



# Tampereen osahanke **Loppuraportti**

Tuula Tuominen, Mia Mäki-Fränti, Marianne  
Kukkasniemi-Mäkinen, Tuija Laakso & Samuli Pietilä  
(2013)

# Sisällys

<b>1 TAMPEREEN SOS –OSAHANKE</b> .....	<b>2</b>
1.1 Osahankkeen organisoituminen, henkilöstö ja talous .....	2
1.2 Tampereen kaupunki toimintaympäristönä ja osahankkeen lähtökohdat .....	4
1.3 Osahankkeen tavoitteet .....	7
<b>2 OSALLISUUTTA JA OSALLISTUMISTA EDISTÄVIEN KÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMINEN</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kokemusasiantuntijatoiminta .....	9
2.2 Asiakasraati .....	11
2.3 Jalkautuva sosiaalityö .....	13
2.4 Keskustelukahvilasta asiakasfoorumiksi .....	14
<b>3 ASIAKASPROFILOINTIA JA ASIAKAPROSESSIEN TARKASTELUA</b> .....	<b>18</b>
3.1 Profilointi aikavaraukselle saapumattomista aikuissosiaalityön asiakkaista .....	18
3.2 Asiakasprosessin tutkimista ja asiakastyön tilastointia .....	19
3.3 Asiakasprosessin tutkimista Sosiaaliasema Sarviksella .....	19
<b>4 PALVELUPROSESSIEN JA YHTEISTYÖRAKENTEIDEN KEHITTÄMISTÄ</b> .....	<b>21</b>
4.1 Tilaajan ja tuottajan välisen vuoropuhelun lisäämistä sosiaalityön palveluissa .....	21
4.2 Organisaation sisäisen yhteistyön kehittämistä .....	21
4.3 Yhteistyötä terveydenhuollon ja järjestöjen kanssa .....	22
4.4 Sosiaalityön henkilöstön osaamisen vahvistamista .....	26
4.5 Lapsiperheiden sosiaaliasemilla tehty kehittämissyö .....	29
<b>5 AMMATTI- JA TEHTÄVÄRAKENTEEN KEHITTÄMINEN: SOSIAALIOHJAUS</b> .....	<b>32</b>
5.1 Sosiaaliohjaajan toimenkuva ja ohjauksen prosessi .....	32
5.2 Toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjaajan tehtävänkuvan määrittelyä .....	33
5.3 Vertaistapaamiset Tampereen sosiaaliasemien ohjaajien välillä .....	35
<b>6 TIETOTUOTANTO</b> .....	<b>37</b>
6.1 Aikuissosiaalityötä etsimässä: sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelut .....	37
6.2 Mitä on aikuissosiaalityö? .....	37
6.3 Työntekijä- ja asiakaskyselyt .....	39
<b>7 LOPUKSI TULOKSET JA ARVIOINTI</b> .....	<b>42</b>
Lähteet .....	44
Liitteet .....	45

## Kuviot:

Kuvio 1 .....	5
Kuvio 2 .....	33
Kuvio 3 .....	34

# 1 Tampereen SOS –osahanke

## 1.1 Osahankkeen organisoituminen, henkilöstö ja talous

Tampereen kaupunki hallinnoi koko SOS -hanketta ja sen tilaajaryhmä Tampereen osahanketta. Osahankkeeseen ei kuulunut muita kuntia kuin Tampereen kaupunki. Tilaajaryhmässä hanke sijoittui terveyden ja toimintakyvyn ydinprosessiin, jota johtaa tilaajapäällikkö, mutta käytännössä hanketta on ollut suunnittelemassa ja ohjaamassa kyseisen prosessin suunnittelupäällikkö Maritta Närhi, joka on toiminut myös projektipäällikön lähiesimiehenä.

Tampereen osahankkeessa on työskennellyt projektipäällikkö Tuula Tuominen 15.8.2011 alkaen sekä neljä projektityöntekijää Katariina Heikkilä, Marianne Kukkasniemi-Mäkinen, Tuija Laakso ja Samuli Pietilä 19.10.2011 alkaen. Katariina Heikkilä jäi pois 7.2.2013 ja hänen tilalleen tuli Mia Mäki-Franti, joka aloitti hankkeessa 4.2.2013. Muuten henkilöstö on pysynyt samana hankkeen alusta asti. Projektipäällikkö Tuominen oli opintovapaalla 19.10.–19.12.2012, Tuomisen työt oli jaettu tuolloin projektityöntekijöiden kesken.

Tampereen osahankkeen kokonaisbudjetti oli 598 367€. Budjetin käytön jakautumisesta on esitetty erillinen taulukko (liite 1). Projektipäällikkö on seurannut budjetin käyttöä erillisen Excel-tilukon mukaisesti, pyytänyt SAP-raportteja vähintään neljännesvuosittain ja tallettanut hankkeen laskut erilliseen kansioon. Laskutuksen ja kirjanpidon on Tampereella hoitanut koordinaattori Tiina Karttunen.

Tampereen SOS -hankkeen **ohjausryhmän kokoonpano** oli poikkihallinnollinen sisältäen jäseniä eniten sosiaaliasemilta, lisäksi jäseniä oli työllisyyspalveluista, Tampereen yliopistosta ja ammattikorkeakoulusta, kolmannelta sektorilta sekä terveydenhuollosta. Tampereella ohjausryhmän kokoonpanosta teki päätöksen pormestari projektipäällikön ehdotuksen mukaisesti. Projektipäällikkö halusi Tampereella ohjausryhmään mukaan niin sanotusti rivityöntekijöitä, koska he ovat parhaiten tietoisia työn sisällöstä. Ohjausryhmä on kokoontunut noin neljä kertaa vuodessa, kokoonpano ja kokoukset esitetty taulukkona (liite 2).

## Viestintä

Viestintä ja tiedottaminen oli Tampereen SOS -hankkeessa aktiivista ja laajaa heti alusta lähtien. Kentän ollessa näin monitahoinen, oli tärkeää tiedottaa asioista sisäisesti sosiaaliasemilla sekä niiden ulkopuolella. Tiedottaminen oli molempiin suuntiin kulkevaa eli hanke tiedotti sosiaaliasemia yhteistyökumppaneiden olemassaolosta, tapahtumista ja muutoksista. Näin on lisätty tietoa puolin ja toisin. Yksi projektityöntekijä kunnostautui erityisesti tiedottamisen saralla. Hanke oli myös suhteellisen paljon esillä ja pyyntöjä puheenvuorojen pidoista tai paneeliin osallistumisesta tuli melko paljon (taulukko alla). Lisäksi hankkeen väkeä pyydettiin mukaan erilaisiin verkostojen työryhmiin, ohjausryhmiin ja suunnittelukokouksiin. Hankehenkilöstöä oli

ilmeisen helppo lähestyä ja heiltä sai nopeasti vastauksen liittyen sosiaalityöhön tai sosiaaliasemien asioihin. Yhtenä isona tiedottamisen kanavana toimivat koko hankkeen ajan asiakasfoorumit, joista oma erillinen kappaleensa myöhemmin.

Tampereen osahankkeen viestintä		
Päivämäärä	Tilaisuus	Tilaisuuden sisältö / aihe
27.10.2011	Aikuis- ja lapsiperheiden sosiaalityön johdon tapaaminen	Missä mennään APA / LAPA? Hanke esittäytyi.
9.11.2011	THL:ssa perusterveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen kehittämisen asiantuntijatiimi.	Uudet Kaste-hankkeet: SOS (Tampere) ja Virta esittäytyivät.
4.11.2011	Projektipäivä TAMK:ssa tutkimus- ja innovaatiokurssin suorittajille yamk-opiskelijoille. Opinnäytetöiden aiheita jaossa hankkeiden toiminnasta.	SOS -hanke ja Ikä-Kaste esittelivät hankkeitaan.
14.11.2011	Tampereen SOS -hankkeen aloitusseminaari.	Hankkeen esittely.
26.1.2012	"Eväitä työelämään tapahtuma" Tampereen Keskustorilla.	SOS -hanke esittelypöydässä.
21.2.2012	Päijät-SOS - osahankkeen väliseminaari.	Tampere esitteli omaa toimintaansa seminaarissa.
23.2.2012	Työllisyydenhoidon palveluyksikön ja toimijaverkoston "aamun kyselytunti".	TYPA ja Tove-verkoston aamukyselytunti. SOS -hankkeen esittely.
02/2012	Tampere-lehdessä artikkeli Tampereen SOS -hankkeesta.	Syrjäytyneet mukaan yhteiskuntaan.
15.8.2012	Kokemusasiantuntijatoiminnan aloitusseminaari.	Näkemyksesi on arvokas – Ryhdy sosiaalityön kokemusasiantuntijaksi.
2.9.2012	Tesoma-päivä, yhdistyksiä ja palveluita esittäytymässä ulkoilmatapahtumassa, toimintaa ja leikkejä lapsille.	SOS -hanke esitteli hanketta ja sosiaalipalveluja Tampereella.
30.9.2012	Terveysnyssen avajaiset Keskustorilla.	Nyssen sosiaalityötä esittelemässä ja puhetta pitämässä SOS -hanke.
4.10.2012	Yle uutiset Häme: Terveysnyssu uutisissa, SOS -hanke mukana lähetyksessä.	
7.11.2012	Kirkas mieli-hankkeen kokemusasiantuntijaseminaari, Tampereen SOS -hankkeella luento.	Kokemuksia kokemuksellisuudesta – seminaari.
8.3.2013	Toimeentulotuen yksikön asiakastytyväisyyskyselyn esittely	Luento nro 1.
11.3.2013	Toimeentulotuen yksikön asiakastytyväisyyskyselyn esittely	Luento nro 2.
8.3.2013	Välittäjä-hankkeen ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin seminaari: Osallisuuden vahvistaminen Pirkanmaalla.	SOS -hanke luennoi sosiaalityön asiakkaiden osallisuudesta.
8.4.2013	Tampereen ruokajakelukyselyn julkistamistilaisuus.	Paneelissa SOS -hanke.

Tampereen osahankkeen viestintä		
Päivämäärä	Tilaisuus	Tilaisuuden sisältö / aihe
6.5.2013	Praksis -hankkeen: Sosiaalityön jalkautumisen työpaja.	SOS -hanke mukana paneelissa.
21.5.2013	SOS Tour Lahti. Hyvä kiertämään seminaari.	Tampereen kokemusasiantuntijat puhumassa.
23.5.2013	Radiohaastattelu: Tampereen hankkeen sosiaalityön asiakasraati ja projektipäällikkö YLE Tampereella 99,9.	Oma raati antaa sosiaalitoimen asiakkaille äänen.
Syksy 2013	Talentia-lehdessä juttu Tampereen kokemusasiantuntijoista ja sosiaalityön asiakasraadista.	Otsikko vielä auki.
30.8.2013	SOS Tour TAMPERE . Hyvä kiertämään seminaari.	Tampereen seminaari.
11.9.2013	SOS Tour Pohjanmaa. Hyvä kiertämään seminaari.	Puheenvuoro jalkautuvasta sosiaalityöstä.
12.9.2013	SOS Tour Etelä-Pohjanmaa. Hyvä kiertämään seminaari.	Tampereen kokemusasiantuntijat puhumassa.
30.10.2013	Terveyttä ja toimintakykyä edistävien palvelujen lautakunta	SOS –hankkeen tuotokset esittelyssä

## 1.2 Tampereen kaupunki toimintaympäristönä ja osahankkeen lähtökohdat

Hankeen alussa Tampereen asukasluku oli 215 168 henkilöä (2011) ja asukkaista hieman yli puolet oli naisia. Suurin ikäryhmä oli 20–29-vuotiaat. Tampereen kaupungin asukasluku on tasaisesti noussut vuosittain syntyvyyden ja positiivisen muuttoliikenteen avulla.

Vuonna 2011 Tampereen työttömyysaste oli 12,7 %. Yhteensä työttömiä oli 13 786, joista alla 25-vuotiaita oli 1834. Yli vuoden työttömänä olleita oli 4194. <sup>1</sup>

Toimeentulotuen hakijoita vuonna 2011 oli 14 305 kotitaloutta, pois lukien pakolaiset, paluumuuttajat ja turvapaikanhakijat. Yhteensä tämä määrä sisälsi 20 977 henkilöä. Suurin ryhmä oli yksinäiset miehet, joiden osuus oli 43,8 %. Toimeentulotuen kustannukset Tampereen kaupungille olivat 33 898 631€. <sup>2</sup>

Tampereen osahanke oli organisatorisesti sijoittunut tilaajaryhmään, mutta kehittämistyötä tehtiin tuotannossa eli käytännössä sosiaaliasemilla: Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla, Toimeentulotuen yksikössä (sisältäen uusien asiakkaiden Sarviksen) sekä lapsiperheiden sosiaaliasemilla. Hankkeen

<sup>1</sup> [http://www.tampere.fi/material/attachments/t/6EZg82aYW/Tampereen\\_tilastollinen\\_vuosikirja\\_2010-2011\\_verkko.pdf](http://www.tampere.fi/material/attachments/t/6EZg82aYW/Tampereen_tilastollinen_vuosikirja_2010-2011_verkko.pdf), viitattu 9.9.2013.

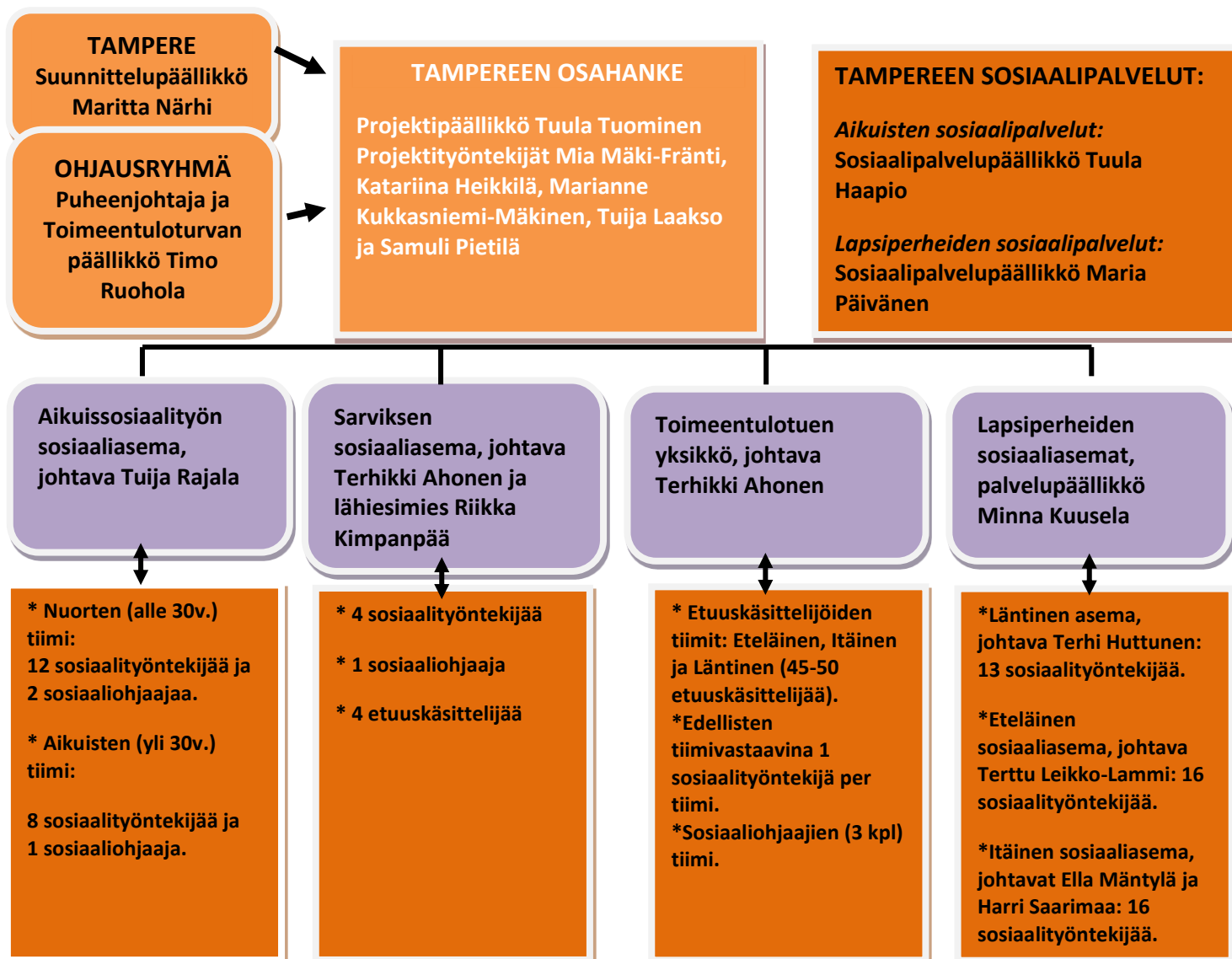
<sup>2</sup> Ahlgren-Leinvuo, Hanna (2012). Kuuden suurimman kunnan toimeentulotuki vuonna 2011.

ja edellä mainittujen yksiköiden organisoituminen, hallinnointi, esimiehet ja henkilöstö on esitetty alla kaaviona.

Tampereen kaupungin Aikuissozialityön sosiaaliasemalla on 20 sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa ja yksi johtava sosiaalityöntekijä. Uusien asiakkaiden Sarviksella on neljä sosiaalityöntekijää, yksi sosiaaliohjaaja ja neljä etuuskäsittelijää. Toimeentulotuen yksikössä on töissä 45-50 työntekijää laskentatavasta tai ajankohdasta riippuen, edellisten tiimin vetäjinä toimii kolme sosiaalityöntekijää, lisäksi yksikössä on kolme sosiaaliohjaajaa sekä kolme oikaisuvaatimuksia tekevää sosiaalityöntekijää. Esimiehenä on yksi johtava sosiaalityöntekijä. Kaikkiin edellä mainittuihin sosiaalityöntekijän virkoihin ja sosiaaliohjaajien toimiin/virkoihin on saatu kelpoisuusehdot täyttävät työntekijät. Lapsiperheiden sosiaaliasemilla on 45 sosiaalityöntekijää ja tulossa yhteensä kuusi johtavaa sosiaalityöntekijää (rekrytointi vielä kesken) sekä kolme sosiaaliohjaajaa. Lapsiperheiden sosiaaliasemille on muutaman vuoden ajan ollut vaikea löytää kaikkiin virkoihin pätevyityneitä sosiaalityöntekijöitä, rekrytointi virkoihin on meneillään lähes koko ajan. Edellä mainittujen työntekijöiden lisäksi yksiköissä on vastaanottovirkailijoita, vahtimestareita ja muita sosiaaliasemilla tarvittavia työntekijöitä, joita ei tässä nyt erikseen ole lueteltu.

### Kuvio 1

## Tampereen osahankkeen toimintaympäristö 2011-2013



## Organisaatiomuutos

Tampereen kaupungin sosiaalitoimessa tehtiin mittava organisaatiouudistus vuonna 2010, jolloin kaikki kaupungin aikuissosiaalityöntekijät ja etuuskäsittelijät keskitettiin yhteen paikkaan, Hatanpään kaupunginosaan Sarviksen kiinteistöihin. Lapsiperheiden sosiaaliasemia yhdistettiin myös siten, että jäljelle jäi kolme tiimiä, joissa on yhdistettynä aiempien alueiden sosiaaliasemia. Samassa yhteydessä toimeentulotuen käsittely siirrettiin miltei kokonaan kirjalliseen käsittelyyn Toimeentulotuen yksikköön, jossa ei ollut asiakasvastaanottoa eikä neuvontapistettä. Yksikössä asioitiin pelkästään kirjallisesti ja puhelinajoilla. Sosiaalipalvelujen neuvonnasta vastasi keskustassa oleva neuvontapiste. Uusien asiakkaiden Sarvis pysyi samassa paikkaa ja toimintakäytännöt pääpiirteittäin samanlaisena kuin perustettaessa. Sarviksella myös etuuskäsittelijät ottivat uusia asiakkaita henkilökohtaisesti vastaan.

