

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**



**Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen
selvitys**

Anna Pekkarinen, kehittämispäällikkö, sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy
Minna Kuusela, vastaava sosiaalihuollon johtaja, Pirkanmaan hyvinvointialue

Selvitystyöryhmässä olivat mukana vastuualuejohtaja Hanna Lähteenmäki (Lastensuojelu), vastuualuejohtaja Elina Anttila (Työikäisten palvelut), vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (Vammaissosiaalityö), johtava sosiaalityöntekijä Anni Vanhala (Sairaalapalvelut), palvelupäällikkö Marita Pitkänen (Iäkkäiden palvelut), suunnittelija Katri Maahi (Lasten, nuorten ja perheiden palvelut) ja sosiaalityöntekijä Anna-Maija Karppinen (henkilöstön edustaja) ja toimitusjohtaja Tuula Tuominen (Pikassos Oy). Työskentelyä johti vastaava sosiaalihuollon johtaja Minna Kuusela.

Tammikuu 2024

Sisällys

1	Tiivistelmä.....	3
2	Johdanto.....	4
2.1	Selvitystyön tausta	4
2.2	Tausta-aineistot: Resursointi ja asiakasmäärät	5
2.3	Selvitystyön tavoitteet	8
2.4	Aineistot ja selvityksen toteutus	9
2.5	Keskeiset lainsäädäntömuutokset, jotka voivat vaikuttaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen resursointitarpeisiin	11
3	Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen nykytilakuvaus Pirkanmaan hyvinvointialueella	14
3.1	Koulun sosiaalityö	15
3.2	Lapsiperheiden palvelut	26
3.3	Lastensuojelu.....	41
3.4	Sosiaalipäivystys.....	57
3.5	Työikäisten palvelut	59
3.6	lääkäiden palvelut	74
3.7	Vammaispalvelu.....	85
3.8	Terveystieteiden palvelut	96
3.9	Päihde- ja riippuvuustyö.....	110
4	Johtopäätökset ja lopuksi	112
4.1	Yhteenveto.....	112
4.2	Sosiaalityön saatavuuden turvaaminen	120
4.3	Toimenpiteiden aikataulut ja vastuutoimijat.....	127
4.4	Lopuksi	128
	Kirjallisuus.....	129

1 Tiivistelmä

Selvitys kohdentuu seuraaviin palvelutehtäviin ja sosiaalipalveluihin:

1. **Lapsiperheiden palveluiden** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen, perhetyöhön, sosiaalipäivystykseen ja koulun sosiaalityöhön
2. **Lastensuojelun** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen, tehostettuun perhetyöhön ja sosiaalipäivystykseen
3. **Työikäisten palveluiden** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalipäivystykseen
4. **lääkäiden palveluiden** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalipäivystykseen
5. **Vammaispalvelun** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalipäivystykseen
6. **Päihde- ja riippuvuustyön** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalipäivystykseen ja
7. **Terveydenhuollon** sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen

Selvityksen tavoitteena on ollut luoda tilannekuva eri palvelutehtävien sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta sekä terveysosiaalityöstä. Selvitystyön tavoitteena on myös luoda kokonaisymmärrys sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen resursseista, tehtäväjaoista ja niiden kehittämisen tarpeista, työn sisällöistä ja työtehtävien kohdentamisen tarpeesta ottaen huomioon toisaalta lakisääteisten tehtävien toteutumisen ja yhtäältä raskaampien palveluiden tarpeen ennaltaehkäisyyn.

Selvityksen aineiston muodostavat asiakastyötä tekeville suunnattu kysely, johon saatiin yhteensä 555 vastausta sekä lähiesihenkilöille kohdennettu kysely, johon vastasi 54 esihenkilöä. Vastausprosentti oli 58. Lisäksi tilannekuvan luomiseksi toteutettiin fokusryhmähaastatteluja, joiden kautta tavoitettiin 79 ammattilaista. Näiden lisäksi aineistoa täydentävät suuntaa antavat tilastot työntekijä- ja viranhaltijamääristä sekä asiakasmääristä palvelutehtävittäin.

Selvityksen perusteella erityisesti sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tilanne on Pirkanmaan hyvinvointialueella varsin haastava sekä työmäärän että ammattilaisten heikon saatavuuden vuoksi. Selvityksessä esitetään lakisääteisten ja kriittisten tehtävien turvaamiseksi toimenpide-ehdotuksia, jotka liittyvät erityisen tuen tarpeen

kriteereiden määrittelyyn, sosiaalityöntekijöiden virkasuhteisuuteen, sosiaalihuollon tehtävien toteuttamiseen terveydenhuollon sosiaalityössä, sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammatilliseen johtamiseen, toimistotehtävien kartoittamiseen, perhetyön kokonaisuuden kehittämiseen omana tuotantona sekä Kela-yhteistyön kehittämiseen.

2 Johdanto

2.1 Selvitystyön tausta

Ennen sote-uudistusta kunnissa sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta oli organisoitu hyvin eri tavoin. Pienemmissä kunnissa sosiaalihuollon ammattihenkilöt työskentelivät usein eri palvelutehtävien parissa, kun taas keskuskaupungissa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työ keskittyi pääosin tarkasti tiettyihin palvelutehtäviin ja sosiaalipalveluihin. Suuntana hyvinvointialueella on ollut palvelutehtävä- ja sosiaalipalvelukohtainen työskentely laajojen eri palvelutehtävät läpileikkaavien tehtävänkuvien sijaan.

Linjaorganisaatioon sijoittuminen ja substanssikohtainen erikoistuminen on varmistanut ja tukenut sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen liittyvää asiantuntijuutta sekä ammatillista johtamista. Käytännössä organisoitumisen tapa on johtanut osin siihen, että palvelutehtävien henkilöstöresurssit ovat väistämättä jakautuneet eri tavoin kuin kunnissa. On myös syntynyt tilanteita, joissa joidenkin asiakasryhmien kanssa työskentely on pirstaloitunut eri palvelulinjojen välille ilman täyttä yhteisymmärrystä siitä, kenen vastuulle asiakkaiden prosessien hoitaminen kuuluu.

Sosiaalihuollossa toteutettavan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tilanne on kansallisesti varsin haastava sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ja erityisesti sosiaalityöntekijöiden heikon saatavuuden sekä hyvinvointialueiden säästöpainneiden vuoksi. Maakunnallisen perus- ja erityistason integraation myötä hyvinvointialueet joutuvat ratkaisemaan, mihin työtehtäviin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työpanosta on tarpeen konkreettisesti kohdentaa.

Hyvinvointialueen perustamisen, sosiaalityön uudelleenorganisoinnin ja hyvinvointialueilla ja uusien toimintatapojen myötä on ollut tarpeen arvioida sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien määrät sekä jakautuminen, jotta voidaan

vastata alueen asiakkaiden palvelutarpeeseen¹. Selvitystyön avulla tuetaan tietoon perustuvaa johtamista ja päätöksentekoa.

2.2 Tausta-aineistot: Resursointi ja asiakasmäärät

Alla olevaan taulukkoon (taulukko 1a) on koottu linjakohtaisesti sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, koulun sosiaalityön, perhetyön ja tehostetun perhetyön tehtävissä työskentelevien määrät lapsiperheiden palveluista, lastensuojelusta, työikäisten palveluista, iäkkäiden palveluista, vammaispalveluista, päihde- ja riippuvuustyöstä ja terveydenhuollosta.

Henkilöstö on tunnistettu hr-tiedoista heidän edustamiensa vastuualueiden ja vastuuyksiköiden sekä toimipaikkojensa perusteella, joten on mahdollista, että osa näissä tehtävissä työskentelevistä on jäänyt listauksen ulkopuolelle. Näin listaus on suuntaa antava. Listaus on tehty poikkileikkauspäivän 2.1.2024 mukaisesti, mutta siinä on huomioitu ja lisätty 3.1.–14.1.2024 välillä alkavat tai päättyvät palvelussuhteet. Taulukon ensimmäisessä sarakkeessa on ilmaistu eri työntekijöiden määrä henkilöinä ja toisessa sarakkeessa henkilötyövuodet yhteensä ottaen huomioon työntekijöiden osa-aikaisuudet. Siten toisen sarakkeen tiedot kertovat tosiasiallisesta resursoinnista, eli siitä, kuinka monta henkilötyövuotta on tosiasiallisesti tarkastelujaksolla työssä sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, perhetyön, tehostetun perhetyön ja koulun sosiaalityön tehtävissä. Tiedot ovat kuitenkin suuntaa antavia.

Hr-analytiikkatietoja ei ollut käytettävissä niin sanotuista tyhjistä resursseista, joten täytettyjen ja täyttämättömien tehtävien määrää ei ollut tässä yhteydessä mahdollista vertailla.

¹ Sosiaalityöllä ja sosiaaliohjauksella viitataan selvityksessä laajasti erilaisiin sosiaalipalveluihin: sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen, koulun sosiaalityöhön, perhetyöhön ja tehostettuun perhetyöhön.

Taulukko 1a. Resurssit sosiaalityössä, sosiaaliohjauksessa, perhetyössä ja tehostetussa perhetyössä

Riviotyköt	Määrä henkilöinä	Henkilötyövuosia yhteensä
AVOPALVELUT	258	248,7
Sosiaalipalvelut	247	238,3
JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	16	16,0
OHJAAJA	9	9,0
OMAVALMENTAJA	8	7,5
PALVELUKOORDINAATTORI	2	2,0
PALVELUOHJAAJA	3	3,0
SOSIAALIOHJAAJA	80	77,7
SOSIAALITYÖNPALVELUOHJAAJA	3	2,8
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	123	117,3
TYÖLLISYYSKOORDINAATTORI	1	1,0
VASTAAVA OHJAAJA	1	1,0
VASTAAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	1	1,0
Vastaanottoiminta	11	10,4
SOSIAALIOHJAAJA	4	4,0
SOSIAALITERAPEUTTI	1	1,0
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	6	5,4
IKÄIHMISTEN JA VAMMAISTEN P	75	71,5
Ikäihmisten ja vammaisten yhteiset palvelut	18	16,9
JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	1	1,0
PALVELUOHJAAJA	1	1,0
SOSIAALIOHJAAJA	4	3,5
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	12	11,4
Vammaisten palvelut	55	52,6
JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	4	4,0
SOSIAALIOHJAAJA	26	26
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	25	22,6
LASTEN, NUORTEN,PERHEIDEN P	646	633,8
Erityispalvelut	261	253,0
JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	17	17,0
OHJAAJA	44	43,0
PALVELUOHJAAJA	2	2,0
PALVELUPÄÄLLIKKÖ	1	1,0
PALVELUVASTAAVA	5	5,0
PERHEOHJAAJA	16	16,0
PERHETERAPEUTTI	2	1,6
PERHETYÖNOHJAAJA	3	3,0
PERHETYÖNTEKIJÄ	25	23,5
PERHETYÖNTEKIJÄ-SOSIAALIOHJ	1	1,0
SOSIAALIOHJAAJA	19	19,0
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	122	117,1
SOSIONOMI	2	1,8
VASTAAVA OHJAAJA	2	2,0
Perhepalvelut	258	255,7
JOHTAVA OHJAAJA	1	1,0
JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	12	12,0

Pirkanmaan hyvinvointialue

OHJAAJA	13	12,8
PALVELUOHJAAJA	8	8,0
PALVELUVASTAAVA	1	1,0
PERHEOHJAAJA	23	23,0
PERHETYÖNOHJAAJA	8	8,0
PERHETYÖNTEKIJÄ	75	74,5
PÄIHDETYÖNTEKIJÄ	1	1,0
SOSIAALIOHJAAJA	53	52,4
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	62	61,0
VASTAAVA OHJAAJA	1	1,0
Terveyspalvelut ja opiskeluhoito	127	125,1
KOULUKURAATTORI	105	103,1
KURAATTORI	21	21,0
VASTAAVA KOULUKURAATTORI	1	1,0
SAIRAALAPALVELUT	96	96,5
Aistit, neuroalat ja tules	61	57,60
JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	1	1,0
SOSIAALIOHJAAJA	3	3,0
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	52	48,6
VASTAAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	4	4,0
VASTAAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ (ei esihenkilön tehtävissä)	1	1,0
Psykiatria	35	38,9
JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	1	1,0
OHJAAJA	1	1,0
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	32	35,9
VASTAAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	1	1,0
Kaikki yhteensä	1074	1 048,5

Asiakkaita sosiaalihuollossa ja erityislainsäädännön perusteella toteutettavissa palveluissa oli ajalla 1.10.2023–31.12.2023 seuraavasti (taulukko 1b) tietojohdamisen toimialueelta saatujen tietojen mukaan. Myös nämä määrät ovat suuntaa antavia.

Taulukko 1b. Asiakasmäärät sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä ajalla 1.10. – 31.12.2023.

Palvelutehtävä	Asiakasmäärä
Lapsiperheiden palvelut	5 244
Lastensuojelu	4 818
Päihde- ja riippuvuustyö	1 086
Työikäisten palvelut	9 988
Vammaispalvelut	10 709

Yhteensä	35 020
----------	--------

Asiakasmäärät eivät sisällä toimeentulotuki- tai välitystilipalveluita. Käytännössä siis kyse on kaikista kunkin palvelutehtävän asiakkuuksista. Toimeentulotuki- ja välitystilipalvelut on jätetty tarkastelun ulkopuolelle, jotta päästään lähemmäksi arviota sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, perhetyön ja tehostetun perhetyön prosesseissa olevista asiakasmääristä.

Gerontologisesta sosiaalityöstä saadun tiedon mukaan asiakkaita sosiaalityöntekijöillä on kerrallaan ollut noin 61 ja sosiaaliohjaajilla 54.

Asiakastietojärjestelmistä ei saatu gerontologisen sosiaalityön osalta täsmällistä asiakasmäärää, sillä osa asiakastyön prosesseista on joissakin Pirkanmaan kunnissa kirjattu aiemmin potilastietojärjestelmään, ja sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaaminen on vasta vakiintumassa. Asiakasmääriin ei ole sisällytetty terveydenhuollon sosiaalityön käyntimääriä, koska näitä ei ole ollut johdonmukaisesti saatavilla koko hyvinvointialueelta.

2.3 Selvitystyön tavoitteet

Selvityksen tavoitteena on luoda tilannekuva eri palvelutehtävien sosiaalityöstä, sosiaaliohjauksesta, perhetyöstä, tehostetusta perhetyöstä ja sosiaalipäivystyksestä. Selvitystyön tarkoituksena on myös luoda kokonaisymmärrys sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tehtävien resursseista, tehtäväjaoista ja niiden kehittämisen tarpeista, työn sisällöistä ja työtehtävien kohdentamisen tarpeesta ottaen huomioon toisaalta lakisääteisten tehtävien toteutumisen ja yhtäältä raskaampien palveluiden tarpeen ennaltaehkäisyyn.

Selvitystyö kohdentuu seuraavasti sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen, perhetyöhön ja tehostettuun perhetyöhön:

1. **Lapsiperheiden palveluiden** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen, perhetyöhön, sosiaalipäivystykseen ja koulun sosiaalityöhön
2. **Lastensuojelun** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen, tehostettuun perhetyöhön ja sosiaalipäivystykseen

3. **Työikäisten palveluiden** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalipäivystykseen
4. **lääkäiden palveluiden** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalipäivystykseen
5. **Vammaispalvelun** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalipäivystykseen
6. **Päihde- ja riippuvuustyön** sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja sosiaalipäivystykseen ja
7. **Terveydenhuollon** sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen

Ensivaiheessa selvitystyö kohdennettiin tiiviin aikataulun vuoksi niihin palvelutehtäviin ja sosiaalipalveluihin, joissa työskentelee pääosa sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista. Selvitystyön ulkopuolelle jäivät perheoikeudellisten palvelujen ja kasvatus- ja perheneuvonnan lisäksi tässä vaiheessa esimerkiksi perhetukikeskukset, päihde- ja riippuvuustyön sekä työikäisten palvelujen asumispalvelut, vammaispalvelujen asumispalvelut, laitospalvelut ja päivä- ja työtoiminta.

2.4 Aineistot ja selvityksen toteutus

Sekä käytännön asiakastyötä tekeville sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tehtävissä toimiville että lähiesihenkilöille osoitettiin kyselyt, joiden avulla pyrittiin luomaan tilannekuvaa sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta sekä ymmärrystä keskeisimmistä kehittämistarpeista. Kyselyt olivat avoinna 21.11.–15.12.2023. Lisäksi kysely avattiin 8.18.–22.12.2023 myös koulun sosiaalityölle. Asiakastyötä tekevien kyselyyn saatiin 555 vastausta ja esihenkilöille suunnattuun kyselyyn 54 vastausta. Vastausprosentti esihenkilöille ja asiakastyötä tekevien kyselyihin oli 58 % (otantavirhe $\pm 2.58\%$ ²).

Kyselyissä sekä lähiesihenkilöitä että asiakastyötä tekeviä pyydettiin ilmoittamaan heidän tehtävänimikkeensä ja palvelutehtävä sekä sosiaalipalvelu, jossa vastaaja työskentelee. Palvelutehtävissä noudatettiin sosiaalihuollon palvelutehtäväluokitusta.

² Otantavirhe on tässä tapauksessa 0.0258 eli 2.58 %. Tässä on otettu huomioon 609 henkilön otoskoko 1056 henkilön populaatiosta käyttäen 95 % luottamusväliä. Tämä tarkoittaa, että tulokset voivat vaihdella ± 2.58 prosenttiyksikköä otannasta johtuen.

Kuraattoripalvelu on ollut hyvinvointialueiden järjestämä sosiaalipalvelu vuodesta 2023 lukien. Koulun sosiaalityö merkittiin omaksi kokonaisuudekseen palvelutehtävien rinnalle selkeyden vuoksi, vaikka se liitetäänkin peruskoulujen osalta lapsiperheiden palveluihin ja ylempien koulutusten osalta pääsääntöisesti työikäisten palveluihin (Lehmuskoski ja Suhonen 2023). Myös terveydenhuollossa toteutettava sosiaalityö oli valittavissa omana niin sanottuna palvelutehtävänä.

Lisäksi osana selvitystä järjestettiin substanssikohtaisia fokusryhmähaastatteluja. Yhteensä haastatteluiden avulla tavoitettiin 79 ammattilaista. Haastatteluilla syvennettiin lomakekyselyiden vastauksia. Haastatteluissa keskusteltiin kolmesta pääteemasta, jotka olivat: 1) myönteiset asiat, toimivat käytännöt ja säilyttämisen arvoiset asiat, 2) huonot puolet ja heikkoudet sekä 3) keskeisimmät asiat, joiden pitäisi muuttua, jotta asiakkaat tulisivat laadukkaasti tai laadukkaammin tuetuiksi ja autetuiksi. Kysymyksiin pureuduttiin ensisijaisesti asiakastyön näkökulmasta. Selvityksen aikana syntyi runsaasti laadullista aineistoa, joka analysoitiin pääosin laadullisesti temaattisen analyysin keinoin (Braun ja Clarke 2006).

Lisäksi aineistoon sisällytettiin ajankohtainen lainsäädäntö ja tilastotiedot asiakas- ja työntekijämääristä, jotka ovat suuntaa antavia.

Selvitystyön etenemistä tuki selvityksen ympärille koostettu työryhmä. Työryhmä kokoontui kuusi kertaa: 10.11.2023, 20.11.2023, 7.12.2023, 18.12.2023, 11.1.2024 ja 18.1.2024. Työryhmän kanssa työstettiin henkilöstölle suunnattuja kyselylomakkeita ja jäsenettiin ryhmähaastattelurunkoa. Lisäksi työryhmän jäsenet veivät viestiä edustamilleen palvelulinjoille ja vastuualueille kyselyihin vastaamisesta sekä koordinoivat henkilöstön kutsumista ryhmähaastatteluihin. Työryhmän jäsenet myös kommentoivat selvitystä ja siihen sisältyviä ehdotuksia.

Pikassos Oy (Anna Pekkarinen, Tuula Tuominen) toteutti selvityksen aineistonkeruun ja nykytilakuvauksen laadinnan. Vastaava sosiaalihuollon johtaja Minna Kuusela johti prosessia ja toimenpide-ehdotusten määrittelyä aineiston pohjalta.

2.5 Keskeiset lainsäädäntömuutokset, jotka voivat vaikuttaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen resursointitarpeisiin

Seuraavaan taulukkoon on koottu keskeiset hyväksytyt ja voimaantulleet lainsäädäntömuutokset 1.1.2023 lukien, joilla voi olla merkitystä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen resursoinnille. Lisäksi taulukkoon on koottu vireillä olevat lainsäädäntömuutokset, joilla on voimaan tullessaan odotettavissa vastaavia vaikutuksia. Lista ei kuitenkaan ole tyhjentävä, ja siten esimerkiksi sosiaaliturvakomitean antaman välimietinnön sisältö ja mahdollisen sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen resurssivaikutukset on jätetty arvion ulkopuolelle. Lisäksi luetteloinnin ulkopuolelle on jätetty muutokset, joilla sosiaalihuollon sääntely on muutettu kuuluvaksi hyvinvointialueiden yleiseen toimialaan. Lisäksi ulkopuolelle on jätetty hyvinvointialueuudistusta koskeva yleinen sääntely, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) sekä hyvinvointialueista annetun lain (611/2021) säännökset (taulukko 2):

Taulukko 2. Keskeiset lainsäädäntömuutokset

Sääntely-kokonaisuus	Lainsäädäntömuutoksen luonne	Lainvalmistelussa tunnistetut vaikutukset sosiaalihuollon resursointiin
Sosiaalihuollon yleissääntely	<ul style="list-style-type: none"> 1.7.2023 voimaan sosiaalihuoltolain 7 a §, jonka mukaan hyvinvointialueen asukkaiden saatavissa on oltava yhteisösosiaalityötä, ja osana tätä tai muita sosiaalipalveluja on järjestettävä syrjäytymistä vähentävää etsivää työtä 1.1.2023 alkaen erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän on oltava virkasuhteinen sosiaalityöntekijä. Sosiaalihuoltolain listausta tuen tarpeisiin vastaavista sosiaalipalveluista täsmennettiin, muutokset sosiaalihuoltolain 14 §:ään ovat tulleet voimaan asteittain 1.1.2023 alkaen. 	<ul style="list-style-type: none"> Hallituksen esityksessä 197/2022 arvioitiin, että muutos edellyttäisi 1–3 sosionomin henkilötyövuoden lisäystä jokaiselle hyvinvointialueelle ja Helsingin kaupunkiin. Asiantuntijanäkemykseen perustuen laskelmassa käytettiin kahden henkilötyövuoden lisäystä hyvinvointialueille, josta aiheutuisi noin 2 miljoonan euron kokonaiskustannusten kasvu aiempaan tilaan verrattuna. Mikäli työtehtävissä toimii sosiaalityöntekijöitä, on kokonaiskustannus suurempi.
Toimeentulotuki	<ul style="list-style-type: none"> Toimeentulotuesta annetun lain 7 a §:ää muutetaan siten, että jatkossa tarpeellisen suuruisina huomioon 	<ul style="list-style-type: none"> STM valmistellut erillismuistion, jossa arvioidaan vuoden 2024 sosiaaliturvamuutosten

Pirkanmaan hyvinvointialue

	<p>otettavien asumismenojen enimmäismäärästä säädetään valtioneuvoston asetuksella. Asumismenojen enimmäismäärästä voidaan poiketa vain laissa säädetyissä tilanteissa. Muutos tulee voimaan 1.4.2024 lukien.</p>	<p>yhteisvaikutuksia. Erillismuistiossa tunnistettu seuraavia vaikutuksia, joilla on merkitystä myös sosiaalihuollon resursoinnille:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ensisijaisten etuuskien ja yleisen asumistuen pieneneminen johtaa perustoimeentulotuen tarpeen kasvuun ○ Toimeentulotuen saajien määrää lisääntyy ○ Hallituksen esityksessä 58/2023 taikka sosiaali- ja terveysministeriön erillismuistiossa ei ole tunnistettu erikseen vaikutuksia, jotka vaikuttaisivat sosiaalihuollon toteuttamiseen ja sen resursointiin.
Lastensuojelu	<ul style="list-style-type: none"> • Lastensuojelulain 75 §:ää muutetaan niin, että hyvinvointialueen velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 23 vuotta, säännökseen sisältyy kuuden kuukauden siirtymäaika. Muutos tullut voimaan 1.1.2024. • Lastensuojelulain 13 b §:tä muutettu edelleen niin, että yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 30 lasta asiakkaanaan, voimaan 1.1.2024 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hallituksen esityksessä 56/2022 on tunnistettu, että mitä useammalla elämän osa-alueella ja mitä enemmän nuorella on tuen tarvetta, sitä suurempi riski hänellä on pudota palvelujen väliin ja syrjäytyä. Edelleen esityksen mukaan kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien ja paljon erilaista tukea tarvitsevien yli 23-vuotiaiden nuorten tilannetta jälkihuollon ikärajan lasku todennäköisesti heikentää. ○ Sosiaalityöntekijälle asetettu 30 asiakasmäärän rajauserä merkitsee hallituksen esityksen 170/2021 mukaan noin prosentin lisäystä lastensuojelun kokonaiskustannuksiin (keskimäärin 21,7 miljoonaa euroa, henkilöstön lisäystarve kansallisesti 359 ammattihenkilöä)
Vammaispalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Vammaispalvelulain kokonaisuudistuksen oli tarkoitus tulla voimaan 1.10.2023. Lain voimaantuloa kuitenkin lykätty 1.1.2025 asti, sillä lain soveltamisalaa on tarkoitus tarkentaa erikseen annettavalla 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Voimaan tullessaan vammaispalvelulain kokonaisuudistus lisäisi vammaispalvelun kokonaiskustannuksia merkittäväällä tavalla (vrt. HE 191/2022) ja siten vaikuttaisi

Pirkanmaan hyvinvointialue

	<p>esityksellä ennen lain voimaatuloa. Kokonaisuudistuksen tarkoituksena on ollut parantaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta. Uusi vammaispalvelulaki sisältää säännökset vammaisille henkilöille järjestettävistä sosiaalihuollon erityispalveluista, eli samaan aikaan kehitysvammalain soveltamisala kapenee.</p>	<p>runsaasti vammaispalvelun resursointitarpeisiin. Koska kuitenkin lain soveltamisalaan on tarkoitus laatia tarkennuksia, jotka eivät vielä ole valmistuneet, eikä siten lain tarkka soveltamisala ja siihen tehtävät rajaukset ole tiedossa, eivät todelliset vaikutukset hyvinvointialueen talouteen ole tämän selvityksen laatimishetkellä tiedossa.</p>
<p>Syyperustainen sosiaaliturva, asumisen tuet, opintotuki</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.1.2024 voimaan laki kansaneläkeindeksiin ja elinkustannusindeksiin sidottujen etuuksien ja rahamäärien indeksitarkistuksista vuosina 2024–2027, jonka perusteella muun muassa työttömyystukiin, lastenhoidon tukiin ja opintorahaan ei tehdä indeksikorotuksia vuosina 2024–2027. • Opintolainan valtioneuvoston kuukausiosuus korottuu 850 euroon elokuussa 2024 • Lääkekorvauksien omavastuuosuus korottuu • Monilapsisten perheiden lapsilisiin korotus sekä yksinhuoltajakorotuksen nousu • Työttömyysturvan 300 euron suojaosuus poistuu 1.4.2023 • Palkansaajan työssäoloehto muuttuu 2.9.2024 6 kuukaudesta noin 12 kuukauteen, työssäoloehto kertyy palkan perusteella • Työttömyysturvan lapsikorotukset poistuvat 1.4.2024 lukien • Yleisen asumistuen perusomavastuu nousee 42 %:sta 50 % 1.4.2024 • Yleisen asumistuen 300 euron ansiotulovähennys poistuu • Omistusasuntoon ei saa enää yleistä asumistukea vuodesta 2025 lukien 	<ul style="list-style-type: none"> ○ STM valmistellut erillismuistion, jossa arvioidaan vuoden 2024 sosiaaliturvamuuutosten yhteisvaikutuksia. Erillismuistiossa tunnistettu seuraavia vaikutuksia, joilla on merkitystä myös sosiaalihuollon resursoinnille: ○ Ensisijaisten etuuksien ja yleisen asumistuen pieneneminen johtaa perustoimeentulotuen tarpeen kasvuun ○ Toimeentulotuen saajien määrää lisääntyy ○ Muutokset kasvattavat suhteellista pienituloisuutta → Pienituloisissa tulokymmenyksissä olevien kotitalouksien tulot pienenevät yli 10 % ○ Lasten pienituloisuusaste kasvaa ○ Ensisijaisten etuuksien ja yleisen asumistuen pieneneminen johtaa perustoimeentulotuen tarpeen kasvuun ○ Toimeentulotuen saajien määrää lisääntyy

<p>Sosiaalihuollon valvonta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.1.2024 tullut voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta • 1.1.2024 tullut voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lailla sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta ei merkittäviä hyvinvointialueita koskevia talousvaikutuksia ○ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä ei aiheuta suoria muutoksia sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tallentamiseen
<p>Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.1.2024 tullut voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, jonka 7 luku kokoaa yhteen monialaisessa yhteistyössä tehtävän kirjaamisen normipohjan 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hallituksen esityksen mukaan 246/2022 mukaan monialaisen kirjaamisen sääntelyn tarkoituksena on parantaa tiedonkulkua sosiaali- ja terveydenhuollon välillä sekä tukea yhteistyötä annettaessa palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden yhteistyössä. Monialaisessa yhteistyössä sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tallennettaisiin sosiaalihuollon asiakasrekisteriin ja potilasasiakirjat potilasrekisteriin. Kirjaamiskäytäntö aiheuttaa muutoksia erityisesti sosiaalihuollon palveluiden yhteydessä toteutettavien terveyspalveluiden kirjaamiseen, koska nykyisin kyseisissä tilanteissa potilastiedot kuuluvat sosiaalihuollon asiakasrekisterin osarekisteriin.

3 Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen nykytilakuvaus Pirkanmaan hyvinvointialueella

Alle on koottu tilannekuva palvelutehtävittäin tai sosiaalipalveluittain hyvinvointialueen sosiaalityöstä, sosiaaliohjauksesta, perhetyöstä ja tehostetusta perhetyöstä. Käytännössä kukin yhteenveto etenee samassa järjestyksessä: Ensin esitellään vastaajien taustatiedot. Tämän jälkeen hahmotetaan työskentelyn sisältöjä, työajan käyttöä ja riittävyyttä sekä kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi tunnistettuja tilanteita ja olosuhteita. Lopuksi vedetään yhteen kutakin

palvelutehtävää tai sosiaalipalvelua toteuttavien keskeisimmät esitykset työn sujumuuden parantamiseksi.

Etenemisjärjestyksessä on huomioitu se, miten palvelutehtävät ja sosiaalipalvelut organisoituvat hyvinvointialueella. Tilannekuvakuvaukset etenevät seuraavassa järjestyksessä: 1. koulun sosiaalityö (sosiaalipalvelu), 2. lapsiperheiden palvelut, 3. lastensuojelu, 4. sosiaalipäivystys (sosiaalipalvelu), 5. työikäisten palvelut, 6. iäkkäiden palvelut, 7. vammaispalvelu, 8. terveydenhuolto sekä 9. päihde- ja riippuvuustyö.

Sosiaalipäivystyksen ja päihde- ja riippuvuustyön yhteenvedot ovat muita yhteenvedoja tiiviimmät, sillä näitä toteuttavien vastaukset tulevat lähtökohtaisesti raportoiduksi myös muiden palvelutehtävien yhteydessä.

3.1 Koulun sosiaalityö

3.1.1 Vastaajien taustatiedot koulun sosiaalityössä

Koulun sosiaalityötä toteuttavia vastaajia oli asiakastyötä tekevien kyselyyn 55. Tehtävänimikkeeltään he ovat kuraattoreja, koulukuraattoreja ja vastaavia kuraattoreja. Sosiaalityöntekijän kelpoisuus on 31 %:lla (N=17). Sosionomin koulutus on 69 %:lla (N=38). Lisäksi neljä sosionomia vastasi suorittaneensa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Muu koulutus oli kahdella henkilöllä, ja yksi vastaajista on kelpoinen toimimaan tilapäisesti sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatissa. Lisäksi esihenkilöille suunnattuun kyselyyn vastasi viisi tai vähemmän johtavaa koulukuraattoria. Nämä vastaajamäärät sisältävät myös ne vastaajat, jotka ilmoittivat työskentelevänsä kuraattorityössä, mutta olivat valinneet lapsiperheiden palvelut palvelutehtäväkseen. Kuraattorit lisättiin kyselyyn vasta jälkikäteen (8.12.2023), minkä vuoksi osa kuraattoreista joutui vastaamaan sen mukaan, että työskentelisivät lapsiperheiden palveluissa.

Valtaosa vastaajista kertoi olevansa toimessa (87 %, N=48). Viisi vastaajista (9 %) vastasi olevansa virkasuhteisia. Kaksi vastaajista ei tiennyt, onko virkasuhteessa vai ei. Koulun sosiaalityössä ei pääsääntöisesti käytetä vastaajien mukaan julkista valtaa.

Esihenkilöiden lähijohdettavien työntekijöiden määrä oli noin 16 henkilöä. Kaikilla vastanneilla esihenkilöillä tehtäviin kuului asiakastyötä, henkilöstöhallintoa ja ammatillista johtamista.

3.1.2 Työskentelyn sisällöt koulun sosiaalityössä

Koulun sosiaalityössä työskentelevät sosiaalityöntekijätaustaiset kuraattorit hahmottavat työskentelyn keskeiset sisällöt seuraavasti (taulukko 3):

Taulukko 3: Työskentelyn sisällöt koulun sosiaalityössä sosiaalityöntekijätaustaisten kuraattorien kuvaamina

Yksilökohtainen opiskeluhoito	Yhteisöllinen opiskeluhoitotyö	Verkostotyö ja yhteistyö	Muut tehtävät
Tuen tarpeiden selvittäminen	Vuorovaikutustaitojen ja mielenterveyden edistäminen	Kodin ja koulun yhteistyön tukeminen	Kirjaaminen
Ohjaus ja neuvonta	Kiusaamisen, väkivallan ja häirinnän ehkäiseminen	Yhteistyö koulun, kodin ja muiden toimijoiden kanssa oppilaiden tukemiseksi	Rakenteellinen sosiaalityö
Palveluohjaus	Opintojen edistämisen edistäminen	Ennaltaehkäisevä tuki	
Psykososiaalinen tuki	Opiskelijoiden osallisuuden vahvistaminen		
Voimavaroja vahvistava työ	Huoltajien osallisuuden vahvistaminen		
Mielenterveystyö ja koulussa ilmeneviin akuutteihin kriisitilanteisiin vastaaminen	Ennaltaehkäisevä tuki		
Vanhemmuuden tukeminen			
Ennaltaehkäisevä tuki			

Sosionomitaustaiset ja muilla koulutuksilla työskentelevät jäsensivät tehtäväkenttiään seuraavasti (taulukko 4):

Taulukko 4. Työskentelyn sisällöt koulun sosiaalityössä sosionomitaustaisten ja muilla soveltuvilla koulutuksilla työskentelevien kuvaamina

Yksilökohtainen opiskeluhoito	Yhteisöllinen opiskeluhoitotyö	Verkostotyö ja yhteistyö	Muut tehtävät
Ohjaus ja neuvonta	Koulussa koko yhteisön ja yksilön hyvinvoinnin ja toiminnan tukeminen	Yhteistyö huoltajien kanssa	Kirjaaminen
Palveluohjaus	Yhteisöllinen ryhmätyöskentely oppilaiden kanssa	Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa	
Psykososiaalinen tuki	Vuorovaikutustaitojen ja mielenterveyden edistäminen	Koulun moniammatilliseen yhteisölliseen työhön osallistuminen (oppilaspalaverit, yhteisöllinen kokous, asiantuntijatiimit)	
Oppilaiden tukitaipaat	Opintojen edistämisen edistäminen	Ennaltaehkäisevä tuki	
Voimavaroja vahvistava työ	Huoltajien osallisuuden vahvistaminen		
Tilanteen selvittäminen ja tarvittavien tukitoimien käynnistäminen	Oppilaitoksen sisäinen yhteistyö		
Mielenterveystyö	Ennaltaehkäisevä tuki		
Tunne-elämän tukeminen			
Koulupoissaoloihin liittyvä työ			
Ennaltaehkäisevä tuki			

Kuraattorien tehtäväalueet limittyvät ja risteävät koulutustaustausta huolimatta. Molemmilla ryhmillä korostuvat psykososiaaliseen tukeen, asiakkaan voimavarojen vahvistamiseen, ohjaukseen ja neuvontaan sekä ennaltaehkäisyyn liittyvät painopistealueet. Sosionomitaustaisten vastauksissa korostuvat erityisesti ohjaus ja neuvonta, voimavarojen vahvistaminen ja ennaltaehkäisy.

Sosiaalityöntekijätaustaisilla kuraattoreilla puolestaan painottuvat psykososiaalinen tuki ja rakenteellinen sosiaalityö. Vastausten perusteella voitaneen varovaisesti päätellä, että sosionomitaustaisten kuraattorien tehtävät keskittyvät erityisesti välittömään ohjaukseen ja neuvontaan, kun taas sosiaalityöntekijätaustaiset kuraattorit ovat vahvemmin mukana sosiaalityön kentässä laajemmin, kuten rakenteellisessa sosiaalityössä.

74 % kaikista vastanneista kuraattoreista (N=41) tunnisti työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa. 22 % (N=12) arvioi, ettei työskentele tällaisen asiakasryhmän kanssa. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa, työskentelevätkö he erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden kanssa. Sosionomitaustaisista vastaajista 73 % (N=27) arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa. Sosiaalityöntekijätaustaisista 78 % vastaajista puolestaan arvioi kohtaavansa työssään erityistä tukea tarvitsevia (taulukko 5). Erityisen tuen tarpeet eivät koulun sosiaalityössäkään olleet yksittäisiä syitä, vaan lähtökohtaisesti tunnistetut syyt liittyivät useisiin samanaikaisiin tuen tarpeisiin.

