

ISO SOS JA KAINUUN AIKUISSOSIAALITYÖ MUUTOKSEN ÄÄRELLÄ 2018 – 2019

Anne Tuikka, kehittäjäsosiaalityöntekijä ISO SOS -hanke



1.11.2018 Aikuissosiaalityö kehittämispäivänä Suomussalmen Vanha Kurimossa

ISO SOS Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat työkokeilut –hankkeen (2018-2019) tavoitteena oli yhdessä asiakkaiden kanssa syventää ja vahvistaa aikuissosiaalityön ymmärrystä ja vahvistaa ammattitaitoa. ISO SOS Kainuun osahanke selvitti aikuissosiaalityön tilaa hankkeen lähtötilanteessa syksyllä 2018 ja vuoden kehittämistyön jälkeen syksyllä 2019. Selvitystyö toteutettiin nettipohjaisella Quest Back –Digium –kyselyllä (liite 1. Kyselyn sisältö).

Kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mikä on Kainuun aikuissosiaalipalveluiden ja vastuualueella työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja –ohjaajien asiantuntijuuden tila ISO SOS –hankkeen alussa syksyllä 2018 ja seurantakyselyssä syksyllä 2019. ISO SOS –hankkeella (2018-2019) kirkastettiin aikuissosiaalityötä kolmen työpaketin sisältämien kehittämistehtävien avulla: 1) asiakasprosessi ja viestintä, 2) jalkautuva sosiaalityö ja verkostoituminen, sekä 3) rakenteellinen sosiaalityö ja vaikuttavuuden tutkimus.

Tarkoituksena on myös syventää ymmärrystä siitä, miksi aikuissosiaalityötä tehdään, ketä varten ja mihin työllä pyritään. Miten osallisuus, suunnitelmallisuus ja vaikuttavuus näkyvät työssä. Samansuuntaisella tarkistuskyselyllä syksyllä 2019 oli tarkoitus saada selville vuoden aikana tapahtunut muutos. Tämä tietoa avaa ymmärrystä siihen, mitä hankkeella on saatu aikaan ja mitä on hyvä huomioida jatkokehittämisessä.

Vastausten määrän perusteella kyselyn tuloksia voidaan pitää suuntaa-antavina. Aikuissosiaalityössä ja Työllistymistä edistävissä yhteistyöpalveluissa (TYP) työskenteli syksyllä 2019 yhteensä 10 sosiaalityöntekijää ja 19 sosiaaliohjaajaa, joista kyselyyn vastaajien määrät on kirjattu seuraavaan taulukkoon:

Taulukko1. Vuosien 2018 ja 2019 kyselyiden vastaajamäärät

	Vastauksia 2018	Vastauksia 2019	Yhteensä
Sosiaaliohjaajia	10 (53 %)	12 (63 %)	19
Sosiaalityöntekijöitä	6 (60 %)	7 (70 %)	10
Yhteensä	16 (55 %)	19 (66 %)	29

Kyselyihin tuli vastauksia yhteensä 16 vuonna 2018 ja 19 vuonna 2019. Vastaajista sosiaaliohjaajia oli 10 vuonna 2018 ja 12 vuonna 2019. Sosiaalityöntekijöistä vastasi kyselyyn 6 vuonna 2018 ja 7 vuonna 2019. Tämä raportti on koottu vuosiraporttien 2018 ja 2019 pohjalta. (kyselyraportit liitteillä 2 ja 3).

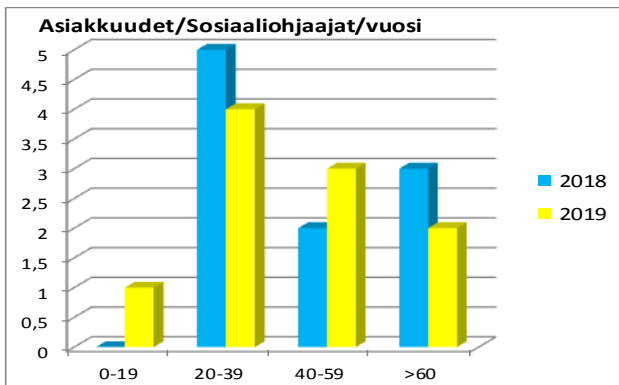
Asiakasmäärät

Vuosien 2018 ja 2019 kyselyiden vastauksista kootut asiakasmäärät on esitetty taulukossa 2. Asiakasmäärien kehitystä on kuvattu graafisesti kuvioissa 1 ja 2.

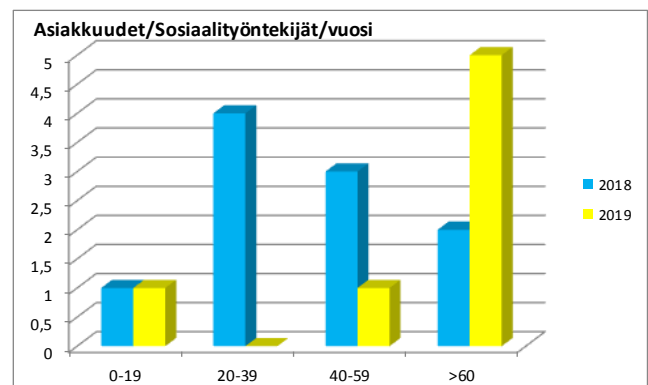
Taulukko 2. Asiakasmäärien vastausten koonta:

Asiakasmäärä/sosiaaliohjaaja/vuosi	0-19	20-39	40-59	>60	n
2018	0	5	2	3	10
2019	1	4	3	2	6
Asiakasmäärä/sosiaalityöntekijä/vuosi	0-19	20-39	40-59	>60	
2018	1	4	3	2	12
2019	1	0	1	5	7

Seuraavissa kuvioissa voidaan nähdä vastaajien asiakasmäärien muutoskehitys vuodesta 2018 vuoteen 2019 työntekijöittäin. Vasen taulukko kertoo sosiaaliohjaajien ja oikea taulukko sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärien muutoskehitystä.



Kuvio 1. Sosiaaliohjaajien asiakasvuosina 2018 ja 2019.



Kuvio 2. Sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät vuosina 2018 ja 2019.

