

# SOSIAALITYÖN UUTTA RAKENNETTA HAHMOTTAMASSA

Cafe Social 8.3.2017

Petteri Paasion aineiston pohjalta

Marja Heikkilä

# Sosiaalityön kokonaisuuden ymmärryksestä

- Kaiken perusta on se, että kyetään näkemään eri asiakasryhmien erilaiset tarpeet ja ongelmat ja hyvinvoinnin dynamiikka.
- Tässä on koko sote-uudistuksen ydin ja siihen perustuvat tavoitellut kustannussäästöt.
- Tällöin on keskeistä hahmottaa eri palvelukokonaisuuksien erilainen logiikka ja dynamiikka. Esimerkiksi:
  - On erittäin kallista tuottaa **keskusteluapua** vastaanoton standardipalveluna henkilöille, jotka pärjäisivät pelkällä informaatiolla.
  - Se on myös erittäin kallis ja tehoton tapa auttaa hyvin vaikeissa elämäntilanteissa eläviä ihmisiä, jotka eivät tule autetuksi pelkällä tukevalla keskustelulla.

# ”Lainsäädäntövetoinen ymmärrys”

- Osaamme luetella valtavan määrän erilaisia ”palveluita”, jotka on jossain laissa mainittu. Lait pitää tietysti tuntea mutta ongelma on se, että kokonaisuuden hallintaa ei ole, on vain valtavasti nyansseja.
- ”Jos ei näe metsää puilta, ei ole kykyä uudistua.”
- Joitakin strategisia toimenpiteitä/keinoja/palveluita ei ole juuri lainkaan, esim. sosiaalityössä interventiot.
- Toisaalta jonkin lainsäädännössä mainittu ”palvelun” sisältö on todellisuudessa aivan hajallaan ja jäsentymätön. Kuinka kirkas on esim. sellainen palvelu kuin ”aikuissosiaalityö”?
- Ja nyt juju on tämä: jos jatkamme standardipalvelujen tuottamista, jotka ovat kalliita tai tuotamme palveluja, joista ”kukaan” ei ymmärrä mitä niissä tehdään ja kenelle ne ovat suunnattuja:
- **NÄMÄ TULEVAT LOPPUMAAN YKSI TOISENSA JÄLKEEN?**

# RAKENNEMALLIN HAHMOTTELUA

Pohjautuu palvelupakettityöskentelyyn (aikuissosiaalityö)

Toiminto	Palvelu	Selite	Laatumittarit	Vaikuttavuusmittarit	Uudistumiskyymittarit
<b>Informaatio ja oma-apu</b>	<b>a) Tieto: ihmisillä on käytössään tietoa eri ongelmallisista elämäntilanteista ja miten niissä olisi järkevää toimia.</b>	Tämä toiminto ei perustu asiakkuuteen ja tulee tulevaisuudessa olemaan erittäin ratkaisevassa asemassa sekä palvelujen uusiutumiskyvyn että kustannusvaikuttavuuden lisäämisessä. Tällä hetkellä toteutuu esim. HUS Mielenterveystalo.	Molempiin palveluihin helppo liittää palaute osio, jossa käyttäjä voi antaa palautetta palvelun laadusta ja toimivuudesta.	a) ei tarvitse erillistä vaikuttavuusmittaria: laatumittari riittää.	Kuinka moneen elämäntilanteeseen näitä on tarjolla ja kuinka paljon niitä käytetään.
	<b>b) Oma-apu: ihmisillä on käytössään itsearviointi välineitä ja oma-apu-ohjelmia, joiden avulla voivat itse auttaa itseään ongelmallisessa elämäntilanteessa.</b>			b) kuhunkin omahoito-ohjelmaan kytketty itsearviointi instrumentti (standardoitu mittari) on tosiasiasa vaikuttavuusmittari kun sitä käytetään ohjelman aluksi ja lopuksi.	

- Kenellä vastuu huolehtia – maakunta, kunta, valtio?
- Kuka tekee sosiaalihuollon asiakkaille oma-apuohjelmia?

