

ISO SOS:N TOTEUTTAMA AIKUISSOSIAALITYÖN KIRKASTAMINEN –KYSELY KAINUUN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ SYKSYLLÄ 2018

ISO SOS Kainuun osahanke korvasi aikuissosiaalityön kirkastaminen -työpajan nettipohjaisella Quest Back –Digium –kyselyllä, joka päättyi 3.8.2018. Kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa ja ymmärrystä Kainuun aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja –ohjaajien näkemyksistä mm. siitä, miksi aikuissosiaalityötä tehdään, ketä varten ja mihin työllä pyritään. Miten osallisuus, suunnitelmallisuus ja vaikuttavuus näkyvät työssä. Myös sitä, millainen on kainuulaisen aikuissosiaalityön tila tällä hetkellä.

Kyselyyn vastasi 16 kokoaikaisesti työskentelevää työntekijää, joista 10 on sosiaaliohjaajaa ja 6 on sosiaalityöntekijää. Kyselyyn vastaajien määrän vähäisyyden vuoksi tuloksesta voidaan tehdä ainoastaan suuntaa-antavia johtopäätöksiä. Kysely toistetaan hankkeen lopussa, jolloin voidaan saada vertailutietoa ja tietoa hankkeen mahdollisista vaikutuksista. Ohjelmasta saa tulostetun raportin, jonka pääkohtia käydään tässä raportissa läpi.

Asiakasmäärät

Asiakasmääriä ei ole systemaattisesti käsitelty käytännön työssä ja omatyöntekijyyden ja asiakasmäärien käsittelyä on nyt lähdetty työstämään, mutta se vie aikansa. Molemmat työntekijäryhmät arvioivat heillä olevan omia asiakkaita näin:

- 50 % on sitä mieltä että asiakkaita on 20 – 39; niin sos.työntekijät, kuin -ohjaajat
- 20 % ohjaajista arvioi hänellä olevan 40-59 asiakasta, sos.työntekijöistä 33 %:lla
- 30 % ohjaajista arvioi hänellä olevan yli 60 asiakasta, 17 % sos.tt:stä

Työssä jaksaminen

Sosiaalityöntekijät kokivat työnsä uuvuttavammaksi sosiaaliohjaajiin nähden. Asteikolla 4/5 66,7 % sosiaalityöntekijöistä ja ohjaajista 20 %.

Työparityöskentely koettiin yleisesti helpottamassa sosiaalityön aiheuttamaa henkistä taakkaa ja samalla siitä koettiin saatavan työniloa. Samoin molemmat työryhmät kertoivat jo tekevänsä työparityötä. Etähallinnan kautta tehtävää työparityötä olisivat sosiaalityöntekijät sosiaaliohjaajia innokkaampia tekemään.

Enemmistö työntekijöistä oli sitä mieltä, että työyhteisössä käydään arvokeskustelua, joka liittyy esim. arvostiritoihin, 30 %:n mielestä tätä keskustelua ei käydä.

Työn sisällön jakaantuminen

Työajan jakaantuminen työn sisällöittäin kertoo, että eniten työaika vie dokumentointi, palveluohjaus ja –neuvonta, sekä asiakasprosessityöskentely, mutta myös toimeentulotukityö. Vähiten työaika taas kului ryhmän ohjauksiin/vetämiseen, kehittämis-, ennaltaehkäisevään- ja viestintätöihin. Toimeentulotuen käsittelyyn kului yllättäen enemmän työaika sosiaalityöntekijöillä, kuin –ohjaajilla. Palveluohjaukseen ja neuvontaan taas sosiaalityöntekijöillä kului hieman vähemmän aikaa kuin ohjaajilla. Asiakasprosessityöskentelyä tekivät vahvemmin kyselyn mukaan ohjaajat, kun taas dokumentointiin käyttivät sosiaalityöntekijät enemmän aikaa työajastaan.