Vasen taulukko kertoo sosiaaliohjaajien asiakasmäärät/vuosi, josta on nähtävissä asiakasmäärien väheneminen vuodesta 2018 vuoteen 2019 verrattuna. Kun taas oikealla olevasta sosiaalityöntekijöiden taulukosta on nähtävissä asiakasmäärien nousu vuodesta 2018 vuoteen 2019.

Vuonna 2018 on ISO SOS -hankkeen ja aikuissosiaalityön yhteistyöllä lähdetty vahvistamaan asiakasprosessia. Muun muassa sosiaalihuoltolaki määrittää erityistuen tarpeessa olevista asiakkuuksista, joille tulee nimetä omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä (SHL 1301/2014, 42§; [\(21.12.2016/1347\)](#)). Vastauksien mukaan sosiaalityöntekijöiden omatyöntekijäyysmäärät ovat kasvaneet vuoden aikana, kun taas sosiaaliohjaajien kohdalla muutos on tapahtunut toiseen suuntaan.

Jatkossa on hyvä kehittää sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön välistä työnjakoa. Tällä hetkellä Kainuun aikuissosiaalityössä työntekijäresurssit ovat sosiaaliohjaajapainotteisia, mutta selvitysten pohjalta (Sotkamon palvelutarpeen arviotutkimus, Tuikka 2019) asiakaskunnasta suurin osa on erityistuen tarpeessa ja täten omatyöntekijävaateena on sosiaalityöntekijä. Lisäksi on hyvä kiinnittää huomio sosiaalityössä työskentelevien jaksamiseen asiakasmääristä ja henkisesti vaativasta työstä johtuen. Työntekijöiden hyvinvoinnilla on yhteys myös asiakastyöhön. Vaikuttavan työn aikaan saamiseksi tulee asiakasmäärien olla kohtuullisia, jotta asiakkaan kuulemiselle, ajattelutyölle ja asioiden eteenpäin viemiselle jää aikaa.

Työssä jaksaminen

Sosiaalityöntekijät kokivat työnsä uuvuttavammaksi sosiaaliohjaajiin nähden kumpanakin vuonna. Kummankin työntekijäryhmän kokemus työn uuvuttavuudesta lisääntyi vuoden aikana. Vuonna 2018 Likertasteikon 1-5 (1= ei lainkaan uuvuttavaa, 5=erittäin uuvuttavaa) mukaan 66,7 % sosiaalityöntekijöistä ja 20 % sosiaaliohjaajista valitsi tasokseen 4. Vuonna 2019 sosiaalityöntekijöistä 28,6 % koki työnsä jo erittäin uuvuttavaksi (taso 5) ja sosiaaliohjaajien 4-tasolla oli 33,3 % vastaajista.

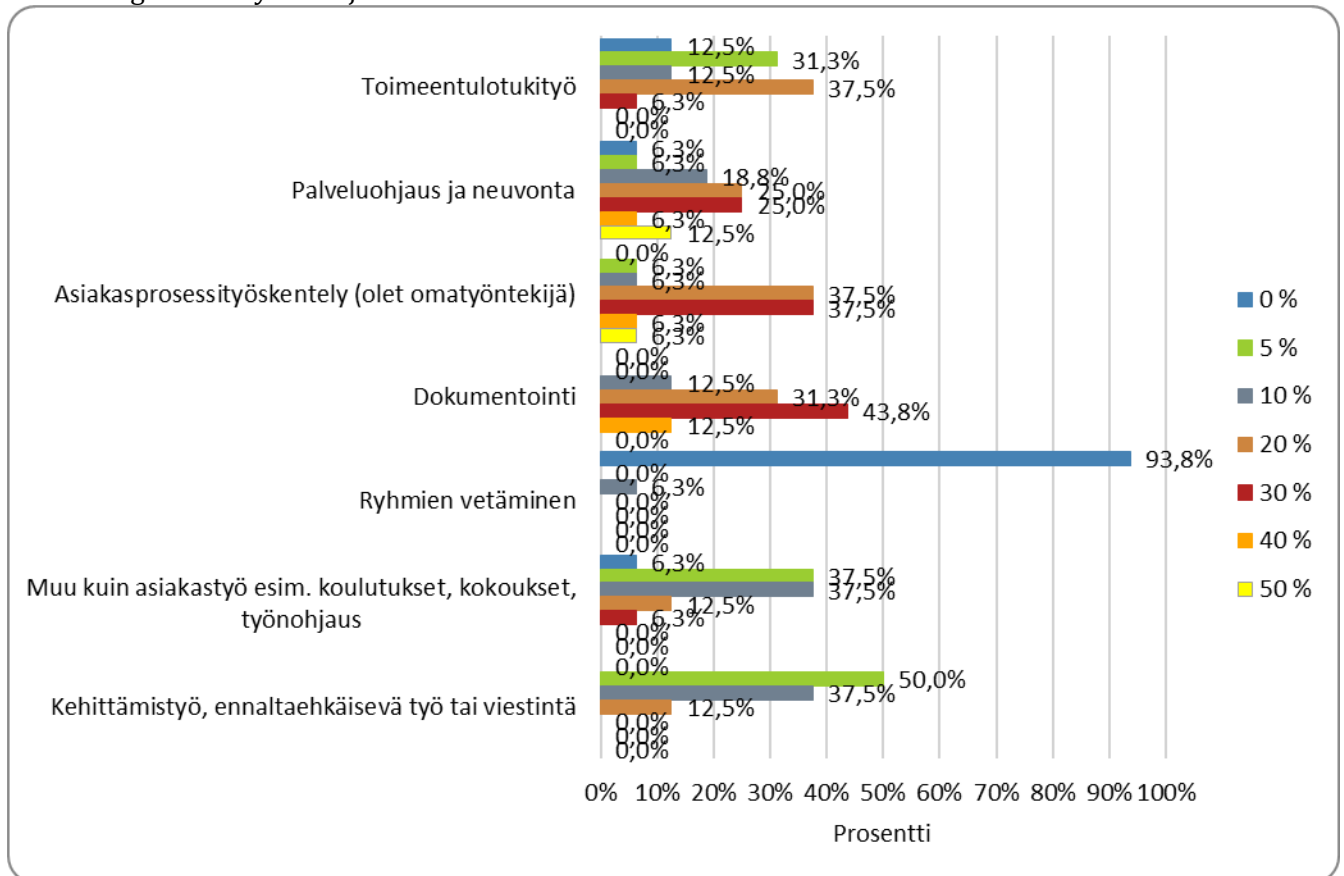
Työparityöskentely koettiin molempina vuosina yleisesti helpottavan sosiaalityön aiheuttamaa henkistä taakkaa ja samalla siitä koettiin saatavan työniloa. Molemmat työryhmät kertoivat tekevänsä työparityötä. Vuoden 2018 kyselyn mukaan etähallinnan kautta tehtävää työparityötä olivat sosiaalityöntekijät sosiaaliohjaajia innokkaampia tekemään. Vuonna 2019 sosiaaliohjaajat olivat jopa hivenen innokkaampia etätyönä tehtävän työparityön suhteen.

