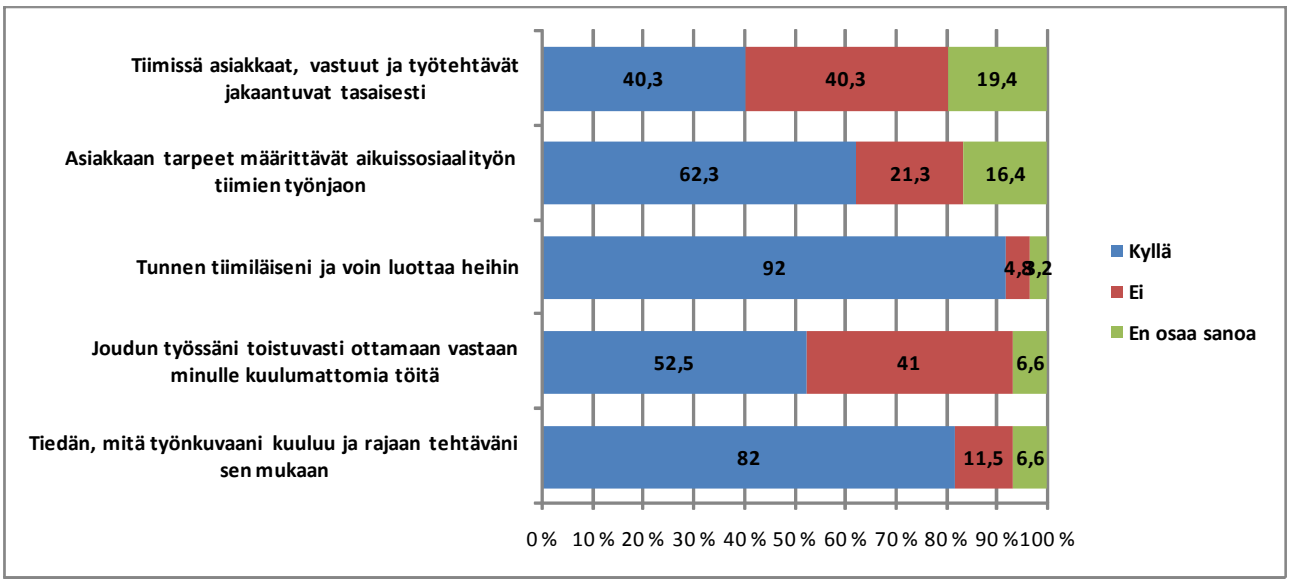
3. Ymmärrys toimeentulotuesta osana aikuissosiaalityötä



Toimeentulotukityön ja aikuissosiaalityön välisen suhteen määrittelyssä vastaajat horjuivat hieman. Valtaosa vastaajista (85,3 %) oli sitä mieltä, että perustoimeentulotuen käsittely kuuluu etuuskäsittelijöille. Kuitenkaan enemmistö vastaajista (70,5 %) ei yhtynyt näkemykseen, että sosiaalityötä toteutetaan ensisijaisesti ilman toimeentulotukea. Toimeentulotuen ei myöskään katsottu olevan sosiaalityöntekijän tärkein työväline (74,2 %) mutta toisaalta 2/5 vastaajista oli sitä mieltä, että toimeentulotukityö asettuu

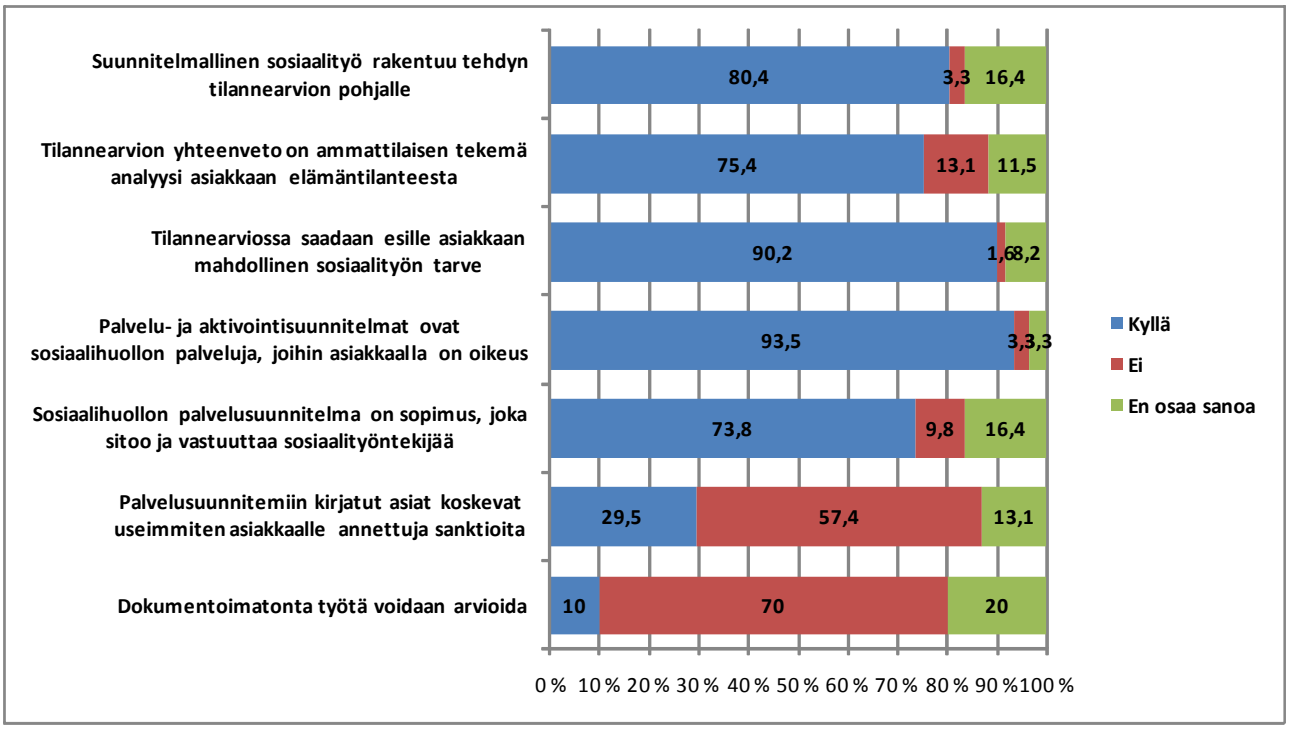
aikuissosiaalityön keskeisimmäksi sisällöksi. Hankkeessa tuotettu Kuuma- toimeentulotukilomakkeisto koettiin voittopuolisesti (77,4 %) toimivaksi ja aiempia, kuntien omia lomakkeita paremmaksi (63,3 %).