SOS -hankkeen projektipäällikön aloittaessa Tampereella elokuussa 2011, tuntui hankkeen suunnittelu ja tavoitteiden asettelu olleen melko hajanaista ja kiireellä tehtyä. Hankkeesta ei oltu käyty riittävästi keskusteluja tilaajan ja tuottajan välillä ja tuntui, että odotukset hanketta kohtaan poikkesivat toisistaan melko paljon. Sosiaaliasemilla tunnuttiin odottavan, että projektityöntekijät tulevat tekemään puhdasta asiakastyötä ja sosiaaliohjausta, tämän kaltaisia pyyntöjä tulikin henkilöstöltä hankkeen aloittaessa. Tilaajan puolella toivottiin, että hanke keskittyy erityisesti asiakkaiden työllistämisasioihin ja eteenpäin ohjaukseen kohti työelämää. Verkostoissa taas odotettiin, että SOS -hanke tulee täyttämään sosiaalisen kuntoutuksen aukkoa Tampereella. Täten hankkeen alkutaival oli projektin tavoitteiden ja perustehtävän kirkastamista sekä hankkeen vaikutusmahdollisuuksien realisoimista.

SOS -hankkeiden lähtökohtana on toimijalähtöinen ja asiakasosallisuutta korostava näkökulma: ”Hankkeessa toteutetaan toimijalähtöistä kehittämistä ja toimijoiden välille pyritään avaamaan aito dialogi. Monimutkaisten asioiden kehittäminen edellyttää prosessimaista etenemistä. Toimijalähtöisessä kehittämisessä arvostetaan niin ammatillista osaamista kuin kokemusasiantuntijuutta.”<sup>3</sup> Tämä lähtökohta mielessä projektipäällikkö haastatteli syksyllä 2011 yhteensä 19 sosiaalityöntekijää ja -ohjaajaa (myös johtavaa sosiaalityöntekijää) aikuissosiaalityön yksikössä ja yhtä sosiaalityöntekijää lapsiperheiden sosiaaliasemalla. Kysymykset olivat seuraavat:

- 1. Mitä kehitettävää ja kehittämisen paikkoja näet olevan tällä hetkellä omassa yksikössäsi liittyen aikuissosiaalityöhön?**
- 2. Mitä kehitettävää näet olevan yhteistyössä tärkeimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?**
- 3. Mitä muita palveluita asiakaskunnalle tarvittaisiin?**

**Toiveena oli, että kysymyksiä pohdittaisiin erityisesti asiakas-näkökulmasta eli miten asiakkaat saisivat riittävää ja mahdollisimman hyvää palvelua.**

---

<sup>3</sup> Toikko, Timo (2011): Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin, S.O.S. – hanke 2011–2013, VÄLISUOMEN ALUEEN KASTEHOJELMAN KEHITTÄMISHANKESUUNNITELMA, Tarkennettu 31.5.2011.

Näin toimien saatiin työntekijöiden mielipidettä ja ajatuksia tavoitteiden ja hankkeen suhteen. Kyseisten haastattelujen koonti esitettiin myös aikuissosiaalityön toimistokokouksessa (lähes kaikki haastateltavat olivat aikuispuolelta). Projektityöntekijät tekivät myös fokushaastatteluja työntekijöille samalla idealla aloitettuaan työt.

Yhteenvetona haastatteluista voidaan sanoa nousseen yhtenäisten käytäntöjen puute, yhteinen aikuissosiaalityön sisällön pohtimisen puuttuminen, asiakkaiden ongelmat liittyen toimeentulotuen kirjalliseen käsittelyyn ja yhteistyön vaikeuteen tai vähyyteen Toimeentulotuen yksikön kanssa. Haastatteluissa toivottiin myös lähentymistä asiakaskunnan kanssa, matalan kynnyksen paikkoja ja tavoitettavuuden lisäämistä esimerkiksi tekniikan avulla: sähköposti, Facebook ja tekstiviestit.

Palveluissa toivottiin esimerkiksi lisää paikkoja heikoimmassa asemassa oleville asiakkaille, että he pääsisivät johonkin, pajoille, päivätoimintaan tai vastaavaan. Nuorillekaan ei aina tuntunut olevan riittävän matalan kynnyksen paikkaa.

### **1.3 Osahankkeen tavoitteet**

Edellä olevan taustatyön, hankesuunnitelman ja SOS -hankkeen yleisten toimintalinjojen pohjalta **Tampereen SOS -hankkeen tavoitteiksi** muotoutuivat seuraavat asiat:

- 1. Asiakkaan osallisuuden lisääminen, jotta asiakas saa oikea-aikaiset ja laaja-alaiset palvelut tarpeidensa pohjalta.***
- 2. Aktivoivan ja kuntouttavan sosiaalityön palvelujen lisääminen sekä palveluprosessien ja yhteistyörakenteiden kehittäminen.***
- 3. Aikuissosiaalityön vaikeimmin työllistyvien ja nuorten asiakkaiden saattaminen eteenpäin vievien palvelujen piiriin yhteistyössä terveydenhuollon, päihdehuollon, työllisyyspalveluiden, TE-toimiston, järjestöjen ja muiden kaupungin toimijoiden kanssa.***

Tavoitteet hyväksyttiin ja tarkistettiin kahdessa ensimmäisessä ohjausryhmän kokouksessa eikä niihin ehdotettu muutoksia. Ensimmäisen toimintavuoden jälkeen voitiin kuitenkin todeta, että erityisesti kolmostavoite oli osittain liian haasteellinen Tampereen kokoisessa toimintaympäristössä, jossa TE-toimistolla ja Työllisyyden hoidon palveluyksiköllä (TYPA) oli itsellään erittäin suuret organisaatiomuutokset meneillään. Ja kyseinen tavoite voidaan toisaalta sijoittaa kakkostavoitteen sisään. Tämän ja kentältä nousseen tarpeen vuoksi kolmostavoite muutettiin kehittämistyön aikana SOS -hankkeen kolmannen toimintalinjan mukaiseksi eli kolmas tavoite muutettiin muotoon:

**Sosiaaliohjauksen prosessin mallintaminen ja sosiaaliohjaajien toimenkuvien tarkentaminen.**



Jokaiselle projektityöntekijälle laadittiin hankkeen alussa yhdessä vakinaisten toimijoiden kanssa työsuunnitelmat, joita tarkastettiin aika-ajoin. Työsuunnitelmissa korostettiin asiakkaiden osallisuutta, jalkautuvaa ja matalan kynnyksen sosiaalityötä asuinalueilla sekä aikuissosiaalityön profiilin nostamista sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden silmissä. Lisäksi hankkeen tehtäviksi asetettiin toimenkuvien tarkentaminen, työkäytäntöjen kehittäminen sekä yhtenäistäminen muun muassa koulutuksen keinoin. Lisäksi toivottiin yhteistyön edistämistä sosiaalipalveluiden yksiköiden välillä ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

### **Mitä ja miksi haluttiin kehittää?**

Hankkeen alussa projektihenkilöstö teki tutustumis- ja vierailukäyntejä hyvin laajasti erilaisiin kaupunGIN, kolmannen sektorin tai seurakunnan toimintoihin. Samalla pystyttiin kertomaan hankkeen toiminnasta ja jakamaan tietoa sosiaalipalveluista. Hyvin äkkiä kävi selväksi, että organisaatiouudistus (kts. edellä) ei ole Tampereella mennyt kivuttomasti ja erityisesti toimeentulotuen kirjallinen asiointi tuntui herättävän kritiikkiä ja kysymyksiä. Verkostoissa kerrottiin miten paljon he joutuivat auttamaan ja neuvomaan asiakkaita toimeentulotuen hakemisessa ja miten osa kuntalaisista luulee, ettei aikuissosiaalityöllä ole enää vastaanottoa lainkaan.

Näiden käyntien ja myös sosiaalityöntekijöiden haastattelujen jälkeen hanke huomasi, että sosiaalipalvelujen sisällä ja keskinäisen yhteistyön kehittämisessä on riittävästi haastetta ja kehittämistä eli kehittämistyö kannattaa keskittää sosiaalityöhön ja siihen liittyviin prosesseihin. Tampereella oman lisähaasteensa kehittämistyöhön toi lapsiperheiden sosiaalipalvelujen mukanaolo, hankkeen suunnitteluvaiheessa oli haluttu ottaa mukaan lapsiperheiden vanhempien kanssa tehtävän työn kehittäminen. Asiasta pidettiin palaveri heti hankkeen alussa lasten ja nuorten ydinprosessin tilaajapäällikön ja lapsiperheiden päälliköiden kanssa. Yksi projektityöntekijä aloitti siten työskentelyn kyseisillä asemilla. Tästä tarkemmin edempänä.

Suurimpana huolena hankehenkilöstölle heräsi asiakkaiden pärjääminen ja osallisuus (tai sen puuttuminen) kyseisessä monimutkaisessa palveluverkostossa. Ammattilaistenkin tuntui olevan vaikea hahmottaa miten kaikki toimii, kuinka asiakkaat osaisivat ja toisaalta jaksaisivat hakea apua oikeasta paikasta, kun elämänhallinnassa ja voinnissa on puutteita. Eli yhdeksi keskeisimmäksi tavoitteeksi ja kehittämiskohdaksi nostimme asiakkaiden osallisuuden lisäämisen, että he pääsisivät palveluun ja saisivat tarvitsevaansa apua.

## 2 Osallisuutta ja osallistumista edistävien käytäntöjen kehittäminen

### 2.1 Kokemusasiantuntijatoiminta

Väli-Suomen SOS -hankkeen johtoajatukseksi on ollut asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Tämän tavoitteen saavuttamista lähdettiin hakemaan muun muassa sosiaalityön kokemusasiantuntijatoiminnalla Tampereella syksyllä 2012.

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien sekä somaattisten sairauksien parissa kokemusasiantuntijuutta ja vertaistoimintaa on ollut jo pidempään. Kokemusasiantuntijoille on monta nimitystä, mutta yhteistä kaikille on se, että henkilöllä on kokemukseen perustuvaa tietoa. Heillä on sekä henkilökohtaista kokemustietoa että kollektiivista tietoa asiakkuuskokemusten lisäksi palveluista ja palvelurakenteista.<sup>4</sup> Kokemusasiantuntijatoiminnassa pyritään yhteiskunnalliseen aktiivisuuteen, hyödyntämään omat kokemukset palvelujärjestelmän kehittämiseksi ja kääntämään ne voimavaraksi.<sup>5</sup> Kokemusasiantuntijuuden, oman elämäntarinan kautta, tuotetaan tietoa sekä vertaisille että ammattilaisille.

Usein kokemusasiantuntijalla on kokemusta johonkin sairauteen tai läheisen sairastumiseen liittyen. Sosiaalityön kokemusasiantuntijuudessa on kyse enemmän palvelukokemuksista, siitä millaista on olla asiakkaana sosiaalityön palveluissa, palveluiden oikea-aikaisuudesta ja onko asiakkaan tarve ja palvelut kohdanneet. Sosiaalityön kokemusasiantuntijalla voi olla erilaisiin elämäntilanteisiin liittyen kokemuksia päihteiden ongelmakäytöstä, vankilarangaistuksista, pitkittyneestä työttömyydestä jne., mutta he ovat mukana toiminnassa juuri sosiaalityön (palveluiden) kokemustensa takia.

Kokemusasiantuntijoilla on halua ja intoa vaikuttaa sosiaalipalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Toikon<sup>6</sup> mukaan sosiaalipalveluiden kehityksen myötä asiakkaan aktiivinen rooli on korostunut ja sosiaalipalvelut ovat saaneet vaikutteita markkinaehtoisesta järjestelmästä. Palveluiden kilpailuttaminen ja ulkoistaminen ovat tuoneet sosiaalipalveluihin rajatumpia ja kapeampia palveluja. Palveluiden käyttäjien tarpeet voivat olla monimuotoisempia kuin palvelutuottajan tuotteet. Kokemusasiantuntijatoiminta on aloitettu SOS-hankkeen avulla sosiaalityössä, koska Tampereella sosiaalityössä on tullut paljon muutoksia viimeisten vuosien aikana ja muutokset jatkuvat edelleen. Palveluita halutaan kehittää ja palveluita suunniteltaessa ja kilpailutettaessa asiakkaiden kokemusten tulisi vaikuttaa.

---

<sup>4</sup> Toikko, Timo (2012) Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere, 161-162.

<sup>5</sup> Hankkila, Kati (2012) Kokemusasiantuntijat kertojina. Teoksessa Hankkila, Kati (toim.) Epävakaudesta elämään. Kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset kertojina. Prometheus Kustannus Oy, Tallinna, 11-13.

<sup>6</sup> Toikko, Timo (2012), Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere, 68-69.

Useassa organisaatiossa puhutaan paljon asiakaslähtöisyydestä, mutta asiakkaita ei kuitenkaan oteta mukaan keskusteluun siitä, miten palveluita pitäisi järjestää. Sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden avulla asiakkaiden arvokas ääni tulee selkeämmin kuuluville. Kokemusasiantuntijat tuovat esiin asiakkaiden näkökulmia, joita ammattilaiset eivät välttämättä itse huomaa. Tavoitteena olisi löytää tasapaino kokemustiedon ja kirjatiedon välille, jolloin ne täydentäisivät toisiaan parhaalla mahdollisella tavalla.<sup>7</sup>

### **Sosiaalityön kokemusasiantuntijuus Tampereella**

Asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja kehittäminen mielessä Tampereen SOS -hanke aloitti kokemusasiantuntijatoimintaan tutustumisen ja sen suunnittelun heti hankkeen alussa syksyllä 2011. Hanke tutustui kokemusasiantuntijatoimintaan erilaisissa seminaareissa ja tutustumiskäynneillä, mutta tärkeimpänä suunnannäyttäjänä oli Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry:n kokemusasiantuntijatoiminta, jolla on perinteitä jo lähes kymmen vuoden ajalta.

Tampereen kaupungin sosiaalityössä hanke aloitti kokemusasiantuntijatoiminnan elokuussa 2012, kaupungilla ei ole aikaisemmin ollut kyseistä toimintaa. Kokemusasiantuntijoita rekrytoitiin vapaaehtoisen ilmoittautumisen kautta, sosiaalityöntekijät mainostivat kokemusasiantuntijatoimintaa omille asiakkailleen, mainoksia oli sosiaaliasemilla ja yhteistyöverkostojen tiloissa. SOS -hanke järjesti aloitusseminaarin kokemusasiantuntija- ja asiakasraatitoiminnasta kiinnostuneille 15.8.2012 ja paikalle tuli parisenkymmentä henkilöä, joista 16 ilmoitti halukkuutensa osallistua toimintaan.

Kaikki toiminnasta kiinnostuneet haastateltiin, minkä jälkeen valittiin toimintaan ja koulutukseen soveltuvat henkilöt. Kokemusasiantuntijatoiminnan tueksi hanke osti Tampereen Aikuiskoulutuskeskukselta kokemusasiantuntijakoulutusta. Yhteistyössä räätälöity sosiaalityön kokemusasiantuntijakoulutus tarjosi mahdollisuuden oman elämäntarinan jäsentämiseen ja kerrontaan, julkisen esiintymisen harjoitteluun sekä työkaluja esiintymisen suunnitteluun. Koulutuksessa tutustuttiin myös palvelujärjestelmään. Sosiaalityön kokemusasiantuntijakoulutus kesti yhdeksän iltapäivää. Valmistumisen jälkeen hanke piti kokemusasiantuntijoille kerran kuukaudessa työnohjauksellisia tapaamisia, joiden tarkoituksena oli tarjota mahdollisuus työtilausten läpikäymiseen, esiintymisten harjoitteluun ja toiminnan kehittämiseen.

Kokemusasiantuntijat tilattiin SOS -hankkeen hankehenkilöstön kautta ja hanke sopii käytännön järjestelyistä tilaajan kanssa. Tämä malli on suositeltava kaikkien kannalta. Kokemusasiantuntijoilla

---

<sup>7</sup> Tapola, Anne: Kokemusasiantuntijakoulutusten yhteinen seminaari 13.2.2013 sekä Toikko, Timo (2012) Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere, 161-164.

on paljon tietoa ja osaamista ja he ovat etukäteen valmistautuneet tilattua tehtävää varten, palvelun tilaaja maksaa kokemusasiantuntijalle aina verollisen palkkion.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijatoiminta on havaittu hyväksi sekä asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden että Tampereen kaupungin toimijoiden puolelta. Kokemusasiantuntijat ovat olleet puhumassa muun muassa Aikuissosiaalityön päivillä Tampereella, Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla, Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmässä Orivedellä ja Tampereella sekä sosiaalialian työntekijöiden koulutuksessa Huittisissa. Viimeiseksi sovittiin syksyille 2013 yhteistyö Tampereen yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa eli he ottavat opetukseensa mukaan kokemusasiantuntijoita.

Kokemusasiantuntijat ovat tehneet kirjoituksia ja osallistuneet radio- ja lehtihaastatteluihin. Kokemusasiantuntijatoimintaa aiotaan jatkaa syksyllä 2013 SOS II-hankkeessa. Kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuutta pyritään jatkossa tuomaan enemmän osaksi sosiaaliaseman arkea ja erilaisiin työryhmiin, jotta saadaan asiakkaan ääntä kuuluviin. Toiminta siirtyy vähitellen Tampereen kaupungin omaksi toiminnaksi ja kaupungin sosiaalityöntekijöiden panosta toimintaan lisätään syksyn 2013 mittaan.

## **2.2 Asiakasraati**

Yhtenä asiakaslähtöisyyden edistämisen keinona ja toisaalta sosiaalisen kuntoutuksen muotona perustettiin Tampereelle sosiaalityön asiakasraati. SOS -hankkeen toimesta raatiin rekrytoitiin asiakkaita, joilla on omakohtaista kokemusta sosiaalityön palveluista tai toimeentulotukiasiakkuudesta. Asiakasraatiin rekrytoitiin asiakkaita yhteistyössä sosiaaliasemien henkilökunnan kanssa, lisäksi toiminnasta tiedotettiin laajasti sosiaalityön yhteistyökumppaneita. Osa raatilaisista sai tiedon SOS -hankkeen asiakastytyväisyyskyselyistä, joissa tiedusteltiin asiakkaiden kehittämishalukkuutta.

Raati koostui sosiaalipalveluita tuntevista asiakkaista ja se kokoontui kerran kuukaudessa kaupungin keskustan eri tiloissa syyskuusta 2012 lähtien non-stop periaatteella eli kuka vaan kohderyhmään kuuluva sai tulla paikalle. Paikalla on ollut 6-15 aktiivista ja osallistuvaa kuntalaista. Asiakasraatilaiset olivat hyvin heterogeeninen ryhmä, joskin aivan nuorimpia sosiaalityön asiakkaita oli vähän mukana. Raadissa työstettiin raatilaisten keskeisimmiksi nostamia kehittämiskohteita yhdessä keskustellen tai pienryhmissä muun muassa SWOT -analyysia hyödyntäen. Raatilaiset nostivat tärkeimmiksi asioiksi sosiaalityössä henkilökohtaisen palvelun, selkeäkielisen viestinnän niin asiakkaan ja työntekijän välillä kuin esitteissä, nettisivuilla ja päätöksissä. Lisäksi raatilaiset toivoivat, että asiakkaille olisi nimetty oma sosiaalityöntekijä. Raati on edellisten lisäksi esittänyt omat näkemyksensä Tampereen aikuissosiaalityön sosiaaliaseman tulevista muutoksista, uusista esitteistä ja muista ajankohtaisista asioista. Asiakasraadissa työstetyt kehittämissideat on viety tiedoksi työntekijöille sekä palveluista vastaaville tahoille.

Asiakasraatilaiset ovat olleet esittelemässä kehittämisideoita eri tahoilla ja tarjonneet asiakasnäkökulmaa palveluiden suunnitteluun. Raadissa on lisäksi vierailut muun muassa apulaispormestari, kaupungin valtuutettu, Tampereen avopalveluiden johtoryhmän puheenjohtaja, avopalveluiden sosiaalipalvelupäällikkö sekä tilaajapuolen suunnittelupäällikkö. Myös Yle Tampereen radio oli mukana asiakasraadissa ja teki ohjelman raadista. Asiakasraati on sosiaalisessa mediassa, sille luotiin oma suljettu Facebook-ryhmä, jossa jaettiin raatilaisille tietoa esimerkiksi seuraavista tapaamisista. Muuten yhteydenpito raatilaisiin toimi kirjeitse ja puhelimitse.

Asiakasraati kehittyi matkan varrella selvästi ja tuli rakentavammaksi kuin alun ensimmäisissä tapaamisissa. Ensimmäiset tapaamiset keskittyivät pitkälti siihen, että raatilaiset esittivät mielipiteensä hyvin ongelmalähtöisesti, heille oli tärkeää kertoa millaisia vaikeuksia he tai tuttavat olivat kohdanneet eri sosiaalipalveluiden piirissä. Toiminnan edetessä raatilaiset oppivat enemmän sosiaalipalveluista ja heidän ideansa ja kehittämisehdotuksensa jalostuivat. Myös keskustelu johdon ja päättävien tahojen kanssa on sujunut rakentavassa hengessä. Rakentavan keskustelun kautta raadin mielipiteet ja huomiot oli helpompaa saada eteenpäin. Asiakasraadin mielipiteitä ja ehdotuksia on kuultu myös eduskunnassa saakka. Raati oli yhteydessä kansanedustajaan ja vei hänelle tietoa tukeakseen tämän lakiehdotusta verkkopankkitunnusten mahdollistamisesta kaikille kansalaisille, koska tunnuksilla hoidetaan nykyään niin paljon muitakin kuin pankkiasioita.