Vuonna 2018 enemmistö työntekijöistä (60-70 %) oli sitä mieltä, että työyhteisössä käydään arvokeskustelua, joka liittyy esim. arvoriitiriitoihin. Vuonna 2018 molemmista ammattiryhmistä 30 - 33 %:ia oli sitä mieltä, että arvokeskustelua ei käyty. Vuoden 2019 kyselyssä tämä luku oli kasvanut, nyt 50 % sosiaaliohjaajista ja 42,9 % sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, ettei arvokeskustelua käydä.

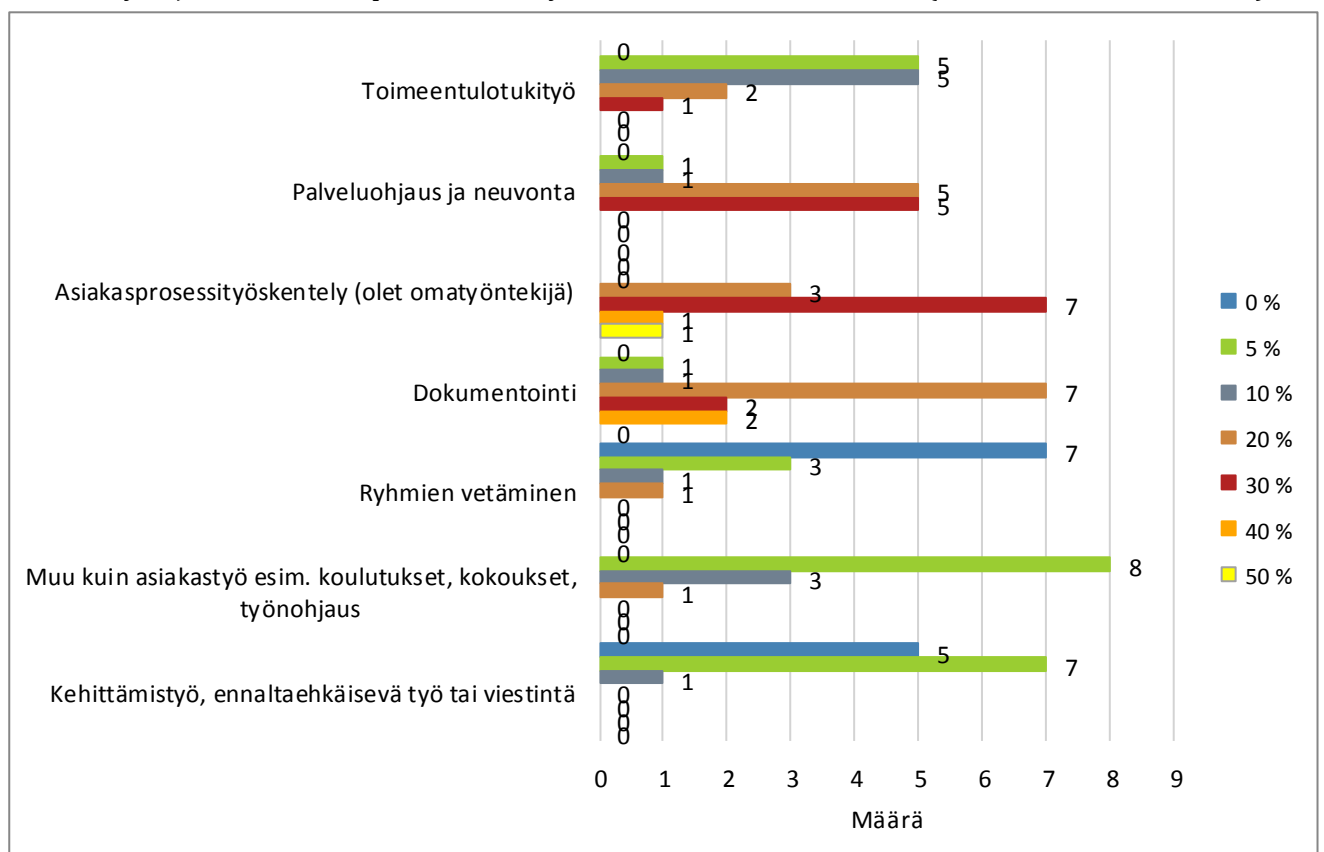
Jatkossa näitä tuloksia on syytä tarkastella syvällisesti ja eri foorumeissa, mutta myös työntekijöiden sitoutumista ja vastuuta voisi tarkastella. Työntekijät kokevat ahdistusta jatkuvasta aikapulasta ja siitä, ettei asiakastyöhön ole aikapulasta vuoksi mahdollista paneutua sillä intensiteetillä, mitä työntekijät haluaisivat. Aikuissosiaalityölle on tulossa keväällä 2020 eettisyyteen liittyvä luento. Työhyvinvointiin liittyvät asiat ovat haasteellisia, mutta ydinasioita vaikuttavuutta osoittavan työn mahdollistumiselle.

Työajan jakaantuminen työsisällöittäin

Työajan jakaantumisessa sisällöittäin on nähtävissä hienoisia muutoksia tapahtunut vuodessa. Seuraavassa taulukossa 1. näemme kaikkien vastaajien (sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät) yhteenkootun arvion työajan jakaantumisesta työn sisällöittäin prosentteina vuonna 2018. Taulukko 2 sisältää vastaavat tiedot vuodelta 2019. Liitteenä olevista vuosien 2018 ja 2019 tilastotaulukoista on nähtävissä dioilla 15 – 30 vastaavat diagrammit työntekijöittäin.