4. Arvio tiimityöskentelystä



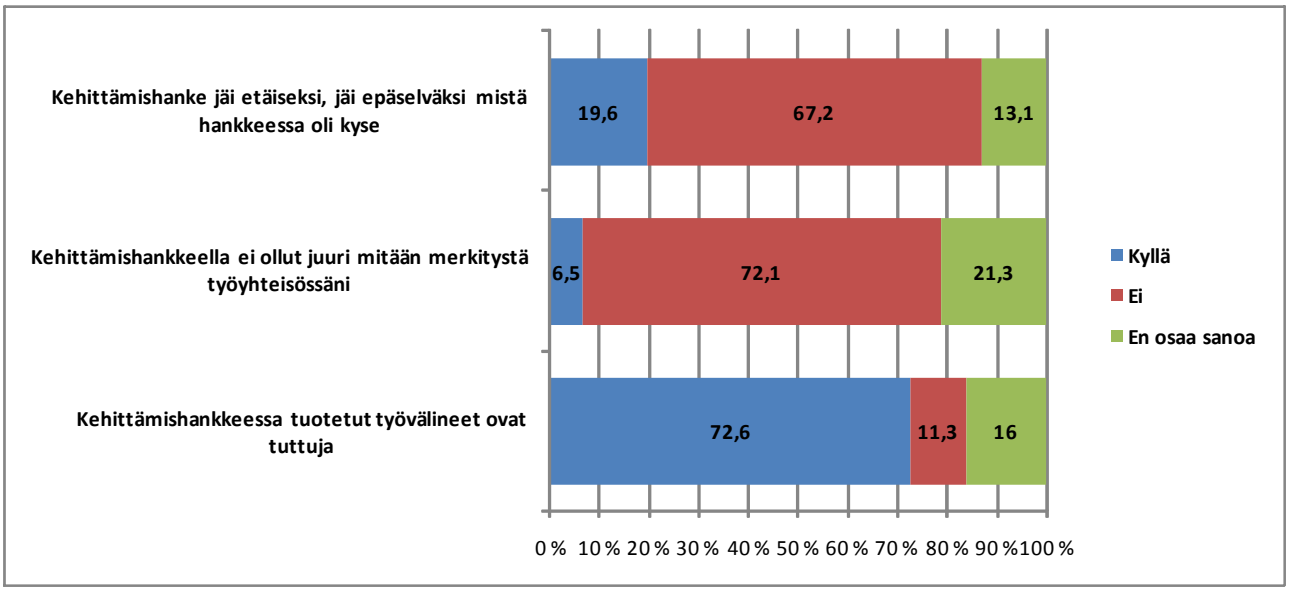
Aikuissosiaalityön tiimien kykyyn jakaa työtehtäviä, asiakkaita ja vastuita tasaisesti ei täysin luotettu. Vastaajista 40,3 prosenttia oli tiimien työnjakoon tyytyväisiä samansuuruisen osan suhtautuessa työnjaon tasapuolisuuteen epäilevämmin. Tiimien työnjaon nähtiin määrittyvän asiakkaan tarpeista käsin (62,3 %). Ilahduttavaa on, että lähes kaikki vastaajista (92 %) ilmaisivat tuntevansa tiiminsä jäsenet ja voivansa luottaa heihin. Hankkeessa on onnistuttu raamittamaan tehtävärakenteita ja työnkuvia selkeämmiksi valtaosan vastaajista (82 %) kertoessa tietävänsä, mitä omaan työnkuvaan kuuluu ja rajaavansa tehtävänsä sen mukaan. Kuitenkin varsin yleiseltä vaikutti (52,5 %), että työssä joutui vastaanottamaan töitä, jotka eivät omiin tehtäviin kuuluneet.

5. Näkemys suunnitelmallisesta sosiaalityöstä



Tilannearviotyöskentelyn merkitys suunnitelmallisen sosiaalityön pohjana oli ymmärretty. Yli 90 % vastaajista näki tilannearvion välineenä saada esiin asiakkaan sosiaalityön tarve ja 75,4 % vastaajista luotti työntekijöiden kykyyn tuottaa tilannearvion yhteenvetona analyysi asiakkaan elämäntilanteesta. Lähes kaikki (93,5 %) vastaajista pitivät palvelu- ja aktivointisuunnitelmia asiakkaan oikeutena ja selkeä enemmistö (73,8 %) vastaajista näki palvelusuunnitelman sopimuksena, joka sitoo ja vastuuttaa myös työntekijää. Myös tehdyn työn dokumentoinnin tärkeys oli ymmärretty valtaosan vastaajista (70 %) ollessa sitä mieltä, ettei dokumentoimatonta työtä voida arvioida.

6. Kokemus kehittämishankkeesta



Noin kaksikymmentä prosenttia vastaajista (19,2 %) koki kehittämishankkeen jääneen vieraaksi itselleen. Hankkeella nähtiin kuitenkin voittopuolisesti olleen merkitystä työyhteisöissä (72,1 %) ja valtaosalle vastanneista (72,6 %) hankkeessa tuotetut työvälineet (Kuuma- toimeentulotukihakemus liitteineen, yhtenäiset toimeentulotuen myöntämisohjeet, tilannearvio- ja palvelusuunnitelmalomakkeet sekä tehtävärakennekaavio) olivat tuttuja. Kokonaisuudessaan kehittämishanke onnistui siis osallistamaan kuntien toimijat hyvin yhteiseen työskentelyyn. Hankkeessa tuettiin kuntia luomaan selkeämpi aikuissosiaalityön kokonaisuus tuottamaan hyviä aikuissosiaalityön palveluja oikein ajoitettuina, jolla voidaan arvioida olevan myös positiivisia taloudellisia vaikutuksia äkillisten, kalliita kriisiratkaisuja edellyttävien toimien vähentyessä. Tavoitteiden mukaisesti kuntien aikuissosiaalityön ja toimeentulotukityön käytäntöjä yhdenmukaistamalla kuntalaisten asema em. palveluiden käyttäjinä tasa-arvoistui ja yhdenvertaistui.

Kehittämishankkeen päättyessä kehittämistyö ja yhteinen keskustelu aikuissosiaalityön mahdollisuuksista kunnissa ja kuntien välillä jatkuu *Aikuissosiaalityön asiantuntijaverkosto 2010* aloittaessa toimintansa. Verkostossa jatketaan keskustelua mm. liittyen aikuissosiaalityön tehtävärakenteisiin ja työnjakoon, vaikkakin varsinaiselta työkäytäntöjä uudelleen järjestävältä muutokselta - toimeentulotuen Kela- siirrolta vuoden vaihteessa 2009 vielä säästyttiin. Toteutuessaan Sata- komitean ehdotus toimeentulotuen perusosan siirtämisestä Kelan käsiteltäväksi olisi tarkoittanut kaikkien työntekijäryhmien työnkuvien uudistamista. Aikuissosiaalityö on hankekunnissa muotoutunut hyvin (perus)toimeentulotukikeskeiseksi ja sosiaaliohjaajavetoiseksi toiminnaksi ja tämän työskentelytavan mahdollinen Kela-siirto olisi kriisiyttänyt täysin. Kela- mallissa olisi ratkaistava, millä tavoin aikuissosiaalityön asiakkuudet syntyvät, mitä kautta asiakkaat aikuissosiaalityön palveluihin ohjautuvat. Tarkoittaisiko Kela-siirto esimerkiksi aktivoinnin korostumista entisestään aikuissosiaalityön sisällöissä?

Kehittämishankkeessa tehdyn työn jälkeen hankekunnissa olisi ollut paremmat valmiudet sopeutua perustoimeentulotuen Kela- siirtoon. Työnkuvia oli purettu auki, työn sisältöjen, tavoitteiden ja ydintoimintojen välisiä suhteita tarkasteltu uudelleen ja työvälineitä muokattu tarkoituksenmukaisemmaksi. Kehittämishankkeen tuottamassa tehtävärakennekaaviossa perustoimeentulotuki siirrettiin kokonaan

etuuskäsittelijöiden tehtäväksi, jolloin hankekunnissa ikään kuin teoriassa jo harjoiteltiin tilannetta, jossa perustoimeentulotuen käsittelystä vastaa sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien "ulkopuolinen" taho.

Viitteenä siitä, että aikuissosiaalityössä tulevaisuudessa painottuvat asiakkaan työllistymiseen liittyvät toimet, voidaan pitää kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuuden laajentamista vuoden 2010 alusta koskemaan myös yli 25- vuotiaita yli 500 päivää työttömänä olleita. Sosiaali- ja terveysministeriön arvion mukaan kuntouttavan työtoiminnan piiriin tullee uudistuksen myötä 2000–3000 uutta asiakasta. Kuntaliiton arvio puolestaan on liikkunut 50 000 uuden asiakkaan tasolla. Tähän muutokseen hankekunnissa ei juurikaan ole varauduttu ja uudistuksen vaikutuksia tulee käydä yhdessä läpi *Aikuissosiaalityön asiantuntijaverkostossa.*

Johdannossa esitellyt aikuissosiaalityötä jäsentävät kaksi diskurssia - *yksityisen vastuun diskurssi sekä eriarvoistumisdiskurssi* - ovat olleet vahvasti kentällä tunnistettavissa kehittämishanketta läpivietäessä. Nämä diskurssit vaikuttavat yksittäisten työntekijöiden tekemiin valintoihin, ne altistavat jatkuville ristiriidoille päivittäisissä asiakaskontakteissa ja työtehtävissä. *Eriarvoistumisdiskurssin* mukaisesti toimeentulotuella on asiakkaan yhteiskunnallista osallisuutta kasvattava ja vahvistava funktio. Yhteiskunnalle asettuu vastuu vähäosaisten integroimisesta yhteiskuntaan heidän sosiaalisten oikeuksiensa kautta. *Yksityisen vastuun diskurssin* vahvistuessa toimeentulotuen osallistava funktio kaventuu vähäosaisten olemassaoloa ylläpitäväksi – vastuu integroitumisesta yhteiskuntaan asettuu yksilölle itselleen hänen sosiaalisten velvollisuuksiensa kautta. *Eriarvioistumisdiskurssin* puhuessa yksilön sosiaalisista oikeuksista, vaaliessa tasa-arvoa, vaatiessa oikeudenmukaisuutta ja luottaessa solidaarisuuteen puhuu *yksityisen vastuun diskurssi* aktivoinnista ja kannustamisesta, vaalii yksilön oikeuksia ja vapauksia, korostaa yksilön velvollisuuksia, vaatii tehokkuutta ja luottaa terveeseen kilpailuhenkeen.

