

AIKUISSOSIAALITYÖ

IHMISSUHTEET

TOIMINTAKYKY JA HYVINVOINTI

AIKUISSOSIAALITYÖ

Helsinki

Sosiaalinen raportti aikuissosiaalityön asiakkaista Helsingissä

1/2020

KAISA SAARINEN
projektipäällikkö
Aikuissosiaalityön kehittäminen

PÄIVI HIETIKKO
suunnittelija
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

ALUKSI

Tämä sosiaalinen raportti pohjautuu Helsingin aikuissosiaalityössä tammi-helmikuussa 2020 neljän viikon aikana tehtyyn tiedonkeruuseen. Tiedonkeruu toteutettiin aikuissosiaalityön yli 30-vuotiaiden asiakkaiden tiimeissä. Vastaajina toimivat tiimien sosiaalityöntekijät (yht. 37 henkeä) ja sosiaaliohjaajat (yht. 50 henkeä). Heitä ohjeistettiin täyttämään sähköinen tiedonkeruulomake kahdelta vapaavalintaiselta viikolta keräysaikana. Aikuisten tiimeissä työskentelee myös muita sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen ammattilaisia vaihteleva määrä kuten yhdyskuntatyön-, etsivän lähityön, ruoka-avun ja tilapäisen asumisen työntekijöitä. He eivät ole osallistuneet tähän kyselyyn.

Lomake pyydettiin täyttämään jokaisesta tavatusta asiakkaasta tapaamisen jälkeen. Lomakkeelle ei kerätty asiakkaan henkilötietoja, ainoastaan työntekijän arvio asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Lomake täytettiin tilanteissa, joissa asiakkuus oli alkamassa tai jo olemassa. Tiedonkeruusta ohjattiin rajaamaan ulkopuolelle asiakkaat, joiden asiointi oli kertaluonteinen ja/tai luonteeltaan pelkästään sosiaaliohjausta- ja neuvontaa sisältävä. Helsingissä aikuisten tiimien asiakkuudessa ei ole yläikärajaa, ja asiakkuudessa on myös ikääntyneitä henkilöitä. Nuorten palveluissa on 2019-2020 tehty vastaava tiedonkeruu, jonka tiedonkeruulomaketta käytettiin pohjana myös aikuisten tiimien tiedonkeruussa. Lomakkeen sisältöä muokattiin jonkin verran aikuisten tiimien tiedonkeruutarpeisiin. Lopputuloksena oli lomake, joka pyrittiin pitämään työntekijöille mahdollisimman helpotäyttöisenä.

Vastauksia saatiin 511. Neljän viikon keräysajalla tapaamisia oli yhteensä 1396 ja tiedonkeruun aikana aikuissosiaalityön asiakkuus oli voimassa 1147 asiakkaalla helmikuussa 2020. Voimassaolevat asiakkuudet on laskettu vuoden alusta. Näin ollen kyselyssä tavoitettiin 37 % keruun aikana tavatuista. Jatkossa tässä raportissa viitataan aikuissosiaalityön asiakkailla niihin asiakkaisiin, joista tieto on tähän selvitykseen kerätty. Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan sekä sosiaalityöntekijöiden että sosiaaliohjaajien tekemää työtä. Nuorten sosiaalityön tiimit ovat osa aikuissosiaalityötä, mutta tässä raportissa puhtaasti jatkossa aikuisten tiimien ja aikuissosiaalityön asiakkaista tarkoittaen yli 30-vuotiaiden asiakkaiden tiimeistä kerättyjä tuloksia.

Sosiaalinen raportointi osana sosiaalityön työnkuvaa

Sosiaalinen raportointi on sosiaalihuoltolain 7§ (1301/2014) velvoittamaa rakenteellista sosiaalityön tekemistä. Sosiaalisessa raportointiin sisältyy tiedon tuottaminen sosiaalihuollon asiakastiedosta ja asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä, toimenpide-ehdotusten esittäminen ja sosiaalialan osaamisen esiin tuominen osaksi muiden toimialojen ja yhteistyökumppaneiden suunnittelua ja yhteistyötä.

Sosiaalisesta raportoinnista on aiemmin julkaistu Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla Auri Lylyn *Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana - Esimerkkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu*. Lylyn raportissa aineistona käytettiin työntekijöiden huomioita tekemistään uusien asiakkaiden palvelutarpeen arvioinneista. Arvioinneista etsittiin mm. toistuvia ongelmia, alueellista tietoa ja rakenteellisesti merkittäviä asioita. Aineistosta nousivat esiin seuraavat teemat: asumisen kalleus, talousvaikeudet ja velkaantuminen, osattomuus, ylisukupolvinen huono-osaisuus, lastensuojeluperheiden aikuisten kanssa työskentely sekä huolto- ja tapausriidat. Jokaiseen teemaan liittyen esitettiin sekä kaupunkitasoisia että sosiaali- ja terveysviraston (vuodesta 2017 alkaen sosiaali- ja terveystoimiala) tasoisia ratkaisuehdotuksia. (Lyly 2016.) Lylyn raportti toimii vertailukelpoisena aineistona nyt esiteltävälle selvitykselle aikuissosiaalityön asiakkuuksista vuonna 2020. Lylyn raportissa esitellyt toimenpide-ehdotukset vuodelta 2016 tarjoavat myös mahdollisuuden peilata, miten aikuissosiaalityö on kehittynyt näiden vuosien aikana ja missä olisi vielä kehittymisen varaa.

Aikuissosiaalityö ja aikuissosiaalityön asiakkaat

Aikuissosiaalityölle ei ole yhteistä määritelmää, eikä sitä määrittele mikään erityinen laki. Sitä voidaan kuvata myös yleis- tai perussosiaalityöksi. Tyypillisesti sosiaalityöhön ohjaututaan taloudellisten ongelmien, kuten vuokravelan vuoksi. Usein asiakkailla on muitakin haasteita ja ongelmia. On myös tyypillistä, että asiakkaat ovat pitkään yrittäneet selviytyä omin keinoin vaikeissa tilanteissa. Pitkään vaikeana jatkunut tilanne on saatanut syystä tai toisesta kriisiytyä, minkä vuoksi aikuissosiaalityöhön hakeudutaan. Asiakkaat ovat itse usein yhteydessä täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen tarpeen vuoksi. Asiakkaaksi ohjaututaan myös yhteistyökumppaneiden kautta. Aikuissosiaalityötä voidaan tehdä niin yksilö-, ryhmä- kuin yhteisötasolla, mutta tällä hetkellä työ on käytännössä yksilökohtaista työtä työntekijän ja asiakkaan välillä sekä monialaisena yhteistyönä muiden ammattilaisten kanssa.

Aikuissosiaalityö tukeutuu pitkälti sosiaalihuoltolakiin. Sosiaalihuoltolain mukaan (2014/1301) sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä tai annetaan sosiaalipalveluja. Asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakirjaan merkitään, että asiakkuudelle ei enää ole perusteita. Sosiaalipalveluita ovat mm. sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus ja asumispalvelut. Kun asia tulee vireille, tehdään asiakkaan kanssa palvelutarpeen arviointi, jos sen tekeminen ei ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan palveluiden tarve ja miten niihin vastataan. Palvelutarpeen arviointia täydennetään tarvittaessa asiakassuunnitelmalla. Helsingissä aikuissosiaalityön asiakkuus perustuu palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan. Asiakkaana voi periaatteessa olla kuka tahansa Helsingissä asuva tai oleskeleva, jolla todetaan olevan sosiaalihuollon palveluiden tarve. Sosiaalihuollon ja etenkin aikuisten asiakkaiden taustalla on monenlaisia elämäntilanteita. Yleistä on, että asiakkailla on useita, monimutkaisia ja pitkäaikaisia ongelmia.

Helsingissä aikuissosiaalityö kuuluu Nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön palvelukokonaisuuteen (Nuso). Palvelukokonaisuuteen kuuluvat lisäksi kotoutumisen sosiaalityö, paperittomien sosiaalityö, vastaanottokeskukset, lastensuojelun jälkihuolto, opiskeluterveydenhuolto, toimeentulotuen etuuskäsittely ja maksatus, sosiaalinen luototus, sosiaalineuvonta, asumisneuvonta, asukastalot, työkykyselvytys, kuntoutusohjaus, kuntouttava työtoiminta, avotyötoiminta, Pakilan työkeskus ja Uusix-verstaat. Aikuisten kanssa tehdään töitä myös muissa palveluissa mm. mielenterveys- ja päihdepalveluissa ja ikääntyneiden palveluissa. Palvelut on jaoteltu alueittain ilmansuuntien mukaan, jonka perusteella asiakas ohjautuu oman alueensa asiakkaaksi. Alueita ovat etelä, itä, pohjoinen ja länsi. Aikuissosiaalityön yli 30-vuotiaiden tiimejä on yhteensä yhdeksän, joista kaksi on etelässä, kolme idässä, kaksi pohjoisessa ja kaksi lännessä.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti tuo uusia raportointimahdollisuuksia

Tämän raportin tavoitteena on tuoda esiin sitä haastavaa työkenttää, jonka parissa aikuissosiaalityössä työskennellään. Tiedonkeruu toteutettiin ajallisesti juuri ennen koronaepidemian aiheuttamaa poikkeustilaa keväällä 2020. Saatujen vastausten perusteella ei voida vetää pitkälle meneviä johtopäätöksiä aikuissosiaalityön asiakkaista, mutta selvitys antaa hyvän poikkileikkauksen asiakkaista juuri ennen poikkeustilan alkua. Tiedonkeruu oli tärkeää, koska asiakkaista ei ollut saatavilla vastaavaa tietoa muulla tavoin, eikä käytössä olevan asiakastietojärjestelmän kautta ole saatavilla haluttua laadullista tietoa kehittämisen pohjaksi. Tulevaisuudessa uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti, jonka käyttöönotto siirtyi poikkeustilan vuoksi syksyltä 2020 keväälle 2021, tarjonnee monipuoliset raportointimahdollisuudet.

KESKEISIMMÄT TUNNUSLUVUT



49 %



51 %

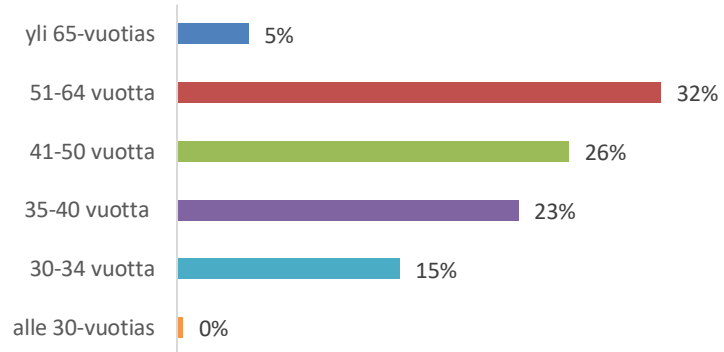
Päivittäinen toiminta

43 % työtön
20 % eläkkeellä / työkyvyttömyyseläkkeellä
10 % työelämässä
6 % sairauslomalla
5 % opiskelija

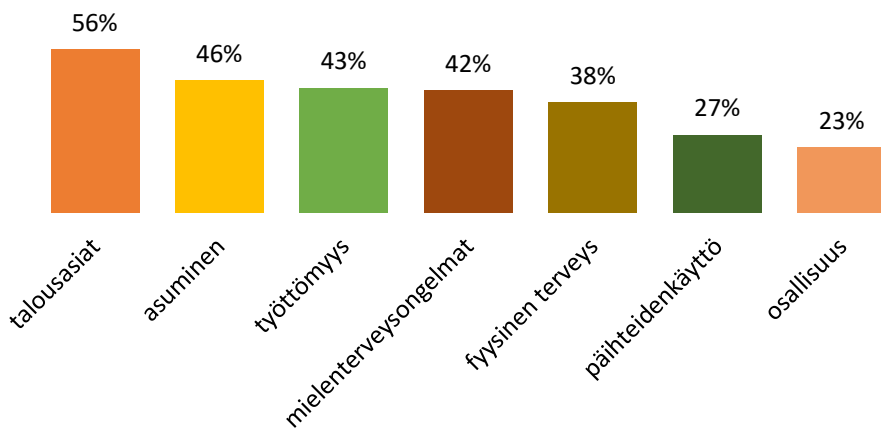
Perhe-/asumismuoto

61 % yksinasuvia
13 % lapsiperheitä
11 % yksinhuoltajia

Ikä



Keskeisimmät haasteet



Äidinkieli

69 % suomi
6 % arabia
4 % somali
3 % venäjä
18 % muu

KESKEISIMMÄT TULOKSET

Talous, asuminen, työttömyys ja terveys tyypillisimpiä haasteita

Erilaiset talouteen esimerkiksi velkaantumiseen liittyvät asiat haastoivat hyvinvointia yli puolella asiakkaista. Seuraavaksi eniten haasteita aiheuttivat erilaiset asumiseen liittyvät asiat, kuten vuokratästit, ylikallis asunto, häättöuhka tai häiriöt. On hyvä huomata, että kyselyssä vuokratelka on määritelty asumiseen liittyväksi ongelmaksiksi, vaikka se toki voi sisältyä myös talousasioihin.

”Asiakkaalla on vaikeuksia pärjätä tippuneilla tuloillaan sairausloman alettua” (56)

”Asiakas on pahasti velkaantunut, velkajärjestely. Vuokratelka, ylikallis asunto, jossa kosteusvaurio. Puoliso ja isä hyvin sairaita, auttaa heitä” (84)

Työttömyys ja mielenterveydenongelmat olivat lähes yhtä yleisiä kuin asumisenhaasteet. Nämä yleisimmät hyvinvoinnin haasteet osoittavat, että asiakkaiden haasteet ovat suuria ja ulottuvat monelle eri osa-alueelle elämässä.