Kuvio 3. Työn jakaantuminen prosentteina työn sisällöittäin vuonna 2018 (sisältää kaikki vastaukset).

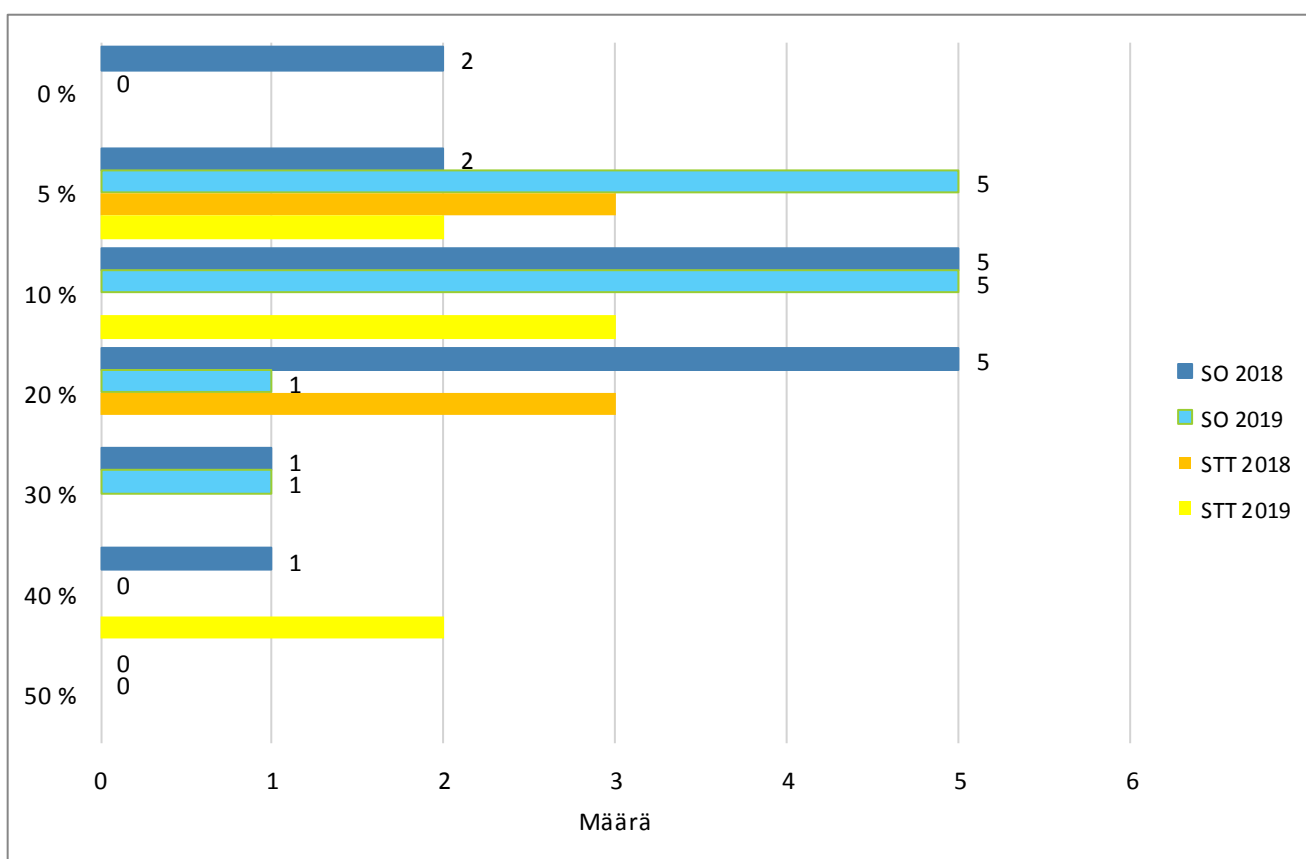


Kuvio 4. Työn jakaantuminen prosentteina työn sisällöittäin vuonna 2019 (kaikki vastaukset).

Edellä oleva vuoden 2019 kuvio kertoo, että dokumentointiin menee edelleen jopa 40 % työajasta. Työorientaatioon kuuluu palveluohjausta ja neuvontaa edelleen vahvasti ja asiakasprosessityöskentely ja omatyöntekijäisyys ovat vahvistuneet niin sosiaaliohjaajilla kuin sosiaalityöntekijöillä.

Vähiten työaika kului sellaiseen työhön, joka ei ole liittynyt suoraan asiakastyöhön. Tällaista työtä on koulutukset, kokoukset ja työnohjaus, sekä kehittämistyö, ennaltaehkäisevä työ tai viestintä. Ryhmien ohjaus on edelleen vähäistä, lähes olematonta.

Edellä olevasta taulukosta avataan tarkemmin toimeentulotukeen menevä työaika työntekijöittäin (kuvio 5). Vastausten perusteella sosiaalityöntekijät käyttävät enemmän työaika toimeentulotuen käsittelyyn kuin sosiaaliohjaajat. 20 % sosiaalityöntekijöistä on sitä mieltä, että heidän työajastaan menee nykyisellään jopa 40 % toimeentulotuen käsittelyyn. Kertooko tämä siitä, että omatyöntekijänä toimiessa ei delegoida työtä toiselle työntekijäryhmälle?

