

Sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta

Sosiaalinen raportti 2025

Kehittäjäsosiaalityöntekijä Elina Perkiö

Valiokuntaesittely

Tammikuu 2025



Sosiaaliset raportit

- Sosiaalinen raportointi on rakenteellisen sosiaalityön tietotyön keskeisimpiä toteutusmuotoja
- Rakenteellinen sosiaalityö on hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilöille asetettu lakisääteinen tehtävä ja velvollisuus (SHL 7§)
- Sosiaaliset raportit muodostuvat useista tiedonmuodostuksen menetelmistä ja sisältävät prosessoitua tietoa, jota voidaan hyödyntää päätöksenteon tukena. Keskeistä on asiakkailta ja asiakasrajapinnasta nouseva tieto. Lisäksi on huomioita tieto niistä asukkaista, jotka jäävät palvelujen ulkopuolelle
- Kaikki sosiaaliset raportit ovat julkisia ja löytyvät pirha.fi-sivuilta [Rakenteellisen sosiaalityön sivut](#)
- Kyseessä oleva raportti: [Saatavuus ja saavutettavuus -sosiaalinen raportti](#)



Lähtökohtia saatavuus ja saavutettavuus -sosiaalisen raportin tekemiselle

- Tavoitteena katseen kiinnittäminen sosiaalityöhön ja sosiaalityön asiakkaisiin
- Sosiaalipalvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden arvioinnin tarve on noussut erityisesti asiakastyötä tekeviltä ja sitä kehittävilä henkilöiltä.
- Useimmiten julkisessa keskustelussa keskitytään terveyspalvelujen ja hoidon saatavuuden arviointiin ja sosiaalipalveluiden näkökulma jää vähemmälle huomiolle.
- THL julkaisemissa arviointiraporteissa (2024 ja 2025) tuodaan esiin sekä positiivisia muutoksia sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuteen liittyen että kehityskohteita. Sosiaalipalvelut, erityisesti työikäisten ja vammaisten sosiaalipalvelut, jäivät raporteissa hyvin vähälle huomiolle.
- Valtioneuvoston 10.12. julkaisemassa arviointiraportissa tuodaan esiin saman suuntaisia huomioita liittyen saatavuuteen, kansalaisten luottamukseen, viestintään ja johtamiseen kuin kyseessä olevassa raportissamme. Kehityskulkujen voidaankin katsoa olevan kansallisia eikä Pirha poikkeaa muista alueista



Aineistot

- Kysely sosiaalihuollon ammattihenkilöille huhti-toukokuussa 2025: 99 vastaajaa kaikilta palvelulinjoilta*, yht. 568 avovastausta
- Sosiaalisen raportoinnin työkalun kautta tulleet sora-havaintolomakkeet vuosilta 2024-2025 (kesäkuuhun 2025 asti) 65 kpl
- Aluehallintoviraston huomautukset ja oikeusasiamiehen ratkaisut
- Tulkkaukseen liittyvä kysely terveydenhuollon ammattilaisille

*Kysely oli ensisijaisesti kohdennettu sosiaalihuollon korkeakoulutetuille ammattihenkilöille, joiden lkm oli vuodenvaihteessa 2023 / 2024 n. 1050 (vastaajia n.10 % joukosta).



Saavutettavuuden jäsenitys (Heidi Vanjusov 2022)

Institutionaalinen saavutettavuus: palvelujen luonne (kokonaisvaltaisuus vs. pistemäisyys), jonotus- ja odotusajat sekä palvelujen kyky vastata yksilöllisiin tarpeisiin niin asiakkaan kuin organisaationkin lähtökohdista.

Kokemuksellinen saavutettavuus: palveluihin liittyvät stigmat, asiakkaiden kohtelu, vaatimusten kohtuullisuus, palveluiden maine sekä asiakkaiden odotukset.

Informatiivinen saavutettavuus: työntekijöiden ja asiakkaiden tietoisuus palveluista, tiedonkulun toimivuus sekä informaation ymmärrettävyys.

Fyysinen saavutettavuus: esteettömyyden toteutuminen, asiakasturvallisuus sekä digitaalisten palveluiden käytettävyyteen liittyvät tekijät.

Taloudellinen saavutettavuus: asiakasmaksut sekä palveluihin hakeutumiseen liittyvät kustannukset, kuten matkakulut.