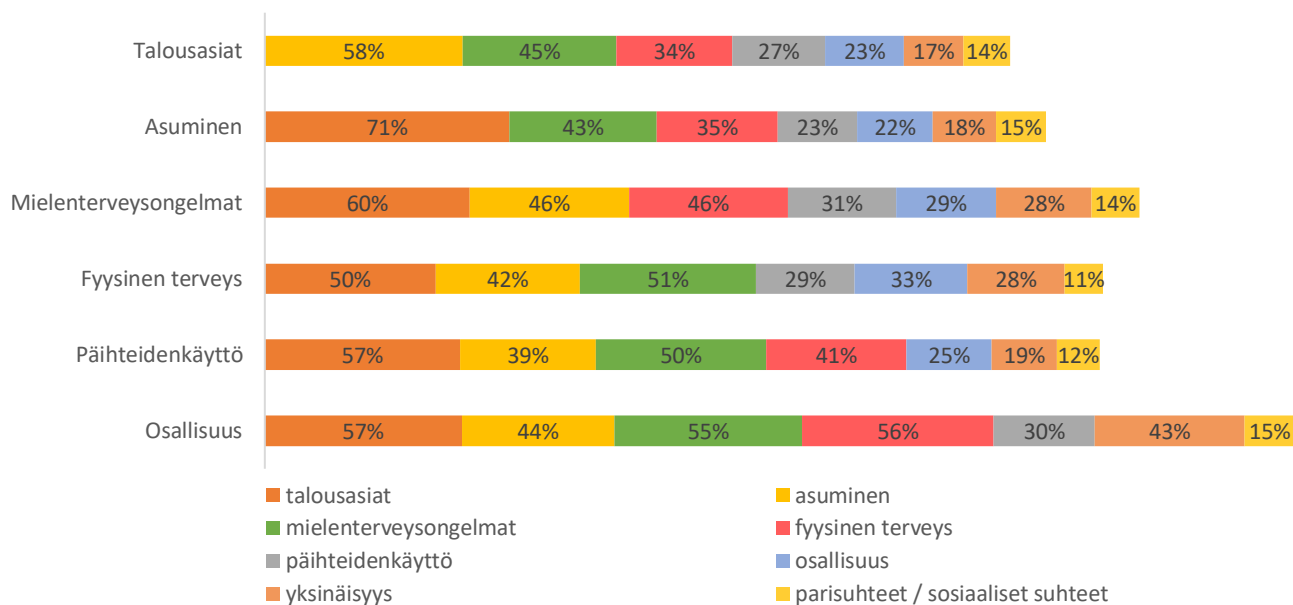


Taulukko 1

Muu, mikä? -hyvinvoinnin haasteiden vastauksissa tuotiin esiin mm. erilaisia terveysongelmia, raha-asoiden hoitamisen vaikeutta, lasten tapaamisoikeuksiin, lapsen monivammaisuuteen ja avioeroon liittyviä asioita, kielivaikeuksia, palveluihin sitoutumisen vaikeutta, tulevaisuuden näkymien puuttumista, kasvatuksellisia haasteita, uniongelmia ja pitkittyneitä opintoja.

Haasteet myös linkittyivät toisiinsa ja kuvaavat siten aikuissosiaalityön asiakkaiden tyypillistä monen yhtäaikaisen ongelman olemassaoloa. Alla olevasta kuviosta käy ilmi, että yli puolella niistä asiakkaista, joilla oli asumis- tai terveysongelmia, päihteidenkäyttöä tai osattomuutta, oli myös talousvaikeuksia. Reilulla puolella niistä, joilla oli talousongelmia, oli ongelmia asumisessa, kuten vuokravelkaa, häätö tai häätöuhka. Mielen-terveysongelmia oli noin puolella asiakkaista, joilla oli myös talous-, asumis- tai fyysisen terveyden ongelmia, päihteiden käyttöä tai osattomuutta.

Hyvinvoinnin haasteet suhteessa toisiinsa



Taulukko 2

Työttömyyden suhdetta muihin hyvinvoinnin haasteisiin tarkastellaan omassa alaluvussa ja taulukossa 3 (s. 7).

Talousongelmia joka toisella asiakkaalla

Suurin yksittäinen haaste oli talousasioissa. Se oli taustalla yli puolella asiakkaista jokaisessa ikäryhmässä ja lapsiperheistä 61 prosentilla. Tyypillisesti aikuissosiaalityön asiakkailla taloudellisia haasteita on velkaantumisen lisäksi pienituloisuus, ensisijaisten etuuksien riittämättömyys ja epäsäännöllisyys sekä yllättävät menot, jotka saattavat kaataa muuten hallinnassa pysyvän niukankin talouden.

Vuoden 2016 sosiaalisessa raportissa jokaisessa aikuissosiaalityön tiimin koosteessa todettiin asiakkailla haasteita taloudenhallinnassa. Selvityksen mukaan talousvaikeuksien taustalla oli usein esimerkiksi työttömyys, sairastuminen tai muu toimeentuloa heikentävä elämäntilanne, ja näillä asiakkailla velkaantuminen oli yleistä. (Lyly 2016, 20.)

Velkaantumisen syyt ovat pysyneet samoina. Lisäksi aikuissosiaalityön työntekijät kertovat pikavippeihin, kulutusluottoihin ja uhkapelaamiseen liittyvän velkaantumisen edelleen lisääntyneen.

Perustoimeentulotuen saajia oli Helsingissä vuonna 2018 30-64-vuotiaiden ikäryhmässä 29 406. Idässä perustoimeentulotuen saajia oli muita alueita enemmän. (Kela.) Perustoimeentulotuki haetaan Kelasta ja täy-

dentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki kunnasta. Vuoden 2017 toimeentulotuen siirron Kelaan toivottiin selkeyttävän toimeentulotuen hakemista. Se onkin toiminut niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on tarve vain perustoimeentulotukeen, mutta toisaalta se ei ole toiminut odotusten mukaan niiden asiakkaiden kohdalla, jotka tarvitsevat täydentävää tai ehkäisevää tukea ja sosiaalipalveluja. Esimerkiksi täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea paitsi perustoimeentulotuen kanssa samalla hakemuksella Kelasta, jolloin se ohjataan täydentävän tai ehkäisevän tulen osalta kuntaan, myös suoraan kunnasta omalla hakemuksella. Tällöin perustoimeentulotukihakemus on kuitenkin pitänyt käsitellä Kelassa. Jos perustoimeentulotuen päätöstä Kelasta ei ole, ohjataan asiakas hakemaan sitä Kelasta. Tässä on edelleen kahden luukun ongelma.

Tilastokeskuksen mukaan pienituloisia asuntokuntia oli vuonna 2017 Helsingissä 44 872 (vuonna 2018 asuntokuntia kaiken kaikkiaan oli Helsingissä yhteensä 335 061, joista yksinasuvien osuus oli 48,9 %). Niistä lapsiperheitä (ml. yksinhuoltajat) oli 6 454. Etelän alueella oli eniten pienituloisia asuntokuntia, mutta idässä oli alueista eniten pienituloisia lapsiperheitä.

Vuonna 2016 (Lyly 2016, 23) esitettiin kehittämisideoita ratkaisuksi talousvaikeuksiin ja velkaantumisen estämiseen. Ehdotetuista toimenpiteistä monet ovat edelleen toteutumatta, vaikka useissa asioissa on edelleen menty eteenpäin. Vuoden 2019 alusta talous- ja velkaneuvonta siirtyi valtiolle oikeusapu- ja edunvalvontapiirien yhteyteen, joka osaltaan on vaikuttanut talousohjauksen- ja neuvonnan määrään kunnassa. Toisaalta neuvonta on pitkään painottunut velkaneuvontaan velkajärjestelyyn hakeutumiseen. Helsingissä on pohdittu talousneuvonnan vahvistamista osana nykyisiä aikuissosiaalityön palveluita, sekä sen kehittämistä osana sosiaalisen luototuksen palvelua. Matalan kynnyksen talousohjaukselle ja tuelle on kasvava tarve. Viime aikoina on myös keskusteltu taloussosiaalityöstä ja sen menetelmien omaksumisesta entistä vahvemmin osaksi aikuissosiaalityön palveluja. Edelleen tulisi vahvistaa talousasioiden huomioimista ja vaikeuksien puheeksi ottamista myös muissa palveluissa kuten palveluissa, joissa työskennellään perheiden ja lasten kanssa.

Asumisen ongelmat toiseksi yleisin haaste

Asumisen ongelmia oli lähes joka toisella asiakkaalla ja yli puolella heistä, joiden äidinkieli oli jokin muu kuin suomi. Ongelmiksi laskettiin esimerkiksi erilaiset asumisen häiriöt, vuokratästit, ylikalliit asunnot ja hädät ja häättöuhat. Melkein neljäsosa asiakkaista oli asunnoton, koki olevansa asunnon tarpeessa tai asiakkaalta puuttui itsenäinen asuminen.

On hyvä huomioda, että kaikki asunnottomat eivät aktiivisesti etsi asuntoa. Heillä saattaa eri syistä olla osoitteena poste restante, vaikka asumisasiat ovat heidän omasta näkökulmastaan kunnossa. Toisaalta asunnollisina on henkilöitä, jotka eivät välttämättä voi muuttaa pois nykyisestä asunnostaan. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi nuoren itsenäistyminen, erotilanne tai luottotiedottomuus. Tällaisissa tilanteissa jo ennestään vaikeat tilanteet saattavat kärjistyä kotona. Lisäksi on tärkeää mainita, että kyse voi olla myös siitä, että sopiva asumismuoto, esim. riittävä tuettu asuminen, voi olla vaikea löytää.

Tulokset vastaavat aikaisempia tuloksia (Lyly 2016), joissa todettiin asumiseen liittyvien ongelmien ja erityisesti korkeiden asumiskustannusten olevan huomattavan yleisiä toimeentulotuen tarpeeseen. Koska kohtuuhintaisia asuntoja ei ole riittävästi myöskään pieni- ja keskituloisille, asiakkaat joutuvat asumaan kalliimmissa asunnoissa kuin heillä todellisuudessa olisi varaa. Liian kalliissa asunnossa asuminen voi tarkoittaa häättöjä, asunnottomuutta ja sitä, että toimeentulotuen perusosaa joudutaan käyttämään vuokranmaksuun. Asiakkaat, joilla on jo asunto, vaikkakin sitten liian kallis, eivät myöskään ole kiireellisinä asuntojonoissa, mikä hankaloittaa halvemman asunnon saantia. (Lyly 2016, 15-18.) Raportissa ehdotettiin ratkaisuksi muun muassa vuokrien sääntelyä, monimuotoisen asumisen tukemista (kimppakämpät, alivuokraus, yhteisöasuminen) sekä asumisneuvonnan ja kriisimajoituksen lisäämistä.

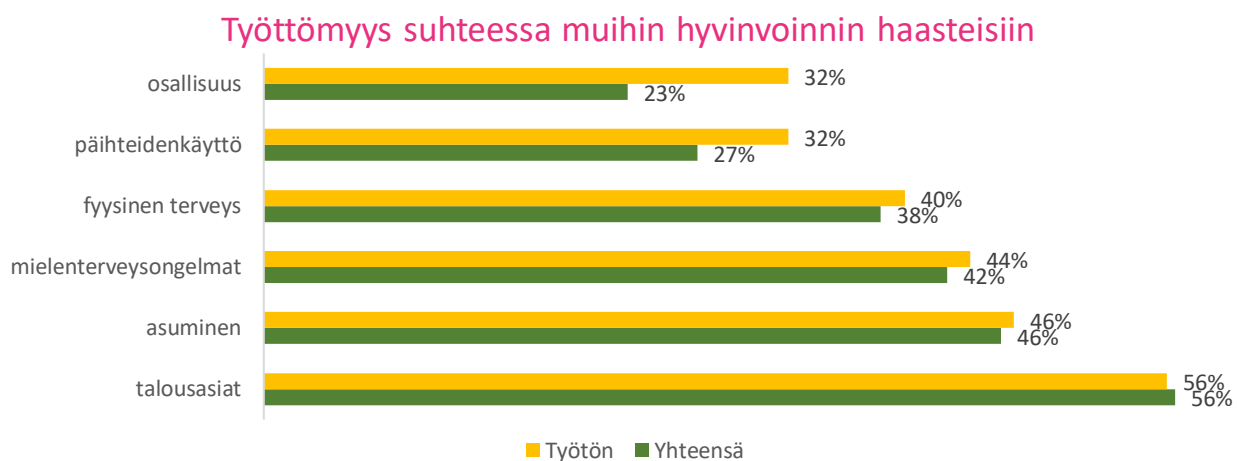
Vuoden 2016 jälkeen asumisneuvontaa on lisätty ja kehitetty. Helsingin asumisneuvonnassa työskentelee tällä hetkellä asumisneuvojen lisäksi asumiskoordinaattori, psykiatrinen sairaanhoitaja ja asumiskummi-hanketyöntekijä. Asunnottomuuden vähentämiseen on ollut monia valtakunnallisia hankkeita, joista viimeisin Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma on ollut käynnissä 2016-2019. Samoin tilapäismajoitusta (ent. kriisimajoitus) on kehitetty ja prosesseja selvennetty.

Työttömyys yleisin elämäntilanne

Työttömänä asiakkaista oli 43 prosenttia. Miesten työttömyys oli hieman naisten työttömyyttä yleisempää (työttömiä miehiä oli 60 %). Yli puolet työttömistä oli 41-64-vuotiaita. Suurin osa työttömistä asui yksin.

Miltei puolet työttömistä oli ollut työttömänä yli viisi vuotta. Pitkäaikaistyöttömiä oli noin puolet 35-40- ja 41-64-vuotiaista. 41-50-vuotiaiden ikäryhmästä yli viisi vuotta työttömänä olleita työttömiä oli peräti 60 prosenttia. Pitkäaikaistyöttömistä valtaosa oli äidinkieleltään suomenkielisiä. Toisen asteen tutkinto puuttui 40 prosentilta työttömistä.

Alla olevasta kuviosta voi huomata, että osattomuuden kokemukset työttömissä sekä päihteidenkäyttöön liittyvät haasteet alkavat selkeästi erota muuhun asiakaskuntaan verrattuna. Näiden teemojen kanssa työskentely tulisi olla yhtä tärkeä osa aikuissosiaalityötä kuin terveyden teemojen kanssa työskentely.



Taulukko 3

Mielenterveyden ja fyysisen terveyden ongelmat sekä päihdeongelmat

Mielenterveydenongelmia oli 42 prosentilla ja ne painottuivat äidinkielenään suomea puhuville asiakkaille. Naisilla mielenterveydenongelmia oli aavistuksen miehiä enemmän. Yksinasuvista samaten kuin 35-40-vuotiaista puolella oli mielenterveydenongelmia.

FinSote 2018 -tutkimuksessa itseraportoitua masennusta oli joka kymmenennellä helsinkiläisellä. Naisilla masennus oli aavistuksen miehiä yleisempää ja yleisintä matalasti kouluttautuneilla naisilla. Samassa tutkimuksessa psyykkisesti kuormittuneita oli hieman enemmän, kuin masentuneita miehiä tai itseraportoidusti masentuneita naisia yhteensä. Psyykkisesti kuormittuneet painottuvat matalasti kouluttautuneisiin naisiin.