Asiakasraatilaiset kokivat raadin tasa-arvoiseksi paikaksi, jossa he pääsivät samalle viivalle ammattilaisten kanssa. Nimettömän palautekyselyn mukaan suurin osa raatilaisista lähti mukaan toimintaan, koska heillä oli halu vaikuttaa ja saada muutosta sosiaalityön palveluihin. Parasta raadissa kyselyn mukaan oli yhteishenki, erilaiset mielipiteet, tiedonsaanti ammattilaisilta ja muilta raatilaisilta sekä konkreettiset toimenpiteet. Raatilaisten mukaan tärkein kehityskohde on tehdä entistä enemmän suoraa yhteistyötä eri tahojen kanssa ja saada raatiin vierailemaan vaikutusvaltaisia päättäjiä. Palautekyselyssä nousi esiin myös vertaistuen merkitys. Eräs raatilainen kertoi merkittävänä asiana kokeneensa, ettei sosiaalityön asiakkuuden tarvitse olla häpeällinen asia. Raatilaiset saivat lisäksi niin paljon tietoutta sosiaalityön palveluista, että pystyivät jakamaan sitä eteenpäin ja ymmärtäneet sosiaalityön ja -työntekijöiden näkökulmaa paremmin. Muutama raatilainen kertoi puolustelleensa sosiaalityötä keskustellessaan sosiaalipalveluista tuttaviansa kanssa. Asiakasraati toimi lisäksi osallistujille sosiaalisena kuntoutuksena.

Asiakasraati sai paljon kiitosta ja sen toiminta herätti mielenkiintoa. Raati tulee jatkumaan tulevaisuudessa SOS -hankkeen ja Tampereen aikuissosiaalityön yhteistyönä, siirtyen vähitellen kokonaan kaupungin vastuulle. Asiakasraati on julkisesti sanottu lisättävän seuraavaan sosiaalisen tuen palvelujen palvelusopimukseen yhtenä tuotteena ja tämän kautta raadin toiminta tulee jatkunemaan.

### 2.3 Jalkautuva sosiaalityö

SOS -hanke oli mukana virittämässä uudelleen sekä aloittamassa täysin uutena toimintana avointa asiakasvastaanottoa erilaisissa asukas- tai asiakastiloissa. Näin sosiaalityötä saatiin asiakkaiden omaan ympäristöön. Jalkautumista suunniteltaessa idea paikoista on tullut joko sosiaalityöntekijöiltä tai yksiköiltä itseltään. Lähtökohtana on ollut työparityöskentely ja matalan kynnyksen palvelujen kehittäminen.

Mielenterveystyötä tekevän Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry:n Kansalaistoiminnan keskus Puistosta tulleen pyynnön perusteella SOS -hankkeen projektityöntekijä jalkautui Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman sosiaalityöntekijän työparina pitämään Puistoon asiakasvastaanottoa syksyllä 2012. Syksyn aikana jalkautumisia oli kerran kuukaudessa yhteensä neljä kertaa ja kaksi tuntia kerrallaan. Asiakkaiden kysymykset liittyivät esimerkiksi Kela:n tukemaan terapiaan hakeutumiseen tai sosiaalityöntekijän jalkautuminen on koettu hyödylliseksi, mutta kokemusten perusteella koettiin, että työparina olisi hyvä olla psykiatrisen puolen työntekijä. Tammikuussa 2013 SOS -hankkeen projektityöntekijä oli yhteydessä psykiatrian poliklinikan sosiaalityöntekijöihin, jotka ottivat haasteen vastaan ja kevästä 2013 alkaen sosiaalityöntekijän työparina on toiminut psykiatrian poliklinikan sosiaalityöntekijä, toiminnan jatkuessa edelleen.

Sosiaalityöntekijän jalkautumisesta yhdyskuntatupa Hippostuvalle on perinteitä, mutta käytäntö on loppunut alueellisten muutosten takia. Hippostuvan työntekijät toivoivat käytännön uudelleen virittämistä ja SOS -hankkeen alkaessa syksyllä 2011 hanke järjesti sosiaalityöntekijöiden kanssa tapaamisen, jossa suunniteltiin jalkautumisen aloittamista. Kevään 2012 aikana projektityöntekijät kävivät muutaman kerran tutustumassa Hippostuvan käytäntöihin ja sen myötä jalkautuvan sosiaalityön käynnit aloitettiin syksyllä 2012 työparityönä. Jalkautumisesta saatiin hyviä kokemuksia ja toiminta siirtyi kokonaan vakituisille sosiaalityöntekijöille syksystä 2013 eteenpäin.

Palvelutalo Vuohenojalle jalkautumisesta tuli pyyntö Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman sosiaalityöntekijältä. SOS -hankkeen projektityöntekijä lähti sosiaalityöntekijän työpariksi suunnittelemaan jalkautumista ja toteuttamaan sitä. Jalkautumisen tavoitteena oli tavoittaa Palvelutalon asukkaita ja luoda mahdollisuus kasvotusten tapahtuvaan neuvotteluun myös työntekijöiden kanssa muun muassa asumiseen liittyvissä haasteissa. Jalkautuminen aloitettiin kerran kuukaudessa 2012 keväällä projektityöntekijä-sosiaalityöntekijä työparityönä ja 2013 keväällä toiminta on siirtynyt vakituisen sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi kokonaisuudessaan.

Miesten kansalaistalo Mattila otti SOS -hankkeeseen yhteyttä syksyllä 2012 ja toivoi yhteistyötä sosiaalityön kanssa. Neuvottelujen pohjalta SOS -hankkeen työntekijät kävivät Mattilassa pitämässä muutaman infotilaisuuden. Tilaisuuksissa nousi tarve vakituisen sosiaalityöntekijän jalkautumiselle Mattilaan kerran kuukaudessa. Ensimmäisellä kerralla sosiaalityöntekijän työparina

oli projektityöntekijä, mutta pian työpariksi vaihtui sosiaaliohjaaja sosiaaliasemalta. Muutaman kerran jälkeen he kuitenkin totesivat, että säännöllisille käynneille ei ole tarvetta vaan he sopivat käyntejä tarpeen mukaan.

SOS -hankkeen projektityöntekijöitä osallistui myös vuosittaiseen Tesoma-päivään, jossa erityisesti lapsiperheet olivat hyvin edustettuina. SOS -hankkeen pisteellä vieraili paljon lapsia vanhempineen ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen esitteet loppuivat kesken. Hanke koki, että on tärkeää tuoda tietoa sosiaalipalveluista esille niin sanotusti neutraalimmissa paikoissa, jotta kuntalaiset uskaltavat tarpeen vaatiessa ottaa yhteyttä auttaviin tahoihin.

Edellä mainittuja tietoja sosiaalityöntekijöiden jalkautumisesta levitettiin muun muassa yhteistyökumppaneiden kautta sekä tuottamalla flyereitä ja erilaisia esitteitä, joissa toimintaa mainostettiin ohjaus- ja neuvontapalveluna.

## **2.4 Keskustelukahvilasta asiakasfoorumiksi**

SOS -hanke aloitti maaliskuussa 2012 Tampereella Tesoman kaupunginosassa sosiaalityön keskustelukahvilan, joka tarjosi kaikille kuntalaisille avoimen mahdollisuuden tulla keskustelemaan, esittämään mielipiteensä tai kyselemään Tampereen kaupungin sosiaalityöstä. Kahvila aloitti toimintansa 7.3.2012 Setlementti Naapurin tiloissa ja se oli avoinna joka toinen keskiviikko kaksi tuntia kerrallaan toukokuun loppuun asti, yhteensä seitsemän kertaa. Kahvilan mainosta lähetettiin Tesoma -seuran jäsenkirjeen mukana 600 kappaletta alueen kotitalouksiin. Lisäksi sitä mainostettiin muun muassa lehdessä, Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla, yhteistyökumppaneiden kautta.

Kahvilan toimintaa vetivät SOS -hankkeen työntekijät. Lisäksi kolmella kerralla mukana oli sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja sekä ulkopuolisia alustajia teeman mukaisesti. Yleisen sosiaalityöhön liittyvän keskustelun lisäksi kahvilassa oli aiheina toimeentulotuen hakeminen, terveydenhuolto, työllisyysasiat sekä talous- ja velka-asiat. Kahvilasta sai lisäksi sosiaalitoimen esitteitä sekä lomakkeita toimeentulotuen hakemista varten. Kahvilassa oli maksuton kahvitarjoilu. Keskustelukahvilan toiminta ei kolmen kuukauden aikana tavoittanut kuntalaisia, vaan siellä vieraili kerrallaan yhdestä neljään asiakasta. Muutama asiakas kävi useamman kerran. Asiakkaiden lisäksi kahvilassa kävi yhteistyökumppaneiden edustajia, jotka toivat oman osansa keskusteluun ja kertoivat myös omista palveluistaan.

Keskustelukahvilatoiminta muutettiin syksyn 2012 aikana asiakasfoorumiksi, joka kiersi eri toimipisteissä kuten seurakunnan ja järjestöjen tiloissa. Ajatuksena oli jalkautua sellaisiin paikkoihin, joissa kuntalaiset ovat jo tottuneet asioimaan ja joissa monen kävijän tiedettiin olevan sosiaalitoimen asiakkaina tai sosiaalityön tarpeessa olevia. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi Päiväkeskus Musta Lammas, Muotialan kansalaistoiminnan keskus Puisto, Kansalaistalo

Mansikkapaikka, ja Työttömien ruokailu Tesoman kirkolla. Toiminta-ajatuksena oli tarjota kuntalaisille lyhyitä, muutaman tunnin tietoiskuja ja neuvontaa kaupungin sosiaalityöstä sekä tässä yhteydessä kuulla kuntalaisten mielipiteitä tarjotuista sosiaalipalveluista. Saatua palautetta on käytetty aikuissosiaalityön kehittämiseen.

Asiakasfoorumit todettiin hyväksi käytännöksi ja niitä jatkettiin kevään 2013 aikana. SOS -hankkeen työntekijät järjestivät tilaisuudet yhteistyötahon yhteydenoton perusteella. Aiemmin mainittujen paikkojen lisäksi asiakasfoorumeita järjestettiin muun muassa nuorten työkokeilupajalla Pajastolla, maahanmuuttaja poikatoiminta Kölvissä, nuorten etsivän työn Tekkarilla sekä Naisten suojakodilla, yhteensä kahdeksan eri asiakasfoorumi. Paikalla oli vaihtelevasti mukana sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, työllisyyspalveluiden edustajia sekä muita sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoita. Yhteistyökumppaneiden tiloissa keskustelu ja informaatio oli vapaamuotoista, asiakkaita neuvottiin myös tarpeen mukaan henkilökohtaisesti. Asiakkaita oli paikalla vaihtelevasti, jopa 25 henkilöä. Tavoitteena on ollut tarjota matalan kynnyksen palvelua, jakaa tietoa, neuvoa palvelujärjestelmässä asioimisessa, parantaa asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia sekä kuulla palautetta sosiaalityöstä.

Asiakkaat ja yhteistyökumppanit olivat hyvin tyytyväisiä tähän jalkautuvan sosiaalityön muotoon ja ne koettiin tarpeellisiksi, joten tieto foorumeista levisi yhteistyökumppaneiden kautta nopeasti. Asiakasfoorumeissa nousi keskeiseksi asiaksi toimeentulotuki ja sen hakemiseen liittyvät käytännöt Tampereella. Tämän vuoksi jatkosta ajateltiin, että kyseinen työmuoto sopisi hyvin Toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjaajille, asiasta on keskusteltu myös esimiesten kanssa ja tänä syksynä 2013 sosiaaliohjaajat jalkautuvatkin nuorten työkokeilupaikalle Pajastoon pitämään asiakasfoorumi. Kerätyn kokemuksen pohjalta mietitään edelleen yhdessä mihin paikkoihin on järkevää jatkossa jalkautua.

### **Terveysnyssse – ajatuksena liikkuva neuvontapalvelu**

Terveysnyssse - eli terveys linja-auto - sai Tampereella alkunsa kuntalaistoimijoiden Alue-Alvareiden ehdotuksesta perustaa Tampereelle terveyskioski, josta saisi matalan kynnyksen ennalta ehkäisevää ohjausta ja neuvontaa terveysasioissa. SOS -hanke hakeutui mukaan suunnittelemaan sosiaalityön osuutta Terveysnyssessä, jotta saataisiin yhdistettyä sosiaali- ja terveysneuvonta, palveluohjaus ja mahdollistettaisiin matalan kynnyksen sosiaalipalvelujen neuvontaa alueille. Sosiaalipalvelujen osalta Terveysnyssen ajateltiin olevan yksi vastaus asiakkaiden toiveeseen alueellisesta sosiaalityöstä. Alueellisen sosiaalityön toivetta on tullut esille sekä SOS -hankkeen tekemässä asiakastytyytyväisyyskyselyssä että vuonna 2011 ilmestyneessä tutkimuksessa Köyhä byrokratian rattaissa.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Roivainen, Irene, Heinonen, Jari ja Ylinen, Satu (2011) Köyhä byrokratian rattaissa. Kunnallisan alan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 64. Pole-Kuntatieto Oy.



Terveysnysse aloitti toimintansa syksyllä 2012. Terveysnyssen henkilökuntaan kuuluivat syksyn ajan terveydenhoitaja, sosiaalialan ammattilainen ja mediasihteerit. Lisäksi paikalla oli eri järjestöjen edustajia viikon teemaan liittyen. Sosiaalialan ammattilaisina paikalla oli vuorotellen sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia aikuissosiaalityön sosiaaliasemalta, SOS -hankkeesta ja Koukkuniemen vanhainkodilta.

Syksyllä 2012 tietoa sosiaalipalveluista kaipasi vain 4% Terveysnyssen kävijämäärästä, mutta yhteisen syksyn ansiosta Terveysnyssessä kulkevalle terveydenhoitajalle kertyi tietoa sosiaalipalveluista ja hän osaa ohjata asiakkaita paremmin myös sosiaalityöhön. Terveysnyssehanke on jatkunut kevään 2013 ajan, mutta syksyn kokemusten pohjalta päädyttiin siihen, että sosiaalityö on mukana vain kerran kuukaudessa keskeisimmällä pysäkillä. Edelleen sosiaalityön asiakkaita on ollut vaikea tavoittaa, markkinoinnista ja säännöllisistä pysäkeistä huolimatta Terveysnysse oli konseptina tuntematon sosiaalityön asiakkaille eikä tarjonnut riittävää yksityisyyden suojaa.

### **Opin Ovi – auto**

Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen hankkeena toimintansa aloittanut kiertävä palvelupiste Opin Ovi-auto oli toiminnassa vuoden 2012 loppuun saakka. Auton palveluihin kuului maksuton koulutukseen liittyvä neuvonta ja ohjaus joko paikan päällä tai erikseen sovittavana ajankohtana. SOS -hanke aloitti yhteistyön Opin ovi-auton kanssa huhtikuussa 2012. Yhteistyön tarkoituksena oli tarjota sosiaalityön asiakkaille matalan kynnyksen neuvontapalvelua opiskeluun ja työllistymiseen liittyvissä asioissa sekä herättää asiakkaiden kiinnostus itsensä kouluttamiseen ja kehittämiseen.

SOS -hanke järjesti Opin Ovi – auton kanssa aikuissosiaalityön sosiaaliaseman ja Sarviksen pihassa yhteensä kolme aamupäivän pituista neuvontapäivää touko-, kesä- ja elokuussa 2012. Opin ovi-auton opintoneuvoja Pertti Nurmen lisäksi kahdella kerralla mukana oli sosiaaliaseman sosiaaliohjaaja. Neuvontapäiviä mainostettiin sosiaaliasemilla sekä verkostoissa. Opin ovi-autossa asioi jokaisella kerralla reilu kymmenen asiakasta, joista osan kanssa opintoneuvoja sopi jatkotapaamisen tai -yhteydenoton ja monen kanssa sovittiin jatkosuunnitelmasta eteenpäin. Lisäksi opintoneuvoja kävi aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla sekä Sarviksen sosiaaliasemalla kertomassa aikuiskoulutuksesta, siihen hakeutumisesta ja sen eri vaihtoehdoista.

Toukokuussa 2012 Opin Ovi-auto vieraili myös hankkeen pitämässä keskustelukahvilassa, jossa käsiteltiin tuolla kerralla yleisemmin työllistymiseen liittyviä asioita. Edellisten lisäksi Opin Ovi-auto päivysti hankkeen työntekijän sekä aikuissosiaalityön sosiaaliaseman sosiaaliohjaajan kanssa kesä- ja elokuussa yhtenä päivänä Tampereen keskustassa, Koskipuistossa, joka on kesäisin erityisesti nuorison suosima kokoontumispaikka. Tarkoituksena oli tavoittaa sekä koulutuksesta kiinnostuneita että mahdollisesti sosiaalityön palveluista hyötyviä henkilöitä jalkautumalla kesäpäivää viettävien kuntalaisten pariin. Molempina päivinä Opin Ovi – auto keräsi noin kaksikymmentä kiinnostunutta ohikulkijaa kyselemään ja saamaan tietoa aikuiskoulutuksesta sekä Tampereen kaupungin sosiaalipalveluista.

Yhteistyö Opin Ovi-auton kanssa loppui heidän hankkeensa päättymiseen, kyseinen työmuoto ei ole jatkunut myöskään muiden toimesta.

### **Neuvonnan ja aulapalvelun kehittäminen sosiaaliasemalla**

SOS -hanke toteutti vuonna 2012 aulamäntä-kokeilun aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla Helsingin Haagin sosiaaliasemalta saatujen hyvien kokemusten pohjalta. Aulaemännän tehtävät koostuivat asiakkaiden ohjauksesta tietokoneen käytössä ja toimeentulotukiasioissa, aikavarausten tarkistamisesta ja aulan viihtyisyyden sekä ilmoitustaulujen ylläpitämisestä. Tuolloin aulaemännälle ei riittänyt tarpeeksi työtehtäviä, jotta kokeilua olisi kannattanut vakinaistaa. Jatkossa Sarviksen sosiaaliasemalla asiakaskunta tulee kasvamaan ja muuttuu heterogeenisemmäksi, joten aulaemäntä tyyppiselle työnkuvalle voi olla todellista tarvetta. Alla oleva aulatyöryhmä suunnittelikin tämän tyyppisen työnkuvan toteutumista uudelle sosiaaliasemalle.

Kesän 2013 aikana Tampereen aikuissosiaalityö, uusien asiakkaiden Sarvis ja ulkomaalaistoimisto yhdistyivät yhdeksi Sarviksen sosiaaliasemaksi. SOS -hanke osallistui uuden sosiaaliaseman neuvonnan ja aulapalveluiden kehittämistä varten perustettuun työryhmään, koska hankkeen yksi tavoite on asiakasprosessien kehittäminen. Työryhmän tavoitteena oli tehdä ehdotus siitä, miten eri toimistojen neuvonta ja aulapalvelut yhdistettäisiin. Työryhmässä oli edustus jokaiselta sosiaaliasemalta sekä SOS -hankkeesta ja se kokoontui useamman kerran keväällä 2013.

Työryhmän tuloksena annettiin ehdotus miten Sarviksen sosiaaliaseman ala-aulan toiminnan voisi järjestää. Tärkeimpänä uutena asiana ehdotettiin ala-aulaan sosiaalipalvelujen neuvontaa eli etuuskäsittelijää, jolta asiakkaat voisivat tulla tiedustelemaan neuvoja muun muassa toimeentulotukiasioissa. SOS -hanke on hankkeen alusta asti korostanut, että sosiaaliasemalla tulee olla toimeentulotuen asioiden neuvontatiski joko Toimeentulotuen yksikössä tai sen välittömässä läheisyydessä. Kyseinen sosiaalipalvelujen neuvonta tulee myös toteutumaan syksyn 2013 aikana. Ajanvaraus- ja vastaanottopalveluihin tulee kiinnittää sosiaalitoimessa huomiota, koska ne ovat ensimmäinen asiakkaan kohtaamispaikka, jonka perusteella asiakas muodostaa mielipiteen koko palvelusta. Asiantuntevassa vastaanottopalvelussa asiakas voi myös saada tarvitsemansa avun eikä ajanvarauksen tarvetta synnykään.