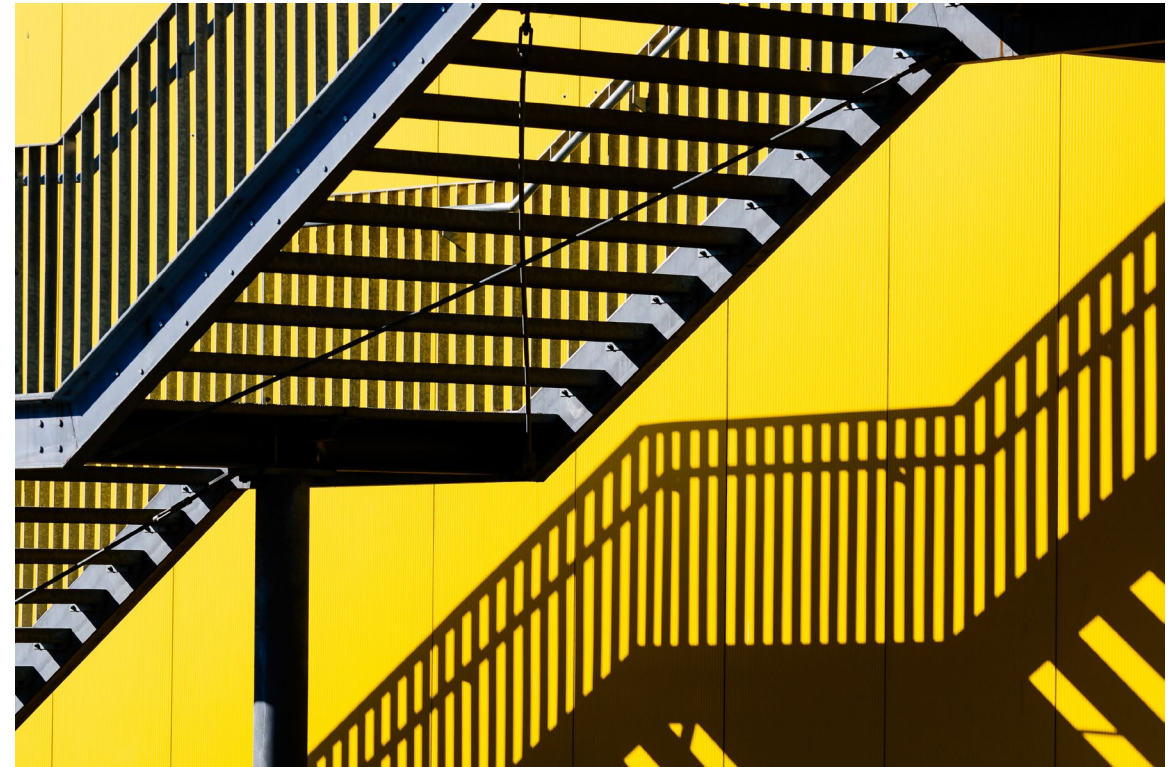
Saatavuuden ja saavutettavuuden kehittyminen aineistojen perusteella, Positiivinen kehitys:

- Alueellinen saatavuus parantunut monien sosiaalihuollon palvelujen kohdalla:
 - Digitaaliset asiointitavat (chat, verkkolomakkeet ja asiointi),
 - Keskitetty asiakasohjaus ja neuvonta
 - Matalan kynnyksen kohtaamispaikat (lähitorit, yhteisöneuvonta, perhekeskusten kohtaamispaikat)
 - Nopea perheohjaus
 - Gerontologinen sosiaalityö
 - Kotoutumista edistävä sosiaalityö ja sosiaaliohjaus
 - Etsivä työ
 - Liikkuva työ



Saatavuuden ja saavutettavuuden kehittyminen aineistojen perusteella, negatiivinen kehitys:

- Kyselyn vastaajat kokivat saatavuuden ja saavutettavuuden pääosin heikentyneen
- Erityistä huolta kannettiin myöntämisen kriteerien tiukentumisesta, mikä näkyi kaikkien linjojen vastauksissa. Työskentelyalueiden laajuus, asiakasmäärät ja vähäiset resurssit koettiin heikentävän palvelujen saatavuutta.
- Saavutettavuuden osalta huolta aiheuttivat erityisesti tulkkauksen puute, kieliversioiden puute, aistivammojen huomiotta jättäminen, reuna-alueilta kadonneet palvelut, haitalliset asenteet vähemmistöjä kohtaan sekä lyhentyneet aukioloajat
- Matalan kynnyksen neuvontapaikkojen sulkeminen (esim. Sarvis) nähtiin negatiivisena asiana



Kyselyaineiston tarkastelua, ennaltaehkäisy ja sote-integraatio

- Integraation arvioitiin toteutunut heikosti (13 % arvioi myönteisesti)
- Ennaltaehkäisyn arvioitiin myös toteutuneen heikosti (alle 5 % arvioi myönteisesti)
- Avovastauksista poimittua:
 - ”Jokainen tekee työtä omassa ”lokerossaan”, kaikki on pirstaleista.”
 - ”Ennaltaehkäisevistä palveluista karsitaan koko ajan.”
 - ”Ennaltaehkäisevää työtä ei enää huomioida missään. Myöntämisen perusteet ovat tiukat.”