Selvityksessä mielenterveyden ongelmat painottuivat suomea puhuville asiakkaille. Äidinkielenään muita puhuvia oli raportissa yli kaksi kolmasosaa. On mahdollista, että muun kielisillä mielenterveysongelmat eivät

välttämättä nouse samalla tavalla esiin kuin suomea äidinkielenään puhuvilla. Tämä voi johtua siitä, että esimerkiksi muualta muuttaneiden kulttuurissa mielenterveysongelmat eivät ole samalla tavalla esillä kuin suomalaisessa kulttuurissa.

Mielenterveysongelmat ovat aikuissosiaalityössä tuttu teema ja ne ovat usein myös yhteydessä asiakkaan työttömyyteen. Tuloksista esiin nousee myös työttömien huomattavat fyysisen terveyden ongelmat. Tämä mukailee tutkimustuloksia työttömyyden kytkeytymisestä terveyseroihin (Soste), työttömyyden on todettu lisäävän sairastumisriskiä ja sairaudet taas työttömyysriskiä.

”Moniongelmainen nuorimies, keskeyttänyt opinnot alkoholiongelman takia. Masennusta, epilepsiaa. Asiakkaalla ei perhettä eikä kavereita Suomessa. Hyvin yksinäinen, ollut vaikeuksia integroitua. Hyvin traumaattinen tausta.” (37)

”Asiakkaalla on ADHD, ahdistusta ja fyysisiä sairauksia, joihin ei ole saanut riittävää hoitoa” (69)

Fyysisen terveyden ongelmia oli 38 prosentilla. Ikäryhmällä oli merkitystä fyysiseen terveyteen: yli puolella 51-64-vuotiaista oli fyysisen terveyden ongelma ja ero kaikkiin muihin ikäryhmiin oli huomattava. Niillä, jotka asuivat yksin, oli myös keskiarvoa enemmän fyysisen terveyden ongelmia (45 %).

Päihdeongelma oli yli neljänneksellä. Yksinasuvista yli kolmanneksella oli päihdeongelma samaten kuin työttömistä. Miehillä päihdeongelma oli yleisempää kuin naisilla. Vuoden 2018 FinSote-tutkimuksen mukaan Helsingissä alkoholin liikakäyttöä oli noin kolmanneksella, ja se oli miehillä yleisempää kuin naisilla.

Kyselyssä ei selvitetty minkälaisia päihdeongelmia asiakkailla oli. Avovastauksissa kuvattiin pääsääntöisesti huumeidenkäyttöä ja korvaushoitoon liittyviä haasteita.

”Asiakas on korvaushoidossa, aktivointisuunnitelma laadittu mutta korvaushoidon tulee edetä riittävästi, jotta kuntouttava työtoiminta olisi ajankohtainen. Retkahdus.” (322)

Osattomuuden ja yksinäisyyden kokemukset yleisimpiä keski-ikäisillä

Osattomuutta oli asiakkaista lähes neljänneksellä (Taulukko 1, osallisuus). Yleisimmin asiakkaalla ei ollut osallisuutta missään yhteisössä kuten työ- tai harrastusyhteisössä. Kolmasosa osattomuudesta oli läheisten perhe- tai ystävyysuhteiden puuttumista.

Osattomuuden voi ymmärtää monella tavalla. Lyly (2016) kuvaa osattomuutta syrjässä ja sivussa olemiseksi ilman omaa halua. Osattomuuden muotoa, yksinäisyyttä ja sosiaalisten kontaktien puutetta kuvattiin yli puolessa kaikista vuoden 2016 koosteista. Yksinäisyys ja sosiaalisten kontaktien puute kosketti toisilta paikkakunnilta muuttaneita, yksinasuvia, perheitä, yksinhuoltajia, maahanmuuttajia, eläkeläisiä ja nuoria. Näiltä asiakkailta puuttuivat arjen verkostot, he olivat usein työttömiä, suhteet sukulaisiin ja läheisiin olivat katkenneet ja asiakkaalla saattoi olla päihde- ja mielenterveysongelmia tai muita terveydellisiä, esimerkiksi normaaliin liikkumiseen vaikuttavia ongelmia. Yhteisöllisyyden puutteen lisäksi selvityksessä tuotiin esille pinnalliset ihmissuhteet, jotka eivät vastanneet tarpeeseen, vaikka olivatkin sosiaalisia kontakteja. (Lyly 2016, 25-26.)

Selvityksemme mukaan elämäntilanne vaikutti osallisuuden kokemukseen. Nuorimmilla ja eläkeikäisillä asiakkailla oli muita ikäryhmiä vähemmän osattomuuden kokemusta. Osattomuuden kokemusta oli työttömillä

keskiarvoa enemmän, mutta yksinasuvilla ei ollut koettua osattomuutta muita enemmän. Miehillä osattomuuden kokemus oli hieman naisia yleisempää – yli neljänneksellä miehistä oli osallisuuden puutetta, naisista alle viidenneksellä.

Yksinäisyyttä koki hieman alle neljännes asiakkaista. Yksinäisyys oli selkeästi sidoksissa ikäryhmiin: 41-64-vuotiaissa yksinäisyyttä koki reilu neljännes, kun taas 30-34-vuotiaiden ryhmästä yksinäisyyttä koki harvempi kuin joka kymmenes. Äidinkieli ei vaikuttanut yksinäisyyden eikä osattomuuden kokemiseen.

”Mahdollisuus asiakkaan toiveenmukaiseen osallistumiseen kuntouttavan työn avulla. Sosiaalityön tavoitteena asiakkaan elämänlaadun parantaminen sekä mahdollisen oman halun herättely päihdehoitoon.” (73)

Vuoden 2016 raportin jälkeen Helsingissä on otettu käyttöön osallistuva budjetointi, jossa asukkaat saavat äänestää kaupungin varojen käyttökohteista kaupunginhallituksen vahvistaman määrärahan puitteissa. Ensimmäinen kierros tuotti 1273 ideaa, joista kaupunkilaiset saivat valita 369 ehdotuksesta suosikkinsa. Yhteensä 44 ehdotusta valittiin. (Osallistuva budjetointi 2020.) Jatkoon menneitä ideoita on kritisoitu siitä, että ne edustavat jo nyt aktiivisten kaupunkilaisten toiveita ja tarpeita. Osattomuutta kokevat henkilöt taas jäävät helposti syrjään jo ideointivaiheessa, koska heillä ei välttämättä ole pääsyä samaan yhteyteen. Kaupunkitasolla osallistumisen mahdollisuuksia on muitakin. Esimerkiksi netin kautta ja asukasilojen muodossa (Miten osallistun ja vaikutan 2020).

Lisäksi raportissa (Lyly 2016) toivottiin yksinäisyyden parempaa tunnistamista ja puheeksi ottamista palveluissa. Asiakkaiden osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia toivottiin vahvistettavan niin palveluissa kuin niiden kehittämisessä. Aikuissosiaalityössä toimii tällä hetkellä asiakasraati tai asiakasosallisuusryhmä jokaisella pääilmansuunnalla. Etelässä asiakasosallisuusryhmä on osa Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskusta. Lisäksi toivottiin etsivän työn lisäämistä. Vuonna 2017 etsivää työtä vahvistettiin ja nyt jokaisella alueella toimii kaksi etsivän työn työntekijää. Tarkoituksena on ollut, että etsivän ja jalkautuvan työn malli laajenisi myös perusaikuissosiaalityössä. Kelan kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä perustoimeentulotuen siirrostsa saakka, jotta siellä tunnistettaisiin mahdollisesti sosiaalityön tarpeessa olevia henkilöitä. Esimerkkinä tästä PRO SOS -hankkeen, pääkaupunkiseudun kuntien ja Kelan kanssa yhdessä kehitetty Huolen tunnistamisen malli, joka myöhemmin on otettu käyttöön koko Kelassa. Helsingissä otetaan myös käyttöön aikuisen huoli-ilmoitus, joka on mahdollista täyttää ulkoisilla nettisivuilla.

Yli 30-vuotiaiden aikuissosiaalityön tiimeissä työskentelee yhteensä viisi yhdyskuntatyöntekijää eri puolilla kaupunkia. Yhdyskuntatyön tavoitteena on vaikuttaa alueiden kehittämiseen yhteistyössä alueen asukkaiden, toimijoiden ja järjestöjen kanssa. Tavoitteena on välittää viestiä ja tuoda eri osapuolet yhteen työstämään tarvittavaa aihetta. (Yhdyskuntatyö 2020.) Yhdyskuntatyön avulla myös sosiaalityön asiakkaiden on mahdollista vaikuttaa oman asuinalueen toimintaan suhteellisen matalalla kynnyksellä.

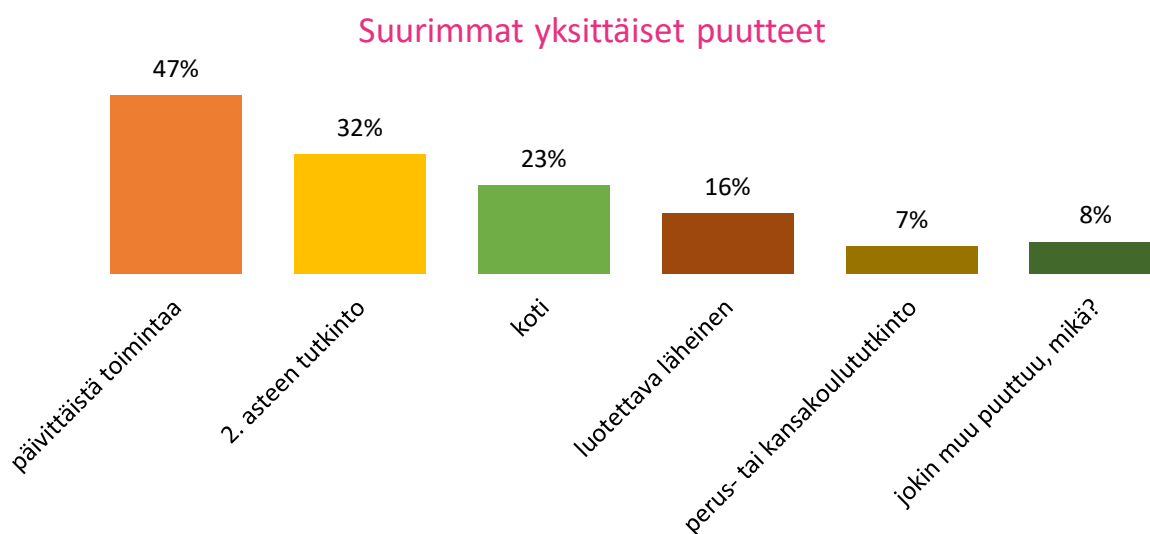
Sen sijaan yli 30-vuotiaiden ryhmätoimintaa aikuissosiaalityön tiimeissä ei olla päästy kehittämään tai kunnon aloittamaan. Työllistymisedellytysten parantamiseksi ryhmätoimintaa on tarjolla sosiaalisena kuntoutuksena sekä sosiaalihuoltolain mukaisena ja kuntouttavana työtoimintana. Muilta osin yli 30-vuotiaiden ryhmätoiminta on pääosin järjestöjen tai kolmannen sektorin järjestämää toimintaa, jossa aikuissosiaalityö voi olla mukana.

TARKEMMAT TULOKSET

Lähes puolet asiakkaista vailla päivittäistä toimintaa

Tyypillistä oli, että asiakkailla oli monia yhtäaikaisia ongelmia ja haasteita kuten edellä on tuotu esiin. Kysyimme lisäksi suurimpia yksittäisiä puutteita asiakkaiden elämästä, joista päivittäisen toiminnan puute nousi suurimmaksi. Lähes puolella asiakkaista ei ollut arkea rytmittävää toimintaa kuten työtä, opiskelua tai kuntoutusta.

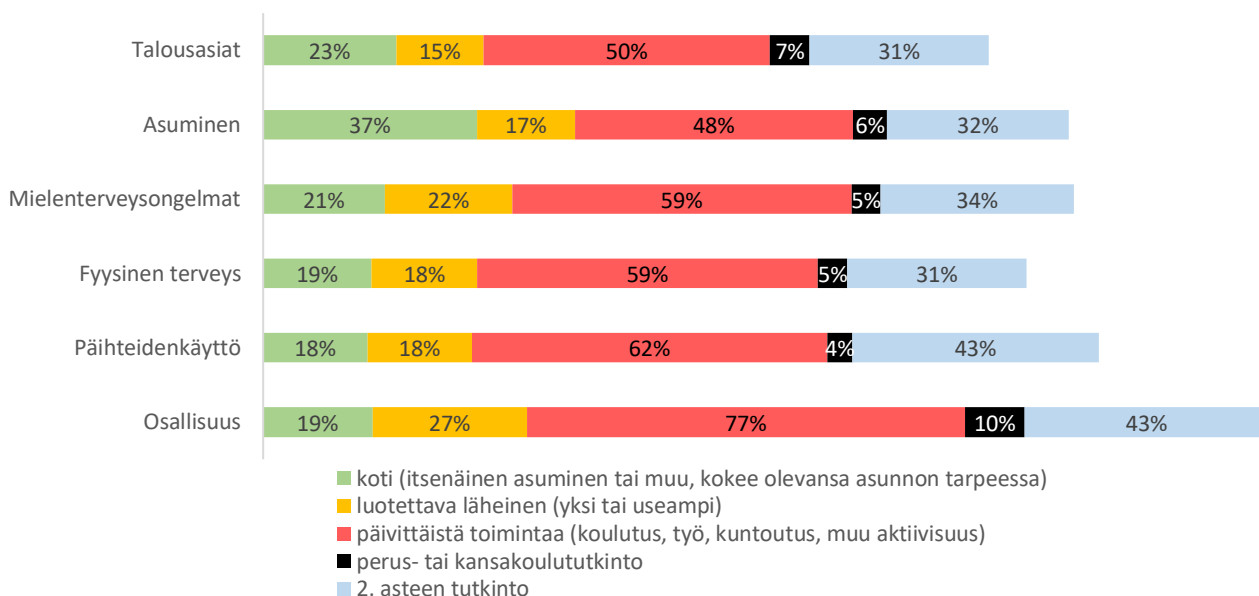
Tulos on tärkeä, kun sitä verrataan mielenterveysongelmien ja fyysisen terveyden raportoituun yleisyyteen. Sosiaalityössä yritetään löytää asiakkaan kanssa hänelle toimivin ratkaisu. Onko tarpeen hoitaa ensin fyysisiä ja psyykkisiä ongelmia, ja kun ne on saatu hallintaan, voidaan pohtia vasta sitten mielekkään tekemisen löytymistä? Vai onko mielekäs tekeminen osa asiakkaan kuntoutumista, jota tarjotaan samanaikaisesti muun kuntoutuksen ja sairauden hoidon ohella? Vai voidaanko esimerkiksi kuntoutumisen avulla saavuttaa myös elämänhallinnan lisääntymistä muilla osa-alueilla? Kaikkien asiakkaiden kohdalla kokoaikainen työllistyminen ei ole realistinen tavoite, mutta itselle sopivan osa-aikatyön tai muun mielekkään tekemisen löytäminen voi olla merkittävä hyvinvoinnin lähde ja lisätä asiakkaan toimintakykyä.