Aikuissosiaalityö on osa kuntien toteuttamaa sosiaalipolitiikkaa. Kuuma- kuntien toiminta- ja taloussuunnitelmasta 2009–2011[15] sosiaalipoliittista näkökulmaa on kuitenkin hyvin vaikea löytää. Yhteisenä visiona toiminta- ja taloussuunnitelmassa esitellään "*Hyvien palvelujen elinvoimainen seutu metropolialueella"*. Julkiset palvelut, joihin aikuissosiaalityökin kuuluu, asettuvat suunnitelmassa osaksi taloutta. Tavoitteeksi muotoillaan Kuuma:n *"julkisten palvelujen uudistaminen kilpailukykyisiksi kustannustehokkaasti tuottavuutta nostaen ja laatua parantaen"*. Herää kysymys, minkälaista kustannustehokkuutta esimerkiksi aikuissosiaalityön puolella tarkoitetaan.

Resurssien sopeuttamispäätöksiä tutkittaessa on todettu, että resursseja leikataan helpommin niiltä asiakasryhmiltä, jotka eivät pysty ajamaan omia etuja päätöksentekojärjestelmässä ja jotka eivät pysty käyttämään julkisuutta hyväkseen eli joilla ei ole "vastaiskukykyä".[16] Lisäresurssien jakamiselta pidättäydytään toistuvasti niillä palvelusektoreilla, joiden katsotaan kunnan palveluja järjestettäessä olevan marginaalisia. Viime laman aikana resursseja leikattiin voimallisesti sosiaalipalveluista ja säästötavoitteet kohdentuivat erityisesti kuntien myöntämään toimeentulotukeen. Vastaavanlaiseen ryhdyttiin eräissä hankekunnissa taantuman ilmapiiriä hyväksikäyttäen myös keväällä 2009 jäädyttämällä esimerkiksi ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen kokonaan. Menettely ei ole hyväksyttävää etenkään tilanteessa, jossa työttömyyden tai lomautusten vuoksi asiakkuuteen tulee ihmisiä, joiden elämäntilanne on radikaalisti heikentynyt lyhyessä ajassa, ja jossa perustellulla harkinnanvaraisella tuella voitaisiin tehokkaasti estää ongelmien syveneminen ja pitkittyvä asiakkuus. Sosiaalista näkökulmaa on vahvistettava ja suojeltava. Yhteisöjen toimintakykyä, alueellista kilpailukykyä ja houkuttavuutta parannetaan toimivilla palveluilla, joista kunnalliset sosiaalipalvelut muodostavat ison osan.

[15] http://www.kuuma.fi/ep/tiedostot/KUUMA_Toimintasuunnitelma_2009_2011.pdf, luettu 29.12.2009
[16] Virtanen, M. 1995

Lähteet:

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen hankesuunnitelma

Heino, Petteri 2005, "Kartoitus aikuissosiaalityön tilasta Keski-Uudellamaalla" Sosiaalitaito Oy, Työpapereita

Kananoja, A., 1997, Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Stakes, raportteja 211/ Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1997: 8.

Karjalainen, J. & Raivio, H., 2008, julkaisematon artikkeli Sosiaalivaltiokansalaisista aktiivikansalaisia - toimeentulotuki muutosmekanismina.

Kauppinen, T.M., & Raivio, H., 2007. Toimeentulotuen uusien asiakkaiden jonotilanne 2007. http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T21-2007-VERKKO.pdf , (luettu 3.12.2009)

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveyshuollon yhteistoiminnan kehittäminen. Ehdotus loppuraportiksi. http://www.kuuma.fi/ep/tiedostot/2007_STEHU_tiivistelm%C3%A4.pdf, (luettu 6.11.2009)

KUUMA toiminta- ja taloussuunnitelma 2009-2011. http://www.kuuma.fi/ep/tiedostot/KUUMA_Toimintasuunnitelma_2009_2011.pdf, (luettu 30.12.2009)

Liukonen, R. & Lukman, L., 2007. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin sosiaalivirastossa. Tehty- hanke. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5 Yliopistopaino

Raivio, K., (toim.) 1983, Sosiaalihuolto 1984. Sosiaali- ja terveysministeriö, Sosiaalihallitus: Helsinki.

Rose, Nicholas 1999, Powers of freedom. Reframing Political Thought. Cambridge: Cambridge University Press.

Toimeentulotuen käsittelyajat. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=40883&name=DLFE-10163.pdf (luettu 2.12.2009)

Tossavainen P., Kärki J., 2008, 9 Sosiaali- ja terveysministeriö, Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Aikuissosiaalityön asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä, Tietokuvaukset - Kommentoitava versio 0,5.

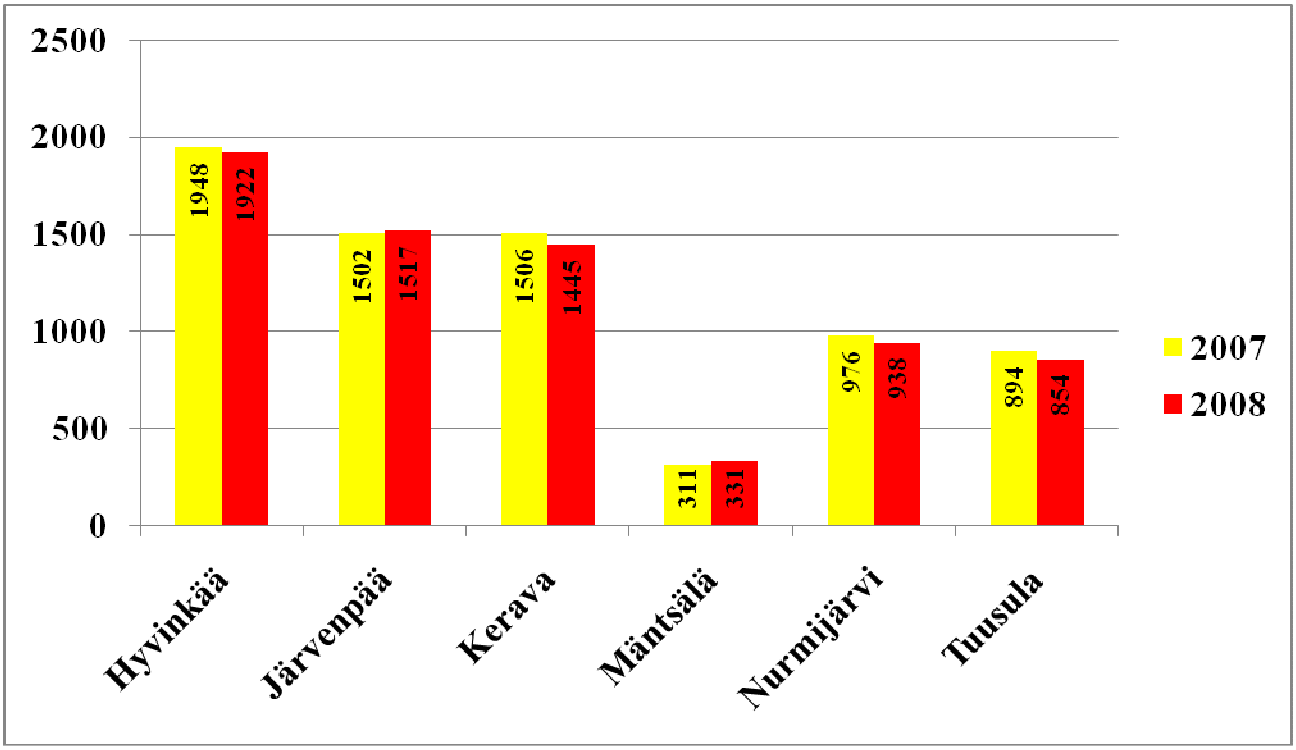
Seppänen-Järvelä, R., 2004.Prosessiarviointi kehittämisprojektissa. Opas käytäntöihin. http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/2C41CB87-6134-4C94-8D1B-46CD906C3B33/0/Arviointiraportteja4_04.pdf (luettu, 30.11.2009)