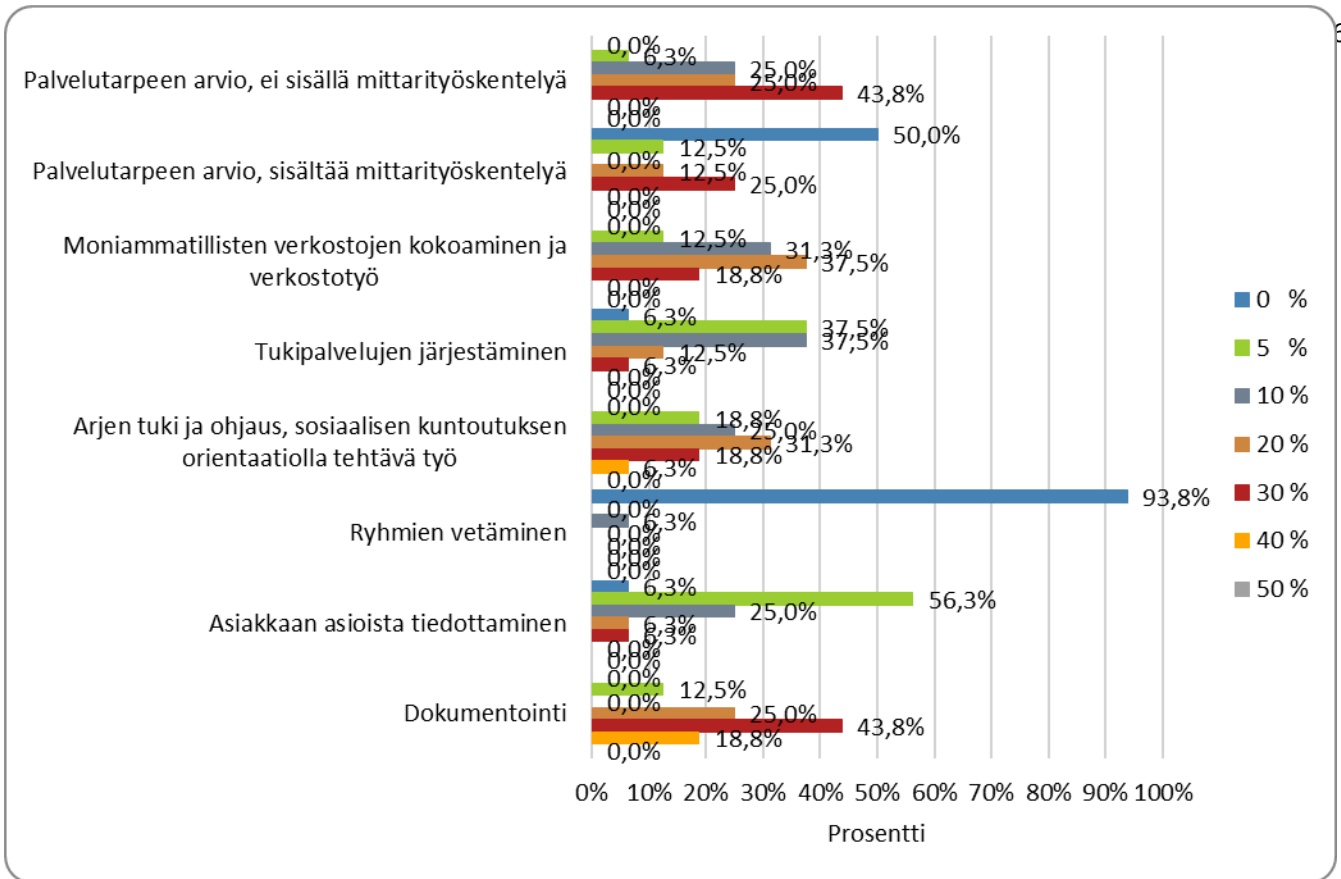


Kuvio 5. Sosiaaliohjaajien (SO) ja sosiaalityöntekijöiden (STT) vuosina 2018 ja 2019 toimeentulotukityöhön käyttämä työaika.

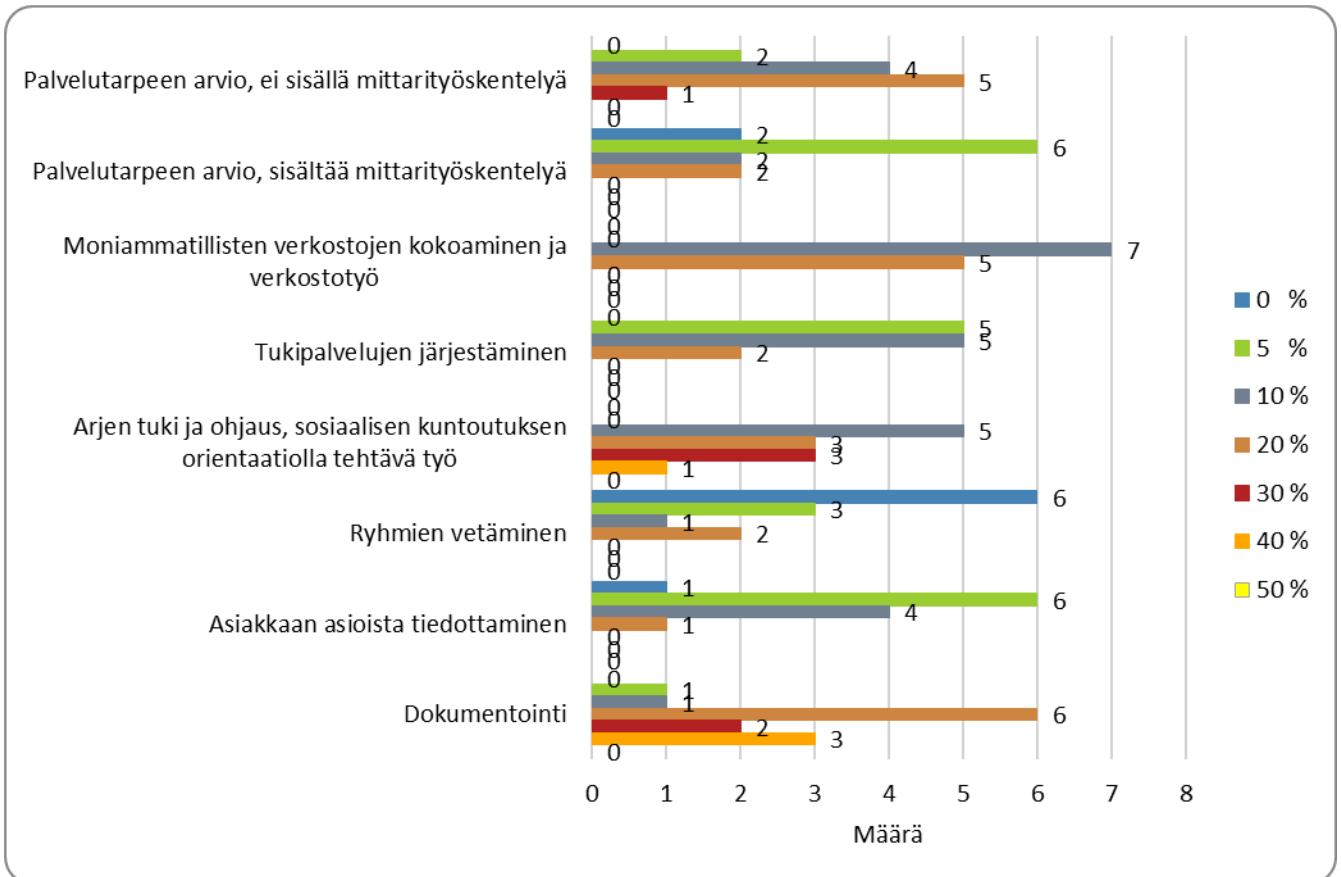
Työn sisällön jakaantuminen kertoo siitä, että työorientaation muuttaminen vaatii edelleen vahvaa motiivointia ja työn sisältöjen läpikäymistä ja kehittämistä. Työn delegointi on yksi merkittävä tekijä työnjaon toteuttamisessa.