Taulukko 4

Raportoidut hyvinvoinnin haasteet olivat yhteydessä työntekijöiden esiin tuomiin puutteisiin asiakkaan elämässä. Asiakkailta, joilla oli talous-, asumis- tai terveysongelmia, päihteidenkäyttöä tai osattomuutta, oli puutteita päivittäisessä toiminnassa. Päivittäisen toiminnan puuttuminen näkyi erityisesti niillä asiakkailla, joilla oli osattomuuden kokemusta. (Ks. Taulukko 5, s. 11.)

Hyvinvoinnin haasteiden yhteys puutteisiin



Taulukko 5

Ikäryhmillä eroja työttömyyden kestossa, terveydessä ja sosiaalisissa suhteissa

Asiakkaat painottuivat keski-ikäisiin. Yli puolet tiedonkeruun aikana aikuissosiaalityössä asioineista asiakkaista oli 41-64-vuotiaita. Alta neljännes asiakkaista oli 35-40-vuotiaita. Kolmekymppisiä ja eläkeiän saavuttaneita asiakkaita oli yhteensä noin viidennes. Työttömyys oli eläkeikäisiä lukuun ottamatta jokaisessa ikäryhmässä yleistä.

31-34-vuotiaissa oli muita ikäryhmiä enemmän muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvia asiakkaita (40 %). Ikäryhmässä oli myös muita enemmän työelämässä olevia (17 %) ja opiskelijoita (12 %). Merkittävää on, että näillä asiakkailla oli muita selkeästi vähemmän yksinäisyyden kokemusta (vain 7 % tunsu yksinäisyyttä), ja lähes jokaisella oli elämässään yksi tai useampi luotettava läheinen (90 %). Ikäryhmästä 45 % oli työttömänä, mutta muista ikäryhmistä poiketen lähes puolet työttömistä oli ollut työttömänä vain 1-5 vuotta. Neljäsosalla työttömistä työttömyys oli jatkunut yli viisi vuotta.

34-40-vuotiaissa noin kolmasosa oli muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvia. Ikäryhmästä 14 % oli työelämässä, 11 % eläkkeellä tai työkyvyttömyyseläkkeellä ja joka kymmenes opiskeli. 34-40-vuotiailla asiakkailla oli muita useammin mielenterveyden ongelmia, ikäryhmästä niitä oli peräti puolella. Työttömiä ikäryhmästä oli 46 %, joista lähes puolet oli ollut työttömänä yli viisi vuotta. 1-5 vuotta työttömänä olleita oli hieman alle neljännes ja alle vuoden työttömänä olleita ikäryhmistä eniten (28 %).

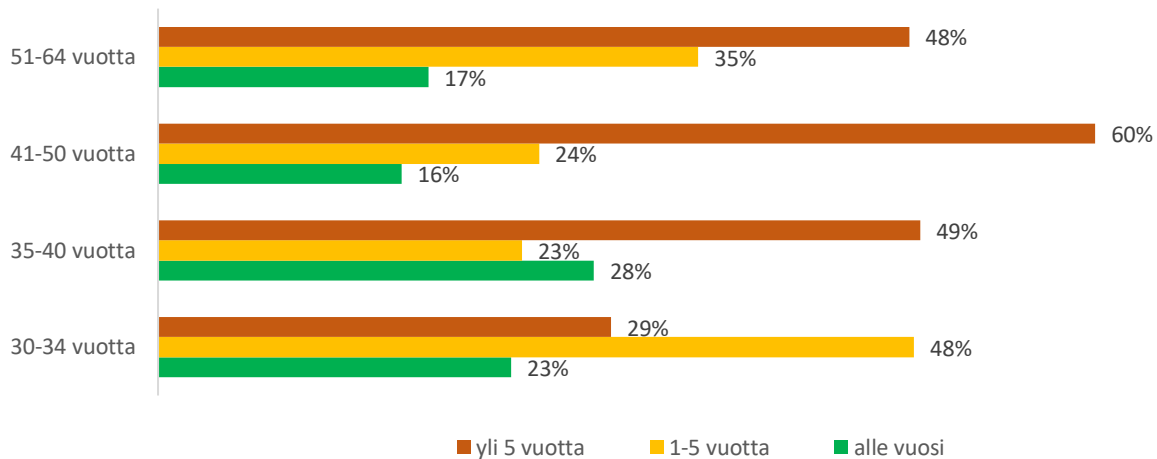
41-50-vuotiaat olivat toiseksi suurin asiakasryhmä. Heistä 37 % oli muita kuin suomea äidinkielenään puhuvia. Tässä ikäryhmässä työttömyys oli muita ikäryhmiä hieman yleisempää (49 %) ja työttömyys painottui pitkäaikaistyöttömyyteen. Työttömistä peräti 60 % oli ollut työttömänä yli viisi vuotta, neljäsosa 1-5 vuotta ja 16 % alle vuoden. Ikäryhmästä 12 % oli eläkkeellä tai työkyvyttömyyseläkkeellä, 11 % työelämässä ja 8 % sairauslomalla.

51-64-vuotiaat olivat suurin ikäryhmä tässä otoksessa. Asiakkaista 42 % oli työttömänä ja lähes kolmannes eläkkeellä tai työkyvyttömyyseläkkeellä. Työttömistä 48 % oli ollut työttömänä yli viisi vuotta, 35 % 1-5 vuotta

ja 17 % alle vuoden. Asiakkaista 9 % oli sairauslomalla. Tällä ikäryhmällä oli merkittävästi enemmän fyysisen terveyden ongelmia kuin millään muulla ikäryhmällä (58 %).

Yli 65-vuotiaita asiakkaita oli otoksessa niin vähän, ettei ikäryhmästä voinut tehdä johtopäätöksiä.

Työttömyyden kesto eri-ikäisillä työttömillä



Taulukko 6

Sukupuolten erot selkeimpiä asumis- ja perhemuodossa

Asiakkaiden sukupuolijakauma oli tasainen, lähes puolet asiakkaista oli naisia ja hieman yli puolet miehiä.

Suurimmat erot sukupuolten välillä olivat asumis- ja perhemuodossa. Miesasiakkaat asuivat tyypillisesti yksin ja puolet miehistä oli työttömiä. Naisiasiakkaista lähes 40 prosentilla oli lapsia ja viidennes naisista oli yksinhuoltajia. Neljännes naisista oli eläkkeellä tai työkyvyttömyyseläkkeellä.



Naiset

49 % yksinasuvia
21 % yksinhuoltajia
17 % lapsiperheitä

36 % työttömiä, joista 51 %
työttömänä yli 5 vuotta
25 % eläkkeellä
11 % työelämässä

Puutteet

42 % päivittäinen toiminta
30 % toisen asteen tutkinto
21 % koti
17 % luotettava läheinen



Miehet

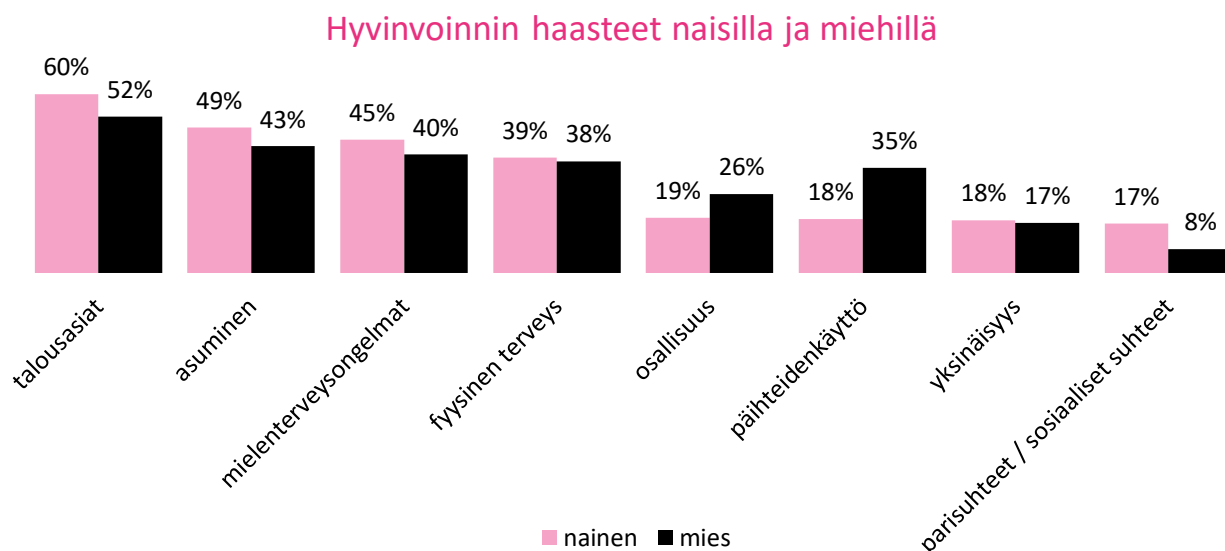
72 % yksinasuvia

51 % työttömiä, joista 47 %
työttömänä yli 5 vuotta
16 % eläkkeellä
10 % työelämässä

Puutteet

51% päivittäinen toiminta
33 % toisen asteen tutkinto
26 % koti
15 % luotettava läheinen

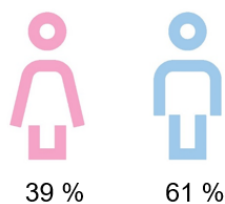
Elämänhallintaan liittyvät haasteet olivat pitkälti samanlaisia miehillä ja naisilla, mutta naisilla talous- ja asumisongelmat sekä mielenterveydenhaasteet olivat hieman yleisempiä kuin miehillä. Miehistä puolesta yli kolmanneksella oli päihdeongelma. Naisista viidennes ja miehistä reilu neljännes koki osattomuutta. Naisista lähes viidennes (17 %) koki ongelmia parisuhteissa tai sosiaalisissa suhteissa. Miehillä vastaava prosentti oli kahdeksan.



Taulukko 7

Yksinasuvia yli puolet, lapsiperheitä noin neljännes

Yksinasuvia oli valtaosa (61 %) selvityksessä olevan otoksen asiakkaista, ja yli puolet heistä oli miehiä. Noin puolet heistä oli työttömänä ja neljäsosa eläkkeellä tai työkyvyttömyyseläkkeellä. Yksinasuvilla oli keskiarvoa useammin terveys- ja päihdeongelmia.



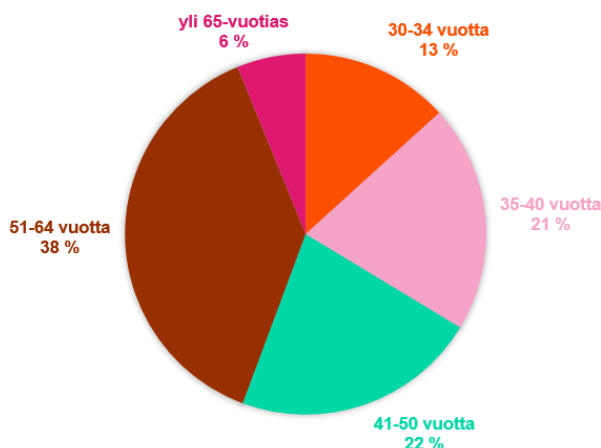
48 % työttömiä, joista 53 % työttömänä yli viisi vuotta
25 % eläkkeellä / työkyvyttömyyseläkkeellä

57 % puuttuu päivittäinen toiminta*
33 % puuttuu toisen asteen tutkinto

57 % paljon palvelua tarvitsevia asiakkuuksia

Äidinkieli

80 % äidinkieleltään suomenkielisiä

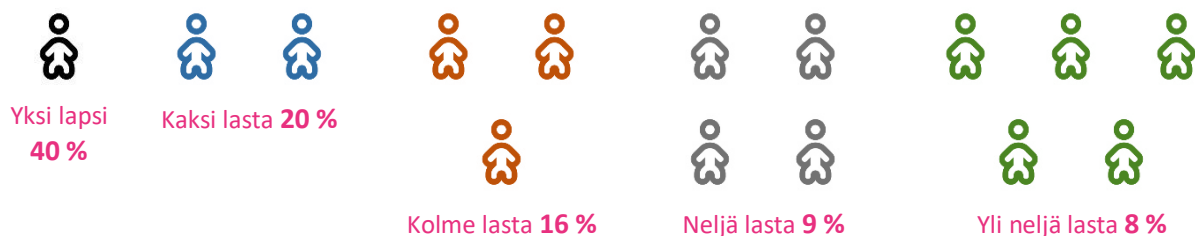


Keskeisimmät haasteet

55 % talous
51 % mielenterveys*
45 % fyysinen terveys*
44 % asumisongelmat
35 % päihteet*
27 % osallisuus
22 % yksinäisyys

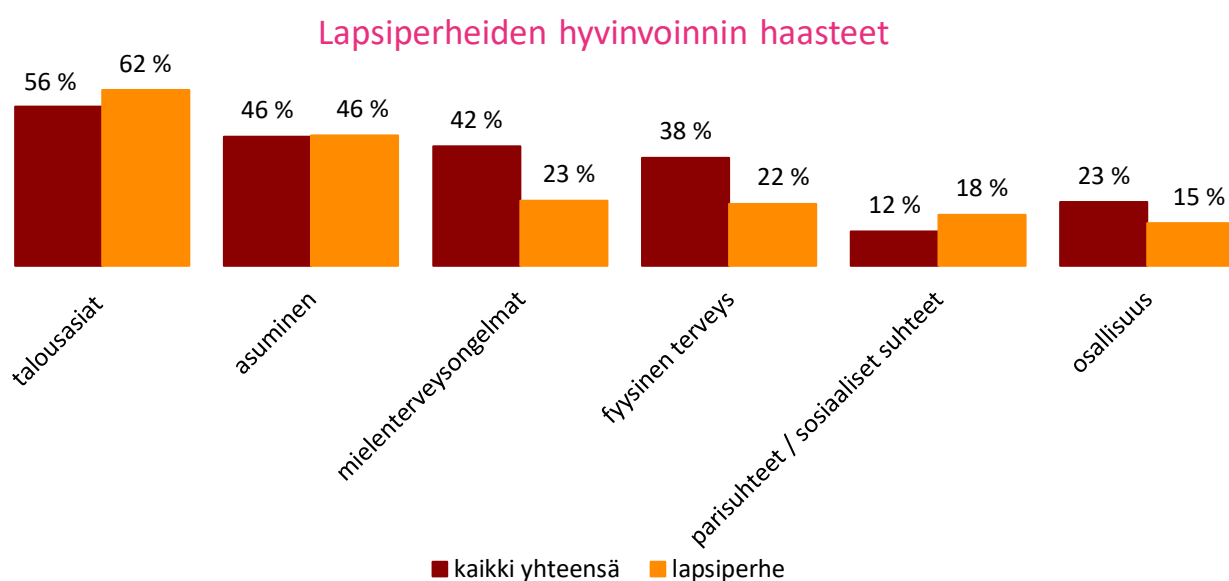
*yli keskiarvon

Lapsiperheitä oli noin neljäsosa asiakkaista. Lapsiperheiksi laskettiin yksinhuoltajat ja ne perheet, joilla oli alaikäisiä lapsia. Etävanhempia oli aineistossa vähän, eikä heitä laskettu mukaan lapsiperheisiin. Lapsiperheistä lähes puolet (45 %) oli yksinhuoltajia.