Sarvimäki , P. & Siltaniemi, A., 2007 *Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus* *http://pre20090115.stm.fi/ka1181634468618/passthru.pdf* (luettu 30.12.2009)

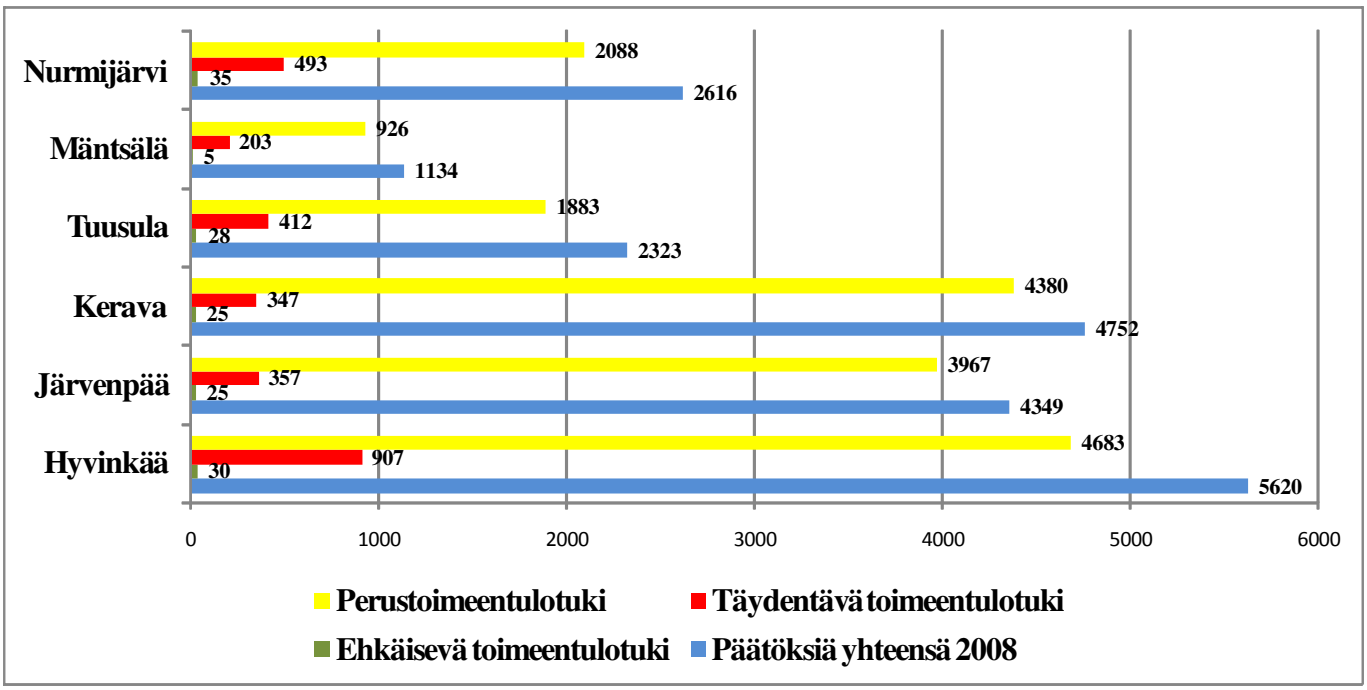
Virtanen M., 1995, Möttösen ja Niemelän mukaan, teoksessa Möttönen S., Niemelä J., 2005 Kunta ja Kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot, Keuruu 2005.

Liite 1. Tiedonkeruut

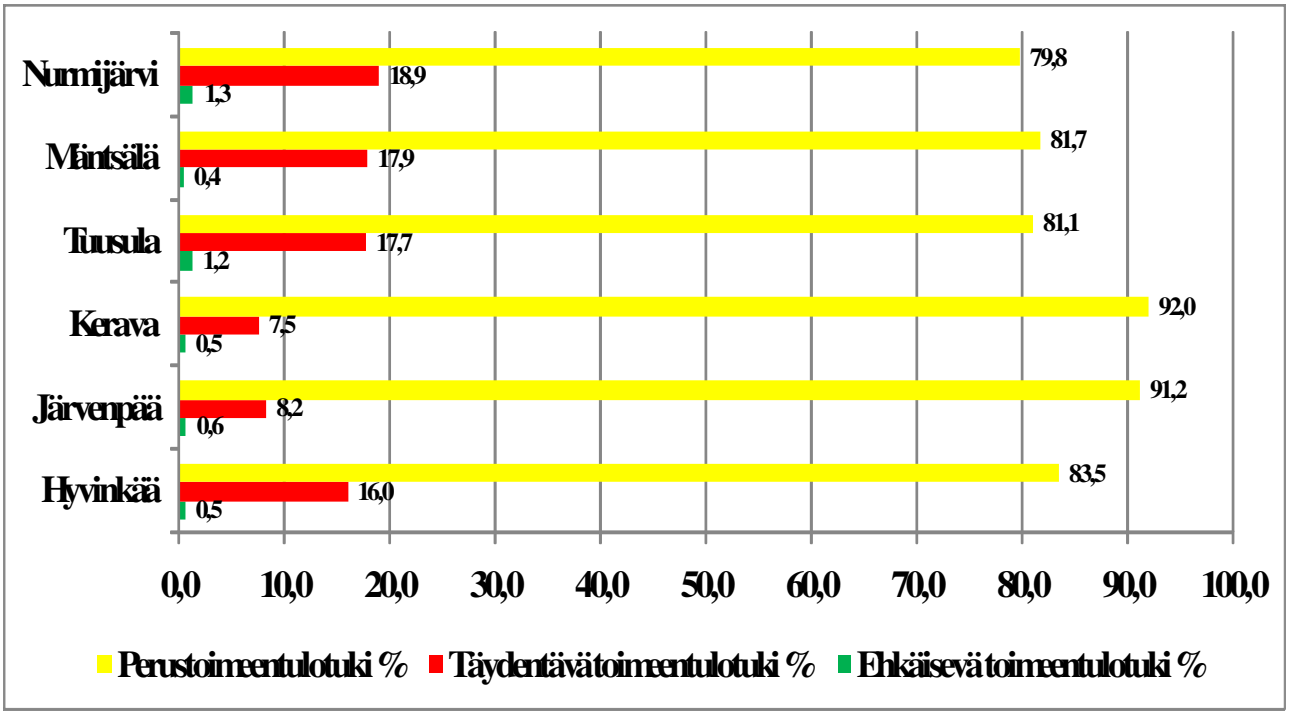
Kuvio 1. Aikuissosiaalityön asiakastaloudet 2007 ja 2008



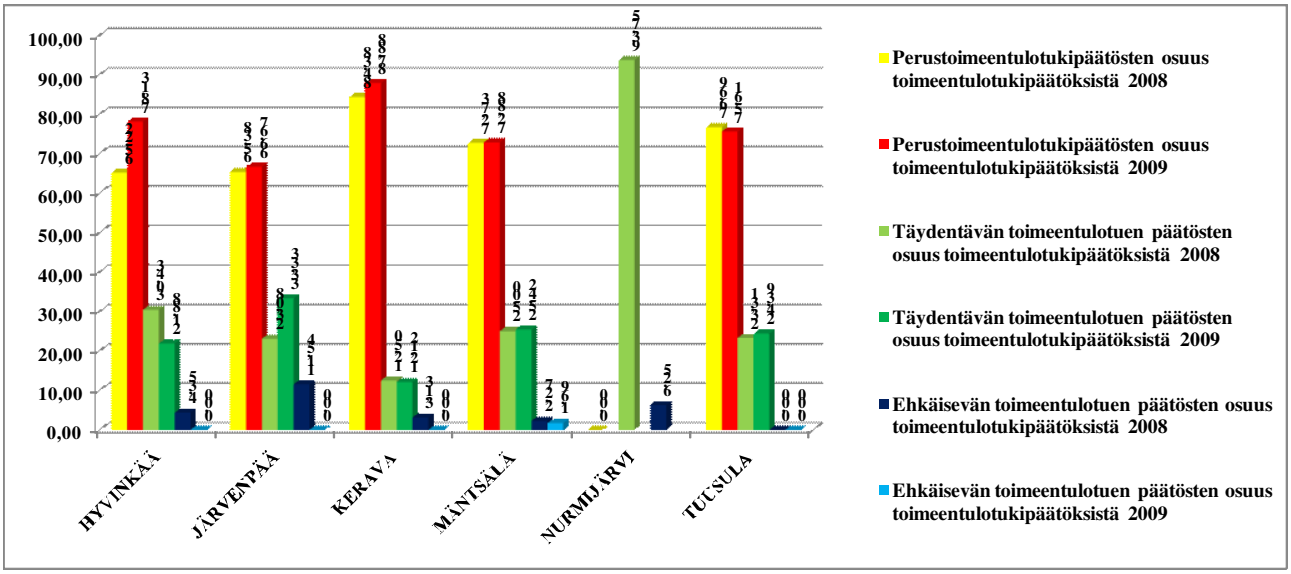
Kuvio 2. Toimeentulotuen päätösmäärät 1.1.-30.6.2008