Kysymyksen muotoilu oli kuitenkin koulun sosiaalityön näkökulmasta ongelmallinen, sillä kysymyksessä ei erikseen täsmennetty, että erityisen tuen tarpeella viitattiin sosiaalihuoltolain 3 §:n 3. kohdan mukaiseen erityistä tukea tarvitsevaan henkilöön. Osa vastaajista ymmärrettävästi tulkitsi, että kysymyksellä viitataan perusopetuslain 17 §:n tai ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 64 §:n mukaiseen erityiseen tukeen.

Taulukko 5. Erityisen tuen tarpeet koulun sosiaalityössä

Tuen tarve	Täsmennys
Sosiaalisiin suhteisiin liittyvät ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> • Kriisiytyneet perhetilanteet • Haastavat vuorovaikutustilanteet • Vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen haasteet • Perheen laajat sosiaaliset ongelmat
Toimintakykyyn ja pärjäämiseen liittyvät haasteet	<ul style="list-style-type: none"> • Koulussa pärjäämiseen liittyvät haasteet • Neuroerityisyyteen liittyvät tekijät, jotka vaikeuttavat pärjäämistä • Arjen sujumattomuus ja arjenhallinnan pulmat • Useiden palvelujen samanaikainen tarve
Mielenterveyden oireet	<ul style="list-style-type: none"> • Masentuneisuus ja ahdistuneisuus • Akuutisti kriisiytyneet mielenterveyden oireet • Kriisitilanteet
Päihteiden ongelmakäyttö ja riippuvuudet	<ul style="list-style-type: none"> • Päihteiden käyttö • Muut riippuvuudet, esim. pelaaminen
Kouluakäymättömyys	<ul style="list-style-type: none"> • Koulupudokkuus • Runsaat poissaolot

Noin puolet koulun sosiaalityötä edustavista vastaajista tunnisti, että heidän tehtäviinsä liittyy asioita, jotka eivät vaadi heidän ammattiinsa kuuluvaa osaamista. Loput eivät joko osanneet nimetä tällaisia tehtäviä tai arvioivat, ettei heillä ole tällaisia tehtäviä. Tunnistetut tehtävät, joihin ei tarvita koulukuraattoria, on esitetty oheisessa taulukossa (taulukko 6):

Taulukko 6. Tehtävät, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista koulun sosiaalityössä

Tehtävän luonne	Täsmennys
Tekniset, hallinnolliset ja vastaavat tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • KU110-lomakkeiden täyttö • Tietotekniset tehtävät • Skannaus, kopiointi ja tulostus • Toimistotarvikkeiden ja kahvien hakeminen • Välttämättömien välineiden (esim. tulostin) hankkiminen ja perustelu • Hakemusten postittaminen • Tilojen varaaminen yhteistyökumppaneille
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaus ja neuvonta, joka ei liity kuraattorin työhön • Ajanvarausten tekeminen • Nk. välikätenä toimiminen eri viranomaisten välillä
Muiden toimijoiden vastuulle ymmärretyt tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Mielenterveyden tukeminen ja mielenterveystyö (esim. mielialaseulojen tekeminen ja tulkitseminen), vaikka nuorella olisi tarve mielenterveyteen liittyvälle perus- tai erityistason hoidolle • Kasvatus- ja perheneuvonnan, nuorisovastaanoton, perhepalveluiden tai lastensuojelun tehtäväkenttään kuuluva työ koulua käyvien lasten ja nuorten asioissa. • Lapsen tai nuoren kannattelu hänen odottaessaan tuen tai hoidon tarpeisiin vastaaviin palveluihin

Keskeisimmiksi koulun sosiaalityöllä ennaltaehkäiseviksi asioiksi esihenkilöt tunnistivat seuraavat sisällöt:

- Syrjäytyminen
- Elämäntilanteen heikkeneminen
- Lastensuojelutarpeet ja raskaiden palvelujen tarve
- Väliinputoaminen

3.1.3 Työajan käyttö ja riittävyys

Esihenkilöt arvioivat oman työaikansa jatkuvasti riittämättömäksi, usein riittämättömäksi ja toisinaan riittämättömäksi. Vastanneet esihenkilöt arvioivat, että heiltä jää tekemättä:

- Sähköposteihin ja Teams-viesteihin tutustuminen ja vastaaminen
- Ohjeisiin ja muuhun informaatioon tutustuminen ja tiedon etsiminen
- Osallistuminen koulutuksiin
- Asiakastyö kärsii, sillä esihenkilöt priorisoivat lähijohtamisen

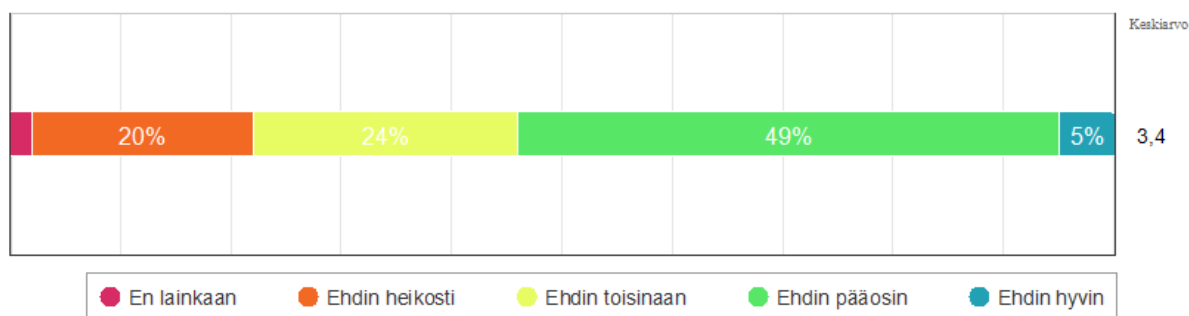
Esihenkilöt tunnistivat perustehtävänsä kuulumattomiksi epäolennaisiksi tai turhauttaviksi tehtäviksi tunnus- ja laitetilaamiset, tarviketilaukset, tila-asioiden selvittelyn, teknisten ongelmien ratkomisen tiimin sisällä, Aura-asiakastietojärjestelmätukena toimimisen ja asiakirjapyyntöihin liittyvän työn.

Esihenkilöiden mukaan heidän johtamiensa työryhmien työaika on toisinaan riittämätön (noin puolet vastaajista) tai riittää hyvin (noin puolet vastaajista). Pääosa vastanneista esihenkilöistä oli sitä mieltä, että heidän johtamansa työryhmät selviytyvät nykyisillä resursseillaan tehtävistään melko hyvin. Yksi esihenkilö arvioi johtamansa työryhmän selviytymisen kohtalaiseksi.

Asiakastyötä tekevistä liki puolet (49 %, N=27) arvioi, että ehtii työskennellä pääosin laadukkaasti. Toisinaan laadukkaasti arvioi ehtivänsä työskennellä 24 % (N=13) vastaajista. Heikoksi ehtimistään työskennellä laadukkaaksi koki 20 % (N=11) vastaajista. Yksi vastaajista arvioi, ettei ehdi lainkaan työskennellä laadukkaasti, ja kolme koki ehtimisensä hyväksi (kuvio 1).

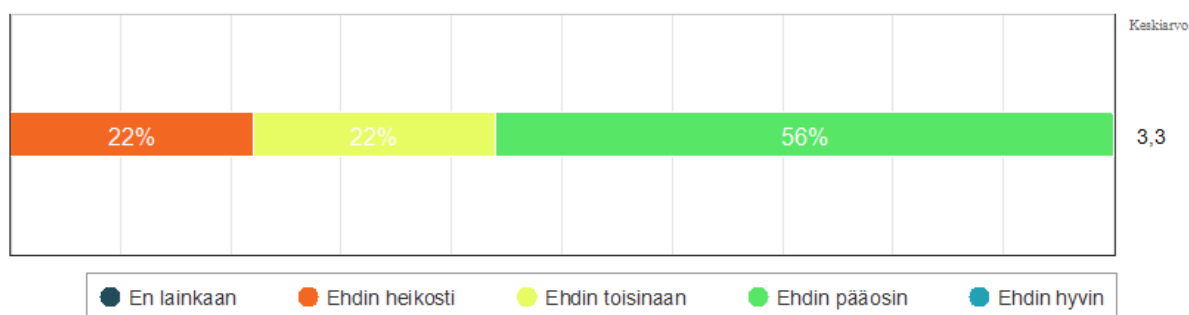
Kuvio 1. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä kaikkien koulun sosiaalityötä toteuttavien asiakastyötä tekevien arvioimana.

Pirkanmaan hyvinvointialue



Sosiaalityöntekijätaustaisista koulukuraattoreista (N=18) hieman alle neljäsosa (N=4) vastasi ehtivänsä työskennellä heikosti laadukkaasti nykyisellä työmäärällä. Saman verran arvioi, että ehtii työskennellä toisinaan laadukkaasti. 56 % (N=10) puolestaan vastasi ehtivänsä työskennellä pääosin laadukkaasti (kuvio 2).

Kuvio 2. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä koulun sosiaalityötä toteuttavien sosiaalityöntekijätaustaisten kuraattorien arvioimana.



Koulun sosiaalityössä toimivat kuraattorit arvioivat kohtaavansa välittömästi noin 17 asiakasta viikkotasolla (taulukko 7).

Taulukko 7. Välittömästi kohdattavien asiakkaiden määrä

	Minimiarvo	Maksimi arvo	Keskisarvo	Mediaani	Keskiahajonta
Montako asiakasta tai asiakasperhettä kohtaat viikkotasolla (ilmoita välitön asiakastyö, ei puhelinkeskusteluja)	7,0	30,0	17,4	17,0	5,5

Koulun sosiaalityössä asiakastapaamiset toteutuvat pääosin vakituudessa työpisteessä. Jonkin verran tapaamisia toteutuu vakituisen työpisteen ulkopuolella. Vain hyvin vähän asiakastyötä tehdään kotikäynteinä (taulukko 8).

Taulukko 8. Asiakastyön tekemisen sijainti prosentteina ilmaistuna koulun sosiaalityössä

Asiakastapaamisten toteutuminen	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Vakituisessa työpisteessäsi (esim. sosiaalitoimistossa, sote-asemalla)	14,0	100,0	89,2	95,0	17,2
Kotikäynneillä	0,0	5,0	0,5	0,0	1,3
Vakituisen työpisteesi ulkopuolella toteutuvat tapaamiset (esim. verkostoneuvottelut, jalkautuminen)	0,0	70,0	9,4	5,0	13,1

Siirtymisiin asiakastapaamisille asiakastyötä tekevät arvioivat käyttävänsä viikkotasolla reilun tunnin (taulukko 9).

Taulukko 9. Asiakastapaamisille siirtymiseen käytetty aika tunteina.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Anna vastaus kokonaisina tunteina	0,0	25,0	1,7	1,0	3,8

Asiakastyötä tekevät arvioivat työaikansa jakautumista kohtaavan asiakastyön, kirjallisen asiakastyön, puhelimesta tehtävän asiakastyön, muun selvittelytyön ja konsultoinnin osalta. Näissä vastauksissa oli jonkin verran vaihtelua, mikä voi liittyä tehtäväkuvien vaihtelevuuteen ja paikallisiin erityispiirteisiin. Koulun sosiaalityössä reilu puolet työajasta kuluu vastaajien arvion mukaan kohtaavaan asiakastyöhön. Kirjallista työtä on noin 15 % työajasta. Puhelimesta tehtävää asiakastyötä, muuta asiakastyöhön liittyvää selvittelytyötä ja konsultointia on kutakin hiukan alle kymmenen prosenttia työajasta (taulukko 10).

Taulukko 10. Asiakastyön jakautuminen prosentteina ilmaistuna koulun sosiaalityössä.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	14,0	85,0	55,8	59,0	13,0
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	5,0	30,0	15,8	15,0	7,2

Pirkanmaan hyvinvointialue

Puhelimessa tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	2,0	25,0	8,8	10,0	4,9
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	1,0	20,0	9,5	10,0	4,7
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	20,0	8,8	10,0	4,2

Esihenkilöt arvioivat suhteellisen myönteisesti johtamiensa työryhmien mahdollisuutta vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin, mikäli toiminta jatkuu nykyisellään. Esihenkilöt kuvasivat, että alueilla on pääsääntöisesti päästy lainsäädännön mukaisiin mitoituksiin, ja tehtävät on täytetty henkilöstöllä. Esihenkilöt kuitenkin huomioivat, että lasten ja nuorten haasteet olivat luonteeltaan kasvavia, mikä vaikeuttaa tarpeisiin vastaamista. Paremmalla henkilöstöresursoinnilla voitaisiin tehdä esimerkiksi koulun yhteisöllistä työtä, jota ei nykyisellään ehditä toteuttaa siinä laajuudessa kuin se olisi tarpeellista ja perusteltua.

3.1.4 Kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi koetut tilanteet koulun sosiaalityössä

Asiakastyötä tekevien kyselyvastaukset kuormittavimmiksi koetuista asiakastilanteista on jäsennelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 11)

Taulukko 11. Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet koulun sosiaalityössä

Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet	Täsmennys
Kriisitilanteet	<ul style="list-style-type: none"> Vaikeasti mielenterveydellä oireilevat lapset ja nuoret Itsetuhoisuus ja itseään satuttavat lapset ja nuoret Väkivaltaiset asiakkaat Palvelutarpeisiin vastaavat palvelut tai hoito eivät toimi tai ole saavutettavissa

<p>Asiakkaan olosuhteiden monimutkaisuus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tilanteet, joissa asiakkaan tuen tarpeisiin on vaikeaa löytää sopivia palveluita • Pavelutarpeisiin vastaavat palvelut tai hoito eivät toimi tai ole saavutettavissa • Monitasoiset yllättävät ja monimutkaiset tilanteet, joissa joutuu työskentelemään yksin • Olosuhteet, joissa kokonaisuus on epäselvä tai erittäin kompleksinen
<p>Vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin suhteisiin liittyvät haasteet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tilanteet, joissa yhteistoiminta vanhempien kanssa ei suju tai vuorovaikutustilanteet ovat erityisen haastavia • Sosiaaliset ristiriitatilanteet ja konfliktit • Vaativat erotilanteet • Lapset, nuoret ja vanhemmat, jotka eivät sitoudu työskentelyyn tai halua ottaa tukea vastaan

Eniten aikaa vievimiksi tilanteiksi asiakastyötä tekevät arvioivat kyselyvastausten mukaan seuraavat asiat:

- Vuorovaikutuksen ja käyttäytymiseen liittyvät haasteet
- Monimutkaiset sosiaaliset kriisitilanteet
- Vakavat mielenterveyden oireet
- Lapsen, nuoren tai hänen perheensä kyvyttömyys, sitoutumattomuus tai motivaation puuttuminen työskentelyyn

3.1.5 Koulun sosiaalityön keskeisimmät kehittämissuhteet selvitykseen osallistuneiden mukaan

Esihenkilöt ja asiakastyötä tekevät koulun sosiaalityön edustajat tunnistivat keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi seuraavat (taulukko 12):

Taulukko 12. Koulun sosiaalityön ehdotukset työn sujuvoittamiseksi

<p>Oppilasmäärän ja työkuorman hallinta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oppilasmäärän pienentäminen per kuraattori • Sen varmistaminen, että kuraattoreja on lakisääteinen määrä (enintään 670 opiskelijaa per kuraattori)
---	---

Pirkanmaan hyvinvointialue

<p>Yhteistyö ja tiedonkulku</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen laadun ja saavutettavuuden parantaminen • Lasten mielenterveyspalvelujen saavutettavuuden parantaminen • Esihenkilöiden välinen laadukkaampi yhteistyö • Tiedonkulun varmistaminen eri organisaatioiden välillä sekä päällekkäisen työn välttäminen • Kunta-hyvinvointialue-yhdyspinnan selkeyttäminen (esim. tietojen vaihtoon ja salassapitoon liittyvät asiat) • Verkostoyhteistyön sujuvoittaminen
<p>Työjärjestelyt ja ympäristö</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toimistotarvikkeiden ja työvälineiden (näytöt, telakat, näppäimistöt) saatavuuden varmistaminen työskentelypisteillä ilman, että työnteon kannalta välttämättömien työskentelyvälineitä täytyy tarpeettomasti kantaa mukanaan • Asianmukaiset ja tarpeisiin vastaavat tilaratkaisut • Mahdollisuudet vain yhdellä koululla työskentelyyn useiden koulujen sijaan • Käytäntöjen yhtenäistäminen hyvinvointialueen sisällä
<p>Koulutus ja osaamisen kehittäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menetelmäkoulutuksen lisääminen (esim. tukiviittomat, kehitysvammaisten kanssa työskentely) • Mahdollisuus maksullisiin koulutuksiin (ml. sijaiset)
<p>Työvälineet ja järjestelmät</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wilman käytön mahdollistaminen, erityisesti oikeudet tarkastella opiskelijoiden yhteystietoja • Järjestelmien ja tietotekniikan toimiminen sujuvasti
<p>Henkilöstön hyvinvoinnin ja motivaation edistäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etätöiden mahdollistaminen • Mahdollisuudet hallita omaa työkalenteria • Paikat ammatilliselle reflektiolle • Kuraattorin tehtävänkuvan selventäminen ja viestintä siitä muille toimijoille
<p>Asiakasprosessien sujuvoittaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kuraattoreiden tekemien arviointien hyödyntäminen muussa palvelujärjestelmässä • Hoidollisen työn karsiminen koulukuraattorityöstä • Verkostoyhteistyön sujuvoittaminen • Pirstaleisten tehtävien vähentäminen • Perheiden palvelujen saavutettavuuden vahvistaminen ja parantaminen • Kuraattorien työn painopisteen palauttaminen takaisin kohti ennaltaehkäisyä • Yhteisöllisen työn priorisointi • Yksilötyön korvaaminen osin ryhmämuotoisella työskentelyllä • Walk in -vastaanotot

3.2 Lapsiperheiden palvelut

3.2.1 Vastaajien taustatiedot lapsiperheiden palveluissa

Kyselyyn vastasi 123 lapsiperheiden palveluita toteuttavaa asiakastyötä tekevää työntekijää. Vastaajista 45,5 % työskentelee sosiaalityöntekijänä (N=56), 23,6 % sosiaaliohjaajina (N=29), perheohjaajina tai perhetyöntekijöinä 19,5 % (N=24) ja 11,4 % (N=14) muilla nimikkeillä kuten palveluohjaajina, perheterapeutteina ja päihdetyöntekijöinä. Vastanneista sosiaalityöntekijöistä 47:llä on sosiaalityöntekijän kelpoisuus, ja 13:lla kelpoisuus toimia tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa. Sosionomin, geronomin tai kuntoutuksen ohjaajan kelpoisuus oli 47 vastaajalla. 19 vastaajaa työskenteli jollakin muulla koulutuksella kuten lähihoitajan taustakoulutuksella.

Vastaajista 59 % (N=71) ilmoitti työskentelevänsä sosiaalityön tehtävissä, 22,5 % (N=27) sosiaaliohjauksen tehtävissä ja 21 % (N=25) perhetyön tehtävissä. Lisäksi pieni osa vastaajista työskenteli sosiaalipäivystyksen ja tehostetun perhetyön tehtävissä (alle kymmenen vastaajaa kummassakin).

Vastaajista 55,3 % (N=68) on virkasuhteisia. Toimessa kertoi olevansa 43,1 % (N=53). Kaksi vastaajaa ei tiennyt, ovatko he toimessa vai virassa. Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta virkasuhteiset käyttivät julkista valtaa. He tekivät palvelutarpeen arviointia (70,1 %, N=47), asiakassuunnitelmia (61,2 %, N=41), asiakasta koskevia kirjallisia päätöksiä (88,1 %, N=59) ja virka-apupyynnöitä (56,7 %, N=38).

Yhteensä 11 esihenkilöä vastasi kyselyyn. Heistä valtaosa on johtavia sosiaalityöntekijöitä. Lisäksi esihenkilöiden kyselyyn vastasi vastaavan ohjaajan ja palvelupäällikön nimikkeillä olevia henkilöitä. Vastanneista esihenkilöistä kaikki toteuttivat ammatillista johtamista ja 91 % toteutti henkilöstöhallinnon tehtäviä. Asiakastyötä teki 82 % vastaajista. Lähijohdettavia esihenkilöillä oli kuudesta yhdeksääntoista keskiarvon ollessa 11,8 ja mediaanin 9.

3.2.2 Työskentelyn sisällöt lapsiperheiden palveluissa

Lapsiperheiden palveluiden sosiaalityöntekijöiden keskeisimmät työtehtävät on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 13):

Taulukko 13. Työskentelyn sisällöt lapsiperheiden sosiaalityössä

Suunnitelmiin perustuva asiakastyö	Psykososiaalinen tuki	Monialainen yhteistyö
Palvelutarpeen arviointi, lastensuojelutarpeen arviointi	Vanhemmuuden tukeminen	Verkostoyhteistyö perheen verkoston kanssa
Tarvittavien palveluiden järjestäminen ja koordinointi, ohjaus palveluihin	Asiakasperheen voimavarojen vahvistaminen	Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö ja sen koordinointi
Päätöksenteko	Perheenjäsenten vuorovaikutuksen tukeminen	
Asiakassuunnitelmien laatiminen	Terapeuttisluonteinen työ	
Omatyöntekijänä työskentely		
Kiireellisiin tuen tarpeisiin vastaaminen ja tarpeiden arviointi, akuutti kriisityö		
Kirjaaminen asiakastietojärjestelmään		

Sosiaaliohjauksen tehtävässä toimivien keskeiset työsisällöt on puolestaan koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 14):

Taulukko 15. Työskentelyn sisällöt lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa

Suunnitelmiin perustuva asiakastyö	Psykososiaalinen tuki	Ohjaus ja neuvonta
Palvelutarpeen arviointi, lastensuojelutarpeen arviointi	Vanhemmuuden tukeminen	Tuki palvelujen käyttämisessä
Ilmoitusten ja yhteydenottojen vastaanottaminen ja ensiarviointi	Asiakasperheen voimavaroja vahvistava työ	Palveluohjaus
Omatyöntekijänä toimiminen		Ohjaus ja neuvonta eri vaihtoehtoja ja palveluista
Asiakassuunnitelmien laatiminen		Perheen pärjäämistä vahvistava ohjaus ja neuvonta
Kirjaaminen asiakastietojärjestelmään		
Työparina työskentely		

Sosiaalityöntekijöiden tehtävissä korostuvat vastausten mukaan kokonaisvastuu palvelutarpeen arvioinnista, tarvittavien palvelujen järjestämisestä sekä palveluprosessien seuraamisesta sekä perheen verkoston kanssa tehtävä yhteistyö ja monialaisen yhteistyön koordinointi. Sosiaaliohjaajien tehtävät ovat

samansuuntaisia, mutta painottuvat erityisesti ilmoitusten ja yhteydenottojen vastaanottamiseen ja ensiarviointiin sekä tukeen palvelujen käyttämisessä ja perheen pärjäämisen vahvistamiseen ohjauksen ja neuvonnan keinoin.

Perhetyössä toimivien keskeisimmät työtehtävät on koottu taulukkoon 16.

Taulukko 16. Työskentelyn sisällöt perhetyössä.

Perheen voimavaroja vahvistava työ	Ohjaus ja neuvonta	Verkostotyö
Vanhempien tukeminen lapsen näkökulman huomioon ottamisessa	Palveluohjaus	Verkostoyhteistyö
Vanhemmuuden tukeminen	Ohjaus ja neuvonta, jonka tarkoituksena on vahvistaa perheen arkista pärjäämistä	Monialaiseen yhteistyöhön osallistuminen
Psykososiaalinen tuki		
Perheenjäsenten vuorovaikutuksen tukeminen		
Tavoitteellinen muutostyö perheen pärjäämisen parantamiseksi		
Perheen voimavarojen tuominen esiin		
Arjen sujuvuuden vahvistaminen		

Perhetyön painopiste on vastaajien mukaan perheen hyvinvoinnin tukemisessa, voimavarojen vahvistamisessa ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamisessa.

Kaikista lapsiperheiden palveluiden vastaajista 88 % (N=108) arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Vain 8,1 % (N=10) ilmoitti, ettei työskentele erityisen tuen tarpeessa olevien kanssa. Lisäksi viisi vastaajaa (4,1 %) ei osannut sanoa, työskenteleekö tällaisissa olosuhteissa elävien asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijöistä valtaosa (93,3 %, N= 56) ilmoitti työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa. Muissa tehtävissä toimivista 82,8 % (N=53) ilmoitti työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien asiakasperheiden kanssa.

E erityisen tuen tarpeet lapsiperheiden palveluissa ovat vastausten mukaan hyvin moninaisia. Hyvin keskeiseksi erityisen tuen tarvetta rakentavaksi tekijäksi vastauksissa nostettiin joko vanhempien tai lasten neuroerityisyyteen liittyvät tekijät Olosuhteet, joihin erityisen tuen tarpeet lapsiperheiden palveluissa liittyvät, on koottu oheiseen taulukkoon (taulukko 17).

Taulukko 17. Erityisen tuen tarpeisiin liittyvät olosuhteet lapsiperheiden palveluissa

Tuen tarve	Täsmennys
Toimintakykyyn liittyvät tarpeet	<ul style="list-style-type: none"> • Neuroerityisyys, joka hankaloittaa vanhempien ja/tai lapsen arjessa pärjäämistä • Mielen terveyden oireet • Traumatisoituminen • Kognitiiviseen suoriutumiseen liittyvät haasteet
Kerrostuvat sosiaaliset ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> • Lapsen ja/tai vanhempien päihteiden ongelmakäyttö ja riippuvuudet • Asumisen ongelmat • Vaikeat talousongelmat • Päällekkäiset tuen tarpeet • Lapsen rikoslain rikkominen
Perhesuhteisiin liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Haavoittavat sosiaaliset suhteet • Perheen sisäisen vuorovaikutuksen ongelmat • Riitaisat ja vaativat erotilanteet • Perheväkivalta, lähisuhdeväkivalta, kaltoinkohtelu
Vanhemmuuteen liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Turvattomat kotiolot • Vanhempien jaksamattomuus • Olosuhteiden epävakaus • Vanhempien vakavat sosiaaliset ongelmat
Palvelujärjestelmäsuhteisiin liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Sellaiset tilanteet, joissa perheen tilanne on niin moniulotteinen, että tarvittavia palveluita on hankalaa löytää • Digisyrjäytyminen

Asiakastyötä tekevistä suurin osa (79 %) tunnistivat tehtäviinsä kuuluvan sellaisia työtehtäviä, jotka eivät vaadi heidän ammattiinsa kuuluvaa osaamista (taulukko 18).

Pirkanmaan hyvinvointialue

Taulukko 18. Tehtävät, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista lapsiperheiden palveluissa.

Tehtävän luonne	Täsmennys
Toimistotehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakirjojen postitus • Asiakirjojen ja hakemusten skannaus asiakastietojärjestelmiin • Ajanvaraukset: asiakasajoista informointi, muistutustekstiviestit, puhelut, tavoittelu, aikojen siirto, peruutus, vaihto • Tilavaraukset • Asiakirjapyyntö • Tulkin varaaminen • Arkistointiin liittyvät tehtävät • Tietotekniset tehtävät: puhelimiin liittyvä asennustyö jne.
Etuuskäsittelyyn liittyvät tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Toimeentulotukipäätöksiin liittyvä selvittely- ja valmistelutyö • Toimeentulotuen maksatus, maksusitoumusten laatiminen ja lähettäminen
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaus ja neuvonta, joka ei vaadi sosiaalityöntekijää • Ohjaus ja neuvonta toimivaltaan kuulumattomien hakemusten tekemisessä (esim. Kela-etuudet) • Ns. puhelinvaihteena toimiminen • Lastensuojeluilmoituksiin liittyvä selvittelytyö (esim. havaintojen ja kuulumisten kysely perheen verkostolta) • Tukisuhdetyöskentely ja rinnallakulkeva ohjaus • Sosiaaliohjaajilla jonkin verran erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelyä • Ostopalveluihin liittyvä säännöllinen selonteko ja selvittely • Yhteistyöverkostojen koordinointi ja kalenterien sovittaminen yhteen
Työskentely-ympäristöön liittyvät tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Leasing-autojen tankkaaminen • Autojen vienti huoltoon • Autoista huolehtiminen • Roskien vienti, tiskaaminen, valaisinten lamppujen vaihdot, kiinteistönhuollolliset tehtävät

Esihenkilöt arvioivat, että heidän johtamansa työryhmien työskentelyllä ennaltaehkäistään seuraavia asioita:

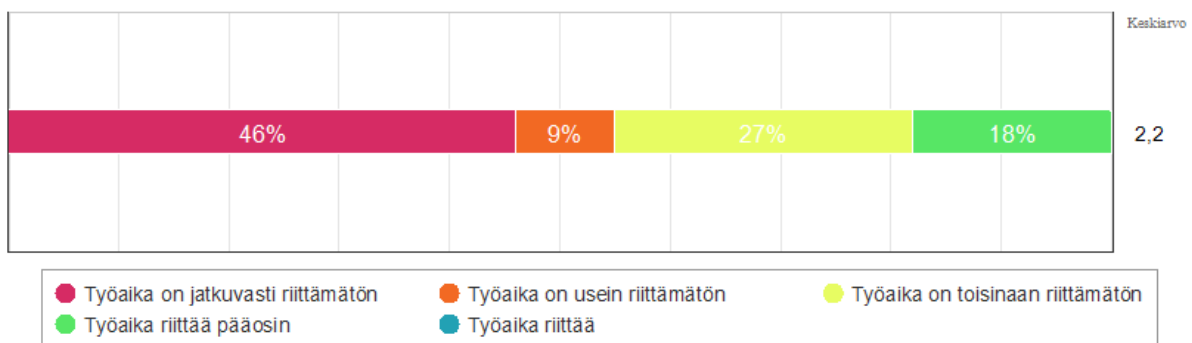
- Lastensuojelutarpeen ja sijaishuollon tarve
- Raskaiden palvelujen tarve
- Syrjäytyminen
- Terveystilan heikkeneminen
- Väliinputoaminen

3.2.3 Työajan käyttö ja riittävyys lapsiperheiden palveluissa

Liki puolet esihenkilöistä (46 %, N=5) arvioi työaikansa olevan täysin riittämätön.

Toisinaan riittämättömäksi työaikansa arvioi 27 % vastaajista (N=3) (kuvio 3).

Kuvio 3. Lapsiperheiden palveluita johtavien esihenkilöiden arvio oman työaikansa riittävydestä.



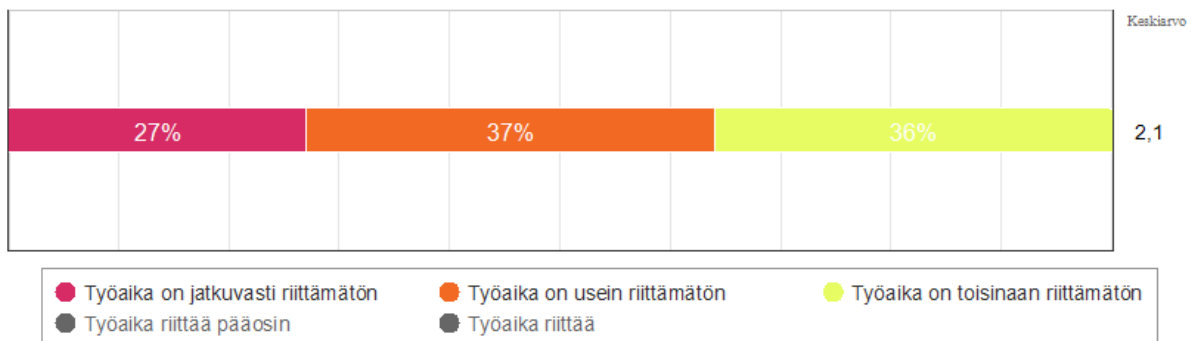
Esihenkilöt kuvailivat, että riittämättömän työajan vuoksi heiltä jää tekemättä sosiaalityön tutkimusperustainen johtaminen ja kehittäminen sekä esimerkiksi Teams-viestinnän aktiivinen seuraaminen. Lisäksi sähköposteihin reagointi ja asiakirjapyyntöihin vastaaminen viivästyy. Esihenkilöt kuvailivat riittämättömyyden kokemuksiin liittyen uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Vastaajat kertoivat toiveistaan olla enemmän johtamiensa työryhmien tukena ja keskittyä ammatilliseen johtamiseen sekä mukanaoloon haastavissa asiakastilanteissa.

Esihenkilöt tunnistivat perustehtäviinsä kuulumattomiksi tehtäviksi tiimien asiakastyötä tekevien paikkaamisen poissaolotilanteissa, hyvinvointialueen päätösten selvittelyn ja asioiden perään kyselemisen esimerkiksi henkilöstöasioissa, toimisto- ja sihteerityöt sekä erilaiset epäjäsenyneet pienet tehtävät (esimerkiksi tavaroiden ja tarvikkeiden tilaukset, Isteektiin jonottaminen työryhmän tietoteknisissä ongelmissa, erinäisten lomakkeiden täyttö, työaikakirjausten virheiden selvittely ja korjaaminen). Lisäksi vastanneet esihenkilöt tunnistivat, että asiakirjapyyntöihin

vastaaminen vie runsaasti aikaa, ja osan tehtävästä voisi hoitaa toimistohenkilöstön turvin.

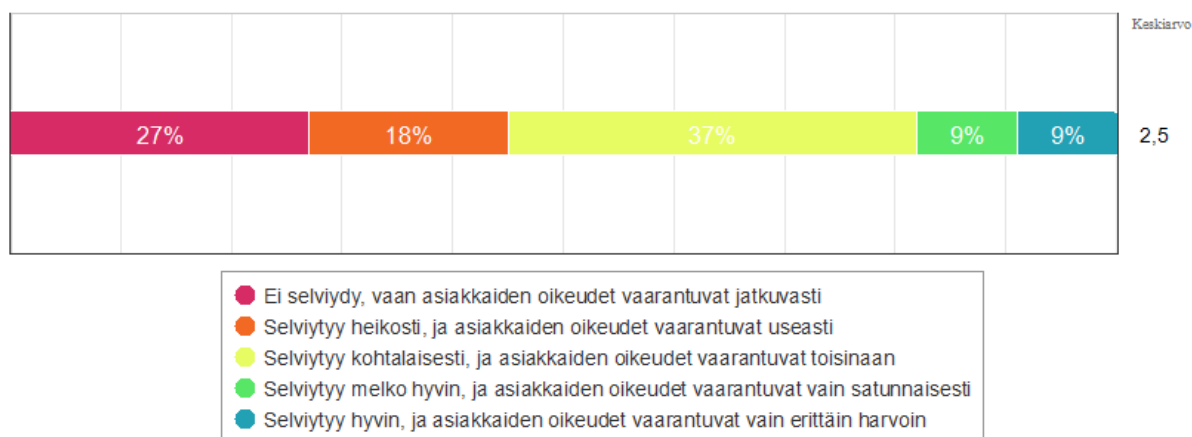
Esihenkilöiden arvioit heidän johtamiensa työryhmien työajan riittävyydestä ovat jokseenkin kielteiset: vastaajien mukaan työaika riittää heikosti työryhmien tehtävänkuviiin kuuluvien tehtävien hoitamiseen (kuvio 4). 27 % (N=3) arvioi työajan jatkuvasti riittämättömäksi, 36,5 % (N=4) usein riittämättömäksi ja 36,5 % (N=4) toisinaan riittämättömäksi.

Kuvio 4. Työryhmien työajan riittävyys esihenkilöiden arvioimana lapsiperheiden palveluissa.



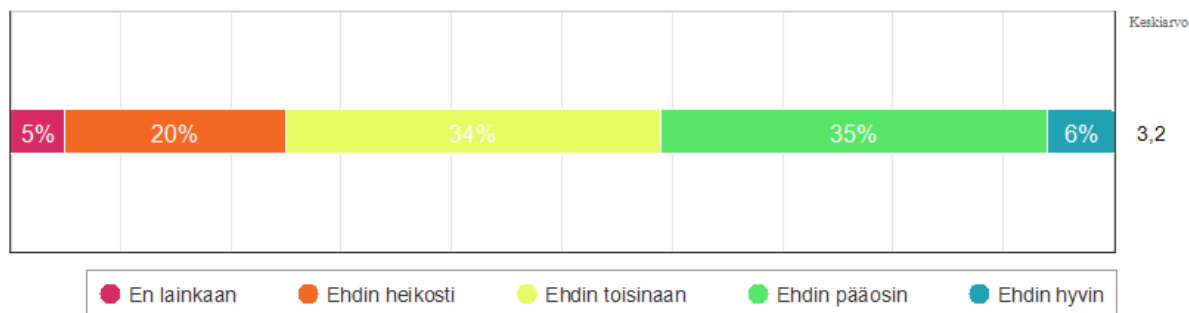
Esihenkilöiden arvioissa johtamiensa työryhmien selviytymisestä nykyisillä resursseilla oli vaihtelua (kuvio 5): Kolme vastaajaa (27 %) arvioi, etteivät heidän johtamansa työryhmät selviydy tehtävistään ja asiakkaiden oikeudet vaarantuvat jatkuvasti. Kahden mukaan heidän johtamansa työryhmät selviytyvät heikosti. Kohtalaisesti työryhmien selviytymisen arvioi neljä vastaajaa (36,5 %). Yksi vastaaja puolestaan päätteli selviytymisen nykyresursseilla melko hyväksi ja yksi hyväksi.