Asiakasprosessityöskentely

Seuraavissa taulukoissa 6. ja 7. näemme kaikkien vastaajien (sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät) yhteenkootut arviot siitä, miten asiakasprosessityöskentelyssä työaika jakaantuu prosentteina. Liitteessä olevista vuosien 2018 ja 2019 tilastotaulukoista on nähtävissä dioilla 31 – 48 vastaavat diagrammit työntekijöittäin.



Kuvio 6. Asiakasprosessityöskentelyn työajan jakaantuminen prosentteina vuonna 2018 (kaikki vast. yhdessä), diat 31-49, myös diat 50-70 liittyvät asiakasprosessiin.



Kuvio 7. Asiakasprosessityöskentelyn työajan jakaantuminen prosentteina vuonna 2019 (kaikki vast. yhdessä), diat 31-49, myös diat 50-70 liittyvät asiakasprosessiin.

Edellä olevista kuvioista 6. ja 7. on nähtävissä, että palvelutarpeen arviota tehdään vahvemmin vuoden takaiseen verrattuna ja moniammatillinen verkostotyö ja asiakkaan asioista tiedottaminen on vahvistunut.

Arjen tuki ja ohjaus, sekä sosiaalisen kuntoutuksen työorientaatiolla kertovat etenkin sosiaaliohjaajat tekevänä sitä tänä päivänä vahvemmin vuoden takaiseen verrattuna. Sosiaalityöntekijöiden kohdalla vastaava arjen tuki ja ohjaus sekä sosiaalisen kuntoutuksen työorientaatio on heikentynyt. Tällä on mitä ilmeisimmin yhteyttä siihen, että sosiaalisen kuntoutuksen tukipalveluita on vähennetty ja toimintaraha poistettu toistaiseksi säästötoimenpiteistä johtuen.

Hankkeen aikana annettiin koulutusta ja oli mahdollisuus kokeilla kolmea eri mittaria asiakasprosessin tukena. Kykyviisari, joka otettiin TYP:ssä käyttöön laajemmin, Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä ESY ja Aikuisväestön hyvinvointimittari AVHV. Kyselyn mukaan suurin osa työntekijöistä kertoi saaneensa hankkeen aikana lisäymmärrystä mittareiden käyttöönoton merkityksellisyydestä. Suurin osa työntekijöistä näkee mittarityöskentelyn myös tärkeäksi, jonka avulla saisi asiakkaan elämästä syvempää näkemystä esille. Työntekijät kokevat mittareiden käyttöönoton ja mittarityöskentelyn liittämisen asiakasprosessiin edelleen hankalaksi, mutta hivenen positiivista muutosta on näkyvissä.

Tukipalvelujen järjestäminen asiakkaille on jopa heikentynyt vuoden takaiseen verrattuna. Ryhmäohjaus kuuluu jo sosiaaliohjaajien kohdalla asiakasprosessiin. Dokumentointi vei työajasta paljon aikaa ja asiakasprosessityöskentelystä sosiaaliohjaajista 25 % ja sosiaalityöntekijöistä 43 % kertoi dokumentoinnin vievän 40 %:ia työajasta. Se on enemmän viime vuotiseen verrattuna. Sinänsä se on hyvä asia, mutta herää myös ajatus, jääkö asiakastyölle tai mittareiden käyttöönottoon aikaa. Tämä johtaa myös siihen, ettei vaikuttavuutta osoittavaa työtä voida tehdä.

Molemmat työntekijäryhmät pitävät asiakkaan asioista tiedottamisen toimivaksi ja tiedottaminen on vahvistuneen viime vuotisesta. Moniammatillisen yhteistyön palvelutarpeen arvioinnissa näkevät merkitykselliseksi niin sosiaaliohjaajat kuin sosiaalityöntekijät.

Sosiaaliohjaajat ja -työntekijät näkivät asiakasosallisuuden merkityksen prosessityöskentelyssä tärkeäksi jo vuonna 2018 yhtä sosiaalityöntekijää lukuun ottamatta. Erikoista on se, että sosiaalityössä oli jonkin verran epäröintiä asiakasosallisuuden merkityksellisyydestä asiakastyössä. Esimerkiksi oli nostettu kehittäjäasiakkaan toive työskennellä työparin kanssa, jotta hänen asiansa tulisivat kirjattua vahvemmin ja tavoitettavuuden lisääntyminen lisäisi myös turvallisuuden tunnetta.

Herää ajatus dialogisuusvalmennuksen syövereihin palaamisesta, sillä meillä on käytössä vuoden kestäneen dialogisuusvalmennuksen aineisto. Myös yhdessä kyselyn avoimissa palautteissa oli nostettu esille, että olisi toivonut kaikkien pääsevän järjestettyihin koulutuksiin. Dialogisuusvalmennuksella opettelimme sosiaalityöhön kiinnittyvää orientaatiota, joka vaatii syvällistä ymmärrystä kohtaamisen merkityksen sisäistämisestä ja kiinnittymisestä työorientaatioksi, jolla on vahva yhteys vaikuttavuuden aikaan saamiseen asiakkaan elämässä.