## 3 ASIAKASPROFILOINTIA JA ASIAKAPROSESSIN TARKASTELUA

### 3.1 Profilointi aikavaraukselle saapumattomista aikuissosiaalityön asiakkaista

Tampereen aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla asiakkaiden poisjääminen varatuilta ajoilta koettiin ongelmalliseksi ja asiasta haluttiin tarkempaa tietoa. SOS -hanke tilastoi jokaisen asiakkaan, joka jätti tulematta sovitulle ajalle aikuissosiaalityön sosiaaliasemalle syys- ja lokakuussa 2011. Tänä aikana yhteensä 297 eri asiakasta jätti saapumatta varatulle ajalle ja ajalle saapumattomien osuus koko asiakaskunnasta tuona aikana oli 20,9 %.

Ajalle saapumattomia asiakkaita luokiteltiin 16 eri muuttujan mukaan esimerkiksi iän, työttömyyden pituuden, päihdeongelmien tai mielenterveysasiakkuuden kautta. Aineiston tarkempi analyysi annettiin Seija Isoaholle, joka teki aineiston pohjalta Pro gradu tutkimuksen.<sup>9</sup> Pro gradu löytyy sähköisenä Jyväskylän yliopiston sekä SOS -hankkeen nettisivuilta. Kvantitatiivisen aineiston lisäksi Isoaho haastatteli puhelimitse 59 asiakasta, jotka jättivät tulematta varatulle ajalle.

Tutkimustulosten perusteella havaittiin, että sosiaalityöntekijän ajanvarauksen käyttämättä jättäneen asiakasryhmän profilointi tai tyypittely on hankalaa, koska ongelmat ovat moninaisia ja samoja ongelmia on myös ajanvarauksella käyville asiakkailta. Asiakasprofiloinnin kautta on siten hankala päästä perille mitä ja millaisia nämä asiakkaat ovat ja mitä ja millaista palvelua he tarvitsisivat. Suurin osa saapumattomista asiakkaista on miehiä ja kaksi kolmasosaa tästä asiakaskunnasta on alle 30-vuotiaita. Puhelinhaastattelujen perusteella Isoaho tuli tulokseen, että suurin syy miksi asiakkaat jättävät tulematta aikuissosiaalityöntekijän ajalle on unohdus, päivä muistettiin väärin tai asiakas nukkui pommiin.

SOS -hanke tutki ajalle saapumattomia asiakkaita uudelleen myös 2012. Tuolloin ajalle saapumattomien asiakkaiden osuus oli 18,1 %. Projektityöntekijä tutki myös kellonajan merkitystä saapumattomuuteen. Sen mukaan oli selkeästi havaittavissa, että aamun ajoille riski asiakkaan saapumattomuuteen on huomattavasti suurempi kuin iltapäivällä. Tietoja on viety johdolle ja esitetty parannusehdotuksia siitä miten asiakkaat tulisivat paremmin aikavarauksille. Tavoitteena olisi saada esimerkiksi tekstiviestimuistutus ajanvarauksesta asiakkaille tulevaisuudessa. SOS -hanke on selvittänyt asiaa, mutta tällä hetkellä varoja järjestelmän ostamiseen ei ole. Nykyinen Effica-ohjelma ei tällaiseen toimi.

---

<sup>9</sup> Isoaho Seija (2013) Käyttämättömät ajanvaraukset Tampereen aikuissosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.

### **3.2 Asiakasprosessin tutkimista ja asiakastyön tilastointia**

Yksi SOS -hankkeen tavoitteista on erilaisen tietotuotannon tuottaminen. Hankkeen tutkiessa ajalle saapumattomia asiakkaita Tampereen aikuissosiaalityössä, tilastoitiin samalla kuinka paljon asiakasaikoja eri työntekijöiden kalentereista aikuissosiaalityön sosiaaliasemalta löytyi. Tilastoinnissa keskityttiin erityisesti kohtiin ”asiakastapaaminen ja neuvottelu”, jotka ovat kalenterin pääasialliset koodit asiakastapaamisille. Vaikka eri työntekijöillä on vaihtelevia tapoja käyttää ajanvarauskalenteria, pitäisi asiakastapaamisten pääsääntöisesti löytyä kalenterista.

Hanke tilastoi kaikki ajanvaraukset työntekijöittäin vuosilta 2011 ja 2012 ja havaitsi, että eri työntekijöiden asiakastapaamisten määrissä oli huomattavia eroavaisuuksia. Sosiaalityöntekijöiden ajoille on jatkuvasti ruuhkaa, joten asiakastapaamisten määrien pitäisi olla suhteellisen samansuuruiset eri työntekijöiden välillä. Työntekijät laskevat kyllä kuukausittain aikuissosiaalityön palvelussa olevien asiakkaiden määrän, mutta se ei kerro suoraan sitä kuinka paljon työntekijällä on välitöntä asiakaskontaktia. Tilastot asiakastapaamisten epäsuhtaisuudesta on tuotu johdon tietouteen sekä tuotannossa että tilaaja-puolelle.

Keväällä 2013 Tampereella valmistui johdon raportointi- ja tietovarastoprojekti, jossa sosiaalipalvelut ovat mukana. Projektissa integroidaan Efficca YPH:n (Tampereen käyttämä sosiaalialan tietojärjestelmä) sisältämät tiedot tietovarastoon ja tuotetaan tietosisältöön perustuva johdon raportointi. Raporttien avulla työntekijät voivat itse ajaa reaaliaikaisia raportteja sosiaalipalveluista. SOS -hanke pyrkii olemaan mukana uuden palvelun lanseeraamisessa ja käyttöönotossa.

### **3.3 Asiakasprosessin tutkimista Sosiaaliasema Sarviksella**

Sosiaaliasema Sarvikselta (uusien asiakkaiden Sarvis) haetaan Tampereella toimeentulotukea, jos asiakas hakee ensimmäistä kertaa tai ei ole asioinut toimeentulotuen piirissä kahteen vuoteen. Sosiaalityöntekijät sekä etuuskäsittelijät tapaavat asiakkaita varatuilla ajoilla, mutta asiakkaat voivat hakea toimeentulotukea myös kirjallisesti. Yhtenä SOS -hankkeen tavoitteena on ollut tuoda esille rakenteellisen muutoksen tärkeyttä Sarviksella eli etuuskäsittelijöiden virat tulisi muuttaa sosiaaliohjaajien viroiksi, jotta asiakkaat saisivat laajempiotteista sosiaalialan palvelua. Asiakasprosesseja tutkimalla selvisikin, että moni etuuskäsittelijän tavannut asiakas jää pitkäaikaisesti toimeentulotuen piiriin, missä hän asioi vain kirjallisesti. Sosiaalialan koulutuksen saaneella henkilöllä on paremmat valmiudet kartoittaa asiakkaan tilanne jo ensi tapaamisella ja tämän kautta ennaltaehkäistä pidempiaikainen toimeentulotuen tarve.

Asiakasprosessia tutkittiin keräämällä tietoa Efficca-tietojärjestelmästä käyttäen YPH Ajanvaraustyökalua. Etuuskäsittelijöiden asiakkaita tutkittiin 99 kpl ja sosiaalityöntekijöiden 79 kpl. Tilastojen mukaan etuuskäsittelijöiden ja sosiaalityöntekijöiden asiakkaat ovat erilaisia.

Sosiaalityöntekijöille ohjautuu haastavammat asiakkaat, jotka ohjataan jatkossa huomattavasti useammin sosiaalipalvelujen pariin. Sosiaalityöntekijän tavanneista asiakkaista 48 % haki toimeentulotukea kuuden kuukauden asioinnin jälkeen. Etuuskäsittelijän tavanneista asiakkaista toimeentulotuen piirissä kuuden kuukauden jälkeen oli 20 % asiakkaista.

Etuuskäsittelijän työtehtäviin ei kuulu asiakkaan aktivoiminen tai elämänhallinnan kohentaminen. Kuitenkin tilastollisesti joka viides etuuskäsittelyn asiakas jää pidempiaikaisen kirjallisen toimeentulotuen varaan. Tämän epävirallisen tilaston mukaan se tekee 300 asiakasta per vuosi. Jokaisen uuden toimeentulotuen asiakkaalla on oikeus toimeentulotukea haettaessa saada ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluista sosiaalialan koulutuksen saaneelta ammattilaiselta. Kattava alkukartoitus on erityisen tärkeä Tampereella, koska toimeentulotuen tarpeen jatkuessa asiakas siirtyy Toimeentulotuen yksikköön, jossa asiointi tapahtuu pelkästään kirjallisesti. Vaikka nykyinen henkilökunta Sosiaaliasema Sarviksella on hyvin kokenutta, on välttämätöntä korjata ammattirakenne näissä ennaltaehkäisevissä palveluissa, jotta palvelujärjestelmää voidaan jatkossa kehittää paremmin asiakkaiden monimuotoisia ongelmia kartoittaviksi ja korjaaviksi. Viimeaikaiset tutkimukset<sup>10</sup> viittaavat siihen, että kirjallinen toimeentulotuki vain ylläpitää asiakkaan tilannetta, joten entistä tarkempi puuttuminen asiakkaiden ongelmiin tämän ensimmäistä kertaa asioidessa, on tarpeellista.

---

<sup>10</sup> Kuivalainen, Susan (toim.) 2013. Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 9/2013. Helsinki.

## **4 PALVELUPROSESSIIEN JA YHTEISTYÖRAKENTEIDEN KEHITTÄMISTÄ**

### **4.1 Tilaajan ja tuottajan välisen vuoropuhelun lisäämistä sosiaalityön palveluissa**

Tampereen kaupungin tilaajan ja tuottajan välillä tehdään vuosittain palvelusopimukset, joihin tilaaja määrittelee mitä ja millä hinnalla tilataan tuotannosta tuotteita. Sopimuksen toteumaa seurataan säännöllisesti, mutta tarkistusneuvottelut pidetään neljännesvuosittain. Aikuissosiaalityössä tuotteen määrittely on koettu haasteelliseksi ja pitkään tuotteena on ollut pelkästään palvelusuunnitelma, vaikka se on vain yksi, suhteellisen pieni osa työtä. SOS -hanke nosti asiaa keskusteluun ja kyseli esimiehiltä sekä sosiaalityöntekijöiltä palvelusopimukseen liittyviä asioita. Keskustelujen perusteella kävi ilmi, etteivät palvelusopimukset toimi tuotannossa työväliseinä eikä niistä keskustella yhteisesti henkilöstön kanssa.

Hanke yritti myös selvittää miten esimerkiksi lapsiperheiden sosiaalipalveluissa mitattiin aikuissosiaalityötä eli miten ja milloin työntekijät käytännössä merkitsevät tekevänsä asiakkaansa kanssa aikuissosiaalityötä. Kyseinen asia oli erittäin vaikea saada selville ja sähköposteja lähetettiin useampaan osoitteeseen. Palvelusopimusten sekä tilaajan ja tuottajan välisen ymmärryksen parantamiseksi hanketyöntekijät veivät uusien tuotteiden ideoimisen sosiaalityöntekijöiden kehittämispäivään sekä toimistokokouksiin. Tämän pohjalta aikuissosiaalityön palvelusopimukseen saatiin uusia tuotteita palvelusuunnitelman lisäksi. Asiasta keskusteltiin myös lapsiperheiden sosiaaliasemilla.

Hanke on lisäksi järjestänyt tai ehdottanut palaveria tilaajan ja tuotannon työntekijöiden sekä johdon välille, mukaan lukien palaverin apulaispormestarin kanssa. Projektipäällikkö oli myös mukana sosiaalisen kuntoutuksen kilpailuttamisessa ja neuvotteluissa, joissa käytiin tiivistä keskustelua tilaajan ja tuotannon kesken.

### **4.2 Organisaation sisäisen yhteistyön kehittämistä**

Hanke organisoivat useampia yhteispalaveria uusien asiakkaiden sosiaaliaseman, Toimeentulotuen yksikön sekä lapsiperheiden sosiaaliasemien kanssa yhteistyön kehittämiseksi. Palaverissa sovittiin muun muassa sujuvammista käytännöistä uusien lapsiperheiden siirtyessä alueelle sekä toimeentulotukiasioiden hoitamisesta ja linjanvedoista. Lisäksi hankkeessa seurattiin uusien lapsiperheasiakkaiden ajanvarauspyyntöjen toteutumista keväällä 2012. Yhteispalaveria järjestettiin myös Toimeentulotuen yksikön ja aikuissosiaalityön sosiaaliaseman välillä. Yhteistapaamisten tavoitteena oli yksiköiden työntekijöiden yhteydenpidon lisääminen ja yhteydenottokynnyksen madaltaminen. Lisäksi tapaamisissa pyrittiin työkäytäntöjen yhtenäistämiseen, tiedonvaihtamiseen sekä yhteisen ymmärryksen löytämiseen asiakkaita koskevista asioista. Tapaamisia on ollut joissain tiimeissä jo aiemmin, mutta hanke on tuonut esille käytännön tarpeellisuutta ja laajentamista kaikkiin tiimeihin ja siten, että ne koskisivat kaikkia

ammattiryhmiä, ei pelkästään esimiehiä tai tiiminvetäjiä. Palavereita on pidetty tärkeinä ja vastaavia ei ole sosiaalipalveluissa juurikaan järjestetty.

Organisaatorakenteen vuoksi (Toimeentulotuen yksikkö ja kolme alueellista lapsiperheiden sosiaaliasemaa, Uusien asiakkaiden sosiaaliasema ja Aikuissosiaalityön sosiaaliasema) on haastavaa saada asiakkaan palveluprosessi sujuvaksi ja yhteneväiseksi. Työntekijöitä kuunnellessa on helppo ymmärtää jokaisen osapuolen (erilaisia) näkemyksiä asiakastyön haasteista. Mikäli organisaatiota ei aiota muuttaa, on hankehenkilöstön näkemyksen mukaan yhteistyön tiivistäminen ja jatkuvan vuoropuhelun käyminen yksiköiden työntekijöiden välillä ainoa keino saada palvelut toimimaan asiakaslähtöisemmin.

### **Esitteet**

SOS -hanke on ollut mukana työstämässä sosiaaliasemalle uusia esitteitä sekä päivittämässä jo olemassa olevia lomakkeita. Esitteiden työstäminen palveli hankkeen asiakasprosessien parantamisen ja asiakkaiden osallisuuden lisäämisen tavoitteita. Tarve esitteille sekä lomakkeiden päivityksille ilmeni työntekijöiltä ja esimiehiltä sekä asiakkailta saadun palautteen perusteella. Osittain tarve esitteiden työstämiselle ja lomakkeiden päivittämiselle on ilmennyt organisaatiomuutosten myötä. Lisäksi esitteitä on tehty sosiaalityön asiakasraadinnasta, kokemusasiantuntijuudesta ja sosiaaliohjauksesta.

Esitteitä työstäessään hankkeen työntekijät ovat tehneet ensin pohjatyön, jonka jälkeen esimiehet ovat antaneet omat kommenttinsa. Asiakasraatilaisilta on myös pyydetty kommentteja esitteiden selkeydestä ja ymmärrettävyydestä. Viimeiseksi hankkeen työntekijät työstivät Sarviksen sosiaaliaseman yleisesitettä sekä Toimeentulotuen palveluiden esitettä. Hanke oli myös mukana ensimmäisessä sosiaalisen kuntoutuksen esitteen tekemisessä ja teki uuden Sosiaaliasema Sarviksen esitietolomakkeen.

### **4.3 Yhteistyötä terveydenhuollon ja järjestöjen kanssa**

Tampereella oli syksyllä 2011 käynnissä työttömien terveystarkastukset, joihin ei ajoittain saatu riittävästi asiakkaita. Tämä johtui osittain siitä, että Tampereella oli ongelmia tiedonkulussa työttömien terveystarkastuksen ja lähettävän tahon välillä; lähettävä taho, esimerkiksi sosiaalityöntekijä, ei saanut tietosuojasyiden (vaikka olisi ollut asiakkaan lupa) vuoksi vahvistusta oliko asiakas mennyt tarkastukseen ja mitä tarkastuksessa oli todettu. Asiaa lähti selvittämään SOS –hankkeen havaintojen jälkeen tilaajaryhmän terveystarkastuksen suunnittelija ja loppuvuodesta ongelma saatiin ratkaistua ja lomake tiedonvälitystä varten tehtyä.

## **Terveyspisteen käynnit aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla**

Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalle on kehitetty uutta toimintatapaa Terveyspisteen jalkautumisen muodossa. Terveyspiste on RAY:n osaksi rahoittama hanke, joka toimii työllistämisyhdistys Etappi ry:n tiloissa. Idea terveyspisteen vastaanotolle sosiaaliasemalla lähti syksyllä 15.11.2011 pidetystä ”Työttömien terveyspalvelujen kehitysseminaarista”, missä terveydenhoitaja Susanna Oksanen oli kertomassa Terveyspisteen toiminnasta. Toimintaan tutustumisen myötä jalkautumisesta sosiaaliasemalle sovittiin johtavan sosiaalityöntekijä Tuija Rajalan kanssa.

Terveyspisteen terveydenhoitaja ja yksilöohjaaja jalkautuivat sosiaaliasemalle neljä kertaa. Asiakkaat ja työntekijät saivat piipahtaa terveydenhoitajalla ilman ajanvarausta. Tapaamisella oli mahdollisuus keskustella terveysasioista, saada jatko-ohjausta sekä mittauttaa verensokeria ja verenpainetta.

Kokemukset Terveyspisteen jalkautumisesta sosiaaliasemalle olivat varsin positiivisia. Terveyspisteellä kävijöistä suurin osa oli aikavarauksella sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan luona, mutta osa oli tullut tiedottamisen tuloksena pelkästään Terveyspisteen vastaanotolle. Kävijöiden määrä kasvoi tasaisesti: sekä asiakkaat että työntekijät olivat tyytyväisiä uuteen toimintamalliin. Syksyille 2013 vastaanottoa suunniteltiin toteutettavan kerran kuukaudessa muutaman tunnin ajan.

## **Järjestöyhteistyö**

SOS -hanke käytti hankkeen alusta saakka paljon aikaa ja resursseja yhteistyön kehittämiseen sekä Tampereen kaupungin yksiköiden että yhteistyökumppaneiden välillä. Sosiaalityön yhtenä tärkeänä yhteistyösuuntana ovat järjestöt ja niiden tuottamat palvelut. Yhtenä toimenpideehdotuksena sosiaalityön rakenteiden ja organisoinnin muuttamiseksi Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelmassa mainitaan julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kumppanuuden vahvistaminen niin, että yhteistoiminta on pitkäjänteistä, luottamuksellista sekä yhteistyöhön ja työnjakoon perustuva<sup>11</sup>. Tampereella järjestöt ja sosiaalityö tekevät paljon saman asiakasryhmän kanssa töitä ja yhteistyön toimivuus on voimavara molemmille. Järjestöjen työntekijöiden tietoisuus Tampereen kaupungin palveluista ja toiminnasta on tärkeää, jotta asiakkaat tavoittavat avun mahdollisimman oikeaan aikaan. Kolikon toinen puoli taas on, että sosiaalityöntekijän tietoisuus järjestöjen tarjoamista mahdollisuuksista on asiakkaan prosessin kannalta oleellista, sillä järjestöt tuottavat paljon palveluja ja vapaa-ajan toimintaa. Keskeisimpänä yhteistyön kehittämisen paikkana on ollut sosiaalityön tuominen lähelle asiakasta.

---

<sup>11</sup> Karjalainen, Pekka, Sarvimäki Pirjo (toim.) 2005. Teoksessa Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 – toimenpideohjelma. Yliopistopaino, Helsinki, 13-14.



Tampereen SOS -hanke oli luomassa jalkautumisen mahdollisuuksia erilaisiin kolmannen sektorin asukas- ja asiakastiloihin.

Järjestöjen kanssa tehtiin yhteistyötä myös erilaisten infotilaisuuksien puitteissa. Kävimme sekä projektihenkilöstön että vakituisen sosiaaliaseman henkilöstön kanssa pitämässä infotilaisuuksia sosiaalityöhön liittyen. Järjestöt kaipaavat päivitettyä tietoa sosiaalipalveluista ja hanke pyrki luomaan tiedottamiselle toimintamallia. Ongelmana Tampereella on se, että järjestöjä on paljon ja jollain pitäisi olla päävastuu tiedottamisesta. Sosiaalityöntekijät tiedottavat järjestöjä, joiden kanssa tekevät yhteistyötä, mutta tiedotuksen kehittäminen kaikkia tahoja tavoittavaksi on haasteellista. SOS -hanke jakoi omalta osaltaan tietoa puolin ja toisin.