Kuvio 5. Työryhmän selviytyminen tehtävistään nykyisillä resursseilla esihenkilöiden arvioimana lapsiperheiden palveluissa



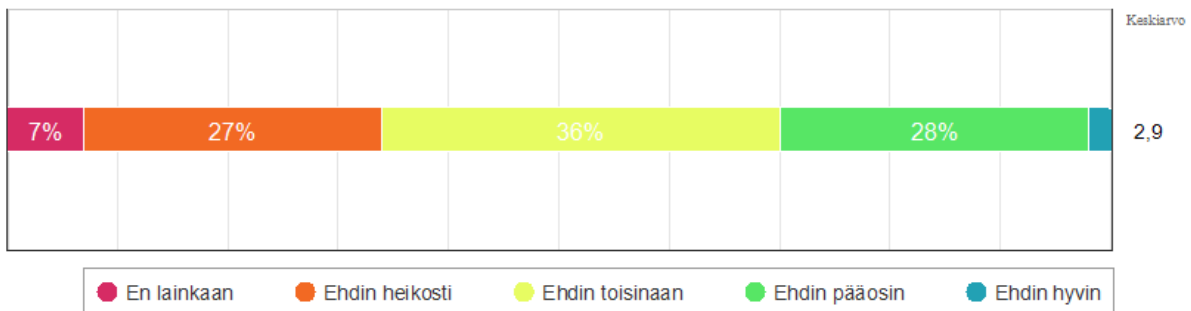
Asiakastyötä tekevät vastaajat arvioivat ehtivänsä pääsääntöisesti työskennellä laadukkaasti toisinaan (34 %, N=42) tai pääosin (35 %, N=43). 20 % vastaajista (N=25) arvioi kuitenkin ehtimisensä heikoksi. Ääripäihin ehtimisensä arvioi muutama vastaaja: 5 % (N=6) arvioi, ettei ehdi lainkaan työskennellä laadukkaasti ja 6 % (N=7) päätteli ehtivänsä hyvin (kuvio 6).

Kuvio 6. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti lapsiperheiden palveluita toteuttavien kaikkien asiakastyötä tekevien arvioimana.



Sosiaalityöntekijöistä (N=56) yhteensä 7 % (N=4) arvioi, ettei ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti nykyisellä työmäärällään. 27 % (N=15) puolestaan vastasi ehtivänsä heikosti työskennellä laadukkaasti. Toisinaan laadukkaasti arvioi ehtivänsä työskennellä 36 % (N=20) ja pääosin 29 % (N=16). Yksi vastaaja arvioi ehtivänsä hyvin (kuvio 7).

Kuvio 7. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti lapsiperheiden palveluita toteuttavien sosiaalityöntekijöiden arvioimana.



Asiakastyötä tekevät arvioivat vaihtelevasti välittömästi kohdattujen asiakasperheiden määrää viikkotasolla. Toiset eivät kohdanneet mahdollisesti työn luonteeseen liittyen yhtäkään asiakasta. Keskimäärin asiakkaita kohdattiin vastaajien mukaan noin kymmenen, mikä on samansuuntainen määrä välittömästi kohdattuja asiakkaita kuin muissa sosiaalihuollon peruspalveluissa (esimerkiksi työikäisten palvelut).

Taulukko 19. Välittömästi kohdattujen asiakkaiden määrä viikkotasolla ilmaistuna lapsiperheiden palveluita toteuttavien arvioimana.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Montako asiakasta tai asiakasperhettä kohtaat viikkotasolla (ilmoita välitön asiakastyö, ei puhelinkeskusteluja)	0,0	70,0	10,2	9,5	8,1

Perhetyössä asiakkaita kohdattiin kuuden ja kolmentoista välillä viikkotasolla. Keskiarvo on kymmenen. Sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa kohdattiin keskimäärin 10,5 asiakasta viikkotasolla tai asiakasperhettä mediaanin ollessa 8. Mediaani lienee jälkimmäisessä tarkoituksenmukaisempi keskiluku, sillä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen vastauksissa annettiin ääri vastauksia (0, 70), mikä vaikuttaa jonkin verran keskiarvoon.

Keskimäärin puolet asiakkaista kohdataan lapsiperheiden palveluissa vakituudessa työpisteessä. Kotikäynneillä toteutuu noin kolmasosa kaikista asiakastapaamisista.

Taulukko 20. Kohtaavan asiakastyön sijainti lapsiperheiden sosiaalityötä toteuttavien arvioimana.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Vakituisessa työpisteessäsi (esim. sosiaalitoimistossa, sote- asemalla)	0,0	100,0	51,8	50,0	27,3
Kotikäynneillä	0,0	100,0	34,2	30,0	26,1
Vakituisen työpisteesi ulkopuolella toteutuvat tapaamiset (esim. verkostoneuvottelut, jalkautuminen)	0,0	56,0	14,4	10,0	10,1

Perhetyössä kotikäynteihin kuluu keskimäärin 70 % kaikesta asiakastyöhön käytettävästä ajasta. Sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa puolestaan työskentely painottui vakituiselle työpisteelle, jossa toteutuu noin 60 % kaikista asiakaskohtaamisista.

Siirtymisiin lapsiperheiden palveluiden sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa käytettiin noin kolme tuntia viikkotasolla (taulukko 21). Perhetyössä puolestaan siirtymisiin asiakastapaamisille käytettiin noin viisi tuntia viikossa (taulukko 22).

Taulukko 21. Siirtymisiin asiakastapaamisille käytetty aika viikkotasolla lapsiperheiden sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Anna vastaus kokonaisina tunteina	0,0	25,0	3,7	3,0	4,2

Taulukko 22. Siirtymisiin asiakastapaamisille käytetty aika viikkotasolla perhetyössä

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Anna vastaus kokonaisina tunteina	1,0	15,0	5,2	5,0	3,3

Sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa suurin osa asiakastyöstä on kohtaavaa asiakastyötä, noin 40 %. Kirjallista asiakastyötä on asiakastyötä tekevien vastausten mukaan noin 20 % prosenttia. Myös puhelimesta tehtävää työtä on noin 20 % (taulukko 23).

Pirkanmaan hyvinvointialue

Taukukko 23. Asiakastyön jakautuminen lapsiperheiden sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	5,0	80,0	38,2	40,0	15,7
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	5,0	50,0	23,3	20,0	9,9
Puhelimessa tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	4,0	50,0	20,1	20,0	12,0
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	1,0	30,0	11,5	10,0	6,8
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	15,0	7,4	5,0	3,7

Perhetyössä kohtaavan asiakastyön määrä on 60 % kaikesta asiakastyöstä.

Kirjallista työtä on noin viidennes (taulukko 24).

Taulukko 24. Asiakastyön jakautuminen perhetyössä.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	40,0	80,0	60,0	60,0	10,2
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	10,0	32,0	17,9	20,0	5,3
Puhelimessa tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	3,0	25,0	8,4	5,0	5,4
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	1,0	15,0	7,1	5,0	3,9
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	15,0	6,8	5,0	3,9

Esihenkilöiltä kysyttiin avoimella kysymyksellä, miten he arvioivat työryhmänsä mahdollisuutta vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin, mikäli toiminta jatkuu nykyisellään. Esihenkilöt pääsääntöisesti arvioivat, että henkilöstöpula on vaikea,

eikä nykyinen resursointi riitä. Esihenkilöt kuvasivat, että nykytilanteessa arvioinnit viivästyvät lakisääteisestä. Lisäksi he tunnistivat, että henkilöstöpula vaikuttaa asiakastyön laatuun heikentäväksi. Kaksi esihenkilöä arvioi, että heidän johtamansa työryhmät selviävät hyvin.

3.2.4 Kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi koetut asiakastilanteet lapsiperheiden palveluissa

Asiakastyötä tekevien vastaukset kuormittavimmiksi koetuista tilanteista tai olosuhteista on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 25):

Taulukko 25. Kuormittavimmiksi koetut asiakastilanteet.

Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet	Täsmennys
Vaativat vuorovaikutustilanteet	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonallisuushäiriötä sairastavat asiakkaat, rajaton käytös • Asiakkaan aggressiivinen ja uhkaava käytös • Monimutkaiset ja riitaiset vuorovaikutustilanteet • Toivottomat ja lannistuneet asiakkaat • Vanhempien epäasiallinen käytös suhteessa työntekijään • Tilanteet, joissa vanhempien kanssa ei päästä rakentavaan vuoropuheluun

Pirkanmaan hyvinvointialue

Palvelujärjestelmään ja resursointiin liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none">• Tilapäinen työparius ja toisen työntekijän yllättävä tuuraus• Tilanteet, joissa asiakas tarvitsee tukea, mutta ei saa resurssien vähäisyyden vuoksi sitä tarpeeksi ajoissa• Tilanteet, joissa asiakasperheen tilanteeseen nähden sopivaa palvelua ei ole tarjolla, esim. hyvin konkreettinen tuki arkeen• Monialaisen yhteistyön toimimattomuus• Asiakasperheiden väliinpuotoaminen• Monimutkainen palvelujärjestelmä• Liiallinen asiakkaiden määrä• Tehtäväjakojen epäselvyys• Yhdyspintojen toimimattomuuteen liittyvät tekijät• Tilanteet, joissa perhe ei saa tarvitsemaansa hoitoa terveydenhuollosta• Tilanteet, joissa järjestelmästä ei löydy perheelle jatkotyöskentelystä vastuuta ottavaa toimijaa
Perhe- ja läheissuhteisiin liittyvät tekijät	<ul style="list-style-type: none">• Riitaiset ja vaikeat erotilanteet• Vaativat huoltoriidat• Monimutkaiset ja riitaiset perhesuhteet• Vanhemmuuteen liittyvät syyt kuten vanhemman päihderiippuvuus tai mielenterveyden oireet• Tilanteet, joissa läheisverkosto ei sitoudu suunnitelmaan tai toimi lapsen edun mukaisesti• Vanhemmuuden ja jaksamisen pulmat
Monimutkaiset olosuhteet	<ul style="list-style-type: none">• Lapsen tai perheen haastava ja epäselvä tilanne, jossa on läsnä monta toimijaa, eikä yhteisymmärrykseen tilanteesta päästä• Neuroerityiset piirteet, jotka vaikeuttavat pärjäämistä• Pitkäaikaiset palvelutarpeet, mutta perhe ei sitoudu työskentelyyn

Eettinen ja moraalinen kuormitus	<ul style="list-style-type: none">• Mahdollisuus vain vähäiseen suunnitelmalliseen ja pitkäjänteiseen työskentelyyn• Poisohjaamisen kulttuuri• Eettisiä ristiriitoja aiheuttavat tilanteet, joissa ammattihenkilö ei voi järjestää perheelle tämän tarvitsemia palveluita• Riittämättömyyden kokemukset• Ainoana työntekijänä toimiminen asiakastilanteissa
---	---

Eniten työaikaa vievimmiksi olosuhteiksi ja asioiksi vastaajat tunnistivat lapsiperheiden palveluissa seuraavat:

- Vuorovaikutukseen ja käyttäytymiseen liittyvät haasteet
- Laajat palvelutarpeet ja tarve palvelujen yhteensovittamiselle
- Monimutkaiset sosiaaliset kriisitilanteet
- Usein tai toistuvasti kriisiytyvät olosuhteet
- Kielitaidottomuuden ja kommunikaatiovaikeudet
- Haasteet ymmärtää palvelujärjestelmää

3.2.5 Lapsiperheiden palveluiden keskeisimmät kehittämisehdotukset selvitykseen osallistuneiden mukaan

Asiakastyötä tekevien ja esihenkilöiden tunnistamat kehittämistarpeet on tematisoitu alla olevaan taulukkoon (taulukko 26)

Taulukko 26. Lapsiperheiden palvelujen kehittämisehdotukset työn sujuvoittamiseksi

<p>Prosessien selkeyttäminen, kehittäminen ja tehostaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaali- ja terveydenhuollon prosessien selkeyttäminen ja tehostaminen • Työnjaoista sopiminen asiakaslähtöisesti • Asiakkaiden tarpeista lähtevä työskentely ja palvelujen tarjoaminen tarveperustaisesti • Mahdollisuudet keskittyä perustyöhön • Eri palvelujen välisen yhteistyön tiivistäminen, Minun tiimini -mallin ottaminen käyttöön tosiasiallisesti • Tiedonkulun ja -vaihdon kehittäminen • Toimintamallien ja käytäntöjen yhtenäistäminen hyvinvointialueella • Palvelujen hankkimisen sujuvoittaminen nykyisestä • Järjestelmän ja prosessien yksinkertaistaminen • Mahdollisuudet tavata asiakkaita perheiden tarpeiden mukaan esim. kello 16 jälkeen • Palvelutarpeen arviointien keskittäminen siihen erikoistuneelle tiimille • Sujuvat konsultaatiomahdollisuudet • Lastensuojelun ja perhesosiaalityön työnjakojen ja prosessien selventäminen, jotta voidaan välttyä sisäiseltä keskustelulta, kumpaan palveluun perhe kuuluu • Työskentelyn laadun ja vaikuttavuuden arviointi ja palkkauksen suhteuttaminen työsuorittamiseen
<p>Resursoinnin vahvistaminen ja palvelujärjestelmän saavutettavuuden parantaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resursoinnin vahvistaminen lapsiperheiden sosiaalityössä • Mielenterveys- ja päihdepalvelujen saavutettavuuden parantaminen • Asiakasmäärien hallinta ja kohtuullistaminen • Työtilojen kehittäminen, jotta olisi riittävästi tiloja, joissa tavata asiakkaita • Palkkauksen kehittäminen • Ennaltaehkäiseviin palveluihin panostaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue

Ammatillinen tuki, osaaminen ja johtaminen	<ul style="list-style-type: none">• Asiakastyötä tekevien havaintojen ottaminen huomioon päätöksenteossa• Mahdollisuus reflektioon• Esihenkilötyöhön panostaminen, esihenkilöiden tavoitettavuuden parantaminen• Koulutusten lisääminen (esim. terapeuttisluonteinen koulutus, tunnetaidot, turvallisuus, päihteet, neuroerityisyys, kirjaaminen)• Viestinnän parantaminen (esim. kirjalliset tiivistelmät keskeisimmistä hyvinvointialueen tiedotettavista asioista)• Organisoitumisen selkeyttäminen• Työohjeiden ja linjausten systemaattinen viestiminen, kokonaiskuvan huomioon ottaminen• Perehdytykseen panostaminen ja mentorointimallin ottaminen käyttöön• Yhteisen ymmärryksen luominen perhepalvelujen sosiaalityön tavoitteista• Työskentelyn menetelmällisyys (esim. systeeminen toimintamalli)
Työnjakojen kehittäminen	<ul style="list-style-type: none">• Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välisen työnjaon kehittäminen• Sosiaaliohjauksen laajentaminen myös asiakkuusvaiheeseen• Ammattihenkilöä vaatimattomien tehtävien siirtäminen sihteeri- ja toimistotyötä tekeville• Tehtävänkuvien selkeyttäminen, yhtenäistäminen ja aukikirjoittaminen• Työkuorman jakaminen tasaisesti hyvinvointialueen sisällä
Työtä tukevat rakenteet ja välineet	<ul style="list-style-type: none">• Toimiva asiakastietojärjestelmä• Hyvinvointialueen yhteinen asiakastietojärjestelmä• Tietotekniikan ja yhteyksien toimivuuden turvaaminen

3.3 Lastensuojelu

3.3.1 Vastaaajien taustatiedot lastensuojelussa

Lastensuojelua toteutti 107 asiakastyötä tekevää vastaajaa. Vastaaajista 39 % (N=42) on sosiaalityöntekijöitä, ohjaajia 19 % (N=20), sosiaaliohjaajia 14 % (N=15) ja perhetyöntekijöitä/perheohjaajia 15 % (N=16). Muulla nimikkeellä työskentelee 13 % vastaajista (N=14). Muita nimikkeitä ovat muun muassa perhehoidon ohjaaja, systeemisen tiimin koordinaattori ja palveluohjaaja.

Vastanneista 29 %:lla (N=31) on ammattihenkilölain 7 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus ja 10 %:lla (N=11) oikeus toimia tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa. 48 %:lla (N=51) on ammattihenkilölain 8 §:n mukainen sosionomin, geronomin tai kuntoutuksen ohjaajan kelpoisuus. Vain yksittäiset vastaajat olivat kelpoisia toimimaan tilapäisesti sosionomin ammatissa. Muulla koulutuksella työskentelee 17 % (N=18) vastaajista. Muita koulutuksia ovat muun muassa lähihoitajan koulutus ja nuorisotyön tutkinto (alempi korkeakoulututkinto, joka on suoritettu yliopistossa tai opistossa).

Vastaajista sosiaalityön tehtävissä ilmoitti työskentelevänsä 44 % (N=46). Sosiaaliohjausta toteuttaa 16 % (N=17) ja tehostettua perhetyötä 39 % (N=40). Lisäksi pieni osa vastaajista työskentelee sosiaalipäivystyksen ja tehostetun perhetyön tehtävissä (alle kymmenen vastaajaa kummassakin).

Asiakastyötä tekevistä vastaajista puolet (49,5 %, N=53) ilmoitti olevansa toimessa ja toinen puolikas (49,5 %, N=53) virkasuhteessa. Yksi vastaaja ei osannut sanoa, onko virka- vai toimisuhteinen. Kolme vastaajaa ilmoitti, ettei käytä virkasuhteesta huolimatta julkista valtaa. Palvelutarpeen arviointeja teki 44 % (N=23), asiakassuunnitelmia 67 % (N=35), asiakasta koskevia kirjallisia päätöksiä 87 % (N=45) ja virka-apupyynnöitä 71 % (N=35). Muuksi julkisen vallan käytöksi vastaajat ilmoittivat muun muassa lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä toimimisen, rajoitustoimenpiteistä päättämisen ja perhehoitajaa koskevat päätökset.

Kyselyyn vastasi 14 lastensuojelun johtavaa esihenkilöä. Vastaajista valtaosa on johtavia sosiaalityöntekijöitä. Lisäksi osa vastaajista toimii palvelupäällikön nimikkeellä sekä muulla nimikkeellä, jota ei kuitenkaan kyselyvastauksissa täsmennetty. Vastanneista esihenkilöistä kaikki toteuttavat ammatillista johtamista. 86 % vastaa lisäksi henkilöstöhallinnon tehtävistä ja toteuttaa asiakastyötä. Heillä on lähijohdettavia viidestä kahteenkymmeneen yhteensä keskiarvon ollessa 10,9 ja mediaanin 8,5.

3.3.2 Työskentelyn sisällöt lastensuojelussa

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden keskeisimmät työtehtävät on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 27):

Taulukko 27. Työskentelyn sisällöt lastensuojelun sosiaalityössä

Lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen	Arviointi, päätöksenteko, palveluiden koordinointi ja järjestäminen	Monialainen yhteistyö ja verkostotyö	Suhdetyö
Välttämättömän huolenpidon turvaaminen	Palvelutarpeen arviointi, lastensuojelutarpeen selvitys	Läheisverkoston kanssa työskentely	Vanhempien tukeminen
Päivystykselliset lastensuojelun tehtävät	Tuen tarpeisiin vastaavista palveluista päättäminen	Yhteistyö ja yhteistyön koordinointi lapsen ja perheen verkoston kanssa	Perheen vuorovaikutuksen tukeminen
Kiireellisiin sijoituksiin liittyvä arviointi	Perheiden muuttuvien tilanteiden arviointi ja tilanteisiin reagoiminen	Verkostoyhteistyö	Psykososiaalinen tuki
Rajoitustoimenpiteistä päättäminen	Dokumentointi		Lapsen ja perheen voimavarojen vahvistaminen
Huostaanottojen valmistelu	Palvelujen koordinointi		Ohjaus ja neuvonta
Lapsen oikeuksien toteutumisesta huolehtiminen, sosiaalinen asianajo			Suhteen ja luottamuksen rakentaminen asiakaslapseen
Lasten ja nuorten kasvun ja kehityksen viimesijainen turvaaminen			

Sosiaaliohjauksen tehtävissä työskentelevät puolestaan jäsensivät keskeisimpiä tehtäviään seuraavasti (taulukko 28):

Taulukko 28. Työskentelyn sisällöt lastensuojelun sosiaaliohjauksessa

Perheen palvelukokonaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen	Palveluohjaus	Suhdetyö	Yhteistyö ja verkostotyö
Työparityöskentely sosiaalityöntekijän kanssa	Tuki palvelujen käyttämisessä	Läheisverkoston kanssa työskentely	Vanhempien tukeminen ja muutostyön toteuttaminen
Perheen palvelujen ja kuntoutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuminen	Tuki palvelujen yhteensovittamisessa	Perheen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa	Systemisen työskentelyn koordinointi
Päätöksenteko	Ohjaus ja neuvonta	Huostaanotettujen ja sijoitettujen lasten tukeminen	Monialainen yhteistyö
Palvelutarpeen arviointi	Palvelujen koordinointi	Psykososiaalinen tuki	Yhteistyö perheen verkoston kanssa

Tilanteen selvittäminen			
-------------------------	--	--	--

Tehostetussa perhetyössä vastaajat tunnistivat keskeisimmiksi työskentelysisällöiksi seuraavat (taulukko 29):

Taulukko 29. Työskentelyn sisällöt tehostetussa perhetyössä

Suunnitelmaan perustuva asiakastyö	Ohjaus ja neuvonta	Verkostotyö
Tukeminen ja ohjaus haastavissa ja kriisiytneissä olosuhteissa	Palveluohjaus	Verkostoyhteistyö
Perheen voimavarojen vahvistaminen	Ohjaus ja neuvonta, jonka tarkoituksena on vahvistaa perheen arkista pärjäämistä	Monialaiseen yhteistyöhön osallistuminen
Vanhemmuuden tukeminen monimutkaisissa tilanteissa (esim. vanhemman päihde- tai mielen-terveysongelma)	Sosiaaliohjauksellinen työskentely	
Perheenjäsenten vuorovaikutuksen tukeminen		
Psykososiaalinen tukeminen		
Lapsen olosuhteiden tukeminen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi		
Ristiriita- ja konfliktitilanteiden käsittely ja ennaltaehkäiseminen		
Välttämättömän huolenpidon ja lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen		

Sosiaalityöntekijöiden tehtävissä korostuvat vastausten mukaan kokonaisvastuu lastensuojelun asiakaslasten prosesseista, kasvun ja kehityksen turvaamisesta, tarvittavien palvelujen järjestämisestä sekä palveluprosessien seuraamisesta sekä perheen verkoston kanssa tehtävä yhteistyö ja monialaisen yhteistyön koordinointi. Sosiaaliohjauksellisissa tehtävissä toimivat puolestaan kuvasivat toimivansa prosesseissa sosiaalityöntekijän työparina, osallistumalla suunnitelmien tekemiseen ja arviointiin sekä toteuttamalla suhdeperustaista tuen tarpeisiin vastaavaa työskentelyä. Tehostetun perhetyön painopiste on vastausten mukaan perheen kriisitilanteisiin liittyvässä tuessa, jossa painottuu tiivis välttämättömän huolenpidon turvaava työskentelyote ohjauksen, neuvonnan ja psykososiaalisen tuen keinoin.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kaikista lastensuojelua toteuttavista 93,5 % (N=100) arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Vain pieni osa vastaajista arvioi, ettei työskentele tällaisissa olosuhteissa elävien asiakkaiden kanssa. Yksi vastaaja ei tiennyt, työskenteleekö erityisen tuen tarpeessa olevien kanssa vai ei.

Lastensuojelua toteuttavien tunnistamat erityisen tuen tarpeet on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 30):

Taulukko 31. Erityisen tuen tarpeet lastensuojelussa

Tuen tarve	Täsmennys
Perhesuhteisiin liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Vaativat erotilanteet • Perheen vaikeat arjenhallinnan haasteet
Monimutkaiset ja kerrostuneet sosiaaliset ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> • Väkivalta • Kunniaväkivalta • Turvattomat sosiaaliset suhteet • Yhteiskunnan marginaaliin jääminen • Perheiden monimutkaiset ja toistuvat sosiaaliset kriisitilanteet
Voimavaroihin ja palvelujärjestelmäsuhteisiin liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Vaikeat talousongelmat • Työttömyyden perhekohtaiset seuraukset • Luku- ja kirjoitustaidottomuus • Kielitaidottomuus • Vanhempien kognitioon ja ymmärrykseen liittyvät syyt
Vanhemmuuteen liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Turvattomat olosuhteet • Vanhemman päihteiden ongelmakäyttö • Vanhempien mielenterveyden oireet • Vanhemman neuroerityisyys • Vanhempien taitamattomuus • Vanhemman sairaus tai vamma
Lapsen tilanteeseen liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Neuroerityisyys • Traumatisoituminen • Oppimisen haasteet • Vammaisuus ja kehitysvammaisuus • Sairastaminen • Lapsen päihteiden käyttö • Vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen haasteet • Lapsen kehitykseen liittyvät syyt

Vastaajista noin kymmenen ei tunnistanut, että heidän tehtäviinsä kuuluisi sellaisia asioita, jotka eivät vaadi heidän ammattiinsa kuuluvaa osaamista. Loput 107 vastaajasta hahmotti, että heidän tehtäväkenttiinsä kuuluu tällaisia tehtäviä. Nämä on koottu seuraavaan taulukkoon (taulukko 32):

Taulukko 32. Tehtävät, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista lastensuojelussa

Tehtävän luonne	Täsmennys
Toimistotehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakirjojen postitus • Asiakirjojen ja hakemusten skannaus asiakastietojärjestelmiin • Ajanvaraukset: asiakasajoista informointi, muistutustekstiviestit, puhelut, tavoittelu, aikojen siirto, peruutus, vaihto • Tilavaraukset • Asiakirjapyynnöt • Tulkin varaaminen • Arkistointiin liittyvät tehtävät • Pysäköintilupien selvittäminen ja hakeminen • Luottokorttilaskujen käsittely • Toimeentulotukipäätösten valmistelu • Ostopalveluihin liittyvä selvittelytyö (esim. hintojen selvittäminen) • Työyksikköön tehtävät tilaukset
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Kunnan kotouttamisesta vastaavalle viranomaiselle lähtökohtaisesti kuuluvat yhteiskuntaorientaatioon liittyvät tehtävät • Etuus- ja tukihakemusten täyttäminen (esim. Kelan hakemukset) • Ohjaus ja neuvonta, joka ei vaadi sosiaalityöntekijää tai sosiaalihojaajaa • Muiden viranomaisten toimivaltaan kuuluva ohjaus ja neuvonta (Kela, Migri, DVV, työllisyyspalvelut) • Yleinen ohjaus ja neuvonta hyvinvointialueen palveluista
Tukipalvelutehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Tietoteknisten kysymysten ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen • Autojen huoltoon vieminen, renkaiden vaihdatus, tankkaus • Toimipaikan muuttojen järjestäminen

Muut tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Epäselviin prosesseihin (esim. päihdekuntoutus, perheellisten aikuissosiaalityö) liittyvä selvittelytyö • Aikuissosiaalityön prosessit
----------------------	---

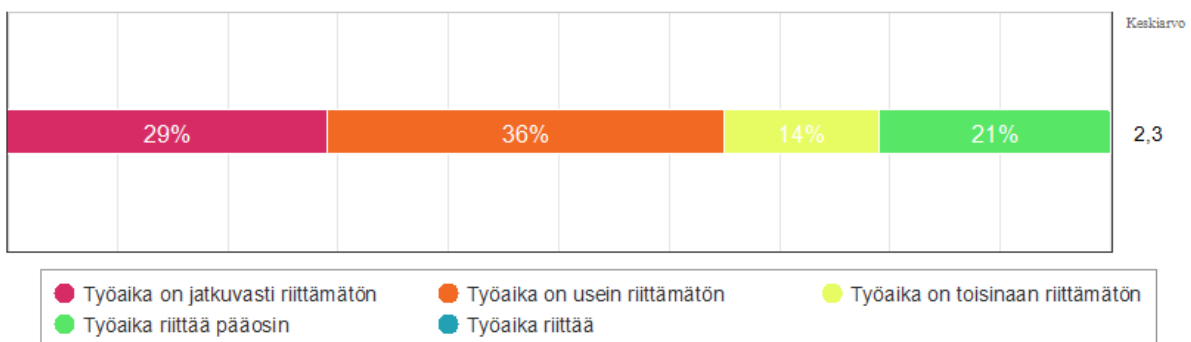
Esihenkilöt arvioivat, että keskeisiä lastensuojelulla ehkäistäviä asioita ovat:

- Syrjäytyminen
- Sijaishuollon tarve
- Muiden kalliiden ja raskaiden palveluiden tarve
- Elämäntilanteen heikkeneminen
- Kuolemantapaukset

3.3.3 Työajan käyttö ja riittävyys lastensuojelussa

Esihenkilöistä neljä arvioi, että heidän oma työaikansa on täysin riittämätön. Viisi Esihenkilöä puolestaan vastasi työajan olevan usein riittämätön. Toisinaan riittämättömäksi työaikansa arvioi kaksi vastaajaa ja pääosin riittäväksi kolme vastaajaa. Kukaan ei arvioinut, että työaika riittäisi yleisesti ottaen (kuvio 8).

Kuvio 8. Esihenkilöiden kokemus työajan riittävyydestä lastensuojelussa

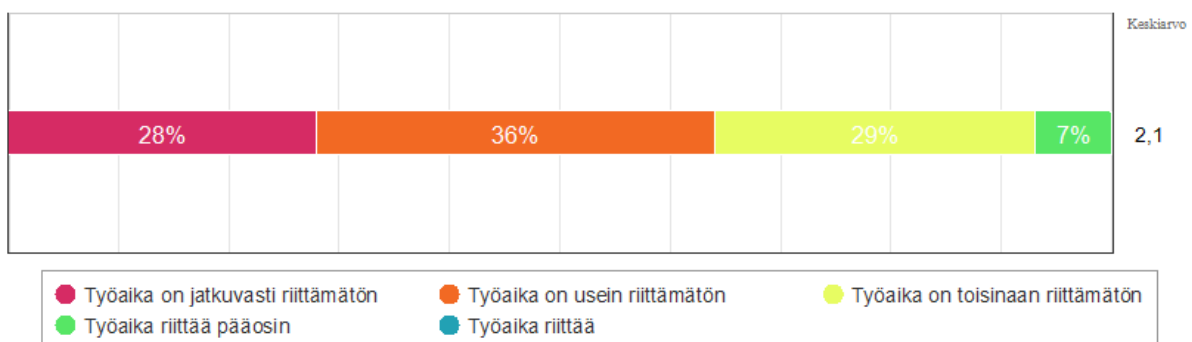


Esihenkilöt arvioivat, että työajan riittämättömyyden vuoksi he eivät pysty keskittymään niin laadukkaasti kuin haluaisivat ammatilliseen johtamiseen, mikä merkitsee esimerkiksi henkilöstön säännöllistä kohtaamista henkilökohtaisesti, uusien työntekijöiden laadukasta perehdytystä, työprosessien kehittämistä ja sen arviointia, asiakasprosessien tukemista ja ammatillista ohjausta. Lisäksi vastaajat arvioivat, että eivät pysty keskittymään henkilöstöhallinnon asioihin riittävästi. Muutama vastaaja nosti esiin, että mitään ei jää varsinaisesti tekemättä, mutta työajan riittävyysaasteet ilmenevät työtehtävien loppuunsaattamisen viivästymisenä.

Esihenkilöt tunnistivat perustehtäväänsä nähden epäolennaisiksi tehtäviksi toimistosihteerille soveltuvat työtehtävät (esimerkiksi tunnus-, käyttöoikeus- ja kulkulupatilaukset; tilastotietojen koostamisen; asiakirjapyyntöihin vastaamisen; Kori-tilaukset; henkilöstöhallintoon liittyvien lomakkeiden täyttö; postitus; skannaus). Lisäksi muutama vastaajista kuvasi joutuvansa resurssipulassa paikkaamaan asiakastyötä tekeviä. Lisäksi vastaajat kertoivat, että joidenkin hyvinvointialueen prosessien monitasoisuus ja -mutkaisuus vie esihenkilön työaika, mikä johtaa siihen, ettei tällaisia työtehtäviä ole mahdollista saada kerralla valmiiksi, vaan ne vaativat lukuisia työvaiheita ja vievät näin paljon aikaa.

Neljä esihenkilöä arvioi, että heidän johtamansa työryhmän työaika on tehtäviensä hoitamiseen täysin riittämätön. Viisi puolestaan arvioi työajan olevan usein riittämätön. Neljä vastaajaa arvioi, että asiakastyötä tekevien työaika on toisinaan riittämätön. Yksi vastasi, että hänen johtamansa työryhmän työaika riittää pääosin (kuvio 9).

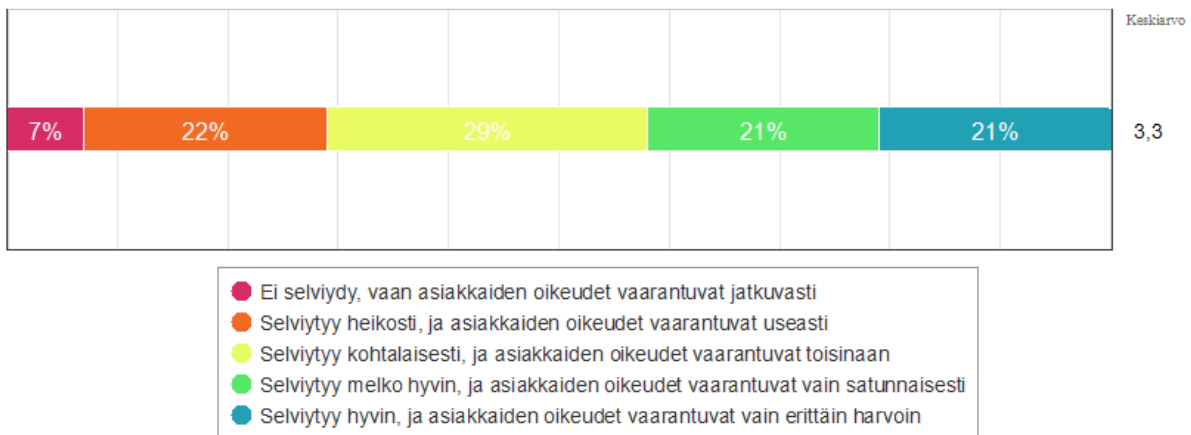
Kuvio 9. Työryhmien työajan riittävyys esihenkilöiden arvioimina lastensuojelussa.



Esihenkilöiden arvioissa oli hajontaa sen suhteen, kuinka he arvioivat työryhmiensä selviytyvän tehtävistään nykyisellä resurssilla. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että hänen johtamansa työryhmä ei selviydy. Kolme vastaajaa päätteli, että heidän johtamansa työryhmät selviytyvät heikosti. Kohtalaiseksi selviytymisen arvioi neljä vastaajaa. Kolme esihenkilöä puolestaan vastasi, että heidän johtamansa työryhmät selviytyvät melko hyvin. Samoin kolme esihenkilöä vastasi johtamiensa työryhmien selviytyvän hyvin (kuvio 10).

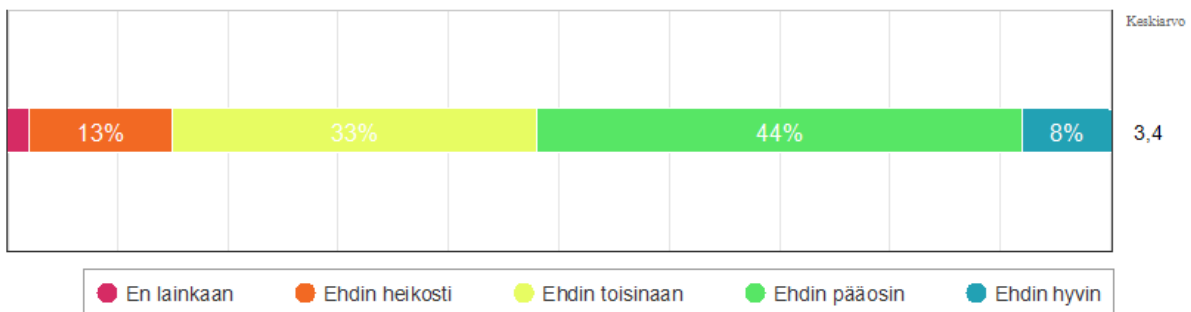
Kuvio 11. Työryhmän selviytyminen tehtävistään nykyisillä resursseilla esihenkilöiden arvioimana lastensuojelussa

Pirkanmaan hyvinvointialue



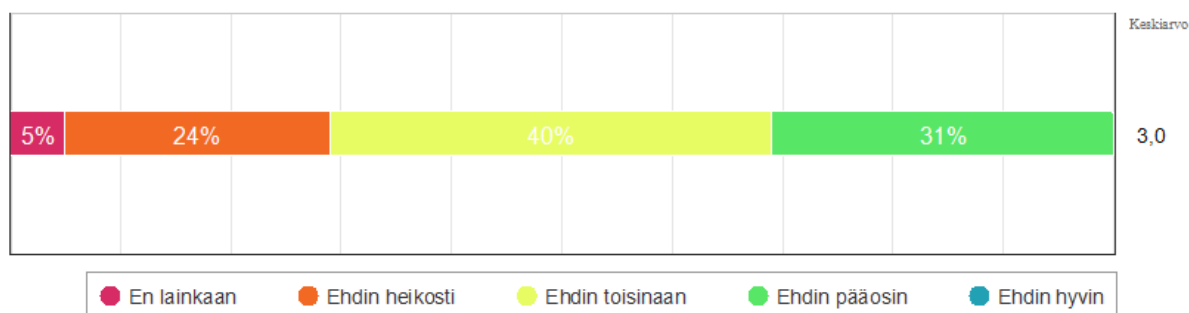
Asiakastyötä tekevät arvioivat varsin myönteisesti ehtimistään työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällään. Pääosin laadukkaasti arvioi ehtivänsä työskennellä 44 % (N=47) ja toisinaan laadukkaasti arvioi ehtivänsä 33 % (N=35). Heikoksi ehtimisensä arvioi 13 % vastaajista (N=14). Hyvin vastasi ehtivänsä työskennellä 8 % (N=9). Vain kaksi vastaajaa arvioi, ettei ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti nykyisellä työmäärällä (kuvio 12).

Kuvio 12. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti kaikkien lastensuojelua toteuttavien asiakastyötä tekevien arvioimana.