Lapsiperheasiakkaat painottuivat tässä otoksessa muihin kuin äidinkielenään suomea puhuviin. Heitä oli hieman yli puolet. Palvelutarvetta satunnaisesti ja paljon palvelua tarvitseviin asiakkaisiin oli kutakuinkin puolet ja puolet: paljon palvelua tarvitsevia asiakkaita oli työntekijöiden näkökulman mukaan hieman enemmän.

Perheellisistä 36 % oli työttömänä, 23 % työelämässä, 10 % opiskeli ja kahdeksan prosenttia oli perhe- tai hoitovapaalla. Lapsiperheiden ongelmat painottuivat talousongelmiin ja asumisen ongelmiin. Muu, mikä? -avovastauksissa tuotiin esiin mm. lapsen ADHD, sairaus tai vamma, asumisongelmia, avioeroon ja lapsen tapamisopimukseen liittyviä ongelmia sekä muita puolisoitten välillä liittyviä ongelmia ja haasteita.



Taulukko 8

Viidesosalla tiedossa oleva lastensuojeluasiakkuus tai -historia

Lastensuojeluasiakkuutta koskeviin kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista ja kysymyksiin ohjeistettiin vastaamaan ainoastaan, jos lastensuojeluasiakkuus – asiakkaan oma lapsuudenaikainen asiakkuus, asiakkaan vanhempien lastensuojeluasiakkuus ja/tai asiakkaan omien lasten lastensuojeluasiakkuus – oli tiedossa.

511 saaduista aikuissosiaalityön asiakkuuksista 106:lla raportoitiin tiedossa oleva lastensuojeluasiakkuus. Näistä tiedossa olevista asiakkuuksista 26 prosentilla oli ollut lapsena itsellään lastensuojeluasiakkuus, yhden asiakkaan vanhemmalla oli ollut lastensuojeluasiakkuus ja 80 prosentilla asiakkaan omilla lapsilla oli lastensuojeluasiakkuus.

Asiakkaista, joiden lapsilla oli lastensuojeluasiakkuus, asioi etelässä kolmannes ja pohjoisessa neljännes. Sekä idässä että lännessä asioi kummallakin alueella lastensuojeluasiakkaista viidennes. Hieman alle puolet (42 %) asui yksin, reilu viidennes oli yksinhuoltajana, viidesosa oli lapsiperheitä ja 8 % asui kumppanin kanssa. Valtaosa (64 %) niistä, joiden lapsilla oli lastensuojeluasiakkuus, oli äidinkieleltään suomenkielisiä.

Tuloksia tulkitessa tulee huomioida pienet vastausmäärät.

”Erotilanteen luomat haasteet lapsiperheen arjessa. Taloudellisen tilanteen uudelleen rakentuminen” (57)

Aikuissosiaalityössä työskennellään aikuisuuden haasteiden kanssa. Vaikka lapsiperheitä asiakkuudessa on huomattavasti pienempi osa kuin yksinasuvia tai pariskuntia, on aikuissosiaalityössäkin tärkeää selvittää lasten tilanne ja vanhemmuuteen liittyviä kysymyksiä. Parhaimmillaan asioita voidaan ratkoa yhdessä lasten ja perhesuhteisiin keskittyvien asiantuntijoiden kanssa. Hyvällä yhteistyöllä ja oikea-aikaisella avulla voidaan parhaimmillaan lievittää ja katkaista ylisukupolvista huono-osaisuutta. Aikuissosiaalityö voidaan nähdä myös ehkäisevänä lastensuojelutyönä. Lapset ja perhe-elämä voivat olla myös valtava voimavara, jonka pärjäämistä kannattaa tukea. Vaikkakin määrällisesti pienessä tilastossamme osallisuudessa todettiin olevan vähemmän haasteita lapsiperheiden vanhemmilla. Samoin yksinäisyyttä koettiin vähemmän.

Esitettyinä toimenpide-ehdotuksina ylisukupolvisten huono-osaisuuden katkaisemiseen esitettiin esimerkiksi oikein tehtyä asiakassegmentointi ja sen mukaan oikein kohdennettuja tukipalveluita sekä erilaisten tukimuotojen kehittämistä kuten perhesosiaalityö ja monialainen työ (Lyly 2016, 32). Ehdotettuja toimenpiteitä on tehty, vaikka asiakassegmentoinnin ja palvelujen kohdentamisen osalta onkin paljon tekemistä. Suurimpana haasteena lienee jaettu ymmärrys segmentoinnista ja sen tavoitteista. Työtä eri ammattilaisten kanssa on tehty toki aiemminkin, mutta sen juurruttaminen yhteiseksi toimintatavaksi on edelleen kesken. Puhuttaessa ylisukupolvisen huono-osaisuuden siirtymien katkaisusta, tulokset ovat nähtävissä vasta vuosien päästä. Tämän hetken työskentelyllä esimerkiksi talousongelmien tai asumisen kysymysten kanssa voi kuitenkin olla juuri se vaikutus, jolla ylisukupolvinen siirtymä voidaan katkaista.

Kieliryhmät

Asiakkaista valtaosa oli äidinkieleltään suomenkielisiä. Muista kieliryhmistä eniten asiakkaita oli äidinkieleltään arabian-, somalin- ja venäjänkielisistä. Äidinkielenään ruotsia puhuvia oli tässä otoksessa seitsemän, ja yhdeksän asioi ruotsiksi. Suomea äidinkielenään ja äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvien keskeisimmät erot liittyivät asumismuotoon, perheeseen ja työttömyyden kesto. Äidinkielenään suomea puhuvien yksinasuminen oli yleisempää, kun taas muista kieliryhmistä yli puolella oli lapsi tai lapsia. Työttömyyden yleisyydessä ei ollut eroja, mutta yli viisi vuotta jatkunut työttömyys oli selkeästi yleisempää suomea äidinkielenään puhuvilla asiakkailla. Neljäsosa muista kuin suomen kieltä äidinkielenään puhuvista kävi koko- tai osa-aikatyössä tai opiskeli, mikä oli selvästi suomea äidinkieltä puhuvia enemmän.

ASIAKKUUSSEGMENTIT

Asiakkuussegmentointi perustuu Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla yhteisesti käytössä oleviin asiakas-segmentteihin. Segmentoinnin tarkoituksena ei ole segmentoida asiakkaita vaan heidän palvelutarpeitaan ja suunnitella soveltuvia palveluita segmentointien perusteella. Asiakkuussegmenttejä ovat satunnaisesti palvelua tarvitsevat (SPT) ja paljon palvelua tarvitsevat (PPT). Näiden sisällä segmentit jaetaan vielä pärjääjä-, tuki-, yhteistyö- ja huolenpitoasiakkuuksiin. Segmentointi perustuu Koivuniemi ym. 2014 jaotteluun terveydenhuollossa. Nusossa segmenttejä on hahmoteltu alla olevan mukaisesti.

Pärjääjäasiakkuudet (Satunnaisesti palvelua tarvitsevat)

= Arjessa pärjääminen on helppoa ja palvelutarve ja riskit ovat vähäiset

- Ohjausta ja neuvontaa tarvitsevat asiakkaat
- Satunnaisesti asioiville esim. Sosiaali-neuvonnan asiakkaat
- asioiville, esim. arviolta tarvitsee 1-3 yhteydenottoa ja/tai tapaamista
- Sähköiset palvelut

Nusossa esim. opiskelijat, osa-aikatyössä olevat, eläkeläiset, satunnaisesti ohjausta ja neuvontaa tarvitsevat

Palvelun tyyppi: Neuvonta ja nopeat palvelut

Tukiasiakkuudet (Satunnaisesti palvelua tarvitsevat)

= Arjessa pärjääminen on vaikeaa mutta palvelujen tarve on vähäistä

- Elämäntilanne, ennakoimaton mutta arviolta lyhytaikainen
- Elämäntilanne suhteellisen tasainen
- Tilanteen mukaan sosiaalityö tai sosiaaliohjaus tai molemmat
- Tiivis työskentely tilanteen yli ja palvelujen järjestäminen

Nusossa esim. pienituloiset, eläkeläiset, korkeat asumismenot tai muuten elämäntilanne haalinnassa mutta kriisin myötä tarve apuun

Palvelun tyyppi: Tehostettu tuki, lyhytaikaisuus

Yhteistyöasiakkuudet (Paljon palvelua tarvitsevat)

= Arjessa pärjääminen on helppoa mutta palvelun tarpeita on paljon

- Pitkittyneitä ongelmia mutta tilanne rauhoittunut, ja/tai asiakas on tarvittavien palvelujen piirissä esim. psyd, kuty, typ, terveysasema (somaattisesti monisaira)
- Usein sosiaaliohjaajan asiakkuus, sosiaalityöntekijän asiakkuus voi olla muulla palvelualueella
- Tapaamisia ja/tai yhteydenpitoa kerran kuukaudessa tai harvemmin

Palvelun tyyppi: Yhteydenpito

Huolenpitoasiakkuudet (Paljon palvelua tarvitsevat)

= Arjessa pärjääminen on vaikeaa ja palvelun tarpeita on paljon

- Vahvan tuen tarve, monia ongelmia elämäntilanteessa
- Kriisissä tehostetun tuen tarve
- ShL:n erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat, kuuluu sosiaalityöhön, rinnalla tarvittaessa sosiaaliohjaus
- Tapaamisia ja/tai yhteydenpitoa useita kertoja kuukaudessa kunnes tilanne selkiytyy
- Tavoite siirtyä esim. yhteistyöasiakkuuteen

Palvelun tyyppi: Vahva tuki

Satunnaisesti palvelua tarvitsevat:

20 %
pärjääjäasiakkuuksia

22 %
tukiasiakkuuksia

Paljon palvelua tarvitsevat:

23 %
huolenpitoasiakkuuksia

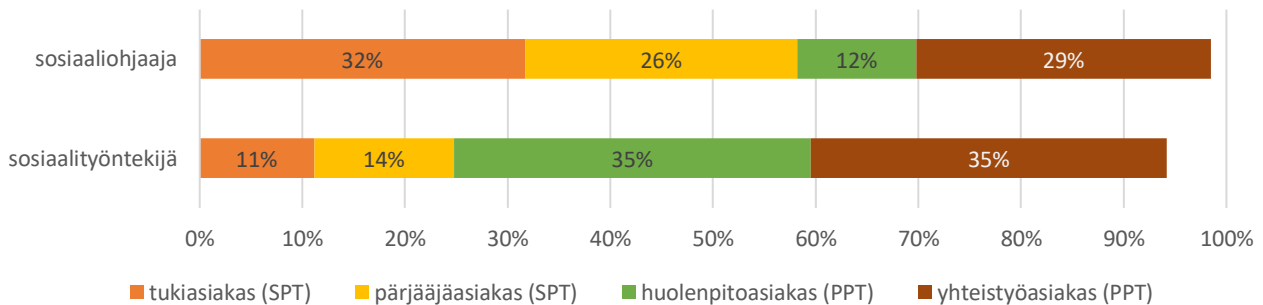
32 %
yhteistyöasiakkuuksia

Kyselyssä oli mahdollisuus valita vaihtoehtoksi myös: ”asiakas tarvitsee monialaista palvelua”. 3 %:lta asiakkailla oli valittu vain tämä kohta ilman asiakkuussegmenttiä. Ennako-oletuksen mukaan suurin osa aikuis-sosiaalityön tarpeessa olevista henkilöistä kuuluu paljon palvelua tarvitseviin asiakkuuksiin ja sen sisällä huolenpitoasiakkuuksiin. Selvityksen tulosten perusteella suurin asiakasryhmä kuuluu kuitenkin yhteistyöasiakkuuksiin. Toisaalta pärjääjä- ja tukiasiakkuuksien määrä on huomattavan suuri ottaen huomioon, että tiedonkeruussa tarkasteltiin alkavia tai olemassa olevia pidempiaikaisia asiakkuuksia.

Sytä hieman odottamattomiin tuloksiin voi olla useita. Segmentointien sisällöt ja tulkinnat asiakkaiden tilanteista eivät ole yksiselitteisiä vaan ne perustuvat asiakkaan ja työntekijän tekemään palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan ja työntekijän niistä tekemään tulkintaan. Asiakkaiden tilanteet voivat muuttua nopeasti eikä esimerkiksi yhteistyöasiakkuus sulje pois hetkellisesti intensiivisempää tukiasiakkuutta. Talous- ja työllisyystilanne voivat vaihtua nopeasti ja toisaalta sopivien palveluiden järjestyttyä asiakkaan tilanne voi kääntyä nopeasti. Tulokset kuitenkin jättää avoimeksi sen, ohjautuvatko pärjääjäasiakkuudet ohi esimerkiksi sosiaali-neuvonnan, joka tarjoaa sosiaaliohjausta ja sosiaalipalvelujen neuvontaa asiakkaille, jotka eivät ole sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen asiakkuudessa. Lisäksi avoimeksi jää, miten nämä 42 % satunnaisen palvelun tarpeessa olevaa asiakasta selviävät monista yhtäaikaista sosiaalisista ongelmista satunnaisen palvelun avulla. Tulosten mukaan 13 prosenttia kaikista asiakkaista tarvitsee monialaista palvelua. Tuloksista emme kuitenkaan pystyneet erittelemään, oliko näillä asiakkailla jo monialaista työtä vai oliko siihen vasta tarve.