Asiakasprosessityöskentely

Puolet molemmista työntekijäryhmistä kertoi mittarityöskentelyn tai tukipalvelujen järjestämisen sisältyvän asiakasprosessityöskentelyynsä. Toiset puolet eivät nähneet niiden sisältyvän asiakasprosessityöskentelyynsä. Suurin osa kyllä näki mittarityöskentelyn tärkeäksi, jonka avulla saisi asiakkaan elämästä syvempää näkemystä esille. Asiakkaan asioista tiedottamisen koettiin vievän vähän työaikaa, vaikka se koettiin tärkeäksi. Kun taas verkostojen kokoamista ja sosiaalisen kuntoutuksen työorientaatiolla tehtävää työtä tehtiin jo jossain määrin. Dokumentointi vei eittämättä kyllä eniten työaikaa, kun 30 % työntekijöistä koki sen vievän 43,8 % työajasta.

Asiakasosallisuus, omatyöntekijäyys kiinnittyen asianajajana toimimiseen ja työparityöskentelyn merkityksellisyys nähtiin merkittävaksi. Myös moniammatillisen yhteistyön merkitys palvelutarpeen arvioinnissa nähtiin merkittävaksi. Lisäksi molemmat työryhmät tiesivät Kainuun sotien palvelutarjottimesta. Räättälöityjä vaikuttavuutta aikaan saavia tukipalveluja ei 66,7 % sosiaalityöntekijöiden ja 50 % ohjaajien mielestä ollut mahdollista hankkia.

Jalkautuva sosiaalityö

Jalkautuvaa työtä tehtiin jo jonkin verran ja se nähtiin merkitykselliseksi erityisesti sosiaaliohjaajien mielestä. Yhteisösosiaalityö oli tuttua erityisesti sosiaalityöntekijöille ja molemmat näkivät sen merkitykselliseksi, muttei sitä kumpikaan työntekijäryhmä kertonut tekevänsä. Kynnyksettömiä paikkoja on vastausten mukaan olemassa.

Aikuissosiaalityön jalkautuminen markkinoimassa palveluistaan näki tärkeäksi 80 % sosiaaliohjaajista ja 50 % sosiaalityöntekijöistä. Samoin enemmistö sosiaaliohjaajista 89 % oli valmis tekemään jalkautuvaa markkinointityötä, sosiaalityöntekijöistä 80 %.

Rakenteellinen sosiaalityö

Molemmat työntekijät olivat tietoisia, että ISO SOS -hankkeen lähdetään kokeilemaan vaikuttavuus-tutkimustyötä ja aineistoa kootaan asiakasprosesseista. Vaikuttavan työn aikaan saamisessa nähtiin dialogisuus (liittyen asiakaskohtaamisiin) ja ennaltaehkäisevä työ tärkeiksi. Kuntien HYTE-työ ei ollut kovin tuttua. Työntekijät kokivat, että he jossain määrin pystyvät vaikuttamaan aikuissosiaalityön kehittämiseen. Toisaalta kuulluksi tuleminen työyhteisössä ei ollut päivän selvää. Ainoastaan 10 % sosiaaliohjaajista ja 16 % sosiaalityöntekijöistä koki tullessa vahvasti kuulluksi työyhteisössä (asteikko 1-5= kuulluksi tuleminen vahvinta). Kun 20 % ohjaajista ja 16,7 % sosiaalityöntekijöistä antoi vastaukseksi 2. Jäävätkö hiljaiset kuulematta, onko työyhteisössä ”jyrääjiä”, tulee pohtia. Hiljaisen äänen esiin nostaminen voi sisältää arvokasta tietoa, jota ei tulisi sallia tapahtuvan.

Sosiaaliohjaajista 100 %, sosiaalityöntekijöistä 83,3 % oli kiinnostunut osallistumaan kehittämistyöstä. Kehittämistyön nähtiin lisäävän työn merkittävyyttä. Sosiaalityöntekijät olivat valmiimpia kokeilemaan yhteistutkimuksellisuutta työn kehittämiseksi kuin sosiaaliohjaajat. Kehittämisorientaation kyllä näkivät molemmat työryhmät lisäävän työn mielekkyyttä.

Suurin osa työntekijöistä oli sitä mieltä, että aikuissosiaalityö kaipaa erilaisia viestinnän muotoja. Viestinnän opettelu vie aikaa, joten se on eittämättä yksi syy, miksi sitä ei ole tehty. Lisäksi se kaipaa myös kirjoittamisen taidon vahvistumista.