Lastensuojelua toteuttavista kaikista sosiaalityöntekijöistä (N=42) 5 % (N=2) arvioi ettei ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti nykyisellä työmäärällään. 24 % (N=10) vastasi ehtivänsä heikosti. Toisinaan puolestaan arvioi ehtivänsä työskennellä laadukkaasti 40 % (N=17). Pääosin laadukkaasti vastasi ehtivänsä työskennellä 31 % (N=13) (kuvio 13).

Kuvio 13. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti lastensuojelua toteuttavien sosiaalityöntekijöiden arvioimana.



Asiakastyötä tekevät tapaavat lastensuojelussa vastausten mukaan noin yhdeksän asiakasta tai asiakasperhettä viikkotasolla välittömästi (taulukko 33). Sekä lastensuojelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa että tehostetussa perhetyössä kohdataan vastausten mukaan saman verran asiakasperheitä välittömästi viikkotasolla, eikä vastauksista ole havaittavissa sosiaalipalvelukohtaista eroa.

Taulukko 33. Kohdattavien asiakkaiden määrä lastensuojelussa

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Montako asiakasta tai asiakasperhettä kohtaat viikkotasolla (ilmoita välitön asiakastyö, ei puhelinkeskusteluja)	1,0	28,0	9,0	9,0	3,3

Yleisesti ottaen lastensuojelussa noin kolmannes kaikista välittömistä asiakaskohtaamisista toteutuu asiakastyötä tekevien vastausten mukaan vakituksessa työpisteessä. Perheitä tavataan eniten kotikäynneillä, sillä hieman alle puolet kaikesta asiakastyöstä on kotikäyntityötä (taulukko 34).

Taulukko 34. Asiakastyön tekemisen sijainti lastensuojelussa

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Vakituisessa työpisteessäsi (esim. sosiaalitoimistossa, sote-asemalla)	0,0	100,0	33,2	30,0	21,6
Kotikäynneillä	3,0	90,0	45,6	45,0	24,1
Vakituisen työpisteesi ulkopuolella toteutuvat tapaamiset (esim.	0,0	60,0	19,4	20,0	12,5

Pirkanmaan hyvinvointialue

verkostoneuvottelut, jalkautuminen)					
--	--	--	--	--	--

Lastensuojelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa noin 40 % tapaamisista toteutuu vakituksessa työpisteessä kuten sote-asemalla tai sosiaalitoimistossa. Kotikäynneillä tapahtuu noin kolmannes kaikista asiakaskohtauksista ja vakituisen työpisteen ulkopuolella esimerkiksi verkostoneuvotteluina noin viidennes.

Tehostetussa perhetyössä kotikäyntityötä on 60 % asiakastyöhön kohdennetusta ajasta, ja viidennes asiakaskohtauksista toteutuu vakituksessa työpisteessä.

Lastensuojelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa siirtymisiin asiakastapaamisille käytetään vaihtelevasti aikaa: Osa vastaajista ei joudu käyttämään tuntiakaan siirtymisille, kun taas toiset ovat arvioineet käyttävänsä jopa yli puolet työviikostaan siirtymisiin (taulukko 35). Siirtymisiin voi kulua erityisen runsaasti aikaa esimerkiksi lastensuojelun sijaishuollossa, jossa lapsia matkustetaan tapaamaan kauaksikin. Tapaamisille siirtymiseen käytetyn ajan mediaani on 3,5 tuntia.

Taulukko 35. Asiakastapaamisille siirtymiseen käytetty aika viikkotasolla tunteina ilmaistuna lastensuojelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Anna vastaus kokonaisina tunteina	0,0	20,0	4,8	3,5	3,7

Tehostetussa perhetyössä siirtymisiin käytetään vastausten mukaan vaihtelevasti aikaa. Kotikäyntityöhön painottuvan työskentelyn vuoksi siirtymisiin käytetty aika on kuitenkin suurempi kuin sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa mediaanin ollessa 5 tuntia (taulukko 36).

Taulukko 36. Asiakastapaamisille siirtymiseen käytetty aika viikkotasolla tunteina ilmaistuna lastensuojelun tehostetussa perhetyössä.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Anna vastaus kokonaisina tunteina	1,0	20,0	6,3	5,0	4,0

Pirkanmaan hyvinvointialue

Lastensuojelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa noin kolmannes kaikesta asiakastyöstä on kohtaavaa. Kirjallista asiakastyötä on neljännes, ja puhelimessa tehtävää asiakastyötä noin viidennes (taulukko 37).

Taulukko 37. Asiakastyön jakautuminen lastensuojelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	5,0	70,0	34,0	30,0	13,9
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	5,0	50,0	25,5	25,0	8,7
Puhelimesta tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	5,0	30,0	17,6	20,0	6,8
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	5,0	30,0	14,0	15,0	6,2
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	80,0	9,1	8,5	11,1

Tehostetussa perhetyössä 60 % asiakastyöstä arvioitiin kohtaavaksi. Kirjallisesti tehtävän asiakastyön määrä on vastausten mukaan noin viidennes. Puhelimesta tehtävää asiakastyötä ja muuta selvittelytyötä on kymmenisen prosenttia.

Konsultaatioihin käytetään viitisen prosenttia asiakastyöhön kohdennetusta työajasta (taulukko 38). Lastensuojelun tehostetussa perhetyössä ja sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä työaika jakautuu odotetusti varsin samankaltaisesti.

Taulukko 38. Asiakastyön jakautuminen lastensuojelun tehostetussa perhetyössä

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	35,0	85,0	58,3	60,0	12,7
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	5,0	40,0	18,7	20,0	7,2
Puhelimesta tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	2,0	25,0	10,5	10,0	5,6
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	1,0	30,0	9,5	10,0	6,1

Pirkanmaan hyvinvointialue

Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	15,0	5,1	5,0	4,0
---	-----	------	-----	-----	-----

Esihenkilöt arvioivat johtamiensa työryhmien mahdollisuutta vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin, mikäli toiminta jatkuu nykyisellään. Esihenkilöiden arviot olivat vaihtelevia: osa arvioi, että palvelutarpeisiin voidaan vastata hyvin tai ainakin kohtuullisesti. Osa esihenkilöistä taas vastasi, ettei palvelutarpeisiin pystytä vastaamaan, ja on vaarana, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on jatkossa enemmän asiakaslapsia kuin lakisääteinen kolmekymmentä. Kielteisiä arvioita vastaajat perustelivat erityisesti sosiaalityöntekijöiden vaikealla saatavuustilanteella, työmäärän liiallisuudella, perheiden ongelmien lisääntyvällä monimutkaistumisella ja hyvinvointialueen jäsentymättömillä prosesseilla sekä ennaltaehkäisevien palvelujen puutteellisuudella.

3.3.4 Kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi koetut tilanteet lastensuojelussa

Kuormittavimmiksi koetut tilanteet ja olosuhteet on koostettu teemoittain alla olevaan taulukkoon (taulukko 39):

Taulukko 39. Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet lastensuojelua toteuttavien arvioimana.

Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet	Täsmennys
Vaativat vuorovaikutustilanteet ja käyttäytymiseen liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Aggressiivinen, uhkaava ja väkivaltainen käytös • Monimutkaiset ja riitaiset vuorovaikutustilanteet • Vanhempien epäasiallinen käytös suhteessa työntekijään • Tilanteet, joissa vanhempien kanssa ei päästä rakentavaan vuoropuheluun • Perheiden sitoutumattomuus työskentelyyn • Tilanteet, joissa joudutaan tekemään vastentahtoisia interventioita • Perhehoitoon liittyvät haasteelliset vuorovaikutustilanteet • Kotoutumiseen liittyvät haasteet

Pirkanmaan hyvinvointialue

<p>Läheis- ja perhesuhteisiin liittyvät syyt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vaativat erotilanteet • Huolto- ja tapaamisriitoihin liittyvät vanhempien ristiriitatilanteet • Olosuhteet, joissa perheellä on laaja läheisverkosto, jossa kuitenkin ollaan erimielisiä tilanteesta • Perheenjäsenten riitaisa vuorovaikutus
<p>Palvelujärjestelmään liittyvät tekijät</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tilanteet, joissa tuen tarpeisiin vastaavia palveluita ei ole saatavilla tai saavutettavissa • Tilanteet, joissa perheen (viranomais)verkoston kanssa ei päästä yhteisymmärrykseen tavoitteista ja keinoista • Vauvaperheet, joille ei saada riittävää tukea ajoissa • Lastensuojelun muuta palvelujärjestelmää kompensoiva tehtävä (esim. lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen ja aikuissosiaalityön osalta) • Tilanteet, jossa palvelujärjestelmä ei ole pystyyt tukemaan perhettä ajoissa riittävästi • Muun palvelujärjestelmän vaatimukset suhteessa lastensuojeluun
<p>Olosuhteiden monimutkaisuus tai jäsentymättömyys</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tilanteet, joissa tilanne on vaikeasti jäsennettävissä ja hyvin epäselvä • Vanhemman vaikea päihteiden ongelmakäyttö ja hankalat mielenterveyden oireet • Tilanteet, joissa lapsi ja/tai vanhempi tekee rikoksia • Kerrostuneet sosiaaliset ongelmat • Asumissosiaaliset kriisit
<p>Moraalinen ja emotionaalinen kuormitus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lapseen kohdistuva vakava kaltoinkohtelu • Riittämättömyyden kokemukset • Emotionaalisesti vaativat tilanteet • Ilman työparia työskentely • Tilanteet, joissa työkaluja auttamiseen ei ole • Kiistanalaiset päätöstilanteet, joissa päätöksen lapsen etua edistävästä vaikutuksesta ei voi varmistua (esim. yhteydenpidon rajoitukset, huostaanoton purkuhakemus)

Eniten työaikaa vievimiksi olosuhteiksi ja asioiksi vastaajat tunnistivat lastensuojelussa seuraavat:

- Vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen haasteet
- Usein tai toistuvasti kriisiytyvät olosuhteet
- Monimutkaiset sosiaaliset kriisitilanteet
- Laajat palvelutarpeet ja tarve palvelujen yhteensovittamiselle
- Haasteet ymmärtää palvelujärjestelmää
- Kielitaidottomuus ja kommunikaatiohaasteet

3.3.5 Lastensuojelun kehittämisehdotukset selvitykseen osallistuneiden mukaan

Asiakastyötä tekevien ja esihenkilöiden tunnistamat työn sujuvuutta ja linjakkuutta parantavat ehdotukset on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 40)

Taulukko 41. Lastensuojelun kehittämisehdotukset työn sujuvoittamiseksi

Tukipalveluihin panostaminen ja toimistotyö	<ul style="list-style-type: none"> • Toimiva tietotekniikka ja tietotekninen tuki • Ostopalveluprosesseihin liittyvät hallinnolliset tehtävien (esim. ostopalvelulomakkeet) siirtäminen pois sosiaalityöntekijöiltä • Riittävä määrä leasing-autoja, jotta kotikäyntityön onnistuu tehokkaasti • Työvälineiden toimivuus ja internet-yhteyden riittävä nopeus • Sihteeriresurssi muun muassa postitukseen, skannaukseen, laskujen tiliöintiin
Esihenkilötyö, osaaminen ja koulutus	<ul style="list-style-type: none"> • Riittävä lähijohtaminen ja ammatillinen tuki • Koulutusten lisääminen (esim. kirjaaminen, traumainformoitu työote, tunnetaidot, sosiaalihuollon mielenterveys- ja päihdetyö) • Työn tarkoituksenmukainen organisointi ja työparien hallittu määrä • Johdonmukaiset ja selkeät ohjeistukset hyvinvointialueen tasoisesti
Palvelujärjestelmän saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Päihde- ja mielenterveyspalvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden vahvistaminen sekä lapsien että aikuisten osalta • Aikuissosiaalityön saatavuuden ja saavutettavuuden vahvistaminen, jotta lastensuojelun asiakkaina olevien lasten

Pirkanmaan hyvinvointialue

	<p>vanhemmat voisivat saada systemaattisesti aikuissosiaalityön tukea Pirkanmaan tasoisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riittävästi tarpeita vastaavia sijaishuoltopaikkoja • Ajantasaiset yhteystiedot julkisesti saataville • Arjen työn rakenteistaminen: selkeä tiimirakenne (yhteisissä tiimeissä edettäisiin esityslistan mukaan), selkeät käytännöt asiakkuuksien siirtymiseen (perhesosiaalityöstä lastensuojeluun), uusille työntekijöille tehty perehdytyskansio ja ylipäätään perehdytys, lisäksi myös kokeneemmille työntekijöille jokin koottu ohjekansio, yhtenäiset selkeät työnkuvat kaikille, yhteisymmärrys työskentelyn sisällöistä
<p>Prosessien kehittäminen ja tehostaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyön vahvistaminen keskeisten toimijoiden kanssa (esim. aikuissosiaalityö, mielenterveyspalvelut) • Sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja perhetyötä toteuttavien perheohjaajien keskinäisen yhteistyön tiivistäminen ja työnjakojen kehittäminen • Psykiatrisen osaamisen lisääminen lastensuojelussa • Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun yhteistyön ja työnjakojen kehittäminen niin, että päällekkäiseltä työskentelyltä vältytään • Lastensuojelun ja vammaispalvelun yhteistyön tiivistäminen ja asiantuntijuuden jakaminen • Tehostetun perhetyön ja lastensuojelun sosiaalityön yhteiset tilat, jotta kommunikointi olisi sujuvampaa • Työparityön tarkastelu siitä näkökulmasta, mitä on tarpeen tehdä työparina ja millaiset tehtävät voidaan hoitaa itsenäisesti
<p>Työskentelyolosuhteiden ja veto- ja pitovoiman parantaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etätyön ja hybridityön mahdollistaminen • Toimivat tilaratkaisut ja pysyvät työskentelytilat • Perehdytykseen panostaminen, mentorointimallin ottaminen käyttöön • Mahdollisuudet yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa: esim. tekstiviestien tai pikaviestien vaihtamisen mahdollisuus, mikä ei tällä hetkellä ole sallittua • Mahdollisuudet suunnitella oma kalenteri itsenäisesti • Asiakastyötä tekevien kuuleminen toiminnan organisoimista ja johtamista koskevassa päätöksenteossa • Palkkauksen kehittäminen

3.4 Sosiaalipäivystys

Sosiaalipäivystystä toteuttavia vastaajia oli yhdeksän, joista kaikki ovat sosiaalityöntekijöitä. Kaikki sosiaalipäivystystä toteuttavat ilmoittivat olevansa virkasuhteisia. Julkista valtaa käytetään erityisesti kiireellisiin arviointitehtäviin, päätöksentekoon ja virka-apupyyntöihin.

Sosiaalipäivystyksen keskeisimpiä työtehtäviä ovat lastensuojelutarpeen selvittäminen, välttämättömän huolenpidon turvaaminen koko väestön osalta, akuuttien tilanteiden selvittelytyö sekä ohjaus ja neuvonta. Kaikki sosiaalipäivystystä toteuttavat vastasivat työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Erityisen tuen tarpeet liittyvät vastaajien mukaan erityisesti välittömään vaaraan ja akuutisti kriisiytyneisiin olosuhteisiin sekä kasautuneisiin sosiaalisiin ongelmiin.

Sosiaalipäivystystä toteuttavat tunnistivat hiukan muita vähemmän tehtäviä, jotka eivät vaadi sosiaalityöntekijän osaamista. Tunnistettuja tehtäviä olivat sellaiset toimistotehtävät kuin päätösten postitus ja asiakirjojen skannaus sekä poliisilta tulevien ilmoitusten (alle 21-vuotiaat rikoksenteijät) ohjaaminen asiaa hoitavalle työntekijälle. Lisäksi vastaajat tunnistivat toteuttavansa ohjausta ja neuvontaa, joka ei vaadi sosiaalityöntekijää sekä toimivansa puhelinkeskuksena tilanteissa, joissa yhteydenottaja ei tiedä, kehen olla yhteydessä hyvinvointialueella.

Sosiaalipäivystystä toteuttavista valtaosa (6 vastaajaa) arvioi ehtivänsä pääosin laadukkaasti nykyisellä työmäärällään. Sosiaalityöntekijät kohtaavat välittömästi vastausten mukaan keskimäärin kuusi asiakasta tai asiakasperhettä viikkotasolla. Yli puolet kohtaavasta asiakastyöstä (keskiarvo 57,1 %, mediaani 80 %) toteutetaan vakituisessa työpisteessä. Asiakastapaamisille siirtymiseen käytetty aika vaihteli runsaasti: keskimäärin siirtymisiin käytettiin 18,7 tuntia viikossa, kun taas mediaani oli kaksi tuntia.

Sosiaalipäivystystä toteuttavilla työskentely painottuu puhelimesta tehtävään asiakastyöhön (taulukko 42):

Taulukko 42. Asiakastyön jakautuminen sosiaalipäivystystä toteuttavilla sosiaalityöntekijöillä.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	5,0	40,0	18,9	20,0	10,8
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	20,0	50,0	29,2	28,0	10,1
Puhelimessa tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	20,0	60,0	33,3	30,0	11,5
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	2,0	20,0	13,6	20,0	7,9
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	20,0	7,5	5,0	6,9

Kuormittavimmiksi tilanteiksi tunnistettiin tilanteet, joissa viranomaisyhteistyö ei toimi sekä olosuhteet, jossa asiakas tarvitsee sosiaalipäivystystä siksi, ettei ole saanut tuen tarpeisiinsa vastaavia sosiaalipalveluita sosiaalihuollon peruspalveluista tai terveydenhuollosta tarvitsemaansa hoitoa. Eniten työaika puolestaan sosiaalipäivystystä toteuttavilla vievät usein tai toistuvasti kriisiytyvät olosuhteet, monimutkaiset sosiaaliset kriisitilanteet, käyttäytymisen, vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin haasteet, asiakkaan vaikeudet ymmärtää palvelujärjestelmää sekä tilanteet, joissa hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö tuen tarpeisiin vastaavien palvelujen oikea-aikaiseksi järjestämiseksi ei toimi.

Keskeisiksi kehittämiskohteiksi sosiaalipäivystystä toteuttavat tunnistivat seuraavat asiat:

- Sosiaalityön resursointi koko hyvinvointialueella, sillä heikosti toimivat sosiaalipalvelut heijastuvat sosiaalipäivystyksen työhön asiakkaiden tilanteiden akuuttina kriisiytymisenä
- Viranomaisyhteistyön parantaminen
- Tarve turvata lakisääteiset palvelut
- Mielenterveys- ja päihdepalvelujen saavutettavuuden vahvistaminen

3.5 Työkäisten palvelut

3.5.1 Vastaajien taustatiedot työkäisten palveluissa

Työkäisten palveluja toteuttavista yhteensä 147 asiakastyötä tekevää vastasi kyselyyn. Vastaajista 64 on sosiaalityöntekijöitä ja 63 sosiaaliohjaajia. Muita vastaajia (vastaava sosiaalityöntekijä, ohjaaja, omavalmentaja, työllisyyskoordinaattori, palveluohjaaja) on yhteensä 20. Kelpoisia sosiaalityöntekijöitä vastasi kyselyyn 61, sosionomin, geronomin tai kuntoutuksen ohjaajan kelpoisuuden suorittaneita 77. Niin sanottuja sijaispäteviä (oikeus toimia tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa tai sosionomin, geronomin tai kuntoutuksen ohjaajan ammatissa) on sosiaalityöntekijöiden osalta vastaajissa 9 ja sosionomien, geronomien ja kuntoutuksen ohjaajien osalta 3. Muulla koulutuksella työskentelee vastaajista 6 henkilöä.

Vastaajat toteuttavat osittain myös muita palvelutehtäviä kuin työkäisten palveluita. Tällaisia palvelutehtäviä olivat lapsiperheiden palvelut, iäkkäiden palvelut, lastensuojelu, vammaispalvelu ja päihde- ja riippuvuustyö. Valtaosa vastaajista ilmoitti olevansa virkasuhteisia (N=130, 88,4 %). Toimessa oli vain 10,2 % vastaajista (N=15). Kaksi vastaajista ei tiennyt, olivatko he virkasuhteissa. 13 % virkasuhteisista vastaajista totesi, ettei käytä julkista valtaa. Valtaosa virkasuhteisista tekee palvelutarpeen arviointeja (N=93, 73,3 %), asiakassuunnitelmia (N=88, 67,2 %) ja asiakasta koskevia kirjallisia päätöksiä (N=118, 90,1 %).

Esihenkilöiden (N=15) lähijohdettavien työntekijöiden määrä vaihtelee yhdestätoista henkilöstä 31:een mediaanin ollessa 15. Kaikilla vastanneilla työtehtävät sisältävät

ammattillista johtamista ja henkilöstöhallintoa. Viidellä esihenkilöllä (33 % vastaajista) tehtävä sisältää myös asiakastyötä.

3.5.2 Työskentelyn sisällöt työikäisten palveluissa

Kyselyssä pyydettiin yksilöimään kolme keskeisintä työtehtävää. Tähän kohtaan oli mahdollista vastata sanallisesti.

Sosiaalityöntekijöiden hahmottamat keskeisimmät työtehtävät ovat jäsennettävissä viiteen alakategoriaan seuraavasti (taulukko 43):

Taulukko 43. Työskentelyn sisällöt työikäisten palvelujen sosiaalityössä.

Asiakkaan tilanteen arviointi ja suunnittelu	Päätöksenteko ja hallinnolliset tehtävät	Ohjaus, neuvonta ja psykososiaalinen tuki	Verkostotyö ja yhteistyö	Erikoistuneet prosessit
Palvelutarpeen arviointi erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden osalta	Päätöksenteko (ml. toimeentulotukipäätökset, sosiaalinen kuntoutus, asumis-palvelut)	Asiakastapaamiset, ohjaus ja neuvonta	Verkostotyö eri tahojen kanssa (ml. Kela, kuntouttava työtoiminta)	Kriisien selvittäminen ja sosiaali-huollon kriisityönä toteutettava psykososiaalinen tuki
Asiakassuunnitelmien laatiminen	Kirjaaminen asiakastietojärjestelmään	Psykososiaalinen tuki	Koordinointi ja palvelujen yhteensovittaminen	Kuntouttavan työtoiminnan asiakasprosessin hallinta
Tilanteen ja tuen tarpeiden selvittäminen	Oikaisuvaatimusten käsittely ja päätösesitysten laatiminen	Motivointityö ja asiakkaan sitouttaminen palveluihin	Konsultointi ja yhteistyö muiden palvelujen kanssa	Lastensuojelun jälkihuollon prosessit
Alkukartoitukset ja suunnitelmalinen asiakastyö				Asunnottomuus-tyo ja asumissosiaalinen työ
				Rakenteellinen sosiaalityö

Sosiaaliohjauksen tehtävissä toimivien työtehtävät puolestaan ovat seuraavanlaisia (taulukko 44):

Taulukko 44. Työskentelyn sisällöt työikäisten palvelujen sosiaaliohjauksessa.

Asiakastyö ja prosessien suunnittelu	Päätöksenteko ja hallinnolliset tehtävät	Ohjaus ja neuvonta, rinnallakulkeminen	Verkostotyö ja yhteistyö	Erikoistuneet prosessit
Palvelutarpeen arviointi	Päätöksenteko	Ohjaus ja neuvonta	Verkostotyö	Jälkihuollon sosiaaliohjaus
Asiakkaan/perheen voimavarojen vahvistaminen	Kirjaaminen asiakastietojärjestelmiin	Psykososiaalinen tuki ja kannattelu	Kuntouttavan työtoiminnan prosessien mukainen työ	Kuntouttava työtoiminta
Tilanteen selvittäminen	Harkinnanvarainen toimeentulotuki	Neuvontapuhelimeen vastaaminen	Moniammatillinen verkostotyö	Ennaltaehkäisevä tuki
Asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen	Lausuntojen laatiminen	Ohjaus ja neuvonta oikeiden palveluiden piiriin	Kuntoutuksen ja työllistymistä edistävien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen	Sosiaalisten kriisitilanteiden selvittäminen
Asiakkaan sosiaalipalvelun suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen		Tuki palveluiden käyttämisessä		

Sosiaalityöntekijöiden tehtävät painottuvat kerrostuviin monialaista työskentelyä vaativiin tuen tarpeisiin, itsenäiseen päätöksentekoon ja asiakastilanteiden kokonaisvaltaiseen arviointiin sekä koordinoititehtäviin. Vastausten perusteella sosiaaliohjaajat puolestaan keskittyvät käytännönläheiseen työskentelyyn, kuten asiakkaan ohjaukseen, neuvontaan ja saattamiseen tarvittavien palvelujen piiriin. Molemmissa tehtävissä korostuvat asiakastyö ja monialainen yhteistyö, mutta niiden painopistealueet ja vastuut eroavat jokseenkin toisistaan.

Sosiaaliohjauksellisissa tehtävissä työskentelevistä 79 % (N=63) vastaajista arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Vain 19 % (N=15) ei arvioinut työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijöistä vain kaksi (3 %) ilmoitti, että ei työskentele erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa. Kaksi vastaajista ei myöskään tiennyt, työskenteleekö tällaista tukea tarvitsevien kanssa.

Sosionomit, geronomit ja kuntoutuksen ohjaajat arvioivat asiakkaiden erityisen tuen tarpeen rakentuvan kerrostuvista sosiaalisista ongelmista kuten useiden palveluiden tarpeesta, asunnottomuudesta, päihde- ja mielenterveysongelmista, heikosta

toimintakyvystä ja siitä, että palvelujärjestelmän palvelut ovat vaikeasti asiakkaille saavutettavissa syystä tai toisesta.

Sosiaalityöntekijät ymmärtävät asiakkaidensa erityisen tuen tarpeet hyvin samansuuntaisesti kuin sosiaaliohjaajat. Jotkin vastaajat ovat tunnistaneet erityisen tuen tarpeeksi työkyvyn tuen ja kuntouttavan työtoiminnan prosessit, mutta pääsääntöisesti erityisen tuen tarve kiinnittyy kaikkien vastaajien mukaan monimutkaisiin, vyyhtimäisiin vaativiin olosuhteisiin. Kyselyaineiston ja haastatteluiden mukaan asiakkaiden sosiaaliset ongelmat ovat muuttuneet viime vuosina monimutkaisemmiksi. Tunnistetut erityisen tuen tarpeiden osatekijät on esitetty taulukossa 45.

Taulukko 45. Erityisen tuen tarpeet työikäisten palveluissa.

Tuen tarve	Täsmennys
Asuminen	<ul style="list-style-type: none"> • Asumisen kriisitilanteet (esim. häätötilanteet) • Asunnottomuus • Tavaroiden hamstraaminen ja asunnon siivottomuus • Pärjäämättömyys arjessa
Riippuvuudet	<ul style="list-style-type: none"> • Päihteiden ongelmakäyttö (erityisesti huumeiden käyttö) • Toiminnalliset riippuvuudet (esim. peliriippuvuus)
Mielenterveyden oireet	<ul style="list-style-type: none"> • Monimutkaiset mielenterveyden oireet kuten psykoottisuus, sairautentunnettomuus, traumatisoituminen
Palvelujärjestelmäsuhteisiin liittyvät tarpeet	<ul style="list-style-type: none"> • Luku- ja kirjoitustaidottomuus • Kielitaidottomuus • Haasteet ymmärtää järjestelmää • Vaikeudet asioida palvelujärjestelmän edellyttämällä tavalla (esim. soittoajat, asiointiajat, työskentelyyn sitoutuminen)
Väkivalta	<ul style="list-style-type: none"> • Lähisuhdeväkivalta • Väkivalta tekijänä ja kokijana • Haavoittavat ja vaaralliset sosiaaliset suhteet • Hyväksikäyttö
Toimintakyvyn haasteet	<ul style="list-style-type: none"> • Työkyvyttömyys • Pärjäämättömyys arjessa (kaupassa käynti, asunnon siisteys, ravitsemuksesta huolehtiminen, asiointivaikeudet) • Neuroerityiset piirteet, jotka vaikeuttavat pärjäämistä ja asiointia

Pirkanmaan hyvinvointialue

Vaikeat talousongelmat	<ul style="list-style-type: none"> • Vaikeudet selvitä välttämättömistä menoista ja taloudellinen taitamattomuus • Toistuva vuokravelkaantuminen • Monimutkaiset velkatilanteet • Velat, jotka vaarantavat hengen ja terveyden (esim. päihteisiin liittyvät velat)
Yksinäisyys ja osattomuus	<ul style="list-style-type: none"> • Absoluuttinen yksinäisyys ja sosiaalisten suhteiden puuttuminen • Syrjään jääminen, marginalisaatio • Itsetunnon hauraus

Asiakastyötä tekeviltä kysyttiin, sisältyykö heidän tehtäviinsä tehtäviä, jotka eivät vaadi heidän ammattiinsa kuuluvaa osaamista. Lähes kaikki vastaajat tunnistivat tekevänsä tällaisia tehtäviä. Tehtävät ovat luokiteltavissa neljään kategoriaan (taulukko 46):

Taulukko 46. Tehtävät, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista työikäisten palveluissa

Tehtävän luonne	Täsmennys
Hallinnolliset tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakirjojen skannaus • Postitus ja kirjelaatikkoon päätösten vienti, ellei toimipisteessä ole postinvientiä • Arkistointiin liittyvät tehtävät • Laskujen käsittely: asiatarkastus ja tiliöinti • Muistioiden kirjoittaminen • Ajanvarausten tekeminen ja niistä muistuttelu • Tulkin varaaminen • Tilavaraukset • Yhteydenottojen, ilmoitusten ja hakemusten vireillepano asiakastietojärjestelmään
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Neuvominen yleisissä asioissa ja nk. puhelinvaihteena toimiminen • Ohjaus ja neuvonta toisen viranomaisen toimivaltaan liittyvissä asioissa (erityisesti Kela, Migri, kunnan kotoutumisesta vastaava viranomainen, työllisyydenhoito), liitteiden toimittamisessa tukeminen • Hyvinvointialueen palveluista kertominen, sillä internetsivut koetaan vaikeasti saavutettaviksi • Tukeminen tilanteissa, jossa asiakkaalla ei ole digitaitoja

Pirkanmaan hyvinvointialue

Tekniset tehtävät	<ul style="list-style-type: none">• Tietotekninen tuki• Ohjelmistojen päivittäminen ja päähkäyttäjäisyys• Tiedonhaku hyvinvointialueen internet-sivuilta ja intranetista• Leasing-autojen huollot• Kiinteistönhuollolliset tehtävät, esimerkiksi lumenluonti ja hiekoitus
Etuuskäsittely ja vastaavat tehtävät	<ul style="list-style-type: none">• Välitystilien hoito• Toimeentulotukipäätöksiin liittyvä toisinaan mittava selvittely- ja valmistelutyö (sis. esim. Pitkä jonotus Kelan puhelinpalveluun)• Toimeentulotuen maksatus (esim. maksusitoumukset), maksatuslistojen tarkastaminen• Jälkihuollon taloudellisen tuen ja itsenäistymisvarojen maksatuspäätösten valmistelu• Asiakasmaksualennus- ja vapautuspäätökset• Etuuskäsittelijän sijaistustehtävät

Esihenkilöitä pyydettiin arvioimaan kolmesta viiteen kriittisintä asiaa, joita heidän johtamansa työryhmän työskentely ehkäisee. Keskeisimmiksi asioiksi esihenkilöt tunnistivat seuraavat sisällöt. Ennaltaehkäisyn kohteet on listattu alle esiintymisjärjestyksessä yleisimmin mainitusta alkaen:

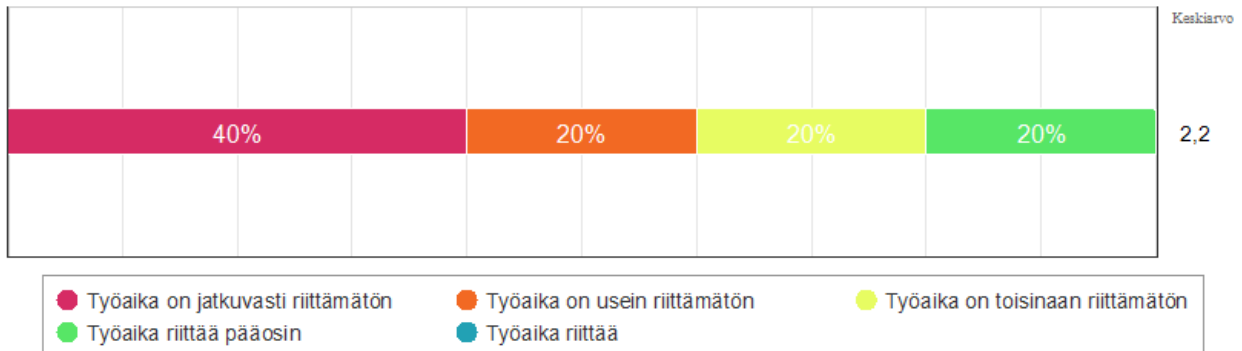
- Asunnottomuus
- Elämäntilanteen heikkeneminen
- Raskaiden palveluiden tarve
- Väliinpuotoaminen
- Talousongelmat
- Terveystilan heikkeneminen
- Kuolemantapaukset
- Lastensuojelutarve ja sijaishuollon tarve

3.5.3 Työajan käyttö ja riittävyys työikäisten palveluissa

Esihenkilöt arvioivat oman työaikansa riittävyyttä pääosin riittämättömäksi (kuvio 14). Jatkuvasti riittämättömäksi työajan arvioi 40 % vastaajista (N=6). Usein riittämättömäksi puolestaan työaikansa arvioi 20 % eli kolme vastaajista. Toisinaan riittämättömäksi esihenkilöistä työaikansa arvioi myös 20 % (N=3). Pääosin riittäväksi

työaikansa arvioi puolestaan kolme vastaajaa, eli 20 % kaikista vastanneista. Kukaan ei arvioinut, että työaika riittäisi kokonaisuudessaan.

Kuvio 14. Työikäisten palveluita johtavien esihenkilöiden kokemus oman työaikansa riittävydestä



Esihenkilöitä pyydettiin tarkentamaan, millaisia työtehtäviä heiltä jää tekemättä, mikäli he kokevat työaikansa riittämättömäksi tehtäviensä hoitamiseen. Vastanneet esihenkilöt tunnistivat monenlaisia tehtäviä. Esihenkilöt kertoivat priorisoivansa asiakasturvallisuuden turvaavat tehtävät. Vastausten mukaan tekemättä jäivät:

- Muistutusvastausten valmistelu
- Sähköpostiviestien lukeminen ja vastaaminen. Esihenkilöt kuvasivat, että heillä voi olla satoja viestejä, joihin pitäisi reagoida.
- Kehittäminen ja rakenteellinen sosiaalityö
- Yhteiset info- ja koulutustilaisuudet
- Ammatillinen johtaminen ja tuki

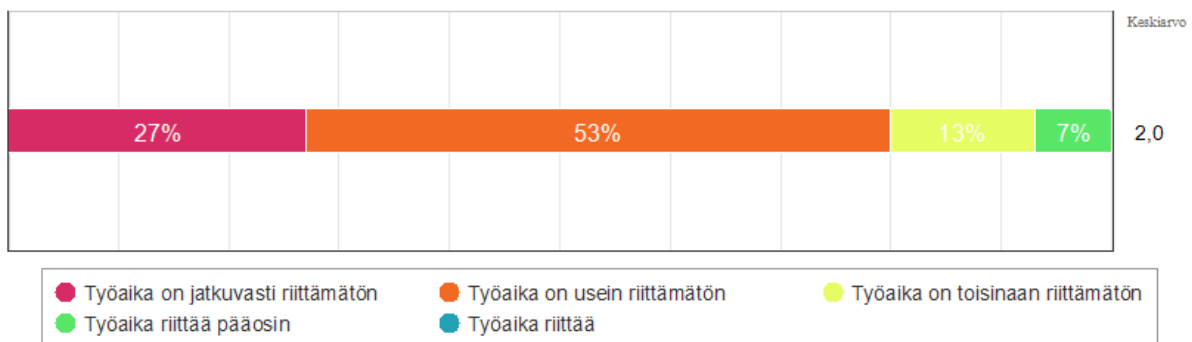
Vastauksissaan esihenkilöt kuvasivat työtehtävien luonnetta tulipalojen sammutteluna ja jatkuvana reagoitina yllättäviin ja vaikeasti ennakoitaviin tehtäviin.

Esihenkilöt tunnistivat perustehtävänsä kuulumattomiksi epäolennaisiksi tehtäviksi tunnus- ja laitetilaamiset, teknisten ongelmien ratkomisen tiimin sisällä, jatkuvan tiedon etsimisen, työtilaongelmien ja työvälineasioiden selvittämisen, toimistotarvikkeiden tilaamisen, muut toimistotehtävät (muun muassa skannaus, kokous- ja työtilojen varaaminen). Lisäksi esihenkilöt kuvasivat paikkaavansa puuttuvaa sosiaalityöntekijä- ja sosiaaliohjaajaresurssia tekemällä itse säännönmukaisesti asiakastyötä. Esihenkilöt kuvasivat vastauksissaan myös kokemuksiaan hallinnollisten työtehtävien lisääntymisestä, aikaa vievästä tiedon

etsimisestä, samoihin kyselyihin toistuvasti vastaamisesta ja kuormituksesta, joka aiheutuu siitä, että joistakin asiakastyötä koskevista linjauksista ei ole päästy yhteisymmärrykseen palvelulinjojen välillä.