Valtaosalla asiakkaista sosiaalihuollon asiakkuus oli ollut jo ennestään. Vain alle viidesosa tiedonkeruun otoksesta oli uusia asiakkaita. Työntekijöitä oli pyydetty arvioimaan myös asiakkaan tulkinta siitä, tarvitsevatko he palveluita satunnaisesti vai paljon. Sosiaalityöntekijöiden asiakkaista satunnaisesti palvelua arvioitiin tarvitsevan 24 % ja sosiaaliohjaajien 45 %. Vastaava arvio paljon palvelua tarvitsevien osalta oli sosiaalityöntekijöillä 55 % ja sosiaaliohjaajilla 30 %.

Työntekijän näkökulma asiakkaan palvelutarpeesta



Raportissa (Lyly 2016,43) todetaan, että aineiston perusteella voi arvioida, että sosiaali- ja terveysviraston palvelujen uudistamiseen liittyvä asiakassegmentointi sopii hyvin sosiaalityöhön. Tämän raportin perusteella tehtävää on vielä paljon. Tulokset tukevat sitä käsitystä, joka aikuissosiaalityön kehittämistyössä on noussut työntekijöiden kanssa keskusteluissa esiin. Segmentit koetaan sosiaalihuollon ja aikuissosiaalityön näkökulmasta keinotekoisilta. Sinänsä segmentointia pidetään hyvänä ajatuksena, kunhan ne ovat tarkoituksenmukaisia. Aikuissosiaalityössä, ja sosiaalityössä laajemmin, katsotaan ihmisen elämäntilanteen kokonaisuutta monipuolisesti. Elämäntilanteet myös muuttuvat nopeasti. Esimerkiksi näiden syiden vuoksi segmentoinnin kirjaaminen asiakastietoihin koetaan haastavana. Lisäksi asiakas asiakkuutensa perusteella eri palveluissa eri segmenteissä. Kysymyksiä on herännyt myös siitä, miten asiakkaalle viestitään näistä segmenteistä ja mitä lisäarvoa ne hänelle tuovat. Pahimmillaan segmentointi kääntyy asiakkaiden segmentoinniksi, eikä välineeksi, jolla voidaan segmentoida erilaisia palvelutarpeita.

”Asiakkaalla haasteita terveytensä vuoksi hoitaa asioitaan eikä saa mm. toimeentulotukea haettua tai mentyä lääkäriin. Asiakasta tavataan nyt muutaman kerran kuukausittain, jotta saataisiin toimeentulotukiasiat etenemään ja että asiakas maksaisi laskujaan. Asiakas hyötyisi vielä tiiviimmästä tuesta, mutta ei sovi minkään palvelun piiriin, jossa tällaista tukea voisi saada.” (38) huolenpitoasiakkaan työn tavoite

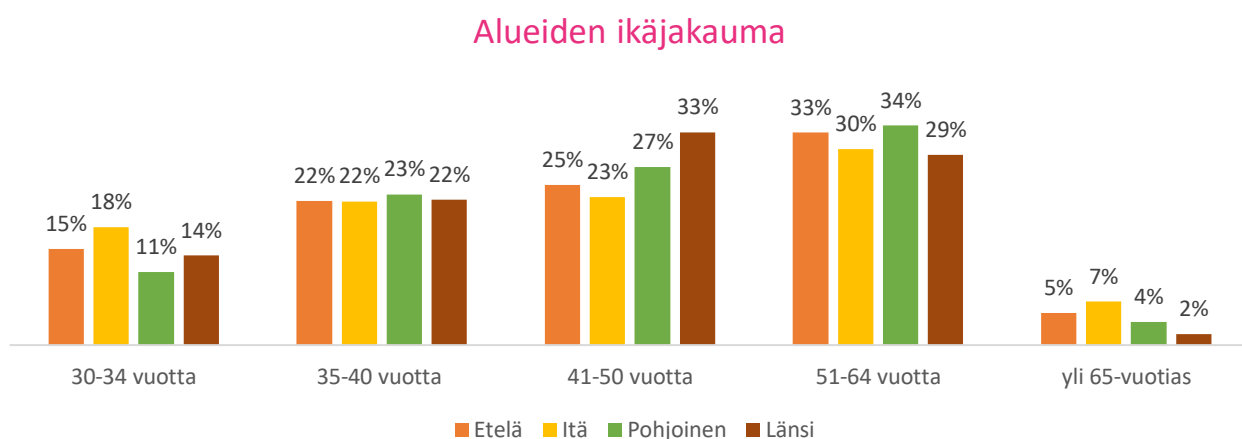
”Ollut asiakkaana alusta eli vuosi 2017, useampi pitkä sosiaalityön päätös jo siis. Suunnitelmaan kirjattu mm.: 1) työllistyminen ja mahdollinen lisäopiskelu ja 2) suomen kieli: opiskelu, ryhmät, harjoittelu, käyttö ja kirjoittaminen. Hän on tavoitteellinen ja tehdyt suunnitelmat ovat aina edenneet hyvin, työtä ei nyt vielä ole vaan löytynyt.” (354) huolenpitoasiakkaan työn tavoite

”Kuntoutuminen: Lääkärinlähete terapiaan, opiskelujen loppuun vienti ja työllistyminen, terveiden sosiaalisten verkostojen muodostaminen, terveellinen suhtautuminen alkoholiin...” (145) yhteistyöasiakkaan työn tavoite

ETELÄ, ITÄ, POHJOINEN JA LÄNSI – ALUEELLISET EROT ASIAKKUUKSISSA

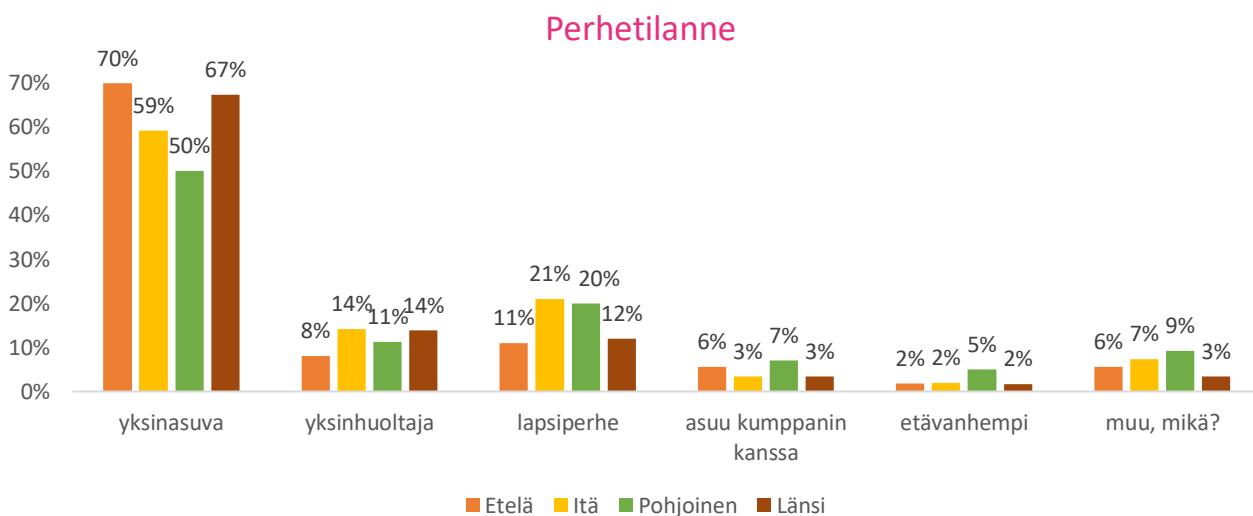
Aluekohtaisten – etelä, itä, pohjoinen ja länsi – tulosten tarkastelu toi esiin eroja eri alueiden asiakaskunnissa. Erot alueiden sosiaalihuollon asiakaskunnan välillä eivät ole yllättäviä, sillä tilastollisesti Helsingin eri alueilla on eroja alueella asuvien koulutustasossa, varallisuudessa ja taloudellisessa asemassa sekä ammatissa ja asemassa työelämässä.

Selkeimmät erot asiakaskunnissa eri alueilla olivat äidinkieleltään suomenkielisten ja muun kielisten osuus asiakkaissa, perhetilanne ja lasten lukumäärä, työttömyyden kesto sekä hyvinvoinnin haasteet ja koetut puutteet.



Taulukko 9

Kaikilla alueilla asiakkaat painottuivat 51-64-vuotiaisiin ja lännessä myös 41-50-vuotiaisiin. Yksinasuminen oli kaikilla alueilla yleistä, mutta etelässä ja lännessä muita yleisempää. Idässä ja pohjoisessa noin viidesosalla asiakkaista oli lapsia ja useampi kuin joka kymmenes oli yksinhuoltaja.



Taulukko 10

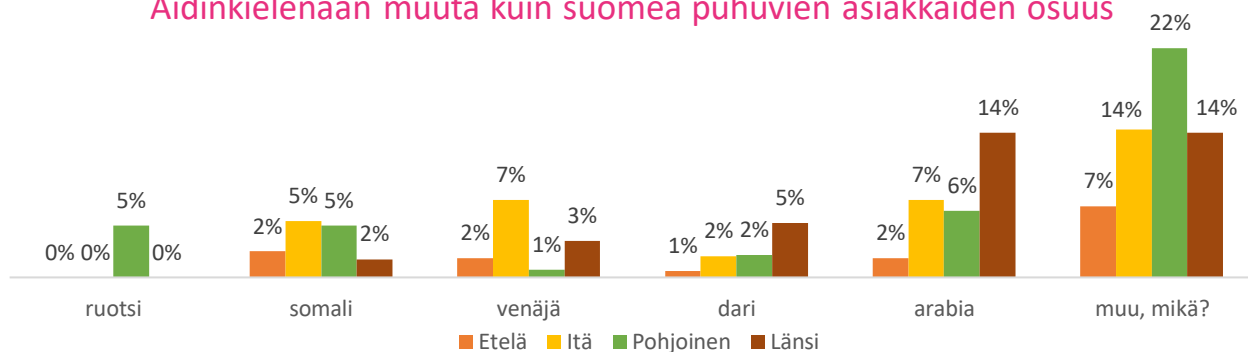
Perheellisillä alaikäisiä lapsia oli tyypillisesti yksi tai kaksi. Lännen perheellisistä asiakkaista alaikäisiä lapsia oli jopa neljäsosalla neljä. Pohjoisen asiakkaista miltei viidesosalla oli neljä tai yli neljä lasta. Niillä asiakkailla, joilla oli yli neljä lasta, lapsia oli viisi tai kuusi. Tässä otoksessa asiakkaissa ei ollut yli kuusilapsisia perheitä.

Alaikäisten lasten lukumäärien osuudet alueilla:

	Etelä	Itä	Pohjoinen	Länsi
1	46,2%	52,2%	40,0%	37,5%
2	28,8%	26,9%	26,2%	29,2%
3	19,2%	10,4%	15,4%	8,3%
4	3,8%	4,5%	6,2%	25,0%
yli 4, montako?	1,9%	6,0%	12,3%	-

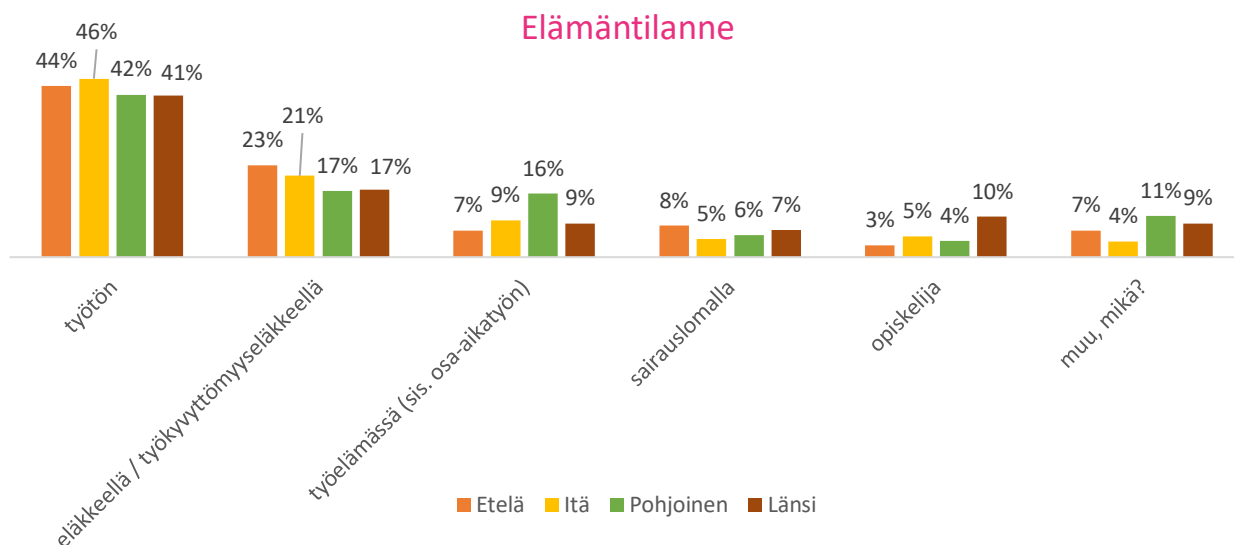
Yli puolet alueiden asiakkaista oli äidinkieltään suomenkielisiä, mutta alueiden välillä oli eroja. Pohjoisessa suomea äidinkielenään puhuvia oli alueista vähiten (59 %). Idässä ja lännessä asiakkaista 62 prosenttia oli äidinkieltään suomenkielisiä, kun taas etelän alueella suomea äidinkielenään puhui valtaosa asiakkaista (86 %). Yleisimmät äidinkielet suomen jälkeen olivat arabia, somali ja venäjä. Muissa vastauksissa useimmin tuotiin esiin englanti, kurdi, ranska ja sorani.

Äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvien asiakkaiden osuus



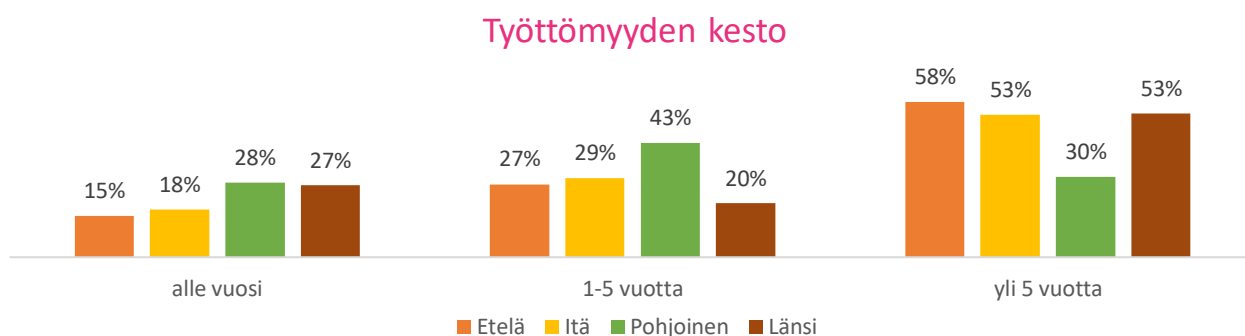
Taulukko 11

Työttömyys oli kaikilla alueilla yleistä, mutta työttömyyden kesto sen sijaan vaihteli. Pohjoisessa pitkäaikaistyöttömiä oli muita alueita vähemmän ja työelämässä olevia muita alueita enemmän. Lännen asiakkaista joka kymmenes oli opiskelija.



Taulukko 12

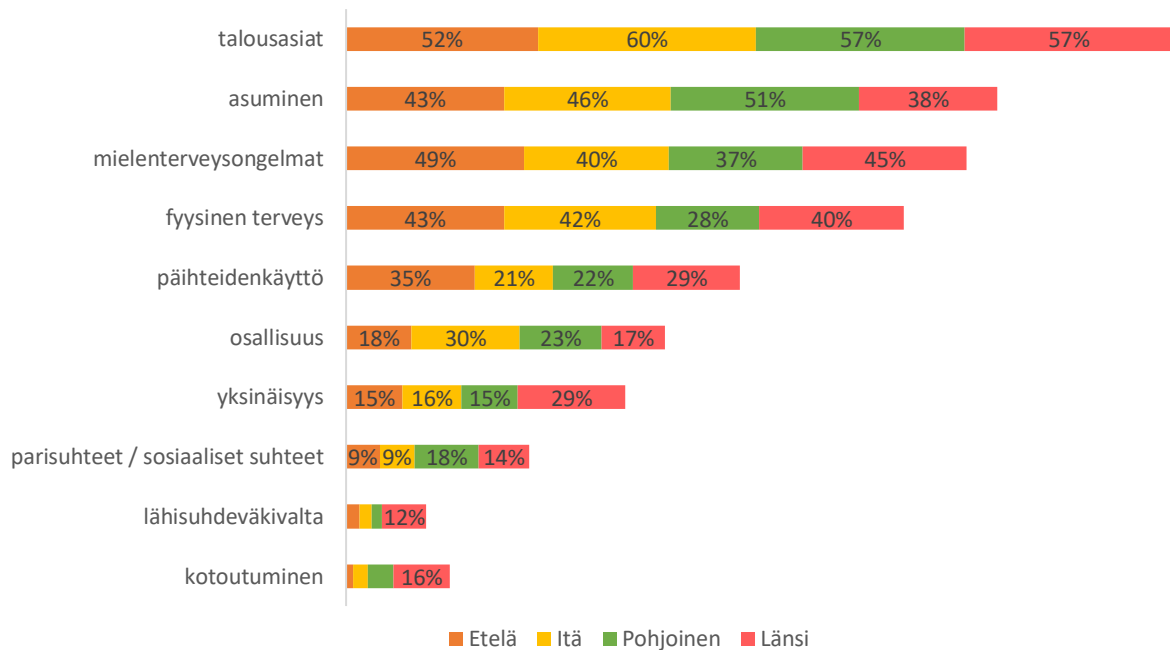
Työttömyyden kestossa oli alueiden välisiä eroavuuksia. Yli puolet pohjoisen työttömistä asiakkaista oli ollut työttömänä korkeintaan viisi vuotta. Yli viisi vuotta työttömänä olleita oli pohjoisen työttömistä asiakkaista alle kolmannes ja selvästi muita alueita vähemmän. Muilla alueilla pitkäaikaistyöttömyys oli yleistä: yli puolet työttömistä etelän, idän ja lännen alueilla oli ollut työttömänä yli viisi vuotta.



Taulukko 13

Hyvinvoinnin haasteet olivat alueilla pitkälti samoja, mutta niiden yleisyydessä oli hieman eroavuuksia. Lännessä raportoitiin muita alueita vähemmän asumiseen liittyviä ongelmia, kun taas pohjoisessa mielenterveyden- ja fyysisen terveyden ongelmia oli hieman muita alueita vähemmän. Haasteet kotoutumisessa painotuivat pitkälti länteen, mikä selittyi lännen asiakkaiden suuremmalla ulkomaalaistaustaisella asiakaskunnalla.

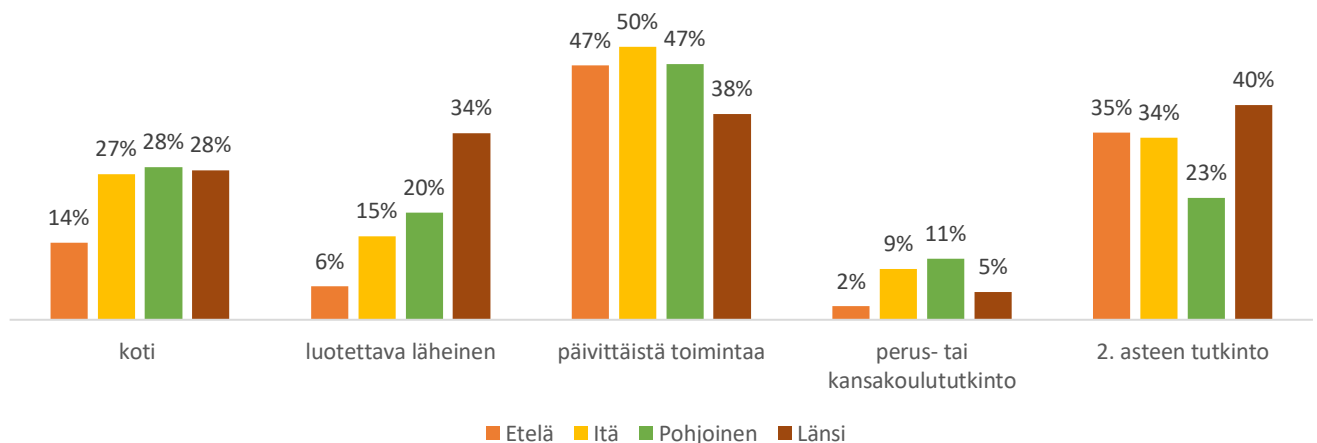
Alueiden hyvinvoinnin haasteet



Taulukko 14

Keskeisimmissä puutteissa alueilla oli selkeitä eroja. Lännän asiakkaita kolmasosalta puuttui yksi tai useampi luotettava läheinen. Lännessä miltei kolmasosa kokikin itsensä yksinäiseksi. Pohjoisen asiakkaita yli kolmella neljästä oli toisen asteen tutkinto, muilla alueilla toisen asteen tutkinto puuttui jopa 40 prosentilta.

Keskeiset puutteet



Taulukko 15

LOPPUSANAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET

*”Käytännön hoitamaton asiaa niin paljon, että palvelutarpeen arviointiin ei päästy”
(47) ensimmäinen tapaaminen*

*”Asiakas raskaana, keskeyttänyt koulun vointinsa vuoksi. Mies ei ole enää mukana kuvi-
oissa. Asuu ylikalliissa asunnossa, rahat eivät riitä.” (70)*

*”Asuu tukiasunnossa, toistuvasti vuokravelkaa ja hädän uhkaa. Eronnut, tapaa lasta
viikonloppuisin. Työnhakijana. Hädän estämiseksi haettu etuus välitykseen sille, ajalle
kun haetaan edunvalvontaa. Vaikeutta hoitaa omatoimisesti vuokran omavastuu-
osuutta, sähkölaskua sekä perustoimeentulotukihakemusta Kelaan” (73)*

Tulokset osoittavat, että tyypillinen haaste aikuissosiaalityön asiakkaiden elämässä on monen erittäin haastavan ongelman yhtäaikaisuus, joissa ongelmat eivät ole helpporajaisia tai yksinkertaisia. Tätä ongelmanvyyhtiä voi hyvin kuvata myös pirulliseksi ongelmaksi. Sosiaalityössä asiakkaiden tilannetta aletaan jäsentää ja pilkkoa selkeärajaisempiin osa-alueisiin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että ongelmia voisi ratkoa yksi kerrallaan, vaikka siihen pyritään. Kaikki ongelmat eivät myöskään ole sen tasoisia ongelmia, että niiden ratkaisuun riittäisi asiakassuhteessa tehty työ tai edes monialainen yhteistyö vaan niitä pitäisi ratkoa rakenteellisella tasolla. Ongelmien taustalla on lähes poikkeuksetta pitkällä aikavälillä vaikuttaneita tekijöitä, joista osa on syvällä rakenteissa, osa edellisissä sukupolvissa ja osa niissä olosuhteissa, joissa nyt eletään. Poikkeus-tilanne on näyttänyt, että riittävän haastavassa tilanteessa monet sellaiset muutokset, joita muuna aikana on pidetty mahdottomana, ovat yhteiskunnan tasolla mahdollisia. Esimerkkinä tästä työttömien tilanteen helpottaminen ja byrokratian vähentäminen.

Tulosten mukaan suurimmat haasteet asiakkaiden elämässä ovat talousasiat, asuminen, työttömyys ja mielenterveysongelmat. Seuraavat listalla ovat fyysinen terveys, päihteidenkäyttö ja osallisuuden puutteet. Tämä kuvaa paitsi sitä pirullista ongelmaa, joka asiakkailla on, myös sitä vaativaa osaamista, joita aikuissosiaalityön ammattilaisilta tarvitaan. Työskentelyssä vaaditaan myös hyviä vuorovaikutustaitoja ja tietoa toimia yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa. Asiakkaiden ikähaarukka aikuisten tiimeissä on 30-vuotiaista ylöspäin ja tulokset osoittavatkin, että haasteet painottuvat eri tavoin eri ikäisillä. Edellä mainittujen lisäksi työntekijältä vaaditaan osaamista työskennellä eri kulttuureista ja hyvin erilaisista lähtökohdista tulevien asiakkaiden kanssa. Huomioon tulee myös ottaa muut perheenjäsenet ja selvittää perheenjäsenenkin tilanne. Aikuissosiaalityön ammattilaiset ovat moniosaajia, joita on myös kutsuttu kaikkien asioiden erityisasiantun-
tijoiksi.

Monet asiakkaat tarvitsevat intensiivistä tukea, ja tarve lähiohjaukselle esim. laskujen maksuun, vuokra-asun-
tohakemusten tekemiseen ja muihin asioiden hoitamiseen on valtava. Aikuisten tiimeissä yksittäisellä työn-
tekijällä on keskimäärin noin 100 asiakasta, joka tarkoittaa sitä, että hyvin harvan asiakkaan kanssa on hy-
västä tahdosta riippumatta mahdollista tehdä intensiivistä työtä yhtä aikaa. Sosiaalityössä luottamuksen ra-
kentamiseen ja asiakkaan motivoimiseen menee myös aikaa, eivätkä asiakkaiden tilanteet ratkea yhdessä
viikossa, kuukaudessa tai parilla tapaamisella. Tyypillistä on, että asiakkuuteen hakeudutaan kriisitilanteessa,
jolloin kaikilla ei ole varsinaisten ongelmien juurisyiden etsimiseen ja niiden kanssa työskentelyyn välttämättä
voimavaroja. Asiakkaita tulee jatkuvasti lisää eikä asiakkuuksia saada päättymään.

Tulokset osoittavat myös, että aikuissosiaalityö aikuisten tiimeissä on korjaavaa työtä, jossa pyritään ratkai-
semaan pirullisia monitasoisia ongelmia kahden välisessä asiakassuhteessa. Työtä tuki tehdään yhdessä eri
tahojen ja ammattilaisten kanssa, mutta varsinaista ehkäisevää tai rakenteellista työtä asiakastyön pinnassa

on vaikea tehdä. Haastavaa on myös omaksua uusia menetelmiä tai innovoida palvelumalleja. Tilanne ei ole kuitenkaan toivoton ja monet saavat avun aikuissosiaalityöstä. Suurten haasteiden keskellä monet pieniltä onnistumisilta vaikuttavat asiat tuottavat iloa. Työn ja työmenetelmien vaikuttavuuden arviointiin tai rakenteelliseen sosiaalityöhön ei asiakastyössä ole kuitenkaan riittävästi aikaa, vaikka halua ja osaamista näihin olisi. Asiakkaiden kiireellisten tilanteiden hoitaminen menee etusijalle. Perustoimeentulotuen Kela-siirron jälkeen odotukset perusaikuissosiaalityön kehittämiseksi ovat olleet suuret. Vaikka aivan odotetunlaista kehittämistyötä ei olla saatu alkamaan, on moni asia kuitenkin mennyt eteenpäin.

Vuonna 2019 julkaistiin *Tiekartta 2030 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys* (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019), jossa esitettiin tarve aikuissosiaalityön valtakunnalliselle kehittämisohjelmalle ja tulevaisuuden visio aikuissosiaalityöstä. Visiossa nostettiin esiin aikuissosiaalityö lähipalveluna, mahdollisimman lähellä asiakkaan elämänpäiiriä. Tätä samaa arjen teemaa nostettiin esiin myös PRO SOS -hankkeen Aikuissosiaalityön teeseissä: *Aikuissosiaalityö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä, joka mahdollistaa sujuvan arjen sekä mielekkään tekemisen vaikeissa elämäntilanteissa ja ongelmien kohdatessa* (PRO SOS – hanke 2019b). Tiekartta jaettiin neljään teemaan ja niihin liittyviin toimenpidesuosituksiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 26-30): Osaava ja vaikuttava sosiaalityö, Kumppanuuksia rakentava sosiaalityö, Ilmiölähtöinen ja yhteiskunnassa vaikuttava sosiaalityö sekä Osallistava ja valtaistava sosiaalityö.

