

2019

Aikuissosiaalityön muutokset Kaarinassa Kela-siirron jälkeen

ERIKOISSOSIAALITYÖNTEKIJÄN KOULUTUS
KUNTOUTTAVA SOSIAALITYÖ-ERIKOISALA
LAPIN YLIOPISTO
LOPPUTYÖ
TOUKOKUU 2019
JOHANNA PAASIVIRTA

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto	1
2. Aikuissosiaalityö Kaarinassa toimeentulotuen Kela-siirron jälkeen	3
2.1. Aikuissosiaalityön sisältö ja merkitys	3
2.2. Kela-siirto ja tulevaisuuden haasteet	6
2.3. Sosiaalinen kuntoutus sosiaalista osallisuutta edistävänä työmenetelmänä	8
3. Uudet työmenetelmät ja asiakasohjautuvuus Kela-siirron jälkeen	11
3.1. Ajanvaraukseton ohjaus ja neuvonta	11
3.2. Asiakasohjautuvuus Kelan tekemien ilmoitusten kautta	18
3.3. Asiakasraati asiakkaiden äänenä	20
3.4. Yksilöllinen sosiaalinen kuntoutus Kaarinassa	25
4. Pohdintaa	29
LÄHTEET	32
LIITTEET	36

1. Johdanto

Aikuissosiaalityön sisältö ja määrittely ovat tällä hetkellä murroksessa monestakin syystä. Sosiaalihuoltolain uudistuminen vuonna 2015 toi uusia painotuksia työhön lisäten esimerkiksi lapsiperheiden palveluiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Toimeentulotuen käsittelyn siirtyminen Kelaan 2017 aikaansai koko työn sisällön uudelleen pohtimisen. Asiakastyö itsessään ei ole muuttunut, mutta asiakkaiden ohjautuminen ja yhteydenottokanavat muuttuvat. Sote-uudistus, mikäli sellainen tulee, on vielä iso kysymysmerkki etenkin aikuissosiaalityön osalta. Aikuissosiaalityön sijoittuminen ja painottuminen sote-uudistuksessa ovat epäselviä. Sote- ja maakuntauudistuksen eteenpäinvieminen pysähtyi juuri lopputyötä kirjoittaessa. Niitä en tule käsittelemään tässä työssä sen enempää. Mainittakoon kuitenkin, että uudistukseen liittyvä selvitys- ja valmistelutyö Varsinais-Suomessa ovat aikaansaaneet enemmän kuntien välistä yhteistyötä ja hyvien käytäntöjen jakamista kuin vuosikymmeniin. Tätä yhteistyötä on tarkoitus jatkaa.

Työurani aikana Kaarinassa olen päässyt todistamaan monia aikuissosiaalityötä koskettaneita muutoksia: toimeentulotuen kirjalliseen käsittelyyn siirtymisen, kuntaliitoksen, päihde- ja mielenterveyspalvelujen keskittämisen omaan terveystalouden alaiseen yksikköön, pakolaissopimuksen voimaantumisen, sosiaalihuoltolain mukanaan tuoman lasten ja perheiden näkökulman lisääntymisen aikuispuolellakin sekä työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua koskevan lain muutokset. Ja viimeisimpänä toimeentulotuen käsittelyn siirtymisen Kelaan. Vaikka kohderyhmäni alle 25-vuotiaat sekä työskentelykuntani on pysynyt samana, niin tuntuu että muutoksien myötä työ on ollut vaihtelevaa ja mielenkiintoista. Nuorten aikuisten pariin on tullut lisää toimijoita, kuten etsivä nuorisotyö. Kaarinassa ja yksikössämme on ollut kehittämismyönteinen ilmapiiri ja olen päässyt mukaan moneen mielenkiintoiseen palaveriin ja kehittämistyöryhmään.

Lähdin opiskelemaan kuntouttavan sosiaalityön erikoistumisopinnoita, koska halusin pitkän asiakastyöhön keskittyvän työurani jälkeen laajentaa näkökulmaani ja perehtyä ajankohtaisiin tutkimuksiin. Sekä tavata muita sosiaalityöntekijöitä, joiden kanssa jakaa ammatillista kokemustietoa asiakastyöstä sekä työn rakenteista. Opintoihin liittyvän lopputyön aiheeksi valitsin vuosien 2017-2018 aikana Kaarinan aikuissosiaalityössä kehitettyjen uusien työmenetelmien raportoimisen. Tarkoitan tässä kehittämistehtävässä aikuissosiaalityöllä sitä

työtä, mitä Kaarinan sosiaalipalveluiden yksikkö tekee; sosiaalityötä aikuisten kanssa tehdään toki muissakin yksiköissä. Kehittämistehtävä on erityisen ajankohtainen juuri nyt, kun kaikki muutokset ovat tapahtumassa. Tämä tarkoittaa myös sitä, että kehittämistehtävän aihe ja sisältö ovat eläneet koko opiskelun ajan.

Sanoittamalla työmme sisältöä ja merkitystä tuon sitä samalla näkyväksi niin työyksiköllemme kuin yhteistyötahoille. Avaamalla ja tutkimalla työtä saadaan esiin sen toimivat osuudet sekä toisaalta kehittämisen kohteet. Käytäntölähtöinen sosiaalityöntekijöiden asiakastyön kehittäminen on hyvä lähtökohta oman työn syvälle ymmärtämiselle, jonka avulla rakennetaan ammatillista itsetuntoa ja alakohtaista teoreettista asiantuntijuutta (Kokko & Veistilä 2016).

Kehittämistehtävän raportti rakentuu siten, että ensin tulee teoriaosuus, joka keskittyy aikuissosiaalityön sisältöön ja merkitykseen sekä tulevaisuuden haasteisiin. Lisäksi avaan jonkin verran sosiaalisen osallisuuden ja sosiaalisen kuntoutuksen käsitteitä. Näiden jälkeen pohdin keräämäni aineiston perusteella työmenetelmien toteutumista ja toimivuutta. Kirjaan johtopäätökset kustakin teemasta aina luvun loppuun. Lopuksi pohdin sitä, mitä työssäni esiinnousseet asiat merkitsevät (Kaarinan) aikuissosiaalityön kannalta.

Aineistonkeruuprosessi eteni koko opiskelujen ajan: Työntekijät tilastoivat syksyllä 2017 ja 2018 muistiin ajanvarauksettomassa asiakasneuvonnassa käyneet ja heidän asiointiensa aiheet sekä mahdolliset ohjaavat tahot. Sosiaalityöntekijät keräsivät syksyllä 2018 tilastoja jalkautumiskäynneistään. Lisäksi tilastoimme neuvontapuhelimeen soittaneet asiakkaat sekä puheluiden aiheet. Etuuskäsittelijämme otti kopiot kaikista Kelan lähettämistä ilmoituksista vuoden 2017 aikana. Toimin vuoden 2017 aikana kokoontuneen asiakasraadın sihteerinä ja kirjasin kaikki raadin kokoontumisiin liittyneet kirjalliset materiaalit. Yksilöllisen sosiaalisen kuntoutuksen osalta olen ollut mukana sen suunnittelussa ja valmistelussa. Lisäksi haastattelin menetelmää toteuttanutta ohjaajaa sekä hyödynsin menetelmästä syksyllä 2018 valmistunutta opinnäytetyötä (Meri Tuominen 2018).

Avainsanat: aikuissosiaalityö, Kela-siirto, asiakasohjautuvuus, sosiaalinen osallisuus

2. Aikuissosiaalityö Kaarinassa toimeentulotuen Kela-siirron jälkeen

Sosiaalityön kentällä on meneillään paljon suuria muutoksia. Viimeisten muutaman vuoden aikana moni laki, kuten sosiaalihuoltolaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä koskeva laki, on uudistettu. Näiden lisäksi erityisesti aikuissosiaalityötä koskettanut muutos on toimeentulotuen käsittelyn siirtyminen Kelaan. Se on muuttanut ja muuttaa olennaisesti tiettyjä elementtejä asiakasohjautuvuudessa sekä työn sisällössä. Teoriaosuudessa tarkastelen (aikuis)sosiaalityön merkitystä, sisältöjä, muutoksia, Kela-siirtoa, tulevaisuuden haasteita sekä sosiaalista kuntoutusta sosiaalista osallisuutta edistävänä työmenetelmänä. Poimin viimeisimmän, koska sitä on Kaarinassa erityisesti lähdetty kehittämään ja sen määritelmä on ensimmäistä kertaa kirjattu lakiin vuoden 2015 sosiaalihuoltolaissa.

2.1. Aikuissosiaalityön sisältö ja merkitys

Aikuissosiaalityön määrittelemisen ei ole yksiselitteinen tehtävä. Kunnallisia sosiaalipalveluja on ryhdytty kehittämään ja tuottamaan 2000-luvulla elämänkaarimallin mukaisesti. Näin ollen aikuissosiaalityöksi voi nimittää lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin jäävää aluetta. Aikuisten palveluihin ja aikuissosiaalityöhön kuuluva toimintojen ja toimijoiden kirjo on kuitenkin melkoinen. Sosiaalityötä tehdään kuntien sosiaalitoimistojen lisäksi julkisissa erityispalveluissa, sosiaalisissa järjestöissä ja diakoniatyössä. (Karjalainen 2017, 247; Jokinen & Juhila 2008, 7-8.)

Kaarinassa aikuissosiaalityön sisältöä on pohdittu ja kehitetty koko työurani aikana. Kehittäminen alkoi erityisesti vuonna 2006, kun toimeentulotuen käsittely siirrettiin etuuskäsittelijöille. Sosiaalityöntekijät alkoivat yhdessä pohtimaan sitä, mitä työn sisältö jatkossa tulee olemaan sekä mihin asiakkaisiin/asiakasryhmiin panostetaan erityisesti. Jo tällöin päätimme panostaa jalkautumiseen ja sosiaalityöntekijät osallistuivat muun muassa matalan kynnyksen ryhmien vetämiseen, joita järjestettiin pari vuotta aiemmin perustetussa toimintakeskus Talossa. Noiden vuosien jälkeen on tullut paljon lisää muutoksia ja työnkuvia on uudelleenmuotoiltu. Ikäjako sosiaalityöntekijöiden kesken on kuitenkin pysynyt samana eli yksi keskittyy alle 25-vuotiaisiin ja kaksi yli 25-vuotiaisiin. Lisäksi on saatu sosiaaliohjaaja, kotoutumiseen erillinen sosiaalityöntekijä ja ohjaaja sekä työllistämispuolelle lisää henkilökuntaa. Etuuskäsittelyä tekevien henkilöiden määrä on supistunut Kela-siirron myötä.

Uudessa sosiaalihuoltolaissa on aikuissosiaalityötä määritetty entistä selkeämmin.

Sosiaalihuollon toimintatapoja on pyritty selkeyttämään niin, että asiakas hakisi ja saisi kaikki sosiaalityön palvelut yhdestä paikasta. Näin asiakkaan kokonaistilanne myös hahmotettaisiin paremmin. (Lähteinen ja Hämeen-Anttila 2017, 65-66.)

Eri kuntien palvelurakenteet ja toimintatavat kuitenkin vaikuttavat laista huolimatta siihen, miten asiakkaiden tilanteita kartoitetaan. Kaarinassa niin sanottua perinteistä aikuissosiaalityötä tehdään sekä sosiaalipalveluiden yksikössä että päihde- ja mielenterveysyksikkö Vintissä. Tarkoitin perinteisellä aikuissosiaalityöllä sitä työtä, joka keskittyy nimenomaan pelkästään aikuisten elämänhallinnallisten ongelmien ratkaisemiseen.

Lisääntynyt pitkäaikaistyöttömyys, päihde- ja mielenterveysongelmat, köyhyys, huono-osaisuus, maahanmuutto ja syrjäytymisriskien lisääntyminen luovat kasvavaa tarvetta kuntouttavan sosiaalityön erikoisosaamiselle (Sosnet 2016 Kuntouttava sosiaalityö-erikoisalan opetussuunnitelma 2017-2019). Nämä problematiikat painottuvat eri asteisina eri asiakasryhmissä ja edellyttävät aikuissosiaalityöntekijöiltä hyvin laaja-alaista osaamista. Kunnissa on pyritty kohdentamaan asiantuntijuutta keskittämällä tietyt asiakasryhmät tietyille työntekijälle. Tämä auttaa työntekijää hallitsemaan omaan kohderyhmäänsä liittyviä asioita mahdollisimman hyvin.

Sosiaalityöntekijän tehtävä on tarkastella tilanteita ja asioita yksilön näkökulman lisäksi osana laajempaa kokonaisuutta ja ilmiötä. Sosiaalityölle on olemassa sekä köyhä että köyhyys; sekä alkoholisti että alkoholismi; sekä pahoinpitelevä poika että lähisuhdeväkivalta ja niin edelleen (Hokkanen 2014, 106). Syy ja seuraus-suhteiden havaitseminen ja tunteminen on tärkeää; miten kunkin tukitoimen myöntäminen tai myöntämättä jättäminen vaikuttaa ihmisen kokonaistilanteeseen. Harvassa, josko missään muussa ammatissa tavoitellaan ja kyetään systemaattisesti pohtimaan ja havaitsemaan ihmisen kokonaistilannetta huomioiden myös muiden ammattikuntien rooli ja vaikutukset ihmisen tilanteessa. Tarvitaan aikaa asiakkaiden kanssa keskusteluun ja tilanteeseen perehtymiseen, jotta syntyy luottamuksellinen suhde asiakkaaseen ja osataan tunnistaa oikeat tuen tarpeet.