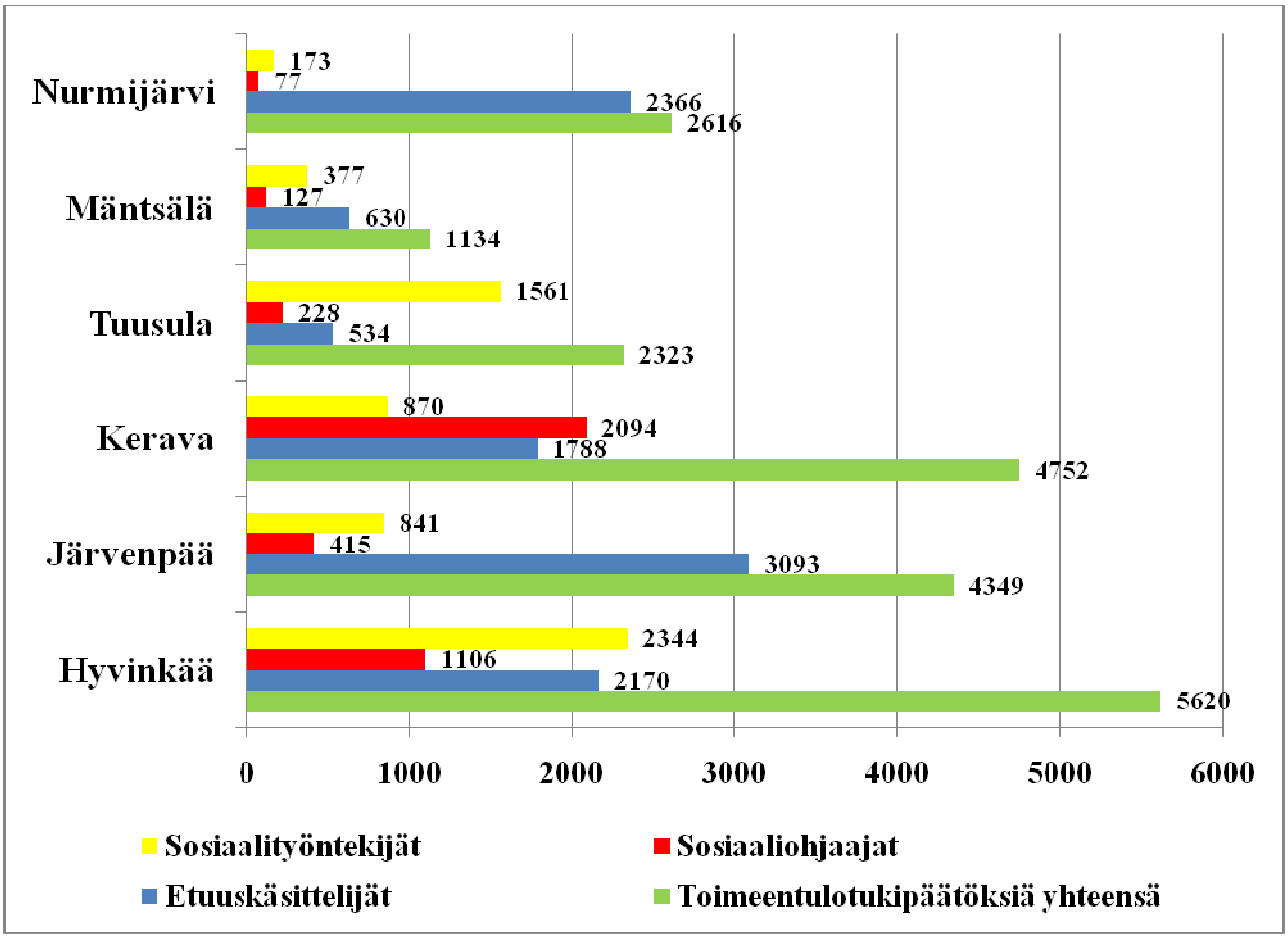
Kuvio 3. Toimeentulotuen päätösmäärät (%) 1.1.-30.6.2008



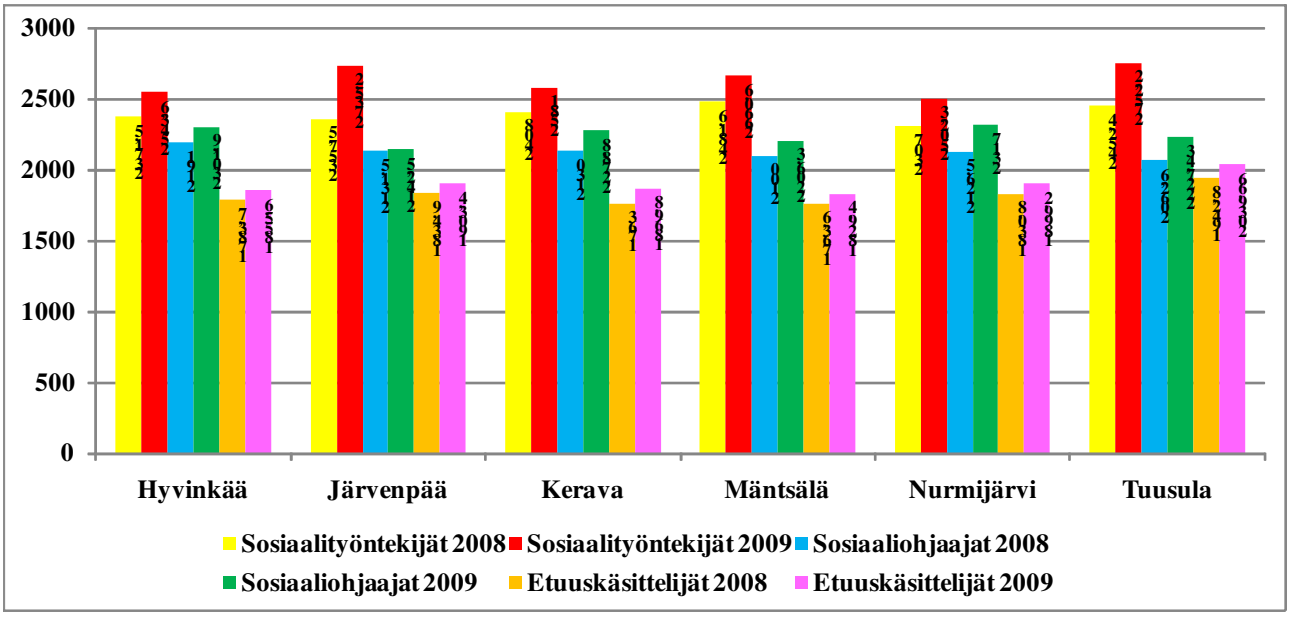
Kuvio 4. Toimeentulotukipäätösten jakauma (%) 2008-2009