Toiminto	Palvelu	Selite	Laatumittarit	Vaikuttavuusmittarit	Uudistumiskyymittarit
----------	---------	--------	---------------	----------------------	-----------------------

<b>Asiakas- ja palvelu-ohjaus</b>	<b>a) Informaatioteknologiaan perustuva henkilöiden ohjaus oikeiden palvelujen piiriin.</b>	a) Ei merkitse vain toimivia nettisivuja vaan myös muita sovelluksia, jotka mahdollistavat myös henkilökohtaista palvelua	a) ja b) laatua on helppo seurata asiakaspalautteen systemaattisen keräämisen kautta. b) tämän lisäksi prosessin seurannalla: onko ihmiset ohjattu oikeaan paikkaan. (asiakas ja työntekijä näkemys) c) näiden kahden lisäksi sisäinen tarkastus: koska jokainen palvelutarpeen arviointi dokumentoidaan, niiden laatua voidaan systemaattisesti seurata.	a) ja b) ei tarvitse erillistä vaikuttavuusmittaria: laatumittari riittää c) Varsinkin vaikeissa elämäntilanteissa tilannearviointi on jo itsessään merkittävä interventio. Sen vaikuttavuutta voidaan mitata kahdella tavalla a) missä määrin asiakas näkee elämäntilanteensa uudessa valossa b) onko löytynyt uusia mahdollisuuksia tilanteen ratkaisemiseksi	a) määrän kasvu c) tieteelliseen tutkimukseen perustuvien mallien käyttö ja käytössä olevien mallien toimivuuden tieteellinen tutkimus
	<b>b) Henkilökohtaiseen kontaktiin perustuva yksilöllinen henkilöiden ohjaus oikeiden palvelujen piiriin.</b>	b) Eräänlainen vakio peruspalvelu			
	<b>c) Palvelutarpeen arviointi ja sen perustana oleva kattava tilannearviointi (assessment)</b>	c) Sosiaalihuoltolain määrittelemä sosiaalityön prosessin ydinpalvelu			

- Missä tämä tapahtuu –sote-keskuksessa vai liikelaitoksessa, millä osaamisella?

Toiminto	Palvelu	Selite	Laatumittarit	Vaikuttavuus mittarit	Uudistumisky kymittarit
<b>Arjessa pärjäämisen tuki ja Etuudet</b>	<p>Kattaa lähes kaikki nykyiset sosiaalipalvelut (seuraavassa esimerkkejä myös aikuispalvelujen ulkopuolelta)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kotipalvelu/kotihoito</li> <li>• aluetyö</li> <li>• maahanmuuttajapalvelut</li> <li>• toimeentulotuki</li> <li>• vammaispalvelut</li> <li>• henkilökohtainen tuki (sosiaalityö tai sosiaaliohjaus)</li> <li>• Neuvola</li> <li>• Asumispalvelut</li> <li>• Työllistämispalvelut</li> </ul>	<p>Tässä kokonaisuudessa on kysymys arjessa pärjäämisen tukemisesta, joissain suhteellisen tavanomaisessa elämäntilanteessa alkaen lapsen syntymästä perheeseen, työttömyyden kohtaamiseen, maahanmuuttoon, fyysisen toimintakyvyn ongelmiin tai asuinalueen asumisviihtyvyyden ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen.</p> <p>Olennaista on, että näissä ei missään ole kysymys merkittävästä henkilökohtaisesta muutostyöstä vaan ikään kuin arjessa pärjäämistä tukevan toimintaympäristön luomisesta.</p>	<p>Kaksi laatumittaria</p> <p>a) kohdataanko asiakkaat ja kuullaanko heidän tarpeet riittävän yksilöllisesti</p> <p>b) kyetäänkö palveluprosessien toteutuksessa riittävään asiakastarvetta palvelemaan variaatioon</p> <p>Vastaukset näihin saadaan systemaattisesta asiakaspalautteesta.</p>	<p>Kaksi mittaria:</p> <p>a) missä määrin arjessa pärjääminen on toteutunut aikuisväestön hyvinvoinnin kokonaisuutta mittavalla mittarilla mitaten</p> <p>b) missä määrin juuri siinä arjessa pärjäämisen erityiskysymyksessä, johon palvelu keskittyy, on saavutettu kohtuullinen tulos (asiakkaan arvio palvelun onnistumisesta hänen kohdallaan)</p>	<p>Missä määrin tämän toimintokokonaisuuden sisällä kyetään integroimaan palveluja kokonaisuuksiksi niin, että merkittävä resurssi ei kulu eri yksittäispalveluiden (ja jopa toimenpiteiden) väliseen palveluohjaukseen ja vastaavasti asiakkailla näiden palvelujen etsimiseen ja anomiseen</p>