Sosiaalityön asiakkailla on usein haasteita monella eri elämän osa-alueella samanaikaisesti. Psykososiaalisen työn kohteena ovat toisiinsa kietoutuneiden ongelmien kuormittamat elämäntilanteet ja työskentelyssä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan sosiaaliseen

verkostoon niin resurssina kuin työn kohteena (Granfelt 2018). Psykososiaalisen työn keskeiset käsitteet ovat ymmärtäminen ja toiminta, mikä tarkoittaa asiakkaan subjektiivisia kokemuksia lähtökohtanaan pitävää, konkreettiseen tavoitteen asetteluun pohjautuvaa suunnitelmallista työskentelyä (Granfelt 2018). Psykososiaalinen työote on sosiaalityön ydintä siinä mielessä, että sosiaalityössä usein asetetaan jokin tavoite, johon asiakkaan kanssa pyritään huomioiden hänen kokonaisvaltainen tilanteensa sekä tavoitteen mahdollistavat tekijät. Asiakkaan kokemuksen huomioiminen on erittäin tärkeää ja sitä pyritään kartoittamaan erilaisin keinoin. Esimerkiksi aikuissosiaalityölle kehitetään erilaisia arviointimittareita, joiden avulla pyritään kartoittamaan sitä, mihin asiaan asiakas itse haluaa muutosta.

Kuntoutus ja sen tarve näkyy lähtökohtaisesti vahvimmin aikuissosiaalityössä ja terveydenhuollon sosiaalityössä ja erityisesti niin sanotusti heikoimmassa/vaikeimmassa asemassa olevien ihmisten auttamisessa ja tukemisessa, joiden terveydelliset ja sosiaaliset ongelmat ovat yhteenkietoutuneinta (Jari Lindh, luento 9.2.2017). Toimeentulotuen Kela-siirron jälkeen aikuissosiaalityössä pystytään keskittymään paremmin juurikin moniongelmaisten asiakkaiden palvelemiseen, kun aikaa ei enää mene yhtä paljon toimeentulotuen käsittelyyn liittyviin asioihin kuin ennen.

Kuntouttavan sosiaalityön osaamista ovat selviytymisen tukeminen asiakkaan arjessa, keskusteluapu, verkostotyö, palveluohjaus sekä toimintakyvyn ja siten työkyvyn vahvistaminen. Kuntouttavan sosiaalityön määritelmät kertovatkin paljon hyvän aikuissosiaalityön sisällöistä. (Karjalainen 2017, 257.) Kuntouttavan sosiaalityön voi ajatella olevan monialaisen verkostotyön yhteistyön tulos. Tällöin kunkin tahon sitoutuminen työskentelyyn on tärkeää ja jonkun tahon puuttuminen voi estää koko suunnitelman toteutumisen. Esimerkiksi ilman asiantuntevaa lääkäriä ei saada riittävän hyvää lausuntoa Kelaa varten vaikkapa ammatillista kuntoutusta haettaessa.

Moniammatillinen yhteistyö on prosessi, joka sisältää resurssien, vastuun ja osaamisen jakamista. Prosessin kehittäminen yhteistyössä helpottaa uusien yhteistyökäytäntöjen sisäistymistä ja juurtumista työyhteisöjen organisaatiokulttuureihin. Tutkimuksen tulos on, että yhteistyön käynnistyminen edellyttää asiakaslähtöisen yhteistyötarpeen tunnistamista ja siitä viriävää yhteistyötahtoa. Toinen tärkeä tulos on toiminnan tavoitteellisuuden hahmottaminen prosessimaisesti eteneväksi käytännöksi. Tavoitteiden monitasoisuuden

ymmärtäminen ja tavoitteiden konkretisointi ohjaavat yhteistyöprosessia ja mahdollistavat toiminnan arvioinnin. Kolmas keskeinen tulos on asiakastyön yhteistoiminnallisuuden merkityksen tunnistaminen. (Pärnä 2012, 6.) Moniammatillinen yhteistyö ei siis ole vain kertaluontoisia yhteisiä tapaamisia tai asiakkaan lähettämistä toiselle taholle (Pärnä 2012, 28) vaan jatkuva prosessi, jolla on selkeä alku ja yhteiset tavoitteet sekä kunkin tahon työskentely asiakkaan kanssa yhteisten tapaamisten välissä ja rinnalla.

Kaarinan sosiaalipalveluiden yksikkö pyrkii aktiiviseen ja tiiviiseen yhteistyöhön eri yksiköiden sekä toimijoiden kanssa tunnistaen ja tunnustaen sen, että omin voimin moniongelmaiset asiakkaamme eivät tule autetuiksi. Yhteistyö on usein hyvin sujuvaa, mutta välillä se ontuu erityisesti, jos se ei ole molemminpuoleista; toinen työntekijä/yksikkö ei otakaan yhteyttä alkaessaan työskennellä asiakkaan kanssa. Tällöin haaskataan niin aikaa kuin resursseja. Uuden sosiaalihuoltolain pyrkimykseen yhden paikan asioinnista on Kaarinassa vielä tavoiteltavaa.

Aikuissosiaalityön merkitystä perheiden sosiaalityössä on alettu viime vuosina erityisesti korostamaan. Joissain kunnissa on kehitetty jopa oma yksikkö tai tiimit lapsiperheiden aikuisten tueksi. On havahduttu huomaamaan, että lastensuojelun sosiaalityössä aika menee lapsiin liittyviin asioihin ja perheen aikuiset jäävät helposti vaille riittävää huomiota. (Kasautuvalla) huono-osaisuudella on taipumus periytyä ja lyhytaikainen huono-osaisuus vaikuttaa pitkäaikaista enemmän (Kallio, luento 25.4.18). Siksi voikin ajatella, että aikuissosiaalityöllä on merkittävä rooli perheiden hyvinvoinnin tukijana sekä huono-osaisuuden ylisukupolvisuuden katkaisijana. Tämä edellyttää kuitenkin työskentelyä laaja-alaisesti eri osa-alueilla eikä pelkästään esimerkiksi taloudellista tukemista.

Kaarinassa on pyritty tiivistämään sosiaalipalveluiden yksikön sekä perhekeskuksen ja lastensuojelun yhteistyötä. Ajatellaan, että perheiden tilanteiden yhteinen arviointi mahdollistaa laajan näkökulman sekä oikeanlaisten tukitoimien saamisen.

2.2.Kela-siirto ja tulevaisuuden haasteet

Aikuissosiaalityön keskeinen elementti on ollut toimeentulotukityö. Sitä mukaa kuin toimeentulotuen käsittelyä on siirretty etuuskäsittelijöille, aikuissosiaalityön sisällöllinen kehittäminen on saanut vauhtia. (Karjalainen 2017, 48.) Kaarinassa siirryttiin kirjalliseen etuuskäsittelyyn vuonna 2006 ja sosiaalityön sisältöjä on sen jälkeen kehitetty aktiivisesti ja idearikkaasti työntekijöiden toimesta. Toimeentulotuen käsittelyyn liittyvä työskentely on

ollut pienemmässä roolissa sosiaalityöntekijöiden työnkuvassa kuin monessa muussa kunnassa. Näin ollen toimeentulotuen käsittelyn siirtyminen Kelalle ei merkinnyt työn sisällölle erityisen suurta muutosta. Enemmän vaikutusta siirrolla on ollut asiakkaiden ohjautumiselle sosiaalityöntekijälle.

Kuivalaisen ym. (2013) tutkimuksen mukaan merkittävällä osalla toimeentulotuen asiakkaista on myös kasautuvaa huono-osaisuutta. Huono-osaisuutta esiintyy taloudellisen puolen lisäksi niin terveyden, työkyvyn, osallisuuden kuin elämänlaadun kokemisen puolella. Sosiaalityön tarpeen kannalta arvioituna tulokset osoittavat, että asiakaskunnalla on toimeentulotuen tarvetta yleisemmin tarvetta muunkinlaiseen tukeen. (Em., 5, 81-109). Tämä korostaa sujuvan asiakasohjautumisen tarvetta Kelan ja kunnan välillä. Asiakkaiden ohjaaminen sosiaalityöhön on suuri haaste. Toisaalta sitä on pohdittu paljon jo aiemminkin, kun kirjallinen etuuskäsittely kunnissa on lisääntynyt (ks. esim. Saikku & Kuivalainen 2013, 115-144). Erona on ollut kuitenkin se, että kunnissa sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat ovat päässeet suoraan opastamaan etuuskäsittelijöitä tarpeiden tunnistamisessa. Monissa kunnissa on ollut tiimejä, joihin on kuulunut sosiaalityöntekijä, -ohjaaja sekä etuuskäsittelijä. Ainakaan vielä ei kunnan sosiaalityöntekijät ole päässeet keskustelemaan siirroista suoraan ratkaisutyötä tekevien Kelan työntekijöiden kanssa. Kelassa asiakasneuvontaa hoitavat palveluohjaajat, jotka eivät kuitenkaan tee ratkaisutyötä. Kaarinassa työskentelee parhaillaan kaksi Kelan palveluohjaajaa sosiaalipalveluiden yksikön kanssa samoissa tiloissa. Yhteistyön lisääntyminen hyödyttää varmasti yksilötasolla, mutta sosiaalityön tarpeiden tunnistamiseen Kelan ratkaisupuolella sillä tuskin on vaikutusta. Pelkästään kirjallisesti/sähköisesti toimeentulotukea hakevien asiakkaiden sosiaalityön tarpeiden tunnistaminen jää ratkaisupuolen varaan.

Sosiaalinen osallisuus ja sen tukeminen harkinnanvaraisen tuen kautta mahdollistuvat vain, jos asiakkaat ohjautuvat asiakastyötä tekeville. Kuivalaisen (toim.) (2013) tutkimuksen mukaan kirjallisessa etuuskäsittelyssä asioineet asiakkaat jäivät helposti syrjään sosiaalista osallisuutta edistävästä työskentelystä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä. Toisaalta sosiaalisen osallisuuden edistäminen ei ollut minkään työntekijäryhmän puheissa toimeentulotukityötä ohjaava periaate vaan työn tavoitteeksi nähtiin vähimmäistulon turvaaminen ja itsenäisen selviytymisen edistäminen. (Em. 219-220.) Tässä voisi olla mahdollisuus kehittämiseen nykyisessä harkinnanvaraisen tuen myöntämisessä; kun vaikkapa asumisen turvaaminen on siirretty ensisijaisesti Kelan tehtäväksi, voisivat kunnat luovemmin miettiä, mihin harkinnanvaraista tukea myöntävät. Esimerkiksi Kaarinassa on päätetty tukea aiempaa

matalammalla kynnyksellä aikuisen liikuntaharrastuksen aloittamista, kun aiemmin tähän vaadittiin erityiset perusteet. Sosiaalisen osallisuuden edistäminen edellyttää taloudellisen tuen lisäksi mahdollisuuksia huomioida heikossa asemassa olevien yksilölliset tilanteet ja tuen tarpeet sekä keinoja osallistaa ihmisiä oman tilanteensa parantamisessa (Kuivalainen (toim.) 2013, 221).

Aikuissosiaalityöllä on mahdollisuus ja tarvettakin uudelle esiinnousulle ja imagon kirkastamiselle, kun keskiössä ollut toimeentulotukityö on siirtynyt muualle. Esim. Saikku & Kuivalainen (2013) hämmästyivät tutkimuksessaan, miten merkittävän osan etuuskäsittely muodosti aikuissosiaalityöstä niin henkilöresursseiltaan, asiakasmäärältään kuin painoarvoltaan (144). Nyt on mahdollisuus saada näkyville kaikki muu työ, jota aikuissosiaalityössä tehdään toimeentulotukityön lisäksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön kehittäminen on ajankohtaista ja tarpeellista. Sillekin voisi jäädä nyt enemmän aikaa kela-siirron myötä. Ammattien tietopohja, osaamisvaatimukset ja ammatilliset kulttuurit ovat erilaisia. Käytännön työn integraatiossa ei siten ole kysymys näiden yhdenmukaistamisesta vaan erilaisten osaamisten yhteensovittamisesta yhteisten asiakkaiden ja potilaiden paremmaksi ja ehyemmäksi auttamiseksi. (Haavisto ja Kananoja 2017, 151.)

Yhteistyön kehittäminen on tarpeellista asiakkaiden laadukkaan ja kustannustehokkaan auttamisen edistämiseksi. Kuntoutuksen työkaluvalikosta puuttuvat vielä liian usein sosiaalinen ja psykososiaalinen kuntoutus eli keinot, joilla ihmisten elämänhallintaa tuetaan kokonaisvaltaisesti ja mahdollistetaan muiden toimenpiteiden vaikuttavuus (Karjalainen & Blomgren 2004; Karjalainen 2017, 257). Esimerkiksi josko asiakas saa hoitosuosituksen, muttei kykene niihin sitoutumaan puutteellisen elämänhallinnan vuoksi, voi tässä kohtaa sosiaalityön tuella olla ratkaiseva merkitys hoidon onnistumiseksi.