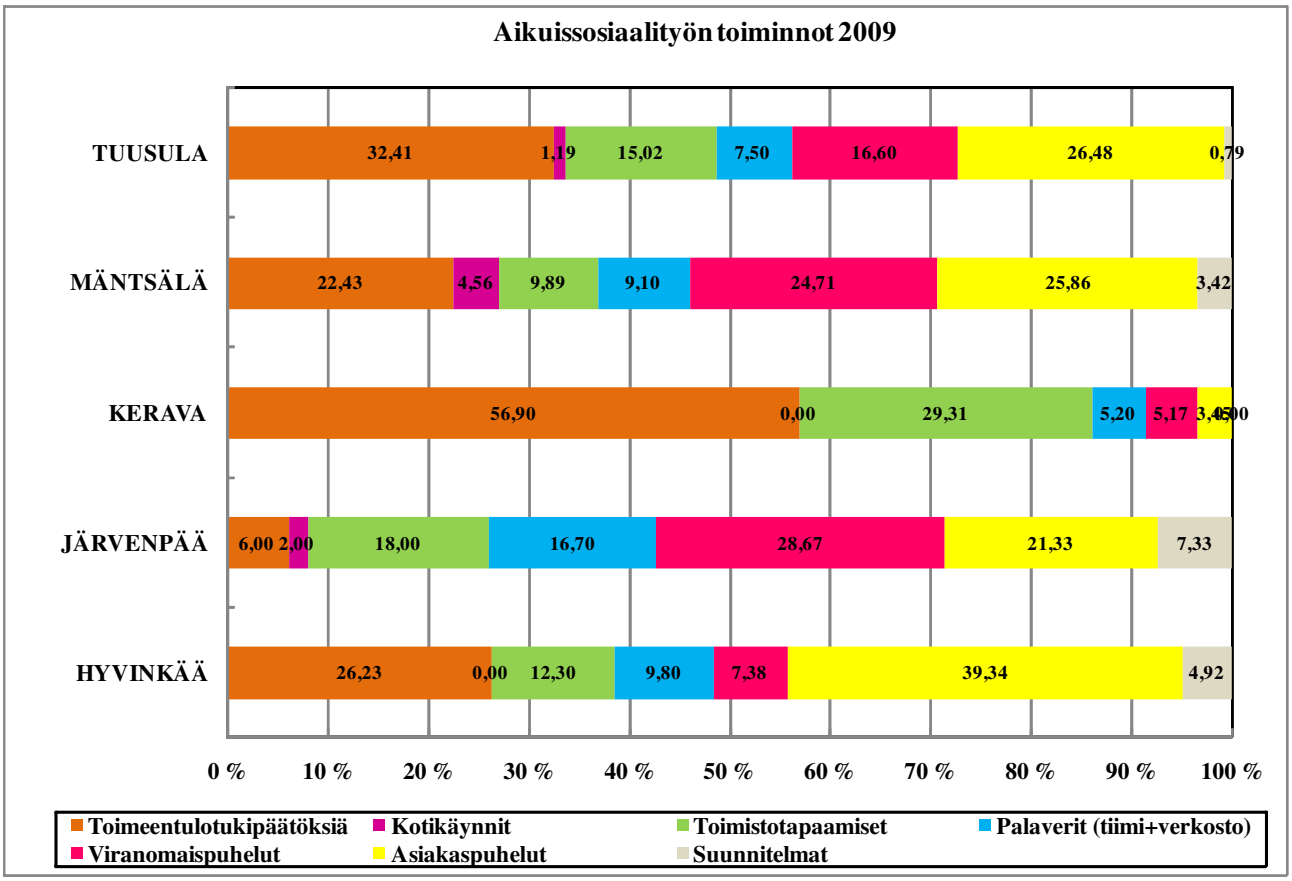
Kuvio 5. Toimeentulotukipäätösten jakaantuminen työntekijäryhmittäin 1.1.-30.6.2008



Kuvio 5. Aikuissosiaalityön työntekijäryhmien palkat 2008 ja 2009



Kuvio 2. Aikuissosiaalityön toiminnot 2009



Liite 2. Toimeentulotukilomakkeen asiakas- ja työntekijäkyselyt

Toimeentulotukilomakkeisto

Asiakaskysely 1/2009, saate

Hyvä vastaanottaja,

Kuuma- kunnissa (Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Tuusula) ja Hyvinkään kaupungissa otettiin 1.9.2008 käyttöön kuntien yhteinen toimeentulotukihakemus liitteineen, jonka käytöstä keräämme nyt kokemuksia kuntien toimeentulotukea hakeneilta asiakastalouksilta. Olisimme kiitollisia, mikäli vastaisitte liitteenä olevaan kyselyyn ja lähettäisitte sen oheisessa palautuskuoressa Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla- kehittämishankkeelle 31.1.2009 mennessä. Kyselyn voitte täyttää nimettömänä. Vastaamalla kyselyyn vaikutatte lomakkeen jatkotyöstämiseen ja autatte kehittämään Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön käytäntöjä yhdenmukaisemmiksi ja tasaveroisimmiksi kuntalaisen perspektiivistä.

Mikäli olisitte valmis antamaan myös asiakashaastattelun, pyydämme Teitä lisäämään kyselyn loppuun myös yhteystietonne, jotta voimme olla Teihin yhteydessä sopiaksemme tarkemmin haastatteluajankohdasta ja paikasta. Asiakashaastatteluun ei ole tarvetta valmistautua erikseen etukäteen. Olemme kiinnostuneita kokemuksistanne aikuissosiaalityön asiakkaina ja pääosassa ovat siis arkikokemuksenne aikuissosiaalityön palveluista. Haastattelun kesto on noin tunti ja haastattelupaikasta voimme sopia toiveidenne mukaisesti. Mikäli haluatte tietää lisää kyselystä, asiakashaastatteluista tai aikuisosiaalityön kehittämishankkeesta, ettehän epäröi ottaa yhteyttä!

Jo etukäteen yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen!

Helka Raivio	Soile Rantasalmi
Kehittämiskoordinaattori	Tutkijasosiaalityöntekijä
p. 040-318 2060	p. 040- 318 2211
helka.raivio@kerava.fi	soile.rantasalmi@kerava.fi

Toimeentulotukilomakkeisto - Asiakaskysely 1/2009

1. Miltä toimeentulotukihakemuksen täyttäminen tuntui; oliko se helppoa vai hankalaa?

Miltä toimeentulotukihakemuksen kysymykset tuntuivat?

_____
_____
_____

2. Hakemuksessa uusina kohtina on kysymyksiä elämäntilanteestasi ja huolistasi, miltä nämä kohdat tuntuivat?

_____
_____

3. Miten hyvin sait hakemuksessa tuotua esiin tarpeesi ja toiveesi? Otetaanko nämä asiat huomioon toimeentulotukipäätöksissäsi?

_____
_____
_____

4. Mikäli hakemuksessa ilmoitit haluavasi varata ajan, kuinka pian sait ajan työntekijälle ja miten ajanvaraus tapahtui?
_____

6. Miten kehittäisit toimeentulotukihakemusta; mitä siitä puuttui, mikä siinä oli hyvää?

_____
_____

7. Mitä hyötyä mielestäsi on sillä, että Keski-Uudenmaan kunnilla ja Hyvinkäällä on yhteinen toimeentulotukihakeus ja menettelytavat toimeentulotuen myöntämisessä?

_____
_____

Tarvittaessa voit jatkaa paperin kääntöpuolelle ->

Mikäli olet halukas antamaan asiakashaastattelun, lisääthän alle yhteystietosi, niin otamme yhteyttä sopiaksemme tarkemman ajan ja paikan