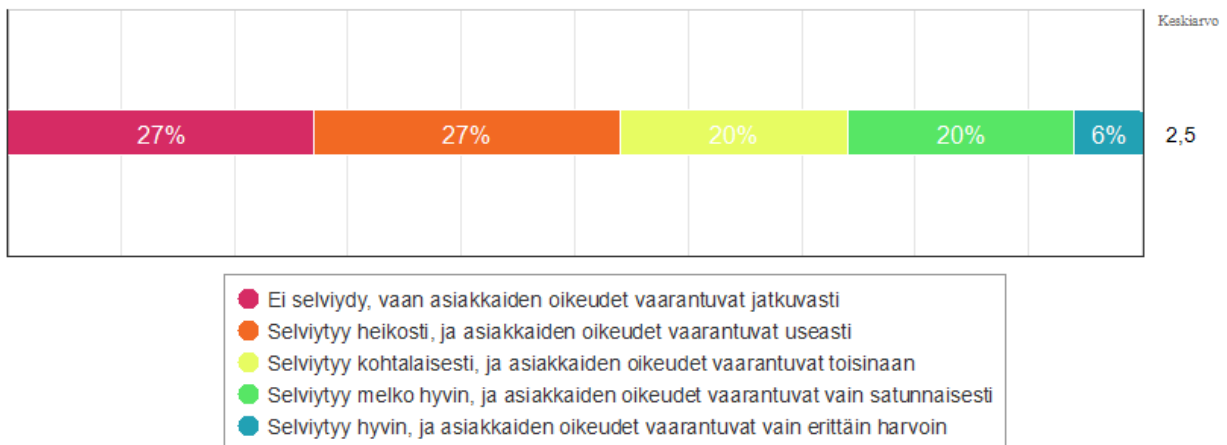
Esihenkilöiden arviot heidän johtamiensa työryhmien työaikojen riittämistä olivat varsin kriittisiä (kuvio 15). Vastanneista esihenkilöistä neljä (27 %) päätteli työajan jatkuvasti riittämättömäksi. Yli puolet vastaajista (N=8, 53 %) puolestaan arvioi, että työaika on usein riittämätön. Toisinaan riittämättömäksi työajan arvioi kaksi vastaajaa. Yksi vastaajista tunnisti, että hänen johtamansa työryhmän työaika riittää pääosin. Kukaan ei arvioinut, että työaika riittäisi lähtökohtaisesti.

Kuvio 15. Työryhmien työajan riittävyys työkäisten palveluita johtavien esihenkilöiden arvioimana



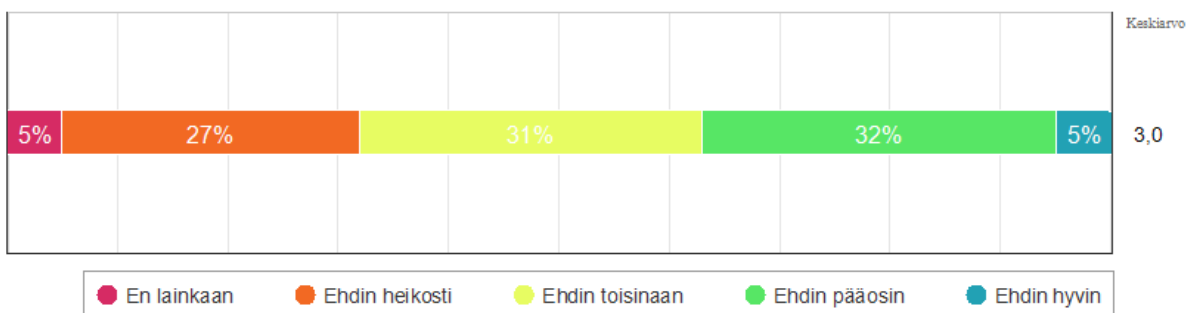
Esihenkilöitä pyydettiin myös ottamaan kantaa siihen, kuinka heidän johtamansa työryhmät selviävät tehtävistään nykyisillä resursseilla (kuvio 16). Myös tämän osalta arviot olivat melko kielteisiä: yli puolet vastaajista (N=8) arvioivat, että työryhmä ei selviydy, vaan asiakkaiden oikeudet vaarantuvat jatkuvasti tai useasti. Kolme vastaajaa (20 %) arveli, että työryhmät selviytyvät kohtalaisesti ja vastaavasti kolme vastasi työryhmien selviytyvän melko hyvin. Yksi vastaajista arvioi, että hänen johtamansa työryhmä selviytyy hyvin.

Kuvio 16. Työryhmän selviytyminen tehtävistään nykyisillä resursseilla työikäisten palveluissa esihenkilöiden arvioimana.



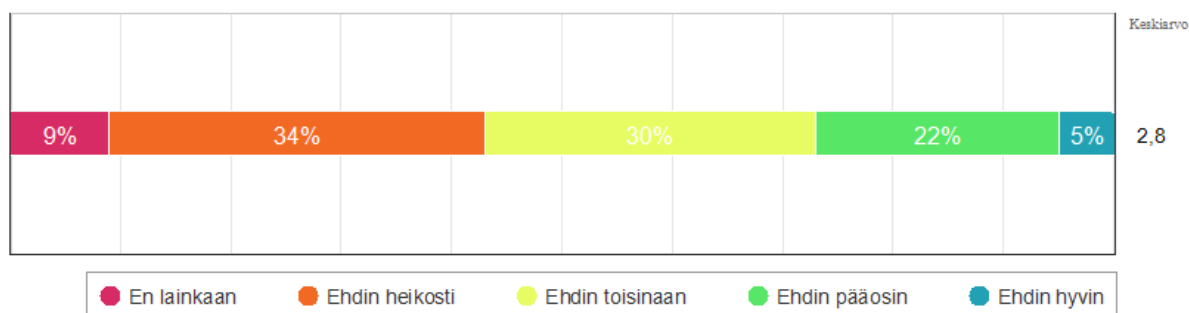
Asiakastyötä tekevät arvioivat työaikansa riittämistä myönteisemmin kuin esihenkilöt (kuvio 17). 5 % (N=7) arvioi, etteivät he ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti nykyisellä työmäärällä. Hieman yli neljännes kaikista vastaajista (27 %, N=40) arvioi, että ehtii heikosti työskennellä laadukkaasti. Toisinaan laadukkaasti arveli ehtivänsä työskennellä 31 % vastaajista (N=46) ja pääosin 32 % (N=47). Hyvin vastasi ehtivänsä 5 % (N=7).

Kuvio 17. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä kaikkien työikäisten palveluita toteuttavien asiakastyötä tekevien arvioimana.



Sosiaalityöntekijöistä (N=64) työikäisten palveluista 9 % (N=6) arvioi, ettei ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti nykyisellä työmäärällä. 34 % (N=22) arvioi ehtivänsä heikosti. Toisinaan vastasi ehtivänsä työskennellä laadukkaasti 30 % (N=14). Pääosin laadukkaasti arvioi ehtivänsä työskennellä 22 % (N=14) ja 5 % (N=3) vastasi ehtivänsä hyvin (kuvio 18).

Kuvio 18. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä työikäisten palveluita toteuttavien sosiaalityöntekijöiden arvioimana.



Asiakastyötä tekevien pyydettiin arvioimaan, montako asiakasta tai asiakasperhettä he kohtaavat viikkotasolla (taulukko 47). Jos työtehtäviin ei sisällynyt lainkaan välitöntä asiakastyötä, kysymykseen ohjeistettiin jättämään vastaamatta. Kohdattujen asiakkaiden määrässä oli vaihtelua (keskihajonta 6,3). Välittömästi kohdattujen asiakkaiden mediaani on kahdeksan.

Taulukko 47. Välittömästi kohdattavien asiakkaiden määrä viikkotasolla

	Min- imi-arvo	Maksimi- arvo	Keski- arvo	Medi- aani	Keskiha- jonta
Montako asiakasta tai asiakasperhettä kohtaat viikkotasolla (ilmoita välitön asiakastyö, ei puhelinkeskusteluja)	0,0	50,0	9,9	8,0	6,3

Työikäisten palveluissa asiakastapaamiset keskittyvät vakituiseen työpisteelle (esim. sosiaalitoimisto, sote-asema). Sekä kotikäyntityötä että vakituisen työpisteen ulkopuolella toteutuvia tapaamisia on molempia alle neljäsosa kaikesta asiakastyöstä, joskin myös näissä oli kokonaisuudessaan suurta vaihtelua (taulukko 48).

Taulukko 48. Asiakastyön tekemisen sijainti prosentteina ilmaistuna

Asiakastapaamisten toteutuminen	Min- imi-arvo	Maksimi- arvo	Keski- arvo	Medi- aani	Keskiha- jonta
Vakituisessa työpisteessäsi (esim. sosiaalitoimistossa, sote-asemalla)	0,0	100,0	56,6	60,0	28,4
Kotikäynneillä	0,0	95,0	21,8	10,0	22,8
Vakituisen työpisteesi ulkopuolella toteutuvat tapaamiset (esim. verkostoneuvottelut, jalkautuminen)	0,0	100,0	24,8	20,0	24,2

Siirtymisiin asiakastapaamisille asiakastyötä tekevät arvioivat käyttävänsä viikkotasolla noin kaksi tuntia (taulukko 49).

Taulukko 49. Asiakastapaamisille siirtymiseen käytetty aika tunteina viikkotasolla työkäisten palveluita toteuttavien mukaan

	Min- imiarvo	Maksimi- arvo	Keski- arvo	Medi- aani	Keskiha- jonta
Anna vastaus kokonaisina tun- teina	0,0	8,0	2,3	2,0	1,9

Asiakastyötä tekevät arvioivat työaikansa jakautumista kohtaavan asiakastyön, kirjallisen asiakastyön, puhelimessa tehtävän asiakastyön, muun selvittelytyön ja konsultoinnin osalta. Myös näissä vastauksissa oli varsin paljon vaihtelua, mikä liittyy tehtävänkuvien vaihtelevuuteen. Työkäisten palveluissa noin kolmasosa työajasta kuluu kohtaavaan asiakastyöhön. Kirjallista asiakastyötä tehdään noin neljännes kaikesta työajasta, ja puhelimitse työskenneltiin noin viidesosan verran (taulukko 50).

Taulukko 50. Asiakastyön jakautuminen prosentteina ilmaistuna

	Min- imiarvo	Maksimi- arvo	Keski- arvo	Medi- aani	Keskiha- jonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvok- kaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	0,0	80,0	35,1	30,0	15,7
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaami- nen, päätöksenteko)	4,0	100,0	24,8	22,5	12,7
Puhelimessa tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	5,0	80,0	21,6	20,0	14,3
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	5,0	80,0	14,6	10,0	9,0
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	80,0	9,1	10,0	8,4

Esihenkilöiltä kysyttiin avoimella kysymyksellä, miten he arvioivat työryhmänsä mahdollisuutta vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin, mikäli toiminta jatkuu nykyisellään. Muutama vastaajista kertoi, että pystyvät nykyisellään työskentelemään laadukkaasti ja suunnitelmallisesti. Muut kuvasivat huoliaan liittyen henkilöstöresursoinnin perustavanlaatuisesta niukkuudesta, työntekijöiden kuormittumisesta ja työskentelyn reaktiivisesta luonteesta, mikä tarkoittaa

käytännössä sitä, että työkäisten virka-aikaiset kriisit pystytään hoitamaan, mutta pidempijänteinen työskentely ei välttämättä ole lainkaan mahdollista.

3.5.4 Kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi koetut asiakastilanteet työkäisten palveluissa

Asiakastyötä tekevien kyselyvastaukset kuormittavimmiksi koetuista asiakastilanteista on jäsennelyt alla olevaan taulukkoon (taulukko 51):

Taulukko 51. Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet

Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet	Täsmennys
Asiakkaan käyttäytymisen haasteet ja monimutkaiset vuorovaikutustilanteet	<ul style="list-style-type: none"> • Aggressiivisesti tai uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat • Palveluun ja kohteluun tyytymättömät asiakkaat • Työskentelyyn sitoutumattomat asiakkaat • Asiakkaat, jotka ovat yhteistyöhaluttomia tai -kyvyttömiä
Asiakkaan olosuhteiden monimutkaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • Tilanteet, joissa asiakkaan tuen tarpeisiin on vaikeaa löytää sopivia palveluita • Tilanteet, joissa asiakkaan tilanne vaatii nopeaa reagointia ja palvelutarpeisiin vastaavia palveluita on samanaikaisesti haastavaa löytää • Eriyisen vaativat, kerrostuneet olosuhteet • Monialaisen tuen tarve, joka yhdistyy asiakkaan vaatimaan elämäntilanteeseen, jonka vuoksi asiakkaan on vaikeaa sitoutua työskentelyyn
Resursseihin liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Viikoittaista sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen tukea tarvitsevat asiakkaat • Tilanteet, joissa tuen tarve liittyy erityisesti terveydentilaan, mutta terveydenhuolto ei ole saavutettavaa asiakkaalle • Työskentelyn jatkuva reaktiivisuus

Pirkanmaan hyvinvointialue

Palvelujärjestelmään liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none">• Monimutkaiset terveydentilaan liittyvät vaativat olosuhteet, joissa asiakas ei saa riittävää terveydenhuoltoa perus- tai erityistasolta• Muun palvelujärjestelmän saavutettavuuden ongelmat, jotka heijastuvat sosiaalityötä vaativina kriisitilanteina• Monialaista yhteistyötä edellyttävät tilanteet, joissa monialaisuus ei toteudu• Kuntayhdyspinnan yhteistyön pulmat• Sosiaalihuollon sisäisen yhteistyön pulmat• Palveluiden toimimattomuus• Keskeisten prosessien epäselvyys• Pitkäaikaista tukea tarvitsevat asiakastilanteet, joihin pitää pystyä vastaamaan lyhytaikaisilla palveluilla• Paine, joka tulee toistuvasta Kelan päätöksiin liittyvästä selvittelytyöstä
Emotionaalinen ja moraalinen kuormitus	<ul style="list-style-type: none">• Keinottomuus auttaa• Poisohjatut ja väliinpudonneet asiakastilanteet, joissa olosuhteet ovat jo vaarantuneet vaikeasti• Liian suuret asiakasmäärät, jotka estävät laadukkaan työskentelyn• Palkkauksesta koettu epäoikeudenmukaisuus• Asiakkaiden yksilökohtainen vastuuttaminen rakenteellisista ongelmista• Sosiaalista asianajoa vaativat tilanteet

Eniten aikaa vievimmiksi tilanteiksi asiakastyötä tekevät arvioivat kyselyvastausten mukaan seuraavat asiat:

- Usein tai toistuvasti kriisiytyvät olosuhteet
- Laajat palvelutarpeet ja tarve palvelujen yhteensovittamiselle
- Asiakkaiden haasteet ymmärtää palvelujärjestelmää
- Kielitaidottomuus ja asioinnin haasteet
- Vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen haasteet
- Terveystilaan liittyvät syyt

3.5.5 Työikäisten palvelujen keskeisimmät kehittämisehdotukset selvitykseen osallistuneiden mukaan

Esihenkilöt ja asiakastyötä tekevät arvioivat keskeisimmiksi kehittämisen kohteiksi seuraavat (taulukko 52)

Taulukko 52. Työikäisten palvelujen kehittämisehdotukset työn sujuvoittamiseksi

Prosessien selkeyttäminen ja tehostaminen	<ul style="list-style-type: none">• Kaikissa tiimeissä tulisi olla valmius hoitaa nk. erityistason tehtäviä• Rakenteiden yhtenäistäminen viikkotasolla (esim. linjaukset kohdattavien asiakkaiden määrästä viikkotasolla, uusien ja jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden ajat)• Tarvitaan yhteisen ymmärryksen (ja kielen) lisäämistä siitä, mitä on laadukas asiakastyö ja miten sitä voidaan toteuttaa. Tähän liittyen koulutusta tai foorumeita keskustella. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus jo itsessään keskeisiä palveluita. Sen täsmentäminen ja ymmärryksen luominen, ettei sosiaalityö ole vain palvelujen jakamista.• Asiakasohjausyksikön työntekijöiden sisällöllinen perehdyttäminen, jotta asiakkaiden tilanteet voidaan arvioida mahdollisimman pitkälle
---	--

Pirkanmaan hyvinvointialue

	<p>ja jotta asiakkaita pystytään tukemaan mahdollisimman oikea-aikaisesti jo ensiyhteydenotosta alkaen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteinen materiaalipankki perehdytys- ja koulutusmateriaaleille • Kiertävän sijaispoolin muodostaminen ja päivityksellisten työparien nimeäminen • Oman tuotannon lisääminen esim. tuetussa asumisessa ja muussa rinnallakulkevassa sosiaaliohjauksessa (sosiaalinen kuntoutus) • Yhtenäiset työkäytännöt ja palveluprosessien kirjoittaminen auki • Palvelulinjojen väliset selkeät työnjaot • Monialaisen yhteistyön lisääminen, vahvistaminen ja varmistaminen: tarvitaan vastinpareja terveydenhuollosta • Prosessien kehittäminen asiakaslähtöisesti • Ydinprosessien selkeyttäminen ja nopeuttaminen (esim. päihde- ja riippuvuustyön erityisenä palveluna sosiaalinen kuntoutus, asumispalvelut) • Viestinnän parantaminen (esim. hyvinvointialueen internet-sivut, informaatiotulvan hallinta) • Mobiilikirjausmahdollisuus sanelemalla (vrt. lääkärit) • Toimivat tilat ja mahdollisuus tavata asiakkaita siellä, missä asiakkaat luonnollisesti asioivat (esim. päivätoimintakeskukset)
Resursoinnin vahvistaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalityöntekijä- ja sosiaaliohjaajaresurssin kasvattaminen kautta linjan, jotta asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata lakisääteisesti ja ehkäistä tuen tarpeiden syvenemistä ja näin lieventää inhimillistä kärsimystä sekä pienentää taloudellisia kustannuksia • Palveluneuvoja- ja etuuskäsittelijäresurssin kasvattaminen niin, että kaikissa tiimeissä työskentelee henkilöitä, jotka pystyvät esim. valmistelemaan päätöksiä ja päättämään toimeentulotuesta • Palkkauksen kehittäminen • Asiakasmäärän kohtuullistaminen
Tehtävänkuvien täsmentäminen ja selkeyttäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtävänkuvien ja työnjakojen selkeyttäminen • Terveydenhuollon sosiaalityölle sosiaalihuollon toteuttamisen mahdollistaminen (pääsy sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään,

	<p>tietyt päätökset, palvelutarpeen arviointi, tietyin edellytyksin omatyöntekijänä toimiminen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työtehtävien kohdentaminen työikäisten palvelujen tarpeessa oleviin asiakkaisiin, esim. iäkkäiden sosiaalityön järjestäminen ikäihmisten ja vammaisten palvelujen palvelulinjalta • Tehtäväkuvien kirjoittaminen auki • Työmäärän tasaisen jakautumisen varmistaminen hyvinvointialueen laajuisesti • Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävien painoittaminen sosiaalihuollon lakisääteisiin tehtäviin
--	---

Kokonaisuudessaan työikäisten palveluiden vastaajien arvioita värittivät kuvaukset toiveesta, että prosesseja ja yhteistyötä pystyttäisiin hoitamaan hyvinvointialueen sisällä saumattomasti. Useat vastaajat kuvasivat kokevansa, että työikäisten palveluihin on siirtynyt tehtäviä, jotka eivät luontevasti sinne kuulu. Lisäksi vastaajien kokemuksia värittävät ymmärrys resurssien hyvin perustavanlaatuisesta riittämättömydestä, mihin liittyy kuvauksia arvostuksen puutteesta, jolla on väistämättä vaikutuksia palvelujen pitovoimaan.

Vastaajat kertoivat myös kokemuksistaan työtehtävien jatkuvasta lisääntymisestä, joka aiheuttaa erityisesti kuormitusta, sillä toimintaympäristö on jatkuvasti muutoksessa. Aikuissosiaalityöhön jonottaa selvitykseen osallistuneiden henkilöiden mukaan satoja asiakkaita, ja odotusajat palveluun voivat vaihdella kolmesta kuukaudesta yli puoleen vuoteen. Yhtäältä kuitenkin kyselyihin ja haastatteluihin osallistuneet tunnistivat hyviksi ja säilyttämisen arvoisiksi asioiksi työyhteisön tuen, konsultaation rakenteet, paikallisten yhteistyökäytäntöjen säilymisen, muutosmyönteisyyden, avoimen vuoropuhelun organisaation johdon kanssa, sosiaalipalvelujen neuvonnan yhteisen puhelinnumeron sekä alueellisen työskentelyn.

3.6 Iäkkäiden palvelut

3.6.1 Vastaajien taustatiedot iäkkäiden palveluissa

Iäkkäiden palveluita vastasi toteuttavansa 25 vastaajaa, joista 60 % (N=15) on sosiaalityöntekijöitä ja 36 % (N=9) sosiaaliohjaajia. Lisäksi yksi henkilö työskentelee

muulla nimikkeellä. Gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjausta ja sosiaalityötä toteuttavassa työryhmässä Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelee 13 henkilöä, minkä lisäksi iäkkäiden sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta toteutetaan esimerkiksi työikäisten palveluissa, SAS-työryhmässä ja sosiaalipäivystyksessä. Lisäksi sosiaaliohjauksellisesti työskennellään hyvinvointialueen lähitoreilla.

Vastanneista valtaosalla on joko sosiaalityöntekijän tai sosionomin, geronomin tai kuntoutuksen ohjaajan kelpoisuus. Muutama vastaaja työskentelee tilapäisesti sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatissa.

Vastaajista 80 % (N=20) ilmoitti olevansa virkasuhteisia. 20 % (N=5) vastaajista oli toimessa. Kaikki virkasuhteiset arvioivat käyttävänsä julkista valtaa: 85 % (N=17) teki asiakasta koskevia kirjallisia päätöksiä, 80 % (N=16) palvelutarpeen arviointia, 75 % (N=15) asiakassuunnitelmia ja 55 % (N=11) virka-apupyynnöitä.

3.6.2 Työskentelyn sisällöt iäkkäiden palveluissa

Iäkkäiden sosiaalityötä toteuttavien sosiaalityöntekijöiden kuvaukset työn keskeisistä sisällöistä on tematisoitu oheiseen taulukkoon (taulukko 53)

Taulukko 53. Sosiaalityöntekijöiden kuvaukset keskeisimmistä työtehtävistä iäkkäiden palveluissa

Asiakkaan tilanteen arviointi ja suunnittelu	Päätöksenteko ja hallinnolliset tehtävät	Ohjaus, neuvonta ja psykososiaalinen tuki	Verkostotyö
Palvelutarpeen arviointi erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden osalta	Päätöksenteko (esim. toimeentulotuki, asuminen)	Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen	Monialainen yhteistyö
Sosiaalihuoltolain mukaiset asiakassuunnitelmat	Dokumentointi asiakastietojärjestelmään	Tuki palvelujen käyttämisessä ja yhteensovittamisessa	Verkostotyö yhteistyökumppaneiden kanssa
Tilanteen arviointi ja kartoittaminen		Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen edistäminen	Asiakkaiden prosessien koordinaatio
Huoli-ilmoitusten käsittely ja arviointi erityisen tuen tarpeessa olevien osalta			
Tuen tarpeeseen vastaavien palvelujen järjestäminen ja palvelujen koordinaatio			

Sosiaaliohjaajien tehtävät puolestaan on koottu teemoittain alla olevaan taulukkoon (taulukko 54):

Taulukko 54. Sosiaaliohjaajien kuvaukset keskeisimmistä työtehtävistä iäkkäiden palveluissa.

Palveluohjaus	Tilanteen arviointi	Voimavaroja vahvistava työ
Ohjaus ja neuvonta, jonka tarkoituksena on tukea arjessa pärjäämistä	Huoli-ilmoitusten käsittely ja ensiarviointi	Asiakkaan kannattelu ja tukeminen oikeuksiensa käyttäjänä
Rinnalla kulkeva sosiaaliohjaus	Palvelutarpeen arviointi ja tilanteen selvittäminen	Psykososiaalinen tuki
Tuki palvelujen käyttämisessä	Tiimin ja yhteistyöverkoston kanssa työskentely asiakkaan palvelutarpeen kartoittamiseksi ja koordinoimiseksi	Motivointityö ja asiakkaan sitoutumisen vahvistaminen
Palveluneuvonta		
Yhteistyöverkoston ja omaisten ohjaus ja neuvonta sekä konsultointi		

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtävien painopisteet eroavat toisistaan erityisesti siinä, että sosiaaliohjaajien tehtävät painottuvat asiakkaan tilanteen tukemiseen ohjauksella ja neuvonnalla sekä sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ja ilmoitusten ensiarviointi. Sosiaalityöntekijät puolestaan työskentelevät erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa vastaten heidän palveluprosesseistaan sekä palvelujen yhteensovittamisesta.

Iäkkäiden palveluja toteuttavista 80 % (N=20) arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa. Kolme vastaajaa (12 %) arvioi, ettei työskentele erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa, ja kaksi vastaajaa (8 %) ei osannut sanoa, työskenteleekö erityisen tuen tarpeen kriteerit täyttävien asiakkaiden kanssa.

Olosuhteet, joihin erityisen tuen tarve iäkkäiden palveluissa vastaajien mukaan liittyy, on koottu taulukkoon 55.

Taulukko 55. Erityisen tuen tarpeisiin liittyvät olosuhteet iäkkäiden palveluissa

Tuen tarve	Täsmennys
Kumuloituvat sosiaaliset ongelmat ja olosuhteiden erityinen vaativuus	<ul style="list-style-type: none"> • Asumissosiaaliset kriisitilanteet (esim. hamstraus, asunnon siivottomuus, vuokratelkaantuminen) • Vaikeat talousongelmat • Sosiaalinen eristäytyminen ja absoluuttinen yksinäisyys • Päihteiden ongelmakäyttö • Mielen terveyden oireet, itsetuhoisuus • Traumaattiset elämäkokemukset ja niiden vaikutukset asiakkaan olosuhteisiin ja toimintakykyyn
Toimintakyvyn haasteet	<ul style="list-style-type: none"> • Muistisairaus tai sen epäily • Ikääntyneisyyteen liittyvät toimintakyvyn pulmat (esim. somaattiset sairaudet, liikuntaelinsairaudet ja liikuntakyvyttömyys, kognitiivisten toimintojen alenema)
Väkivalta, kaltointohtelu ja hyväksikäyttö	<ul style="list-style-type: none"> • Lähisuhdeväkivalta • Taloudellinen hyväksikäyttö • Romanssihuijauksen uhrin
Palvelujärjestelmäsuhteisiin liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Väliinpuutoaminen • Haasteet hankkia ja löytää tarvittavaa tukea, hoitoa ja palveluita • Tilanteet, joissa tuen tarpeisiin vastaavia palveluita on hankala löytää (esim. iäkkäiden asumispalveluista hyötyvät päihteitä ongelmallisesti käyttävät henkilöt) • Vaikeudet käyttää digitaalisia palveluita, jotka johtavat kerrostuviin ongelmatilanteisiin

Vain yksittäiset vastaajat arvioivat, ettei heidän tehtäviinsä kuulu sellaisia asioita, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista. Loput iäkkäiden palveluita toteuttavat tunnistivat monenlaisia tällaisia tehtäviä, jotka on koottu teemoittain alla olevaan taulukkoon (taulukko 56):

Taulukko 56. Tehtävät, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista iäkkäiden palveluita toteuttavien arvioimana.

Tehtävän luonne	Täsmennys
<p>Toimistotehtävät ja työtä tukevat tehtävät</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Postitus, skannaus ja arkistointi • Toimeentulotuen käsittely-, valmistelu- ja toimeenpanotehtävät sisältäen maksusitoumusten laatimisen, skannaamisen ja lähettämisen • Asiaksmaksualennuksista ja -vapautuksista päättäminen asiaksmaksutoimiston valmisteleman päätösehdotusten • Hakemusten, yhteydenottojen ja ilmoitusten vireillepanotehtävät sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään sekä liitteiden vienti asiakastietojärjestelmään • Postin jakaminen • Leasing-autojen käyttäminen huollossa
<p>Asiakaspalvelutehtävät</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaus ja neuvonta, joka ei vaadi sosiaalityöntekijää erityisesti tilanteissa, jossa alueella ei työskentele lainkaan sosiaaliohjaajaa • Ohjaus ja neuvonta sekä avustaminen asioissa, jotka eivät kuulu sosiaalihuollon toimivaltaan (esim. Kelan eri hakemusten täyttämässä avustaminen) • Asiakkaiden asunnonhaku • Asiakkaiden avaamattomien postien avaaminen asiakkaan pyynnöstä ja näiden selvittely • Asiakkaiden laskujen vieminen pankkiin maksupalveluun • Liikuntaesteisten asiakkaiden kuljetusasioiden selvittely • Suoraveloitussopimusten tekeminen asiakkaalle • Osoitteenmuutosten tekeminen sellaiten asiakkaiden puolesta, jolla ei ole omaisia tai läheisiä, jotka voisivat auttaa • Sairaalassa olevien asiakkaiden tilanteiden selvittely • Edunvalvonnassa olevien asiakkaiden käyttörahojen hakeminen pankista

Esihenkilöarvion mukaan työskentelyllä ehkäistään:

- Raskaiden palvelujen tarvetta
- Asunnottomuutta
- Väliinputoamista ja syrjäytymistä
- Päihdeongelmien pahenemista
- Elämäntilanteen heikkenemistä

3.6.3 Työajan käyttö ja riittävyys iäkkäiden palveluissa

Vastannut esihenkilö arvioi työaikansa jatkuvasti riittämättömäksi. Käytännössä tämä johtaa jokapäiväiseen priorisointiin: ensisijaisesti esihenkilö kuvasi hoitavansa sellaiset tehtävät, jotka välittömästi liittyvät hänen alaisuudessaan olevien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien mahdollisuuksiin tehdä omaa työtään. Esihenkilöarvion mukaan muut tehtävät viivästyvät toistuvasti, ja osa sellaisista tehtävistä, jotka eivät ole välttämättömiä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien asiakastyön jatkuvuuden kannalta, voivat jäädä kokonaankin tekemättä. Näistä esimerkkejä ovat maksettujen palkkojen ja työaikaleimausten tarkistaminen, intrasivujen päivittäminen, tiimin tarpeita ja toiveita vastaavien koulutusten ja kouluttajien etsiminen, rakenteellisiin ja palvelujärjestelmään liittyvien keskustelujen käyminen tiimin kesken ja mahdollisten kehittämis ehdotusten vieminen organisaatiossa eteenpäin. Esitysten valmistelu esimerkiksi yhteistyö- ja koulutustilaisuuksia varten on välttämätöntä, mutta se on pääsääntöisesti tehtävä virka-ajan ulkopuolella.

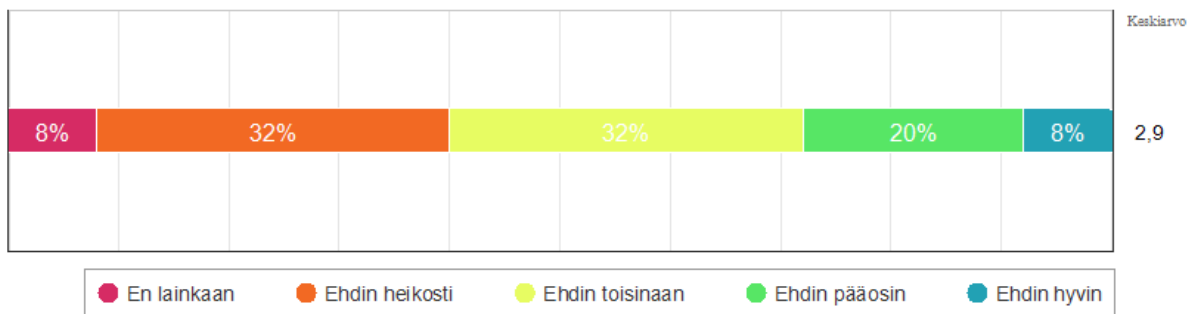
Vastannut iäkkäiden palveluita johtava esihenkilö tunnisti perustehtävänsä nähden epäolennaisiksi palvelussuhdeilmoitusten rutiininomaisen täyttämisen, tietojärjestelmien käyttöoikeuksien ja kulkulupien hakemisen, avainten luovuttamiseen, työntekijöiden muuttojen ja tavarankuljetusten tilaamiseen, tavaroiden kuljettamiseen, työaikaleimausten ja palkkojen rutiininomaiseen seuraamiseen ja hyväksymiseen liittyvät tehtävät. Esihenkilö joutuu myös tekemään asiakasmaksujen alennus- ja vapautuspäätöksiä, koska päätöksenteko kuormittaa tiimiä kohtuuttomasti.

Vastannut esihenkilö arvioi johtamansa työryhmän työajan olevan jatkuvasti riittämätön työryhmän tehtävänkuviin kuuluvien työtehtävien hoitamiseen. Samoin

hän arvioi, että johtamansa työryhmä ei selviydy nykyisillä resursseilla tehtävistään, vaan asiakkaiden oikeudet vaarantuvat jatkuvasti.

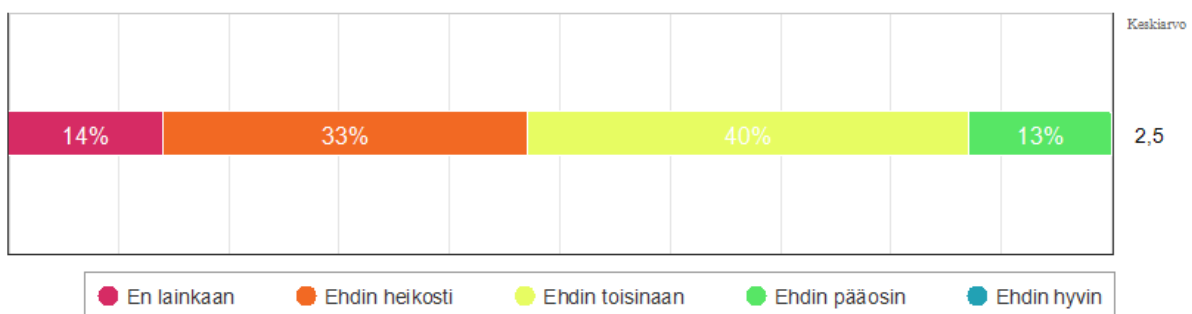
Asiakastyötä tekevistä 32 % (N=8) ehtii työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällään heikosti. 32 % (N=8) arvioi, että ehtii työskennellä toisinaan laadukkaasti. Viisi vastaajaa (20 %) arvioi ehtivänsä työskennellä pääosin laadukkaasti. Kaksi vastaajaa (8 %) arvioi ehtimisensä ääripäähän: toiset, etteivät ehdi työskennellä lainkaan ja toiset, että ehtivät hyvin (kuvio 19).

Kuvio 19. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti iäkkäiden palveluita toteuttavien kaikkien asiakastyötä tekevien arvioimana



lääkkäiden palveluita toteuttavista sosiaalityöntekijöistä 14 % (N=2) arvioi, ettei ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti. 33 % (N=5) arvioi ehtivänsä heikosti. Toisinaan laadukkaasti vastasi ehtivänsä työskennellä 40 % (N=6) (kuvio 20)

Kuvio 20. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti iäkkäiden palveluissa sosiaalityötä tekevien arvioimana



lääkkäiden palveluiden sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa kohdataan asiakastyötä tekevien vastausten mukaan viikkotasolla välittömästi noin 5,5 asiakasta (taulukko 57). Kun vastaajista suodatetaan ulkopuolelle ne oletettavasti neuvontapalveluissa (esim. lähitorit) työskentelevät, jotka ovat vastanneet kohtaavansa merkittävän

Pirkanmaan hyvinvointialue

määrän asiakkaita viikkotasolla (18 tai yli), keskiarvoksi jää 5,6 asiakasta viikkotasolla.

Taulukko 57. Välittömästi kohdattavien asiakkaiden määrä iäkkäiden palveluita toteuttavien vastaajien mukaan

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Montako asiakasta tai asiakasperhettä kohtaat viikkotasolla (ilmoita välitön asiakastyö, ei puhelinkeskusteluja)	3,0	30,0	9,2	5,5	7,7

Pääsääntöisesti asiakkaita kohdataan kotikäynneillä ja toimistossa iäkkäiden palveluissa (taulukko 58). Kun vastauksista suodatetaan ulkopuolelle neuvontapalveluihin sijoittuvat vastaukset, kotikäyntityön määrä on huomattavasti suurempi, noin 70 % kaikesta kohtaavasta asiakastyöstä. Kotikäyntityön mittava määrä osaltaan selittää, miksi asiakkaita kohdataan hieman vähemmän iäkkäiden sosiaalityössä kuin muissa sosiaalihuollon peruspalveluissa. Lisäksi tähän voivat vaikuttaa esimerkiksi asiointin rytmi ja asioiden hoitamiseen kuluvan ajan suurempi määrä sekä kirjallisten tehtävien (esim. asiakasmaksualennukset ja -vapautukset) määrä.

Taulukko 58. Asiakastyön tekemisen sijainti iäkkäiden palveluissa

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Vakituisessa työpisteessäsi (esim. sosiaalityössä, sote-asetilla)	0,0	100,0	50,5	50,0	39,4
Kotikäynneillä	0,0	100,0	47,1	62,5	36,0
Vakituisen työpisteessäsi ulkopuolella toteutuvat tapaamiset (esim. verkostoneuvottelut, jalkautuminen)	0,0	40,0	11,3	10,0	11,9

Asiakastapaamisille siirtymiseen iäkkäiden palveluita toteuttavat käyttivät kolmen tuntia viikkotasolla (taulukko 59):

Pirkanmaan hyvinvointialue

Taulukko 59. Asiakastapaamisille siirtymiseen käytetty aika iäkkäiden palveluita toteuttavien mukaan tunteina ilmaistuna viikkotasolla.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Anna vastaus kokonaisina tunteina	0,0	15,0	3,7	3,0	3,5

lääkkäiden palveluissa kohtaavaa asiakastyötä on noin kolmannes. Kirjallista asiakastyötä puolestaan neljännes, kuten myös puhelimesta tehtävää asiakastyötä. Muuta asiakastyöhön liittyvää selvittelytyötä on asiakastyötä tekevien arvioiden mukaan reilu viidennes (taulukko 60).