2.3.Sosiaalinen kuntoutus sosiaalista osallisuutta edistävänä työmenetelmänä

Osallisuus sisältää ajatuksen aktiivisesta yksilöstä, joka on mukana yhteisön ja yhteiskunnan toiminnoissa. Vastakohta osallisuudelle ilmenee ulkopuolisuutena ja yhteiskunnasta vieraantuneisuutena. Merkittävä osa toimeentulotuen asiakkaista on työelämän ulkopuolella. Tämän lisäksi he osallistuvat muuta väestöä harvemmin harrastustoimintaan. (Kuivalainen (toim.) 2013, 219.) Ihminen on peruslähtökohdiltaan sosiaalinen olento, joka hakeutuu

yhteyteen toisten ihmisten kanssa ja joka saa toimintavoimaa toisista. Tätä toimintavoimaa on kutsuttu myös sosiaalisesti pääomaksi ja voiman tuottamisen yhtä muotoa sosiaalisesti tueksi. (Pohjola 2015, 15.) Osallisuus on yhteisöllisesti tuotettu mutta yksilöllisesti koettu ilmiö. (Em., 22.) Yksilön oma kokemus osallisuudesta voi olla tunne siitä, että "kuuluu johonkin". Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta sosiaalinen osallisuus voidaan taas käsittää valtion velvollisuudeksi mahdollistaa ja tukea kansalaisten osallistumista yhteiskuntaan (Thl sosiaalinen osallisuus teoreettisena käsitteenä 2019). Osallisuuden kokemus vaikuttaa siihen, millaisen osan mahdollisesta toimintakyvystään ihminen pystyy ottamaan käyttöönsä (Thl mitä sosiaalinen osallisuus on 2019)

Sosiaalinen kuntoutus määriteltiin ensimmäistä kertaa uudessa sosiaalihoitolaissa 2015 (1301/2014). Sosiaalinen kuntoutus sisältää monenlaista toimintaa ja palveluita.

Sosiaalihoitolaissa (1301/2014) sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalihoitolaissa ja sosiaalityön keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu: sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen; kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen; valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan; ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin; muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Sosiaalihoitolaki jättää kunnille tilaa toteuttaa sosiaalisen kuntoutuksen palvelut tarvelähtöisesti. Sosiaalisen kuntoutuksen välineitä voivat olla yksilöllinen psykososiaalinen tuki ja lähityö (kotikäynnit, mukana kulkeminen, kasvatuksellinen tuki omien asioiden hoitamiseen); erilaiset toiminnalliset ryhmät; vertaistuki; osallistuminen vapaaehtoistoimintaan; työtoiminta sekä kaikki asiakkaalle tarjottavat palvelut ja tukitoimet osana henkilön kuntoutussuunnitelmaa. (THL sosiaalinen kuntoutus 2018.)

Sosiaalisesta kuntoutuksesta puhuttaessa tarkoitetaan prosessia, jonka tavoitteena pidetään monipuolista osallisuutta yhteiskunnassa ja kykyä selviytyä erilaisista sosiaalisista tilanteista. Sosiaalista kuntoutusta ovat myös ne konkreettiset toimenpiteet, joiden avulla pyritään huolehtimaan siitä, että taloudelliset ja sosiaaliset tekijät tukevat kuntoutustuloksen saavuttamista eivätkä estä sitä. (Metteri, Valokivi & Ylinen, 75). Sosiaalisen kuntoutuksen periaatteen mukainen työ voi yksinkertaisimmillaan olla tehostettua, pitkäjänteistä

perussosiaalityötä asiakkaan tukemisessa, voimavarojen löytämisessä ja toimintakyvyn vahvistamisessa. (Liukko 2006b; teoksessa Karjalainen 2017, 250).

Sosiaalinen kuntoutus käsitteenä merkitsee vielä eri kunnissa eri asioita. Tämä ilmeni mm. Thl:n kunnille suuntaamassa kyselyssä. Näkemyseroja tuli esiin muun muassa siinä, mihin palveluprosessin vaiheeseen sosiaalinen kuntoutus sijoittuu. Osalle vastaajista sosiaalinen kuntoutus on ennaltaehkäisevää toimintaa, osalle painotus on selvästi enemmän kuntoutuksessa ja ongelmien ratkomisessa. Myöskään kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen välinen suhde ei ole selkeä. Osalle vastaajista kuntouttavalla työtoiminnalla ja sosiaalisella kuntoutuksella ei ole eroa, ja osalle vastaajista ero on selvä. Pääsääntöisesti kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen katsottiin olevan erillisiä asioita, ja kuntouttavan työtoiminnan nähtiin olevan yksi osa sosiaalista kuntoutusta. (THL kuntakysely 2018.) Sosiaalisessa kuntoutuksessa tulee huomioida toki myös paikalliset piirteet; sisältö ei ole samaa esim. Rovaniemellä kuin Helsingissä (Nieminen, luento 6.10.17).

Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskunnallinen merkitys on korostunut nyt, kun sekä kuntoutusjärjestelmä että sosiaaliala ja sosiaalityökin ovat murroksessa ja erilaisten sisällöllisten ja rakenteellisten muutosten äärellä (Lindh, Härkäpää & Kostamo (toim.) 2018, 8). Väisänen pohtii artikkelissaan sitä, että jos sosiaalisen toimintakyvyn tavoitteet olisi ymmärretty muissa kuntoutusjärjestelmissä riittävän selkeästi, ei sosiaalisten kuntoutuksen palvelua ja toimenpideajattelua edes tarvittaisi (teoksessa Lindh, Härkäpää & Kostamo (toim.) 2018, 19-35). Sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmien, tavoitteiden, keinojen ja menettelytapojen jäsentymättömyys aiheuttaa pulmia asiakkaille ja kuntoutuksen eri sidosryhmille. Tämä on haasteellista myös sosiaalisen kuntoutuksen läpinäkyvyyden ja toiminnan vaikutusten näkyväksi tekemisen kannalta. Toisaalta sosiaalisen osuus muissa kuntoutuksissa on lisääntynyt. Sosiaalinen kuntoutus myös mahdollistaa kuntoutuksen niille, joita ei ole muuten katsottu kuntoutuksen piiriin kuuluviksi. (Piirainen, Linnakangas & Suikkanen 2018, 98-118.) Kuntouttavassa sosiaalityössä toteutetaan sosiaalista kuntoutusta (Hautala ym.; luento 29.11.18).

3. Uudet työmenetelmät ja asiakasohjautuvuus Kela-siirron jälkeen

Asiakkaiden ohjautuminen aikuissosiaalityön piiriin on muuttumassa. Aiemmin asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä itse sosiaalitoimeen ja ohjautuneet sosiaalityöntekijälle joko suoran yhteydenoton tai etuuskäsittelyn kautta. Useimmiten yhteydenotto on tapahtunut toimeentulotuen hakemisen vuoksi. Kun toimeentulotuen hakeminen siirtyi Kelaan, on vielä epäselvää, miten asiakkaat jatkossa ohjautuvat ja sitoutuvat sosiaalityöhön.

Toimeentulotukityöskentely on ollut perinteisesti yksi aikuissosiaalityön työväline, jolla motivoida ja sitouttaa asiakkaita työskentelyyn ja jonka kautta ottaa puheeksi asiakkaan muitakin elämänhallintaan liittyviä asioita. Tarvitaan uudenlaisia kohtaamisen paikkoja, joissa asiakkaita ohjautuu tarvittaessa sosiaalityön piiriin. Asiakasohjautuvuus kattaa tässä kohtaa yhtäläillä niin uudet kuin vanhatkin asiakkaat: on mielenkiintoista havaita, miten uudet asiakkaat ohjautuvat sosiaalityön piiriin ja miten puolestaan aiemmin sosiaalityössä asioineet pysyvät tai uudelleenohjautuvat asiakkuuteen.

Tässä luvussa tarkastelen Kaarinan sosiaalipalveluiden sosiaalityön tiimin uusia työmenetelmiä toimeentulotuen Kela-siirron jälkeen. Minua kiinnostaa erityisesti niiden vaikutus asiakasohjautuvuuteen; tavoittavatko oikeat asiakkaat palvelumme oikea-aikaisesti. Sekä miten kehittämämme toiminnot vastaavat valtakunnallisesti meneillään oleviin kehittämissuuntiin.

3.1. Ajanvaraukseton ohjaus ja neuvonta

Kaarinessa kokeiltiin vuosina 2017-2018 ajanvarauksetonta ohjausta ja neuvontaa kolmella tavalla: Pitämällä päivystysluonteista asiakasneuvontaa kahtena päivänä viikossa puolentoista tunnin ajan, ottamalla käyttöön neuvontapuhelin normaalien puhelinaikojen lisäksi sekä sosiaalityöntekijät ovat alkaneet jalkautua ympäristöihin, joissa asiakkaita on muutenkin, esimerkiksi työpajoihin ja ruokajakeluun. Seuraamme näiden palveluiden toteutumista ja toimivuutta viikoittain kokoontuvassa aikuissosiaalityöntekijöiden palaverissa.

Ajanvaraukseton ohjaus ja neuvonta kaksi kertaa viikossa puolitoista tuntia kerrallaan.

Aloitimme palvelun heti 1.1.17 ja se jatkui 31.12.18 asti, keväällä 2018 palvelu oli tosin jonkin aikaa tauolla tilavaihdoksen vuoksi. Vuoroja jakoivat ne työntekijät, jotka halusivat

osallistua tämänkaltaiseen toimintaan; käytännössä lähes kaikki tiimin työntekijät. Alkuvuoteen 2018 asti palvelu toteutettiin yhteispalvelupisteessä, jossa oli myös Kelan Kaarinan toimipiste. Kelan sulkiessa toimipisteensä Kaarinassa ja siirryttyä antamaan asiakasaikoja vain ajanvarauksella sosiaalipalveluiden tiloihin kahtena päivänä viikossa, siirrettiin neuvonta uuden Kaarina-talon tiloihin.

Sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen eri toimintapisteisiin.

Päätimme kokeilla sosiaalityöntekijöiden matalan kynnyksen palvelua paikoissa, joissa käy paljon asiakaskuntaamme. Paikoissa käydään keskimäärin kerran kuussa tunnin-kahden ajan. Paikat ovat valikoituneet kunkin oman asiakaskohderyhmän mukaan. Kaikki yksikön sosiaalityöntekijät ovat sitoutuneet toimintaan. Käynneistä on hyviä kokemuksia; niissä on tavoitettu asiakkaita, jotka eivät muuten olisi välttämättä ottaneet yhteyttä sosiaalitoimeen sekä mahdollisesti madallettu kynnystä ottaa yhteyttä jatkossa. Työntekijät ovat myös välittäneet toisilleen tiedon, josko asiakas tarvitsee aikaa sosiaalityöntekijälleen.

Sosiaalipalveluiden neuvontapuhelin arkisin klo 10-14.

Tämä palvelu toimii kunkin työntekijän oman puhelinajan lisäksi, joka on työntekijästä riippuen lähes päivittäin klo 9-10. Neuvontapuhelin kiertää tiimin työntekijöiden välillä. Siihen soittaa asiakkaita vaihtelevissa määrin sekä vaihtelevissa asioissa. Yleisimmät yhteydenoton syyt ovat toimeentulotuki sekä sosiaalityöntekijän yhteydenoton tai tapaamisen tarve. Neuvontapuhelin on koettu myös hyväksi viranomaisnäkökulmasta, koska siihen voi ohjata soittamaan yksikön asiakkaana olevan, siihen voi soittaa työntekijä itse ja konsultoida yksikön työntekijää sekä siihen voi ohjata yksikön työntekijä soittamaan, mikäli on itse esimerkiksi lomalla tai koulutuksessa.

Keräämällä tietoa ajanvarauksettomassa asiakasneuvonnassa käyneistä saamme tietoa siitä, missä asioissa ja kenen ohjaamina asiakkaat hakeutuvat sosiaalipalveluiden yksikköön. Sosiaalityöntekijöiden matalan kynnyksen toiminnasta saadut tiedot ja niissä kohdattujen asiakkaiden määrät puolestaan ilmentävät tällaisen toiminnon tarvetta. Niissä asiakkaat ovat jo tietyllä tavalla valikoituja; nuorten sosiaalityöntekijä käy omissa paikoissaan, maahanmuuttajien sosiaalityöntekijä omassaan jne. Eli lähtökohtaisesti sosiaalityöntekijät kohtaavat jo valmiiksi asiakkainaan olevia enemmän. Neuvontapuhelimesta kerätyt tiedot kuvaavat tarvetta kyseisenlaiselle palvelulle jatkossa.