Nimi _____

Puhelinnumero _____

Liite 3. Tilannearviolomake

TILANNEARVIO

1 Henkilötiedot	Asiakkaan osoite ja puhelinnumero, kansalaisuus ja siviilisääty sekä puoliso/perheenjäsenet.
2 Työelämän valmiudet	Asiakkaan ammatti ja koulutus; tiedot peruskoulutuksesta, ammattikoulutuksesta sekä keskeytyneistä koulutuksista. Asiakkaan vahvuudet ja heikkoudet koulunkäynnissä; mikä oli helppoa, mikä vaikeaa? Onko asiakas saanut jossain aineessa erityisopetusta? Onko asiakas käynyt armeijan/siviilipalvelun? Asiakkaan mahdollinen ajokorttiluokka?
3 Perhetausta ja sosiaaliset suhteet	Keitä asiakkaan perheeseen kuuluu? Onko asiakkaalla läheisiä; sukulaisia, ystäviä tai tuttavia, joihin pitää yhteyttä? Minkälaista tukea läheisiltä saa? Saako läheisiltä tukea esimerkiksi vanhemmuuteen? Keistä asiakas pitää huolta? Muualla asuvat lapset/elatusvelvollisuus? Miten usein asiakas tapaa lapsiaan?
4 Asuminen	Miten ja missä asiakas asuu? Kenen luona ja keiden kanssa? Mihin asiakas on tyytyväinen/tyytymätön asumisessaan /asuinalueellaan/naapurustossaan? Onko asiakkaalla ollut asumisessaan vaikeuksia (vuokrarästit, muut asumisen häiriöt, häätöuhka)?
5 Arjen sujuminen	Miten asiakas selviää arkitoiminnoista - siivous, ruoanlaitto, pyykinpesu, lastenhoito? Miten asiakas pärjää arjessa? Millainen on asiakkaan vuorokausirytmi? Miten asiakas viettää päivänsä? Millaisia harrastuksia asiakkaalla/perheellä on? Asiakkaan elämänvoimavarat; mitkä asiat tuovat elämään iloa ja voimia? Asiakkaan vahvuudet: minkälaisia taitoja ja osaamista asiakkaalla on? Haasteet, vaikeudet tai uhat asiakkaan elämässä; minkälaiset asiat tuntuvat vaikeilta, ahdistavilta tai pelottavilta?
6 Nykyiset palvelut ja tuki	Mitä palveluita asiakas/perhe käyttää, minkälaista tukea asiakas on hakenut tai saa arkeensa? Miten asioiden hoitaminen eri palveluiden antajien kanssa on sujunut? (Esim. Kela ja asiapapereiden täyttäminen) Käytetyt palvelut esimerkiksi: Kela, Työvoimatoimisto, Typ, Velkaneuvonta, Edunvalvonta, Kotipalvelu, Poliisi, Terveyskeskus, Srk:n diakoniatyö, Psykiatrinen plk, Psyk. laitoshoito, A-klinikka, Päihdehoito/laitoshoito, Nuorisoasema, Nuorisotyö, Jälkihuolto/lastensuojelu, Perheneuvola, Päivähoito, Koulukuraattori. Jotakin muunlaista tukea, mitä?
7 Terveydentila	Millaiseksi asiakas kokee terveydentilansa? Miten asiakas hoitaa terveyttään? Onko asiakkaalla pitkäaikaisia sairauksia, miten sairaus vaikuttaa asiakkaan arkeen? Missä asiakasta hoidetaan, kuka asiakasta hoitaa? Onko asiakkaalla säännöllinen lääkitys, kuka siitä huolehtii? Onko lääkityksestä hyötyä? Millaista asiakkaan päihteidenkäyttö (alkoholi, huumeet tai lääkkeet) on ollut/on nyt?

8 Työllisyys	Mitä asiakas tekee tällä hetkellä? Minkälaisia asiakkaan työsuhteet ovat olleet? Jos asiakas on työtön, kauanko hän on ollut työttömänä ja mistä syystä työttömyys alun perin johtuu?
9 Taloudellinen tilanne	Miten asiakkaalta sujuu taloudellisten asioiden hoitaminen? Onko asiakkaalla velkoja, kulutusluottoja, pikavippejä, perinnässä olevia laskuja tai ulosottoa? Miten asiakas on yrittänyt hoitaa niitä? Ovatko asiakkaan luottotiedot kunnossa? Onko asiakkaalla maksamattomia sakkoja tai vahingonkorvauksia? Jos on, paljonko? Onko asiakkaalle tulossa sakkoja tai vahingonkorvauksia? Jos on, milloin ja kuinka paljon?
10 Tulevaisuuden toiveet	Minkä asioiden asiakas kokee olevan elämässä hyvin? Mitä asiakas toivoo tulevaisuudelta? Mihin asioihin asiakas toivoisi muutosta? Esimerkiksi: asumiseen, koulutukseen ja työllisyyteen, toimeentuloon/talouteen, terveyteen, (psyykkinen/fyysinen) päihteiden käyttöön, sosiaalisiin suhteisiin, arkielämän sujuvuuteen. Johonkin muuhun, mihin? Mihin toimiin asiakas voisi ryhtyä heti? Mitä asiakas tekee seuraavaksi muutoksen saavuttamiseksi? Minkälaista tukea asiakas muutoksessa tarvitsee? Minkälaista tukea asiakas toivoo työntekijältään?
11 Yhteenveto	Asiakkaan elämäntilanteen kokonaisarvio ja arvio palvelutarpeesta: siirretään palvelusuunnitelmaan

Olemme tutustuneet alla mainittuna päivänä laadittuun tilannearvioon

Liite 4. Palvelusuunnitelmalomake

PALVELUSUUNNITELMA

1. LÄSNÄOLIJAT

- Kirjataan palvelusuunnitelman teossa läsnäolevat henkilöt ja heidän yhteystiedot

2. TAUSTATIEDOT

- Voi viitata tehtyyn tilannearvioon, esim. kts. Tilannearvio 16.12.2008

3. NYKYTILANNE

- Tilannearvion yhteenveto siirretään tähän. Tilannearvion yhteenveto eli analyysi asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta on kulloisenkin palvelusuunnitelman lähtökohta.

4. TAVOITTEET

Lähiajan tavoitteet

- Asiakkaan lähiajan tavoitteet ja mahdollisesti myös työntekijän ja verkoston tavoitteet (jos eri kuin asiakkaalla – joskus asiakkaan tavoite voi olla toinen, minkä työntekijä näkee asiakkaan edun mukaiseksi)

Pitkäntähtäimen tavoitteet

- Asiakkaan pitkäntähtäimen tavoitteet ja mahdollisesti myös työntekijän ja verkoston tavoitteet (jos eri kuin asiakkaalla)

5. KEINOT, PALVELUT JA VASTUUTAHO

- Kirjataan keinot, joilla tavoitteisiin päästään

- Kirjataan kuka, miten, milloin ja missä asiakkaan tarvitseman palvelun tarjoaa

6. ASIAKKAAN SUOSTUMUS: Palvelusuunnitelmassa nimetyt tahot voivat tarvittaessa vaihtaa tietoja ja tehdä yhteistyötä tämän suunnitelman toteuttamiseen liittyvissä asioissa

7. SUUNNITELMAN TARKISTUS

- Kirjataan palvelusuunnitelman tarkistusajankohta

- Kirjataan kuka mukana ja missä suunnitelma tarkistetaan

8. TIEDOKSI

- Tiedoksiannot

9. ALLEKIRJOITUKSET

- Asiakkaan

- Työntekijän

- Verkoston

Liite 5. Tilannearvio- ja palvelusuunnitelmatyöskentelyyn liittyvät asiakaskyselyt

Tilannearvio - Asiakaskysely 4/2009, saate

Hyvä vastaanottaja,

Kuuma- kuntien (Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Tuusula) ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön asiakastyössä otettiin 1.1.2009 käyttöön uutena työmenetelmänä asiakkaille laadittava tilannearvio. Uuden menetelmän käytöstä keräämme nyt kokemuksia kuntien aikuissosiaalityön asiakastalouksilta. Olisimme kiitollisia, mikäli vastaisitte liitteenä olevaan kyselyyn ja lähettäisitte sen oheisessa palautuskuoressa Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla -kehittämishankkeelle 24.4.2009 mennessä. Kyselyn voitte täyttää nimettömänä. Vastaamalla kyselyyn vaikutatte tilannearvio menetelmän jatkotyöstämiseen ja autatte kehittämään Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön käytäntöjä yhdenmukaisemmiksi ja tasaveroisimmiksi kuntalaisen perspektiivistä.

Mikäli olisitte valmis antamaan myös asiakashaastattelun, pyydämme Teitä lisäämään kyselyn loppuun myös yhteystietonne, jotta voimme olla Teihin yhteydessä sopiaksemme tarkemmin haastatteluajankohdasta ja paikasta. Asiakashaastatteluun ei ole tarvetta valmistautua erikseen etukäteen. Olemme kiinnostuneita kokemuksistanne aikuissosiaalityön asiakkaina ja pääosassa ovat siis arkikokemuksenne aikuissosiaalityön palveluista. Haastattelun kesto on noin tunti ja haastattelupaikasta voimme sopia toiveidenne mukaisesti. Mikäli haluatte tietää lisää kyselystä, asiakashaastatteluista tai aikuissosiaalityön kehittämishankkeesta, ettehän epäröi ottaa yhteyttä!

Jo etukäteen yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen!