Lylyn (2016) raportissa esitetyistä ratkaisu- ja toimenpide-ehdotuksista suurin osa on edelleen ajankohtaisia ja hyödynnettävissä Helsingin sisällä. Tarkastelemme tässä raportissa ratkaisu- ja kehittämisideoita Tiekartan jäsenyyksen pohjalta.

Osaava ja vaikuttava sosiaalityö

- Raportin tulokset osoittavat, että aikuissosiaalityössä tulee vahvistaa ja kehittää työntekijöiden hybridi- ja ilmiölähtöistä osaamista, koska asiakkaiden moninaiset tilanteet sitä edellyttävät. Tiekartassa hybridiosaamisen osatekijöiksi kuvataan ammatilliset taidot, kokemus, tieto ja sen soveltaminen, vaikuttaminen, julkisuuden hallinta sekä lakien tuntemus. Hybridiosaaminen vaatii monialaisten ilmiöiden soveltamista, ja vaikutukset ulottuvat näin myös laajemmalle esimerkiksi terveyteen ja työ- ja toimintakykyyn. Tulevaisuudessa yksittäisten menetelmien osaaminen ei ole tarkoituksenmukaista vaan osaamista pitää soveltaa ja yhdistää myös monialaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019; 33-34). Helsingissä aikuisten tiimien työ painottuu tällä hetkellä yksilökeskeiseen toimistossa tapahtuvaan työhön, jolla varmasti on paikkansa myös tulevaisuudessa. Rinnalle tulisi kuitenkin mahdollistaa resurssein ja kehittää myös varhaisen tuen, yhteisösosiaalityön ja rakenteellisen sosiaalityön menetelmiä. Lisäksi yksilökohtaisen asiakastyön menetelmiä olisi syytä kehittää esimerkiksi myös etävastaanottojen ja jalkautuvan työn näkökulmasta.
- Nykyisen työtavan vaikuttavuutta tulee seurata ja kehittää palvelua sen tulosten pohjalta. Helsingissä vaikuttavuuden arvioinnissa siirrytään uuteen aikaan, kun Apotin käyttöönoton myötä saadaan järjestelmään integroituna esimerkiksi AVAIN-mittari ja Hyvinvoinnin itsearviointi -mittari.
- Asiakasmitoituksen saaminen aikuissosiaalityöhön mahdollistaisi paitsi intensiivisempiä asiakassuhteita myös kehittämistyön ja rakenteellisen sosiaalityön eri tavoin. Nykyisillä asiakasmäärillä uusien menetelmien käyttöönotto ja kehittäminen eivät onnistu.

Kumppanuuksia rakentava sosiaalityö

- Tulokset osoittavat, että aikuisten tiimeissä kuntouttavan sosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen tarve on suurta ja kuntoutuksellisia kokonaisuuksia tulisi olla tarjolla myös perussosiaalityössä, jota voitaisiin tarjota myös yksilökohtaisena työnä asiakkaille, joilla on osallisuuden puutteita eikä työ- tai

koulutus ole ensisijainen tavoite. Ryhmämuotoisesti tällä voitaisiin tarjota mahdollisuus osallisuuteen.

- Raportin tulokset osoittavat, että tarve perusterveydenhuollon kanssa tehtävälle yhteistyölle on suuri. Helsingissä yhteistyötä rakennetaan Terveys- ja hyvinvointikeskus -malleissa. Käytössä on yhteisiä konsultaatiomalleja ja pyrkimys samanlaiseen palvelutarpeiden segmentointijaotteluun. Tulevaisuuden Sote-keskussuunnittelussa asia tulee kehittää entistä tiiviimmäksi.
- Talous- ja velkaneuvontaa tulisi vahvistaa osana taloussosiaalityötä aikuissosiaalityön menetelmänä. Lisäksi tietoa tulisi kerätä ja pyrkiä vaikuttamaan myös velkaantumiseen liittyvään sosiaaliseen ongelmaan.
- Helsingissä aikuissosiaalityön asiakkaissa on huomattava osa maahanmuuttajataustaisia ja tästä syystä aikuissosiaalityössä on edelleen vahvistettava kulttuurisensitiivistä työtettä. Aikuissosiaalityön osaamista ihmiskaupan uhrien ja paperittomien tunnistamiseen tulee vahvistaa, vaikka Helsingissä esimerkiksi paperittomien sosiaalityöstä vastaa oma tiimi.
- Yhteisösosiaalityötä ja aluetuntemusta tulee kehittää edelleen. Aikuissosiaalityön viisi yhdyskuntatyöntekijää ja asukastaloissa tehtävä työ eivät riitä pelkästään toteuttamaan alueilla ja yhteisössä tehtävää työtä. Jalkautuminen yhteisöjen luo vaatii kuitenkin ajallisesti resursseja, joita tällä hetkellä on vaikea irrottaa viranomaistyöstä.

Osallistava ja valtaistava sosiaalityö

- Palveluita kehitetään usein organisaatiolähtöisesti ja tilasuunnittelu edellä. Helsingissä toimivia asiakasraateja ja asiakasosallisuusryhmiä tulisi hyödyntää enemmän palvelujen kehittämisessä ja hyödyntää erilaisia yhteiskehittämisen malleja. Lisäksi kokemus- ja kehittäjäasiakastyötä tulisi kehittää koko sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuudessa. Tulokset osoittavat, että asiakkaaksi hakeudutaan nyt myöhäisessä vaiheessa, joten yhteinen kehittämistyö voisi mahdollistaa varhemman ja oikea-aikaisen palveluun hakeutumisen.
- Yksittäisen asiakkaan osallistaminen oman palvelunsa suunnitteluun ja räätälöintiin yhdessä omatyöntekijän ja tarvittavien toimijoiden kanssa on olennainen osa Helsingin Palvelujen Uudistamisen ideaa. Asiakkaan on tarkoitus olla yksi verkostonsa jäsen muiden toimijoiden kanssa, ei kohde, johon toimenpiteitä kohdistetaan. Osallistavan ja valtaistavan sosiaalityön ajatukseen liittyy asiakkaan oman ymmärryksen, ja sitä kautta toimintamahdollisuuksien lisääntyminen. Tarkoitus on pyrkiä ymmärtämään sosiaalisten ongelmien syitä ja seurauksia auttaen sitä kautta löytää tavoitteiden saavuttamiseksi. Kun otetaan huomioon tulokset, joiden mukaan asiakkaiden ongelmat ovat yhtäaikaista ja monitasoisia, on valtaistavan sosiaalityön mahdollisuudet erityisesti pitkäaikaisissa asiakkuuksissa.
- Aikuissosiaalityötä tulisi kehittää lähipalveluksi, joka on mahdollista tavoittaa paitsi eri tavoin (fyysisesti, puhelimella, digitaalisesti) myös eri tavoin tavoitettavaksi jalkautuen ja etsivällä otteella niin asuinalueilla kuin verkossa. Ei ole tarkoituksenmukaista rakentaa vain yhtä kanavaa ja tiukkoja aikatauluja yhteydenotoille vaan toimia asiakaslähtöisesti. Mahdollisuuksien monipuolisuus myös lisää asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kun hän voi itse valita millä tavoin ja missä haluaa olla yhteydessä. Asiakkaan kannalta olennaisinta on saada yhteys ammattilaiseen nopeasti ja vaivattomasti silloin kun on tarve. Organisaation taas tulisi järjestää resurssit siten, että asiointi sujuu ja on työntekijällekin hallittavissa.
- Osallistavassa sosiaalityössä tulisi myös kehittää palvelujen saavutettavuutta, jotta osallistuminen ja omaan asiaan vaikuttaminen on mahdollista. Sen lisäksi, että asiakkailla on monia ongelmia ja vaikeita elämäntilanteita, useilla on myös haasteita omaksua byrokratiaa ja organisaatioiden rakenteita, vastuita ja kieltä.

Ilmiölähtöinen ja yhteiskunnassa vaikuttava sosiaalityö

- Sosiaalityössä tulisi oppia paremmin tunnistamaan niitä ilmiöitä ja heikkoja signaaleja, jotka vaikeuttavat asiakkaiden haastavia tilanteita ennestään tai tuovat uusia asiakkaita. Tämä edellyttää etsivää työtä ja helppoa tavoitettavuutta. Tässä orientaatioissa etenkin kokemus- ja kehittäjäasiakkaiden ja asiakasosallisuusryhmien hyödyntäminen voisi mahdollistaa tiedon saannin varhemmin ja näin reagointi sosiaalityössä olisi mahdollista entistä aiemmin. Tulokset osoittavat myös sen, että aluilla on eroja ja niiden juurisyitä olisi tärkeää tuoda entistä enemmän esiin.
- Työssä pitäisi olla mahdollisuus tarvittavien resurssien ja osaamisen kautta myös rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin tekemiseen, koska tulosten perusteella aikuissosiaalityöllä on käytössään valtava tietovaranto heikommissa asemassa olevien asiakkaiden tilanteista.

Tämän raportin oli tarkoitus valmistua maaliskuussa 2020. Koronapandemia muutti kuitenkin suunnitelmia ja työtehtäviä kesken tulosten tarkastelun, joten raportin kirjoittaminen jäi myöhempään ajankohtaan. Aikuissosiaalityön palvelut ovat olleet koko poikkeustilan auki, vaikka kasvokkain tapahtuvia tapaamisia on pyritty välttämään ja töitä on tehty etänä. Palveluja ei ole suljettu eikä supistettu vaan esimerkiksi sosiaaliohjausta ja neuvontaa on lisätty. Vastaavanlainen tiedonkeruu olisi mielenkiintoista toteuttaa uudelleen myöhemmin, ja tarkastella miten poikkeustilanne on vaikuttanut aikuissosiaalityön asiakkuuksiin. Toukokuussa 2020 kirjoittaessamme tätä raporttia, tilanne on rauhallinen. Täydentävän ja ehkäisevän hakemusten määrät ovat jonkin verran laskeneet, mutta toisaalta ruokaan ja välttämättömiin menoihin on myönnetty hieman enemmän tukea. Ehkä osa nykyisistä asiakkaista pärjää kohtuullisesti poikkeusaikana, koska he ovat tottuneet elämään niukasti. Monien asiakkaiden kohdalla hiljaisuus palveluiden käytössä aiheuttaa huolta. Huoli koskee myös siitä, kuinka paljon poikkeusaika tulee lisäämään sosiaalityön tarvetta pidemmällä aikavälillä ja miten siihen pystytään vastaamaan. Kun ongelmat mielletään yksilön ongelmiksi, siirretään myös niiden ratkaisuvastuu yksilötasolle. Poikkeustilanne on osoittanut, että ongelmien ratkominen rakenteellisella tasolla, jolle se kuuluu, on nopeaa ja tehokasta.

*”Sosiaalityö ei milloinkaan tyhjene viranomaispäätöksiin, vaan **sosiaalityö viranomaisyönäkin on ihmistä kohtaavaa työtä**, joka käyttää yhtenä työn välineenä hallintopäätöksiä eli julkista valtaa”*

*”Sosiaalityön **toteuttaminen on mahdollistettava myös alueellisena ja jalkautuvana toimintana** sen sijaan, että se perustuu asiakkuuksiin ja yksilöllisiin tilanteisiin”*

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 83).

Riittävällä resursoinnilla aikuissosiaalityön kehittämissuunta voisi olla jalkautuvaan ja etsivään työhön, jossa hyödynnetään ryhmämuotoista ja yhteisöllistä työotetta sekä asiakkaiden mukaan ottamista systemaattisesti kehitystyöhön. Samalla on myös yksilötyötä tulisi kehittää monimuotoisemmaksi. Rinnalla tulisi kulkea kehittämis- ja tutkimustyö sekä rakenteellinen sosiaalityö.

LÄHTEET

Koivuniemi, Kauko – Holmberg-Marttila, Doris – Hirsso, Päivi – Mattelmäki, Ulla. 2014. Terveystenhuollon kompassi. Avain asiakkuuteen. PerSona. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Lyly, Auri. 2016. Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana – Esimerkkinä lastensuojelu ja aikuissosiaalityö. Tutkimuksia ja raportteja 2/2016. <https://www.hel.fi/static/sote/hankkeet/sosiaalinen-raportointi-asiakastiedon-tuottajana.pdf>

Miten osallistun ja vaikutan 2020. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamiskanavat>

Osallistava budjetointi 2020. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamiskanavat/osallisuus-ja-vuorovaikutusmalli/osallistuva-budjetointi/>

PRO SOS -hanke. Kelan ja kunnan (sosiaalityö) yhteistyö. 2019a. <http://www.prosos.fi/kelan-ja-sosiaalityon-yhteistoiminta/>

PRO SOS -hanke. Aikuissosiaalityön teesit. 2019b. <https://www.prosos.fi/aikuissosiaalityon-teesit/>

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P36>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuusselvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161612>

Soste. <https://www.soste.fi/tyollisyys/tyottomuus-kytkeytyy-terveyseroihin/>

Yhdyskuntatyö 2020. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamiskanavat>

Ulkoisten sivujen sosiaaliset raportit:

[Asumisneuvonta](#)

[Etsivä lähityö](#)

[Etsivä lähityö / Asunnottomuus](#)

[Etsivä lähityö ja asiakkaat / Opioidikorvaushoito 2019](#)

[Etsivä lähityö ja paperittomien sosiaalityö / Opintomatka Kööpenhaminaan ja Malmöhön](#)

[Etsivä lähityö / Katuhavaintoja 2020](#)

[Maahanmuuttoyksikkö / Paperittomien sosiaalipalvelut Helsingissä](#)

[Sosiaalisia ilmiöitä -blogi](#)

[Työkykselvitys](#)

Intrassa julkaistut sosiaaliset raportit (näkyvät vain Helsingin kaupungin sisäisillä sivuilla henkilökunnalle):

[Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen sosiaalisessa raportoinnissa -opinnäytetyö](#)

[Idän asiakasosallisuusryhmän sosiaalinen raportti](#)

[Lännen asiakasraadın sosiaalinen raportti 2019](#)

[Miesten kotoutumista tukevan toiminnan katvealueet Helsingissä](#)

[Pakilan työkeskuksen sosiaalinen raportti](#)

[Sosiaalinen raportti Idän aikuissosiaalityön jalkautumisesta Puhoksella syksyllä 2019](#)

[Sosiaalinen raportti Maahanmuuttoviraston neuvontapalveluista](#)

[Sosiaalineuvonnan tilastoseuranta 2019](#)

[Ulkomaalaistaustaisille kohdennettu matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelu](#)