Sosiaalipalveluiden sisällä tulee selkiyttää työtä ja työn tavoitetta, jotta saadaan palvelu läpinäkyvämmäksi ja helpommin myös ulkopuolisten ymmärrettäväksi. Toimeentulotuen yksikön perustamisen jälkeen monelle järjestökentän työntekijälle on jäänyt se kuva, että sosiaalityöntekijää on vaikea tavoittaa ja isona ongelmana on koettu toimeentulotuen kirjallisen asioinnin vaikeus. Toimeentulotuesta tiedottamiseen ja asiakkaan kokemiin ongelmiin sen hakemisessa on toivottu parannusta.

### **Yhteistyötä oppilaitosten kanssa**

Tampereen osahanke teki yhteistyötä eri oppilaitosten kanssa. Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK) oli yhteydessä SOS -hankkeeseen kesällä 2012 yhteistyötoiveiden muodossa. TAMK oli järjestämässä syksyllä 2013 kolmannen vuoden sosionomi-opiskelijoille projektia asiakkaiden osallisuudesta ja he pyysivät tähän hankkeen apua. Yhteistyössä projekti sai nimekseen: *”Miksi asiakas jää aikuissosiaalityön palveluiden ulkopuolelle?”*

Projektin tarkoituksena oli selvittää syitä miksi asiakas ei saavu Sarviksen sosiaaliaseman sosiaalityöntekijän tapaamiseen. Samalla tutkimus pyrki tarkastelemaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutustilannetta osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta sekä dokumentoimaan ja antamaan palautetta sosiaalityöntekijöille asiakkaan oman elämän asiantuntijuuden toteutumisesta. Aineistonkeruu tapahtui havainnoimalla sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa tapaamisia, joissa asiakkaille tehtiin palvelusuunnitelmat.

Tulosten mukaan kokonaiskuva sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidoista oli myönteinen. Työntekijän asema on kuitenkin haasteellinen: toisaalta hänen pitää ottaa huomioon asiakas kokonaisvaltaisesti ja pyrkiä edistämään hänen osallistumistaan. Toisaalta työntekijän on oltava uskollinen organisaatiolle ja tehtävä asiakkaalle palvelusuunnitelma sovitun rungon mukaisesti. Projektin loppuraportissa asiakkaiden osallisuus katsottiin toteutuneen kohtuullisen hyvin, mutta myös konkreettisia kehityskohteita löytyi. Projektin loppuraportti vietiin tiedoksi johdolle Tampereen sosiaalitoimissa.

Tampereen osahanke teki myös monimuotoista yhteistyötä Tampereen yliopiston kanssa. Projektityöntekijä neuvotteli muun muassa sosiaalityön kvantitatiivisen tutkimuksen kurssin pitäjän kanssa, voisiko yliopisto toteuttaa asiakaskyselyt sosiaaliasemilla kyseisen kurssin puitteissa. Asia on edennyt, mutta yliopiston henkilöstöjärjestelyjen vuoksi täysin varmaa vastausta asiasta ei ole saatu. Viimeisimpänä Tampereen hanke lupautui osallistumaan yliopiston järjestämään Nordic Conference of Social Work Schools -konferenssiin, jossa osahanke esitteli kokemusasiantuntija sekä asiakasraatitoimintaa pohjoismaalaisille sosiaalialan ammattilaisille. Tilaisuutta varten hanke tuotti englanninkielistä materiaalia esitteiden ja julisteiden muodossa.

Viimeisenä yhteistyömuotona SOS I -hankkeen lopussa viriteltiin osahankkeen kokemusasiantuntijoiden käyttämistä yliopiston sosiaalityön opiskelijoiden taitoseminaarissa eli käytännön työhön tähtäävässä opetusjaksossa. Samoin Tampereen ammattikorkeakoulu lähestyi hanketta ja pyysi opetukseensa kokemusasiantuntijoita mukaan. Raportin kirjoitusvaiheessa nämä yhteistyömuodot ovat vasta sovittuna, mutta kyseiset kurssit eivät ole vielä alkaneet.

### **Yhteistyötä työllisyyspalveluiden kanssa**

Hankkeen alkaessa oli jo tiedossa, että työllisyyden hoidon palvelut halutaan hankkeen yhteistyökumppaniksi. Tampereella palvelut on keskitetty Työllisyydenhoidon palvelukeskukseen (TYPA), joka sisältää muun muassa kuntouttavan työtoiminnan, TYP:n, tällä hetkellä kuntakokeilu -hankkeen ja muita erilaisia projekteja. Tämän lisäksi Tampereen TE-toimisto on Pirkanmaan suurin alan toimisto. Hanke on lisännyt yhteistyötä sosiaalityön ja TYPA:n välillä organisoimalla tutustumiskäyntejä ja esittelyjä sosiaaliasemien toimistokokouksiin, järjestämällä sosiaalityön vierailuja eri TYPA:n yksiköihin ja tiedottamalla puolin ja toisin tiiviisti asioista. Erityisesti lapsiperheiden sosiaalipalveluiden olemassaolosta on täytynyt muistuttaa työllisyydenhoidon yksiköitä.

SOS -hanke oli myös mukana suunnittelemassa vertaiskehittämistapaamisia, joita järjesti TYPA:n Arvi-yksikkö. Kyseessä oli kolme samansisältöistä koulutusta, jossa oli mukana sosiaalityö, TE-toimisto ja TYPA. Kyseiset tapaamiset jatkuvat taas syksyllä 2013. Lisäksi projektipäällikkö on ollut mukana kuntakokeilun asiakasyhteistyöryhmässä tuomassa sosiaalityön ajankohtaista tietoa ja näkökulmaa esiin. Kuntakokeilun hankesuunnitelmassa mainitaan, että yhteistyötä sosiaalipalveluihin hoidetaan erityisesti SOS -hankkeen kanssa. Projektipäällikkö avusti myös kuntakokeilun työntekijää sosiaalisen kuntoutuksen selvityksen aloittamisessa ja antoi SOS-hankkeen keräämää materiaalia heille käyttöön. Sosiaalisen kuntoutuksen selvitykseen haastateltiin myös hankkeen kokemusasiantuntijoita. Kaikkien edellä mainittujen toimintojen avulla tietämys toisen palveluista sosiaalityön ja työllisyydenhoidon palveluiden välillä on lisääntynyt, mikä auttaa siihen, että asiakkaita osataan ohjata paremmin ja nopeammin oikeanlaisiin palveluihin ja saadaan heitä pois sosiaalityön ja toimeentulotuen asiakkuudesta.

#### **4.4 Sosiaalityön henkilöstön osaamisen vahvistamista**

Hankkeen alussa kerättiin tietoa sosiaaliasemien henkilöstön koulutustarpeista. Esiin nousseiden tarpeiden perusteella hanke järjesti motivoivan haastattelun koulutuksen kaksi kertaa (kolme puolen päivän mittaista jaksoa per kerta) sekä ryhmänohjaus koulutuksen, jotka molemmat hankittiin ulkopuolisilta kouluttajilta. SOS -hanke oli mukana suunnittelemassa ja organisoimassa Työllisyydenhoidon palveluyksikön kanssa vertaiskehittämistä, joka oli suunnattu sosiaalitoimen, TE-toimiston ja Tyyppien henkilöstölle. SOS -hanke järjesti yhdessä kaupungin sosiaalityön kanssa koulutuksen toimeentulotuen hakemiskäytännöistä Tampereella sekä toimeentulotuen määräytymisen perusteista. Koulutus oli suunnattu henkilöstölle, joka ei käsittele toimeentulotukea, mutta voi törmätä työssään toimeentulotukeen liittyviin kysymyksiin ja joutua opastamaan asiakkaita sen hakemisessa. Koulutus oli erittäin suosittu ja sitä toivottiin järjestettävän jatkossa lisää. Hanke vei asiaa eteenpäin johdolle.

Keväällä 2013 SOS -hanke järjesti kaksi eri kertaa samansisältöistä koulutusta yhteistyössä asuntotoimen, Nuorten Startin, Työllisyydenhoidon palveluiden sekä sosiaalisen kuntoutuksen kanssa asumisen ongelmien käsittelemisestä sosiaalityössä sekä kuntouttavista ja työllistymistä tukevista palveluista. Koulutus oli suunnattu erityisesti lapsiperheiden sosiaaliasemilla työskenteleville. Sosiaalityöntekijöitä koulutukseen osallistui vähän, mutta perhetyöntekijöiden osallistuminen oli runsasta.

Keväällä 2013 hanke järjesti Toimeentulotuen yksikön asiakastytyväisyyskyselyiden purkutilaisuudet sekä kesäkuussa Seija Isoaho oli kertomassa Pro gradunsa tutkimustuloksia, hankkeen keräämät tilastot olivat hänen materiaalinaan.

Hankkeen lopuksi työntekijät tekivät kaikille aikuissosiaalityöntekijöille sekä -ohjaajille omat menetelmäkansiot, joihin tuli asiakastyössä käytettäviä materiaaleja mukaan. Samat materiaalit tallennettiin myös muistitikuille ja sieltä niitä pystyy tallentamaan omalle koneelleen ja täyttämään niitä sähköisesti.

#### **Tutustumiskäyntejä ja palvelukarttaa**

Aikuissosiaalityö vaatii moniammatillista työotetta ja kykyä tehdä yhteistyötä monien eri tahojen kanssa. Yksi SOS -hankkeen tavoitteista oli yhteistyörakenteiden parantaminen. Lisäämällä asiantuntijoiden tietoutta toistensa palveluista, työnsisällöstä ja tapaamalla kasvokkain yhteistyökumppaneita, pystyvät työntekijät entistä paremmin ohjaamaan asiakkaansa näiden tarvitsemien palvelujen piiriin. Tämän vuoksi SOS -hanke järjesti paljon tutustumiskäyntejä sosiaalityöntekijöille sekä -ohjaajille eri palveluntuottajien tiloihin. Työntekijät pääsivät tutustumaan muun muassa päihde- ja asumispalveluihin. SOS -hanke järjesti myös eri yhteistyökumppaneille tilaisuuksia tulla esittelemään toimintaansa sosiaaliasemille. Muun muassa Nuorten Startti, Koho palvelut, TYP sekä Arvi palvelut ovat SOS -hankkeen kutsumana käyneet

kertomassa palveluistaan sosiaaliesemien henkilökunnalle. Lisäksi SOS -hanke on esiteltyt sosiaaliesemia ulkomaalaisille opiskelijaryhmille.

Sosiaalityön asiakkaille on tarjolla monenlaisia palveluita, jotka muuttuvat kaiken aikaa. Asiakastyö vaatii suurimman osan sosiaalialan työajasta, jolloin ajantasaisen tiedon saanti kaikesta tarjolla olevasta asiakkaita hyödyttävistä palveluista on haastavaa. Työntekijöiltä ja yhteistyöverkostoista nousseen toiveen innoittamana SOS -hanke rakensi verkkosivuilleen (<http://www.sos-hanke.fi/36>) eri teemojen mukaisia Tampereen palvelukarttoja Google Mapsin avulla. Sivuilta löytyy (Tampereella olevia) päihde-, maahanmuuttaja-, työllisyys-, nuorten- ja asumispalveluiden palvelukarttoja, jotka avautuvat niitä kursorilla painettaessa.

Klikkaamalla halutun teeman mukaista palvelukarttaa, avautuu uusi Google Maps -ikkuna, jossa kartalle on merkitty kaikki kyseisen teeman palvelut. Palveluita voi etsiä maantieteellisesti kartalta tai ikkunan vasemmalta reunalta, jossa kaikki kartan palvelut löytyvät aakkosjärjestyksessä. Klikkaamalla avautuu sivulle pienempi infoikkuna, josta selviää palvelun perustiedot. Jokaisessa infoikkunassa on myös linkki palvelun nettisivuille, jos tällaiset on olemassa. Tällä hetkellä palvelukarttoihin on listattu miltei 200 palvelua.

Google Maps mahdollistaa myös muutamia lisäominaisuuksia palvelukarttoihin, kuten reittiohjeet paikasta toiseen, joko kävellen, pyöräillen tai autolla. Sosiaalityön kannalta olennaisin lisäominaisuus on kuitenkin Google Street View -katunäkymäpalvelu. Palvelussa pystyy tarkastelemaan kaupungin katuja 360 asteen näkymällä. Näin asiakas pystyy paremmin hahmottamaan minne hänen pitää mennä ja työntekijä voi esimerkiksi ”kävelyttää asiakkaan” tämän kotoa palveluntarjoajan pisteeseen. Palvelukartta toimii myös mobiilisovelluksena, jota työntekijät voivat käyttää esimerkiksi jalkautuessaan asiakkaiden pariin.

Sosiaalityön yhteistyökumppaneiden palvelut elävät jatkuvassa muutoksessa, minkä vuoksi tämän kaltaisen palvelun ylläpitäminen tuo omat haasteensa. Hanke on pyrkinyt siihen, että tietojen päivittäminen jaetaan mahdollisimman laajalle joukolle. Verkkosivulla kehoitetaan käyttäjiä lähettämään palautetta linkin kautta, jos he havaitsevat tuntemansa palvelun puuttuvan. Tällä tavalla palvelukarttojen jatkuva ajantasalla pitäminen ei jää yksittäisen työntekijän harteille.

### **Aikuissosiaalityön vaikuttavuus**

Minna Kivipelto THL:stä oli lähettänyt pyyntöä SOS -hankkeelle, että hän etsii uusia kumppaneita aikuissosiaalityön vaikuttavuus -hankkeeseen, jota oli pilotoitu viime vuonna kolmessa eri kunnassa. Tampereen SOS -hanke järjesti asiaan liittyen tilaisuuden, jossa Minna Kivipelto oli kertomassa pilotoinnista. Mukaan kutsuttiin Tampereen aikuissosiaalityötä sekä tulevia SOS II kuntien väkeä. Tämän lisäksi SOS -hankkeen projektityöntekijät esittelivät kyseistä mittaristoa ja sen käyttöä sosiaalieseman toimistokokouksessa. Näiden tuloksena määräaikaan mennessä Tampereelta lähti syksyllä 2013 toteutettavaan vaikuttavuus-mittaristo -hankkeeseen yli puolet

aikuissosiaalityöntekijöistä sekä Lempäälän kunnan molemmat aikuissosiaalityöntekijät. Projektipäällikkö toimi tiedon välittäjänä ja nimien kerääjänä.

#### 4.5 Lapsiperheiden sosiaaliasemilla tehty kehittämissyö

Raunio<sup>12</sup> mukaan aikuissosiaalityö terminä yleistyi vasta 2000-luvulla, vaikka tarve aikuisten parissa tehtävään sosiaalityöhön syntyi jo 1990-luvulla laman seurauksena. 2000-luvun taitteessa siirryttiin yhdenntystä aluesosiaalityöstä lapsiperhetyöhön, jonka pariksi aikuissosiaalityö muodostui. Huomattiin, että yhdenntetty sosiaalityö ei tehnyt mahdolliseksi erikoistumista ihmisten yhä monimutkaistuviin elämän hallintaan ja toimeentuloon liittyviin pulmiin.<sup>13</sup>

Projektityöntekijän aloittaessa työskentelyn ja yhteistyöverkostoja kuunneltaessa tuli hyvin nopeasti selville, että Tampereella on suuri tarve ilman lastensuojelua olevien lapsiperheiden sosiaalityölle. Lapsiperheiden sosiaalityöntekijöiden aika menee lastensuojelutyöhön ja tarve siihen on kasvanut jatkuvasti. Aikuissosiaalityön asiakkaiden palveluja järjestetään kaupungissa hyvin monella taholla. Työntekijöiden resurssit ja toisaalta taidotkaan eivät riitä enää hallitsemaan sekä lastensuojelun että aikuissosiaalityön laajoja kokonaisuuksia. Toimeentulotuen eriydyttyä jo aikaisemmin lapsiperheiden sosiaalityöstä ja erityisesti nyt kirjalliseen käsittelyyn siirryttyä, ei kaikilla työntekijöillä ole enää osaamista myöskään toimeentulokiasioissa, jotka nousevat esille hyvin usein asiakkaita tavattaessa. Toisaalta suhtautuminen lapsiperheiden aikuissosiaalityöhön ja sen tekemiseen myös vaihtelee työntekijästä riippuen.

Tampereella lapsiperheiden sosiaaliasemilla hankkeen tavoitteena oli aikuissosiaalityön tarpeen esille nostaminen ja perheiden vanhempien kanssa tehtävän työn mallintaminen. Tätä tavoitetta lähdettiin toteuttamaan muun muassa työparityöskentelyn eli asiakastyön kautta. Projektityöntekijä otti asiakkaita vastaan työparina lapsiperheiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Yhteisen aikavarauksen sosiaalityöntekijät tekivät kun kokivat, että asiakas tarvitsee aikuissosiaalityötä ja tietoa kyseisistä palveluista. Yleisin syy aikuissosiaalityön tarpeelle ja aikavaraukselle projektityöntekijän kanssa oli asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittely ja siihen liittyvän ohjauksen tarve. Asumiseen liittyvät asiat tulivat esille asiakkaiden tarpeissa seuraavaksi eniten. Asiakkaita ohjattiin myös velkaneuvontaan ja mielenterveyspalveluihin. Osa asiakkaista tarvitsi apua työllistymis- ja koulutusasioiden eteenpäin viemisessä. Useita asiakkaita saatiin ohjattua kuntouttaviin ja työllisyyttä edistäviin palveluihin. Asiakkailla oli selkeästi sekä sosiaalityön että -ohjauksen tarvetta. Sosiaalityötä vaativat esimerkiksi häätötilanteet sekä asumispalveluiden tarpeen arvioiminen ja järjestäminen. Asiakkaat tarvitsevat myös konkreettista ohjausta ja apua moninaisissa asioissa kuten maksusuunnitelmien tekemisessä, työharjoittelu- tai koulutus paikkojen etsimisessä ja eri tahoilla asioimisessa.

---

<sup>13</sup> Raunio, Kyösti (2009) Kyösti Raunio: Olennainen sosiaalityössä. *Gaudeamus*, 43-44.

## **Etuuskäsittelijän ammattitaidon hyödyntäminen asiakastyössä**

Läntisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla kokeiltiin keväällä 2013 projektityöntekijä-etuuskäsittelijä työparityöskentelyä. Tarkoituksena oli selvittää sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä -etuuskäsittelijä työpari työskentelyn toimivuutta asiakastyössä. Kokeiluun varattiin yhteensä kymmenen tunninmittaista asiakasaikaa. Työparille aikavarauksia tehtiin Uusien asiakkaiden sosiaaliasemalta, Toimeentulotuen yksiköstä ja Lapsiperheiden sosiaaliasemalta. Asiakkaille varattiin aikaa muun muassa seuraavista syistä: taitamattomuus toimeentulotuen hakemisessa tai muiden asioiden hoitamisessa, velkaantuminen, taloudellisen tilanteen selvittely, pitkäaikaistyöttömyys ja asiakkaan päihdetausta.

Asiakkaita tavattiin kerran, muutamaan asiakkaaseen oltiin puhelinyhteydessä tapaamisen jälkeen. Asiakkaat kertoivat tapaamisilla tai sen jälkeen saaneensa uutta tietoa toimeentulotuen hakemiseen ja eri palveluihin liittyen ja kokivat tapaamisen hyvänä. Varsinaista seurantaasiakkaiden jatkotilanteista ei tehty. Työparityöskentely koettiin toimivaksi, tapaamisilla pystyttiin sujuvasti käsittelemään asiakkaan toimeentulotukeen liittyvää asiaa sekä muuta elämäntilannetta. Tapaamisella korostui henkilökohtaisen asioinnin merkitys. Kaikilla asiakkailla oli toimeentulotuen hakemiseen liittyen myös muuta ohjauksen tarvetta. Kokeilun perusteella etuuskäsittelijä-ohjaaja/sosiaalityöntekijä työpari työskentelyä kannattaa toteuttaa laajemmin sosiaaliasemalla, kiinnostusta asiaan ilmeni kokeilun jälkeen.