- Onko liikelaitoksessa – viranomaistoimintaa edellyttävää?
- Asiakassetelit, henkilökohtainen budjetointi

Toiminto	Palvelu	Selite	Laatumittarit	Vaikuttavuus mittarit	Uudistumisky kymittarit
<p><b>Vakaviin hyvinvoinnin ongelmiin ja oman elämän hallinnan kohdistuva muutostyö; INTERVENTIOT</b></p>	<p><b>Tällä hetkellä näitä palveluja ei ole erillisenä palveluna (muuta kuin ehkä kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus?)</b></p>	<p><b>Tässä on kysymys tunnistettuun, vakavaan hyvinvoinnin ongelmaan kohdistuvasta muutostyöstä, tavoitteellisesta interventiosta poistaa kyseinen pahoinvoinnin lähde.</b></p>	<p>Laatumittari kuvaa asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhdetta: tavoitteellinen yhteistyö edellyttää toimivaa vuorovaikutusta ja asiakkaan arvostamista (tämä tietysti pätee kaikkiin palveluihin, mutta täällä se edellytys kaikelle muulle).</p>	<p>a) PKS-aikuisväestön hyvinvointimittari erityisesti merkittävän pahoinvoinnin osalta  b) AVAIN mittari  c) Kunkin intervention kohdetta mittavaa standardoitu mittari</p>	<p>a) missä määrin näitä kohdennettuja interventioita alkaa syntyä  b) missä määrin ne perustuvat vankkaan tutkimustietoon  c) Missä määrin niissä otetaan systemaattiseen käyttöön standardoituja mittareita niin, että jokaisen asiakkaan hyvinvoinnin muutosta kyetään seuraamaan</p>

- Vaativin alue sote-integraation näkökulmasta – miten suunniteltu malli turvaa näiden ihmisten palvelut?



Toiminto	Palvelu	Selite	Laatumittarit	Vaikuttavuus mittarit	Uudistumisky kymittarit
<b>Rakenteellinen sosiaalityö</b>	<p>a) systemaattinen tiedon kerääminen väestön tarpeista ja palvelujen vaikuttavuudesta</p> <p>b) kyky analysoida tätä tietomassaa</p> <p>c) kyky tuottaa palvelujärjestelmää ja toimintatapoja koskevia ratkaisuja sekä laajempia yhteiskunnallisia edellytyksiä koskevia ratkaisuesityksiä</p>	<p><b>Rakenteellinen sosiaalityö edellyttää, että systemaattinen tiedontuotanto on kyetty toteuttamaan erityisesti koskien tilannearvioita (<i>assessment</i>) ja vaikuttavuutta koskien.</b></p> <p><b>Mutta pelkkä data ei riitä, sitä on kyettävä myös analysoimaan ja generoimaan muutosta.</b></p>	<p>Ensivaiheessa tärkein laatumittari koskee hyödynnettävän tiedon systemaattisuutta, luotettavuutta ja sisältöä (kertooko se tosiasiallisista tarpeista ja todellisesta vaikuttavuudesta)</p>	<p>Kyetäänkö tunnistamaan ongelmia ja kyetäänkö generoimaan muutosta toimintajärjestelmissä</p>	<p>5 vuoden sisällä ainoa mittari: syntykö rakenteellista sosiaalityötä</p>

- Onko järjestäjän vai tuottajan toimintaa? Vai molempien?
- Miten huomioidaan suunnitteluvaiheessa

KESKUSTELUA, KYSYMYKSIÄ.....