Molemmat työryhmät tiesivät Kainuun soten palvelutarjottimesta, mutta sitä käytti ainoastaan yksi vastaajista. Räättälöityjen vaikuttavuutta aikaan saavien tukipalvelujen käytön mahdollisuuteen usko lisääntyi sosiaalityöntekijöillä viime vuoteen verrattuna. Sosiaaliohjaajat eivät nähneet mahdolliseksi hankkia asiakastarpeisiin ”räättälöityjä” tukipalveluita samoin kuin vuosi sitten.

Jalkautuva sosiaalityö (diat 71 – 86)

Liitteenä olevista vuosien 2018 ja 2019 tilastotaulukoista on nähtävissä dioilla 71 – 86 diagrammit työntekijöittäin. Jalkautuvassa työssä on tapahtunut vahvistumista vuoden takaisesta ja erityisesti sosiaaliohjaajat näkevät sen tänä päivänä jopa erittäin merkitykselliseksi. Yhteisösosiaalityö oli tuttua erityisesti sosiaalityöntekijöille ja sitä oli tehty viime vuoteen verrattuna jo jonkin verran enemmän. Matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja on Kainuussa jo mukavasti ja kaikki työntekijät kertoivat ohjanneensa asiakkaita niiden toimintaan.

Aikuissosiaalityön jalkautumisen markkinoimaan palveluistaan nähtiin hieman tärkeämpänä tänä päivänä kuin vuosi sitten, mutta markkinointityöhön lähteminen koettiin edelleen haasteelliseksi etenkin sosiaalityöntekijöiden vastauksissa.

Markkinakadulle Kajaaniin kannattaa jalkautua jatkossakin mm. Lii Anderssonin ja diakonin



**Paltamossa
Norssikarnevaaleilla**



12

16.12.2019

Ollaan verkostoiduttu; kerrottu yhteistyökumppaneille palveluistamme ja/tai tutustuttu heidän toimintaan

Kajaanin tk:n henkilöstöinfossa 27.11.2018



**Tutun Tuvalla
Diabetesyhdistyksen
jäsentapaamisessa**



11



**Spartakilla
11.3.2019**

Kumppanuustalo Suomussalmen kumppanuustalolla



**YLEn sauna-
tapahtumassa
Kuhmon lähiö-
tuvalla**



13

16.12.2019

...svua ja työtä -ohjelma

**Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020**



**Euroopan unioni
Euroopan sosiaalivaroista**

Rakenteellinen sosiaalityö

Liitteenä olevista vuosien 2018 ja 2019 tilastotaulukoista on nähtävissä dioilla 87 – 94 vastaavat diagrammit työntekijöittäin. Molemmat työntekijäryhmät olivat tietoisia, että vaittavuustutkimustyöhön liittyvästä aineistosta tuottamisesta asiakasprosesseista mm. mittareilla ja asiakaspalautekyselyillä. Vaikuttavan työn aikaan saamisessa nähtiin dialogisuus (liittyen asiakaskohtaamisiin) ja ennaltaehkäisevä työ tärkeiksi nyt jo hieman viime vuotista vahvemmin.

Sosiaalityöntekijät olivat sosiaaliohjaajia tietoisempi kuntien HYTE-työstä viime vuotiseen kyselyyn verrattuna. Sosiaalityöntekijät kokivat sosiaaliohjaajia vahvemmin myös pystyvänsä vaikuttamaan aikuissosiaalityön kehittämiseen ja tulleeensa kuulluksi työyhteisössä. Voisiko tämä johtua siitä, että rakenteellisen sosiaalityön työryhmään kuuluu ainoastaan sosiaalityöntekijöitä eli tämä kertoo, että sosiaaliohjaajille tulee järjestää lisätiedotusta aiheesta. Tähän tarpeeseen voi mahdollinen SOSRAKE-hanke vastata.

Kummastakin työntekijäryhmästä tuli esille myös niitä, jotka eivät kokeneet tulleeensa kuulluksi työyhteisössä. Jäävätkö hiljaisen kuulematta, onko työyhteisössä ”jyrääjiä”, tulee pohtia. Hiljaisen äänen esiintäminen voi sisältää arvokasta tietoa, jota ei tulisi sallia tapahtuvan.

Kiinnostus kehittämistyöhön nousi esille yhtä vahvasti kuin vuoden takaisessa kyselyssä ja työn kehittämistä yhteistutkimisella olivat sosiaaliohjaajat kiinnostuneempia sosiaalityöntekijöihin verrattuna. 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. Viestinnästä oli mahdollisuus antaa jättää myös viestiä. Viestit on koottu seuraavaan kappaleeseen.

Viestintään liittyvä palaute, jota kysyttiin ainoastaan vuonna 2019:

Työntekijöiltä aikaa paneutua asiaan. Jokaisella taitaa painaa takaraivossa vain tekemättömät työt joissa on aikarajat.

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

Tällaisia asioita työntekijät toivat esille vuonna 2018:

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” työikäntänteiisiin, 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.

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 sammutella 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 koikeilun 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 vaikuttavaa 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 yhtäaikaisesti 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 paperitulostetta, eikä lainsäädäntö sitä vaadi.

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

Tällaisia asioita työntekijät toivat esille vuonna 2019:

ISO SOS-hanke antoi ainakin osallistujalle tietoa aikuissosiaalityön suunnista tällä hetkellä tulevaan. Olisi ollut hyvä asia, että kaikki olisivat jotenkin osallistuneet koulutuksiin, koska Kainuun sote on laaja ja työkäytänteet näyttävät eroavan alueittain, ei kuitenkaan kovin isosti. Tuota keskustelua muutoksesta tulee käydä nyt usein, koska muutos on tärkeä nyt, kun toimeentulotuki siirtyi Kelalle (olisi ehkä ollut hyvä jos keskustelu olisi aloitettu jo 2015, olisi ehditty kehittää paljon palveluja ja kokeilla erilaisia mahdollisuuksia). Mielestäni ei tule keskittyä ainoastaan siihen, että täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki on suunnassa koko Kainuun alueella samanlaista, vaan tulee huomioida miten muuten voimme tarjota asukkaille hyvää sosiaalipalvelua, josta he hyötyvät.