Yhteenvetona kyselystä voidaan sanoa, että halua tehdä työtä toisin on, mutta tarvitsemme lisää tietoa uudesta SHL:n määrittämästä sosiaalityöstä ja sen sisällöstä. Työtä tehdään edelleen hyvin toimistopainotteisesti. Tarvitsemme myös rohkeutta lähteä toimimaan toisin ja tuomaan sosiaalisen ääntä vahvemmin yhteiskunnallisilla vaikuttamisareenoilla. Tarvitsemme toistemme tukea ja myös hiljaisen äänen esiin nostamista. Tarvitsemme vahvaa johtajuutta ja kannustusta, sekä mahdollisuutta hankkia räättälöityjä tukipalveluita, jotta voimme toimia asiakkaittemme asianajajina.

Vastaava kysely on tarkoitus toteuttaa myös hankkeen loppuvaiheessa syksyllä 2019. Näin saadaan tietoa siitä, mitä hankkeella on saatu aikaiseksi ja mitä pitäisi jatkossa huomioida. Samalla kyselyn tarkoituksena on havahduttaa työntekijät pohtimaan uuden työorientaation sisältöjä.

Lopuksi pyydettiin kirjoittamaan muutaman rivin mittaisesti oma näkemyksesi Kainuun aikuissosiaalityöstä ja siitä miten sitä Sinun mielestäsi tulisi kehittää. Kirjoittaja voi jättää myös toiveita, odotuksia ja terveisiä ISO SOS-hankkeelle

Tällaisia asioita työntekijät toivat esille:

Työntekijäresurssit kuntoon!

Kainuun aikuissosiaalityö ja muutkin suomen sosiaalityökentille tulisi saada jotenkin muutosvastarintaa vähemmäksi esimerkiksi työntekijän koulutuksilla muutoksen tärkeydestä ja työntekijöille perustelut, niin olisi ehkä mahdollisuus muutosta tapahtua asenteissa. Mutta muutoksien kehittäjän tulisi hyväksyä sekin, että jos muutoksia tulee alle vuodessa aina yksi eikä sitä toivottua muutosta ehditä "juurruttaa" työkäyntänteisiin, niin tulee jossakin tilanteessa työntekijöille jo muutosuupumus, vaikka olisi kuinka muutos myönteinen. Usein aikuissosiaalityön työntekijä on kannustamassa, motivoimassa ja neuvomassa asiakkaita suomen sosiaalivakuutusten muutokseen, jos työntekijä ei ole valmis muutoksen tuuliin, niin se asia heijastuu ikävällä tavalla asiakkaisiin ja heidän toimintaan.

Ihan ensiksi aikuissosiaalityön kehittämisessä tulisi ottaa huomioon ihmisten asenne aikuissosiaalityötä kohtaan, se on edelleen negatiivinen. Tämä on ehkä tärkein kehittämisen alue. Rinnalla voi kehittää menetelmiä yms. mutta niin että huomioidaan työntekijöiden jaksaminen ja perustyön sujuminen. Ainainen kehittäminen ja muokkaaminen vie erittäin paljon voimia ja myös motivaatiota, koska silloin tuntuu ettei mikään ole hallussa, ei osaa mitään ja koko ajan pitäisi tehdä jotenkin hienommin ja enemmän.

Pirstaleinen, palvelut eivät jakaudu yhdenvertaisesti eri kuntien välillä. Asiakasmäärissä isoja eroja.

Emme hyödynnä somea.

Sähköpostiviestittely asiakkaiden kanssa ei ole sallittua, silti esimerkiksi monet nuorista on tavoitettavissa varmimmin juuri sähköpostilla. Asiakkaille ei ole riittävästi palveluja tarjolla. Sosiaalityö lähemmäksi asiakasta, kentällä voi ennaltaehkäistä, toimistoissa lähes yksinomaan sammu-tellaan tulipaloja. "Sitä, mitä ei näe, sitä ei tiedä."

Asiakkaiden saamat päätökset aina tekijänsä näköisiä, jokaisella työntekijällä omanlaisensa näkemykset ja linjaukset siitä, millä perustein täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea myönnetään tai jätetään myöntämättä. Tiettyjä, yksittäisiä ja tunnettuja/tiedostettuja reunaehtoja ja maksuperusteita on olemassa.