Aineistosta poimittua, avopalvelut

”Ihmiset joutuvat odottamaan palvelutarpeen arviointiin kohtuuttoman kauan. Jonot ovat asuinpaikasta riippuen edelleen useita kuukausia ja sinä aikana ihmisten tilanteet ehtivät muuttumaan ja pahenemaan entisestään.”

”Käsitykseni mukaan työikäisten sosiaalipalveluiden työtilanne on äärimmäisen kuormittunut, eikä asiakkaille ole pääasiassa mahdollista toteuttaa palvelutarpeen arviointia kohtuullisessa ajassa tai riittävän laajana.”

- Huomioita: Muiden palvelulinjojen työntekijät kokivat sosiaalipalvelujen kuormittuneen tilanteen vaikuttavan yhteisten asiakkaiden palvelujen järjestämiseen (vammaispalvelut, gerontologinen sosiaalityö, lastensuojelu)

Aineistosta poimittua, Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja

- *"Matalan kynnyksen Nopeaan perheohjaukseen pääsee edelleen yhtä hyvin ja nopeasti kuin aikaisemminkin."*
- *"Varhaisen tuen palvelut ovat hyvin saavutettavia ja jonoja ei ole kertynyt."*
- Huomioita: Lapsiperheiden matalan kynnyksen palveluiden, kuten Asiakasohjaus ja Nopea perheohjaus, saatavuus on avoimiin kysymyksiin vastanneiden mukaan joko säilynyt ennallaan tai jopa parantunut.
- Palvelut ovat hyvinvointialueen sisällä yhdenmukaistuneet.
- Runsaasti positiivisia mainintoja sai kasvatus- ja perheneuvonnan saatavuuden kehittyminen.

Aineistosta poimittua, Iki-vapa-linja

- *”Ikääntyneiden kotona asumista tukevien palvelujen saatavuutta rajoittaa tiukat myöntämisen perusteet, missä otetaan huonosti huomioon esim. fyysisesti toimintakykyiset muistisairaat, päihde- ja mielenterveysasiakkaat.”*
- *”Kotona asumista tukevien palvelujen myöntämisen perusteet ovat tiukentuneet, joten palvelujen saatavuus on vaikeampaa.*

- Huomioita: Vammaispalvelujen työntekijät eivät vastanneet kyselyyn, mutta muiden palvelujen työntekijät arvioivat myös vammaispalvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden kehittymistä

Aineistosta poimittua, sairaalapalvelujen linja ja terveydenhuollon palvelut

- *”Terveys sosiaalityö psykiatrialla on mielestäni suhteellisen saavutettavaa, koska olemme siellä missä potilaat ja muut ammattilaiset ovat.”*
- Huomioita: terveys sosiaalityön saatavuus arvioitiin hyväksi.
- Asiakkaiden näkökulmasta saatavuutta arvioitiin parantaneen terveys sosiaalityön uudet käytännöt, joissa toimitaan viroissa ja tehdään sosiaalihuollon tehtäviä

Toimenpide-ehdotukset

1

Asukkaiden
luottamuksen
lisääminen avoimen
viestinnän avulla

2

Liikkuvan
monialaisen työn
vakinaistaminen

3

Siirtyminen pois
siiloutuneista
rakenteista

4

Digitalisaation
hyödyntäminen
saavutettavasti

5

Kokeilukulttuurin
vahvistaminen
sosiaali- ja
terveyspalveluissa
asiakkaan parhaaksi