Helka Raivio	Soile Rantasalmi
Kehittämiskoordinaattori	Tutkijasosiaalityöntekijä
p. 040-318 2060	p. 040- 318 2211
helka.raivio@kerava.fi	soile.rantasalmi@kerava.fi

Tilannearvio - Asiakaskysely 4/2009

1. Missä tilanteessa tilannearvio tehtiin? Mikä oli sosiaalitoimistossa asioimisesi syy?

_____
_____
_____

2. Kerrottiinko sinulle mikä tilannearvio on ja mikä on sen merkitys jatkotyöskentelylle sinun kanssasi?

_____
_____
_____

3. Oliko tilannearvion tekemisessä mukana sosiaalityöntekijä vai sosiaaliohjaaja?

_____
_____

4. Miten hyvin sait osallistua tilannearvion tekemiseen? Heräsikö työntekijän ja sinun välillä keskustelua?

_____
_____
_____
_____

5. Tilannearviossa työntekijäsi tekee yhteenvedon palvelutarpeistasi. Oletko nähnyt yhteenvedon? Vastasiko se keskustelua, jonka työntekijän kanssa kävit? Näkyivätkö yhteenvedossa sinulle tärkeät asiat?

_____
_____
_____
_____

6. Mitä odotat tapahtuvan seuraavaksi? Mitä odotat sosiaalityöltä nyt?
_____
_____
_____

7. Miltä tilannearvion tekeminen tuntui? Mitä muuttaisit, mitä jäi puuttumaan? Mikä tilannearviossa oli hyvää?

_____
_____
_____

Tarvittaessa voit jatkaa paperin kääntöpuolelle ->

Mikäli olet halukas antamaan asiakashaastattelun, lisääthän alle yhteystietosi, niin otamme yhteyttä sopiaksemme tarkemman ajan ja paikan

Nimi _____

Puhelinnumero
_____

Palvelusuunnitelmat - Asiakaskysely 4/2009, saate

Hyvä vastaanottaja,

Kuuma- kuntien (Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Tuusula) ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön asiakastyössä otettiin 1.1.2009 käyttöön yhteisenä työmenetelmänä asiakkaille laadittava palvelusuunnitelma. Uuden menetelmän käytöstä keräämme nyt kokemuksia kuntien aikuissosiaalityön asiakastalouksilta. Olisimme kiitollisia, mikäli vastaisitte liitteenä olevaan kyselyyn ja lähettäisitte sen oheisessa palautuskuoressa *Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi Keski-Uudellamaalla-* kehittämishankkeelle 24.4.2009 mennessä. Kyselyn voitte täyttää nimettömänä. Vastaamalla kyselyyn vaikutatte palvelusuunnitelmien jatkotyöstämiseen ja autatte kehittämään Kuuma- kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön käytäntöjä yhdenmukaisemmiksi ja tasaveroisimmiksi kuntalaisen perspektiivistä.

Mikäli olisitte valmis antamaan myös asiakashaastattelun, pyydämme Teitä lisäämään kyselyn loppuun myös yhteystietonne, jotta voimme olla Teihin yhteydessä sopiaksemme tarkemmin haastatteluajankohdasta ja paikasta. Asiakashaastatteluun ei ole tarvetta valmistautua erikseen etukäteen. Olemme kiinnostuneita kokemuksistanne aikuissosiaalityön asiakkaina ja pääosassa ovat siis arkikokemuksenne aikuissosiaalityön palveluista. Haastattelun kesto on noin tunti ja haastattelupaikasta voimme sopia toiveidenne mukaisesti. Mikäli haluatte tietää lisää kyselystä, asiakashaastatteluista tai aikuissosiaalityön kehittämishankkeesta, ettehän epäröi ottaa yhteyttä!

Jo etukäteen yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen!

Helka Raivio
Kehittämiskoordinaattori
p. 040-318 2060
helka.raivio@kerava.fi

Soile Rantasalmi
Tutkijasosiaalityöntekijä
p. 040- 318 2211
soile.rantasalmi@kerava.fi

Palvelusuunnitelmat - Asiakaskysely 4/2009

1. Missä tilanteessa palvelusuunnitelma tehtiin? Mikä oli sosiaalitoimistossa asioimisesi syy?

_____
_____

2. Kerrottiinko sinulle mikä palvelusuunnitelma on ja mikä on sen merkitys jatkotyöskentelylle kanssasi?

_____
_____

3. Laatiko palvelusuunnitelman sosiaalityöntekijä vai sosiaaliohjaaja ja oliko paikalla muita?

_____
_____

4. Miten hyvin sait osallistua palvelusuunnitelman tekemiseen? Kävittekö työntekijän kanssa keskustelua?

_____
_____
_____

5. Millä tavalla toiveesi ja tarpeesi otettiin huomioon palvelusuunnitelman laatimisessa? Oletko nähnyt palvelusuunnitelman? Näkyivätkö palvelusuunnitelmassa sinulle tärkeät asiat?

_____
_____
_____
_____

6. Sovitteko palvelusuunnitelmaan kirjatuista tavoitteista, keinoista ja toimenpiteistä yhdessä? Jos koit, että suunnitelmassa ei huomioitu sinun tavoitteitasi tai omia keinojasi niiden saavuttamiseksi, perusteltiinko niiden poisjättäminen sinulle?

_____
_____
_____

7. Mitä odotat tapahtuvan seuraavaksi? Mitä odotat sosiaalityöltä nyt?

_____
_____
_____

Tarvittaessa voit jatkaa paperin kääntöpuolelle ->

Mikäli olet halukas antamaan asiakashaastattelun, lisääthän alle yhteystietosi, niin otamme yhteyttä sopiaksemme tarkemman ajan ja paikan

Nimi _____

Puhelinnumero
_____

Liite 6. Tilannearvio- ja palvelusuunnitelmatyöskentelyyn liittyvät työntekijäkyselyt

Tilannearvio ja Palvelusuunnitelma- Työntekijäkysely 2/2009, saate

Kuuma- kunnissa (Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Tuusula) ja Hyvinkään kaupungissa otettiin tammikuussa 2009 käyttöön kuntien yhteiset tilannearvio- ja palvelusuunnitelma -mallit. Keräämme nyt sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksia ja palautetta lomakkeista ja työskentelystä uusien lomakkeiden avulla.

Kyselylomake palautetaan oman kuntasi dokumentoinnin yhdenmukaistaminen –alatyöryhmän jäsenelle_____ 27.2.2009 mennessä. Mikäli sinulla on kysyttävää, otathan yhteyttä:

Jo etukäteen yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen!

_____

Helka Raivio

p. 040-318 2060

helka.raivio@kerava.fi

_____

Soile Rantasalmi

p. 040- 318 2211

soile.rantasalmi@kerava.fi

Tilannearvio ja Palvelusuunnitelma - Työntekijäkysely 2/2009

1. Kuinka monen asiakkaan kanssa olet käyttänyt tilannearvio –lomaketta?

_____
_____

2. Miltä tilannearvio –lomakkeen käyttäminen asiakastyössä tuntuu? Miltä kysymykset tuntuvat?

_____
_____
_____

3. Miten tilannearvion tekeminen tukee asiakastyön suunnitelmallisuutta?

_____
_____
_____

4. Miten asiakkaat ovat suhtautuneet tilannearvion tekemiseen?

_____
_____
_____

5. Onko tilannearvio kunnassasi ensisijaisesti sosiaaliohjaajan vai sosiaalityöntekijän työväline?
_____
_____

6. Mikä tilannearvio –lomakkeessa on hyvää; mikä toimii?

_____
_____
_____

7. Miten tilannearvio –lomaketta voisi parantaa?

_____
_____
_____

8. Minkälaista tukea ja keneltä tarvitset tilannearviotyöskentelyyn?

_____
_____

9. Kuinka hyvin palvelusuunnitelman otsikot toimivat asiakastyössä? Miten palvelusuunnitelma tukee suunnitelmallista asiakastyötä?

_____
_____
_____

10. Onko palvelusuunnitelma kunnassasi ensisijaisesti sosiaaliohjaajan vai sosiaalityöntekijän työväline?

_____
_____

11. Mikä uudessa palvelusuunnitelmassa on hyvää; mikä toimii?

_____
_____
_____

12. Miten palvelusuunnitelmaa voisi parantaa?

_____
_____
_____

13. Minkälaista tukea ja keneltä tarvitset suunnitelmalliseen asiakastyöskentelyyn?

_____
_____

14. Mitä muuta haluat sanoa tilannearvio –lomakkeesta ja uudesta palvelusuunnitelmasta?

_____
_____
_____
_____

KIITOS !