Ajanvaraukseton asiakasneuvonta

Ohjaus ja neuvonta-pisteellä on potentiaalia toimia palveluohjauksellisena paikkana sekä palvella niitä ihmisiä, jotka tarvitsevat vain kevyempää tukea kuin sosiaalityön suunnitelmallista työskentelyä. Universaalien sosiaalipolitiikan laajetessa sosiaalipalvelujen piiriin on tullut monia sellaisia ihmisiä ja väestöryhmiä, jolla ei ole sosiaalisia ongelmia ja jotka eivät näin ollen tarvitse sosiaalityön ammatillista apua vaikean elämäntilanteen muutostyöhön. He kuitenkin tarvitsevat tietoa, neuvontaa ja ohjausta laajenevassa ja yhä monipuolisemmaksi kehittyvässä palvelujärjestelmässä. Sosiaaliturvan etuuksien ja palvelujen kokonaisuus voi olla joillekin ihmisille liian vaikeaselkoinen, jolloin he tarvitsevat hyvin räätälöityä neuvontaa ja apua eri toimenpiteiden käyttämisessä ja yhteensovittamisessa. (Kananoja & Marjamäki 2017, 208.) Lisäksi neuvontapisteessä voidaan tehdä palveluohjauksellista työtä auttamalla ihmistä löytämään oikea paikka avun saamiseksi. Sosiaalipalveluiden eriytyessä palveluittain ja Kelan etuuksittain puuttuu ihmisiltä paikka, johon voisi mennä kysymään neuvoa silloin, kun ei itse tiedä, mihin pitäisi ottaa yhteyttä. Siksi kehitetään uudenlaisia palvelutoreja ja yhteisvastaanottoja, joissa ihminen tavoittaa useita viranomaisia kerralla.

Ajanvarauksettomaan asiakasneuvontaan osallistuneet työntekijät keräsivät ensin syksyn 2017 ajan ja sitten syksyn 2018 aikana 4 kuukauden ajan tilastotietoa siitä, kuinka monta asiakasta kerralla kävi, missä asioissa he kävivät, johtiko asiointi jatkotoimenpiteisiin sekä mistä he ohjautuivat. Käyn erikseen läpi kummankin vuoden tilastot, koska jälkimmäisenä vuonna neuvonta toteutettiin eri paikassa.

Työntekijät kirjasivat myös ylös palautetta, josko sellaista toiminnasta saivat. Kävijämäärät ja asiat he kirjasivat aina, ohjautumistahoa ei joka asiakkaan kohdalla käynyt ilmi. Jatkotoimet oli kirjattu hieman eri periaattein.

Neuvontaa järjestettiin syksyn 2017 aikana yhteensä 35 kertaa. Niissä asioi yhteensä 53 asiakasta eli keskimäärin 1,5 asiakasta per kerta. Asiointien syyt olivat suurimmaksi osaksi yleisiä etuusasioita koskevia ja päätösten/hakemusten tulkkausapua, täydentävän toimeentulotuen hakemista, ohjausta ja neuvontaa sekä Kela-asioita, joihin liittyi hakemuksen tekeminen perustoimeentulotukiasiassa. Jonkin verran asioitiin vuokratuotusasiassa. Lisäksi käyntien syyt liittyivät yksittäisiin muihin asioihin, kuten velkajärjestelyyn tai päivähoitopaikan hakemiseen.

Asiointi johti 33 asiassa jatkotoimenpiteisiin, joita olivat: ajanvaraus- tai soittopyyntö sosiaalityöntekijälle, asiakkaan ohjaaminen asioimaan muualle, kuten velkaneuvontaan, Te-toimistoon, diakoniaan tai Kelaan sekä asiakkaan ohjaaminen hakemaan täydentävää toimeentulotukea. Lisäksi annettiin muuta ohjausta, kuten hoidettiin asiaa jo tapaamisella puhelimen tai sähköpostin välityksellä.

Suurin osa asiakkaista ohjautui käynnille Kelan kautta. Kelalla oli samoihin aikoihin asiakasvastaanotto samoissa tiloissa, joten sieltä ohjattiin asiakkaita joko suoraan tai oli annettu päätöksen mukana tai puhelimesta kehoitus ottaa yhteyttä sosiaalitoimeen. Muut asiakkaat ohjautuivat käynnille joko omatoimisesti, yhteispalvelupisteen tai sosiaalityöntekin ohjaamana.

Asiakkailta saatiin palautetta 3 kertaa seuraavista aiheista:

Asiakkaat olivat kiukkuisia, kun eivät saaneetkaan asiaa eteenpäin heti vaan ohjattiin toisaalle.

Koettiin pallottelua luukulta toiselle.

Kehuttiin palvelua hyväksi, varsinkin kun ei tarvinnut jonottaa.

Elo-marraskuun 2018 aikana neuvontaa järjestettiin yhteensä 29 kertaa. Niissä asioi yhteensä 11 asiakasta eli keskimäärin 0,38 asiakasta per kerta.

Käyntien syyt koskivat pääasiassa kelan asiointia sekä täydentävän tuen hakemista. Kerran asiakasneuvontaan tuli asiakas, joka ei ollut saanut sosiaalityöntekijäänsä kiinni. Ja kerran asiakas halusi yleisesti tietoa sosiaaliturvasta, kun oli epätietoinen eläke- ja/tai toimeentulotukiasioista.

Yhdeltä asiakkaalta saatiin palautetta:

Asiakasta rauhoitti se, kun sai tietoa.

Sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen

Tiimin kaikki 4 sosiaalityöntekijää jalkautuvat kuukausittain kukin oman asiakaskohderyhmänsä kannalta soveltuviin paikkoihin: yksi maahanmuuttajanasille suunnattuun toimintapaikka Pikku-Mustikkaan, yksi Piikkiön adventtiseurakunnan ylläpitämään ruokajakeluun, yksi toimintakeskus Pajamestareihin sekä etsivien nuorisotyöntekijöiden pitämään K18-iltaan sekä yksi mielenterveyskuntoutujille suunnattuun toimintapaikka Kiesiin. Yksittäinen käynti kestää tunnin - puolitoista tuntia.

Sosiaalityöntekijät kirjasivat ajalla 1.9.18.-30.11.18 sitä kuinka monen asiakkaan asioita olivat yksilötasolla hoitaneet kullakin kerralla; muutoin kohtasivat käynneillä yleisemmällä tasolla useita muita. Näitä yksilökohtaamisia oli yhdestä neljään per kerta. Oma kokemukseni oli, että asiakkaat tulivat tällaiselle päivystystapaamiselle kysymään sen kaltaista asiaa, joka olisi muuten saattanut jäädä kysymättä/selvittämättä. Osalta sosiaalityöntekijöistä tuli palautetta, että jalkautumiskäyntien yhteydessä tuli päivitettyä monen muunkin asiakkaan tilannetta paikan työntekijöiden kanssa. Sekä kohdattua monta muutakin asiakasta. Kaikki sosiaalityöntekijät kertoivat saaneensa hyvää palautetta tämänkaltaisesta sosiaalityön jalkautumisesta.

Neuvontapuhelin

Toimeentulotuen Kela-siirron myötä käyttöön otettu neuvontapuhelin on auki arkisin klo 10-14. Se kiertää tiimimme eri työntekijöillä ja siihen vastataan mahdollisuuksien mukaan heti sen soidessa tai soitetaan takaisin saman päivän aikana. Olemme sopineet, että siihen tulevat yhteydenottopyynnöt ohjataan pääasiallisesti vastaajan toimesta oikealle työntekijälle. Tai ohjataan ottamaan itse yhteyttä, jos esimerkiksi kyseessä jonkun työntekijän pitkäaikainen asiakas, jonka voidaan olettaa ottavan yhteyttä itsekin.

Työntekijät pitivät puhelimesta tilastoa 1.9.18-30.11.18. Tilastoon kirjattiin puheluiden määrä, vastausajankohta, yhteydenottaja, asia (erityisesti seurattiin toimeentulotuki- ja kelaan liittyvien asioiden määrää), puhelusta mahdollisesti kirjattu shl-ilmoitus sekä johtiko puhelu jatkotoimenpiteisiin.

Neuvontapuhelimeen tuli kolmen kuukauden aikana yht. 196 puhelua eli keskimäärin 3 puhelua per arkipäivä. Vain kolmena päivänä puhelin ei soinut kertaakaan. Puhelut jakautuivat suht tasaisesti eri kellonaikoihin.

Soittaja oli suurimmassa osassa puheluista asiakas itse. Seuraavaksi eniten soittaja oli asiakkaan omainen tai ystävä tai joku työntekijä. Asiakkaiden suuri määrä yhteydenottajana ilahduttaa, koska se merkitsee sitä, että puhelimen ovat löytäneet ne, joille se ensisijaisesti on suunnattu.

Yhteydenoton syitä kirjattiin siten, että samasta puhelusta voitiin laittaa rasti useampaan kohtaan, josko siinä puhuttiin monesta asiasta. Toimeentulotukiasioista keskusteltiin noin puolessa puheluista sekä Kelan asioista noin kolmasosassa. Noin puolet puheluista koski

jotain muuta asiaa, kuten jonkun työntekijän tavoittelua tai yleisetä opastusta ja neuvontaa. Shl-ilmoitus kirjattiin noin kymmenesosasta puheluita.

Jatkotoimenpiteinä toteutuivat suuressa osassa soittopyynnön välittäminen, asiakkaan ohjaaminen olemaan itse yhteydessä oikeaan työntekijään/tahoon tai hakemuksen jättäminen. Noin viidesosassa kirjatuista jatkotoimenpiteistä työntekijä oli itse lähettänyt soittajan viestin eteenpäin joko omalle sosiaalityöntekijälle tai oikealle henkilölle tai selvittänyt asiaa ja soittanut asiakkaalle takaisin.

Johtopäätökset:

Ajanvaraukseton asiakasneuvonta päätettiin lopettaa vuoden 2018 jälkeen sen vähäisen käytön vuoksi. Pohdimme työntekijöiden kesken syiksi vähäiseen kävijämäärään ensinnäkin sen sijainnin: kelan ja yhteispalvelupisteen kanssa toimiessaan asiakkaita ohjautui paljon näiden kautta. Toisekseen pohdimme vähäisen käytön syyksi hyvin toimivan neuvontapuhelinpalvelun sekä sosiaalityöntekijöiden jalkautumisen moneen paikkaan, jolla tavoitetaan suuri joukko ihmisiä.

Matalan kynnyksen neuvontaa, ohjausta ja muita sosiaalihuollon peruspalveluja tarjoavat toimipisteet voivat olla paikkoja, joissa myös sosiaalialan järjestöt ja yritykset voivat esitellä toimintaansa ja toimia viranomaistyön rinnalla. (Kananoja & Marjamäki 2017, 214.) Näiden lisäksi myös seurakunnat ja kaupungin muut toimijat ovat hyviä vaihtoehtoja **yhteispäivystykseen**. Olemme pohtineet muita paikkoja, joihin tiimimme työntekijät voisivat jalkautua pitämään päivystystä. Nuorten aikuisten osalta olemme myös pohtineet yhteisvastaanottoa/-päivystystä, johon alle 30-vuotiaat voisivat tulla aikaa varaamatta saamaan sosiaalityöntekijän, etsivän nuorisotyöntekijän, perhekeskuksen ohjaajan sekä mahdollisesti psykiatrisen sairaanhoitajan ja/tai te-keskuksen työntekijän palveluita. Tätä toimintaa kehittää nuorten työryhmä, johon kuuluu laaja edustus eri kaupungin, te-palveluiden ja kolmannen sektorin nuorten aikuisten kanssa työskenteleviä henkilöitä.

Asiakasneuvonnan tilastoja, käyntisyitä ja palautteita lukiessa herää ajatus siitä, että vastaavalle toiminnalle on kyllä tarvetta, mutta meidän tulee tarkemmin pohtia, missä toiminta tavoittaisi parhaiten kohderyhmänsä. Tätä pohtimistyötä olemmekin jo tehneet ja jatkamme edelleen. Ideaalitulanteessa voisimme toteuttaa päivystysluonteista työtä

toimistomme aula-/odotustiloissa, johon asiakkaat usein hakeutuvat aikaa varaamatta. Se ei kuitenkaan tila- ja turvallisuussyistä ole tällä hetkellä mahdollista.

Sosiaalityöntekijöiden kuukausittaiset jalkautumiskäynnit ovat kokeneet niin sosiaalityöntekijät, asiakkaat kuin yhteistyötahot hyväksi ja niitä on tarkoitus jatkaa. Tavoitettujen asiakkaiden lisäksi on samalla päästy päivittämään muitakin ajankohtaisia asiakas- ja muita asioita paikan työntekijöiden kanssa. Tämä palvelee niin työntekijöitä kuin muita asiakkaita. Mitä paremmin työntekijä on kartalla kohderyhmäänsä koskevista asioista, sitä paremmin hän osaa ohjata asiakkaita **oikea-aikaisesti oikeisiin palveluihin**.