Taulukko 60. Asiakastyön jakautuminen lastensuojelun sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	0,0	80,0	30,3	25,0	21,3
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	5,0	60,0	25,6	25,0	12,9
Puhelimesta tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	10,0	40,0	22,9	25,0	8,0
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	5,0	60,0	22,6	20,0	13,7
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	20,0	8,1	10,0	5,4

lääkkäiden palvelujen esihenkilökyselyyn vastanneen esihenkilön mukaan työryhmällä ei ole mahdollisuuksia vastata asiakkaiden tarpeisiin tällä hetkellä eikä tulevaisuudessa, jos toiminta jatkuu nykyisellään. Työryhmän resurssit ovat hänen mukaansa täysin riittämättömät vastaamaan lakisääteisten palvelujen antamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella asuville työryhmän kohderyhmään kuuluville asiakkaille. Koska työryhmä työskentelee tällä hetkellä vain rajatulla alueella, on huomattava riski, että suuressa osassa Pirkanmaan hyvinvointialuetta työryhmän

kohderyhmään kuuluvat asiakkaat jäävät ilman sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja, esim. palvelutarpeen arviointia ja sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palveluja.

3.6.4 Kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi koetut tilanteet iäkkäiden palveluissa

Kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi olosuhteiksi iäkkäiden palveluita toteuttavat hahmottivat seuraavat (taulukko 61):

Taulukko 61. Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet iäkkäiden palveluita toteuttavien mukaan.

Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet	Täsmennys
Palvelujärjestelmään liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Tilanteet, joissa turvaton ikääntynyt ei pärjää kotona, mutta kriteerit iäkkäiden asumispalveluihin pääsemiseksi eivät täyty • Tilanteet, joissa tuen tarpeisiin vastaavia palveluita ei ole mahdollista tarjota (esimerkiksi päihiteitä ongelmallisesti käyttävät iäkkäät) • Itsemääräämisoikeuden ja heittellepanon rajapinta ikäihmisten kohdalla, jotka ovat terveydenhuollon (ja muidenkin) palveluiden ulkopuolella • Tilanteet, jossa asiakas tarvitsisi sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen lisäksi myös muita palveluita ja hoitoa, mutta verkostoyhteistyö ei onnistu ja vastuu siirretään sosiaalihuoltolain mukaisilla ilmoituksilla ja yhteydenotoilla sosiaalityöhön • Tilanteet, joissa muut sosiaali- ja terveyspalvelut eivät pysty liikkumaan ja jalkautumaan asiakkaan kotiin, vaikka olosuhteet edellyttäisivät kotona tehtävää työtä
Haastavat vuorovaikutustilanteet	<ul style="list-style-type: none"> • Olosuhteet, joissa asiakas ei ole valmis ottamaan tuen tarpeisiinsa vastaavia palveluita vastaan tai ei pysty vaikeiden olosuhteidensa vuoksi sitoutumaan työskentelyyn • Tyytymättömyyttä osoittavat asiakkaat

<p>Asiakkaan olosuhteiden monimutkaisuus sekä käyttäytymisen ja vuorovaikutuksen haasteet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monimutkaiset ja päällekkäiset sosiaaliset ongelmat • Tilanteet, joissa tilannetta on vaikea jäsentää • Asiakkaan uhkaava tai aggressiivinen käytös • Asiakkaan itsetuhoiset puheet • Uudet asiakkuudet (palvelutarpeen arvioinnin vaihe), sillä asiakas ei ole tuttu, luottamusta ei ole ennättänyt syntyä ja asiakkaan olosuhteet ovat usein vaikeasti kriisiytyneet
<p>Eettinen ja moraalinen kuormitus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riittämättömyyden kokemus • Tilanteet, joissa työntekijä kokee, ettei pysty kiireen vuoksi työskentelemään riittävän laadukkaasti • Resurssiniukkuuden vuoksi työtehtäviin kuuluu paljon työn rajaamista, mikä aiheuttaa kuormitusta • Yksin työskenteleminen

Eniten aikaa vieviksi tilanteiksi asiakastyötä tekevät jäsensivät seuraavat:

- Monimutkaiset sosiaaliset kriisitilanteet
- Haasteet ymmärtää palvelujärjestelmää
- Usein/toistuvasti kriisiytyvät olosuhteet
- Laajat palvelutarpeet ja tarve palvelujen yhteensovittamiselle
- Talousongelmat
- Vuorovaikutukseen ja käyttäytymiseen liittyvät haasteet

3.6.5 Iäkkäiden palveluiden esittämät kehittämissuositukset työn sujuvoittamiseksi

Iäkkäiden palveluiden parissa työskentelevien kehittämissuositukset työn sujuvoittamiseksi on koostettu alla olevaan taulukkoon (taulukko 62):

Taulukko 62. Iäkkäiden palveluita toteuttavien kehittämissuositukset työn sujuvoittamiseksi

<p>Resursoinnin parantaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Työntekijämäärän kasvattaminen iäkkäiden sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa erityisesti sosiaaliohjausresurssin osalta • Toimistosihteerin- ja etuuskäsittelyresurssin kasvattaminen niin, ettei sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tarvitse tehdä tehtäviä, jotka eivät vaadi korkeakoulututkintoa (esim. toimeentulotuen
----------------------------------	---

Pirkanmaan hyvinvointialue

	valmistelu, maksatus, henkilöstöhallinnolliset tehtävät, rutiinomaiset asiakaspalvelutehtävät)
Organisoituminen ja prosessien kehittäminen	<ul style="list-style-type: none">• Matalan kynnyksen ohjauspalvelujen vahvistaminen• Matalan kynnyksen ohjauspalvelujen vahvistaminen myös kotiin vietävänä tukena• läkkäiden sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keskittäminen kokonaisuudessaan yhden työnjohdon alle ikäihmisten ja vammaisten palvelujen palvelulinjalle nykyisen pirstaleisen järjestelyn sijaan• Keskitetyn huoli-ilmoitusprosessin kehittäminen ja juurruttaminen käytäntöön hyvinvointialueen tasoisesti• Viestinnän tarkoituksenmukaisuus: Kotitorit ensisijainen yhteydenottokanava sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ja ilmoitusten sijaan• Eri toimijoiden välisen yhteistyön tiivistäminen, tosiasiallinen Minun tiimini -työskentely, jolle tarvitaan rakenteet (esim. yhteistyö terveydenhuollon kanssa)• Sosiaalihuollon ammattihenkilöresurssin kohdentaminen erityisesti kotona asuviin ikääntyneisiin• läkkäiden asumispalveluita koskevien asiakasmaksualennus- ja -vapautuspäätösten siirtäminen kokonaisuudessaan asiakasmaksutoimiston vastuulle

3.7 Vammaispalvelu

3.7.1 Vastaajien taustatiedot vammaispalveluissa

Vammaispalveluita toteuttavista yhteensä 34 asiakastyötä tekevää vastasi kyselyyn. Vastaajista 13 on sosiaalityöntekijöitä ja 21 sosiaaliohjaajia. Lähes kaikki vastaajat ovat laillistettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Kyselyyn vastasi vain yksittäisiä tilapäisesti sosiaalityöntekijän tai sosionomin ammatissa toimivia henkilöitä.

Sosiaalityötä vastaajista kertoi toteuttavansa 52 % vastaajista ja sosiaaliohjausta 48 %. Lähes kaikki vastaajat olivat virkasuhteisia. Vammaispalveluissa asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekivät palvelutarpeen arviointeja (76 %, N=25), asiakas- ja palvelusuunnitelmia (79 %, N=26), kirjallisia päätöksiä (100 %, N=33), virka-apupyynnöitä (24 %, N=8). Lisäksi osa vastaajista huomautti toimivansa erityisen tuen tarpeessa olevien omatyöntekijöinä, mikä edellyttää virkasuhdetta.

Esihenkilöistä viisi tai vähemmän vastasi esihenkilöille suunnattuun kyselyyn. Vastanneet työskentelevät palvelupäällikön nimikkeellä. Kaikki vastanneet esihenkilöt tekevät henkilöstöhallintoon liittyviä tehtäviä. Kaksi vastaajista toteuttaa ammatillista johtamista ja lisäksi yksi tekee muiden tehtäviensä ohella asiakastyötä. Esihenkilöillä on lähijohdettavia työntekijöitä ja viranhaltijoita 14–30 (mediaani 15, keskiarvo 19,7).

3.7.2 Työskentelyn sisällöt vammaispalveluissa

Sosiaalityöntekijöiden hahmottamat keskeisimmät työtehtävät (3 keskeisintä) on jäsennettävissä kolmeen alakategoriaan seuraavasti (taulukko 63):

Taulukko 63. Sosiaalityöntekijöiden keskeisimmät työtehtävät vammaispalvelussa

Asiakkaan tilanteen arviointi ja suunnittelu sekä palvelujen järjestäminen	Päätöksenteko ja hallinnolliset tehtävät	Verkostotyö
Palvelutarpeen arviointi ja tilanteen selvittäminen	Päätöksenteko	Verkostoyhteistyö
Asiakas- ja palvelusuunnitelmien laatiminen	Kirjaaminen asiakastietojärjestelmään	Monialainen yhteistyö
Palvelujen koordinointi	Rajoitustoimenpiteistä päättäminen	Yhteydenpito asiakkaan läheisiin ja ammattilaisverkostoon
Ohjaus ja neuvonta		Tuki palveluiden yhteensovittamisessa asiakkaan tarvitessa useita palveluita samanaikaisesti
Palvelujen järjestäminen ja tuki palvelujen käyttämisessä ja yhteensovittamisessa		Työryhmien koordinointi
Asiakkaan ja perheen voimavaroja vahvistava työskentely		

Sosiaaliohjauksen tehtävissä työskentelevien tehtävät ovat puolestaan jäsennettävissä seuraavasti (taulukko 64):

Taulukko 64. Sosiaaliohjaajien keskeisimmät työtehtävät vammaispalvelussa

Palveluohjaus ja asiakasprosessien selvittely sekä suunnittelu	Päätöksenteko ja hallinnolliset tehtävät	Tukeminen palveluiden käyttämisessä
Palvelutarpeen arviointi ja tilanteen selvittäminen	Päätöksenteko	Läheis- ja omaisyhteistyö
Asiakas- ja palvelusuunnitelmien laatiminen	Kirjaaminen asiakastietojärjestelmään	Verkostoyhteistyö
Ohjaus ja neuvonta		Ennaltaehkäisevä tuki
Palveluohjauksellinen työ kuten palveluiden koordinointi ja palveluneuvonta		
Palveluiden järjestäminen, seuranta ja arviointi		

Vammaispalveluissa sekä sosiaalityöntekijöillä että sosiaaliohjaajilla päätöksenteko on hyvin keskeinen työtehtävä, mikä kytkeytyy vammaispalveluiden sosiaalityön keskeiseen tarkoitukseen turvata vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen ja edun mukaiset palvelut. Sosiaalityöntekijöiden tehtävät painottuvat palveluprosessien koordinaatiotehtäviin ja paljon palveluita ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelujen yhteensovittamisen tukemiseen. Sosiaaliohjaajilla puolestaan painottuu päätöksenteon lisäksi palveluohjaus, mikä käytännössä tarkoittaa tilanteen kartoittamista, palvelukokonaisuudesta, palveluiden suunnittelusta ja hankkimisesta vastaamista sekä sen seuraamista, että asiakkaan tilanne etenee kuten suunniteltu. Lisäksi sosiaaliohjaajien tehtävissä korostuu vastausten mukaan tuki palveluiden käyttämisessä.

Vastaajista 85 % arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijät yhtä vastaajaa lukuun ottamatta arvioivat työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa. Yksi vastaaja ei osannut sanoa, työskenteleekö erityisen tuen tarpeessa olevien kanssa. Sosiaaliohjaajista 81 % (N=17) vastasi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa, ja 19 % (N=4) arvioi, ettei työskentele. Tunnistetut erityisen tuen tarpeita rakentavat olosuhdekuvaukset on tiivistetty oheiseen taulukkoon (taulukko 65).

Taulukko 65. Erityisen tuen tarpeet vammaispalveluissa.

Tuen tarve	Täsmennys
Yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja osallistumiseen liittyvät esteet ja haasteet	<ul style="list-style-type: none"> • Kognitiivisiin haasteisiin liittyvät tarpeet • Vammaisuuteen ja kehitysvammaisuuteen liittyvät tuen tarpeet • Tuen ja avun tarpeen ymmärtämiseen liittyvät haasteet • Vuorovaikutukseen ja käyttäytymiseen liittyvät syyt
Kerrostuvat sosiaaliset ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> • Päihteiden ongelmakäyttö • Asumisen haasteet • Pärjäämiseen liittyvät haasteet (arjen sujumattomuus, talousongelmat, sosiaalisiin suhteisiin liittyvät ongelmat) • Haasteet sitoutua tai motivoitua työskentelyyn vaativien olosuhteiden vuoksi • Vanhempien kuormittuneisuus esim. syvästi kehitysvammaisen lapsen kanssa eläessä • Haavoittavat sosiaaliset suhteet (esim. lähisuhdeväkivalta) ja tosiasiallinen riippuvuus läheisestä (esim. omaishoitaja)
Palvelujärjestelmäsuhteisiin liittyvät syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden tai heidän läheistensä erityises vaikeudet ymmärtää monimutkaista palvelujärjestelmää • Haasteet löytää soveltuvaa asumisratkaisua tai palveluita palvelujärjestelmästä • Kielitaidottomuus

Asiakastyötä tekevistä suurin osa (87 %) tunnistivat tehtäviinsä kuuluvan sellaisia työtehtäviä, jotka eivät vaadi heidän ammattiinsa kuuluvaa osaamista (taulukko 66).

Taulukko 66. Tehtävät, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista vammaispalveluissa.

Tehtävän luonne	Täsmennys
<p>Hallinnolliset tehtävät, toimistotehtävät ja työskentelytilojen ylläpitotehtävät</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakirjojen postitus • Asiakirjojen ja hakemusten skannaus asiakastietojärjestelmiin • Välitystilien hoitoon liittyvät tehtävät • Laskuihin liittyvät selvitystehtävät ja laskujen asiatarkastaminen • Toimistotehtävät, esim. postin vienti ja nouto toisesta toimipisteestä • Maidon, kahvin ym. haku toisesta toimipisteestä • Kuukausittaiset tilitykset asiakkaille viranhaltijapäätösten mukaan • Arkistointitehtävät • Tarvikkeiden tilaamiseen liittyvät tehtävät (esim. käsipaperi, tiskiaine, kirjekuoret) • Tietoturvajäteastian tyhjennyksen tilaaminen ja paikallaolo tyhjennyksen aikaan • Keräyspaperin tai muun lajitellun jätteen vieminen keräyspisteelle taloyhtiön pihalla • Siivouksen laadunseurantakäynteihin osallistuminen
<p>Asiakaspalvelu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaus ja neuvonta vammaispalvelujen toimivaltaan kuulumattomissa asioissa • Yleinen ohjaus ja neuvonta, joka ei vaadi sosiaalityöntekijää (esim. neuvontapuhelimeen vastaaminen) • Sosiaaliohjauksen piirissä olevat asiakkuudet, joissa tarvittaisiin sosiaalityöntekijää

Esihenkilöt tunnistivat vammaissosiaalityössä kriittisimmiksi ennaltaehkäistäviksi asioiksi seuraavat:

- Raskaiden palvelujen tarve
- Väliinputoaminen
- Vammaisuudesta aiheutuvien haittojen ja esteiden vähentäminen
- Elämäntilanteen heikkeneminen
- Terveystilan heikkeneminen

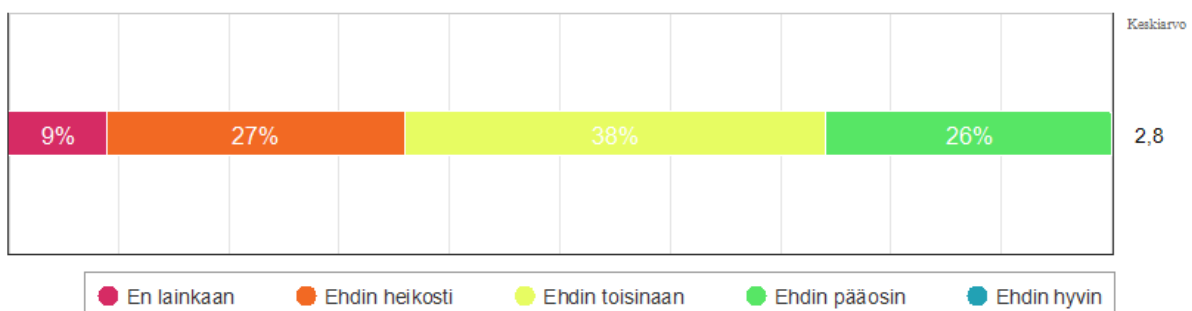
3.7.3 Työajan käyttö ja riittävyys vammaispalveluissa

Esihenkilöt arvioivat työaikaansa usein riittämättömäksi ja toisinaan riittämättömäksi. Esihenkilöt kuvailivat, että työaika haasteiden vuoksi liukumasaldoa kertyy säännöllisesti. Lisäksi tekemättä jää juoksevia asioita kuten sähköposteihin vastaamista ja muistioden ja vastaavien asiakirjojen kirjoittamista. Esihenkilöt tunnistivat epäolennaisiksi tehtäviksi ajanvarauksiin liittyvät tehtävät. Lisäksi eräs esihenkilö toi esiin, että puutteellisen resursoinnin vuoksi joutuu osallistumaan asiakastyöhön, vaikka se ei kuulu lähtökohtaisesti hänen tehtävänsä.

Esihenkilöt arvioivat, että heidän johtamiensa työryhmien työaika on usein riittämätön, toisinaan riittämätön ja että työaika riittää pääosin. Esihenkilöt arvioivat, että jos toiminta jatkuu nykyisillä resursseilla, heidän johtamansa työryhmät selviytyvät kohtalaisesti tai melko hyvin tehtävistään.

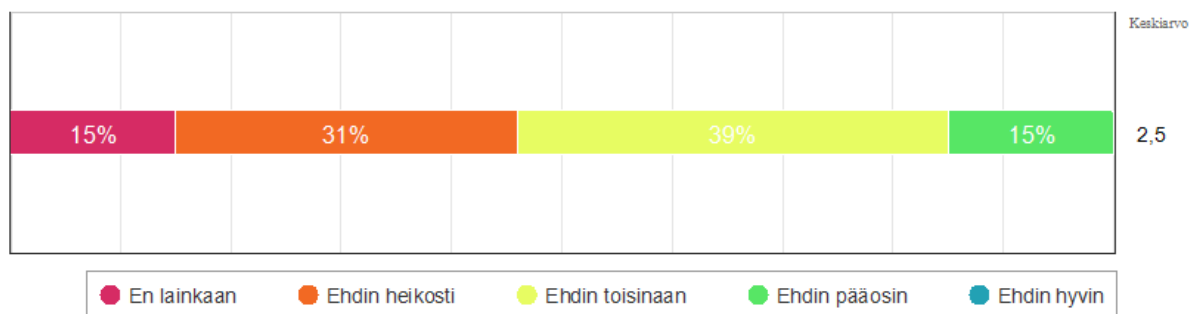
Asiakastyötä tekevistä sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista 38 % (N=13) arvioi ehtivänsä työskennellä toisinaan laadukkaasti nykyisellä työmäärällä. Heikoksi ehtimisensä arvioi 27 % (N=9). Pääosin päätteli ehtivänsä työskennellä laadukkaasti 27 % (N=9) vastaajaa. 9 % (N=5) asiakastyötä tekevistä vastasi, ettei ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti nykyisellä työmäärällä (kuvio 21).

Kuvio 21. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä kaikkien vammaissosiaalityötä toteuttavien asiakastyötä tekevien arvioimana.



Sosiaalityöntekijöistä (N=15) 15 % arvioi, ettei ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti nykyisellä työmäärällä. 31 % vastasi ehtivänsä heikosti. Toisinaan arvioi ehtivänsä työskennellä laadukkaasti 39 % ja pääosin vastasi ehtivänsä työskennellä 15 % (kuvio 22).

Kuvio 22. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä vammaissosiaalityötä toteuttavien sosiaalityöntekijöiden arvioimana



Asiakastyötä tekevät kohtasivat välittömästi asiakkaita yhdestä kahteenkymmeneen keskiarvon ollessa 4,5 ja mediaanin 3 (taulukko 67).

Taulukko 67. Välittömän asiakastyön määrä viikkotasolla vammaissosiaalityössä.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Montako asiakasta tai asiakasperhettä kohtaat viikkotasolla (ilmoita välitön asiakastyö, ei puhelinkeskusteluja)	1,0	20,0	4,5	3,0	4,4

Vammaissosiaalityössä suurin osa asiakkaista kohdataan kotikäynneillä.

Vakituisessa työpisteessä kohdataan huomattavasti harvemmin asiakkaita kuin muualla sosiaalihuollossa (taulukko 68). Kotikäyntityön määrä yhdistettynä päätöksentekoon painottuvaan työskentelyyn selittänee, miksi kohtaavan asiakastyön määrä ei yllä samoihin määriin kuin toisissa palvelutehtävissä.

Taulukko 68. Asiakaskohtaamisten sijainti vammaissosiaalityössä.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Vakituisessa työpisteessäsi (esim. sosiaalitoimistossa, sote-asemalla)	0,0	100,0	20,8	10,0	25,2

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kotikäynneillä	2,0	100,0	55,8	60,0	30,8
Vakituisen työpisteesi ulkopuolella toteutuvat tapaamiset (esim. verkostoneuvottelut, jalkautuminen)	0,0	60,0	22,0	20,0	15,6

Samansuuntaisesti vammaissosiaalityössä käytetään vastausten mukaan varsin paljon aikaa siirtymisiin asiakastapaamisille viikkotasolla (taulukko 69). Arviot siirtymisiin käytetystä ajasta olivat melko samansuuntaisia, eikä niissä ollut suurta vaihtelua (keskihajonta 1,6).

Taulukko 69. Siirtymisiin asiakastapaamisille käytetty aika viikkotasolla vammaissosiaalityössä.

	Minimi arvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Anna vastaus kokonaisina tunteina	0,0	6,0	3,1	3,0	1,6

Vammaissosiaalityössä kirjallista asiakastyötä tehtiin eniten: yli kolmasosa kaikesta asiakastyöstä oli kirjallista. Seuraavaksi eniten tehtiin kohtaavaa asiakastyötä ja muuta asiakastyöhön liittyvää selvittelyä. (Taulukko 70).

Taulukko 70. Asiakastyön jakautuminen prosentteina ilmaistuna vammaissosiaalityössä.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	5,0	60,0	20,7	20,0	12,3
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	5,0	60,0	36,6	40,0	14,9
Puhelimessa tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	5,0	30,0	15,0	15,0	6,1
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	5,0	40,0	22,4	20,0	8,0
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	20,0	9,2	10,0	5,5

Esihenkilöt arvioivat johtamiensa työryhmien mahdollisuutta vastata asiakkaiden

palvelutarpeisiin, mikäli toiminta jatkuu nykyisellään varsin heikoksi: kaikki vastaajat kuvasivat resursseihin liittyvää niukkuutta. Lisäksi eräs vastaaja huomautti, että nykyresursointi ei mahdollista aina nopeaa reagointia muuttuviin tilanteisiin, mikä voi johtaa esimerkiksi asiakkaan kotiutumisen viivästymiseen, ellei tarvittavia vammaispalvelulain mukaisia palveluita saada järjestettyä riittävän nopeasti.

3.7.4 Kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi koetut tilanteet vammaispalveluissa

Asiakastyötä tekevien vastaukset kuormittavimmiksi koetuista tilanteista tai olosuhteista on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 71):

Taulukko 71. Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet vammaispalveluita toteuttavien arvioimana.

Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet	Täsmennys
Käyttäytymisen ja vuorovaikutuksen haasteet	<ul style="list-style-type: none"> • Aggressiivisesti tai uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat • Asiakkaan haastavasti tai vaativasti käyttäytyvät läheiset
Asiakkaan olosuhteiden monimutkaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • Tilanteet, joissa asiakkaan tuen tarpeisiin on vaikeaa löytää sopivia palveluita • Erytisen vaativat, kerrostuneet olosuhteet • Tilanteet, joissa asiakkaan tuen tarve on kiireellinen, mutta oikeaa palvelua on haastava löytää tai sitä ei järjesty riittävän nopeasti • Monialaisen tuen tarve, joka yhdistyy asiakkaan vaatimaan elämäntilanteeseen, jonka vuoksi asiakkaan on vaikeaa sitoutua työskentelyyn
Resursointiin ja johtamiseen liittyvät kysymykset	<ul style="list-style-type: none"> • Työntekijän riittämättömyyden kokemus tilanteissa, joissa ei ehdi perehtyä riittävästi asiakkaan tilanteeseen ja asiakkaan tukemiseen • Jatkuva kiire ja työskentelyn pakkotahtisuus • Tietoisuus päätösten viipymisestä resurssipulan vuoksi • Ammatillisen tuen hauraus

Palvelujärjestelmään liittyvät tekijät	<ul style="list-style-type: none">• Tilanteet, joissa asiakkaalla tarve useille palveluille, mutta koordinaatiovastausta tilanteesta ei löydy sosiaalihuollosta• Yhteistyön kankeus sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa• Perustason sosiaalihuollon (lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut, iäkkäiden palvelut) riittämättömyys• Byrokratian ja hallinnon lisääntyminen hyvinvointialueella• Tilanteet, joissa asiakas tarvitsisi rinnallakulkevaa tukea, mutta sellaista ei ole hyvinvointialueella tarjota
---	---

Eniten aikaa vievimmiksi tilanteiksi asiakastyötä tekevät arvioivat kyselyvastausten mukaan seuraavat asiat:

- Monimutkaiset sosiaaliset kriisitilanteet
- Usein tai toistuvasti kriisiytyvät tilanteet
- Laajat palvelutarpeet ja tarve palvelujen yhteensovittamiselle
- Vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen haasteet
- Kielitaidottomuus, kommunikoinnin vaikeudet
- Asiakkaan haasteet ymmärtää monimutkaista palvelujärjestelmää
- Palvelujen järjestämiseen liittyvät ongelmat (ensisijaiset palvelut eivät ole saavutettavissa, palveluihin jonottaminen)

3.7.5 Vammaispalveluiden keskeisimmät kehittämissuositukset selvitykseen osallistuneiden mukaan

Asiakastyötä tekevien ja esihenkilöiden tunnistamat työn sujuvuutta ja linjakkuutta parantavat ehdotukset on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 72)

Pirkanmaan hyvinvointialue

Taulukko 72. Vammaissosiaalityön kehittämisehdotukset työn sujuvoittamiseksi

<p>Prosessien kehittäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kohtaavan asiakastyön lisääminen • Sisäisten ohjeiden saavutettavuus • Yhteiset työkäytännöt ja pelisäännöt vammaissosiaalityössä hyvinvointialueen sisällä • Yhteistyön kehittäminen sosiaalihuollon ja lastensuojelun kanssa • Sen selvittäminen, voitaisiinko esim. palveluneuvoja käyttää päätösten valmisteluun sosiaalihuollon ammattihenkilön linjauksen mukaisesti • Ammatillisten työkulttuurien muuttaminen: poisohjaamisen välttäminen • Monialainen tiimityö (minun tiimini) • Digisanelumahdollisuus • Erityisen vaativissa olosuhteissa elävien asiakkaiden kanssa työskentelyn ja palvelujen järjestämisen keskittäminen • Henkilökohtaisen tuen yksikkö voisi ottaa enemmän roolia palveluntuottajien etsimisessä ostopalveluissa
<p>Tehtävänkuvien ja -jakojen kehittäminen sekä muiden toimijoiden tietoisuuden lisääminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjakojen kehittäminen • Muiden ammattilaisten kouluttaminen vammaispalveluista, jolloin voitaisiin välttyä sellaisilta hakemuksilta, joissa myöntämiskriteerit eivät täyty • Ymmärryksen lisääminen muissa palveluissa
<p>Resursoinnin vahvistaminen ja yhdenmukaistaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riittävä resursointi, jotta hakemuksiin voitaisiin antaa kohtuullisessa ajassa päätökset • Asiakasmäärien kohtuullistaminen Pirkanmaan tasoisesti • Palkkauksen kehittäminen • Sihteeriresurssin kasvattaminen • Veto- ja pitovoiman parantaminen • Kehittämistyön juurruttaminen arkeen, esim. kehittäjäsosiaalityöntekijän resurssin lisääminen vammaissosiaalityöhön • Toimivat työskentelytilat • Palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen

<p>Johtaminen ja tiedonhallinta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedolla johtaminen • Esihenkilöiden työpanoksen kohdentaminen erityisesti ammatilliseen johtamiseen • Perekäytökseen panostaminen • Viestinnän parantaminen hyvinvointialueen tasoisesti • Selkeät ohjeet kirjaamiseen • Hyvinvointialueen toimintaan liittyvän kankeuden ja byrokratian vähentäminen
-------------------------------------	---

3.8 Terveydenhuolto

3.8.1 Vastaaajien taustatiedot terveydenhuollon sosiaalityössä

Terveydenhuollon sosiaalityössä asiakastyötä tekevästä 88 vastasi kyselyyn. Heistä 91 %:lla (N=80) on sosiaalityöntekijän koulutus ja kymmenellä (11 %) sosionomin, geronomin tai kuntoutuksen ohjaajan koulutus. Yhteensä seitsemän henkilöä vastasi toteuttavansa terveydenhuollon lisäksi muita palvelutehtäviä, muun muassa sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyötä.

Esihenkilöiden kyselyyn vastasi yhteensä seitsemän henkilöä. He ovat johtavia sosiaalityöntekijöitä ja vastaavia sosiaalityöntekijöitä. Lisäksi yksi esihenkilö työskentelee terveydenhuollon ammattihenkilön nimikkeellä.

Vastaaajista 39 % (N=34) työskentelee lasten, nuorten ja perheiden kanssa ja 67 % aikuisten kanssa (N=59). Psykiatrialla työskentelee 70 % vastaaajista (N=62) ja somatiikalla puolestaan 31 % (N=27). Virkasuhteisia vastaaajista on 28 % (N=25). Viisi vastaaajaa (6 %) ei osannut sanoa, onko virka- vai työsuhteessa. Virkasuhteisista 68 % (N=17) arvioi, ettei käytä julkista valtaa. Julkisen vallan käytöksi tunnistettiin palvelutarpeen arvioinnit, asiakassuunnitelmat ja asiakasta koskevat kirjalliset päätökset. Lisäksi vastaaajat kertoivat avoimessa kentässä tekevänsä seuraavia tehtäviä, jotka he tulkitivat julkisen vallan käytöksi. Kaikki tunnistetuista tehtävistä eivät liene tosiasiallisesti virkasuhdetta edellyttävää julkisen vallan käyttöä, vaikka kiistämättä tehtävät ovat hyvin olennaisia ja merkityksellisiä asiakkaiden laadukkaan palvelun ja kohtelun kannalta. Tällaisia ovat:

- Hoitosuunnitelmien, opiskelu- ja kuntoutussuunnitelmien tekemiseen osallistuminen
- Kela-yhteistyö ja oikeus tarkastella asiakkaan tietoja Kelan sähköisestä tietojärjestelmästä
- Lastensuojeluilmoitukset, yhteydenotot tuen tarpeen arvioimiseksi ja ilmoitukset sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä
- Palvelutarpeen arviointi terveydenhuollon potilastietojärjestelmään kirjattuna
- Lausuntojen laatiminen
- Sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin ja lastensuojelutarpeen selvittämiseen osallistuminen
- Puolesta asiointi esim. sosiaaliturvakysymyksissä
- Sosiaalinen asianajotyö

Esihenkilöiden (N=7) lähijohdettavien työntekijöiden määrä vaihteli. Johtavilla sosiaalityöntekijöillä tämä määrä on noin 40, ja muilla esihenkilöillä se vaihtelee 8–18 välillä. Johtavien sosiaalityöntekijöiden tehtäväkenttään kuuluu ammatillista johtamista ja henkilöstöhallintoa. Muilla esihenkilöillä tehtäviin kuuluu näiden lisäksi asiakastyötä.

3.8.2 Työskentelyn sisällöt terveydenhuollon sosiaalityössä

Terveydenhuollon sosiaalityössä työskentelevien asiakastyötä tekevien sosiaaliohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien tehtävät on jäsennetty seuraavaan taulukkoon (taulukko 73):

Taulukko 73. Työskentelyn sisällöt terveydenhuollon sosiaalityössä

Moniammatillinen yhteistyö ja verkostotyö	Palvelutarpeen selvittäminen ja prosessien koordinointi	Asiakkaan oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi tehtävä työ	Ohjaus ja neuvonta
Tiivis yhteistyö terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa potilaiden hoidossa	Asiakkaiden elämäntilanteiden ja tarpeiden kattava arviointi	Avustaminen asiakirjojen ja hakemusten laatimisessa	Potilaiden ja heidän omaistensa tiedottaminen palveluista ja sosiaaliturvasta
Yhteydenpito ja yhteistyö sosiaalihuoltoon	Erilaisten suunnitelmien (palvelusuunnitelmat, hoitosuunnitelmat, kuntoutussuunnitelmat, palvelutarpeen arvioinnit, lastensuojelutarpeen	Asiakkaan oikeuksien selvittäminen asiakkaalle sekä näiden puolustaminen	Potilaan ja hänen läheistensä tukeminen päätöksenteossa ja vaihtoehtojen arvioinnissa

Pirkanmaan hyvinvointialue

	selvitykset) tekemiseen osallistuminen		
Yhteistoiminta kolmannen sektorin kanssa	Palveluiden järjestämiseen liittyvä alkukoordinaointi (esim. kotihoidon palvelut, päihdekuntoutus, taloudellinen tuki)	Sosiaalinen asianajotyö	
Yhteiskuntatieteellisen näkemyksen tuominen osaksi terveydenhuollon tiedonmuodostusta		Neuvonta oikeudellisissa kysymyksissä	

Koska sosiaaliohjauksellisessa tehtävissä työskenteleviä on vain muutama ja pääosa terveydenhuollossa työskentelevistä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä on sosiaalityöntekijöitä, ei terveydenhuollon sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta ollut syytä jäsentää omina kokonaisuuksinaan. Siksi sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien sekä sosionomien, geronomien ja kuntoutuksen ohjaajien erittelemät tehtävät ovat esitettyinä samassa taulukossa.

Työskentelyn painopisteet liittyvät erityisesti moniammatilliseen yhteistyöhön ja yhteiskuntatieteellisen näkökulman tuomiseen terveydenhuollon tiedonmuodostukseen. Keskeiseksi työkentäksi tunnistettiin myös asiakkaiden oikeuksien toteutumisen edistäminen, joka konkretisoituu monenlaisessa ohjauksessa ja neuvonnassa, avustamisessa ja tuessa palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja asiakkaiden tiedottamisessa oikeuksistaan. Terveysosiaalityön erityisasiantuntijuudeksi selvitykseen osallistuneet tunnistivat integroivan, monialaisen työskentelyn ja ymmärryksen sairauksien yksilökohtaisista vaikutuksista kunkin kohdatun potilaan elämäntilanteeseen ja sosiaalisiin olosuhteisiin.

Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa arvioi työskentelevänsä 91 % vastaajista (N=80). Vain viisi vastaajaa (6 %) arvioi, ettei työskentele erityisen tuen tarpeessa olevien kanssa. Kolme vastaajista (3 %) ei osannut sanoa, työskenteleekö tällaisissa olosuhteissa elävien henkilöiden kanssa. Tunnistetut erityisen tuen tarpeita rakentavat olosuhdekuvaukset on tiivistetty oheiseen taulukkoon (taulukko 74):

Taulukko 74. Erityisen tuen tarpeet terveydenhuollon sosiaalityössä.

Tuen tarve	Täsmennys
Palvelujärjestelmäsuhteisiin liittyvät tarpeet	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden ulkopuolelle jääminen ja väliinputoaminen • Palveluista poissuljetut ja muualle ohjatut henkilöt tilanteissa, joissa poisohjaaminen liittyy tilanteen vaativuuteen ja jäsentymättömyyteen
Sosiaalisiin suhteisiin liittyvä haavoittuvuus, väkivalta ja kaltoinkohtelu	<ul style="list-style-type: none"> • Väkivalta, vakavien henkeen ja terveyteen kohdistuvien rikosten tekeminen • Koettu väkivalta • Haavoittavat sosiaaliset suhteet • Monenlainen kaltoinkohtelu (mm. seksuaalinen, taloudellinen)
Toimintakyvyn haasteet	<ul style="list-style-type: none"> • Arjen sujumattomuus ja pärjäämättömyys arjes • Arjenhallinnan vakavat haasteet • Mielenterveyden oireet ja häiriöt, jotka vaikeuttavat/estävät arjessa pärjäämistä ja tarvittavien palvelujen järjestymistä • Jaksamattomuus ja kyvyttömyys hoitaa virallisia asioita (esim. sosiaaliturva) heikentyneen toimintakyvyn vuoksi • Alentuneesta toimintakyvystä johtuvat monimutkaiset ja vaativat taloudelliset ongelmat
Päihteiden ongelmakäyttö	<ul style="list-style-type: none"> • Päihteiden ongelmakäyttö • Muut riippuvuudet • Päihteiden käyttöön liittyvät olosuhteet ja tilanteet (esim. terveydentilan vaarantuminen vaikeasti, läheis- ja perhesuhteiden kriisiytyminen)
Asumisen ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> • Asunnottomuus • Asunnon siivottomuus • Asumishäiriöt ja naapurustoristiriidat, jotka vaarantavat asumista • Tilanteet, joissa soveltuvaa asumismuotoa on hankala löytää
Terveydentilaan liittyvät tekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Vaikeaa somaattista ja/tai psyykkistä sairautta sairastavat • Monisairaat • Parantumattomatonta sairautta sairastavat • Sairaudesta johtuvat elämäntilanteiden äkilliset muutokset ja niihin sopeutumiseen liittyvät olosuhteet

Yli neljäsosa vastaajista (28 %, N=25) arvioi, ettei heidän tehtäviinsä kuulu lainkaan sellaisia tehtäviä, jotka eivät vaadi heidän ammattiinsa kuuluvaa osaamista. Loput vastaajista tunnistivat tällaisia tehtäväsisältöjä päivittäisestä työstään. Tehtävät on koottu taulukkoon 75.