## **Aikuisten ohjaustyö lapsiperheiden sosiaaliasemilla**

Projektityöntekijä teki yhteistyötä myös lastensuojelun avotyöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden kanssa (nykyinen lastensuojelun ohjaustyö). Yhteistyötä tehtiin yhteisten kotikäyntien muodossa sekä projektityöntekijää konsultoimalla. Lastensuojelun ohjaustyö painottuu lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön, mutta työntekijät ratkovat usein myös vanhempien pulmia ja vanhemmat kaipaavat heiltä ohjausta monenlaisissa asioissa. Työntekijät kokivat tarvitsevansa vahvistusta erinäisten vanhempien asioiden hallintaan, jotta he pystyisivät tukemaan perheitä kokonaisvaltaisesti. Ohjaustyöntekijät osallistuivat myös hankkeen järjestämiin koulutuksiin aktiivisesti.

Keväällä 2013 lasten- ja nuorten palveluissa tehtiin vakanssijärjestelyjä joiden johdosta lapsiperheiden sosiaaliasemille saatiin kolme sosiaaliohjaajaa, jotka tulevat keskittymään aikuisten kanssa tehtävään työhön. SOS -hanke oli luomassa näiden ohjaajien työnkuvaa ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden johtavat henkilöt totesivat tämän resurssin saamisen olevan pitkälti hankkeen työskentelyn tulosta. Hankkeessa nostettiin esille lapsiperheiden aikuisten sosiaalityön ja ohjauksen tarvetta sekä tuloksia siitä miten asiakkaat hyötyvät työskentelystä.

SOS -hankkeessa tehtiin ehdotus muun muassa siitä, että lapsiperheiden sosiaalityössä voitaisiin uusien ohjaajien työpanosta hyödyntäen lähteä aktivoimaan työttömänä olevia vanhempia, keskittyen aluksi esimerkiksi alle 30-vuotiaisiin henkilöihin. Lukumääriä toimeentulotukea hakeneista lapsiperheistä vietiin tiedoksi lapsiperheiden sosiaalityön esimiehille.



## 5 AMMATTI- JA TEHTÄVÄRAKENTEEEN KEHITTÄMINEN: SOSIAALIOHJAUS

### 5.1 Sosiaaliohjaajan toimenkuva ja ohjauksen prosessi

Sosiaaliohjaajat ovat Tampereen perussosiaalityössä melko uusi työntekijäryhmä, aikuissosiaalityön sosiaaliaseman henkilöstön kanssa käytyjen keskustelujen perusteella nousi esiin tarve sosiaaliohjaajien tehtävänkuvan tarkentamisesta. SOS -hanke teki Praksis-hankkeen kanssa työnjaon, jossa sovittiin, että Praksis-hanke keskittyy sosiaalityöntekijän tehtävänkuvan tarkentamiseen ja SOS -hanke sosiaaliohjaajan vastaavaan. Myöhemmin ilmeni tarve myös TVA:n eli työn vaativuuden arvioinnin päivittämiseksi. SOS -hankkeen projektityöntekijät mallinsivat sosiaaliohjauksen prosessin aikuissosiaalityössä, lapsiperheiden sosiaalityössä sekä Toimeentulotuen yksikössä ja sitä esiteltiin laajasti. Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla ja Toimeentulotuen yksikössä prosessia on alettu jo toteuttaa ja sosiaaliaseman työntekijät ovat kertoneet, että sosiaaliohjauksen rooli on nyt selkeämpi ja ohjauksen prosessi toimii paremmin. Toimeentulotuen yksikössä sosiaaliohjaajan tehtävä on vasta aluillaan, joten kokemusta prosessista on vähän. Lapsiperheiden sosiaalityössä sosiaaliohjaajat aloittivat työnsä syksyllä 2013.

Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman sosiaaliohjaajan tehtävänkuvan määrittelemiseksi projektityöntekijät perehtyivät sosiaaliohjaajan nykyiseen tehtävänkuvaan parityöskentelyn, haastattelujen sekä havainnoinnin kautta. Tehtävänkuvaa ja sosiaaliohjauksen prosessikuvausta (kuvio 2) on rakennettu yhteistyössä henkilöstön ja esimiesten kanssa ja sitä testattiin käytännössä syksyllä 2012 sekä tarkennettiin keväällä 2013. Keväällä 2013 tuli myös ajankohtaiseksi päivittää sosiaaliohjaajien työn vaativuuden arviointi (TVA). Sosiaaliohjaajien toiveesta SOS -hankkeen projektityöntekijät olivat aktiivisesti mukana tekemässä sitä.

### **SOSIAALIOHJAUKSEN KESKEISET TEHTÄVÄT (tehtäväkokonaisuudet tässä lyhennettynä versiona)**

Asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijältä, jolla on vastuu asiakasprosessista ja sen seurannasta.

Asiakkaat ovat 18-65 -vuotiaita aikuisia, joilla ei ole lapsia tai lapset eivät asu samassa taloudessa.

**Sosiaaliohjauksen alkaessa** tehdään suunnitelma/palvelusuunnitelma asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa. Yhteisellä tapaamisella kartoitetaan sosiaaliohjauksen tarve, tavoitteet, ohjauksen tehtävät, kesto, seuranta jne.

Tapaamisten ajantasainen kirjaaminen tietojärjestelmään on tärkeää.

Asiakkaiden määrä 15-20 henkilöä aktiivisessa asiakkuudessa.

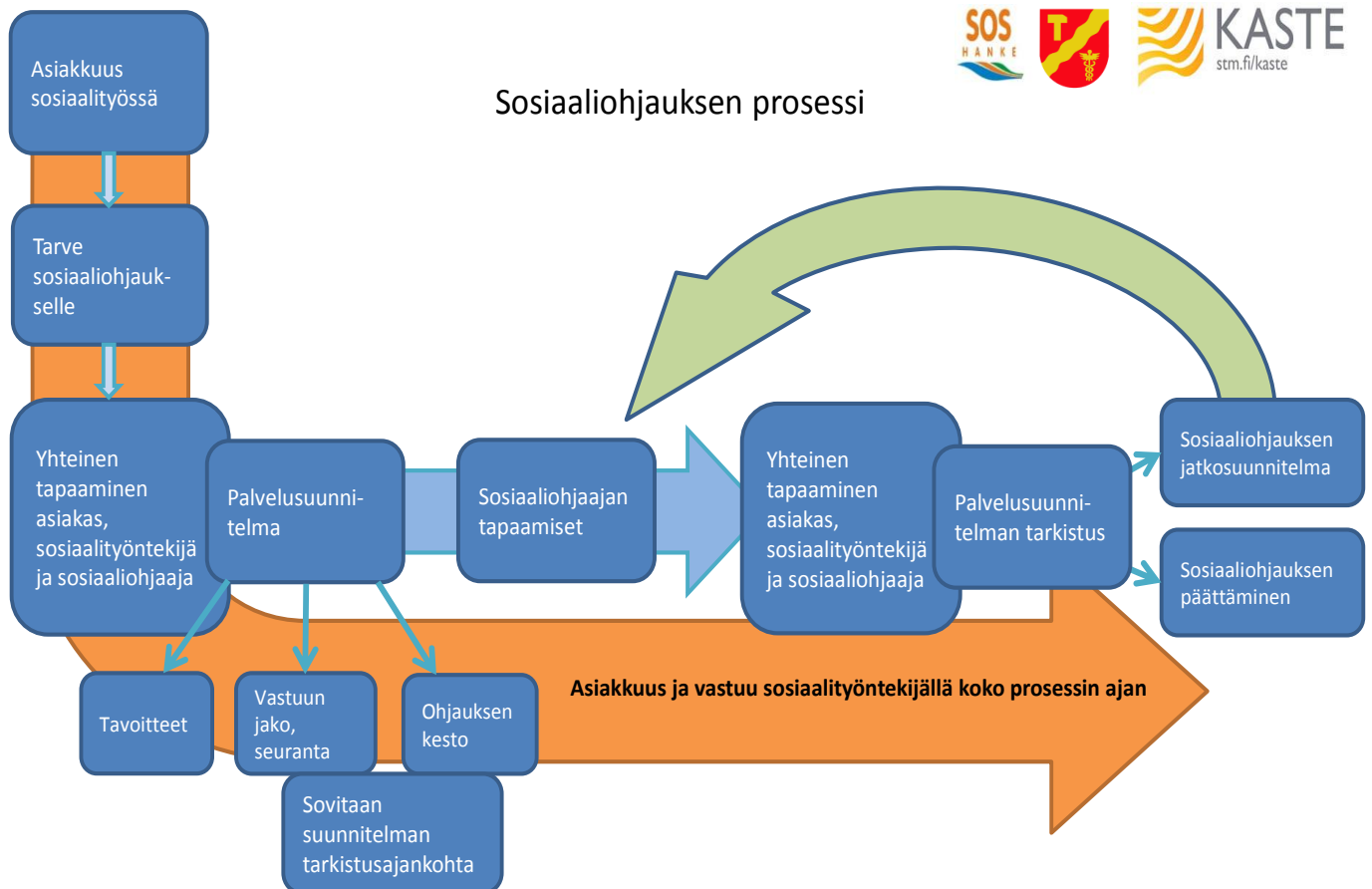
### **Suunnitelmallinen ohjaustyö ja arjen tuki**

\* ohjaus ja neuvonta sekä käytännön tuki palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa mm. toimeentulotuessa ohjaaminen, virastoissa asioiminen, etuuksien hakeminen.

\* arjen asioissa ohjaaminen mm. toiminnallisin menetelmin: asunto-asioissa, pankissa asioinnissa, talouden hoidossa ja raha-asioissa ohjaaminen, päihitteettömyyden tukeminen

\* koulutus-, harjoittelu ja työpaikkojen hakemisessa asiakkaan ohjaaminen ja motivointi sekä olemassa olevien palveluiden käyttäminen

**Ohjausprosessin päättäminen:** \* Sovitaan yhdessä vastuusosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa, koska sosiaaliohjaus päättyy.



**Kuvio 2**

## 5.2 Toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjaajan tehtäväkuvan määrittelyä

Tampereen siirryessä kirjalliseen toimeentulotuen käsittelyyn, nousi hyvin pian esille asiakkaiden tarve päästä asioimaan myös henkilökohtaisesti työntekijän luona. SOS -hankkeessa tämä nähtiin välttämättömänä asiana ja sitä tuotiin esille. Toimeentulotuen yksikköön perustettiin kolme sosiaaliohjaajan virkaa vuonna 2012. Hankkeen työntekijät osallistuivat alusta lähtien sosiaaliohjaajien tehtäväkuvan ja sosiaaliohjauksen prosessikuvauksen (kuviot 2 ja 3) määrittelyyn yhdessä Toimeentulotuen yksikön henkilöstön kanssa. SOS -hankkeen projektityöntekijät selvittivät laajasti ympäristökuntien sekä suurimpien kaupunkien sosiaaliohjaajien tehtäväkuvia

ja TVA:a. Kyseinen tehtäväkuva sekä prosessikuvaus ovat muotoutuneet niiden sekä yksikön omien tarpeiden pohjalta. Sosiaaliohjaajan tehtäväkuva on Toimeentulotuen yksikössä uusi ja se muokkautuu edelleen kokemusten ja tarpeiden mukaisesti. Myös tulevat organisaatiomuutokset vaikuttavat sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaan.

Syksyllä 2012 Toimeentulotuen yksikössä ilmeni tarve sosiaaliohjaajien työn vaativuuden arvioinnin (TVA) tekemiselle. SOS -hankkeen projektityöntekijöitä pyydettiin osallistumaan tähän ja hankkeella oli siinä näkyvä rooli.

Toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjaaja vastaa itsenäisesti sosiaaliohjauksen asiakasprosessista sekä asiakkaan ohjauksesta tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin. Asiakkaat ohjautuvat pääsääntöisesti Toimeentulotuen yksiköstä tai Tukipalveluista. Asiakkaat ovat sekä aikuis- että lapsiperheitä, jotka asioivat kirjallisesti Toimeentulotuen yksikössä. Sosiaaliohjaajalla on neljä asiakas aikaa päivässä ja asiakkaita tavataan pääasiassa toimiston tiloissa. Asiakkuudet pyritään pitämään lyhyinä (1-3 kertaa), ohjauksen tarve huomioiden. Sosiaaliohjaaja tekee ohjauksen sosiaalityöhön, mikäli asiakkaalla on siihen tarvetta.



### Sosiaaliohjauksen prosessi Toimeentulotuen yksikössä



Kuvio 3

Myös **uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarviksella** on SOS -hankkeen kokemusten myötä vahvistunut ajatus siitä, että moni asiakas hyötyisi palveluohjaustyyppisestä avusta. Hankkeen projektityöntekijä kokeili aluksi palveluohjaajana toimimista etuuskäsittelijän työparina saaden kokemusta asiakkaiden moninaisista palvelutarpeista. Hankkeen aikana on korostetusti tuotu esille tarvetta rakenteelliseen muutokseen aseman henkilöstössä eli etuuskäsittelijöiden virat tulisi korvata sosiaaliohjaajien viroilla.

SOS -hankkeen esille tuomien asioiden myötä vuonna 2013 Sarviksen sosiaaliasemalla aloitti ensimmäinen sosiaaliohjaaja. Lisäksi suunnitteilla on, että osa etuuskäsittelijöiden viroista muutetaan sosiaaliohjaajien viroiksi uusien organisaatiomuutosten yhteydessä vielä kuluvan vuoden aikana. Koska uusien asiakkaiden yksikössä otetaan asiakkaita vastaan aikavarauksella, tulee työntekijöillä olla laajempaa näkemystä ja otetta asiakastyössä. Uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarviksen sosiaaliohjausta on mietitty samalla Toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjaajan tehtävänkuvan ja sosiaaliohjauksen prosessikuvauksen määrittelyn yhteydessä. Jatkossa SOS -hanke on myös mukana Sarviksen sosiaaliohjaajan tehtävänkuvan sekä sosiaaliohjauksen prosessin suunnittelussa.

### **5.3 Vertaistapaamiset Tampereen sosiaaliasemien ohjaajien välillä**

Kuten aiemmin todettiin, sosiaaliohjaus on melko uusi työmuoto Tampereen sosiaalityössä ja ohjaajilta nousikin tarve tutustua paremmin muihin kaupungin sosiaaliohjaajiin ja heidän työhönsä. Täten SOS -hanke otti vastuulleen organisoida eri yksiköiden sosiaaliohjaajien vertaistapaamisia. Ensimmäisen sosiaaliohjaajien vertaistapaaminen järjestettiin keväällä 2012, mukana oli sosiaaliohjaajia Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalta, Ulkomaalaistoimistosta, Lapsiperheiden eteläiseltä sosiaaliasemalta sekä Toimeentulotuen yksiköstä.

Tapaamisissa käsiteltiin työn sisältöä eri yksiköissä, tehtävänkuvia, asiakasmääriä ja asiakasohjautuvuutta sekä osaamisen kehittämistä. Lisäksi selkiytettiin sosiaaliohjauksen prosessia osana aikuisten kanssa tehtävää sosiaaliohjausta, jaettiin kokemuksia sekä käsiteltiin muita aiheeseen liittyviä asioita. Yhteisinä kehittämistarpeina nousi esille muun muassa sosiaaliohjauksen prosessin tarkentaminen, tehtävänkuvan ja työnjaon selkeyttäminen sekä työn suunnitelmallisuuden lisääminen. Sosiaaliohjaajien vertaistapaamiset olivat yksi työväline tehtävänkuvan tarkentamiseen.

Vertaistapaamisissa esille tulleiden asioiden perusteella SOS -hankkeen projektityöntekijät tekivät kirjelmän esimiehille sosiaaliohjauksen järjestämisestä ja sen kehittämisestä Tampereen sosiaalipalveluissa. Esimiehet ovat kommentoineet ehdotuksia ja osaan asioista on saatu parannusta kuten tehtävänkuvan laadintaan ja TVA:n määrittelyyn. Lisäksi esimiestasolla on alettu panostaa sosiaaliohjaukseen lisäämällä sosiaaliohjaajien vakansseja.

Sosiaaliohjaajien hyödyllisiksi kokemia vertaistapaamisia ei ole ennen pidetty, hankkeen puolesta niitä järjestettiin seitsemän kertaa, minkä jälkeen sosiaaliohjaajat aloittavat itsenäisesti kyseisten vertaistapaamisten järjestämisen syksyllä 2013.

## 6 Tietotuotanto

### 6.1 Aikuissosiaalityötä etsimässä: sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelut

Hankkeessa toteutetusta työntekijäkyselystä nousseiden kehittämistarpeiden lisäksi (kts. edempänä) Sosiaali- ja terveysministeriön taholta tuli SOS -osahankkeille toivomus avata aikuissosiaalityön sisältöä ja nimenomaan sitä, millä keinoilla aikuissosiaalityössä asiakkaiden osallisuutta edistettäisiin ja syrjäytymistä ehkäistäisiin. Tampereella työnsisältöä ja menetelmiä lähdettiin kartoittamaan haastattelemalla sosiaalityöntekijöitä aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla (liite 4). Haastattelut toteutettiin ryhmissä toukokuussa 2013, paitsi yhtä työntekijää haastateltiin erikseen. Yhteensä haastatteluihin osallistui 20 henkilöä, joista 18 oli sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa, haastattelut kestivät kukin reilun kaksi tuntia. Haastattelut sekä nauhoitettiin, että osin kirjoitettiin. Alla on tyypistetyksi haastattelujen antia, haastatteluista tullaan tekemään erillinen ja laajempi koonti, joka jaetaan suullisesti sekä kirjallisesti työntekijöille ja johdolle.

### 6.2 Mitä on aikuissosiaalityö?

Sosiaalityöntekijät kuvailivat aikuissosiaalityön keskeiseksi tavoitteeksi asiakkaan tilanteen edistämisen niin, että asiakas itse kokee saaneensa apua elämäänsä. Aikuissosiaalityön tavoitetta kuvattiin myös yhteiskuntaan liittämisenä. Eräs sosiaalityöntekijä totesi sosiaalityön ytimen olevan huollollinen työ. Sosiaalityön tarpeellisuus saatiin yleensä aluksi selville asiakasta puhelimesta haastattelemalla. Aikoja aikuissosiaalityöhön varattiin tulottomille alle 25-vuotiaille, pitkäaikaistyöttömille, päihdeongelmallisille ja maahanmuuttajille, joilla on palveluihin ohjaamisen tarve, asunnottomille ja asumisen ongelmista kärsiville, kriisitilanteissa oleville, vankilasta vapautuville, somaattisesti sairaille, mielenterveyskuntoutujille, ohjausta ja neuvontaa tarvitseville ja välitystili-asiakkaille.

### Palvelusuunnitelma ja asiakastapaamiset

Työskentelyn alkuvaiheessa laaditaan yleensä yhteistyössä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelma, johon kirjataan työskentelyn tavoitteet. Asiakas lukee palvelusuunnitelman ja allekirjoittaa sen. Parhaimmillaan palvelusuunnitelman nähtiin toimivan työvälineenä, joka osallistaa asiakasta. Suunnitelmassa keskitytään asiakkaan omiin tavoitteisiin ja yhdessä mietitään keinoja, joilla asiakkaan suunnitelmaa voitaisiin tukea. Asiakkaat ovat antaneet myönteistä palautetta suunnitelmasta ja todenneet, että suunnitelmasta voi seurata oman tilanteen edistymistä ja se jäsentää elämää. Asiakkaan suunnitelmat voivat luonnollisesti muuttua prosessin aikana. Palvelusuunnitelmaa seurataan ja siitä kirjataan asiakkaan tietoihin.

Asiakkaita tavattiin asiakkuuden alussa ja vaikeissa tilanteissa parhaimmillaan kahden viikon välein. Tapaamistiheys riippui asiakkaan tilanteesta ja työntekijän kalenterista. Useimmat kertoivat

asiakstapaamisten kestävän tavallisimmin tunnin tai vähemmän. Tulkin kanssa asioivien kanssa sekä suunnitelman laatimiseen kerrottiin käytettävän 1,5 tuntia. Mikäli asiakas ei saavu varatulle ajalle, häntä yritetään tavoitella puhelimitse ja kyseisille asiakkaille varattiin useimmiten uusi aika. Huoli asiakkaan tilanteesta vaikutti siihen, kuinka aktiivisesti asiakasta yritettiin tavoitella. Nuorille asiakkaille pyrittiin varaamaan aina uusi aika.

### **Työmenetelmiä, toimeentulotukea ja taloudellista neuvontaa**

Asiakkaan tilanteen edistämiseksi sosiaalityöntekijöistä suurin osa käytti työvälineenä perinteistä keskustelua. Avoimet kysymykset, kannustaminen, positiivinen palaute ja motivoiva haastattelu mainittiin menetelminä. Taloudellista tukea käytettiin myös työvälineenä myöntämällä täydentävää toimeentulotukea muun muassa bussikorttiin, koulutusmaksuihin, harrastuksiin ja vaatteisiin.