Myös neuvontapuhelin on havaittu toimivaksi ja hyväksi käytännöksi niin työntekijöiden, asiakkaiden kuin yhteistyötahojen osalta. Usein asiakasta rauhoittaa, kun saa tietoa jostain mieltään askarruttavasta asiasta tai asiansa etenemisestä. Palveluiden ja siten tiedon jakautuminen yhä useammalle taholle nostaa **hyvin toimivat yhteydenottopalvelut** entistä tärkeämpään rooliin. Yhteyden helppo saaminen voi ehkäistä monta myöhempää ongelmaa. Toimeentulotukiasioita ja Kelan asioita tuli puhelimeen toki paljon, mutta isossa osassa oli kyse muustakin. Neuvontapuhelin on toimiva väline asiakasohjautuvuuden kannalta, kun soittajan ei tarvitse ensin valita oikeaa työntekijää netistä, tai mistä numeron löytääkään, vaan voi soittaa yhteen numeroon ja päästä oikealle työntekijälle.

Lähes puolessa puheluista työntekijät olivat kirjanneet välittänensä asiakkaan asiaa eteenpäin itse ja/tai kirjanneensa ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta. Tavoittelemamme **asiakaslähtöisyys** siitä, että pelkästään neuvontanumeroon soittaminen riittää asiansa eteenpäin saamiseksi, toteutuu siis hyvin.

Lukiessani taustamateriaaleiksi sosiaalityön ja palvelujen muutoksista (ks. esim. Blomgren ym. 2016 & Kananoja ym. 2017) on ollut hienoa havaita, miten valtakunnallisestikin oikeansuuntaisia uusia ajanvarauksettoman palvelun muotoja olemme kehittäneet yksikössämme. Muun muassa jalkautuminen ja suunnitelmallinen, asiakaslähtöinen työskentely, joille on todettu olevan yhä enenevässä määrin tarvetta, ovat jo pitkään olleet pääpainotuksinamme sosiaalityön kehittämisessä.

3.2. Asiakasohjautuvuus Kelan tekemien ilmoitusten kautta

Asiakkaat ovat aiemmin ohjautuneet sosiaalipalveluiden yksikössä sosiaalityön piiriin usein toimeentulotuen hakemisen kautta. Toimeentulotuen käsittelyn siirryttyä Kelaan pienentyi tämän niin kutsutun sisäänheittoväylän osuus huomattavasti, koska harkinnanvaraista tukea haetaan paljon harvemmin kuin perustoimeentulotukea. Siksi päätinkin seurata sitä, kuinka paljon ja minkälaisissa asioissa Kela ohjasi asiakkaita sosiaalityöhön. Etuuskäsittelijämme keräsi vuoden 2017 aikana tulleet Kelan ilmoitukset sosiaalihuollon palveluiden tarpeesta kansioon. Kelan verkkosivuilta on saatavissa tilastotietoa siirrettyjen hakemusten ja ilmoitusten määrästä kunnittain sekä ilmoitusten syistä, mutta niistä ei ilmene ikäjakaumaa tai sukupuolta eikä sitä, kuinka montaa eri henkilöä ilmoitukset koskivat. Nämä sain nyt tarkastelemalla kutakin ilmoitusta erikseen.

Kelasta siirrettiin vuoden 2017 aikana Kelan tilaston mukaan yhteensä 207 hakemusta Kaarinaan kunnan käsiteltäväksi. Tämä on keskimäärin 17,25 hakemusta per kuukausi ja 0,80 hakemusta per päivä (21,5 päivän mukaan jaettuna). Hakemusten kautta on osa ohjautunut sosiaaliohjaajan tai -työntekijän tapaamiselle ja hakijan/hakijoiden palvelutarvetta on arvioitu.

Kelasta lähetettiin Kelan tilastojen mukaan yhteensä 100 ilmoitusta sosiaalihuollon tarpeesta. Kansioistamme löytyi 93 ilmoitusta, joten 7 ilmoitusta on jostain syystä jäänyt arkistoimatta. Käytän nyt kuitenkin tätä 93 ilmoitusta vertailukohtana. Ne koskivat 60 eri henkilöä. Ilmoituksia tuli keskimäärin noin kahdeksan kuukaudessa eli noin kaksi viikossa. Tämä on huomattavasti vähemmän kuin aiemmin, kun sosiaalipalveluiden yksikön omat etuuskäsittelijät tekivät huoliseuloja asiakkaista kirjallisten hakemusten perusteella. Tarkkaa tilastotietoa ei ole, mutta pitkän työkokemuksen perusteella voin todeta, että ilmoituksia tuli vähintään vastaava määrä per työntekijä viikoittain kuin nyt Kelasta koko yksikköön.

Ilmoitukset koskivat 4/5 tilanteessa miestä ja 1/5 tilanteessa naista. Tämä vastaa toisaalta yleistä mielikuvaa siitä, että sosiaalipalveluiden yksikön asiakkaista suurempi osa on miehiä, ero on tosin tuskin kuitenkaan noin suuri.

Ikäjakauma ilmoituksissa meni seuraavasti: 18-24-vuotiaita oli noin 62 %, 25-29-vuotiaita noin 22 %, 30-64-vuotiaita noin 15 % ja yli 65-vuotiaita nolla kappaletta. Nuorten suurta osuutta selittänee osaltaan se, että heitä koskevia lainsäädännöllisiä velvoitteita ilmoittaa tieto asiakkaasta kuntaan oli kaksi; sekä alennettu perusosa että 4 kuukauden toimeentulotuen

saaminen työttömyyden johdosta (toimeentulotukilaki 10 §). Toisaalta heitäkin koskevia ilmoituksia tuli vain keskimäärin vajaat viisi kuukaudessa.

Ilmoitusten syyt koskivat alennettua perusosaa noin 55 %, alle 25-vuotiasta, joka saanut 4 kuukautta toimeentulotukea työttömyyden johdosta noin 34 % sekä sosiaalityön tarvetta, esimerkiksi elämänhallinnan puutteiden vuoksi noin 9 %. Voi siis todeta, että suurin osa ilmoituksista tehtiin niin sanotuista teknisistä syistä (perusosan alentaminen ja riittävän kauan toimeentulotukea saaminen) eikä vaatinut harkintaa siitä, tarvitseeko asiakas sosiaalityön palvelua muustakin syystä. Ennen Kela-siirtoa ilmoituksia tuli paljon muun muassa liiallisen pelaamisen tai alkoholin käytön ilmennyttyä tiliotteissa. Tai mikäli vuokranmaksu oli toistuvasti myöhässä.

Kelan tilastojen mukaan Kelasta lähetettiin vuoden 2018 aikana 169 hakemusta Kaarinaan (18,4 % vähemmän kuin vuonna 2017). Ilmoituksia sosiaalityön tarpeesta lähetettiin 201 (100 % enemmän kuin 2017). Ne koskivat seuraavia syitä: alennettu perusosa noin 42 % ilmoituksista (määrällisesti 69 % enemmän kuin 2017), alle 25-vuotiaat 4 kuukautta toimeentulotukea työttömyyden johdosta saaneet noin 13 % (15 % vähemmän kuin 2017), yli 25-vuotiaat 12 kuukautta toimeentulotukea työttömyyden johdosta saaneet noin 24 % (ei vertailulukua 2017) sekä sosiaalityön tarve noin 13 % (200 % enemmän kuin 2017). (Kelan tilastot, 20.3.19.) Kehityssuunta on hyvä ilmoitusten määrän lisääntyessä, mutta edelleen suurin osa johtuu teknisistä syistä. Ikäjakamaa ja sukupuolta ei Kelan tilastoista ole saatavissa.

Johtopäätökset

Asiakasohjautuvuus toimeentulotuen hakemisen kautta sosiaalityön piiriin on olennaisesti muuttunut ja vähentynyt Kela-siirron jälkeen. Toki tästä tarkastelusta puuttuu muut kuin virallisten ilmoitusten kautta ohjautuneet (esimerkiksi puhelimitse ohjatut), mutta oma käsitykseni on, ettei sekään ole kovin runsasta. Sekä mielikuvien perusteella että vuosien 2017 ja 2018 ilmoitusten lukumäärää tarkastelemalla vaikuttaa siltä, että niin teknisten syiden kuin etenkin sosiaalityön tarpeen tunnistamisen osalta on vielä paljon kehitettävää.

Työntekijät ovat usein sattumalta huomanneet, miten esimerkiksi pitkään vailla ensisijaista etuutta olleesta ei ole lähetetty ilmoitusta kuntaan.

Eniten kehitettävää on **sosiaalityön tarpeiden tunnistamisessa** Kelan ratkaisutyötä tekeillä. Tässä asiassa ei olla vielä kahdessa vuodessa päästy kovin paljon eteenpäin. Tämä on toki ymmärrettävää, koska Kelassa työskentelevistä vain pienellä osalla on sosiaalialan koulutusta. Kela-siirron yhteydessä on korostettu hakemisen kynnyksen madaltamista anonymiteetin lisääntymisellä. Monelle hakijalle avun itsenäinen hakeminen on ison kynnyksen takana ja siksi tarvitaan viranomaisten tiivistä yhteistyötä, jotta hakijat ohjautuvat ajoissa keskustelemaan tilanteestaan (sosiaali)työntekijöiden kanssa. Tässä kohtaa ei siis saisi liikaa korostaa yksilön omaa valinnanmahdollisuutta. Käytäntö on osoittanut, että usein pienestäkin asiasta keskustelu on saattanut avata asiakkaan tilanteesta monta muuta kipukohtaa sekä tuonut helpotusta asiakkaalle asioiden ratketessa.

Toisaalta täytyy muistaa, että Kelan lähettämien **pitkäaikaistyöttömiä koskevien listojen sekä te-palveluiden kautta** ohjautuu asiakkaita sosiaalityöhön entiseen malliin. Hyvä ja tiivis yhteistyö te-palveluihin viikoittain kokoontuvan kuntouttavan työtoiminnan tiimin, johon sosiaalityöntekijät osallistuvat, edesauttamana on asiakasohjautuvuus te-palveluista sosiaalipalveluiden yksikköön hyvää. Kela lähettää kuukausittain tiedot Kaarinassa 200-/300-/500-päivää työmarkkinatukea saaneista ja näistä ohjautuu asiakkaista asiakastapaamisille ja mahdollisesti sosiaalityön piiriin.

Myös neuvontapuhelimien, niin sosiaalipalveluiden yksikön oman kuin perhe- ja sosiaalipalveluiden vastuualueen yhteisen, kautta on asiakasohjautuvuus sosiaalipalveluiden yksikön työntekijöille lisääntynyt. Asiakkaat ja omaiset ottavat itse aktiivisesti yhteyttä tilanteissa, joissa uskovat tarvitsevansa sosiaalityön palveluita. Kaarinassa on **tiivis ja hyvä viranomais-/työntekijäverkosto ja sen välinen yhteistyö**, joten asiakkaita ohjautuu myös työntekijöiden välillä hyvin. Uskonkin, että suuri osa niistä, jotka eniten tarvitsevat sosiaalityötä, ovat siihen tavalla tai toisella päätyneet. Kuitenkin aikuissosiaalityössä tehdään vahvasti myös **ennaltaehkäisevää sosiaalityötä** ohjaamalla ja neuvomalla asiakkaita niin talous- kuin muissa asioissaan jo ennen korjaavan työn tarvetta. Tämän työn osuus ei toteudu niiden kohdalla, joita ei osata Kelassa tunnistaa ennaltaehkäisevän sosiaalityön tarpeisiksi.

3.3. Asiakasraati asiakkaiden äänenä

Kaarinan sosiaalipalveluiden yksikössä päätettiin aloittaa asiakasraati-toiminta keväällä 2017. Taustana käynnistymiselle oli sivistys- ja sote-palveluiden yhteinen ASKEL-hanke

(asiakaslähtöisten elämänkaarellisten palveluiden kehittäminen), josta kumpusi asiakaslähtöiset tavoitteet vastuualueille. Asiakkaiden osallistaminen oli kirjattu tavoitteeksi käyttösuunnitelmaan. Sosiaalipalveluiden yksikkö valitsi asiakasraadin toteuttamaan tätä ajanvarauksettoman asiakasneuvonnan lisäksi.

Taustatyöksi oli kerätty materiaaleja ja muiden kuntien kokemuksia asiakasraati-toiminnasta. Yksikön työntekijät palaveerasivat alkuvuodesta pariin otteeseen ja suunnittelivat raadin esitettä sekä käynnistämistä.

Esitteeseen kirjattiin näin: *Asiakasraati on asiakkaista ja sosiaalipalveluiden ammattilaisista koostuva työryhmä, joka kokoontuu säännöllisin väliajoin vuoden aikana. Asiakasraatiin osallistuminen on vapaaehtoista. Asiakasraadin tavoite on tuoda esiin asiakkaiden näkemyksiä sosiaalipalveluiden järjestämisestä, toteutumisesta ja osallisuudesta. Asiakasraadin kautta on mahdollista viedä muutosehdotuksia eteenpäin sosiaalityön ammattilaisille, johdolle, päättäjille ja medialle. Etsimme henkilöitä, joilla on kokemuksia Kaarinan aikuissosiaalityöstä, esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tapaamisista, sosiaaliohjauksesta ja -neuvonnasta, toimeentulotuen hakemisesta tai kuntouttavasta työtoiminnasta.*

Esitettä jaettiin suoraan asiakkaille, työtoimintapaikkoihin, yhteispalvelupisteisiin, kirjastoon, terveyskeskukseen, nettiin, someen ja Kaarina-lehteen.

Kokouksissa päätettiin tarjota kahvit ja korvata matkakulut, jos raatilaisia olisi tullut kauempaa.

Kokoontumisiin päätettiin osallistuvan kolme työntekijää, joista yksi olisi puheenjohtaja, yksi sihteeri ja yksi käytännön asioiden hoitaja.

Toiminnan käynnistäminen

Raadista järjestettiin infotilaisuus, johon osallistui 5 työntekijää ja 6 asiakasta. Asiakkaista 4 päätti lopulta osallistua raatiin. Työntekijät esittelivät infossa asiakasraadin ideaa, tarkoitusta ja tavoitteita. Infoon osallistuvien kesken nousi jo itse tilaisuudessa hyviä keskusteluita. Asiakkaat totesivat muun muassa, että raadissa on tärkeää tuoda myös hyviä/toimivia asioita esiin ja vahvistaa niitä. Muistion julkinen esillelaitto koettiin tärkeäksi.

Infotilaisuuden jälkeen pidettiin kullekin raatiin haluavalle yksilöhaastattelut. Näiden ideana oli kartoittaa tarkemmin kunkin ajatuksia raadista, kerätä ideoita käsiteltäviksi aiheiksi sekä

samalla pohtia kunkin sitoutumismahdollisuutta. Emme joutuneet rajaamaan kenenkään osallistumista. Haastatteluihin osallistui 7 haastateltavaa, joista 6 tuli mukaan toimintaan. Yksi jäi odottamaan vammaispalveluiden omaa raatia.

Vastauksissa nousi esiin toiveita käsiteltäviksi aiheiksi sekä jo ajatuksia sosiaalityöstä. Vastaukset koskivat muun muassa tiedonkulkua palveluketjuissa, kontaktin syntymistä sosiaalityöhön, sosiaalityön imagon muuttamista positiivisemmaksi, työttömien aktivointia, sote-uudistusta, kohtaamistaitoja sekä toimeentulotuen kela-siirtoa.

Raatilaisten odotukset kokouksista koskivat muun muassa hyvän hengen saamista ryhmään, kaikkien ääneen pääsemistä, edes pienten muutosten aikaansaamista sekä aktiivisuutta ja positiivisuutta.

Haastateltavien ajatukset ja odotukset olivat toisaalta hyvin samankaltaisia, mitä työntekijät odottivat etukäteen. Toisaalta taas niissä tuli paljon uuttakin näkökulmaa esimerkiksi (aikuis)sosiaalityön imagon nostamisesta. Asiakkaiden ajatukset koskien palveluiden sujuvuutta ja asiakaskohtauksia kertoivat paljon hyvästä perussosiaalityöstä. Teemoittelin asiat ja ajatukset eri otsakkeiden alle, joista voimme ensimmäisellä kerralla valita kokouksissa käsiteltävät teemat.

Asiakasraadın kokoukset:

Raati kokoontui kuusi kertaa vuoden 2017 aikana. Ajallisesti kokoukset ajoittuivat touko-, kesä-, elo-, syys-, loka- ja marraskuulle. Etukäteen oli suunniteltu pidettäväksi viisi kokousta, mutta käsiteltäviä teemoja nousi sen verran paljon, että päätimme jakaa ne neljään kokoukseen ja lisäksi pidettiin aloitus- ja lopetuskerrat. Kokousten etukäteissuunnittelu jäi pitkälti puheenjohtajan ja sihteerin varaan. Kokouksen jälkeen sihteeri kirjasi muistion viikon sisällä, jonka jälkeen raatilaísilla oli viikko aikaa kommentoida muistiota, jonka jälkeen se julkaistiin raatia varten perustetulla nettisivulla.

Ensimmäisessä kokouksessa päätettiin käsiteltävät teemat etukäteen laaditun yhteenvedon pohjalta sekä kirjattiin ryhmän keskinäiset pelisäännöt. Aluksi esittäydyimme kuvakorttien avulla.

Toisen kokouksen temaksi olimme valinneet tiedotuksen. Siinä nousi muun muassa ajatuksia puhelinnumeroiden helposta saatavilla olosta, henkilökohtaisten kontaktien

tärkeydestä netti- ja paperiesitteiden lisäksi, sosiaalipalveluiden asiakaskunnan omaehtoisuuden ja aloittelisuuden korostamisen varjopuolista sekä palveluohjauksen tärkeydestä tiedon ollessa pirstaloituneena. Kokouksen ideoimana päätettiin sosiaalipalveluiden esitettä muokata asiakasystävällisemmäksi, jotta siinä olisi riittävästi muttei liikaa informaatiota.

Kolmannessa kokouksessa käsitelimme työttömien palveluja. Teemasta nousi ajatuksia pompottelusta ja eri vastausten saamisesta, hyvistä palvelukokemuksista Kaarinassa, työttömien riepottelusta ja syyllistämisestä sekä kuntouttavan työtoinnan tavoitteellisuudesta. Kokouksen pohjalta mukana ollut työllistymistiimin työntekijä sai paljon mukaansa vietäviä ajatuksia tiimiinsä.

Neljännän kokouksen teemana oli sosiaalityön imago ja kohtaamistaidot, ennaltaehkäisevä sosiaalityö. Siinä mietittiin muun muassa sosiaalityön jalkautumista laajasti, tietoisuuden lisäämistä aikuissosiaalityön palveluista (muutakin kuin raha-asioiden selvittelyä) sekä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen sekä luottamuksen merkitystä. Kokouksessa nostettiin jälleen esiin, että netti ei ole vaihtoehto inhimillisellä kohtaamiselle.

Viidennen kokouksen teemana oli yhteistyö eri toimijoiden kesken. Kokouksessa nousi ajatuksia muun muassa raja-aitojen merkityksestä yhteistyölle, tiedon välittymisestä työntekijältä toiselle, turhien lupauksen välttämisestä, verkostopalaverihin ja ylipäättään tapaamisiin valmistautumisen merkityksestä, avoimesta yhteistyöstä joka suuntaan, yhteistyön kehittämisestä Kelan kanssa, työntekijöiden ajan tasalla pysymisestä sekä asiakkuuksien seurannasta. Kokouksen perusteella päätimme alkaa työstämään muistilistaa asiakasiirtotilanteisiin ajatuksella, ettei lentokoneturmatutkinnassakaan luoteta ihmisen muistiin vaan tilanne tarkistetaan aina muistilistan mukaisesti.

Kuudes ja viimeinen kokous oli lopetus- ja palautekerta. Olimme etukäteen lähettäneet palautekyselyn täytettäväksi. Kävimme myös läpi muistilistaa; mitä siihen mennessä olimme työstäneet. Esitettä oli käsitelty aiemmassa kokouksessa ja uudistettu versio oli todettu hyväksi.

Johtopäätökset

Vuoden 2017 aikana toteutettu asiakasraati oli alusta lähtien hyvin **positiivinen kokemus** työntekijöille sekä asiakkaille. Asiakkaat sanoittivat hyvin alusta lähtien toiveitaan, odotuksiaan ja ajatuksiaan (aikuis)sosiaalityöstä. Hyvä tiedonkulku (palveluista ja viranomaisten kesken), kontaktin syntyminen ja luominen sosiaalityöhön matalalla kynnyksellä, palveluiden saatavuus ja toimivuus, kohtaaminen sekä aikuissosiaalityön imago nousivat esiin jo yksilöhaastatteluissa usean asiakkaan suusta ja toistuivat kaikissa kokouksissa teemasta riippumatta.

Tiedottamiskerralla asiakkaiden puheenvuoroissa korostui **saatavuus**; yhteydenotto mieluiten yhden numeron kautta. Henkilökohtaiset kontaktit koetaan tärkeänä nettipalveluiden rinnalla. Raatilaiset kantoivat myös huolta tulevasta; miten tiedotus kulkee palveluiden etäännyessä sekä miten oma-aloitteellisuuden korostaminen istuu sosiaalipalveluiden asiakkaisiin. Tiedottamiskerran jälkeen päätimme uusia tiimimme esitteen asiakaslähtöisemmäksi; siitä karsittiin paljon tekstiä sekä otettiin yksittäisten työntekijöiden nimet ja yhteystiedot kokonaan pois jättäen vain neuvontanumeromme sekä yhteisen sähköpostiosoitteemme. Esite hyväksytettiin vielä raadilla.

Työttömien palveluita käsiteltäessä korostui **väärän tiedon saaminen sekä asenteet** työttömiä kohtaan. Nämä ovat hyvin ymmärrettäviä kokemuksia byrokratian lisääntyessä työttömyyden hoidossa sekä valtakunnallisen keskustelun työttömyydestä ollessa melko negatiivista. Aktiivimalli tuli voimaan vuoden 2018 alussa, joten se ei edes ollut vielä voimassa kokouksen aikana.

Sosiaalityön imagosta ja kohtaamisesta käytiin mielenkiintoista keskustelua. Esille nousi niin oikean tietoisuuden lisääminen tarjolla olevista palveluista kuin tuen tarpeessa olevien syyllistävä keskustelu mediassa. **Hyvän kohtaamisen merkitys** painottui puheenvuoroissa.

Yhteistyötä eri toimijoiden kesken koskevassa kokouksessa käytiin hyvä keskustelu tiedon välittymisestä ja välittämisestä eri toimijoiden kesken. Lisäksi verkostotyöskentely korostui niin verkostokokousten kuin eri viranomaisten yhteydenpidon muodossa. Kokouksen ideoimana päätettiin lähteä työstämään muistilistaa asiakassiirtojen välille, jossa korostuisi muun muassa se, että muistettaisiin aina kysyä, mitä tietoja asiakas toivoo että hänestä

välitetään seuraavalle taholle sekä yhteydenotto siirron jälkeen, jolla varmistetaan, että siirtyminen toteutunut sujuvasti.

Koen kaiken kaikkiaan, että asiakasraati tuotti paljon hyvää tietoa ja vahvistusta sille, mitä olimme työntekijöiden keskenkin lähteneet tavoittelemaan aikuissosiaalityössä. Kokouksista sai innostusta ja virtaa omaan työhön sekä niistä lähti aina innostuneempana kuin niihin mennessä. **Asiakasraati asiakkaiden osallistajana sekä äänen esiintuojana** on erittäin toimiva malli. Siksi päätimme jatkaakin sitä ja vuonna 2018 toteutettiin toinen raati, jossa puheenjohtajana toiminut työntekijä säilyi samana ja sihteeri vaihtui. Vuonna 2019 päätettiin keskittää raati työttömien palveluiden suunnitteluun, joka on hyvin ajankohtainen teema Kaarinassa. Siksi molemmat raadin vetäjät ovat tällä kertaa työllistymispalveluista.

3.4.Yksilöllinen sosiaalinen kuntoutus Kaarinassa

Kaarinassa lähdettiin suunnittelemaan yksilöllisen sosiaalisen kuntoutuksen menetelmää osallistuttuamme syksyllä 2017 Pro Sos-hankkeen ja vanhustyön GeroMetro-verkoston järjestämään seminaariin koskien sosiaalista kuntoutusta. Siellä erityisesti Matti Tuusan puheenvuoro koskien sitä, miten sosiaalista kuntoutusta voitaisiin kehittää kunnallisessa sosiaalityössä, jossa hän puhui myös yksilöllisestä tuesta sai meidät ideoimaan menetelmää.

Mukaan suunnitteluun lähti Pro Sos-hankkeen työntekijöitä sekä yksikössämme kahden sosiaalityöntekijän lisäksi menetelmää toteuttava ohjaaja. Käytän tarkoituksellisesti menetelmä-sanaa, koska se erottaa työotteen perustyöstä. Päädyimme siihen, että yksilöllinen sosiaalinen kuntoutus on tiivis, määrämittainen jakso, jonka aikana ohjaaja ja asiakas työskentelevät yhdessä sovitun tavoitteen saavuttamiseksi. Sen erottaa perinteisestä sosiaalisesta ohjauksesta tarkempi tavoitteen asettelu arviointityökalua hyödyntäen sekä määrämuotoisuus. Kaarinassa on toteutettu myös neuropsykiatrista valmennusta määrämuotoisena. Lähtöajatuksenamme oli, että menetelmää voisi hyödyntää sellaisten asiakkaiden kanssa, joilla olisi tilanteessaan paljon tuen tarvetta tai toisaalta tilanteessa, jossa asiakas ja/tai työntekijä ei selkeästi tiedä, mikä todellinen tuen tarve on. Näin menetelmän avulla voitaisiin saada selville todellinen tuen tarve ja jatkaa työskentelyä sen parissa. Pro Sos-hankkeen kautta saamme kaksi opinnäytetyötä, joista toinen tulee olemaan laajempi, sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä kartoittava työ ja toinen, jo valmistunut, nimenomaan kaarinalaisten asiakkaiden näkemyksiä kartoittava työ.

Sosiaalisessa kuntoutuksessa vaadittava työote on rinnalla kulkemista, valmentavaa työtä. Asiakasta autetaan tunnistamaan omat vahvuutensa ja osaamisensa sekä autetaan myös hyödyntämään niitä. Työotteessa on olennaista luottamuksellinen asiakassuhde, matala kynnys, joustavat tapaamiset asiakkaille sopivissa paikoissa ja sopivina aikoina sekä asiakkaiden ehdoista lähtevä tavoitteellinen työskentely. (Tuusa 6.10.17.) Haastattelin ohjaaja Elisa Virtasta 17.8.18. Menetelmää oli siihen mennessä kokeiltu keväällä. Keskustelimme siitä, miten kokeilu toteutui ja mitä hyötyä ja haasteita siinä oli (ks. liitteistä haastattelukysymykset). Alkuperäinen ajatukseni oli myös haastatella kokeiluun osallistunutta asiakasta, mutta hän oli jo osallistunut opinnäytetyön tehneen sosionomi-opiskelijan haastatteluun, joten en katsonut uudelleenhaastattelua tarkoituksenmukaisena; asiakasnäkökulma välittyy hyvin Tuomisen opinnäytetyöstä (2018). Seuraavat kuvaukseni pohjautuvat yllämainittuihin ohjaajan haastatteluun sekä opiskelijan opinnäytetyöhön.

Yksilöllisen sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena on valita siihen sosiaalityön asiakkaista niitä, joilla on ikään kuin pysähtynyt tilanne. Haluamme lisää tietoa siitä, mikä näitä asiakkaita auttaa, koska tilanne ei ollut mennyt eteenpäin. Tarkoitus on toteuttaa asiakaslähtöisesti sitä, mitä asiakas itse haluaa sekä hahmottaa tavoite yhdessä. Tavoitteen asettamisessa pitää auttaa ja sitä pitää konkretisoida yhdessä. Ensimmäiseen yhteistapaamiseen osallistuu asiakas, ohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Tavoitetta tarkennetaan ensimmäisellä tapaamisella, osin arviointityökalun avulla. Kokeilussa se oli kykyviisari, mutta jatkossa etsimme sopivampaa. Kykyviisari keskittyy liiallisesti työ- eikä toimintakyvyn mittaamiseen. Kokeilun aikana kaikki asiakkaat eivät kokeneet itse tarvetta osallistua, josko elämäntilanne oli muuttunut, esimerkiksi yksi oli menossa työkokeiluun. Alkuperäisajatuksen mukainen niin kutsutusti oikeanlainen asiakas, jolla tilanne oli seisahtunut, kävi kuntoutuksen loppuun. Hänellä oli aikaa ja oma näkemys siitä, että kuntoutus on hyvä juttu. Ensimmäisellä ja viimeisellä kerralla täytetään arviointityökalu. Arviointityökalun täyttäminen auttaa asiakasta ja työntekijää erityisesti oikeanlaisen tavoitteen asettelussa sekä työskentelyn aikaisen muutoksen havainnoinnissa.

Kokeiluun osallistuneen ja sen loppuun käyneen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetui kodin siisteydestä huolehtiminen. Kuntoutuksen aikana tätä tavoitetta avattiin moninaisin keskusteluin ja pohdittiin, miksei siisteydestä huolehtiminen onnistunut sekä mietittiin keinoja onnistumiseksi. Tapaamiset toteutettiin kerran tai kaksi viikossa ja ne kestivät tunti-

puolitoista. Ne sisälsivät pääsääntöisesti keskustelua asiakkaan kotona. Asiakas ja ohjaaja kävelivät kotona ja pohtivat, minne tavaroita voisi sijoittaa. Seuraavalla kerralla käytiin aina vähän läpi edellistä kertaa. Tapaamisista tehtiin viranhalijapäätös ja joka tapaamisesta asiakaskertomus, jonka otsikkoon merkittiin sosiaalinen kuntoutus, jotta se erottuisi muista tapaamisista. Lopuksi laadittiin yhteenveto ja kysely asiakkaalle. Asiakas koki kyselyn mukaan kuntoutuksen hyödyllisenä. Hän koki saaneensa eväitä uudelleen ajatteluun, koska oli kangistunut omiin ajatuksiin omista toimista; ”kun on yksin niin ei saa palautetta”. Asiakas oli kertomansa mukaan muuttanut jonkin verran toimintaansa kuntoutuksen myötä. Asiakkaalla oli muitakin palveluja, mutta sosiaalinen kuntoutus oli ainoa, joka oli mennyt asiakkaan kotiin.

Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde on yksi tärkeimmistä edellytyksistä työskentelyn onnistumiseen. Yksilömuotoista sosiaalista kuntoutusta pidettiin ryhmämuotoista luotettavampana esimerkiksi anonyymiteetin osalta. Toisaalta ryhmämuotoisessa toiminnassa olennaista on yhteenkuuluvuuden tunne ja muilta osallistujilta saatava vertaistuki sekä mahdollisuus jakaa samankaltaisia kokemuksia, mikä ei yksilöohjauksessa ole mahdollista. Yksilö- ja ryhmämuotoinen ohjaus eivät siis ole toisiaan poissulkevia, vaan ne koetaan ennen kaikkea toisiaan tukevinä ja täydentävinä työskentelytapoina. (Tuominen 2018, 32.) Ihminen on sosiaalinen olento ja osallisuus nähdään kuulumisena johonkin ja vuorovaikutuksena muiden kanssa. Voisikin ajatella, että yksilömuotoisella sosiaalisella kuntoutuksella luodaan pohjaa sille, että ihminen voi mahdollisesti lähteä kotoaan osallistumaan johonkin toimintaan ja saada sitä kautta lisää ihmiskontakteja. Onnistuneen työskentelyprosessin lisäksi myös jatkotyöskentelystä sopiminen on tärkeää (Tuominen 2018, 35-36).

Johtopäätökset

Sosiaaliset muutokset eivät ole toimenpiteitä, joita asiantuntija tekee, tai palveluja, joita ammattilainen antaa. Elämäntilanteiden, sosiaalisten olojen, ihmisten toimintaedellytysten ja toimintakyvyn tai elämänotteen muutokset ovat yleensä aikaa vaativia ja moniulotteisia prosesseja, jotka toteutuvat ammattilaisen ja asiakkaan yhteistyössä. Sosiaalityön prosessi voi muodostua eripituisista yhteistyösuhteista. Prosessiin sisältyy kaksi keskeistä elementtiä, jotka vaikuttavat työskentelyyn olennaisella tavalla. Toinen on asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhte. Toinen on asiakkaan ja työntekijän näkemys lähtötilanteesta,

yhteinen arviointi siitä, mihin tekijöihin työskentelyllä haetaan muutosta ja minkälaisin keinoin. (Kananaja 2017, 190.)

Ylläolevaan Kananajan yhteenvedon tiivistyy hyvin myös yksilöllisen sosiaalisen kuntoutuksen idea ja tavoitteet: sosiaalisen toimintakyvyn kohentuminen antamalla riittävästi aikaa ja uusia ideoita toimintamalleista, joihin tähdätään luomalla luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Sosiaalinen toimintakyky merkitsee arkipäivän selviytymistä, ei vain sosiaalisissa suhteissa selviytymistä (Tuusa, luento 6.10.17). Sosiaalinen toimintakyky on aina suhteessa aikaan, paikkaan ja ympäristöön (Kannasoja 2018, 39-56). Toimintakyky on riippuvainen ympäristöstä jossa ihminen elää ja toimii. Kokonaisuutena ajatellen yksilön toimintakyky voidaan kuvata tasapainotilana yksilön kykyjen, hänen elin- ja toimintaympäristönsä sekä hänen omien tavoitteidensa välillä. (Toimintakyvyn arviointi 16-29-vuotiailla NEET-nuorilla 2018.) Kuntoutumista edistävien mekanismien tutkimuksessa todettiin, että kuntoutus on ennen kaikkea ihmisten välistä sosiaalista vuorovaikutusta, jossa korostuu vuorovaikutus ja reflektio sekä vertaisten että ammattilaisten kanssa (Tuusa, Seppänen-Järvelä, Henriksson, Juvonen-Posti, Pesonen, Syrjä & Savinainen 2018, 136).

Yksilöllisen sosiaalisen kuntoutuksen kokeilu Kaarinassa on antanut paljon lisää tietoa tulevaa työskentelyä varten. Tarkoituksena on jatkaa menetelmän hyödyntämistä olemassa olevana työvälineenä aikuissosiaalityön palveluissa. Kehittämämme määrämuotoinen tiivistetty sosiaaliohjaus asiakkaan tueksi on oikeanlainen palvelu, jota voitaisiin jatkossa tarjota enemmän ja useammalle asiakkaalle. Siitä ollaan oltu seutukunnallisesti kiinnostuneita ja olemme saaneet hyvää palautetta. Jatkossa menetelmästä olisi hyvä laatia jonkinlainen esite, jolla sitä voitaisiin avata niin asiakkaille kuin yhteistyötahoille. Lisäksi parhaiten soveltuvan arviointityökalun löytäminen on tärkeää. Yksilöllinen sosiaalinen kuntoutus tekee näkyväksi niin asiakkaille kuin työntekijällekkin sen, mikä asiakkaan tilanteessa on muutostyöskentelyn tarpeessa milläkin hetkellä. Sekä sen, mitä muutoksia asiakkaan tilanteessa tapahtuu.

4. Pohdintaa

Lainsäädäntö on moneltakin osin muutoksessa: sosiaalihuoltolaki, työmarkkinatuen uudistus, kuntouttava työtoiminta ja työelämäosallisuus, työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (typ), vaikeasti työllistyvien työvoimapalvelujen siirto kunnille, osallistava sosiaaliturva ja perustulokokeilu, sote- ja aluehallintouudistukset (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen, Kivipelto, Saikkonen & Saikku 2016, 14-17). Unohtamatta kansallista KanSa-hanketta, jossa tavoitteena on sosiaalihuollon dokumentoinnin yhtenäistäminen. Sote-uudistuksessa on vaarana terveydenhuollon varjoon jääminen: sosiaalityön vaikuttavuuden ja merkityksen osoittaminen on tärkeää, tähän tarvitaan mittareita ja työn sanoittamista (Granfelt, Juhila & Lindh, Kuntouttavan sosiaalityön asiantuntijuus-kurssi, Kuntouttavan sosiaalityön asiantuntijuuden ja osaamisen haasteet 10.2.2017). Tarvitaan työn sisällön ja menetelmien avaamista yhteistyökumppaneille, vaikutusten parempaa tuntemista, systemaattisempaa dokumentointia ja tiedontuotannon parempaa haltuunottoa. Tarvitaan viestintää, joka avaa sosiaalihuollon ja sen ammattilaisten työtä kansalaisille nykyistä laajemmin ja monipuolisemmin. (Kananaja 2017, 443.

Viime vuosien lakimuutokset ovat näkyneet käytännön työssämme suuresti. Sosiaalihuoltolain uudistaminen eniten lisäämällä oleellisesti aikuissosiaalityössä käytettävissä olevia työvälineitä. Aiemmin asiakkaiden tarvitessa tukea piti ensin saada hänelle asiakkuus vammais-/päihde- ja mielenterveyspalveluihin/lastensuojeluun, jotta he saisivat tarvitsemansa palvelut. Nykyään organisaatioita ja yksikköjen budjetteja on muokattu niin, että sosiaalipalveluiden yksiköstä pystytään myöntämään useita palveluita, jolloin asiakkuudet säilyvät asiakkaan/perheen tilanteessa mukana olleella työntekijällä. Tällä hetkellä valtakunnallisestikin puhututtaa erityisesti lapsiperheiden vanhempien kanssa tehtävä työ. Aikuissosiaalityöllä on tähän erityisosaamista tuntemalla aikuisten palvelukenttää sekä sosiaaliturvaa. Tieto on monesti avain mutkikkaankin tilanteen liikahtamiseen positiivisempaan suuntaan. Kaarinassa perhekeskus toimii lapsiperheiden kanssa työskentelevien yhteistyöalustana. Lisäksi on kehitetty yhteisen palvelutarpeen arvioinnin työryhmää, johon osallistuvat lastensuojelun alkutiimin ja perhekeskuksen työntekijöitä sekä edustajat vammaispalveluista ja sosiaalipalveluista. Lapsiperheiden ja vanhempien kanssa tehtävän työn kehittäminen ei toki saa tapahtua yksinäisten ja lapsettomien pariskuntien

kustannuksella, joista usein löytyvät aikuissosiaalityön heikko-osaisimmat sekä eniten palveluiden välimaastoon putoavat ihmiset.

Asiakasohjautuvuus aikuissosiaalityöhön on viime vuosina muuttunut toimeentulotuen Kela-siirron myötä. Oman kokemukseni mukaan tällä hetkellä ne, jotka sosiaalityöhön ohjautuvat, tulevat niin sanotusti oikeilla asioilla ja ovat useinmiten palveluiden ja asiakkuuden tarpeessa. Aikaa on vapautunut toimeentulotukityön aiheuttamasta rutiininomaisesta työstä (hakemusten käsittely, ”mekaaniset” hakemuksen vuoksi tapaamiselle kutsumiset ym.)

verkostotyöskentelyyn. Huolta kuitenkin on siitä, ohjautuvatko ne asiakkaat, jotka ovat ikään kuin rajavyöhykkeellä palveluiden tarpeen suhteen eli eivät vielä pitkän asiakkuuden tai raskaiden tukitoimien tarpeessa, mutta tarvitsisivat ihmisen, jonka kanssa keskustella, arvioida ja selkiyttää tilannettaan ennen kuin se monimutkaistuu. Osalla ihmisistä on suuri kynnys hakeutua sosiaalityön palveluihin, joten tarvitaan hyvin toimiva asiakasohjautuvuus eri viranomaisten välille. Tällä hetkellä erityisesti Kelan ja kunnan välistä ohjautuvuutta pitäisi kehittää lisäämällä Kelan ratkaisupuolen osaamista sosiaalityön tarpeiden tunnistamisessa esimerkiksi yhteisten tapaamisten muodossa. Tai palkkaamalla Kelaan lisää sosiaalialan koulutuksen saaneita ihmisiä. Kuten asiakasraatilaisetkin totesivat, hyvän henkilökohtaisen kohtaamisen merkitystä ei voi liikaa korostaa.

Toimintakyky on riippuvainen ympäristöstä, jossa ihminen elää ja toimii. Kokonaisuutena ajatellen yksilön toimintakyky voidaan kuvata tasapainotilana yksilön kykyjen, hänen elin- ja toimintaympäristönsä sekä hänen omien tavoitteidensa välillä. (Toimintakyvyn arviointi 16-29-vuotiaille neet-nuorilla 2018). Aikuissosiaalityöllä on hyvä mahdollisuus olla tukemassa ja kehittämässä ihmisen toimintakykyä. Psykososiaalisella ja kuntouttavalla työotteella on nyt mahdollisuus olla suuremmassa roolissa mekaanisen toimeentulotukityön vähentyessä. Samoin asiakkaiden sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi. Edellytyksenä toki on, että Kelan palveluohjaus ja asiakkaiden tilanteiden kokonaisvaltainen kohtaaminen kehittyvät senkaltaisiksi, ettei tarvita enää sosiaalityöntekijää tilanteen selvittäjäksi/asiakkaan puolestapuhujaksi toimeentulotukiasioissa. Kaarinan aikuissosiaalityössä on perinteisesti ollut aktiivisia työntekijöitä, jotka pyrkivät tapaamaan asiakkaitaan riittävän usein ja tarpeeksi.

Helposti saavutettavat, avoimet asukasareenat ja toimintakeskukset muodostavat tulevaisuuden sosiaaliohjaukselle ja sosiaalityölle kiinnostavan ja todennäköisesti kasvavan

haasteen. Avoimen asukastoiminnan ja viranomaisauttamisen välimuotona niillä on merkittävä rooli hyvinvoinnin edistäjänä, ehkäisevän työn toimijana ja asukkaiden osallisuuden vahvistajana. (Kananoja 2017, 446.) Ei voikaan väheksyä esimerkiksi järjestöjen ja/tai erilaisten kohtaamispaikkojen merkitystä ihmisten kokonaishyvinvoinnin edistäjänä. Tärkeää on luontevan ja tiiviin viranomaiskontaktin rakentaminen, jotta ihminen ohjautuu oikeissa tilanteissa ammattilaisen puheille. Tätä yhteyttä voidaan rakentaa esimerkiksi sosiaalityön jalkautumisella näiden kohtaamispaikkojen pariin. Kaarinassa aiotaan entistä avoimemmin mielin pohtia eri tilaisuuksia/paikkoja, joissa sosiaalityöntekijät voisivat olla läsnä.

Kuntouttavan sosiaalityön erikoistumisopintojen lopputyöni Kaarinan aikuissosiaalityöstä toimi 2,5 vuotta kestäneiden opintojeni punaisena lankana. Kehittämistehtävän sisältö kehittyi ja kirkastui matkan varrella ja pystyin lopulta hyödyntämään myös useita opintojen aikana laatimiani oppimistehtäviä tätä kirjoitessa. Lopputyöni laadinta kehitti omalta osaltaan myös työtä ja tilastoja pitäen siinä käsittelemäni aiheet mielessä koko koulutuksen ajan enemmän kuin perustyön ohella muutoin. Työ tukeekin selkeästi käytäntölähtöistä asiakastyön kehittämistä. Työn ansiosta yksikössämme tuli kerättyä tilastoja ja materiaalia enemmän kuin normaalisti. Työn ansiosta tulee myös sanallistettua ja yhteenvedettyä asioita, jotka muuten olisivat irrallisina eri muistioissa tai yksittäisten työntekijöiden mielissä. Yhteiskunnan jatkuva muutos ja uudenlainen verkostoituminen edellyttävät sosiaalityön suunnittelulta, palvelujen organisoinnilta ja johtamiselta uusia työvälineitä sekä vaikuttavuuden arviointia (Karjalainen 2017,255). Käytäntötutkimus, kuten tämä laatimani kehittämistyö, on yksi hyvä tapa arvioida työvälineiden vaikuttavuutta.

LÄHTEET:

Blomgren, Sanna (2016) Asiakkaat julkisissa palveluissa - helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere. Juvenes Print - Suomen yliopistopaino Oy. 41-73.

Blomgren Sanna, Karjalainen Jouko, Karjalainen Pekka, Kivipelto Minna, Saikkonen Paula & Saikku Peppi (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere. Juvenes Print - Suomen yliopistopaino Oy.

Granfelt, Riitta (2018): Moniste: Virikkeitä oppimistehtävään. Pohjautuu artikkeliin: ”Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä” teoksessa Monisärmäinen sosiaalityö (1993).

Haavisto Kari & Kananoja Aulikki (2017) Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Printon Tallinna. Tietosanoma Oy.

Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen - Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.

Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna. Gaudeamus Oy. 138-147.

Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino.

Kananoja Aulikki & Marjamäki Pirjo (2017) Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Printon Tallinna. Tietosanoma Oy.

Kananoja Aulikki, Lähteinen Martti & Marjamäki Pirjo (toim.) (2017) Sosiaalityön käsikirja. Printon Tallinna. Tietosanoma Oy.

Kannasoja Sirpa (2018) Sosiaalinen toimintakyky – käsitteen suomalainen kehityshistoria. Teoksessa: Lindh Jari, Härkäpää Kristiina & Kostamo-Pääkkö Kaisa (toim.) Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi. Lapland University Press. 39-60.

Karjalainen, Pekka (2017) Aikuissosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Printon Tallinna. Tietosanoma Oy. 247-259.

Kokko, Riitta-Liisa ja Veistilä, Minna (2016) Sosiaalityö ja sosiaalinen kuntoutus yhteistyönä. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna. Gaudeamus Oy, 220-230.

Kuivalainen Susan (toim.) (2013) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. THL. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Lindh Jari, Härkäpää Kristiina & Kostamo-Pääkkö Kaisa (toim.) (2018) Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi. Lapland University Press.

Lähteinen Martti & Hämeen-Anttila Lotta (2017) Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Printon Tallinna. Tietosanoma Oy.

Metteri Anna, Valokivi Heli, Ylinen Satu (toim.) (2014) Terveys ja sosiaalityö. Juva. Ps-kustannus, Jyväskylä

Piirainen Keijo, Linnakangas Ritva & Suikkanen Asko (2018). Palkkatyötavoitteista sosiaaliseen kuntoutukseen – tehostetun tuen keinoin yksilöllisiin muutoksiin? Teoksessa: Lindh Jari, Härkäpää Kristiina & Kostamo-Pääkkö Kaisa (toim.) Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi. Lapland University Press. 98-124.

Pohjola Anneli (2015) Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa: Väyrynen Sanna, Kostamo-Pääkkö Kaisa & Ojaniemi Pekka (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global, EU. 15-34.

Pärnä, Katariina (2012) Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina - Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Turku. Uniprint Oy Turku - Finland.

Saikku Peppi & Kuivalainen Susan (2013) Toimeentulotukityö kunnissa – organisointi, työnjako ja kokemukset. Teoksessa: Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. THL. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 115-144.

Tuominen Meri (2018) Yksilökohtainen sosiaalinen kuntoutus – Kaarinan aikuissosiaalityön asiakkaiden osallistaminen palvelun kehittämiseen teemahaastattelun avulla. Turun amk. Opinnäytetyö.

Tuusa Matti, Seppänen-Järvelä Riitta, Henriksson Mikko, Juvonen-Posti Pirjo, Pesonen Sanna, Syrjä Vesa & Savinainen Minna 2018. Teoksessa Lindh Jari, Härkäpää Kristiina & Kostamo-Pääkkö Kaisa (toim.) (2018) Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi. Lapland University Press. 125-148.

Törrönen Maritta, Hänninen Kaija, Jouttimäki Päivi, Lehto-Lundén Tiina, Salovaara Petra & Veistilä Minna (toim.) (2016) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna. Gaudeamus Oy.

Väisänen Raija (2018). Sosiaalisen kuntoutuksen käsite ja kehitysvaiheet. Teoksessa: Lindh Jari, Härkäpää Kristiina & Kostamo-Pääkkö Kaisa (toim.) Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi. Lapland University Press. 19-35.

Väyrynen Sanna, Kostamo-Pääkkö Kaisa & Ojaniemi Pekka (toim.) (2015) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global, EU.

Painamattomat lähteet:

Granfelt Riitta, Juhila Kirsi & Lindh Jari, Kuntouttavan sosiaalityön asiantuntijuus-kurssi, Kuntouttavan sos.työn asiantuntijuuden ja osaamisen haasteet. Rovaniemi 10.2.2017

Hautala Sanna, luento sosiaalisesta kuntoutuksesta, Rovaniemi 29.11.2018.

Kallio Johanna. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus. Luento Kaarinan sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille Kaarina 25.4.2018.

Kelan tilastot:

(https://tilastot.kela.fi/ibmcognos/bi/?perspective=classicviewer&pathRef=.public_folders%2FRaportit%2F91+Etuudet%2F9103+Perustoimeentulotuki%2FKelasta+kuntiin+lähetetyt+ilmoitukset+ja+toimeentulotuen+hakemukset+%289103RS007%29&id=iA987D3EFBA06475E81F6EB8E88ACD939&objRef=iA987D3EFBA06475E81F6EB8E88ACD939&type=report&format=HTML&Download=false&prompt=true&cmProperties%5Bid%5D=iA987D3EFBA06475E81F6EB8E88ACD939&cmProperties%5BdefaultName%5D=Kelasta+kuntiin+lähetetyt+ilmoitukset+ja+toimeentulotuen+hakemukset+%289103RS007%29&cmProperties%5Btype%5D=report&cmProperties%5Bpermissions%5D%5B%5D=execute&cmProperties%5Bpermissions%5D%5B%5D=read&cmProperties%5Bpermissions%5D%5B%5D=traverse)
20.3.2019

Lindh Jari, Kuntouttavan sosiaalityön asiantuntijuus-kurssi, Kuntouttavan sosiaalityön ajankohtainen tutkimus, Rovaniemi 9.2.2017.

Mitä sosiaalinen osallisuus on? (<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetmassa-olevien-osallisuus/mita-sosiaalinen-osallisuus-on-/sosiaalinen-osallisuus-teoreettisena-kasitteena>) 3.5.19.

Nieminen Ari, Sosiaalinen kuntoutus eri toimialojen yhteistyönä. Jotain vanhaa, jotain uutta, jotain lainattua – sosiaalinen kuntoutus sosiaalityön ammattikäytäntöinä- koulutus Helsinki 6.10.17.

Sosiaalinen kuntoutus Sosku- hankkeen mukaan. (<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalinen-kuntoutus>) 31.5.2018

Sosiaalinen osallisuus teoreettisena käsitteenä (<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetmassa-olevien-osallisuus/mita-sosiaalinen-osallisuus-on->) 3.5.19.

Sosnet 2016 Kuntouttava sosiaalityö-erikoisalan opetussuunnitelma 2017-2019

TOIMINTAKYVYN ARVIOINTI 16–29-VUOTIAILLA NEET-NUORILLA (Suositus avuksi Kelan ammatilliseen kuntoutukseen ohjattaessa)
(<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/250244?fbclid=IwAR13SQh7cNXC87j7SfFKpFxAYeJ16dXc3sFYRXQxbSkYAm8kbp97-eIDT5k>)31.10.2018

Tuusa Matti, Miten sosiaalista kuntoutusta voisi kehittää kunnallisen sosiaalityön viitekehyksessä. Jotain vanhaa, jotain uutta, jotain lainattua – sosiaalinen kuntoutus sosiaalityön ammattikäytäntöinä- koulutus Helsinki 6.10.17.

Virtanen Elisa. Ohjaajan haastattelu 17.8.2018.

LIITTEET:

Haastattelu yksillöllisestä sosiaalisesta kuntoutuksesta

- Minkälainen formaatti?
- Minkälainen kokonaiskuva jäi?
- Mitä hyötyä menetelmästä on?
- Mitä puutteita menetelmässä on?
- Miten kehittäisit?
- Miten arviointi osana menetelmää näkyi?
- Miten selkeästi määritelty aika/kertamäärät toimivat?
- Miten asiakkaat kokivat?
- Montako asiakasta osallistui?
- Montako pystyisi kerrallaan osallistaa?