Taulukko 75. Tehtävät, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista terveydenhuollon sosiaalityössä

Tehtävän luonne	Täsmennys
Hallinnolliset tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakirjojen skannaus • Asiakirjojen postitus • Asiakirjojen tilaaminen muilta hyvinvointialueilta tulevien potilaiden osalta • Lomakkeiden valmistelu lääkäreille • Tulkin tilaaminen • Toimistotehtävät • Työtilojen ja -huoneiden varaaminen • Laskujen tiliöinti • Laskutus • Sairaalalaskujen jakaminen potilaille • Tapaamisten raportointi ja tilastointi
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Neuvominen yleisissä asioissa • Ajanvarausten koordinointi (esim. monialaiset verkostot, lääkäriajat) ja ajanvarauksista ilmoittaminen • Etuushakemusten täyttäminen • Palveluihin ohjaaminen • Potilaiden avustaminen päivittäisissä raha-asioissa (esim. laskujen maksaminen) • Avustaminen terapeutin hakemisessa • Tukeminen tilanteissa, jossa asiakkaalla ei ole digitaitoja

Esihenkilöt arvioivat, että heidän johtamansa työryhmän keskeisimmät ennaltaehkäisyn kohteet (3–5 asiaa) ovat:

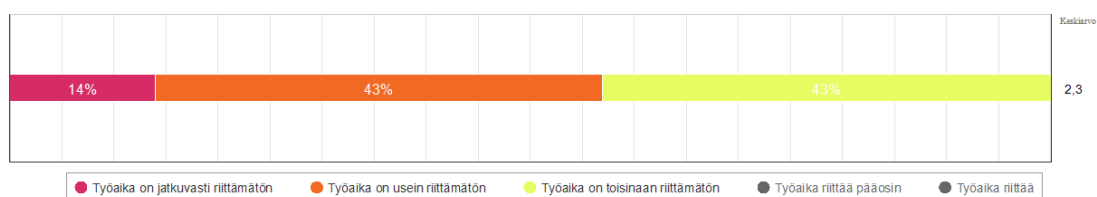
- Elämäntilanteen heikkeneminen
- Raskaiden palvelujen tarve
- Terveystilan heikkeneminen
- Talousongelmat
- Väliinputoaminen
- Sosiaalihuollon tarve ja lastensuojelutarve
- Kuolemantapaukset

Selvitykseen liittyvissä haastatteluissa terveydenhuollossa työskentelevät sosiaalityöntekijät hahmottivat terveysosiaalityön suurta merkitystä terveydenhuollon sujuville prosesseille ja asiakkaiden oikeusturvan toteutumiselle. Terveysosiaalityötä kuvattiin haastatteluissa tosiasiallista integraatiota edistävänä työnä. Työskentelyn sisällöille ja onnistumiselle välttämättömäksi ymmärrettiin työskentely nimenomaan terveydenhuollon toimintaympäristöissä, jolloin sosiaalityön erityisasiantuntijuus on paikallisesti käytettävissä ja yhteistyön rakenteet voivat muotoutua toimintayksikön kontekstuaalisten tarpeiden mukaisesti.

3.8.3 Työajan käyttö ja riittävyys terveydenhuollon sosiaalityössä

Esihenkilöt arvioivat työaikaansa pääosin usein riittämättömäksi (43 % vastaajista) ja toisinaan riittämättömäksi (43 % vastaajista). Yksi vastaajista arvioi työaikaansa jatkuvasti riittämättömäksi (kuvio 23). Kukaan ei arvioinut, että työaika riittäisi pääosin tai että työaika riittäisi.

Kuvio 23. Esihenkilöiden kokemus oman työaikaansa riittävydestä terveydenhuollon sosiaalityössä.



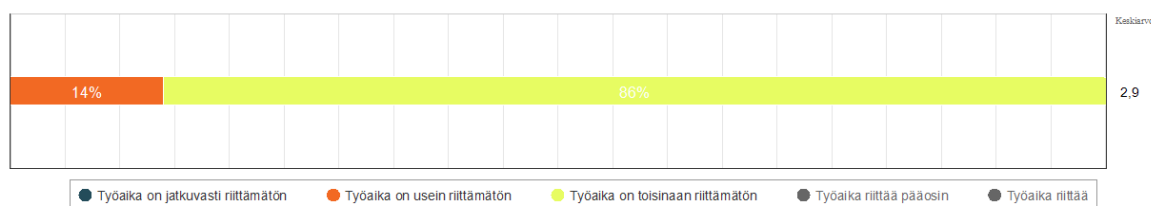
Esihenkilöt kertoivat joutuvansa priorisoimaan erityisesti hallinnollisista tehtäviä ja tasapainoilemaan sen kanssa, mitä jättävät tekemättä tai minkä tehtävien hoitamista he viivästyvät. He kuvasivat tekevänsä töitä usein omalla ajalla, jotta saavat tärkeimmät tehtävät tehtyä ajallaan. Lisäksi esihenkilöt arvioivat joutuvansa karsimaan pitkäjänteisestä kehittämistyöstä ja ammatillisesta tuesta, jota erityisesti

työuransa alkuvaiheessa olevat työntekijät tarvitsevat. Asiakastyötä tekevät esihenkilöt kuvailivat joutuvansa tasapainoilemaan potilastyön ja lähijohtamisen välillä.

Esihenkilöt tunnistivat perustehtävänsä kuulumattomiksi epäolennaisiksi tehtäviksi epäselviin prosesseihin liittyvät selvittelytehtävät, vaihtelevat toimistotehtävät (esimerkiksi muistiot, lomakkeiden täyttäminen, internetsivujen päivittäminen, taulukoiden täyttäminen, työaikojen tarkistaminen ja korjaukset, palkanmaksuun liittyvien asioiden tarkistaminen ja korjaaminen), tietojärjestelmien toimimattomuuden aiheuttamien ongelmien korjaamisen sekä työtilojen riittämättömyyden ja soveltumattomuuden tuottamien ongelmien ratkomisen. Esihenkilöt kertoivat kokonaisvastuuseen liittyvistä epäselvyyksistä ja kuvailivat, kuinka heidän tehtäviinsä sisältyy runsaasti pirstaleisia työtehtäviä, jotka vievät paljon työaika.

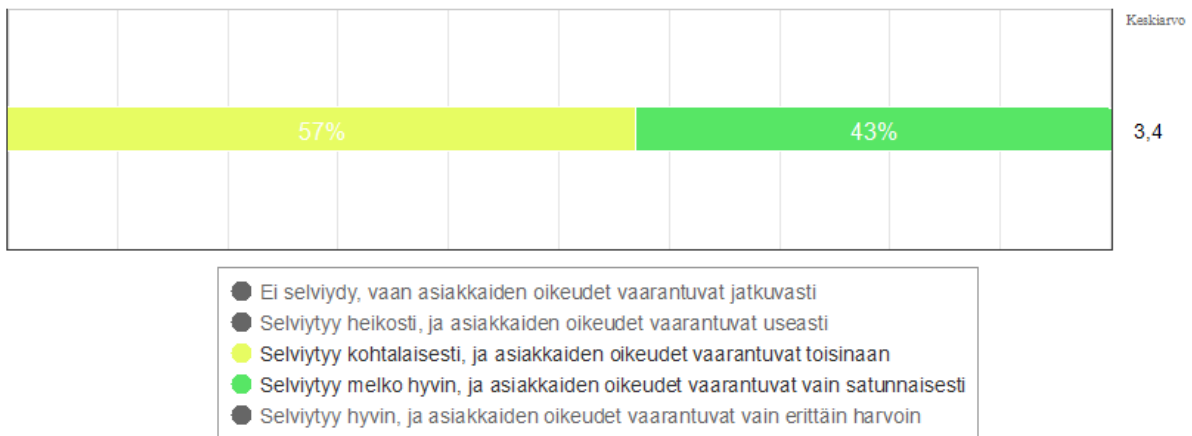
Vastanneet esihenkilöt arvioivat, että heidän johtamansa työryhmien työaika on pääosin toisinaan riittämätöntä. Eräs vastaaja myös arvioi, että työaika on usein riittämätöntä (kuvio 24). Yksikään vastaajista ei arvioinut, että työaika olisi jatkuvasti riittämätöntä tai että työaika riittäisi pääosin tai paremmin. Huomionarvoista kuitenkin on, että työajan riittävyyden arviointi oli terveydenhuollon sosiaalityössä esihenkilöiden näkökulmasta osin haasteellista, sillä esihenkilöt saattoivat johtaa monenlaisia työryhmiä, joiden työajan riittävyys ei ollut yhteismitallista.

Kuvio 24. Työryhmien työajan riittävyys esihenkilöiden arvioimana terveydenhuollon sosiaalityössä



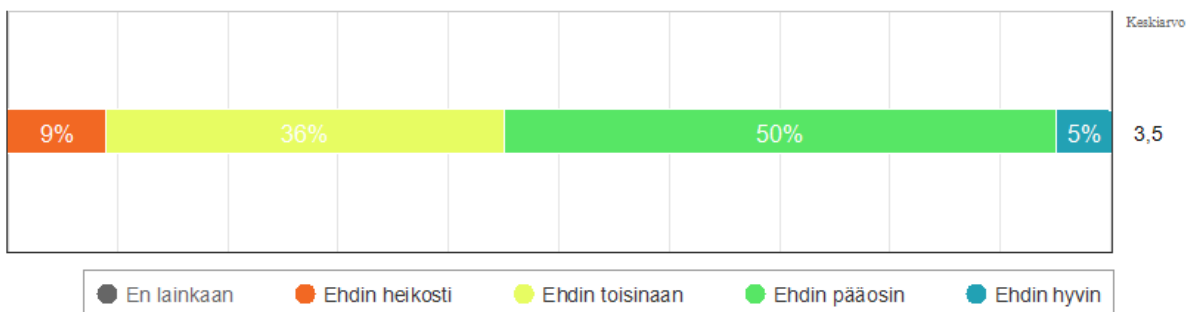
Esihenkilöistä yli puolet (57 %) arvioi, että heidän johtamansa työryhmät selviytyvät nykyresursseilla kohtalaisesti. 43 % puolestaan katsoi, että työryhmät selviytyvät melko hyvin. Kukaan ei arvioinut selviytymistä hyvin heikoksi ("ei selviydy" tai "selviytyy heikosti"), mutta yhtäältä yksikään esihenkilö ei myöskään arvioinut, että johtamansa työryhmä selviytyisi hyvin (kuvio 25).

Kuvio 25. Työryhmän selviytyminen tehtävistään nykyisillä resursseilla esihenkilöiden arvioimana terveydenhuollon sosiaalityössä



Valtaosa asiakastyötä tekevistä päätteli, että ehtii työskennellä joko toisinaan (36 %, N=32) tai pääosin (50 %, N=44) laadukkaasti. 9 % (N=8) arvioi ehtivänsä heikosti työskennellä laadukkaasti, ja hyvin arveli ehtivänsä 5 % (N=4). Kukaan ei vastannut, ettei ehtisi lainkaan työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällään (kuvio 26).

Kuvio 26. Ehtiminen työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä terveydenhuollon sosiaalityössä asiakastyötä tekevien arvioimana.



Terveydenhuollon sosiaalityössä asiakastyötä tekevät vastasivat kohtaavansa viikkotasolla kahdesta kolmeen kymmeneä asiakasta keskiarvon ollessa 13,6 ja mediaanin 12 (taulukko 76). Kohdattavien asiakkaiden määrässä oli jonkin verran vaihtelua, mikä osaltaan liittyy esimerkiksi erilaisiin tehtävänkuvuihin sekä kysymyksen muotoiluun: kysymyksessä ei erikseen pyydetty arvioimaan kohdattavan asiakkaiden tai asiakasperheiden määrää 100-prosenttisella työajalla. Osa-aikaista työaikaa tekevät kohtaavat luonnollisesti vähemmän asiakkaita kuin kokoaikaisena työskentelevät, mutta kysymys ei erotellut osa-aikaisuutta.

Taulukko 76. Kohtaavan asiakastyön määrä viikkotasolla absoluuttisina lukuina ilmaistuna.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Montako asiakasta tai asiakasperhettä kohtaat viikkotasolla (ilmoita välitön asiakastyö, ei puhelinkeskusteluja)	2,0	30,0	13,6	12,0	5,4

Terveydenhuollon sosiaalityössä valtaosa asiakastapaamisista tapahtuu vakituksessa työpisteessä (mediaani 95 %). Pääpiirteissään vain osa tapaamisista tapahtuu vakituisen työpisteen ulkopuolella (mediaani 5 %) ja hyvin pieni osa kotikäynneillä (mediaani 1 %) (taulukko 77).

Taulukko 77. Asiakastyön tekemisen sijainti prosentteina ilmaistuna terveydenhuollon sosiaalityössä

Asiakastapaamisten toteutuminen	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Vakituisessa työpisteessäsi (esim. sosiaalitoimistossa, sote- asemalla)	10,0	100,0	87,6	95,0	18,0
Kotikäynneillä	0,0	50,0	6,4	1,0	10,2
Vakituisen työpisteesi ulkopuolella toteutuvat tapaamiset (esim. verkostoneuvottelut, jalkautuminen)	0,0	80,0	9,6	5,0	15,4

Siirtymisiin asiakastapaamisille asiakastyötä tekevät käyttivät noin tunnin verran (taulukko 78).

Taulukko 78. Asiakastapaamisille siirtymiseen käytetty aika tunteina terveydenhuollon sosiaalityössä

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Anna vastaus kokonaisina tunteina	0,0	10,0	1,1	1,0	1,6

Terveydenhuollon asiakastyössä kohtaavaa asiakastyötä on hiukan alle puolet kaikesta työajasta. Seuraavaksi eniten aikaa vie kirjallinen asiakastyö (noin 20 %).

Puhelimessa tehtävää työtä on 15 %. Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö sekä konsultointi vievät vastausten mukaan työaikaan noin kymmenen prosenttia (taulukko 79).

Taulukko 79. Asiakastyön jakautuminen prosentteina ilmaistuna

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	10,0	86,0	44,2	40,0	15,2
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	3,0	60,0	20,7	20,0	10,1
Puhelimessa tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	0,0	40,0	15,2	15,0	8,4
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	2,0	25,0	10,8	10,0	5,3
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	35,0	10,6	10,0	6,1

Esihenkilöt arvioivat johtamiensa työryhmien mahdollisuutta vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin nykyisissä olosuhteissa vaihtelevasti. Osa vastaajista tunnisti, että palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan hyvin ja laadukkaasti. Toiset nostivat esiin resurssin niukkuuden suhteessa kasvaviin asiakasmääriin, mikä ilmenee esimerkiksi tarpeena priorisoida sitä, ketkä saavat terveyssozialityön palveluja ja ketkä eivät. Useat esihenkilöt kuvasivat monialaisen yhteistyön merkitystä ja sosiaalihuollon palvelujen relevanssia, sillä terveyssozialityössä tarvitaan koko palveluketjua.

3.8.4 Kuormittavimmiksi ja aikaa vievimmiksi koetut asiakastilanteet terveydenhuollon sosiaalityössä

Asiakastyötä tekevien kyselyvastaukset kuormittavimmiksi koetuista asiakastilanteista on jäsennellyt alla olevaan taulukkoon (taulukko 80).

Taulukko 80. Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet terveydenhuollon sosiaalityössä.

Kuormittavimmiksi koetut tilanteet tai olosuhteet	Täsmennys
Palvelujärjestelmän riittämättömyys	<ul style="list-style-type: none"> • Olosuhteet, jossa terveydenhuollon sosiaalityö joutuu paikkaamaan sosiaalihuollon sosiaalityötä • Tilanteet, joissa on lukuisia ongelmia, mutta kokonaisvastuu tilanteen koordinaatiosta ei kuulu kenellekään • Paljon palveluja tarvitsevien potilaiden tilanteet, joissa yhteistyö muiden viranomaisten tai työntekijöiden kanssa ei toimi ja terveydenhuollon sosiaalityöntekijä joutuu tekemään sosiaalista asianajotyötä, että potilas saa tarvitsemansa palvelut • Väliinputoamistilanteet ja olosuhteet, jossa palvelujärjestelmän toimimattomuus aiheuttaa kärsimystä ja vaikeuttaa tilannetta entisestään
Kumuloituvat ja monimutkaiset sosiaaliset ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> • Tilanteet, joissa potilaalla on vakavan vamman tai sairauden lisäksi hankalia sosiaalisia ongelmia (esim. päihteiden ongelmakäyttö, asunnottomuus, vaikeat talousongelmat) • Monimutkaiset ja epäselviksi jäävät tilanteet, joissa oikea-aikaista ja oikeanlaista tukea ja palvelua on haastava löytää • Vaikeasti jäsentyneet tilanteet, joissa on isoja riskejä mutta paljon ristiriitaisia ulottuvuuksia ja epävarmuuksia
Vakava sairastuminen	<ul style="list-style-type: none"> • Olosuhteet, joissa tarvitaan hyvin intensiivisesti sosiaalityöntekijän tukea sekä hyvin konkreettisissa asioissa (esim. taloudelliseen toimeentuloon liittyvät kysymykset) että psykososiaalista tukea uuteen elämäntilanteeseen sopeutumisessa. Tällaisia tilanteita liittyy esimerkiksi vakavan sairauden toteamisen alkuvaiheeseen. • Tilanteet, jossa sairaus todetaan yllättäen ja/tai se etenee nopeasti, ja muulla palvelujärjestelmällä on vaikeuksia pysyä mukana tarvittavien palvelujen järjestämisessä

Pirkanmaan hyvinvointialue

Ristiriitatilanteet	<ul style="list-style-type: none">• Olosuhteet, jossa potilaalla ja hänen läheisillään on hyvin erilainen ymmärrys tarpeistaan kuin ammattilaisilla• Olosuhteet, joissa potilaan ja hänen läheistensä toiveet ovat ristiriidassa keskenään• Olosuhteet, joissa vanhempien näkemykset lapsen hoidosta ja huolenpidosta ovat ristiriitaisia• Vaikeat erotilanteet, huoltoriidat• Tilanteet, joissa yhteistyö potilaan kanssa on haastavaa• Vaativat perhetilanteet, jotka johtavat esimerkiksi tarpeeseen ilmoittaa lastensuojelutarpeesta• Tilanteet, joissa potilaan oma sitoutuminen tai halukkuus työskentelyyn on hauras
Lapsiin kohdistuvat rikosepäilyt	<ul style="list-style-type: none">• Perheen sisäiset seksuaali- ja väkivaltarikosepäilyt
Vaikeat mielenterveyden oireet	<ul style="list-style-type: none">• Itsetuhoisuus• Aggressiivisuus ja väkivaltaisuus• Käytöksen ennakoimattomuus• Toivottomuus• Epävakaasti käyttäytyvät potilaat
Marginaaliin jääneet asiakkaat	<ul style="list-style-type: none">• Absoluuttista yksinäisyyttä ja osattomuutta kokevat potilaat• Näköalattomuus, luovuttaminen

Eniten aikaa vievimiksi tilanteiksi asiakastyötä tekevät arvioivat kyselyvastausten mukaan seuraavat asiat:

- Monimutkaiset sosiaaliset ongelmat ja kriisitilanteet
- Laajat palvelutarpeet ja tarve palvelujen yhteensovittamiselle
- Toistuvasti kriisiytyvät olosuhteet
- Vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen haasteet
- Kommunikointihaasteet ja vuorovaikutuksen haasteet
- Elämänmuutoksiin liittyvät sopeutumiskysymykset sairaantumisen myötä
- Potilaiden vaikeudet ymmärtää palvelujärjestelmää

3.8.5 Terveysthuollon sosiaalityön keskeisimmät kehittämisehdotukset selvitykseen osallistuneiden mukaan

Esihenkilöiden ja asiakastyötä tekevien esittämät kehittämisehdotukset on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 81):

Taulukko 81. Terveysthuollon sosiaalityön ehdotukset työn sujuvoittamiseksi

<p>Prosessien selkeyttäminen ja tehostaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selkeät tehtävänjaot terveysthuollon sosiaalityön ja sosiaalihuollon sosiaalityön välille • Toimintaprosessien selkeyttäminen suhteessa sosiaalihuoltoon • Pääallekkäisen työn välttäminen sosiaalihuollon kanssa – tarkoitus on tukea ja täydentää • Ydinprosessien luominen, selkeyttäminen ja tehostaminen (esim. mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, päihdekuntoutus) • Terveysthuollon ja sosiaalihuollon toimintakulttuurien yhtenäistäminen • Monialaisen yhteistyön kehittäminen myös muualla kuin erikoissairaanhoidossa. • Foorumit yhteistyön kehittämiseksi esim. sosiaalihuollon kanssa • Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden parempi yhteistyö yli sektorirajojen sekä ymmärrys ja tieto siitä, mitä missäkin yksikössä tehdään ja millaiset prosessit missäkin yksikössä on • Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen yhdessä, jos asiakas myös yhteinen • Yhteisö- ja sosiaalityön yhteiskehittäminen
<p>Palvelujärjestelmän saavutettavuuden ja resursoinnin parantaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden saavutettavuuden parantaminen: asiakkaat voivat joutua jonottamaan ja odottamaan palveluita ja niiden tarpeen arviointia kauan, mikä vaikeuttaa entisestään haastavia tilanteita. • Terveysthuollon kestävä resursointi • Henkilöstövaihtuvuuden vähentäminen sosiaali- ja terveysthuollon palveluissa

Pirkanmaan hyvinvointialue

<p>Viestinnän, yhteydenpidon ja yhteistyön parantaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelujärjestelmän selkeyttäminen viestinnällä • Esihenkilön läsnäolo ja ammatillisen tuen saavutettavuus • Terveystuon ja sosiaalihuollon välisen yhteistyön parantaminen • Yhteistyön vahvistaminen kolmannen sektorin kanssa • Hyvinvointialueen toimijoiden (esim. sosiaalihuolto) tavoitettavuuden parantaminen • Dialogiin perustuva yhteistyö
<p>Tehtävänkuvien määrittely</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtävänkuvien aukikirjoittaminen ja painopistealueiden määrittely yhteistoiminnassa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kanssa • Terveys- ja sosiaalityön tehtävien painottuminen sosiaalityöhön • Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävien kirkastaminen moniammatillisissa tiimeissä • Kela-asioiden hoitamiseen kuluu mittavasti aikaa, mihin kannattaisi kiinnittää tehtävänkuvissa huomiota. Arkinen Kela-asioiden hoitaminen ja selvittely ei välttämättä ole sosiaalityöntekijän ydintehtäväkenttää. • Kirjaamis- ja tilastointityön kohtuullistaminen
<p>Tukipalvelut ja tiedonhallinta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tukipalveluiden vahvistaminen (esim. teknisen tuen saavutettavuus) • Sihteerityön vähentäminen ammattihenkilöiltä • Etäyhteyksien toimivuuden turvaaminen • Kirjaamisen tehostaminen esim. tekoälyllä • Sosiaalityön tiedonhallinnan parantaminen
<p>Sosiaalihuollon tehtävien mahdollistaminen tarpeen mukaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tietyin edellytyksin oikeudet toteuttaa asiakkaan suostumuksella sosiaalihuoltoa, esim. palvelutarpeen arviointi ja päätökset asiakkuudesta, toimeentulotukipäätökset (ravinto, Kelataksin omavastuuosuus, raivaussiivoukset, lääkkeet) • Päätöksenteko siellä, missä asiakkaan tai asiakasperheen tilanteesta on eniten tietoa • Tiedonsaantioikeus Kelasta ja Kelan sähköisen tietojärjestelmän käyttö • Pääsy sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään • Tulevaiduudessa sosiaalihuollon tehtävien pilotointi myös esim. perhepalvelujen ja lasten ja nuorten alueiden yhteisten asiakkaiden osalta
<p>Veto- ja pitovoima</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuudet työn suunnitelmalliseen kehittämiseen • Kehittäjäsosiaalityöntekijän palkkaaminen terveys- ja sosiaalityöhön • Etätömahdollisuuksien kehittäminen joustavammiksi • Resursoinnin riittävyys kaikkialla sosiaali- ja terveydenhuollossa

3.9 Päihde- ja riippuvuustyö

Sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyötä vastasi toteuttavansa 15 vastaajaa. Käytännössä kaikki vastaajat toteuttivat myös muita palvelutehtäviä, kuten työikäisten palveluita, terveydenhuoltoa, lapsiperheiden palveluita, iäkkäiden palveluita ja vammaispalvelua. Vastaajista 10 on sosiaalityöntekijöitä. Virkasuhteisia vastaajista on 60 % (N=9). Toimessa puolestaan on 40 % (N=6).

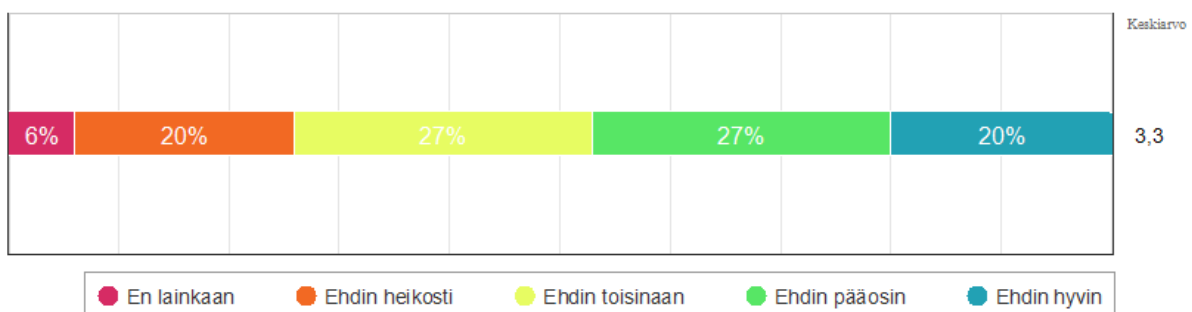
Vastaajista valtaosa (13 vastaajaa) ilmoitti työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Erityisen tuen tarpeet kiinnittyvät erityisesti päihteiden käyttöön ja mielenterveyden oireisiin liittyviin kerrostuviin ja vaativiin sosiaalisiin olosuhteisiin.

Työskentelyssä korostuvat palvelutarpeen arviointi, kuntoutuksen suunnittelu ja sosiaalisen tilanteen kartoittaminen sekä psykososiaalinen tuki ja palveluohjauksellinen työskentely.

Lähes kaikki vastaajat tunnistivat heidän työhönsä kuuluvan tehtäviä, jotka eivät vaadi ammattiin kuuluvaa osaamista. Tällaisia tehtäviä olivat erityisesti toimisto- ja sihteeritehtävät kuten lääkäriaikojen varaaminen ja laskutuksen selvittely sekä toimeentuloturvaan liittyvät neuvontatehtävät, jotka kuuluisivat lähtökohtaisesti Kelan hoidettavaksi.

Päihde- ja riippuvuustyötä toteuttavien arviot ehtimisestään työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä vaihtelevat runsaasti jakautuen varsin tasaisesti kaikkien vastausvaihtoehtojen välille (kuvio 27).

Kuvio 27. Kokemus ehtimisestä työskennellä nykyisellä työmäärällä päihde- ja riippuvuustyötä toteuttavien vastaajien arvioimana.



Päihde- ja riippuvuustyötä toteuttavat kohtaavat vastausten mukaan viikkotasolla noin 12–13 asiakasta (keskiarvo 11,8, mediaani 13,5). Suurin osa kohtaavasta asiakastyöstä tehdään vakituksessa työpisteessä (keskiarvo 78,7 %, mediaani 90 %). Siirtymisiin asiakastapaamisiin arvioitiin käytettävän keskimäärin kaksi tuntia viikkotasolla.

Kaikesta asiakastyöstä suurin osa on päihde- ja riippuvuustyötä toteuttavien arvioimana kohtaavaa (taulukko 82):

Taulukko 82. Kohtaavan asiakastyön jakautuminen päihde- ja riippuvuustyössä prosentteina ilmaistuna

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Kohtaavan asiakastyön määrä (kasvokkaiset tapaamiset, etäneuvottelut)	5,0	86,0	45,7	40,0	25,2
Kirjallisen asiakastyön määrä (kirjaaminen, päätöksenteko)	5,0	40,0	19,7	20,0	10,6
Puhelimessa tehtävän asiakastyön määrä (puhelut asiakkaiden asioissa)	0,0	30,0	14,3	10,0	8,7
Muu asiakastyöhön liittyvä selvittelytyö (sähköpostit ym.)	2,0	35,0	15,1	12,5	8,3
Konsultointi (esim. paperikonsultaatiot, monialaisessa yhteistyössä toteutuvat konsultaatiot)	0,0	25,0	9,0	10,0	7,4

Kuormittavimmiksi tilanteiksi tunnistettiin vastauksissa asiakastilanteet, joissa prosessivastuuta asiakkaan tuen tarpeisiin vastaavien palvelujen ja/tai hoidon järjestämisestä siirrellään hyvinvointialueen eri yksiköiden välillä ilman, että koordinoivaa tahoja löytyy sekä tilanteet, joissa asiakas syystä tai toisesta putoaa palvelujärjestelmän väliin. Lisäksi kuormittavaksi koettiin monimutkaiset vaikeasti jäsennettävät asiakastilanteet. Eniten aikaa vieviksi asioiksi päihde- ja riippuvuustyötä toteuttavat arvioivat laajat palvelutarpeet ja tarpeet palvelujen yhteensovittamiselle, usein tai toistuvasti kriisiytyvät sosiaaliset olosuhteet sekä vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen haasteet.

Keskeisiksi kehittämisen kohteiksi päihde- ja riippuvuustyötä toteuttavat tunnistivat seuraavat asiat:

- Yhteistyön vahvistaminen erityisesti työikäisten palvelujen, lapsiperheiden palvelujen ja lastensuojelun kanssa
- Työnjakoihin liittyvät asiat sekä sosiaalihuollon ammattihenkilön roolin selkeytystarpeen monialaisessa työryhmässä
- Ammatillisen johtamisen turvaaminen, sillä kaikkia ei johda ammatillisesti sosiaalihuollon ammattihenkilö
- Prosesseihin liittyvät selkeytystarpeet

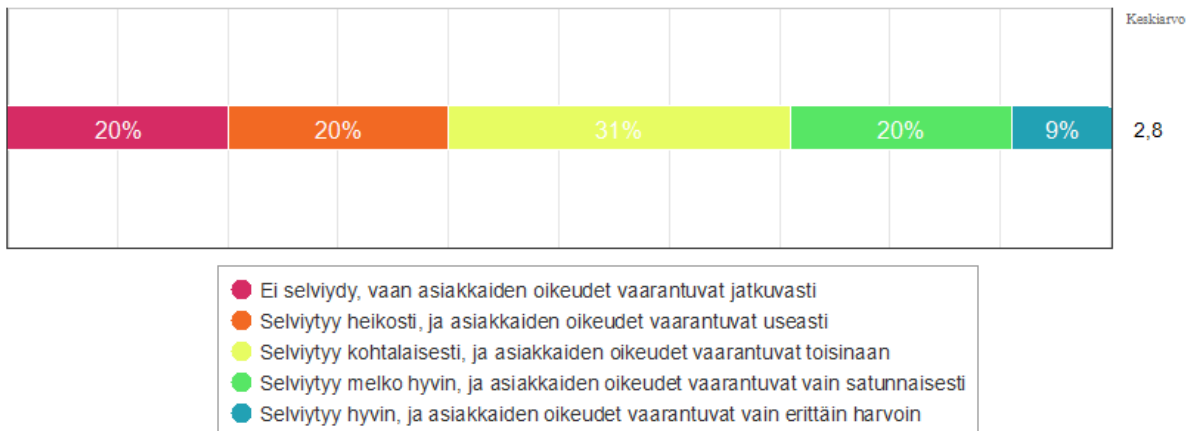
4 Johtopäätökset ja lopuksi

4.1 Yhteenveto

Selvitystyön perusteella vaikuttaa, että erityisesti sosiaalihuollon peruspalvelujen (lapsiperheiden palvelut, iäkkäiden palvelut, työikäisten palvelut) ja erityislainsäädännön (lastensuojelu, vammaispalvelu) nojalla toteutettavien sosiaalipalvelujen tilanne on hankala kautta hyvinvointialueen.

Sosiaalihuollon peruspalvelujen (lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut, iäkkäiden palvelut) ja erityislainsäädännön (lastensuojelu, vammaispalvelu) nojalla toteutettavien palvelujen esihenkilöistä 20 % arvioi, että heidän johtamansa työryhmät eivät selviydy tehtävistään nykyisillä resursseilla, vaan asiakkaiden oikeudet vaarantuvat jatkuvasti. Samoin 20 % arvioi, että heidän johtamansa työryhmät selviytyvät heikosti, ja asiakkaiden oikeudet vaarantuvat useasti (kuvio 28).

Kuvio 28. Työryhmien selviytyminen tehtävistään nykyisillä resursseilla esihenkilöiden arvioimana lapsiperheiden palveluissa, iäkkäiden palveluissa, työikäisten palveluissa, vammaispalvelussa ja lastensuojelussa

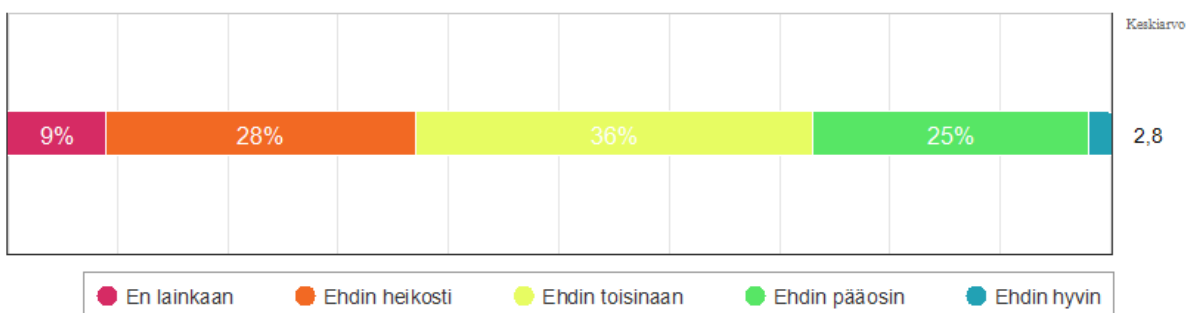


Sosiaalityöntekijät arvioivat työtilanteensa kyselyaineiston perusteella heikommaksi kuin sosiaaliohjausta, perhetyötä tai tehostettua perhetyötä toteuttavat.

Lapsiperheiden palveluita, iäkkäiden palveluita, työikäisten palveluita, lastensuojelua ja vammaispalvelua toteuttavista sosiaalityöntekijöistä 9 % arvioi, ettei ehdi työskennellä lainkaan laadukkaasti. 28 % puolestaan arvioi ehtimisensä heikoksi. Toisinaan vastasi ehtivänsä työskennellä laadukkaasti 36 %. Neljäsosa arvioi ehtivänsä työskennellä pääosin laadukkaasti ja hyväksi arvioi ehtimisensä 4 %.

(kuvio 29).

Kuvio 29. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti lapsiperheiden palveluita, iäkkäiden palveluita, työikäisten palveluita, vammaispalvelua ja lastensuojelua toteuttavien sosiaalityöntekijöiden arvioimana

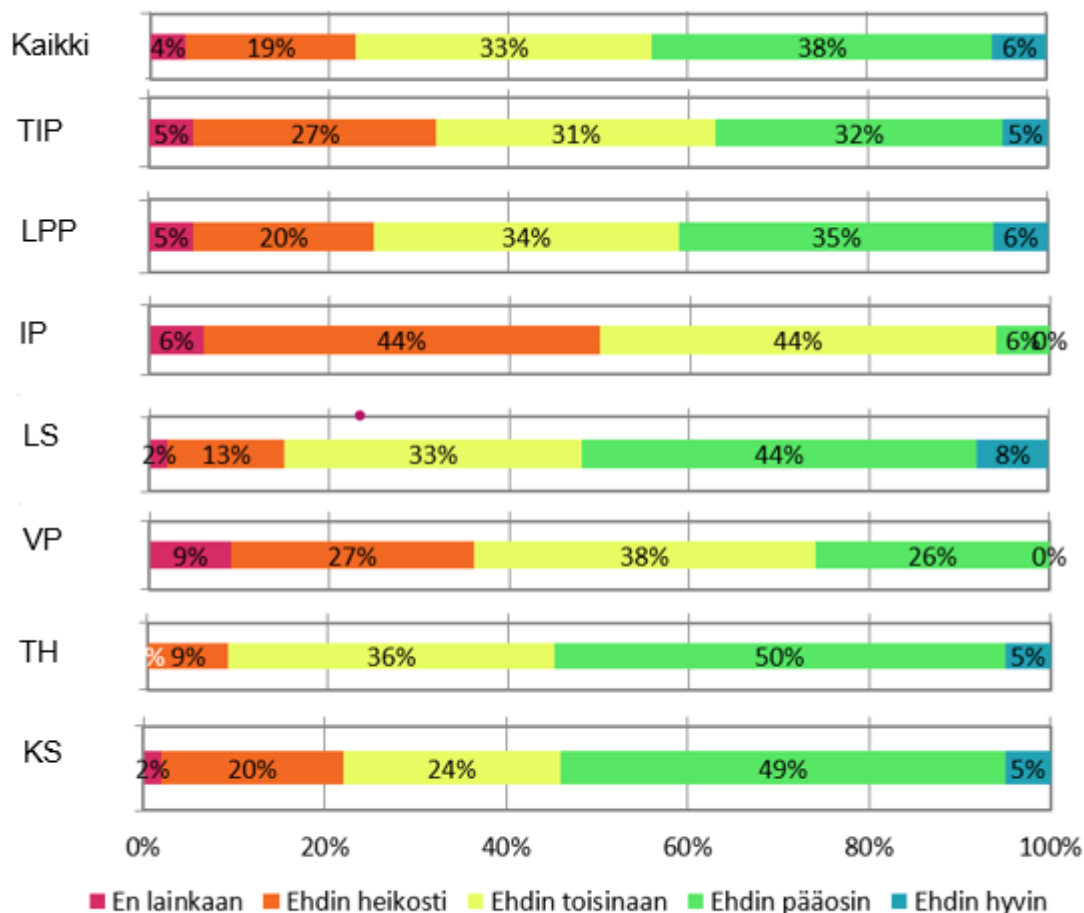


Kaikkien selvitykseen vastanneiden asiakastyötä tekevien vastaukset siitä, miten he arvioivat ehtimistään työskennellä laadukkaasti, on koottu alla olevaan kuvioon (kuvio 30). TIP merkitsee työikäisten palveluja, LPP lapsiperheiden palveluja, IP iäkkäiden

Pirkanmaan hyvinvointialue

palveluita, LS lastensuojelua, VP vammaispalvelua, TH terveydenhuollon sosiaalityötä ja KS koulun sosiaalityötä.