Palveluja tulisi yhdistää jotta asiakkaan ei tarvitsisi käydä monessa paikassa asioitaan hoitamassa. Asiakkaiden tasavertainen kohtelu ja heidän kuunteleminen on tärkeää, siihen pitäisi panostaa. Jokaisen työntekijän tulisi miettiä omia asiakaspalvelutaitoja ja kehittää niitä. Työntekijäresurssien lisääminen jotta asiakkaat pääsevät palveluihin ajoissa. Jalkautuvaa sosiaalityötä pitäisi lisätä.

Jalkautumista pitäisi olla entistä enemmän, asumisen ohjausta kaivataan. Some / insta sossu voisi olla kokeilun paikka. (vrt Kela Kerttu)

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut asiakkaan tueksi. Työparityöskentely aikuissosiaalityön työntekijöiden SEKÄ muiden toimijoiden kanssa, esim. Kainuun soten muut palvelut, diakoniatyö, kolmannen sektorin palvelut, koulut jne.

Yhteiset raamit Kainuun soten aikuissosiaalityöhön, alueellisia erityistarpeita unohtamatta.

Eri tyyppiset asumiseen ja kotona pärjäämiseen liittyvät ongelmat aiheuttavat eniten päänvaivaa sosiaalityötä tekeville. Rajapinnat kotihoidon ja vanhuspalveluiden kanssa kaipaivat selkiyttämistä, samoin yhteistyö sosiaalipäivystyksen kanssa. Vaikea asiakasryhmä ovat yksin asuvat päihdeongelmaiset, joiden kyky huolehtia asunnosta ja itsestään on heikentynyt.

Asumisen ohjaus, välitystilat ja välivuokraus ovat isoja askelia hyvään suuntaan, jo pitkään kaivattuja työkaluja!

Toivoisin aikuissosiaalityössä olevan jatkossa enemmän mahdollisuuksia tehdä prosessinomaista vaikeuttavaa työtä, eikä pelkästään yksittäisiä päivystyksellisiä toimenpiteitä. Toisaalta toivoisin kovasti työtä kehitettävän siihen suuntaan, että tehtäisiin tarkoituksenmukaisissa tilanteissa moniammatillista yhteistyötä, mutta ei kuitenkaan päällekkäistä työtä. Päällekkäisyyttä on tällä hetkellä esim. sosiaalipäivystyksestä tulevien yhteydenottojen käsittelyssä; samoista tilanteista menee huoli-ilmoitus usealle eri taholle, jolloin asiaa selvittää yhtäaikaaisesti moni työntekijä.

Lean-periaatteet käytäntöön!

Räätälöidyt palvelut, vajaatyökykyisille työpaikkoja, väliinputoajille toimintapaikkoja, joustavuutta peruspalveluiden yhteistyössä.

Kainuussa aikuissosiaalityö on jäänyt edelliselle vuosisadalle asiakkaiden yhteydenottotavoissa sekä asiakastietojärjestelmien sisällön, tehokkuuden ja toimivuuden osalta. Kaipaamme nopeampaa, tehokkaampaa ja strukturoidumpaa asiakastietojen ja palvelujen "syöttö" mahdollisuutta ja asiakkaiden kanssa asioinnin vapauttamista somessa kaikilla kanavilla ja sähköpostin välityksellä, sekä tekstiviestien käytön laajentamista. OmaSote on huonosti hyödynnetty. Miten paljon aikaa säästyisi, kun asiakkaalle voisi laittaa esimerkiksi kutsut, kartoitukset, arvioinnit ja päätökset suoraan sähköpostiin. Kainuun Soten olisi hyvä siirtyä vielä paperittomampaan aikaan, mikäli asiakas ei tarvitse paperitulosetta, eikä lainsäädäntö sitä vaadi.

Yhteistyötä mt-palvelujen ja terveydenhuollon kanssa tulee lisätä, resursseja verkostotyöhön tarvitaan.

Kyselyn ja raportin toteuttamisesta vastasi ISO SOS Kainuun osahankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijä Anne Tuikka

Liite: Kyselyn nettipohjainen Quest Back –Digium –liite erillisenä tiedostona.