Muutamit työntekijät käsittelivät asiakkaidensa perustoimeentulotuen. Käytäntöä perusteltiin sillä, että asiakkaissa on paljon tulottomia ja kaikilta asiakkailta kirjallinen hakeminen ei syystä tai toisesta onnistu. Todettiin, että asiakkaan on vaikea sitoutua mihinkään muuhun, jos hän ei tiedä koska hän saa rahaa. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä käsitteli toimeentulotukea erityistilanteissa, joista esimerkkeinä mainittiin: vuokrat, asiakkaan psyykkiset ongelmat, vaikeat ja sekavat tilanteet asiakkaalla, luku- ja kirjoitustaidottomuus ja ylivelkaantuminen. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnettäessä perusteena oli yleensä pitkäaikainen toimeentulotukiasiakkuus, kuntouttava näkökulma tai asumisen turvaaminen.

Taloudellista neuvontaa toteutettiin aikuissosiaalityössä paljon. Asiakkaiden kanssa käytiin tilannetta läpi tiliotteiden ja toimeentulotukilaskelmien avulla ja tehtiin maksusuunnitelmia. Asiakkaita ohjattiin myös velkaneuvontaan.

Työllistymiseen ja kouluttautumiseen liittyvissä asioissa asiakkaita ohjattiin monenlaisiin työllisyyttä edistäviin palveluihin - kuten kuntouttavaan työtoimintaan. Joskus asiakkaiden kanssa tehtiin hakemuksia aikuiskoulutuksiin ja etsittiin palkkatukityöpaikkoja. Asiakkaita ohjattiin myös vertaistukiryhmiin ja harrastustoimintaan.

### **Työskentely asunnottomien, päihde- ja mielenterveysongelmaisten kanssa**

Asunnottomien tai sen uhan alla olevien kanssa työskentely alkoi välittömän asunnottomuuden vaaran selvittämisellä: tuliko asiakkaalle toimeentulotukioikeus, saiko maksusuunnitelman ja pystyikö hoitamaan itse ja oliko ensisijaiset etuudet haettu. Akuutin tilanteen jälkeen kartoitettiin mistä asumisen ongelmat olivat aiheutuneet. Selvitettiin tuetun asumisen ja sosiaali-isännöinnin tarve ja asiakkaita voitiin ohjata hoitoon tai edunvalvontaan. Osaamattomuudesta johtuviin ongelmiin voitiin pureutua sosiaalityössä tai ottaa sosiaaliohjaus asiakkaan tueksi. Asumisen tarpeessa olevia neuvottiin, miten ja mistä haetaan asuntoa. Eräs sosiaalityöntekijä totesi, että

sosiaalityö on ennen kaikkea verkostotyötä. *”Kun sosiaalityöntekijällä on toimivat verkostot hän voi ottaa yhteyttä yhteistyökumppaniin ja esimerkiksi asunnottoman tilanne lähtee yhteydenotosta eteenpäin.”* Sosiaalityöntekijät tekivät yhteistyötä hyvin laajalti asuntotoimen, vuokranantajien ja tuetun asumisen palveluiden kanssa.

Sosiaalityössä päihdeasiakkaiden kanssa työskentely keskittyi usein asioiden järjestämiseen, taloudellisten asioiden selvittelyyn ja asumiseen liittyvien asioiden hoitamiseen. Päihdetyötä kuvattiin myös asiakkaan kanssa päihdeiden käytöstä käytävänä keskusteluna, interventoiden tekemisenä ja päihhteettömyyteen motivoituna. Muutama työntekijä kertoi käyttäneensä AUDIT-testiä työvälineenä. Asiakkaille tehtiin sosiaalityöntekijän toimesta maksusitoumuksia katkolle sekä laitos- ja avokuntoutukseen. Tampereella Asiakasohjaus Loisto antaa luvan hoitojaksoihin. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan päihdekuntoutukseen tarvittaisiin lisää vaihtoehtoja ja kuntoutusjaksoja pitäisi pystyä myöntämään pidemmälle ajanjaksolle kuin tällä hetkellä. Etenkin nuorten huumeidenkäyttäjien kohdalla kaivattiin lisää vaihtoehtoja. Sosiaalityöntekijät osallistuivat hoidon aloitus sekä jatkohoidon suunnittelupalaveriin eri kuntoutuspaikoissa. Eräs sosiaalityöntekijä totesi, että sosiaalityöntekijän tehtävä on tukea asiakasta kuntoutumisprosessissa, etenkin paluu arkeen kuntoutuksen jälkeen on usein ratkaiseva.

Mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden kanssa työskentely keskittyi pitkälti käytännön asioiden hoitamiseen. Tuettua asumista ja sosiaaliohjausta käytettiin usein mielenterveysongelmista kärsivien tukena. Yhteistyötä tehtiin eri hoitotahojen lisäksi mielenterveysjärjestöjen kanssa. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi käyvänsä asiakkaiden kanssa tutustumassa eri toimintoihin.

Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat osallistuivat haastatteluihin mielellään ja keskustelu oli vilkasta. Uusi työntekijä mainitsi, että tämänhän toimi hänelle ihan perehdyttämistilaisuutena. Selvästikin työntekijät kaipaavat tilaisuuksia, joissa voivat jakaa työtään ja keskustella sen sisällöistä.

### **6.3 Työntekijä- ja asiakaskyselyt**

Koko Väli-Suomen alueen SOS -hankkeet toteuttivat yhteisen ja samansisältöisen kyselyn toiminta-alueidensa sosiaalityöntekijöille, ohjaajille, etuuskäsittelijöille sekä mahdollisille muille sosiaalitoimistossa työskenteleville ammattiryhmille. Kysely toteutettiin 30.5.-27.6.2012. SOS Tampere toteutti työntekijäkyselyn Tampereen Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla, Sosiaaliasema Sarviksella, Toimeentulotuen yksikössä sekä sosiaalipalveluiden neuvonnassa. Tampereen osalta kyselyyn vastasi 15 sosiaalityöntekijää, 3 sosiaaliohjaajaa, 16 etuuskäsittelijää sekä 1 kanslisti.

Tampereella sosiaalityöntekijöiden vastauksissa nousi toive siitä, että sosiaalityön perustehtävää kirkastettaisiin, prosessia läpivalaistaisiin, kehitettäisiin ja että aikuissosiaalityön kohderyhmää selkiytettäisiin. Näiden asioiden ajateltiin edellyttävän sosiaalityöntekijöiden, esimiesten ja tilaajan



edustajan säännöllisiä tapaamisia. Vastanneista kolme neljäsosaa koki tehtäväkuvan aikuissosiaalityössä epäselväksi. Kaikista vastaajista suurin osa koki saavansa riittävästi muiden tukea työhönsä. Kyselyn mukaan kirjallinen toimeentulotuki sai kritiikkiä, sillä suurin osa koki, että kaikki asiakkaat eivät osaa asioida kirjallisesti toimeentulotuen piirissä.

Tampere osahanke toteutti keväällä 2012 **asiakastyytyväisyyskyselyn** Tampereen Aikuissosiaalityön asemalla, Sosiaaliasema Sarviksella sekä Toimeentulotuen yksikössä. Asiakastyytyväisyyskyselyt olivat kaikki nimettömiä, mutta asiakkaille annettiin mahdollisuus jättää yhteystiedot, jos he olivat kiinnostuneita osallistumisesta sosiaalityön kehittämiseen tai halusivat osallistua vain arvontaan. Yhteensä kaikkiin kyselyihin vastasi **384 asiakasta**.

Tampereen Aikuissosiaalityön asemalla ja Sosiaaliasema Sarviksella järjestettiin asiakastyytyväisyyskysely ajalla 1.4.-30.4.2012. Asiakaskyselylomakkeita jaettiin sosiaaliasemien aulassa ja sosiaalityöntekijöiden tai etuuskäsittelijöiden vastaanotolla. Aikuissosiaalityön asiakaskysely sisälsi 18 kysymystä sekä mahdollisuuden antaa vapaamuotoista palautetta. Kyselyssä tiedusteltiin asiakkaiden taustatietoja, tarkasteltiin asiakassuhteen laatua, asiakkaan osallisuutta sekä kehittämiskohteita. Suurin vastaajaryhmä oli alle 25-vuotias peruskoulun käynyt työtön nuori, joka asioi sosiaalityöntekijän vastaanotolla keskimäärin kerran kuukaudessa. Kysymykseen: ”Oletko halukas osallistumaan sosiaalityön kehittämiseen?” vastasi 79 asiakasta, joista 36 kpl oli kiinnostuneita osallistumaan sosiaalityön kehittämiseen. Tulosten mukaan asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluunsa, mutta kehittämiskohteitakin löytyi.

Sosiaaliasema Sarviksen (uusien toimeentulotukiasiakkaiden yksikkö) asiakaskysely sisälsi 17 kysymystä sekä mahdollisuuden antaa vapaamuotoista palautetta. Kyselyssä tiedusteltiin asiakkaiden taustatietoja, tarkasteltiin asiakassuhteen laatua, asiakkaan osallisuutta sekä kehittämiskohteita. Taustatiedoissa kysytyn koulutustaustan perusteella oli havaittavissa, että toisen asteen tutkinnon suorittaneita tai korkeakoulututkinnon suorittaneita vastaajia oli lähes 70 %. Tämä viittaa siihen, että pelkkä koulutus ei tuo taloudellista turvaa. Koulutus kuitenkin näyttää auttavan elämänhallintaan ja asiakkuudesta poistumiseen, sillä aikuissosiaalityön asiakkaiden koulutustaso oli huomattavasti alhaisempi. Kyselyn mukaan asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Toimeentulotuen yksikön asiakastyytyväisyyskysely järjestettiin ajalla 11.6.-6.7.2012. Kysely lähetettiin 1000 yksikön asiakkaalle heidän toimeentulotukipäätöstensä yhteydessä. Mukana oli palautuskuori, ohjeet kyselyn palauttamiseen sekä saate, jossa selvitettiin, ettei kysely vaikuta henkilön toimeentulotukipäätökseen. Kyselyyn oli myös mahdollisuus vastata sähköisesti SOS – hankkeen www-sivujen kautta. Kyselyn tavoitteena oli kerätä asiakkaiden mielipiteitä tämän hetkisestä palvelutasosta, löytää nykyisestä toiminnasta kehityskohteita sekä saada asiakkaita mukaan sosiaalityön kehittämiseen. Vastauksia saatiin 209, josta sähköisesti vastanneita oli 19. Edellä olevista kyselyistä poiketen, asiakkaat saivat täyttää tämän kyselyn muualla kuin

toimistossa. Tämä näkyi avointen kysymysten vastauksien pituudessa. Moni vastaaja oli antanut palautetta kirjoittamalla kyselyn takasivunkin täyteen tekstiä.

Suurin osa vastaajista ilmoitti olevansa työtön, kuten kaikissa kyselyissä, mutta opiskelijoiden joukko oli myös huomattava. Kiinnostavaa oli myös se, että vastaajista 52 ilmoitti hakeneensa toimeentulotukea yli neljä vuotta. Tästä huolimatta heidän mielestään toimeentulotuen hakeminen ei ollut merkittävästi helpompaa tai sujuvampaa kuin hetken toimeentulotukea hakeneiden asiakkaiden joukossa. Kysymykseen oletko halukas osallistumaan sosiaalityön kehittämiseen vastasi 63 asiakasta, joista 24 oli kiinnostunut osallistumaan sosiaalityön kehittämiseen.

Kyselyn mukaan kirjallinen toimeentulotuki toimii suurimmalle osalle asiakkaista. Silti huomattava määrä asiakkaita koki nykyisen järjestelmän kasvottomaksi ja heillä oli suuria ongelmia toimeentulotuen hakemisessa. Tulokset vahvistivat viimeaikaisia tutkimuksia siitä, että pelkkä kirjallinen toimeentulotuki vain ylläpitää asiakkaan tilannetta, eikä edesauta asiakkaan tilanteen kohentumista kohti omatoimista selviytymistä.

Jatkoa varten Tampereen osahanke on neuvotellut Tampereen yliopiston kanssa, että sosiaalityön opiskelijat suorittaisivat asiakastytyväisyyskyselyitä Tampereen sosiaaliasemilla osana kvantitatiivisen tutkimuksen opintojaan. Näin opiskelijat saavat kokemusta tutkimuksesta aidossa ympäristössä.

## 7 Lopuksi tulokset ja arviointi

Tampereen SOS –hankkeessa kehittämistyötä tehtiin toimimalla ja työskentelemällä siellä, missä sosiaalityötä tehdään eli suoraan sosiaaliasemilla. Projektityöntekijät osallistuivat tiiviisti sosiaaliasemien arkeen ja pystyivät havainnoimaan päivittäin kehittämisen tarpeita ja paikkoja. Lisäksi vuoropuhelu oli välitöntä sekä ruohonjuuritason että esimiesten kanssa. Hankkeen kuuluminen hallinnollisesti tilaajaorganisaatioon mahdollisti myös tilaajan ja tuottajan välisen toiminnan tarkastelun.

Hankkeen alkutaival oli ristiriitaisten odotusten ja toiveiden lähentämistä sekä tavoitteiden realisoimista. Tampereen kaupungin toteuttama organisaatiomuutos ja siihen liittyvät prosessit, kuten muutoksesta tiedottaminen ja työntekijöiden tehtävänkuvien yhdenmukaistaminen tuntuivat vielä olevan kesken hankkeen aloittaessa. Tämä ja jatkuvat muutokset aiheuttivat sen, että henkilöstöä ja esimiehiä oli ajoittain haasteellista saada mukaan kehittämiseen ja yhdessä tekemisen meininkiin. Hankkeen osalta voidaan todeta kritiikkinä tavoitteiden jonkinasteinen epämääräisyys ja ehkä liian laajalla alueella toimiminen. Riittävä priorisointi olisi tuonut selkeyttä ja helpottanut henkilöstön mukaantuloa.

Huolimatta edellisestä voidaan näin kahden vuoden jälkeen todeta, että paljon on saatu aikaiseksi ja muutosta on tapahtunut. Hankkeen tavoitteista asiakkaan osallisuuden lisääminen ja uusien menetelmien sekä palveluprosessien ja yhteistyörakenteiden kehittäminen sekä sosiaaliohjauksen prosessin mallintaminen ja toimenkuvien tarkentaminen ovat toteutuneet suhteellisen hyvin. Hankkeen arviointiakvaariossa sekä loppuseminaarissa saatiin kuulla käytännöistä, jotka ovat jo vakiintuneet kentän työntekijöiden toteuttamiksi. Seuraavissa kappaleissa on koottuna kyseisiä, keskeisimpiä asioita.

Yhteistyö eri toimijoiden välillä on lisääntynyt, esimerkiksi Toimeentulotuen yksikön ja sosiaaliasemien välillä on sovittuna säännöllisiä palaverikäytäntöjä. Työntekijöiden mukaan lapsiperheiden sosiaaliasemille on nyt helpompi saada uusille asiakkaille aikoja ja yhteydenottokynnys on madaltunut puolin ja toisin. Lapsiperheiden aikuissosiaalityön tarve on mallinnettu ja tuotu esille ja syksyllä 2013 perustettiin kolme sosiaaliohjaajan vakanssia tekemään perheen vanhempien kanssa työtä.

Uusien asiakkaiden vastaanottoon on saatu sosiaaliohjaajia etuuskäsittelijöiden tilalle tekemään laaja-alaisemmalla otteella asiakastyötä. Aikuissosiaalityön ja Toimeentulotuen yksikön ohjaajien kertoman mukaan sosiaaliohjauksen prosessi, toimenkuvat ja työn vaativuuden arviointi ovat tällä hetkellä käytössä sosiaaliasemilla ja eri ammattiryhmät ovat kertoneet ohjauksen toimivan nyt paremmin ja selkeämmin. Lisäksi ohjaajien vertaistapaamiset pyörivät oman henkilöstön voimin, tapaamiset auttavat työntekijöitä oman työn kehittämisessä ja työssä jaksamisessa.

Asiakkaiden osallisuutta lisättiin uudellisilla palvelumuodoilla: sosiaalityön asiakasraadilla ja kokemusasiantuntijatoiminnalla. Kummassakin toiminnossa saatiin paljon hyvää ja näkyvää aikaiseksi lyhyessä ajassa, mutta näiden toimintojen juurruttamiseksi kunnan omaksi toiminnaksi tarvitaan vielä hankkeen työskentelyä. Asia on myös uusi sosiaalityössä ja harvinaisempi ylipäättään kunnallisella puolella.

Jalkautuvan sosiaalityön arenalla saatiin toimimaan vakituksena sosiaalityön asiakasfoorumi Päiväkeskus Mustaan Lampaaseen sekä Nuorten pajalle Pajastoon. Lisäksi avointa asiakasvastaanottoa jatketaan vakituisten sosiaalityöntekijöiden voimin päihde- ja mielenterveysyhdistyksen tiloissa, yhdyskuntatuvalla sekä palvelutalolla.

Kiiteltynä toimintona on myös hankkeen kehittämä netissä toimiva palvelukartta, kyseistä karttaa on kerrottu otetun käyttöön ja käyttäjäkunta laajenee jatkuvasti. Palveluiden monipuolistumisesta on esimerkkinä Terveyspisteen terveydenhoitajan ja yksilöohjaajan asiakasvastaanotto Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla noin kerran kuussa syksystä 2013 lähtien.

Hanke on tuonut uutta, avointa keskustelukulttuuria sosiaalityöhön, kulttuuria, jossa käytännön työtä tekeviä työntekijöitä sekä asiakkaita kuultaisiin asiantuntijoina ja heiltä kysyttäisiin kehittämissuhteita. Todelliseen vuorovaikutukseen on vielä ehkä matkaa, mutta jotakin idean siementä on saatu kylvettyä.

## Lähteet

Tampereen tilastollinen vuosikirja. Saatavilla osoitteessa:

[http://www.tampere.fi/material/attachments/t/6EZg82aYW/Tampereen\\_tilastollinen\\_vuosikirja\\_2010-2011\\_verkko.pdf](http://www.tampere.fi/material/attachments/t/6EZg82aYW/Tampereen_tilastollinen_vuosikirja_2010-2011_verkko.pdf), viitattu 9.9.2013.

Ahlgren-Leinvuo, Hanna (2012) Kuuden suurimman kunnan toimeentulotuki vuonna 2011.

Hankkila, Kati (2012) Kokemusasiantuntijat kertojina. Teoksessa Hankkila, Kati (toim.), Epävakaudesta elämään. Kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset kertojina. Prometheus Kustannus Oy, Tallinna, 11-13.

Isoaho, Seija (2013) Käyttämättömät ajanvaraukset Tampereen aikuissosiaalityössä. Pro gradu – tutkielma, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylän yliopisto.

Jantunen, Eila. (2010) Vertaistuki masentuneiden osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Laine, Terhi, Hyväri, Susanna, Vuokila-Oikkonen, Päivi (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Kirjoittajat ja Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki, 85-98.

Karjalainen, Pekka, Sarvimäki Pirjo (2005) (toim.) Teoksessa Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 –toimenpideohjelma. Yliopistopaino, Helsinki, 13-14.

Kuivalainen, Susan (2013) (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 9/2013. Helsinki.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus.

Roivainen, Irene, Heinonen, Jari ja Ylinen, Satu (2011) Köyhä byrokratian rattaissa. Kunnallissalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 64. Pole-Kuntatieto Oy.

Tapola, Anne (13.2.2013) Kokemusasiantuntijakoulutusten yhteinen seminaari, Mielen avainhanke järjestäjänä, Helsinki. Luentomuistiinpano.

Toikko, Timo (2011): Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin, S.O.S. – hanke 2011–2013, VÄLISUOMEN ALUEEN KASTEHOJELMAN KEHITTÄMISHANKESUUNNITELMA, Tarkennettu 31.5.2011. Painamaton lähde, löytyy [www.sos-hanke.fi](http://www.sos-hanke.fi), viitattu 16.9.2013.

Toikko, Timo (2012) Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere.