Kuvio 30. Kokemus ehtimisestä työskennellä laadukkaasti nykyisellä työmäärällä kaikkien vastaajien arvioimana palvelutehtävittäin.



Nykytilanteessa erityisen kriittisenä asiakasryhmänä näyttäytyvät kaikki 65 vuotta täyttäneet sosiaalityön palveluiden tarpeessa olevat henkilöt. Käytännössä Pirkanmaan hyvinvointialueelle iäkkäiden sosiaalityöhön ei ole siirtynyt resurssia kuin yksittäisistä Pirkanmaan kunnista³. Näitä asiakkaita on sovittu toistaiseksi tuettavan

³ Iäkkäiden sosiaalityöhön siirtyi resursseja Tampere–Orivesi-yhteistoiminta-alueelta, Kangasala–Pälkäne-yhteistoiminta-alueelta, Nokialta ja Ylöjärveltä.

työkäisten palveluista, missä kuitenkin on henkilöstöressurssin niukkuuden⁴ ja iäkkäiden palveluihin liittyvän erityisasiantuntijuuden tarpeen vuoksi haastavaa vastata 65 vuotta täyttäneiden tuen tarpeisiin. Gerontologisen sosiaalityön toiminta-alueen ulkopuolella yli 65-vuotiaiden asiakkaiden sosiaalityön palvelut tuotetaan tällä hetkellä työkäisten palveluissa tilapäisjärjestelyin (Hoppu-hankkeen liikkuva sote-tiimi), mikä kertoo siitä, ettei työkäisten sosiaalityön vakituisilla resursseilla ole mahdollista hoitaa tuen tarpeessa olevien eikä erityisen tuen tarpeessa olevien yli 65-vuotiaiden sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Kyseisen asiakasryhmän oikeudet riittäviin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ja välttämättömään huolenpitoon voivat vaarantua. Tämä vaatii välitöntä ratkaisua.

Vammaispalveluissa asiakkaita on ollut kaikista eniten tarkastelujaksolla 1.10.–31.1.2023 (yhteensä 10 709 asiakasta). Tämä tarkoittaa satoja asiakkuuksia per työntekijä. Esimerkiksi vammaispalveluissa on käynnissä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston valvonta, mikä liittyy määräaikojen noudattamiseen.

Vammaissosiaalityön tilanne on siis myös hyvin hankala. Myös työkäisten palveluissa on ollut erityisen runsaasti tarkastelujaksolla asiakkaita, yhteensä 9988.

Syyperustaiseen sosiaaliturvaan ja toimeentulotukeen tehtävien heikennysten voidaan ennakoida lisäävän sosiaalityön tarvetta sekä sosiaalihuollon peruspalveluissa että lastensuojelussa. Kotimaisen kohorttitutkimuksen mukaan lapsuusaikana koetut toimeentulovaikeudet ovat olleet yhteydessä matalaan koulutustasoon, mielenterveyden oireisiin ja häiriöihin, sijoituksiin ja huostaanottoihin, rikoslain rikkomiseen ja toimeentulotuen tarpeen ylisukupolvisen periytymiseen (Paananen ja Gissler 2014). Lisäksi lapsiperheköyhyyden on tunnistettu määrittävän elämäntilannetta siten, että erityisesti vauvaiässä koettu köyhyys yhdistyy huono-osaisuuteen ja syrjäytymiseen aikuisuudessa (Ristikari ym. 2018). Lapsuudessa koettu köyhyys on yhteydessä myös ylivelkaantumiseen ja talousongelmiin aikuisuudessa (Hiilamo ym. 2021). Lapsiasiavaltuutettu Elina Pekkarinen on

⁴ Työkäisten palveluihin siirtyi hyvinvointialueen aloittamisen myötä kuntouttavan työtoiminnan prosesseihin liittyviä tehtäviä ilman henkilöstöressursointia noin 16 henkilötyövuoden verran.

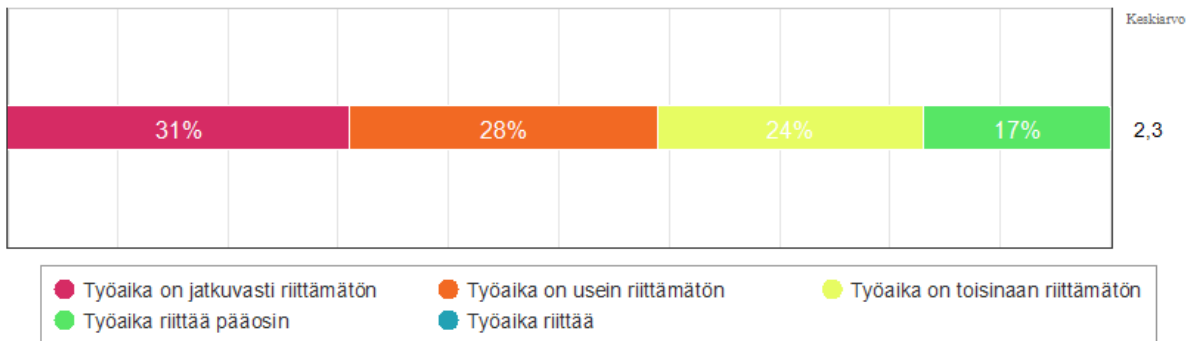
yhdistänyt julkisessa viestinnässään köyhyyden ja taloudellisen niukkuuden lähi- ja perhesuhdeväkivallan lisääntymiskehitykseen.

Erityisesti pitkittyneeseen köyhyteen liittyy sosiaalisia riskitekijöitä, kuten toivottomuutta, tulevaisuuden näkymien puuttumista, elinpiirin kapeutumista, kuulumattomuuden kokemuksia ja sosiaalista ulkopuolisuutta sekä yhteiskunnallisen osallistumisen vähenemistä (Isola ym. 2021). Asunnottomuus puolestaan on äärimmäinen köyhyyden muoto, joka altistaa kokijansa moninkertaiselle kuolemanriskille muuhun väestöön nähden (Stenius-Ayoade 2019; Stenius-Ayoade ym. 2017).

Vuoden 2025 alussa voimaan tuleva vammaispalvelulaki laajenee soveltamisalaltaan, minkä on ennakoitu lisäävän asiakkuuksien määrää merkittävästi, joskin soveltamisalaa on tarkoitus tarkentaa. Alkuperäisessä hallituksen esityksessä (HE 191/2022) arvioitiin, että uudistus edellyttää henkilöstön lisästarvetta arviolta 600–700 henkilötyövuoden verran. Siitä noin 70 on sosiaalityöntekijöitä, ja loput muuta henkilöstöä. Hallituksen esityksen arvio on tehty kuitenkin ennen viimeisintä eduskuntakäsittelyä, jossa ikäraajat poistettiin ja lain piiriin kuuluvien asiakkaiden määrä tätä myötä lisääntyi. Soveltamisalaa pyritään rajaamaan, mutta vielä ei ole tarkemmin tiedossa, millaiseksi uuden vammaispalvelulain lopullinen henkilöllinen soveltamisala määrittyy. Uusi hallituksen esitys on määrä antaa syksyllä 2024.

Esihenkilöiden työtilanteet vaikuttavat kautta linjan kaikissa palvelutehtävissä ja sosiaalipalveluissa huolestuttavilta. Esihenkilöistä valtaosa arvioi työaikansa joko jatkuvasti riittämättömäksi (31 %, N=17) tai usein riittämättömäksi (28 %, N=15). Toisinaan riittämättömäksi työaikansa arvioi 24 % vastaajista (N=13). Pääosin riittäväksi työaikansa arvioi 17 % (N=9) (kuvio 31).

Kuvio 31. Esihenkilöiden kokemukset työaikansa riittävydestä, kaikki vastaajat



Esihenkilöiden kuvauksissa heidän työtilanteitaan kuormittivat erityisesti kokemukset ohjeistusten ja linjausten pirstaleisuudesta ja hallinnollisen työn merkittävästi lisääntynyt määrä. Käytännössä myös kaikissa palvelutehtävissä tunnistettiin ammattihenkilöiden tekevän sellaisia tehtäviä, joita tarkoituksenmukaisemmin hoitaisi toimistosihteeri tai etuuskäsittelijä.

Professiojohtamisen työryhmää ei käynnistynyt vuonna 2023. Tämä johtuu organisoitumiseen liittyvästä työkuormasta, jonka vuoksi on ollut haastavaa saada työryhmään kattavaa ja sitoutunutta edustusta. Vuonna 2023 yhteistyö sosiaalityön yhteisissä asioissa on tapahtunut kunkin aiheen osalta erikseen kootun työryhmän kanssa, vrt. esim. työkäisten ja gerontologisen sosiaalityön yhteistyöasiat, pilotointiin liittyvä kehittämistyö, tutkimus- ja koulutusasiat ja erilaiset lausuntopyynnöt. Tällainen yhteistyö on sirpaleista ja työryhmien kokoaminen aikaa vievää. Vastaava sosiaalihuollon johtaja perustaa työryhmän, jossa kootaan, käsitellään ja yhteensovitetään sosiaalityön yhteisiä asioita kuten selkiytetään vastuunjakoja linjojen välillä ja pureudutaan monialaiseen yhteistyöhön. Tarve työryhmälle käy ilmi myös selvityksen aineistosta. Työryhmää johtaa vastaava sosiaalihuollon johtaja ja ryhmä koostuu vastuualuejohtajista, johtavista sosiaalityöntekijöistä (sairaalapalvelut) sekä palvelupäälliköistä.

Selvityksen yhteydessä kävi myös ilmi, että hyvinvointialueella toimii yksittäisiä palveluita ja toimintoja, jotka eivät välttämättä kata koko Pirkanmaata tai ole koko hyvinvointialueelle saavutettavia. Lisäksi selvitystyössä ilmeni, että hyvinvointialueella esimerkiksi avopalvelujen vastaanotto toiminnan (Miepä) ja iäkkäiden palvelujen (asumispalvelut) toimintayksiköissä työskentelee sosiaalityön ja

sosiaaliohjauksen tehtävissä henkilöitä, joiden ammatillisesta johtamisesta ei vastaa sosiaalityöntekijätaustainen esihenkilö, vaan esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilö. Sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 9 §:ssä. Kyseisten työntekijöiden tai työryhmien ammatillisen johtamisen keskittäminen kunkin linjan sosiaalityön toimintayksiköihin varmistaisi ammattilaisten osaamisen ja koulutuksen hyödyntämisen tehokkaasti, vähentäisi päällekkäistä työtä ja varmistaisi sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammatillisen tuen saatavuuden.

Eryteisesti avopalveluissa, lasten, nuorten ja perheiden palveluissa ja iäkkäiden ja vammaisten palveluissa selvityksen kyselyihin vastanneet tai haastatteluihin osallistuneet peräänkuuluttivat tarvetta monialaisen yhteistyön rakenteille ja vastinpareille terveydenhuollon kanssa. Käytännössä monien osallistujien kokemus oli, että rakenteet integroidulle työlle puuttuvat, ja perus- että erityistason terveydenhuollon haastavan tilanteen vuoksi syntyy myös sosiaalihuollon tarpeita, joita on vaikea ratkaista ilman yhteistoimintaa terveydenhuollon kanssa.

Sairaalapalveluissa monialainen yhteistyö kuvautui ongelmattomana, mikä liittyy terveysosiaalityön sijoittumiseen terveydenhuollon toimintayksikköön, yhteistyön tapojen vakiintuneeseen luonteeseen ja terveysosiaalityön pitkään perinteeseen (ks. esim. Yliruka ym. 2019).

Erytisen tuen tarpeen määrittelyä tehtiin kyselyvastauksissa monenlaisista näkökulmista. Kaikista vastaajista 87,4 % arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa. 10,1 % arvioi, ettei työskentele erityisen tuen tarpeessa olevien kanssa. Hyvin pieni osa vastaajista (2,5 %) ei osannut sanoa, työskenteleekö tämän asiakasryhmän kanssa. Pääosin eri palvelutehtävissä vastaajista 90 %:n molemmin puolin arvioivat työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa. (Taulukko 83).

Taulukko 83. Erytisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa työskentely eri palvelutehtävissä.

Palvelu	Työkäisten palvelut	Lapsiperheiden palvelut	lääkkäiden palvelut	Lastensuojelu	Vammaispalvelu	Terveydenhuolto	Koulun sosiaalityö
Kyllä	85,7 %	87,8 %	80 %	93,5 %	85,3 %	91 %	74,6 %

Pirkanmaan hyvinvointialue

Ei	11,6 %	8,1 %	12 %	5,6 %	11,8 %	5,7 %	21,8 %
EOS	2,7 %	4,1 %	8 %	0,9 %	2,9 %	3,4 %	3,6 %

Kokonaisuudessaan siis hyvin usea ammattihenkilö arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa. Terveystieteiden sosiaalityössä 91 % vastaajista arvioi työskentelevänsä erityistä tukea tarvitsevien kanssa, mikä on korkein arvio lastensuojelun jälkeen.

Tämä voi osaltaan liittyä erityistason terveydenhuollon porrasteisuuteen, sillä erikoissairaanhoidon potilaat ovat erityistason hoitoa tarvitsevia. Toisaalta arvio voi liittyä myös siihen, että valtaosa terveydenhuollon sosiaalityössä työskentelevistä ammattihenkilöistä on sosiaalityöntekijöitä, ja sosiaalityöhön liittyvää ammatillista osaamista on tunnustaa ne tilanteet, joissa asiakas voi olla erityistä tukea tarvitseva, ja tunnustaa riski, että henkilö voi jäädä ilman tarvitsemiaan palveluja.

Sosiaalityössä kuitenkin tilanteen vaativuus ei yleensä aiheudu asian harvinaisuudesta tai yksittäisestä ongelmasta, vaan tilanteen monimutkaisuudesta (Liukko 2019; Aarnio ja Miettunen 2018; Alatalo ym. 2019). Koulun sosiaalityössä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelyn osuus on luonnollisesti matalampi, sillä kuraattoripalvelun tarkoituksena on ennaltaehkäisevästi tukea koulu yhteistyön toimintaa ja vahvistaa kodin ja koulun yhteistyötä.

Kokonaisuudessaan kuitenkin erityisen tuen tarpeen tunnistaminen vaatii hyvinvointialueen tasolla jaetun käsityksen rakentamista, jotta erityisen vaativissa olosuhteissa elävien asiakkaiden etu toteutuu ja jotta laillistettujen sosiaalityöntekijöiden työpanos voidaan suunnata tarkoituksenmukaisella tavalla. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelujen saaminen ja perusoikeuksien toteutuminen turvataan yhteistyön ja koko sosiaalihuoltoa koskevan yhtenäisen päätöksentekomenettelyn avulla (HE 164/2014). Erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen tai henkilön asiakaskohtainen määrittely perustuu aina yksilöllisen tilanteen ja tuen tarpeen arviointiin. Säännös tulee sovellettavaksi tilanteissa, joissa henkilö ei eriyistä itse kykene hakemaan tarvitsemaansa apua tai henkilön avun saaminen on vaarassa estyä sen vuoksi, ettei hän kykene riittävässä määrin vastaanottamaan tai antamaan avun saamiseksi tarvittavaa tietoa. Tavoitteena on haavoittuvassa

asemassa olevien henkilöiden perus- ja ihmisoikeuksien turvaaminen. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai henkilön palvelutarpeen arvioinnista ja omatyöntekijänä toimimisesta vastaa aina virkasuhteinen sosiaalityöntekijä.

Selvitykseen osallistuneet kuvasivat palvelulinjoja läpileikkaavasti hoitavansa myös muiden viranomaisten toimivaltaan kuuluvaa ohjausta ja neuvontaa. Yhdyspinta Kelan kanssa näyttäytyi selvityksessä erityiseltä kysymykseltä: sosiaalihuollossa ja terveystieteissä kuvattiin toteutettavan rutiininomaista neuvontaa Kelan toimivaltaan kuuluvissa sosiaaliturva-asioissa erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakas ei pysty käyttämään Kelan sähköisiä palveluita. Ottaen huomioon asiakkaiden oikeudet saada ohjausta ja neuvontaa asiasta päättävältä toimivaltaiselta viranomaiselta (ks. hallintolaki 8 §, HE 127/2022) sekä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen hankalan tilanteen, tähän olisi tärkeää kiinnittää jatkossa huomiota.

4.2 Sosiaalityön saatavuuden turvaaminen

Selvitystyön perusteella on akuutti tarve turvata lakisääteisiä ja kriittisiä tehtäviä. Erityisesti sosiaalityöntekijöiden saatavuus on kansallisesti hyvin heikkoa: Kevan (2023) työvoimaennusteen mukaan on pula 4278 sosiaalityöntekijästä. Kevan eläkevakuumattujen määrä sosiaalityöntekijöiden ammattiryhmässä on reilu seitsemäntuhatta. Kevan arvioima pula sosiaalityöntekijöistä on hyvin suuri.

Pula on kasvanut viime vuosien aikana tuntuvasti: vuoden 2021 ja 2023 välillä sosiaalityöntekijöiden osalta pula on lisääntynyt 1623 työntekijän verran.

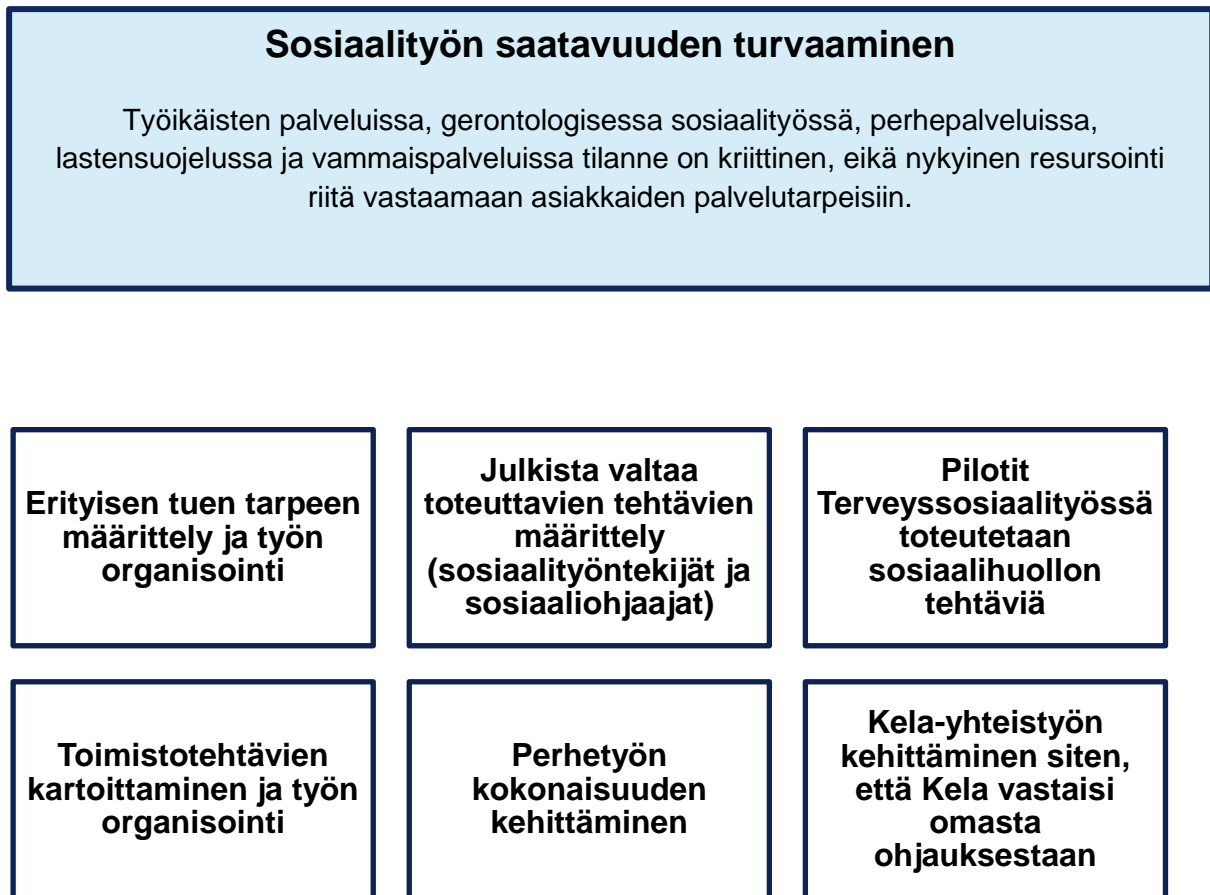
Pirkanmaalla sosiaalityöntekijöiden suhteellinen ylikysyntä on ollut vuonna 2022 47,1 % kansallisen tason ollessa 43,2 %. Tämä tarkoittaa, että Pirkanmaalla tilanne on heikompi kuin kansallisella yleisellä tasolla.

Erityisesti sosiaalihuollon sekä erityislainsäädännön nojalla toteutettavien palvelujen tilanne on hyvinvointialueella hankala. Tästä syystä on tärkeää, että palvelulinjakohtaisten kehittämistoimien rinnalla tehdään myös yhteisiä kaikkia palvelulinjoja leikkaavia toimenpiteitä. Ehdotuksia toimeenpannessa on tärkeää ottaa henkilöstö mukaan niiden tarkempaan suunnitteluun. Mikäli ehdotusten toteuttaminen

aiheuttaa tehtävänkuvissa muutoksia, tulisi tehtävien vaativuutta ja palkkausta myös arvioida.

Toimenpide-ehdotukset on ilmaistu kuviossa 28. Toimenpiteitä ohjaa ja seuraa sosiaali- ja terveystalvelujen johtoryhmä.

Kuvio 28. Selvityksen toimenpide-ehdotukset



4.2.1 Toimenpide 1: Erityisen tuen tarpeen kriteereiden määrittely ja työn organisointi

Lähtökohdaksi otetaan, että sosiaalityöntekijät työskentelevät erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa erityisen vaativissa tilanteissa, jotta asiakkaat saavat tuen tarpeisiinsa vastaavaa palvelua. Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä viitataan sosiaalihuoltolain 3 § 1. momentin 3. kohdan mukaan asiakkaaseen, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Palvelutehtävittäin määritellään, kuka on erityistä tukea tarvitseva asiakas sekä arvioidaan, missä sosiaalityön tehtävissä on erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita.

Kaikissa palvelutehtävissä ei ole johdettavissa yksiselitteisiä määritelmiä tehtäville, jotka vaativat sosiaalityöntekijän kelpoisuutta. Palveluissa luodaan kokonaiskuva siitä, missä tehtävissä edellytetään sosiaalityöntekijää ja missä tehtävää voi hoitaa tarkoituksenmukaisesti sosiaaliohjaaja tai kuntoutuksen ohjaaja.

Työ organisoidaan luodun kokonaiskuvan mukaisesti.

Eteneminen: Toimenpidettä työstetään 1.2.–31.3.2024. Työryhmän muodostavat palvelupäällikkötason edustajat ja Sairaalapalveluiden johtavat sosiaalityöntekijät sekä vastuualuejohtajat. Vastaava sosiaalihuollon johtaja johtaa työtä.

Välitavoitteet: 1) Erityisen tuen tarpeen määrittely työryhmässä ja toimenpiteen eteenpäin vienti palvelulinjalla 2) Tehtäväkohtaisesti määritellään palvelulinjoilla sosiaalityöntekijän kelpoisuutta edellyttävät tehtävät. Tätä kautta syntyy tieto myös sosiaaliohjauksen tehtävistä.

4.2.2 Toimenpide 2: Julkista valtaa toteuttavien tehtävien määrittely (sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat)

Virkasuhteissa olevat tekisivät jatkossa virkatehtäviä hyvinvointialueesta annetun lain (2021/611) 92 §:n mukaisesti. Sosiaalityöntekijät työskentelevät lähtökohtaisesti aina virkasuhteisina. Myös niiden sosiaaliohjaajien, joiden on perusteltua tehtävissään käyttää julkista valtaa, tulisi työskennellä virkasuhteissa. Tämä ei tarkoita, että työtehtävien ydinsisältöjen tulisi muuttua, vaan sitä, että siirtävää työtä vältetään ja vähennetään.

Virkasuhdetta voidaan hyödyntää koordinoiviin rooleihin esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin käynnistyessä tai hallintopäätösten tekemiseen esim. ehkäisevästä toimeentulotuesta. Tällöin on perusteltua, että päättäjänä on henkilö, joka ajankohtaisesti työskentelee asiakkaan kanssa ja tuntee hänen tilanteensa parhaiten.

Siirtävää, ns. poisohjaavaa, työtä on muutoinkin syytä nykytilanteessa välttää. Asiakkaan etu on prosessien hoitaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

Eteneminen: Toimenpidettä työstetään 1.2.–31.3.2024. Työryhmän muodostavat palvelupäällikkötason edustajat ja Sairaalapalveluiden johtavat sosiaalityöntekijät sekä vastuualuejohtajat. Vastaava sosiaalihuollon johtaja johtaa työtä (sama työryhmä ja välitavoitteet kuin toimenpiteessä 1).

4.2.3 Toimenpide 3: Pilotit: Terveyssoaalityössä toteutetaan sosiaalihuollon tehtäviä

Terveyssoaalityössä toteutetaan jatkossa myös sosiaalihuollon tehtäviä.

Ensimmäinen pilotti on alkanut alkuvuonna 2024.

Sairaalapalveluiden nyt meneillään olevassa pilotissa kehitetään terveydenhuollon soiaalityön ja sosiaalihuollon yhteisasiakkuuksien prosessia myöntämällä sairaalapalveluiden soiaalityöhön tehtäväkohtaisia, rajattuja katselu- ja käyttöoikeuksia sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään asiakkaan luvalla.

Sosiaalihuollon tehtävien toteuttamista terveydenhuollon soiaalityössä tullaan laajentamaan ensimmäisen pilotin myötä. Sosiaalihuollon toteuttaminen osana terveystsoaalityön kokonaisuutta vahvistaa ja vakiinnuttaa terveystsoaalityön asemaa hyvinvointialueella, tarjoaa lisää konkreettisia työkaluja asiakkaan tukemiseksi sekä parantaa entisestään sosiaalihuollon tuen tai erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden asemaa terveydenhuollossa. Mahdollisuus toteuttaa sosiaalihuoltoa terveystsoaalityössä edesauttaa sairaalahoidossa olevien potilaiden kotiutumista.

Eteneminen: Toimenpidettä työstetään vuoden 2024 ajan. Toimenpiteestä vastaavat Sairaalapalvelujen johtavat soiaalityöntekijät ja työryhmä, joka kootaan pilotoitavien toimenpiteiden mukaisesti.

Välitavoitteet: Ensimmäinen pilotti alkaa helmikuussa 2024. Tämän jälkeen pilotointia laajennetaan.

4.2.4 Toimenpide 4: Toimistotehtävien kartoittaminen ja työn organisointi

Kartoitetaan palvelukohtaisesti, mitkä tehtävät ovat siirrettävissä toimistohenkilökunnalle ja tehdään tarvittavat toimenpiteet työn organisoimiseksi. Tällaisia ovat esimerkiksi asiakirjojen skannaus, tulostaminen, postitus sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen valmistelu- ja päätöstehtävät sekä toimeentulotuen maksatukseen liittyvät tehtävät kuten maksusitoumusten laatiminen.

Asiakasmaksujen alennuksista ja vapautuksista päättäminen on syytä siirtää kokonaan asiakasmaksutoimiston vastuulle, sillä se ei vaadi sosiaalihuollon ammattihenkilön osaamista. Tämä asia on parhaillaan valmistelussa.

Nämä järjestelyt helpottaisivat myös esihenkilöiden hankalaa työtilannetta.

Eteneminen: Toimistotyön selvitys on käynnistynyt, mutta tarkempia tietoja ei ennätetty saada raporttia varten. Eteneminen tarkentuu. Toimenpiteen vastuuhenkilönä toimii vastaava hallintopäällikkö.

4.2.5 Toimenpide 5: Perhetyön kokonaisuuden kehittäminen

Perhetyön kokonaisuutta omana tuotantona on perusteltua kehittää, sillä edelleen useimmissa tiimeissä toimitaan kuntien aikaisten totuttujen käytäntöjen mukaisesti, mikä tarkoittaa, etteivät perhetyön saatavuus ja sisällöt ole yhdenmukaisia hyvinvointialueella.

Oman tuotannon vahvistaminen mahdollistaisi tiimeissä laajemman työntekijäpohjan ja joustavuuden työparityöskentelyyn sekä saumattomamman yhteistyön perheen omatyöntekijän kanssa. Muutokset akuuteissa tilanteissa olisivat hoidettavissa ketterämmin. Mahdolliset viimehetken peruuntumiset asiakkaan toimesta eivät aiheuttaisi kustannuksia peruutettuina aikavarauksina, vaan aika voitaisiin hyödyntää muissa asiakas- ja työtehtävissä.

Eteneminen: Kehittämisen prosessi on alkanut sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä keväällä 2023. Lastensuojelulain mukaisessa tehostetussa perhetyössä kehittämistyö on alkamassa keväällä 2024. Toimenpiteen vastuuhenkilöinä ovat perhetyötä ja tehostettua perhetyötä johtavat palvelupäälliköt.

4.2.6 Toimenpide 6: Kela-yhteistyön kehittäminen siten, että Kela vastaisi omasta ohjauksestaan

Asiaa käsitellään alkuvaiheessa Pirkanmaan toimeentulotuen neuvottelukunnassa, joka on perustettu vuoden 2024 alussa. Hyvinvointialueiden asettamien alueellisten toimeentulotukiasioiden neuvottelukuntien tehtävänä on tehdä esityksiä ja antaa lausuntoja toimeentulotukiasioiden käsittelyn kehittämisestä sekä yhteistyön toteuttamista koskevista asioista alueellaan sekä valtakunnalliseen

neuvottelukuntaan. Neuvottelukunnat varmistavat viranomaisten välisen yhteistyön toteutumista ja tuovat esiin mahdollisia kehittämistarpeita. Viranomaisten välinen yhteistyö on olennaista, sillä toimeentulotuen toimeenpano jakautuu Kansaneläkelaitoksen ja hyvinvointialueen kesken.

Eteneminen: Toimenpidettä työstetään Pirkanmaan hyvinvointialueen alueellisessa toimeentulotuen neuvottelukunnassa. Vastuuhenkilöt ovat Sosiaalipalvelujen toimialuejohtaja ja vastaava sosiaalihuollon johtaja. Toimenpidettä työstetään vuoden 2024 ajan.

4.3 Toimenpiteiden aikataulus ja vastuutoimijat

Toimenpide	Tammi 2024	Helmi 2024	Maalis 2024	Huhti 2024	Touko 2024	Kesä 2024	Heinä 2024	Elo 2024	Syys 2024	Loka 2024	Marras 2024	Joulu 2024	Vastuutyöryhmä tai - henkilö
Erityisen tuen tarpeen määrittely ja työn organisointi (1)													Vastaava sosiaalihuollon johtaja, vastuualuejohtajat ja palvelulinjojen palvelupäälliköt sekä Sairaalapalvelujen johtavat sosiaalityöntekijät
Julkista valtaa toteuttavien tehtävien määrittely (sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat) (2)													Vastaava sosiaalihuollon johtaja, vastuualuejohtajat ja palvelulinjojen palvelupäälliköt sekä Sairaalapalvelujen johtavat sosiaalityöntekijät
Pilotit: Terveys- ja sosiaalityössä toteutetaan sosiaalihoitoa (3)													Sairaalapalvelujen johtavat sosiaalityöntekijät
Toimistotehtävien kartoittaminen ja työn organisointi (4)													Vastaava hallintopäällikkö
Perhetyön kokonaisuuden kehittäminen (5)													Palvelupäälliköt
Kela-yhteistyön kehittäminen niin, että Kela vastaisi omasta ohjauksestaan (6)													Sosiaalipalvelujen toimialuejohtaja ja vastaava sosiaalihuollon johtaja

4.4 Lopuksi

Selvityksen avulla on pyritty lisäämään ymmärrystä sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, koulun sosiaalityön, perhetyön ja tehostetun perhetyön keskeisistä sisällöistä, työtilanteista ja kehittämisen tarpeista. Selvitysraportin pituudesta huolimatta on käynyt ilmi, että kyse on ollut vain pintaraapaisusta sosiaalipalvelujen mutkikkaisiin todellisuuksiin.

Moni kyselyihin vastaajista pohti vastauksissaan, lukeeko heidän vastauksiaan kukaan vai onko vastaaminen ollut turhaa. Vakuutamme, että kaikkiin kyselyvastauksiin ja haastatteluihin on perehdytty huolella. Vastaaminen ei näin ole ollut tarpeetonta, sillä jokainen vastaus on ollut osaltaan rakentamassa kokonaiskuvaa tilanteesta. Olemme pyrkineet kunnioittamaan ammattilaisten tiedonmuodostusta raportoimalla kunkin palvelutehtävän tai sosiaalipalvelun vastauksista mahdollisimman avoimesti.

Selvityksen ulkopuolelle jäi paljon sosiaalihuollon keskeisiä toimijoita, kuten lastensuojelulaitokset, perheoikeudelliset palvelut, kasvatus- ja perheneuvonta ja vammaisten päiväaikainen toiminta sekä asumispalvelut. Sosiaalihuollon digitalisaatio on ajankohtainen teema, jonka mahdollisuuksia ja haasteita tullaan tulevaisuudessa selvittämään.

Tulevaisuudessa huomiota tulee kiinnittää sosiaalipalveluiden kokonaisuuden toimivuuteen ja vaikuttavuuteen. Tämä on myös selvityksen yhteydessä esitettyjen toimenpide-ehdotusten keskeinen tavoite. Myös henkilöstön vaihtuvuudella ja sitoutumisella on vaikutusta palveluiden laatuun ja vaikuttavuuteen, mikä on tärkeää huomioida tulevaisuuden kehittämistyössä. Sote-alan työmarkkinatilanteen ollessa heikko, on veto- ja pitovoiman kehittäminen päivittäinen tehtävä. Sosiaalihuollon asiakasrakenne on mittavien muutosten edessä, minkä vuoksi on rakennettava visiota asiakastyöstä muuttuvassa ja epävarmassa maailmassa. Taloudellisten voimavarojen, rakenteiden ja lainsäädännön normien lisäksi on katsottava työn sisältöjä ja nykyisten käytäntöjä vaikutuksia rohkeasti.

Kirjallisuus

- Aarnio, N. & Miettunen, N. (2018) Kompleksisuus sosiaalihuollon vaativuuden määrittelijänä. Teoksessa P. Petrelius & P. Eriksson (toim.) Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. THL, työpaperi 32/2018.
- Alatalo, M., Miettunen, N. & Liukko, E. & Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. (2019) Perhetyön ja muun sosiaalihuollon porrasteisuus lapsi- ja perhepalveluissa. THL, työpaperi 39/2019.
- Braun, V., & Clarke V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(2), 77–101.
- Hiilamo, A., Keski-Säntti, M., Kääriälä, A., & Hiilamo, H. (2021) Nuorten aikuisten maksuhäiriömerkinnät: rekisteritutkimus ikäkohorteilla 1987 ja 1997. Itla.
- Isola, A-M., Virrankari, L., & Hiilamo, H. (2021) On social and psychological consequences of prolonged poverty—A longitudinal narrative study from Finland. *Journal of Social and Political Psychology*, 9(2), 654-670.
<https://doi.org/10.5964/jspp.7615>
- Keva (2023) Kuntasektorin työvoimaennuste. Haettu 14.1.2024 osoitteesta <https://www.keva.fi/contentassets/de5752333bfb4e0a8194a8797ed24935/analyysi-kuntien-tyovoimatarpeista-2023.pdf>
- Lehmuskoski, A. & Suhonen, M. (2023) Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille.
- Liukko, E. (2019) Erityistä tukea tarvitseva henkilö palvelujärjestelmässä Palvelupolut kuntoon -hankkeen seminaari 18.11.2019, Jyväskylä. Haettu 14.1.2024 osoitteesta <https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2020/02/Eeva-Liukko-PAKUseminaari-181119-Jyv%C3%A4skyl%C3%A4.pdf>
- Paananen R. & Gissler M. (2014) Hyvinvointi ulottuu yli sukupolvien. Teoksessa J. Lammi-Taskula ja S. Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 208–14.
- Ristikari, T., Merikukka, M., & Hakovirta, M. K. (2018). Timing and duration of social assistance receipt during childhood on early adult outcomes. *Longitudinal and Life Course Studies*, 9(3), 312–326.

Stenius-Ayoade, A. (2019) Housing, Health and service use of the Homeless in Helsinki, Finland. Helsingin yliopisto. URN:

<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/301731>.

Stenius-Ayoade A., Haaramo P., Kautiainen H. et. al. (2017) Mortality and causes of death among homeless in Finland: a 10-year follow-up study. *Journal of Epidemiol Community Health* 71, 841–848.

Yliruka, L., Heinonen, J., Satka, M., Metteri, A. & Alatalo, T. (2019)

Terveyssoseaalityö näkyväksi: Terveyssoseaalityön tarve, interventiot ja ajankäyttö. *Soccan työpapereita* 2019:1.