Aikaa. Resursseja. Arki realismi työssä on, että aika menee asiakasasioihin reagoidessa, avun pyyntöihin, soittopyyntöihin vastaamiseen, ohjaukseen, neuvontaan, päätöksentekoon, dokumentointiin ja sen turvaamiseen, että asiakas asiat olisi hoidettu hyvin ja myös oma selusta turvattu. Kun jatkuvaan on riittämättömyyden tunnetta, ettei päivän aikana ennätä kaikkiin näihin edes reagoida, tuntuu, että mistä ajan repii vielä johonkin muuhun.

Vastuuta on paljon ja vastuu kalenteroinnista on tyystin sysätty työntekijöille ja tehtäviä on paljon. Mitä priorisoin, mikä tulisi tehdä ensin? Mitä tehdään, mikäli asiakasasioita on jätetty hoitamatta aikataulussa, hakemuksia käsittelemättä, soittopyyntöihin vastaamatta, koska aikaa on käytetty vaikkapa blogikirjoitukseen, kuka tästä joutuu vastuuseen ja kuka ottaa valitukset vastaan? Viestinnän suhteen (esim. lehtijutut ja blogit) voisi olla toimivaa, että **ottaisimme koko porukan voimin ja yhteistyössä pohtimaan teema esille, jonka suhteen haluaisimme vaikuttaa ja ottaa kantaa koko työyhteisönä**. Viestintää ei saisi jättää yhden kontolle, mutta yksi voisi lopulta "stilisoida" tekstit ja julkaista yms tms. Yhdessä varataan aikaa teemojen pohtimiselle, tiedon keruulle, mitä nostetaan esille ja työstetään sisältöä. **Johto voisi myös linjata paljonko aikaa jokainen varaa kalenterista viestinnälle**. Viestinnän vahvistaminen vaatii myös rohkeutta nousta näkyväksi, olla esillä ja nousta puhumaan heikoimman puolesta ja vaikuttamaan.

Yhteenvedo ja johtopäätökset

Kyselyn aineiston analyysissä esiintyviin haasteisiin ja esille nostettaviin havaintoihin on tehty johtopäätöksiä jo raportin sisällä.

Ihan aluksi on todettava, että tilanne johon aikuissosiaalityössä lähdimme toteuttamaan muutosta oli haastava. Voi olettaa, että hankkeen aikainen työorientaation muutos havahdutti työntekijöitä pohtimaan sitä, miten vaativaa sosiaalityö on. Mitä ilmeisimmin työntekijät havahtuivat pohtimaan myös sitä, miten pystymme vastaamaan yhteiskunnallisiin vaikuttavuuden vaateisiin ja etenkin tämän tiedon tuottamiseen.

Kyselystä voidaan sanoa, että halua tehdä työtä toisin on, mutta tarvitsemme lisää tietoa uudesta SHL:n määrittämästä sosiaalityöstä ja sen sisällöstä. Hankkeen aikana on lähdetty jalkautumaan ja saatu luotua hyviä verkostoja, joiden kanssa yhdessä saamme vahvemmin aikaan hyvinvointia. Tarvitsemme myös rohkeutta lähteä toimimaan toisin ja tuomaan sosiaalisen ääntä vahvemmin yhteiskunnallisilla vaikuttamisareenoilla. Toistemme tukeminen ja myös hiljaisen äänen kuuleminen ja esiin nostaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä asioita etenkin haasteellisesta tilanteesta selviytymisessä. Esimiestasolta odotetaan vahvaa johtajuutta ja kannustusta, sekä mahdollisuutta työajallisesti osallistua esimerkiksi viestinnän vahvistamiseen.

Edellä olevan raportin perusteella on merkityksellistä se, että työorientaatiossa on nähtävissä työntekijöiden reagointia meneillään olevaan Kainuun soten yt-neuvotteluihin ja säästökuuriin (kysely 2019). Tiukassa taloudellisessa tilanteessa kamppaillessamme on erittäin vahingollista, että yksilötyön tueksi tarvitsemiamme tukipalvelumäärärahoja on karsittu. Tällainen säästäminen ja sen seuraukset tulee ottaa esille ja puheeksi päättäjien kanssa. Sosiaalityön tulee toimia asiakkaittemme äänitorvena ja asianajajina. Tämä aiheuttaa eettistä ristiriitaa ja heikentää työmotivaatiota ja pidemmällä tähtäimellä vaikuttaa yhteiskunnassa vallitsevaan hyvinvointiin. Aikuissosiaalityössä on hankkeen aikana ollut suuri työntekijävaihtuvuus ja haasteita on ollut myös sisäilmaongelmien kanssa. Nämäkin seikat kiinnittyvät osaksi aikuissosiaalityön murroksen aiheuttamiin seuraamuksiin.

Vastauksia voisi hakea kiinnittämällä huomiota työnjakoon ja työn delegointiin. Tätä tuovat myös työntekijät esille vapaassa palautteessaan. Tämä vaatii niin sosiaaliohjaajilta kuin sosiaalityöntekijöiltä yhteen hiileen puhaltamista, asenteellisuutta, sitoutumista ja nöyrytymistä muuttamaan työorientaatiota. Kyselyssä nousi esille jonkinasteista negatiivisuutta sosiaalityöntekijöiden vastauksissa. Negatiivinen asenne ja negatiivinen viesti ei ole rakentavaa ja voi osaltaan listätä työyhteisössä jopa ammattikuntien kahtiajakautumista. Näistä asioista tulisi työntekijöiden keskustella esimiesten tai työnohjaajan kanssa, jotta välttäisiin negatiivisen kokemuksen vaikutuksilta työyhteisössä.

Lämmin Kiitos saamastani palautteesta, se antaa itselleni voimaa lähteä jatkamaan kehittämistyötä Kainuun aikuis-sosiaalityössä☺

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

Liitteet:

Aikuissosiaalityön kirkastaminen -kyselyn tilasto 2018
Aikuissosiaalityön kirkastaminen -kyselyn tilasto 2019