1. Toimenpide: Aukkaiden luottamuksen lisääminen avoimen viestinnän avulla

- Ehdotamme Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinnittävän viestinnässään ja tiedottamisessaan erityistä huomiota sekä palvelujen saavutettavuuteen että yhteiskunnalliseen vastuullisuuteen
- Avoimella viestinnällä voidaan lisätä asukkaiden luottamusta siihen, että Pirkanmaan hyvinvointialueella on taloudellisista paineista huolimatta vahva tahto tuottaa laadukkaita ja oikea-aikaisia palveluja
- Sosiaalityön asiantuntijat voisivat tarjota nykyistä aktiivisemmin omasta työstään syötteitä sekä hyvinvointialueen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään että mediaan. Myös positiivisista kehityskuluista ja onnistumisista on syytä viestiä, jotta sosiaalityön yhteiskunnallinen vaikutus ja merkitys tulevat esiin



2. Toimenpide: Liikkuvan monialaisen työn vakinaistaminen

- **Esitämme liikkuvan monialaisen työmuodon vakinaistamista osaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotantoa**
- Liikkuvan sote-tiimin työskentely toi näkyväksi, miten suuri joukko pirkanmaalaisia ei tule autetuksi vastaanottotyössä, vaan jotka tarvitsevat liikkuvaa työskentelyä
- Esitämme, että liikkuvaa monialaista työmuotoa edistetään osana sote-asemien työtä kaiken ikäisten asiakkaiden kohdalla.
- Lisäksi esitämme, että vaativiin tilanteisiin, joihin liittyy väkivalta, rikollisuus ja / tai lisäksi vakavat mielenterveys- ja päihdeongelmat tai ylipäätään monimutkaiset, vyyhtytyneet ongelmat, Pirkanmaan hyvinvointialue kehittää monialaista, vaativan tason liikkuvaa työtä eri palvelulinjojen asiantuntijoita ja konsulttatioita hyödyntäen
- Lisäksi tulee kehittää YTA-tasoisia TKIO- ja konsultaatorakenteita



3. Toimenpide: Siirtyminen pois siiloutuneista rakenteista

- Ehdotamme, että sosiaalihuoltoa johdetaan yhteisestä visiosta käsin ja toteutetaan asiakkaiden tarpeista nousevien palvelukokonaisuuksien kautta
- Siiloutuneista ja pirstaleisista palveluista siirtyminen systeemiseen ja joustavaan sote-palvelujen kokonaisuuteen vaatii yhteistä näkemystä, jonka lähtökohtana on organisaation osien muovaamisen sijaan asiakkaiden todellinen, eletty arki ja sen sujuvuus
- **Esimerkkejä hyvistä käytännöistä:**
 - Minun tiimini -malli
 - Matalan kynnyksen ohjaus ja neuvonta monitoimijaisesti toteutettuna
 - Terveyssozialityön sosiaalihuollon pilotti



4. Toimenpide: Digitalisaation hyödyntäminen saavutettavasti

- Esitämme, että hyvinvointialueen sosiaalihuollossa hyödynnetään digitaalisia ratkaisuja entistä enemmän silloin, kun ne parantavat palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta.
- Samalla esitämme, että kasvokkaisten, asiakkaita lähellä olevien palvelujen tulee säilyä osana sosiaalihuollon palveluja
- Digi-tuki tulee varmistaa
- **Digi-välineet laajasti käyttöön:** chat, etävastaanotot, digipolut, avustettu valtuuttaminen jne.



5. Toimenpide: Kokeilukulttuurin vahvistaminen sosiaali- ja terveystalveissa asiakkaan parhaaksi

- **Esitämme, että kokeilukulttuuria vahvistetaan koko hyvinvointialueella**
- Kehittämishankkeissa ja muussa kehittämistoiminnassa syntyneitä kokeiluja, uusia työmuotoja, menetelmiä ja työvälineitä tulee hyödyntää ja juurruttaa nykyistä rohkeammin, vaikka se tarkoittaisi nykyisten toimintojen muokkaamista tai niistä luopumista
- Työntekijöiden osallisuus työnsä kehittämisessä vahvistaa asiakkaiden osallisuutta välillisesti, mutta lisäksi asiakkaat tulee ottaa nykyistä vahvemmin mukaan kehittämiseen



Lopuksi

Sosiaalityö on ihmisoikeustyötä. Sitä ei voi johtaa pelkästään numeroilla ja euroilla, vaan johtamiseen liittyy ymmärrys ja vastuu eriarvoisuuden, sosiaalisen koheesion ja perusoikeuksien edistämisestä.

Hyvinvointialueiden niukkeneva talous asettaa johtajat epäkiitolliseen ja vaikeaan asemaan, jossa tarvitaan erityistä rohkeutta puhua sosiaalityön ja sosiaalityön asiakkaiden puolesta.