## **Liitteet**

Liite 1. Budjetti

Liite 2. Tampereen osahankkeen ohjausryhmä ja kokoukset

Liite 3. Kehittämissyö tiivistettynä taulukkomuotoon

Liite 4. Sosiaalityöntekijöiden haastattelujen kysymysrunko

## Liite 1. Budjetti

### HANKKEEN MENOT JA RAHOITUS (euroa)

Hakija: Väli-Suomi /Tampereen kaupunki

Hankkeen (ja/tai alahankkeen) nimi:  
SOS –hanke, Tampere

	Rahoitus	Käyttö 2011-2013	Käyttö-%
<b>Henkilöstömenot, joista</b>	<b>521 971</b>	<b>501 291</b>	96,04 %
Projektiin palkattava henkilöstö	521 971	498747	95,55 %
Työpanoksen siirto kunnalta*	0	2 544	
<b>Palvelujen ostot yhteensä, josta</b>	<b>58 300</b>	<b>54 726</b>	93,87 %
Toimisto-, pankki- ja asiantuntijapalvelut	13 420	4 955	36,92 %
Painatukset ja ilmoitukset	10 861	5 054	46,53 %
Majoitus- ja ravitsemuspalvelut	7 192	10 098	140,40 %
Matkustus- ja kuljetuspalvelut	10 851	10 409	95,92 %
Koulutus- ja kulttuuripalvelut	15 976	24 066	150,64 %
Muut palvelujen ostot	0	144	
<b>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</b>	<b>3 331</b>	<b>2 987</b>	89,67 %
<b>Vuokrat</b>	<b>12 863</b>	<b>13 774</b>	107,08 %
<b>Investointimenot yhteensä, josta</b>	<b>1 902</b>	<b>2 468</b>	129,76 %
Aineettomat hyödykkeet	0		
Koneet ja kalusto	1 902	2 468	129,78 %
Muut investointimenot	0		
<b>Muut menot</b>	<b>0</b>	<b>162</b>	
<b>Menot yhteensä = Kokonaiskustannukset</b>	<b>598 367</b>	<b>575 407</b>	96,16 %
- Valtionavustukseen oikeuttamattomat kustannukset	0		
- Tulorahoitus	0		
- Muu kuin julkinen rahoitus	0		
<b>Valtionavustukseen oikeuttavat kustannukset</b>	<b>598 367</b>	<b>575 407</b>	96,16 %
<b>Kunnan/kuntayhtymän oma rahoitusosuus</b>	<b>149 592</b>	<b>143 852</b>	96,16 %
<b>Muu julkinen rahoitus</b>	<b>0</b>		
<b>Haettava valtionavustus</b>	<b>448 775</b>	<b>431 555</b>	96,16 %

## Liite 2.

### Tampereen osahankkeen ohjausryhmä ja kokoukset

Pormestarin päätöksellä ohjausryhmän jäseniksi valittiin:

- Timo Ruohola, toimeentuloturvan päällikkö, Aikuissosiaalityön sosiaaliasema ja Toimeentulotuen yksikkö.
- Tuija Rajala, johtava sosiaalityöntekijä, Aikuissosiaalityön sosiaaliasema.
- Katja Kahilaluoma, sosiaalityöntekijä, Aikuissosiaalityön sosiaaliasema.
- Sohvi Tervo, sosiaalityöntekijä, Läntinen lapsiperheiden sosiaaliasema.
- Tapio Kangas, sosiaalityöntekijä ja lähiesimies, Toimeentulotuen yksikkö.
- Raisa Kemppainen, sosiaalityöntekijä, Uusien asiakkaiden Sarvis.
- Eeva Suokas, nuorten työvoimaneuvoja, TE-toimisto.
- Katja Kuorikoski, sosiaalityöntekijä, lähiesimies, Tampereen työtoiminta, Työllisyydenhoidon palveluyksikkö.
- Terhi Vainionperä, toiminnanohjaaja, Jakamisen paikka ry.
- Anna Metteri, lehtori, Tampereen yliopisto.
- Teija Eskola, lehtori, Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Mervi Janhunen, kehittämispäällikkö, Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos.
- Anneli Salminen, terveydenhoitaja, osastonhoitaja, aikuisneuvonnan koordinaattori.
- Päivi Krook, hankejohtaja, SOS -hanke.

Ohjausryhmän esittelijänä toimi Tampereen SOS -osahankkeen projektipäällikkö Tuula Tuominen ja ohjausryhmän sihteerinä toimivat vuorotellen SOS -hankkeen projektityöntekijät Katariina Heikkilä (myöhemmin Mia Mäki-Fränti), Marianne Kukkasniemi, Tuija Laakso tai Samuli Pietilä. Edellisten lisäksi Tampereen osahankkeen kokouksissa on ollut asiantuntijajäsenenä lähes joka kokouksessa lapsiperheiden sosiaaliasemien johtavia sosiaalityöntekijöitä. Lisäksi Sohvi Tervo jäi pois, samoin Tapio Kangas ja lopussa Mervi Janhunen. Heidän tilalleen ei valittu Tampereen mallin mukaan enää varsinaisia jäseniä vaan asiantuntijajäsenenä toimivat Tervolla lapsiperheiden johtavat: Ella Mäntylä, Terhi Huttunen ja Terttu Leikko-Lammi, Kankaalla Piia Wallenius ja Janhusella Minna-Kaisa Järvinen.



## Ohjausryhmän kokoukset Tampereella

Päivämäärä	Kokouspaikka	Jäseniä paikalla
2.11.2011	Frenckellin konttori, Puutarhakatu 2, Tampere.	11
2.2.2012	Frenckellin konttori, Puutarhakatu 2, Tampere.	13
23.5.2012	Frenckellin konttori, Puutarhakatu 2, Tampere.	8
11.9.2012	Virastotalo, Aleksis Kiven katu 14-16, Tampere.	10
15.1.2013	Frenckellin konttori, Puutarhakatu 2, Tampere.	10
13.5.2013	Frenckellin konttori, Puutarhakatu 2, Tampere.	8
19.8.2013	Frenckellin konttori, Puutarhakatu 2, Tampere.	10

**Liite 3.** Kehittämistyö tiivistettynä taulukkomuotoon

<b>1: AKTIVOIVA JA KUNTOUTTAVA SOSIAALITYÖ</b>		
<b>Osallisuutta ja osallistumista edistävien käytäntöjen kehittäminen</b>		
<b>Keinot ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi:</b>	<b>Tulos / tuotos tai tavoite:</b>	<b>Jatkosuunnitelma:</b>
<p>Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen kehittämistyössä</p> <p><b>Kokemusasiantuntijatoiminta</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kokemusasiantuntija toiminnan käynnistys sosiaalityössä.</li> <li>2) Kokemusasiantuntijakoulutus: 10 kokemusasiantuntijaa valmistunut koulutuksesta.</li> <li>3) Kokemusasiantuntijoita tilattu monenlaisiin tilaisuuksiin/asioihin.</li> <li>4) Toiminta on asiakkaille sosiaalista kuntoutusta.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jatketaan SOS II:ssa.</li> <li>• Pyritään vakiinnuttamaan toiminta kaupungin omaksi toiminnaksi.</li> <li>• Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen laajasti asiantuntijoina sosiaalityössä ja muissa palveluissa, päättävissä elimissä, oppilaitoksissa ja eri tilaisuuksissa.</li> </ul>
<p>Asiakkaiden asiantuntijuuden hyödyntäminen kehittämistyössä</p> <p><b>Asiakasraati</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asiakasraati kokoontunut kerran kuussa, osallistujat sitoutuneita ja aktiivisia.</li> <li>2) Raadissa vierailijoina sosiaalityön edustajia ja kaupungin päättäjiä.</li> <li>3) Asiakkaat ovat pystyneet vaikuttamaan aikuissosiaalityön kehittämiseen sekä saaneet oikeaa tietoa palvelujärjestelmästä.</li> <li>4) Työntekijöiden tietämys on lisääntynyt asiakkaiden kokemuksista ja aikuissosiaalityön kehittämistarpeista.</li> <li>5) Toiminta on asiakkaille sosiaalista kuntoutusta.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakasraati kokoontuu jatkossakin kerran kuukaudessa.</li> <li>• Asiakasraadın kehittämisideat viedään eteenpäin työntekijöille ja palveluista vastaaville tahoille.</li> <li>• Tavoitteena vakiinnuttaa toiminta osaksi sosiaalityön kehittämistä, asiasta kiinnostusta vaki-sosiaalityöntekijöillä.</li> </ul>
<p>Jalkautuva sosiaalityö: <b>Keskustelukahvila aj. 3-5/2012</b> → muutettu <b>Asiakasfoorumiksi</b> 9/2012 alkaen</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Keskustelukahvila kokoontui joka toinen viikko kolme kuukautta keväällä 2012, avoin kaikille kuntalaisille. Mainostettiin laajasti. Mukana aikuissosiaalityö ja yhteistyökumppaneita.</li> <li>2) Asiakasfoorumi syyskuusta 2012 --&gt; kiertävä eri yhteistyötahojen tiloissa.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskustelukahvilassa ja asiakasfoorumeissa mahdollisuus keskustella ammattilaisten kanssa sosiaalityöhön liittyvistä asioista matalalla kynnyksellä.</li> <li>• Vakityöntekijöistä sosiaaliohjaajat alkavat pitää asiakasfoorumia ainakin nuorten paja Pajastolla sekä Mustassa Lampaassa.</li> </ul>
<p>Jalkautuva sosiaalityö: <b>Terveysnyssse ja Opin ovi –auto</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terveysnyssse (terveysbussi) aloitti toiminnan Tampereella lokakuussa 2012. Mukana terveydenhoitaja, järjestöjen edustajia, aikuissosiaalityö ja SOS-hanke.</li> <li>2) Hanke järjesti opintoneuvontaa tarjoavan <b>Opin ovi-auton</b> vierailut sosiaaliaseman pihaan sekä kaupungille kuntalaisten pariin. Vakihenkilöstöä oli mukana. Asiakkaita saatiin polutettua eteenpäin koulutuksen piiriin -&gt;</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalityön asiakkaita kävi vähän syksyllä Terveysnysssessä, joten sosiaalityön mukanaolo ei jatku kuin teemapäivinä.</li> <li>• Keväällä 2013 Teemapäiviä ja iltavastaanottoa, joissa SOS-hanke mukana.</li> <li>• <b>Opin ovi-auton</b> toiminta ei jatku, koska kyseinen hanke päättyi.</li> </ul>

	aktivoivaa toimintaa.	
Jalkautuva sosiaalityö: <b>Avoin asiakasvastaanotto asukastiloissa.</b>	1) Sosiaalityötä asiakkaiden omassa ympäristössä. Hanketyöntekijät työparina vakituisten sosiaalityöntekijöiden kanssa tapaamassa asiakkaita mm. päihde- ja asumispalveluissa sekä mielenterveysyhdistyksen tiloissa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todettu palvelevan asiakkaita, tarvetta sosiaalityölle ollut paljon. Toiminta jatkuu vakisosiaalityöntekijöiden toimesta Hippostuvalla, Vuohenojalla ja Muotialan kansalaistoiminnan Keskuspuistossa.</li> </ul>
<b>Neuvonnan ja aulapalvelun kehittäminen sosiaaliasemalla</b>	1) Aulamäntä-kokeilu aikuissosiaalityönasemalla. Saatiin tietoa aulapalveluiden toimivuudesta ja asiakkaiden neuvonnan tarpeesta. Havaittu tarve ainakin toimeentulotuen neuvonnalle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanke mukana aulatyöryhmässä, jossa suunniteltu neuvonnan ja aulapalveluiden uudelleen järjestämistä.</li> </ul>
<b>1B: ASIAKASPROFILOINTI JA ASIAKASPROSESSIEN TARKASTELU</b>		
<b>Keinot ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi:</b>	<b>Tulos / tuotos tai tavoite:</b>	<b>Jatkosuunnitelma:</b>
<b>Profilointi aikuissosiaalityön asiakkaista, jotka eivät saavu aikavaraukselle.</b>	1) Otos kahdelta kuukaudelta käyttämättä jätetyistä ajoista. Noin 20 % aikavarauksista jää käyttämättä. Asiakkaat profiloitu 15 muuttujan mukaan, saatu tietoa aikuissosiaalityön asiakkaista. Tiedot viety johdolle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aiheesta tullut pro gradu – tutkielma 04/2013, jossa asiakashaastatteluja mukana. Järjestetty asiasta luento. Seurantaa ja raportointia jatketaan.</li> <li>Mietitään auttaako profilointi asiakkaiden palvelutarpeiden määrittelyssä jatkossa.</li> <li>Tavoitteena saada tekstiviestimuistutus ajanvarauksesta asiakkaille tulevaisuudessa.</li> </ul>
<b>Tutkittu tarkemmin asiakasprosessia ja sen kestoja uusien asiakkaiden sosiaaliasemalla ja sieltä eteenpäin mm. muihin yksiköihin. Tutkittu sosiaalityön ulkopuolelle jääneitä asiakkaita, jotka ovat kuitenkin pidempiaikaisen toimeentulotuen piirissä.</b>	<p>1) Saatu tietoa prosessin ongelmakohdista ja voitu panostaa niihin jatkossa enemmän. Tiedot viety esimiehille ja suunnittelupäällikölle.</p> <p>2) Tutkittu, ohjautuvatko asiakkaat tarkoituksenmukaisesti sosiaalityöntekijöille ja etuuskäsittelijöille. Todettu, että asiakkaita jouduttu siirtämään asiakasprosessin sisällä etuuskäsittelijöiltä sosiaalityöntekijöille.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilaajan ja tuottajan väliseen palvelusopimukseen linjattu vuodelle 2013, että kaikki yli vuoden toimeentulotuen asiakkuudessa olleet tulee tavata sosiaalityössä henkilökohtaisesti.</li> </ul>

<b>Tutkittu käyttämättömien asiakasaikojen suhdetta tapaamisen kellonaikaan.</b>	<b>1)</b> Todettu, että mitä myöhemmin aikavaraus on, sitä paremmin asiakkaat saapuvat varatuille ajoille. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilasto esitetty esimiehille ja henkilöstölle.</li> <li>• Syksyn muutoksissa yhtenä tietolähteenä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilastointia jatketaan tarpeen mukaan.</li> </ul>
<b>Aikuissosiaalityön vaikuttavuus pilotin esittely/THL</b>	<b>1)</b> Hanke järjestänyt tilaisuuden THL:n kehittämästä aikuissosiaalityön vaikuttavuus raportoinnista. Esitely uudelleen toimistokokouksessa hankkeen toimesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aikuissosiaalityön sosiaaliasema lähti mukaan vaikuttavuuden arviointiin.</li> </ul>
<b>Pyydetty uusien asiakkaiden sosiaaliasemaa tilastoimaan sosiaalityön tarpeessa olevien lapsiperheiden määrästä.</b>	<b>1)</b> Saatua tietoa millaisia perheitä nämä asiakkaat ovat ja mikä olisi avuntarve.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uusien asiakkaiden asema kertonut, että aikojen saaminen lapsiperhepuolelle parantunut (tilanne 2012).</li> </ul>
<b>2: PALVELUPROSESSIN JA YHTEISTYÖRAKENTEIDEN KEHITTÄMINEN</b>		
<b>Keinot ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi:</b>	<b>Tulos / tuotos tai tavoite:</b>	<b>Jatkosuunnitelma:</b>
<b>Kaupungin aikuissosiaalityöhön liittyvien yksiköiden yhteistyön kehittäminen palaverikäytäntöjen luomisella ja tiedottamisen lisäämisellä.</b>	<b>1)</b> Kaupungin sosiaalityön sisäinen yhteistyö lisääntynyt: SOS -hanke organisoinut yksiköiden välisiä yhteistyöpalavereja, joita ei aiemmin ole järjestetty. <b>2)</b> Lisätty tilaajan- ja tuottajan vuoropuhelua esimerkiksi palvelusopimusasioissa. <b>3)</b> Selvitetty, miten lapsiperheet (ei lastensuojeluasiakkuutta) saavat aikoja lapsiperheiden sosiaaliasemille. Tulosten perusteella asiasta keskusteltu laajasti johtavien viranhaltijoiden kanssa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tavoitteena että yksiköt jatkavat yhteistyöpalavereiden järjestämistä jatkossa. Näin on nyt käynytkin.</li> <li>• Jatketaan vuoropuhelua ja viedään työntekijöiden näkemyksiä eteenpäin.</li> <li>• Uusien asiakkaiden yksikkö kertonut, että aikoja on saanut nyt paremmin lapsiperheiden sosiaaliasemille.</li> <li>• Työntekijät ovat kertoneet, että yhteistyö on parantunut.</li> <li>• Lapsiperheiden asemille on myönnetty kolme sosiaaliohjaajan vakanssia (2013), ohjaajat tekevät ns. aikuissosiaalityötä</li> </ul>
<b>Yhteistyö työllisyyspalveluiden kanssa</b>	<b>1)</b> Hanke järjestänyt vierailuja ja palavereja paljon työllisyyspalveluiden ja sosiaalityön välille. <b>2)</b> Projektipäällikkö oli kuntakokeilun asiakasohjaustyöryhmässä sekä mukana sosiaalisen kuntoutuksen kilpailutuksen suunnittelussa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TYPÄ tietoisempi sosiaalityön palveluista, asiakasohjaus sosiaalityöstä lisääntynyt.</li> </ul>

<b>Yhteistyö terveydenhuollon kanssa</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hankkeen aloitteesta työttömien terveystarkastuksen ja lähettävän tahon välille luotu lomake tietojen luovuttamisesta.</li> <li>2) Terveyspisteen terveydenhoitajien asiakasvastaanotto aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla hankkeen järjestämänä.</li> <li>3) Sosiaalityö mukana Terveysnyssessä syksyllä 2012 hankkeen ansiosta.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terveyspisteen asiakasvastaanotto jatkuu, 2013 tullut puolet enemmän asiakkaita Terveyspisteen vierailulle.</li> <li>• Sosiaalityö Terveysnyssessä jatkossa vain teemapäivinä, koska sosiaalityön asiakkaita ei tavoitettu.</li> </ul>
<b>Järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Suunniteltu ja toteutettu hankkeen ja sosiaalityön toimintoja mm. jalkautumista, keskustelukahvilaa ja asiakasfoorumeita yhteistyössä järjestöjen kanssa.</li> <li>2) Hanke on levittänyt paljon tietoa sosiaalityön ja järjestöjen välillä.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Suunnitelmana vahvistaa kaupungin ja järjestöjen yhteistyötä jatkossa.</li> <li>2) Jalkautuvaa työtä siirtynyt mm. mielenterveysjärjestön tiloihin, säännöllinen sosiaalityöntekijän asiakasvastaanotto.</li> </ol>
<b>Palvelukartta sosiaalityön asiakkaille tarjolla olevista palveluista sekä tutustumiskäyntejä sosiaalityöntekijöille eri palveluihin.</b>  <b>Esitteiden työstämistä.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lisätty työntekijöiden tietoa Tampereella sosiaalityön asiakkaille olemassa olevista palveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta.</li> <li>2) SOS -hanke tehnyt esitteitä yhdistetystä Sarviksen sosiaaliasemasta ja Toimeentulotuen palveluista Tampereella.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskeiset palvelut koottu yhteen, tehty netissä toimivan palvelukartta google mapsin avulla. Löytyy tällä hetkellä SOS-hankkeen sivuilta.</li> <li>• Esitteiden työstäminen on jatkossa vakityöntekijöiden vastuulla, mutta helpompaa, kun on pohjat olemassa. Esitteet nostavat aikuisosiaalityön profiilia.</li> </ul>
<b>Erlaisia tilastoja asiakastyöstä</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Otettu aikuissosiaalityössä tilastot kalenteriin varatuista asiakasvastaanottoajoista.</li> <li>2) Tutkittu tarkemmin asiakasprosessia ja sen kestoa Sosiaaliasema Sarviksella ja sieltä eteenpäin muun muassa muihin yksiköihin.</li> <li>3) Otettu vireillepanojen tilastoja, jotta saadaan selville tehtyä työtä Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todettu, että asiakastyön määrässä suuria eroja työntekijöiden kesken. Tulokset esiteltä esimiehelle. Tilastointia jatketaan.</li> <li>• Tulokset esiteltä esimiehille.</li> <li>• Tietoja voidaan käyttää aikuissosiaalityön sisällön suunnittelussa ja yhdenmukaistamisessa.</li> </ul>
<b>Työntekijäkysely ja haastattelut</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kysely aikuissosiaalityön ja Toimeentulotuen yksikön työntekijöille. Saatu alueellista tietoa sosiaalityöstä sekä hieman ammattiryhmien eroista – osaaminen, työmenetelmien käyttö, koulutustarpeet, aikuissosiaalityön ongelmakohdat ja palveluprosessin kehittämistarpeet, asiakkaiden osallisuus, asiakkaiden samaa hyötyä ja yhteistyö.</li> <li>2) Haastateltu fokushaastatteluna sosiaalityöntekijöitä työn sisällöstä ja käytännöistä.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kyselyistä ilmestynyt raportti, Timo Toikko tulee kertomaan asiasta sovittaessa Aikuissosiaalityön asemalle.</li> <li>• