



**Aikuissosiaalityön kehittäminen
Kainuussa 2010**



Julkaisija:

Kainuun maakunta -kuntayhtymä

PL 400

87070 Kainuu

Puh. 08 615 541

Faksi 08 6155 4260

ISSN 1795-5661**Kajaani 2011**

**PaKaste - Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja
terveyspalvelut - kehittämisrakenne ja toimintamalli -
Kainuun osahanke**

Aikuissosiaalityön kehittäminen Kainuussa 2010

Margit Laaksonen

Terttu Tervo

Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2011

D:40

1. JOHDANTO	1
2. HANKKEEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	2
2.1. Aikataulu ja toteutus	4
2.2. Keskeiset käsitteet.....	6
3. AMMATTIRYHMIEN TEHTÄVÄT JA TYÖNJAKOMALLI	7
4. SUUNNITELMALLINEN AIKUISSOSIAALITYÖ.....	10
4.1 Suunnitelmallisuuden lainsäädännöllinen perusta	10
4.2. Suunnitelmallisuutta edistävät elementit.....	10
4.3 Aikuissosiaalityöntekijä suunnitelmallisen sosiaalityön prosessin haltijana .	11
4.4 Koulutusprosessi	12
4.5 Suunnitelmallisen aikuissosiaalityön toimintamalli.....	13
4.5.1 Yhteydenotto.....	13
4.5.2 Alkukartoitus ja palvelutarpeen arvio.....	14
4.5.3 Palvelusuunnitelma/sosiaalityön suunnitelma	14
4.5.4 Suunnitelman toteutus	15
4.5.5 Vaikutusten arviointi.....	15
 LÄHTEET	
LIITTEET	

1. JOHDANTO

Taustaa

Tässä raportissa kuvataan aikuissosiaalityön hankkeen ammatillisen henkilöstön työnjaon kehittämisen prosessia ja tuloksia ajanjaksolta 1.2.2010 —15.1.2011. Työnjakoon liittyvissä asioissa pohjana on ollut STM:n tehtävärakennesuositus ja Kainuun maakunta kuntayhtymän SORAKE -hankkeen loppuraportti. Lisäksi työhön liittyviä asioita on tarkasteltu asiakasprosessin kautta. Aikuissosiaalipalveluiden ammatillinen henkilöstö on osallistunut valmistelutyöhön työryhmien ja toimipistekohtaisten käsittelyiden kautta.

Yhteiskunnallisessa keskustelussa on korostunut aktivoivan työn merkitys ja tämä on osaltaan heijastunut sosiaalityön sisältöön. Työllistämisvelvollisuuden keskeisyys ja toimeentulotukityön eriyttäminen on luonut tilanteen, jossa aikuissosiaalityö lohketaan ”varsinaiseksi sosiaalityöksi” ja ”sosiaaliturvatyöksi”. Varsinaisen sosiaalityön sisällä puhutaan aktivoinnista, kannustamisesta tai muutostyöstä. Muutossosiaalityö ja huollollinen sosiaalityö ovat toisistaan erottuvia sosiaalityön käytäntöjä, jotka määrittävät työn kohteen, tavoitteen ja arvot omalla tavallaan (Hänninen 2010,128).

Tässä hankkeessa on sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnkuvaa kuvattu muutostyön ja huollollisen sosiaalityön käytännön kautta. Huollollisen työn lähtökohdat perustuvat sosiaalihuoltolain 1§:n mukaiseen velvollisuuteen edistää ja ylläpitää henkilön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Muutostyössä korostuu asiakkaan muutostarve ja aktiiviset, suunnitelmalliset toimenpiteet. Aikuissosiaalityössä nämä kummatkin näkökulmat ovat vahvasti mukana käytännön työssä, joten kumpaakaan sosiaalityön käytäntöä ei voida unohtaa ja kehittämisen lähtökohdana tulee olla molemmat näkökulmat.

STM:n tehtävärakennesuosituksessa painottuu tiimityön merkitys. Ratkaisuksi ongelmiin, jotka ovat syntyneet sosiaalityön ja toimeentulotukityön eriyttämisestä, on valtakunnallisissa tehtävärakennesuosituksissa otettu esille tiimimallisen työnjaon soveltaminen erityisesti aikuissosiaalityön palveluissa. Tavoitteena on, että asiakasvastuu jakaantuisi tasaisesti eri työntekijäryhmien kesken ja kunkin osaamisaluetta parhaiten hyödyntäen (Sarvimäki, Siltoniemi 2007,22).

Edellä kuvattu tiimimalli on noussut lähtökohdaksi myös Kainuussa. Asiakastyön tiimiraakennemallissa ja ammattikohtaisessa työnjaon mallissa on pyritty huomioimaan toimipistekohtaiset ja seudulliset piirteet. Raportin loppuosassa on kuvattu malli asiakastyön tiimirakenteesta, sekä sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja toimeentulotuki-asihteereiden keskeiset työtehtävät.

Mitä aikuissosiaalityö on?

Aikuissosiaalityö on suunnitelmallista, tavoitteellista ja moniammatillista työtä. Aikuissosiaalityö edistää sosiaalisen ja taloudellisen tuen tarpeessa olevan täysi-ikäisen asiakkaan elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti.

Sosiaalityöntekijältä voit saada apua esimerkiksi kun:

- asiakkaan ensisijaiset etuudet ovat riittämättömät
- asiakas tarvitse ohjausta rahankäytössä

- asiakas on asunnoton, tai asiakkaalla on ongelmia asumisessa
- asiakasta on kohdannut kriisi, esimerkiksi avioero tai häätö
- asiakas tarvitsee tukea arkielämän hallintaan
- asiakkaalla on päihdeongelma
- asiakas tarvitsee tukea motivaation herättämisessä ja vaihtoehtojen etsimisessä tulevaisuutensa suhteen

Asiointi tapahtuu ajanvarauksella sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle. Asiakas voi myös varata ajan puhelimitse soittoajalla.

Sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman. Suunnitelma perustuu asiakkaan tavoitteisiin ja se pitää sisällään toimenpiteet ja mahdolliset palvelut tavoitteiden toteuttamiseksi.

Palvelusuunnitelman erityismuoto on aktivointisuunnitelma, joka laaditaan sosiaalityöntekijän aloitteesta työttömyyden perusteella toimeentulotukea saavalle asiakkaalle. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan kanssa. Aktivointisuunnitelman tavoitteena on löytää asiakkaalle polku työelämään. Suunnitelmaan voidaan sisällyttää erilaisia työllistymiseen liittyviä palveluja sekä erilaisia sosiaali-, terveys-, koulutus-, ja kuntoutuspalveluja. Aktivointisuunnitelman laatiminen kuuluu kuntouttavaan sosiaalityöhön ja tähtää muutoksen asiakkaan elämäntilanteessa.

Aikuissosiaalityöhön kuuluu kiinteästi taloudellisen tuen myöntäminen joko tarveharkintaisena toimeentulotukena tai viimesijaisena etuutena silloin, kun asiakkaalta puuttuu hänen niin sanottu ensisijainen taloudellinen etuisuutensa tai se ei ole riittävä. Toimeentulotuen tarkoituksena on turvata henkilön tai perheen välttämätön toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Ennen toimeentulon myöntämistä selvitetään henkilön tai perheen mahdollisuudet saada toimeentulonsa turvatuksi muista tulonlähteistä mm. työ-/yrittäjätulot ja sosiaaliturvaetuudet.

2. HANKKEEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

PaKaste – Kainuun aikuissosiaalityön kehittämisen tavoitteena ovat suunnitelmallisen asiakastyön sekä kuntouttavan ja aktiivoivan orientaation kehittäminen aikuissosiaalipalveluiden asiakastyössä, sekä terveysosiaalityön ja sosiaaligerontologisen orientaation kehittäminen perusterveydenhuollossa. Hankkeen tavoitteet täsmennettiin kolmeen eri osatavoitteeseen.

- 1) aikuissosiaalipalveluiden ammatillisen henkilöstön työnjaon selkiinnyttäminen;
- 2) suunnitelmallisen, kuntouttavan ja aktiivoivan työorientaation kehittäminen aikuissosiaalipalveluiden sosiaalityössä
- 3) asiakkaiden itsehoidon vahvistaminen ja vaikuttavuuden edistäminen yhteistyössä perusterveydenhuollon ja aikuissosiaalityön kanssa

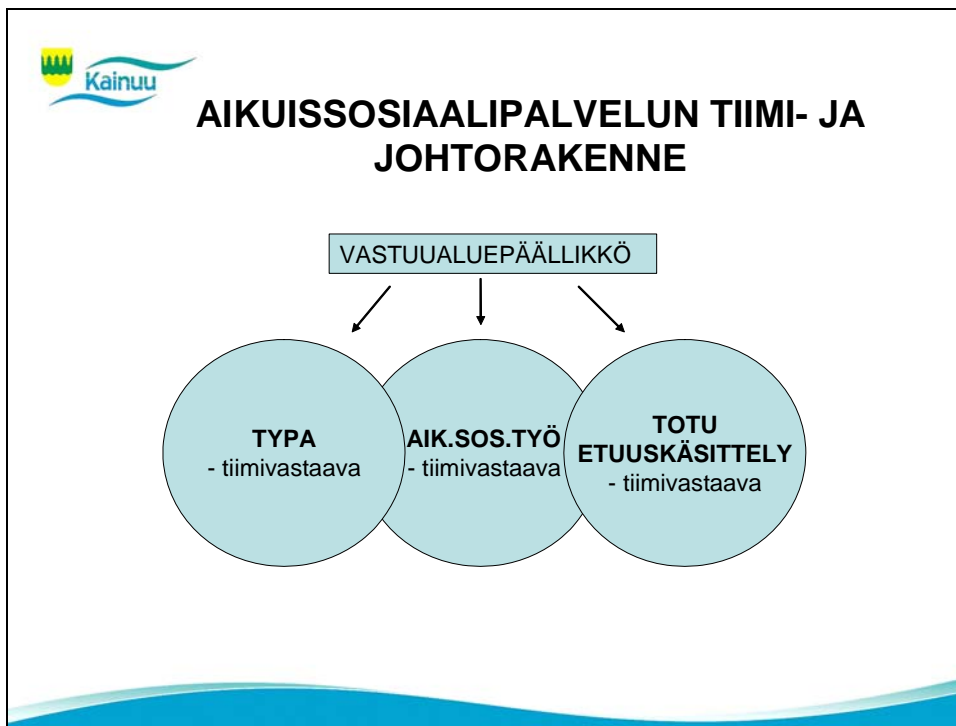
Aikuissosiaalipalvelut ovat osa sosiaalihuoltoa, joiden sisältö on määritelty sosiaalihuoltolaissa (13§), jonka mukaan kunnan on huolehdittava mm. sosiaalipalveluista asukkailleen, toimeentulotuesta kunnassa oleskeleville sekä ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista. Lain 18§:n mukaan sosiaalityöllä tarkoi-

tetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.

Kainuun maakunta – kuntayhtymän aikuissosiaalipalvelut koostuvat sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen (§ 160; 20.6.2007) mukaisesti kolmeen tulosityksikköön jakautuvasta vastuualueesta:

- toimeentuloturva
- työvoimanpalvelukeskus
- kuntouttava työtoiminta

Aikuissosiaalityön tulosityksiköt muodostavat omat tiiminsä, joille on nimetty tiimivastaavat. Tulosityksiköitä johtaa vastuualueen päällikkö.



Kuva 1. Aikuissosiaalipalveluiden rakenne Kainuussa

Kuntien on järjestettävä palvelut säädettyjen asetusten mukaan sovittaen nämä käytettävissä oleviin resursseihin. Edellä kuvattua aikuissosiaalipalveluiden kokonaisuutta voidaan katsoa viimesijaisen toimeentuloturvan, ohjauksen ja neuvonnan sekä ongelmien selvittämisen ja muiden tukitoimien kokonaisuutena, jossa eri asiakastarpeille suunnataan erilaisia palveluita.

STM:n tehtävärakennesuositukset noudattavat koulutustason tuottamaan osaamiseen pohjautuvaa työnjakologiikkaa. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus (STM julkaisuja 2007:14)

- selkiyttää työnjakoa eri toimijoiden välillä
- edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä

- yhdistää eri ammattiryhmien osaamista tarkoituksenmukaisesti asiakasprosessin eri vaiheissa toimivaksi kokonaisuudeksi (vaikuttavuus ja tuloksellisuus)
- palvelun vaikuttavuuden varmistamiseksi asiakasprosessilla tulee olla vastuhenkilö

Lisäksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) painottaa asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Sosiaalihuollon asiakkaan kanssa on laadittava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen ohjaus tai neuvonta tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Laki korostaa hyvän hallinnon vaatimuksia; viivytyksetön asioiden käsittely, asiakkaan kuuleminen ja neuvonta sekä velvollisuus perustella päätökset

Laki toimeentulotuesta (10§, 1412/1997) määrittää, että perusosan alentamisen yhteydessä on aina, mikäli mahdollista laadittava suunnitelma asiakkaan itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi.

Kainuussa ei ole luotu yhteistä suunnitelmallisen aikuissosiaalityön toimintamallia. Hankkeen kautta pyritään tavoitteellisen työn tehostamiseen sekä eri ammattiryhmien yhteistyön hyödyntämiseen. Hankkeen aloitusseminaarissa 18.2.2010 luotiin lähtökohtia ja tavoitteita aikuissosiaalityön hankkeelle. Lähtökohtana on tuottaa asiakkaille parempia palveluja kehittämällä eri ammattikuntien työnjakoa ja työn sisältöä tavoitteellisemmaksi, ja suunnitelmallisemmaksi. Lisäksi tavoitteena on lisätä aikuissosiaalityön näkyvyyttä ja nostaa sen imagoa. Hankkeeseen liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet perustuvat aiempaan sosiaalihuollon tehtävärakennetyöhön (SORAKE).

2.1. Aikataulu ja toteutus

Aikuissosiaalityön kehittäminen on osa Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveyspalvelut (PaKaste) Kainuun osahanketta, jossa tavoitteena on mm. sosiaalityön palveluiden ja osaamisen kehittäminen. Hankkeeseen on rekrytoitu kehittäjä-sosiaalityöntekijä, jonka tehtäväkenttä on koko aikuisväestön sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Aikataulullisesti tehtävän tavoitteet jakautuvat seuraavasti:

Kevät 2010:

- ammatillisen henkilöstön työnjaon selkiennyttäminen
- terveydenhuollon yhteistyö
- suunnitelmallisen sosiaalityön valmistelu

Syksy 2010

- suunnitelmallisen työmallin luominen (sisältö ja menetelmät)
- tehtävärakenteen mukaiseen toimintaan siirtyminen

Kehittäjätyöntekijän tehtävänä on vastata aikuissosiaalipalveluiden suunnitelmallisen toimintamallin luomisesta.

Kehittäjätehtävän esimiehenä toimii projektipäällikkö Terho Pekkala, joka vastaa kehittäjätyön työnjohdosta ja seurannasta. Perustyön esimiehenä toimii aikuissosiaalipalveluiden perhepalvelupäällikkö Pertti Markkanen, joka vastaa suunnitelmallisen toimintamallin toimeenpanosta.

Aikuissosiaalityön hankkeelle on nimetty projektiryhmä, jonka tehtävänä on toimia hankkeen toimijoiden tukena, sekä suunnata hankkeen toimintaa konkreettisin toimenpitein suhteessa tavoitteisiin. Projektiryhmään kuuluvat aikuissosiaalipalveluiden perhepalvelu-

päällikkö Pertti Markkanen, sosiaalityöntekijä Yrjö Sorvari (Sotkamo), sosiaalityöntekijät Eija Pohjola ja Marja-Leena Penttinen (TYP Kajaani ja Suomussalmi), toimeentulotukisihtööri Paula Tikkanen (Kajaani) ja sosiaaliohjaaja Tuula Kela (Vuolijoen toimipiste). Projektiryhmä kokoontui kevään 2010 aikana kolme kertaa (1.3, 24.3 ja 7.5).

Kevään 2010 aikana aikuissosiaalipalveluiden henkilöstön kanssa on kokoonnuttu seudullisesti ja toimipisteittäin useaan otteeseen:

- o 17.3, 26.3
- o 7.4, 8.4, 14.4, 16.4, 19.4
- o 3.5, 7.5, 12.5, 21.5, 28.5

Yhteisten keskustelun lopputuloksena ovat syntyneet tarkennetut tehtäväkuvat (sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, toimeentulotukisihtööri) ja seudulliset asiakastyön tiimirakenteet. Suunnitelmallisen sosiaalityön suunnittelu on käynnistynyt mm. laatimalla koko aikuissosiaalipalveluiden henkilöstöä koskevat koulutussuunnitelmat.

Syksyn 2010 aikana käynnistyi ”Suunnitelmallisen aikuissosiaalityön valmiudet” -koulutussarja koko henkilöstölle. 20. – 21.9.2010 ja 16. – 17.11.2010 sekä 10.1.–11.1.2011.

Tämä koulutussarja sisälsi kuusi koulutuspäivää, sisältäen eri kouluttajien luentoja, ryhmätöitä ja yleiskeskusteluja tuotetusta aineistosta. Koulutuksessa tuotettiin yhteistoiminnallisesti eri ammattiryhmien ja eri toimipisteiden työntekijöiden kanssa lomakkeita asiakastyöhön. Lomakkeiden tarkoituksena oli edistää ja tukea asiakasprosessin kulkua (ks. liite 3, lomakkeet).

Koulutus on sisältänyt Kuntoutussäätiön Moodle-pohjaisella verkko-alustalla työskentelyä ryhmätöinä. Verkkoalustan käyttöä on suosittu matkan kulun ja työn sujuvuuden edistämiseksi silloin kun se on ollut mahdollista. Alustalle pääsy on tosin takkuillut ja ryhmätöiden tekoa on tuettu käyttäen sähköposti- ja puhelinliikennettä varajärjestelmänä. Yhteistoiminnalliseen työprosessiin pyrkien työryhmien jäsenet ovat keskustelleet omissa työyhteisöissään annetuista tehtävistä ja tuoneet muistiinpanoin terveiset näistä keskusteluista työryhmien kokouksiin.

Yleisenä, kaikkien tavoitettavissa olevana keskustelufoorumina ryhmätöiden tulosten kommentointia varten on ollut verkkoalusta, jonne ryhmätöiden tulokset on koottu nähtäville niiden valmistuttua ja jossa kaikille työntekijöille on tarjottu mahdollisuus osallistua, ennen seuraavaa koulutuspäivää. Koulutuspäivillä on ryhmätöiden tulokset purettu ja käyty yleiskeskustelu tehtävistä tehtävistä.

Kehittäjäsosiaalityöntekijä on osallistunut tarpeen ja ajankäytön rajoissa myös aikuisosiaalityön toimipisteittäisiin palaverihin.

Lisäksi kehittäjäsosiaalityöntekijä on osallistunut asian käsittelyyn seuraavasti:

- o Kajaanin seudun sosiaalityön ohjaus ja tuki –palaveri 1 krt / kk
- o Tiimivastaavien palaveri 1 krt / kk, keväällä ja kesällä 2010
- o Aikuissosiaalipalveluiden ja TYP johtoryhmät 1 krt / kk
- o Vastuualuepäällikön tilannepalaveri 1 krt / kk

Prosessiin on yhdistetty myös toimeentulotuen kehittäjäasiakas-toiminta, jossa toimeentulotuen saajista koostuva asiakasryhmä on kokoontunut selkeyttämään toimeentulotuen asiakasohjeistuksia (23.2, 30.3, 29.4 ja 5.5). Toiminta on perustunut Bikva-malliin, jossa palvelun tuottaja saa palautteen asiakkaan itse muotoilemista kysymyksenasetteluista lähtien eikä tuottajan muotoilemista kysymyksistä (Krogstup 2004).

2.2. Keskeiset käsitteet

Aikuissosiaalityön käsite paikantuu 2000-luvun alkuun. Aikuissosiaalityön käsitteen syntyyn on vaikuttanut ainakin kolme erisuuntaista prosessia; etuuskäsittelyn kehittyminen, elämänkaari-ajattelun vahvistuminen sekä aktiivisen sosiaalipolitiikan vaikutukset toimeentulotuen käytäntöihin. Erityisesti toimeentulotukityön toteuttaminen ns. etuuskäsittelyssä, on siirtänyt valtaosan toimeentulotuen asiakkaista asioimaan kirjallisesti, ilman säännöllistä vuorovaikutussuhdetta sosiaalityöhön (Hänninen 2010,127).

Etuskäsittely: etuskäsittelylle ole virallista valtakunnallista määritelmää. Kyse on kunnallisesta käytännöstä, jota ohjaa yksi lause sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa toimeentulotukilain soveltajille *"tarvittaessa parantaa toimeentulotukiasioiden käsittelyä sosiaalitoimistossa työnjakoa kehittämällä esimerkiksi lisäämällä toimistohenkilöstön osuutta asioiden hoitamisessa"* ja että *"tällöin tulee kuitenkin huolehtia henkilöstön riittävästä koulutuksesta ja asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta"* (STM 2007,98).

Aikuissosiaalityö: sisältää sosiaalityöntekijän, ohjaajan, toimeentulotukisihteereiden, toimistosiheteereiden ja neuvonnan työn, jonka asiakkaina ovat yksin tai yhdessä asuvat yli 18v. aikuiset.

Aikuissosiaalityö on suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja moniammatillista työtä taloudellisten ja/tai sosiaalisen tuen ja palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden kokonaisvaltaisen tilanteen edistämiseksi.

Moniammatillinen tiimityö: tiimillä on yhteinen asiakaskunta, jonka tarvitsemaa työtä jaetaan neuvonnan, toimistosiheteereiden, toimeentulotukisihteereiden, ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kesken

Toimeentulotuki: viimesijainen taloudellisen tuen muoto, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työssä toimeentulotuki toimii välineenä ihmisten auttamiselle, toimeentulotukisihteerien työssä pääpaino on kirjallisessa päätöksen teossa, johon liittyy päätöksen laatu ja ekonomisuus.

Muutossosiaalityö ja huollollinen sosiaalityö: Muutokseen tähtäävässä työssä korostetaan asiakkaan kuntouttavia ja aktivoivia tekijöitä ja tavoitteena on asiakkaan muutoksen tukeminen.

Huollollisella sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakkaan kanssa tehtävää työtä, joka perustuu sosiaalihuollon velvollisuuteen kohdata ja pitää huolta kaikista asiakkaista. Huollollinen työ määrittyy ylläpitäväksi sosiaalityöksi, jossa kyse on asiakkaista, joiden kanssa suunnitelmallinen asiakastyö tulkitaan vaikeaksi ja huollollinen työ on tavoitteiltaan ja tempoltaan hitaampaa.

Toimeentulotuen käyttötarkoitus muutostyössä ja huollollisessa on erilainen. Ensimmäisessä painottuu toimeentulotuen käyttö kannustimena tai kontrollin välineenä. Jälkimmäisessä kyseessä on ensisijaisesti elämän perusedellytysten ja inhimillisen elämän vähimmäistason turvaamisesta.

3. AMMATTIRYHMIEN TEHTÄVÄT JA TYÖNJAKOMALLI

Tehtävärakenteella tarkoitetaan sosiaalihuollon eri ammattiryhmien osaamiseen perustuvaa työnjakoa. Aikuissosiaalipalveluissa tämä tarkoittaa lähinnä sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja toimeentulotukisihteereiden työn jakautumista asiakasprosessissa.

Seuraavassa kuvassa on esitetty aikuissosiaalityön perusprosessi, joka on toiminut ”punaisena lankana” tehtäväkokonaisuuksia tarkennettaessa yksilökohtaisessa asiakastyössä. Hankkeessa on jaoteltu sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tehtävät yksilökohtaisen työn lisäksi yhteisötason ja rakenteellisen tason työksi.

Yksilökohtaisia työtehtäviä ovat suunnitelmallinen sosiaalityö ja asiakassuunnitelmaan liittyvä päätöksenteko, sosiaalityö eritystilanteissa ja kehittämiseen ja perehdyttämiseen liittyvät asiat.

Yhteisötasolla työntekijä tuo asiantuntijuutensa osaksi tiimiä.

Rakenteellisella tasolla pyritään tulevaisuudessa kehittämään sosiaalityön tiedon tuotantoa ja vaikutusten arviointia niin, että asiakastyöstä nousevista kokemuksista, havainnoista ja arvioinneista noussutta tietoa voitaisiin hyödyntää paremmin.



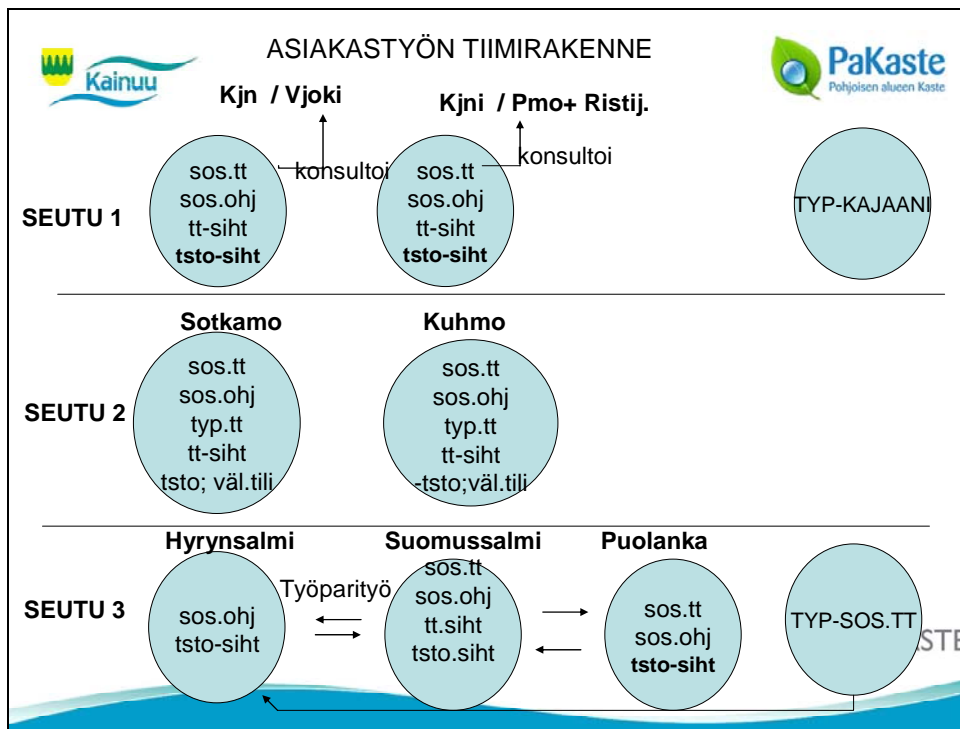
Kuva 2. Aikuissosiaalityön asiakasprosessi

Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen asiakasprosessi voidaan jakaa kuuteen osaan. Eri vaiheiden tulee kytkeytyä yhteen ja muodostaa kokonaisuus, jonka tavoitteena on asiakkaan tilanteeseen vaikuttava palvelu. Toimiva asiakasprosessi lähtee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, se on suunniteltu yhteistyössä asiakkaan kanssa ja sen vaikutuksia arvioidaan.

Prosessin toimivuudesta vastaa vastuhenkilö (sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja) huolehtien, että asiakasprosessin eri vaiheet toteutuvat ja että asiakkaan kanssa työskentelevien työtä ohjaa asiakkaan palvelusuunnitelma. Prosessin eri vaiheissa toteuttamisvastuu

voi vaihdella, mutta vastuuhenkilön tulee tehdä yhteistyötä kaikkien osallisten kanssa. Hankkeen ” lopputuotoksena” kuvataan huollollisen ja muutoksen tähtäävän sosiaalityön asiakasprosessi.

Aikuissosiaalipalveluissa työskentelee edellisten ammattiryhmien lisäksi mm toimistosih- teereitä ja neuvonnan työntekijöitä eri kokoonpanoilla toimipisteestä ja seudusta riippuen. Työskentelyssä korostuu tiimityö. Seuraavassa on esitetty malli **asiakastyön tiimiraken- teesta**, jossa korostuu yhteistyö eri ammattiryhmien kesken toimipisteittäin ja seuduittain.



Kuva 3. Kehittämisprosessissa syntynyt asiakastyön tiimirakenne

Seutu 1 / asiakastyön tiimi – jakaantuu kahteen tiimiin:

1. Kajaani, Vuolijoki, Ristijärvi:

- 1,2 sosiaalityöntekijä(asiakastyö ja konsultointi)
- 2,0 sosiaaliohjaaja
- 4,5 ttt –sihteeri (Ristijärven käsittelijä)
- 1,0 tsto-sihteeri (Vuolijoki)

b) Kajaani, Paltamo:

- 1,0 sosiaalityöntekijä(asiakastyö ja konsultointi)
- 2,0 sosiaaliohjaaja
- 4,5 ttt –sihteeri (Kuhmon käsittelijä)
- 1,0 tsto-sihteeri (Paltamo,)

2. Lisäksi Kajaanissa neuvonta :

- 2,0 virastomestaria ja 1 toimeentulokisihteeri
- toimistotyö: 1,5 kirjanpito, rondolaskutus, yleinen toimistotyö

- Sosiaalityöntekijä toimii asiakastyön tiimivastaavana ja huolehtii, että tiimi vastaa omalta osaltaan sille kuuluvista tehtävistä (mm. tt –tukijonon seuranta)

- Tiimityö tarjoaa tiimiläisille keskinäisen tuen ja ohjauksen
- Tiimi kokoontuu x1/viikko
- Seutu 1 yhteinen asiakastyön tiimipalaveri x1/kk

Kahdeksi jakautunutta asiakastyön tiimirakennetta kokeiltiin perussosiaalityössä ajalla 19.10. – 24.11.2010. Jonojen epätasainen eteneminen Kajaanin toimistossa aiheutti toimintaan sujumattomuutta ja asiakastyöryhmä toimii vielä tässä muutosvaiheessa yhtenäisenä ja asiakastyön tiimirakennetta kehitetään.

Päädyttyessä jakautuneisiin asiakastyön tiimeihin seutu 1:llä on kiinnitettävä etuuskäsittelyn sujuvuuteen pienentämällä tiimikokoa, siten että sosiaaliohjaajat/sosiaalityöntekijät ovat osallisena useammassa asiakastyöryhmässä. Tällöin sosiaalityöntekijän työn painopistettä on vastaavasti siirrettävä muusta työstä useamman asiakastyöryhmän toiminnan edistämiseen, koska sosiaalityöntekijöitä on liian vähän.

Jos asiakastyöryhmä jää ennalleen, asiakasprosessin kulkua voi edistää esimerkiksi siten, että asiakkaat ohjautuvat mahdollisimman suoraan asian käsittelijälle asiakasprosessin oikeassa vaiheessa. Asiakasneuvonnan toimivuus korostuvat tällöin, jotta asiakasprosessi sujuu.

Myös riittävän tarkalla ja selkeällä dokumentoinnilla voidaan edistää asiakasprosessin sujuvuutta. Asiakasprosessin kulku olisi kuitenkin pystyttävä järjestämään niin, että sosiaalityöntekijällä olisi käytännössä mahdollisuus ohjata prosessin kulkua. Tällä hetkellä tämä ei onnistu pienissä sosiaalitoimistoissa, koska sosiaalityöntekijöitä on liian vähän. Kysymykseksi jää missä määrin ja mitkä asiakasprosessit sosiaaliohjaajien olisi mahdollista vetää itsenäisesti? Samoin pienten toimipisteiden sosiaalityöntekijöiden tarve jää edelleen avoimeksi.

Seutu 2/ asiakastyön tiimi – jakaantuu kahteen tiimiin

3. Kuhmo:
- 0,5 sosiaalityöntekijä(asiakastyö ja konsultointi)
 - 0,5 x 2 sosiaaliohjaaja
 - 3,0 ttt –sihteeri, tsto-sihteeri

b) Sotkamo:

- 1,0 sosiaalityöntekijä (asiakastyö ja konsultointi)
- 0,5 sosiaaliohjaaja
- 3,0 ttt –sihteeri, tsto –sihteeri (mm välitystililt)
- Sosiaalityöntekijä toimii asiakastyön tiimivastaavana ja huolehtii, että tiimi vastaa omalta osaltaan sille kuuluvista tehtävistä
- Ttiimityö tarjoaa tiimiläisille keskinäisen tuen ja ohjauksen
- Tiimi kokoontuu x1/viikko
- Seutu 2 yhteinen asiakastyön tiimipalaveri x1/kk

Seutu 3/ asiakastyön tiimi – jakaantuu kolmeen tiimiin

4. Suomussalmi:
- 0,5 sosiaalityöntekijä(asiakastyö ja konsultointi)
 - 1,5 sosiaaliohjaaja
 - 3,5 ttt –sihteeri, tsto-sihteeri (mm. välitystililt)

b) Hyrynsalmi:

- 0,2 sosiaalityöntekijä (Typin sosiaalityöntekijä konsultoi)
- 1,0 sosiaalihoaja
- 1,0 toimistosihteeri (mm. välitystililt)

c) Puolanka:

- 0,15 sosiaalityöntekijä (konsultointi)
- 1,0 sosiaalihoaja
- 1,0 toimistosihteeri (mm välitystililt)

- Suomussalmella sosiaalityöntekijä ja Hyrynsalmella ja Puolangalla sosiaalihoaja toimii asiakastyön tiimivastaavana ja huolehtii, että tiimi vastaa omalta osaltaan sille kuuluvista tehtävistä.
- Tiimityö tarjoaa tiimiläisille keskinäisen tuen ja ohjauksen
- Tiimi kokoontuu x1/viikko
- Seutu 3 yhteinen asiakastyön tiimipalaveri x1/kk

4. SUUNNITELMALLINEN AIKUISSOSIAALITYÖ

4.1 Suunnitelmallisuuden lainsäädännöllinen perusta

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista painotetaan (7§), että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä.

Toimeentulotukilain 10 §:n mukaan perusosan alentamisen yhteydessä on aina laadittava suunnitelma, mikäli mahdollista yhdessä toimeentulotuen hakijan ja tarvittaessa yhteistyössä työvoimaviranomaisten ja muiden viranomaisten kanssa. Suunnitelman laatiminen perusosan alentamisen yhteydessä on viranomaisia velvoittava.

Lisäksi suunnitelmallisuus näkyy vahvasti laissa kuntouttavasta työtoiminnasta, jossa määritellään aktivointisuunnitelman laatimisen velvoittavuudesta, sen osapuolista sekä sisällöstä.

4.2. Suunnitelmallisuutta edistävät elementit

Suunnitelmallisen sosiaalityön toteutusta auttaa jo olemassa olevat toimentulotuen soveltamisohjeet, sosiaalityön prosessikuvaus; palvelutarpeen kartoituslomake, palvelusuunnitelman laadinta, toteutus ja vaikutusten arviointi sekä yhteiset kirjaamisohjeet tietojärjestelmään.

Aikuissosiaalityön hankkeessa on painotettu suunnitelmallisen työmallin luomista aikuisosiaalityön asiakkaille. Aiheeseen liittyen henkilöstölle on järjestetty laajamittaista ja monipuolista koulutusta ja tehty työtä helpottavia muutoksia tietojärjestelmään. Ensisijaisesti suunnitelma tulisi laatia muutostyön tarpeessa oleville nuorille alle 25 -vuotiaille, ammattitaidottomille, pitkään toimeentulotuen asiakkaana olleille sekä vaikeita elämänhallinnan

ongelmia omaaville asiakkaille. Ns. huollollisen sosiaalityön piriin kuuluville tulee tarvittavat asiakastapahtumat kirjata asiakaskertomukseen, suunnitelman laadinnan jäädessä ”vähemmälle huomiolle”.

Aikuissosiaalityön -hankkeen koulutuksissa luotiin suunnitelmallisen aikuissosiaalityön tueksi seuraavat lomakkeet:

- Kirjallisesta käsittelystä sosiaaliohjaajille tai sosiaalityöntekijöille siirretään seuraavat asiakasryhmät arvioitaviksi -lomake
- Tilanearvio -lomake
- Asiakassuunnitelma -lomake

Lomakkeet viedään Pro Consona -ohjelmaan järjestelmävastaavan kanssa.

4.3 Aikuissosiaalityöntekijä suunnitelmallisen sosiaalityön prosessin haltijana

Sosiaalityöntekijällä on aina päävastuu asiakkaan palvelukokonaisuudesta ja sosiaaliohjaajat konsultoivat tarvittaessa sosiaalityöntekijää suunnitelman laatimisessa. Aikuissosiaalityötä toteutetaan mikäli mahdollista kuitenkin tiimimäisenä ratkaisuna niin, että neuvonnalla, toimistotyöntekijöillä, sosiaaliohjaajalla ja toimeentulotukisihteerillä on omat roolinsa kokonaisuuden onnistumisessa.

Aikuissosiaalityön hankkeessa lähtökohdaksi on noussut tiimityö. Tiimimallisen työnjaon tavoitteena on, että asiakasvastuu jakaantuisi tasaisesti ja kunkin osaamisaluetta voitaisiin parhaiten hyödyntää. Asiakastyön tiimirakennemallissa ja ammattikohtaisessa työnjaon mallissa on pyritty huomioimaan toimipistekohtaiset ja seudulliset piirteet. Raportin alkuvuosassa on kuvattu malli asiakastyön tiimirakenteesta, jossa korostuu yhteistyö eri ammattiryhmien kesken toimipisteittäin ja seuduittain.

Prosessin toimivuudesta vastaa vastuuhenkilö (sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja) huolehtien, että asiakasprosessin eri vaiheet toteutuvat ja että asiakkaan kanssa työskentelevien työtä ohjaa asiakkaan palvelusuunnitelma. Prosessin eri vaiheissa toteuttamisvastuu voi vaihdella, mutta vastuuhenkilön tulee tehdä yhteistyötä kaikkien osallisten kanssa. Hankkeen ” lopputuotoksena” kuvataan huollollisen ja muutoksen tähtäävän sosiaalityön asiakasprosessit

4.4 Koulutusprosessi

Kuntoutussäätiön toteuttama koulutus on osa Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveysterveystoimintamallia (PaKaste), jossa kehitetään sekä perusterveydenhuollon että sosiaalityön palveluja. Kainuun maakunnassa hanke keskittyy sosiaalityön osalta aikuissosiaalipalveluihin, ja tavoitteena on selkiinnyttää sosiaalityön ammatillisen henkilöstön työnjakoa sekä kehittää suunnitelmallista, kuntouttavaa ja aktiivista työorientaatiota aikuissosiaalipalveluissa.

Koulutuksen kohderyhmänä olivat aikuissosiaalipalveluissa työskentelevät sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja toimeentuloturvan etuuskäsittelijät, yhteensä n. 50 työntekijää

Suunnitelmallisen aikuissosiaalityön valmiudet koulutuskokonaisuuden keskeisinä tavoitteina oli

- Tukea työnjaon kehittymistä aikuissosiaalipalveluissa
- Parantaa ammattiryhmien välisiä yhteistyövalmiuksia
- Vahvistaa suunnitelmallista asiakastyötä
- Kehittää työntekijän oman työn suunnittelua ja sen hallintaa
- Ottaa käyttöön yhteisiä työkäytäntöjä

Koulutuksella pyritään vastaamaan sosiaalityön muuttuvan tehtäväkentän mukanaan tuomiin haasteisiin. Sen avulla vahvistetaan moniammatillista ja sektorirajat ylittävää työtettä sekä kaikkien ammattiryhmien asiakaslähtöistä, kuntouttavaa ja suunnitelmallista työtettä asiakastyössään. Sen avulla vahvistetaan aikuissosiaalipalveluissa työskentelevien eri ammattiryhmien - sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja etuuskäsittelijöiden rooleja ja työnkuvia asiakastyössä.

Koulutuksen viitekehyksenä toimi kuntouttava, voimavarakeskeinen työote asiakastyössä. Koulutuksen tavoitteena oli tarjota osallistujille käytännön työkaluja, joita he voivat hyödyntää päivittäisessä työssään.

Koulutus koostui kuudesta lähipäivästä ja niihin liittyvistä harjoitustöistä/ennakkotehtävistä. Koulutus oli rakennettu yhteistoiminnallisen oppimisen idealle. Prosessin aikana koulutusmenetelminä käytettiin asiantuntijaluentoja, ryhmätöitä ja -keskusteluja, joiden avulla konkretisoitiin oman työn arviointia ja kehittämistä ja oppimista toinen toisilta.

Koulutuksen aikana on luotu konkreettista mallia siitä, miten toteutetaan asiakasprosessin ja suunnitelmallisen asiakastyön hallintaa, asiakkaan kanssa tehtävää lähityöskentelyä ja siihen liittyvää neuvonta- ja ohjaustyötä sekä taloudellisen tuen päätöksentekoa

Koulutuksen vetäjänä toimi **YTL Matti Tuusa**, joka työskentelee koulutuspäällikkönä Kuntoutussäätiön Innokuntoutus-yksikössä.

Muina asiantuntijoina koulutusohjelmassa toimivat:

- **VTL Eeva Liukko** (sosiaalityön opettaja Helsingin yliopistossa).
- **Sosiaalityöntekijä Maarit Europaeus** (Nokian kaupunki).
- **Sosionomi (AMK) Anne Valppu-Vanhainen** (Jyväskylän työvoiman palvelukeskus)
- **VTT, sosiaalipsykologi, psykoterapeutti Leena Ehrling** (Suomen Mielenterveysseuran koulutuskeskus ja psykoterapiaklinikka).

4.5 Suunnitelmallisen aikuissosiaalityön toimintamalli

Aikuissosiaalityön palveluista vastaa sen kunnan toimielin, jonka alueella henkilö tai perhe palvelutarpeen ilmetyä vakinaisesti oleskelee. Kunta voi järjestää palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla. Tästä ja aikuissosiaalityön moninaisista orientaatiomalleista ja työta-voista johtuen ei ole olemassa yhtä ”oikeaa” tai kopioitavaa aikuissosiaalityön prosessia.

Aikuissosiaalityön palvelun eteneminen voidaan mallittaa yleisellä tasolla, jonka tarkoituksena on kuvata asiakastyön kulun vaihteellisuutta. On silti huomattava, että sosiaalityössä prosessimalli kuvaa harvoin sellaisenaan asiakastyön kulkua käytännössä. Asiakasprosessissa ei aina ole kaikkia vaiheita, se saattaa sisältää monia erilaisia osaprosesseja, tai asiakasprosessi etenee mutkitellen välillä palaten edellisiin vaiheisiin. Käytännössä asiakasprosessi saattaa kestää esimerkiksi viidestä minuutista viiteen vuoteen, joten on selvää, että mallinnus eri tarpeisiin vastaavista ja eripituisista työkuiluista ei voi näyttää täysin samanlaiselta.

Kainuussa aikuissosiaalityöstä on kuvattu kaksi asiakasprosessin mallia. Muutokseen tähtäävän aikuissosiaalityön prosessi on kuvattu lineaarisen mallin kautta ja huollollisen aikuissosiaalityön prosessi on kuvattu iteratiivisen mallin kautta. Graafiset prosessikuva-ukset ovat raportin lopussa liitteenä.

4.5.1 Yhteydenotto

Aikuissosiaalityön prosessi voi alkaa eri syistä: – asiakkaan tai hänen edustajansa yhteydenotto – muun viranomaisen, läheisen tai jonkun muun tahon yhteydenotto. Yhteydenotto voi olla suullinen (puhelinsoitto tai käynti) tai kirjallinen (kirje, sähköpostiviesti). Sosiaalityöntekijä/ ohjaaja tekee ratkaisun siitä, kuuluuko asiakas aikuissosiaalityön piiriin sekä edellyttääkö asiakkaan tilanne palvelutarpeen arviointia, vai onko kyseessä tilapäinen ohjaus ja neuvonta.

Tukimateriaali

Neuvonnan työn tueksi kehiteltiin yllä mainittu ” **Kirjallisesta käsittelystä sosiaaliohjaajille tai sosiaalityöntekijöille siirretään seuraavat asiakasryhmät arvioitaviksi** ”-lomakepohja soveltuu neuvonnan käyttöön, koska neuvonnan työntekijä on etuuskäsittelijä.

Koulutuksen aikana kehitettiin yhteistoiminnallisena ryhmätyönä eri ammattiryhmien ja eri toimipisteiden työntekijöiden edustajien kanssa yllämainittu ” **Siirtolomake sosiaaliohjauksen tai sosiaalityön arvioon**” -lomakepohja lähinnä etuuskäsittelijöiden työvälineeksi.

Lomake on muotoiltu asiakastyöhön sopivaksi ja se viedään asiakastietojärjestelmään, jonka jälkeen käyttöön otosta on vielä sovittava eri toimipisteissä.

Katso Liite 3 B: **Siirtolomake kirjallisesta käsittelystä sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön arvioon.**

4.5.2 Alkukartoitus ja palvelutarpeen arvio

Alkukartoituksen tekemiseen osallistuvat asiakas, sosiaalityöntekijä/ohjaaja ja tarvittaessa myös muita yhteistyökumppaneita. Alkukartoitus on selvitys asiakkaan elämäntilanteesta ja tuen, avun tai palvelun tarpeesta. Alkukartoituksessa korostuu asiakkaan aktiivinen kuuntelu, avoimuus ja näkemys asiakkaan kokonaistilanteesta. Alkukartoitusvaiheeseen liittyy tiiviit tapaamiset asiakkaan kanssa, jolloin käydään läpi asiakkaan suunnitelmia ja tavoitteita yhdessä työntekijän kanssa.

Arviointi voi olla luonteeltaan yksittäinen palvelutapahtuma, jossa todetaan asiakkaan palvelutarve ja sovitaan seuraavasta toimenpiteestä, tai se voi olla useampia tapaamisia.

Tukimateriaali

Koulutuksessa käytiin läpi yleisellä tasolla muiden seutukuntien järjestelyjä (Keski-Suomi /KOSKE) ja Pirkanmaa/Akseli). Koulutuksen aikana kehitettiin yllämainittu ”**Tilannearvio (muistilista)**” -lomakepohja sosiaaliohjaajien/sosiaalityöntekijöiden työväliseksi. Edustajat keskustelivat omissa toimipisteissään ennen ryhmän kokoontumista esille otettavista asioista.

Lomake on muotoiltu asiakastyöhön sopivaksi ja se viedään asiakastietojärjestelmään, jonka jälkeen käyttöön otosta on vielä sovittava eri toimipisteissä.

Katso Liite 3C: Tilannearvio (muistilista)

4.5.3 Palvelusuunnitelma/sosiaalityön suunnitelma

Kun alkukartoitus on tehty, palvelutarpeet selvitetty ja asiakkuus on päätetty aloittaa, sosiaalityöntekijä/-ohjaaja laatii arvioinnin pohjalta suunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa suunnitelman tekoon voi osallistua myös asiakkaan läheisiä tai muita viranomaisia, jolloin tarvitaan asiakkaan suostumus tietojen vaihtoon. Suunnitelman tulee ohjata kaikkien ammattiryhmien työtä asiakkaan palvelua toteutettaessa.

Tukimateriaali

Koulutuksessa käytiin läpi yleisellä tasolla muiden seutukuntien järjestelyjä (Keski-Suomi /KOSKE) ja Pirkanmaa/Akseli). Koulutuksen aikana kehitettiin yllämainittu ”**Asiakassuunnitelma**” -lomakepohja sosiaaliohjaajien/sosiaalityöntekijöiden työväliseksi.

Lomake on muotoiltu asiakastyöhön sopivaksi ja se viedään asiakastietojärjestelmään, jonka jälkeen käyttöön otosta on vielä sovittava eri toimipisteissä.

Katso Liite 3D: Asiakassuunnitelma

4.5.4 Suunnitelman toteutus

Suunnitelman pohjalta toteutetaan asiakkaalle kohdennettuja palveluita, tehdään tarvittavat päätökset ja toimenpiteet. Suunnitelman toteutusvaiheessa sosiaalityöntekijä ja muut verkostossa olevat työntekijät toteuttavat asiakkaan kanssa yhteisesti sovittua suunnitelmaa. Muutossosiaalityön suunnitelman toteutumisessa pääpaino on asiakkaan edistymisessä ja käännekohdissa. Prosessin loppuvaiheessa sosiaalityöntekijä rakentaa asiakkaan kanssa menneestä ja tulevasta sellaista kuvaa, joka auttaisi asiakasta pysymään muutoksen tiellä. Huollollisessa työssä korostuvat asiakkaan tukeminen inhimillisten perustarpeiden toteutumisessa.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan suunnitelman toteutuksen arviointi ja suunnitelman päivittäminen sekä tarvittaessa loppuarviointi suunnitelmallisen asiakasprosessin päätteeksi.

4.5.5 Vaikutusten arviointi

Asiakasprosessin vaikutusten arviointi tuo esiin muutokset asiakkaan tilanteessa ja asiakkaan aiemmin tunnistamattomat palvelutarpeet, joihin prosessissa ei ole kyetty vastamaan. Arvioinnin perusteella tarkennetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaa sekä tarpeellisia toimenpiteitä ja palveluja. Mahdollisesti asiakkaan tilanteen muuttuessa esim. kriisitilanne, joudutaan palveluntarvetta arvioimaan uudelleen. Asiakasprosessin vastuhenkilö tekee ennen asiakkuuden päättämistä kokonaisarvion asiakasprosessin ja palvelun vaikutuksista sekä tuottaa systemaattisesti tietoa vaikutuksista palvelukäytäntöjen ja työmenetelmien sekä ehkäisevän, yhteisöllisen ja rakenteellisen työn kehittämiseen.

Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen asiakkuuksien kesto vaihtelee muutamasta asiakastapaamisesta useiden vuosienkin mittaiseen palveluun riippuen asiakkaan tai perheen palvelutarpeista. Asiakasprosessin päättämisen tulee perustua asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasprosessin vastuhenkilö tekee arvioinnin perusteella päätöksen asiakkuuden päättämisestä ja selvittää päätöksen vaikutukset asiakkaalle.

LÄHTEET

Hänninen, Peltola, Kaivonurmi (2010) Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikka kilpailuvaltiossa
Helsinki: TH

Krogstrup, Hanne (2004): [Asiakaslähtöinen arviointi - BIKVA-malli. Hyvät käytännöt - menetelmäkäsikirja. Helsinki, Stakes.](#), luettu 7.1.2011

Sarvimäki, Siltaniemi (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali – ja terveysministeriön Julkaisuja 14. Helsinki.

Kainuun maakunta kuntayhtymä (2008). Sosiaalityön henkilöstön tehtävärakenteen ja työolojen kehittäminen Kainuussa 2006 – 2008.

LIITTEET

Liite 1

Suunnitelmallisen aikuissosiaalityön valmiudet –koulutusohjelma

- **Osa 1: Sosiaalityön tarpeen arviointi – miten kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne ja tuen tarve?**
 - Asiakastilanteen arvioinnin perusteet ja yhteisestä toimintatavasta sopiminen
- **Osa 2: Toimeentuloturvan ja sosiaalityön yhteistoiminta**
 - Asiakastilanteiden ohjaus sosiaalityöhön
 - Vuorovaikutus toimeentuloturvan ja sosiaalityön välillä
 - tiimityö
- **Osa 3: Asiakassuunnitelma – alkuarvioinnin tieto tavoitteiksi ja suunnitelmaksi yhdessä asiakkaan kanssa**
 - Suunnitelman laatiminen asiakkaan voimavaroista käsin, (mitattavien) tavoitteiden asettaminen: yhteisestä suunnitelmarungosta sopiminen
- **Osa 4: Dokumentointi ja hallinta - miten arviointitieto, suunnitelma ja päätökset kirjataan. Miten asiakastyötä hallitaan?**
 - Kirjaamisen keskeiset periaatteet ja yhteisestä käytännöstä sopiminen
 - Miten kirjaamisen käytännöt toteutetaan Pro Consonajärjestelmässä? ¹
 - Miten asiakastyön käytännöistä sovitaan ammattiryhmien kesken, kuka vastaa mistäkin?
- **Osa 5. Asiakastyön menetelmiä**
 - Muutostyöskentely – motivoivan haastattelun käyttö, asiakkaan osallisuuden korostaminen
 - Yksilökeskeisestä työstä ryhmätoimintaan - Millaiseen asiakastyöhön ryhmätoiminnot soveltuvat? Mitä ryhmän ohjaaminen edellyttää työntekijältä? Miten ryhmätoiminta ja asiakkaan yksilöllinen prosessi toimivat yhdessä?
 - Haastavat asiakkaat – moniasiakkuuksien kanssa toimiminen. Miten moniammatillinen toiminta toteutetaan ja hallitaan?
 - kriisin kohdanneen henkilön kohtaaminen
- **Osa 6: Toteutus ja arviointi - miten asiakasprosessia seurataan ja arvioidaan?**
 - Tavoitteiden mitattavuus ja edistymisen arviointi, seurannasta sopiminen asiakkaan kanssa
 - Tavoitteellisuuden käyttö asiakastyössä (muutosmotivaatio, kannustavuus)
 - Jatkotyö ja asiakkuuden päättäminen

Liite 1 A Arvioita nykytilanteesta; menetelmänä Learning Cafe

Eri ammattityhmien työtehtävät

Mikä toimii? Mitä kehitettävää?

Tiimivastaavat

Mikä toimii?

- Omat palaverit ovat toimineet hyvin sekä tiedotus yleensä
- Tiedotus toimii toimeentulotuen tiimivastaavan suunnalta
- Tiimivastaavien keskinäinen yhteistyö + esimies
- Kehittävä työote (esimerkkinä tämä koulutus)
- Ovat tavoitettavissa
- Ohjeistoryhmä toimii
- Vaikea arvioida kun ei ole tietoa tehtävän jaosta esimiehen ja tiimivastaavan välillä

Mitä kehitettävää?

Tiimivastaavan asema organisaatiossa:

- Tehtävät/työnkuva/rooli: Lähiesimies? Henkilöstöhallinnolliset tehtävät?
- Esimiehen ja tiimivastaavan tehtävänjako? Roolin selkeyttäminen organisaatioissa, voidaanko paikata lähiesimiesten puutetta? Ketkä on tiimivastaavia?
- Tiimivastaavan tehtävien rajaaminen/keskittäminen
- Työajan käyttö tiimivastaavien tehtäviin, miten paljon? Tiimivastaavien palkka
- Tiimiin kuuluvien henkilöiden työpaikat ovat eri paikkakunnilla
- Tiimien paikka organisaatiossa
- Tiimivastaavuuden näkyvyys? Aikuissosiaalityön tiimivastaavan työ ei ole näkynyt aikuis-sosiaalityössä
- Maakunnan tavoitteet yhtenäisestä käytännöistä tiimiyttämällä eri toimistoissa työskenteleviä ei perustu tietoon ryhmäytymisprosesseista, onnistuuko?

Tiimivastaavien tehtävien kehittäminen:

- Tiedottaminen (sisäinen/ulkoinen)+Jaoston&KHO:n päätökset yms.
- Työntekijöiden kuunteleminen
- Ohjeistuksen ylläpito + laillisuus (selville ottaminen ☹ tiedotus)
- Ohjeistuksen luotsaaminen käytäntöön ☹ arkityön sujuvuus
- Syvällisempää keskustelua asiakastyössä esim. lausuntojen tekeminen (yhteiset lomakkeet, yhtenäinen käytäntö)

Toimeentulokisihteerit

Mikä toimii?

- Toimeentulotuen käsittely
- Vaativa työ, hyvä ammattitaito
- Pienissä kunnissa yhteistyö toimii hyvin /taitava työsään
- Työnkuvat selvät (porukka tuntee toisensa), myös Kajaanissa selkeät työnkuvat
- Sijaistaminen ja sihteerien välinen yhteistyö toimii
- Asiakasneuvonta (toimeentulotuen osalta)
- Puhelinajat
- Kattava ohjeistus / maakunnallinen ohjeistoryhmä
- Kuhmossa ja Suomussalmella toimii ”huolilomake”
- Päivystäjät tekevät toimentulotukiasiat alusta loppuun
- Toimeentulotukihakemusten siirrot joskus vaivaavat Kajaanissa peruspalveluissa
- Neuvovat ”auliisti”

Mitä kehitettävää?

- Asiakastyön tiimissä oman roolin ja työnkuvan selkeyttäminen
- Toimeentulotuen käsittely
- Välitystilin hoitovastuu, sisältö
- Ohjeistus, laillisuus (oma lakimies) ajan tasalla oleva, yksinkertainen, selkeä
- Ohjeistuksen tulkinnan ”itselle ottaminen”
- Toimeentulotukihakemuksen siirto sosiaalityöhön (kriteerit epäselvät)
- Toimeentulotukilaskelman tekeminen aina ennen siirtoa sosiaalityöhön
- Asiakasneuvonta, lisää asiakaslähtöisyyttä ja joustavuutta
- Puhelinajat
- Kuhmossa tuli lisätyötä maksatuksista
- Kehitettävää: maksatukset toimistosiheteereille
- Uuden kehityslinjan jatkaminen
- Toimeentulotuen hajauttamisen ongelma yhteydenpidossa (Kainuu, laaja alue)
- Kirjaamisohjeiden noudattaminen & työohjeiden
- Palkkaus suuremmaksi

TYPÄ

Mikä toimii?

- Parityö (TE-toimisto/sosiaalitoimi)
- Sosiaalitoimen tiimityö eri ammattiryhmin kesken
- Saadaan aikaan myönteisiä ratkaisuja (eläke)
- Vaikeasti työllistettäville jatkopolkuja
- Ammatillisen kuntoutuksen palvelut (lääkäripalvelujen ostot)
- Pääsääntöisesti TYPÄ hoitaa omat asiakkaansa
- Ajanvaraus toimiva
- Verkostotyö toimii
- Toimeentulotuki

Mitä kehitettävää?

- Siirtopalaverit asiakkuuden alussa ja lopussa
- Säännöllinen palaverikäytäntö esim. kerran kuussa (TYPÄ + ohjaajat + sosiaalityöntekijät) + toimeentulotukisihteeri + muut
- Siirrot peruspalveluihin takaisin (asiakastietojen kirjaaminen - loppuarviointi - ohje siitä miten jatkossa käsitellään esim. perusosan alennus, tulottomat asiakkaat)
- Taloudellinen tuki käsitellään yhdessä toimipisteessä (toimeentulotuki)
- Hakemuksien kirjaaminen (pvm/hakemuksien saapuminen)
- Liian tiukat kriteerit asiakkuuksiin
- Lähipalvelujen puuttuminen (jotkut toimipisteet)
- Sosiaalista näkökulmaa päätöksiin
- Toimentulotuki
- Asiakkuuden lopettamista jämäköitettävä

Sosiaalityöntekijät

Mikä toimii?

- Yhteistyö eri ammattiryhmien kanssa osittain
- Hyvät ja toimivat yhteistyökäytännöt muiden toimijoiden kanssa
- Asiakuussiirrot kirjallisesta käsittelystä sosiaalityöntekijöille (pääsääntöisesti)
- Vapaa-ajalla mukavia ”persoonia”

Mitä kehitettävää?

- Yhteistyö eri ammattiryhmien kanssa
- Asiakaan siirto sosiaalityöntekijälle
- Lisää sossuja, monta !
- Virkoja liian vähän
- Yhteinen näkemys sosiaalityöntekijöiden välillä puuttuu
- Työ on liiaksi toimeentulotukipainotteista
- Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työnote
- Dokumentointi: Ei aikaa kirjaamiseen
- Asiakastyön tiiminvetäjän roolin selkiinntäminen
- Suuri työntekijöiden vaihtuvuus ongelma
- Ohjaajan ja sosiaalityöntekijän tehtävänkuvan selkiyttäminen
- Päätösten ja asiakaskertomusten kirjaaminen ymmärrettävästi
- Tukilajien selkiinntäminen (perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki)
- Puhelinajat
- Miksi kaikissa kunnissa ei ole sosiaalityöntekijää?
- Matkat rasittaa: 2h palaveri vie kokopäivän
- Pois puolikkaat virat!
- Lomakkeet: oikeudet puuttuu
- Hajanaisen työnkuvan ja olotilan poistaminen

Sosiaali-ohjaajat

Mikä toimii?

- Vahva asiakaslähtöisyys
- Hyvä yhteistyökyky
- Toimeentulo: Vahva tietämys
- Päivystys (Kajaanissa)
- Hyvät yhteistyöverkostot
- Palveluohjaus
- Asiakassiirrot kirjallisesta käsittelystä (mitä on tarjottu –ohjaaja on käsitellyt)

Mitä kehitettävää?

- Tehtäväkuvan selkiyttäminen
- Liikaa sosiaalipäivystystä
- Työntekijäpula
- Toimeentulotukilaskelmat kokonaan pois ☹ kirjallinen käsittely toimeentulotukisih-teereille
- Dokumentointi
- Yhteistyö, esim. a-klinikka, mielenterveyspuoli, tytä
- Aiemman päätöksen/LSP:n tarkistaminen ennen ennakoiden myöntämistä
- Taloudellinen työ toimeentulotukisih-teereille ☹ seuranta ja ohjaus ohjaajille
- Asiakkaiden sosiaalisten. prosessien moninaisuuden tiedostaminen
- Päivystyksen järjestäminen/organisointi
- Liikaa kirjallista toimeentulotuen käsittelyä
- Jalkautuminen
- Asiakasvastaanoton lisääminen
- Asiakkaiden ajanvaraus
- Sosiaalityöntekijöiden tehtävät ”pois”
- Palkkaus

Liite 1 B Ryhmätyö: Arvioi nykyistä aikuissosiaalipalveluiden toimintatapaa, millaisin edellytyksin kuntouttavan sosiaalityön toimintamalleja voidaan ottaa käyttöön.

Tiimi 1 (Kajaani)

Mitä pitää vahvistaa?

- kotikäyntejä lisää, jalkautuvaa sosiaalityötä
- suunnitelmallisuutta asiakastyössä
- ammatillisen verkoston vahvistaminen: mielenterveyspalvelut, a-klinikka, Kaito-projekti
- tarvitaan ammattitaitoista varahenkilöstöä
- kuntouttava sosiaalityö aikuissosiaalityöhön
- sosiaalinen luototus käyttöön
- sosiaalityöntekijä mukaan karenssipäätösten tekoon, tarvitaan enemmän yksilöllistä harkintaa

Mitä täysin uutta pitää luoda?

- sosiaalityöntekijöille kaikkien uusien asiakkaiden henkilökohtainen tapaaminen/haastattelu
- parempi tiedonsaanti asiakkaista
- asiakkaiden ohjausmalli sosiaaliohjaajilta sosiaalityöntekijöille
- yhteiset palaverikäytännöt aikuissosiaalityön ja typan kesken liittyen asiakkuuden aloittamisiin ja lopettamisiin
- aikuissosiaalityöhön palveluohjaaja, joka seuloo asiakkaat typan

Mitä voidaan vähentää?

- projektit pysyväksi toiminnaksi
- päivystyksen kautta tulevien asiakkaiden vähentäminen - nykyistä tarkempi asiakkuuden rajaus

Mistä voidaan kokonaan luopua?

- työvoiman palvelukeskus –tarvitaanko? Saman palvelun voi hoitaa eri toimijoiden välisenä verkostoyhteistyönä. Paneutuvaa työtettä tarjolla vain osalle asiakkaista.
- kielteisistä päätöksistä luopuminen – parempaa neuvontaa etuuksista esim. edunvalvojille

Tiimi 2 (Kajaani)

Mitä pitää vahvistaa?

- yhteistyötä eri ammattiryhmien välillä sosiaalitoimen sisällä
- tiedonsaantia toisten työntekijöiden työstä ja asiakkaiden tilanteista
- työhön perehdytystä
- tilat toimivammiksi
- asiakastyön suunnitelmallisuutta
- sosiaalityön resursseja
- asiakastyötä ja etuuksia koskevat ohjeet nykyistä selkeämmiksi

Mitä täysin uutta pitää luoda?

- tiedonsaanti paremmaksi
- toimiva ohjauskäytäntö kanslistien/sosiaaliohjaajien/sosiaalityöntekijöiden välille
- palaverikäytännöt paremmaksi
- yksi päivä viikosta varataan kirjallisiin töihin ja asiakasneuvotteluihin

Mitä voidaan vähentää?

- nykyistä päivystyskäytäntöä, lisää asioiden kiireellisyyden varmistustusta

Mistä voidaan kokonaan luopua?

- päivystysasiakkaiden vastaanotosta muulloin kuin päivystysaikaan
- kielteisistä päätöksistä – tarvitaan parempaa neuvontaa

TYPÄ Kajaani

Mitä pitää vahvistaa?

- yhteisiä palaveriteita typan ja aikuissosiaalityön kesken, asiakkaan loppupalaverit ja siirtopalaverit säännöllisiksi
- ”oikeiden” typan palveluista hyötyvien asiakkaiden ohjaaminen
- Typan imagon vahvistaminen osana aikuissosiaalityön palveluja

Mitä täysin uutta pitää luoda?

- palveluohjaajan toimi typan/aikuissosiaalityöhön
- lähiesimies sosiaalitoimen työntekijöille

Mitä voidaan vähentää?

- turhia palavereita

Mistä voidaan kokonaan luopua?

- toimeentulotuki pois typan palveluista

Seutu 2 (Sotkamo, Kuhmo)**Mitä pitää vahvistaa?**

- henkilöstöresurssit ajan tasalle
- jalkautuvaa työtä
- palvelutarvearviointien tekeminen suunnitelmallisesti
- päihdetyön resursseja lisää
- asiakaskertomukset/-dokumentointi paremmaksi

Mitä täysin uutta pitää luoda?

- tarvitaan palveluohjaaja – asiakkaalle yksi henkilö, johon ottaa yhteyttä
- kaikki uudet asiakkaat ohjautumaan sosiaalityöntekijän haastattelun kautta

Mitä voidaan vähentää?

- toimeentulotuen käsittelyä aikuissosiaalityössä, sähköinen ja kirjallinen käsittely tehokkaammin käyttöön

Seutu 3 (Hyrnsalmi, Puolanka, Suomussalmi)**Mitä pitää vahvistaa?**

- verkostotyötä terveydenhuollon, TE-toimiston, päihde- ja mielenterveyspalvelujen, ammatillisen koulutuksen kanssa
- asiakaslähtöisyyttä
- jalkautuvaa työtettä
- tehtävärakenteen selkiyttämistä

Mitä täysin uutta pitää luoda?

- paneutuvan ja jalkautuvan työotteen avulla vähennetään riskiä siitä, että asiakas palaisi uudelleen palveluihin saman ongelman vuoksi

Mitä voidaan vähentää?

- yhtenäisiä liian tiukkoja ohjeistuksia – tarvitaan enemmän asiakaskohtaista harkintaa
- palvelujen kilpailuttamista; pienissä kunnissa vaikea toteuttaa, kun ei ole riittävästi palveluntuottajia

Mistä voidaan kokonaan luopua?

- tiukkapipoisuudesta asiakastyössä
- ”ilmaisesta” rahanjaosta, aktivointikeinot käyttöön

Liite 2.. Ammatillisen henkilöstön keskeiset tehtävät: (tehtäväkokonaisuudet)

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ

5. YKSILÖKOHTAINEN TYÖ

- Pääpaino on muutostyön kohteena/ tarpeessa olevat asiakkaat (alle 25v.tulottomat),
- Muutostarve max.3v)

6. Suunnitelmallinen muutostyö:

- Suunnitelmallinen työskentely asiakkaan kanssa sovitun tavoitteen hyväksi
 - Asiakkaan elämäntilanteen helpottaminen, ongelman ratkaisutyö
 - Pääpaino korjaavassa työssä ja muutoksen tavoittelussa.
 - Vastaa asiakasprosessin kokonaisuudesta.
- Alkuarviointi: asiakkaan tilanteen yksilöllinen arviointi, palvelutarpeen määrittely, ohjaus ja neuvonta, tarvittaessa prosessimaisen työskentelyn aloittaminen
 - Sosiaalityön suunnitelman laadinta ja toteuttaminen: yhdessä asiakkaan kanssa
 - prosessimaisen työskentelyn luominen ja ylläpitäminen
 - asiakkaan muutosta tukevien verkostojen luominen ja niiden kanssa toimiminen
 - päätöksenteko yksilöhuollon päätöksissä, painopiste asiakkaiden
 - yksilöllisen elämäntilanteen huomioivissa päätöksissä (ttt, pähu,kuntouttava)
 - Suunnitelman arviointi: yhdessä asiakkaan kanssa toimenpiteiden ja vaikutusten arviointi
 - Asiakkuuden päättäminen: päättää asiakkuuden ja koordinoi jatkotoimenpiteet

B. Sosiaalityö erityistilanteissa

- Aktivointisuunnitelmien laatiminen yhdessä työvoimaviranomaisten ja asiakkaan kanssa
- Kriisityö
- Sosiaalityön lausuntojen/ läheteiden tekeminen muille viranomaisille

C. Kehittäminen ja perehdytys

- Osallistuminen sosiaalityön kehittämiseen ja perehdyttämiseen

2.YHTEISÖTASON SOSIAALITYÖ

- Sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tuominen osaksi työyhteisöä ja verkostoja
- Seudullinen yhteistyö; seudullisten sosiaaliohjaajien(seutu 1-3) ja Typin ohjaajien (seutu2) tukeminen ja konsultointi yksilötason sosiaalityössä
- Seudun asiakastyön tiimivastaavana toimiminen (Kajaani, Sotkamo, Kuhmo, Suomussalmi)

3. RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ

- Nostaa omasta työstä asioita yleiseen keskusteluun
- Tiedon tuottaminen; asiakastyöstä nousevien kokemusten ja havaintojen arviointi sosiaalisen raportoinnin keinoin, asiakaskunnan laadullinen, määrällinen seuranta

SOSIAALIOHJAAJA

7. YKSILÖKOHTAINEN TYÖ

- Pääpaino huollollisen työn kohteena olevat asiakkaat (Typ-palautuvat, ei muutostyön tarvetta/halua)

8. Huollollinen ohjaustyö:

- Asiakkaiden suunnitelmallinen ja tavoitteellinen toimintakyvyn tukeminen ja arjessa
- Selviämisen edistäminen, perusturvasta huolehtiminen
- Taloudelliseen ja huollolliseen tilanteeseen liittyvien suunnitelmien teko, pääpaino huolenpitytyössä ohjauksessa ja neuvonnassa
- Päätöksenteko yksilöhuollon päätöksissä delegointisäännön mukaisesti
- Yksilöllisen elämäntilanteen huomioivissa päätöksissä tarvittaessa sosiaalityöntekijän konsultointi
- Asiakkaan verkostojen kanssa työskentely vastuutyöntekijänä

9. Suunnitelmallinen muutostyö:

Sosiaaliohjaajan tehtävinä ovat asiakastyön kokonaisuuden ohjaaminen, priorisoidun asiakastyön suunnitelmallisesta muutostyöskentelystä ja arvioinnista vastaaminen seudun sosiaalityöntekijältä ohjautuvissa asiakkuuksissa. Tarvittaessa seudun sosiaalityöntekijän konsultointi.

- Suunnitelmallinen työskentely asiakkaan kanssa sovitun tavoitteen hyväksi
 - Asiakkaan elämäntilanteen helpottaminen, ongelman ratkaisutyö
 - Pääpaino korjaavassa työssä ja muutoksen tavoittelussa.
 - Vastaa asiakasprosessin kokonaisuudesta.
- Alkuarviointi: asiakkaan tilanteen yksilöllinen arviointi, palvelutarpeen määrittely, ohjaus ja neuvonta, tarvittaessa prosessimaisen työskentelyn aloittaminen
 - Sosiaalityön suunnitelman laadinta ja toteuttaminen: yhdessä asiakkaan kanssa
 - Prosessimaisen työskentelyn luominen ja ylläpitäminen
 - Asiakkaan muutosta ja elämäntilannetta tukevien verkostojen luominen ja niiden kanssa toimiminen
 - Päätöksenteko yksilöhuollon päätöksissä, painopiste asiakkaiden yksilöllisen elämäntilanteen huomioivissa päätöksissä (ttt, pähu, kuntouttava)
 - Suunnitelman arviointi: yhdessä asiakkaan kanssa toimenpiteiden ja vaikutusten arviointi
 - Asiakkuuden päättäminen: päättää asiakkuuden ja koordinoi jatkotoimenpiteet

Eriytilanteet:

- Aktivointisuunnitelmien laatiminen yhdessä työvoimaviranomaisten ja asiakkaiden kanssa
- Ryhmätoimintojen vetäminen
- Päivystyksellisen, kiireellisen toimeentulotuen arviointi ja päätöksenteko
- Välitystilityön ohjaus ja neuvonta

B. Kehittäminen ja perehdytys

- Osallistuminen sosiaaliohjauksen kehittämiseen ja perehdyttämiseen

10. YHTEISÖTASON OHJAUSTYÖ

- Sosiaaliohjaajan osaaminen tulee työyhteisön ja verkostojen käyttöön
- Seudullisena työparina toimiminen vaativissa asiakastilanteissa (seutu 1-3)
- Seudun asiakastyön tiimivastaavana toimiminen (Hyrynsalmi, Puolanka)

TOIMEENTULOTUKISIHTTEERI / ETUUSKÄSITTELIJÄ

Toimeentulotukisihteerit / etuuskäsittelijät vastaavat kirjallisista toimeentulotukihakemuksista.

- Yksilöhuollon päätöksenteko; delegointisäännösten ja Kainuun maakuntayhtymän toimeentulotukiohjeissa määritellyn päätösvallan käyttö toimeentulotukiasioissa
 - Ohjaus ja neuvonta toimeentulotukeen liittyvissä asioissa
 - Asiakastyön tiimin jäsen, toimeentulotukisihteerin osaaminen tulee työyhteisön käyttöön
 - Osallistuminen toimeentulotukityön kehittämiseen sekä perehdyttämiseen
- Kirjallisesti asioivien asiakkaiden tilanteen seuranta ja ohjaus tarvittaessa sosiaalityöhön

Liite 3
Lomakkeistoa A
Kiireellisesti vastaan otettavat toimeentulotukiasiakkaat

17.12.2010 työryhmän tuotos tähän
7.1.2011 ei valmistunut

Liite 3
Lomakkeistoa
Lomake B

**SIIRTOLOMAKE ETUUSKÄSITTELYSTÄ SOSIAALIOHJAUKSEN
TAI SOSIAALITYÖN ARVIOON**

Merkitse päivämäärä ja asiakkaan nimi ja henkilötunnus ja kruksaa luettelosta siirron syy. Voit myös kirjoittaa laajemman selityksen rivistöille. Siirtolomake on viranomaisen muistiinpano. Sitä ei liitetä asiakkaan asiakirjoihin.

Päivämäärä _____

ASIAKKAAN HENKILÖTUNNUS JA NIMI

_____ **UUSI ASIAKAS (EI OPISKELIJA, ELÄKELAINEN EIKÄ PALKKATULOILLA
ELÄVÄ (alkuarvio, jonka pohjalta siirto kirjallisiin/sosiaaliohjauksen tai kohdennettujen
palveluiden**

**pa-
riin**

_____ **MAAHANMUUTTAJA (alkuarvio, jonka pohjalta siirto kirjallisiin/sosiaaliohjauksen
tai kohdennettujen palveluiden pariin , ei siirtoa pelkästään kielitaidottomuuden
vuok-
si)**

_____ **TULOTON ASIAKAS(mahdollisesti karenssi, työssäolovelvoite, opintonsa
keskeyttäneet , puuttuu opintososiaalisia etuisuuksia, yms.
syitä)**

_____ **PITKÄAIKAISTYÖTTÖMÄT
ASIAK-
KAAT**

_____ **NUORET AMMATTITAITOTTOMAT ASIAKKAAT (alle 25-vuotiaat)**

-

-

-

-

_____ **ALAIKÄISET ASIAKKAAT (alle 18-vuotiaat)**

-

-

-

-

_____ **ASUNNOTTOMUUS TAI SEN UHKA (vuokratästit, sähkörästit, vesirästit)**

-

-

-

-

-

_____ **MUU SYY, MI-**

KÄ _____

-

-

-

-

-

-

-

-

_____ **ASIAKAS PYYTÄÄ AIKAA**

-

-

-

-

-

-

-

-

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat joutuvat priorisoimaan kiireisimpiä asiakkaita, joten etuuskäsittelyn esille nostamat ”ei niin kiireelliset asiakkaat” voivat joutua jonkin aikaa odottamaan ajanvarausta ja/tai tilanteen selvittelyä

Liite 3
Lomakkeistoa
Lomake C

TILANNEARVIO (muistilista)

Asiakkuuden aloitus ; annetaan asiakkaalle mahdollisuus aloittaa joko yleisimmistä tunneista tai aloitetaan asiakkaan esittämästä asiasta.

Perhesuhteet/ läheisverkosto

Asuminen/koti

Taloudellinen tilanne

Koulutus/ammatti

Työ/Työtilanne

Terveys

Hakijan omat resurssit/ hakijan esittämät ratkaistavat pulmat ja ongelmat

Aiemmat ja nykyiset viranomaisten palvelut ja suunnitelma

Asiakkaan omat suunnitelmat

Mitkä asiat asiakkaan elämässä ovat tärkeitä ja tuottavat iloa ?

Liite 3
Lomakkeistoa
Lomake D

Asiakassuunnitelma pohjautuu aiemmin tehtyyn ”Tilannearvio” –lomakkeen tietoihin. Asiakassuunnitelmassa kirjataan tavoitteet sosiaalihoitajan/ sosiaalityöntekijän ja asiakkaan sovittavaksi. Sovitaan asiakkuuden tavoiteltu kesto, mihin tavoitteisiin pyritään, missä järjestyksessä sekä aikataulu.

Asiakassuunnitelman allekirjoittavat työntekijä ja asiakas ja sopivat samalla tarvittaessa niistä tahoista, joiden kanssa suunnitelmaa toteutetaan. Suunnitelman lopussa asiakas voi halutessaan antaa luvan vaihtaa tietoja suunnitelmassa nimettyjen tahojen kanssa.

ASIAKASSUUNNITELMA

Nykytilanne

*Tavoitteet; asiakkaan näkemys asiasta
työntekijän ja yhteistyötahojen näkemys asiasta*

Asiakkaan omat resurssit ja keinot sekä tarjotut palvelut

Arviointi, miten tavoitteisiin on päästy, suunnitelman päivittämisen tarve. Asiakkuuden jatkuminen tai päättymisen ?

Seuraavan asiakassuunnitelman päivittämisspäivä

Loppuarviointi tarvittaessa

Aika, paikka, asiakas, työntekijä

*Lupa tietojen vaihtamiseen ja yhteistyöhön: Sosiaalihoaja/ sosiaalityöntekijä
_____ saa olla yhteydessä seuraaviin tässä asiakassuun-
nitelmassa mainittuihin tahoihin suunnitelman voimassa oloaikana:*

Asiakkaan nimi, nimen selvennys

**KAINUUN MAAKUNTA
–KUNTAYHTYMÄ
JULKAISULUETTELO**

Sähköisten asiointipalveluiden
kehittäminen sosiaali- ja
terveydenhuollossa
Selvitysraportti 2007 (2007)

Sarja A: virallisesti hyväksytyt julkaisut
Sarja B: selvitykset ja tutkimukset
Sarja C: hallinnolliset asiakirjat
Sarja D: monistesarja

=====

Sarja A

- | | | | |
|------|--|------|---|
| A:1 | Uusiutuva Kainuu
Kainuun maakuntasuunnitelma 2025
(2005) | B:3 | Sosiaalihuollon teknologian
kehittäminen Kainuussa -hanke
1.4.2005 – 31.3.2007
Mielipidekysely sähköisten asiointi-
palveluiden kehittämisestä sosiaali- ja
terveydenhuollossa.
Tulosraportti 2006 (2007) |
| A:2 | Kainuun maakuntaohjelman toteuttamis-
suunnitelma eli TOTSU 2006 – 2007
(2005) | B:4 | Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa
– hanke 1.8.2004 – 31.12.2006
Palveluohjaus
– Tienviitta kainuulaiselle ikäihmiselle
Loppuraportti (2006) |
| A:3 | Kainuun maakuntaohjelma 2006 – 2010
(2006) | B:5 | Kainuun tietoyhteiskuntastrategia
2007 – 2012 (2007) |
| A:4 | Kainuun maakuntakaava 2020
Kaavaselostus 2006
(2006) | B:6 | Kainuun maakunnallisesti merkittävät
muinaisjäänneökset (2007) |
| A:5 | Kainuun viestintäsuunnitelma 2006–
2008
(2006) | B:7 | Luontomatkailun kehittäminen
maakuntakaavoituksessa (2007) |
| A:6 | Kainuun kansalaisvaikuttamisen
ohjelma 2006 – 2012 (2007) | B:8 | Barents Link Corridor
(2007) |
| A:7 | Kainuun maakuntaohjelman toteuttamis-
suunnitelma eli TOTSU 2008 - 2009
(2007) | B:9 | Pohjoinen liikennekäytävä - северный
транспортный коридор
(2007) |
| A:8 | Kainuun maakuntaohjelman
toteuttamissuunnitelma eli TOTSU
2009 - 2010 (2008) | B:10 | Kainuun luontomatkailun teemaohjelma
(2007) |
| A:9 | Kainuun maakuntaohjelman
toteuttamissuunnitelma eli TOTSU
2010–2011 (2009) | B:11 | Kenen kyydissä?
Selvitys Kainuun sosiaali- ja
terveystoimen henkilökuljetuksista
(2006) |
| A:10 | Kainuun maakuntakaava 2020
(2009) | B:12 | Jouni Ponnikas, Verna Mustonen, Sirpa
Korhonen, Andra Aldea-Partanen &
Nikolai Veresov:
Maahanmuuttajat osana kainuulaista
yhteiskuntaa – Ulkomaalaisväestön
työelämävalmiudet ja koulutustarpeet
(2007) |
| A:11 | Kainuun maakuntaohjelma 2009-2014
(2010) | B:13 | Vartiuksen kansainvälisen raja-aseman
kehittämissuunnitelma (2008) |
| A:12 | Kainuun maakuntaohjelman
toteuttamissuunnitelma eli TOTSU
2011 - 2012 (2010) | B:14 | Kainuun väestöennuste v. 2025 (2008) |

Sarja B

- | | | | |
|-----|---|--|--|
| B:1 | Kainuun Venäjä-liiketoiminnan
Strategia 2005–2012 (2006) | | |
| B:2 | Sosiaalihuollon teknologian
kehittäminen Kainuussa – hanke
1.4.2005 – 31.3.2007 | | |

- | | | | |
|------|---|------|--|
| B:15 | Barents Link
Kansainvälisen raideliikenteen
markkinointi- ja kehittämiskonsepti
Vartius-Kotshkoma 2009 (2009) | C:1 | Talousarvio 2006 ja taloussuunnitelma
2006 – 2009 (2005) |
| B:15 | Баренц-Линк
Концепция маркетинга и развития
международного железнодорожного
сообщения
ВАРТИУС – КОЧКОМА 2009 (2009) | C:2 | Vuosikertomus 2005
(2006) |
| B:16 | Kainuun runkoliikennesuunnitelma
2009–2012 (2009) | C:3 | Kainuun maakuntaohjelman toteuttamis-
suunnitelma eli TOTSU 2007–2008
(2006) |
| B:17 | Kainuun 1.vaihemaakuntakaava
Valmisteluvaiheen eri vaihtoehtojen
vaikutusten arviointi (2009) | C:4 | Talousarvio 2007 ja taloussuunnitelma
2007 – 2010 (2006) |
| B:18 | Kansalaispalautetta sosiaali- ja
terveyspalveluiden toimivuudesta
Kainuussa vuonna 2009 | C:5 | Vuosikertomus 2006
(2007) |
| B:19 | Kainuun 1.vaihemaakuntakaava
Lähtökohdat ja tavoitteet (2009) | C:6 | Vuosikertomus 2007 (2008) |
| B:20 | Vienan reitti
Esiselvityshanke 2007–2008
(2009) | C:7 | Talousarvio 2008 ja taloussuunnitelma
2008–2011 (2008) |
| B:20 | Беломорский маршрут
Предварительный
исследовательский проект 2007–2008
гг.
Федерация муниципалитетов региона
Кайнуу
(2009) | C:8 | Talousarvio 2009 ja taloussuunnitelma
2009–2012 (2008) |
| B:21 | Osaamista ja innovaatioita yritysten ja
julkisen sektorin yhteistyöllä
Tutkimus Kainuun innovaatiotoiminnan
alueellisesta vaikuttavuudesta
seurantajaksolla 1995–2007
(2010) | C:9 | Vuosikertomus 2008 (2009) |
| B:22 | Sisäinen arviointi rahoitetuista
hankkeista EAKR:llä, ESR:llä, Kainuun
kehittämisrahalla tai kuntayhtymän
budjettivaroilla rahoitetut vuonna 2009
käynnissä olleet hankkeet | C:10 | Talousarvio 2010 ja taloussuunnitelma
2010–2013 (2009) |
| B:23 | Kainuun viestintästrategia | C:11 | Vuosikertomus 2009 |
| B:24 | Mielellään Kainuussa kaiken ikää
Kainuun mielenterveys- ja
päihdestrategia 2011–2016 | C:12 | Talousarvio 2011 ja taloussuunnitelma
2011–2014 (2010) |
| B:25 | Kainuun 1. vaihemaakuntakaava
Vuosangan harjoitusalueen
arkeologinen inventointi (Kainuun
museo 2010) | C:13 | Vuosikertomus 2010 |
| B:26 | Kainuun ilmastostrategia 2020 | | |

Sarja C

Sarja D

- | | |
|-----|--|
| D:1 | ”Uusiutuva Kainuu”
Kainuun tulevaisuudenkuvat v. 2025
(2006) |
| D:2 | Tietotekniikan osaamiskartoituskyselyn
tulosraportti 1. Kainuun vanhus- ja
perhepalveluhenkilöstö (2007) |
| D:3 | Prosessien mallinnus Kainuun sosiaali-
huollossa 2005 – 2006 (2007) |
| D:4 | Sosiaalihuollon teknologian
kehittäminen Kainuussa – hanke.
Loppuraportti 2007. (2007) |
| D:5 | Lähiuokaa Kainuusta 2007.
Kainuulaisten elintarvikeyritysten
tuoteluettelo, 3 painos. (2007) |
| D:6 | Kainuussa asuvien maahanmuuttajien
koulutus ja työllistyminen (2007) |
| D:7 | Hoitotyö Kainuussa (2007) |
| D:8 | Hoitotyön arvokirja (2007) |
| D:9 | Esiselvityshanke Kainuun rakenteel- |

	lisen työttömyyden vähentämiseksi Loppuraportti (2007)		Loppuraportti
D:10	Teknologialla muutosta kotihoidon toimintaprosesseihin. TeKo-hankkeen loppuraportti 1.1.2006 – 31.12.2007. (2007)	D:23	Haavahoidon kehittäminen Kainuussa -hanke Loppuraportti (2008)
D:11	TeKo-hanke Toimintaympäristön ja tiedonkulun kuvaus 1.12.2005 – 10.5.2006 Sotkamon kotihoidossa. Kartoitus ennen mobiililaitteen käyttöönottoa (2007).	D:24	Sosiaalityön henkilöstön tehtävärakenteen ja työolojen kehittäminen Kainuussa 2006–2008 -hanke Loppuraportti (2008)
D:12	Kainuulainen työkuunto -projekti Loppuraportti (2008)	D:25	Perhekeskukset Kainuuseen -hanke Loppuraportti (2008)
D:13	Hoitotyön ydintiedot sähköisessä potilaskertomusjärjestelmässä -kehittämisprojekti Kainuussa vuosina 2006-2007 Loppuraportti (2008)	D:26	Kainuun päihdetyön koordinointi -hanke Loppuraportti (2009)
D:14	Hoitotyön osaamisen johtaminen Kainuussa -projekti Loppuraportti (2008)	D:27	Sosioekonomiset terveyserot ja niiden kaventaminen Kainuussa -hanke vuosina 2006–2008 Loppuraportti (2009)
D:15	VARTU – varhain tukemalla turvallinen lapsuus, toimintamalli perhetyöhön hankkeen loppuraportti	D:28	Sosiaalialan kehittämisyksikkö Kainuuseen hanke Loppuraportti (2009)
D:15	Omaishoidontuen kehittäminen Kainuussa -hanke Loppuraportti 2008	D:29	Tartuntatautien torjuntatyön ja pandemiaan varautumisen tehostaminen Kainuun maakunta -kuntayhtymässä Jatkohanke 11/2008 – 12/2009 Loppuraportti
D:16	Mielenterveyspalveluiden ja riippuvuuksien hoitopalveluiden maakunnallinen malli -hanke Loppuraportti 2008	D:30	Laadukas perhehoito Kainuussa -hanke Loppuraportti (2010)
D:17	Lasten ja nuorten hyvinvoinnin ja terveyden itäsuomalainen polku -hanke Loppuraportti (2008)	D:31	Perhehoidon toimintaohje (2010)
D:18	Mielenterveystyöntekijöiden osaamisen kehittyminen ja työrasituksen lieventyminen -hanke Loppuraportti (2008)	D:32	Hyvien työyhteisöjen Kainuu -hankkeen arviointiraportti (2010)
D:19	Luonto on Kainuun vahvuus Kainuun maakuntakuvatutkimus 2008 (2008)	D:33	Hyvien työyhteisöjen Kainuu – Työyhteisöjen kehittämis- ja muutostuki Kainuun hallintokokeilussa ja Kainuun kunnissa 2005–2009 TYKES – hankkeen loppuraportti (2010)
D:20	eAsiointi Kainuussa - hanke Loppuraportti (2008)	D:34	PÄRE -päihdehoitopalvelua nuorille -hankkeen loppuraportti
D:21	Yhteenvetoraportti Kysely vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen asiakkaille vuonna 2007 (2008)	D:35	Turvallisuussuunnitelma 2010–2012 Kainuun ja kainuulaisten turvallisuuden edistämiseksi. Kainuun maakunta -kuntayhtymä ja Kainuun kunnat (2010)
D:22	Vammaispalvelujen saatavuuden ja erityisosaamisen parantaminen Kainuussa 2006–2008 (2008)	D:36	Kainuun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2009–2013 (2010)
		D:37	Kainuulainen asunnottomuus keväällä 2010

- D:38 Lasten painonhallinta, liikunta ja ravitsemus -hanke 1.1.–31.12.2010.
Hankkeen loppuraportti
- D:39 Pakaste – Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveysterveystoimet – kehittämisrakenne ja toimintamalli - Kainuun osahankkeen loppuraportti
- D:40 Aikuissosiaalityön kehittäminen Kainuussa 2010
- D:41 Yhteistyömallin kehittäminen suun terveydenhuollossa ja ikäihmisten suun terveyden edistäminen Kainuussa
- D:42 Perusterveydenhuollon kehittäminen Kainuussa – Raporttikooste 2010
- D:43 Terveystyömalli sosiaalityön viitekehityksessä
- D:44 Tervein mielin Pohjois-Suomessa 2009–2011 Kainuun osahanke (TMK). Loppuraportti 2011
- D:45 Kainuun hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimenpidekokonaisuus. Terveempi Pohjois-Suomi – Kainuun osahanke. Loppuraportti 2011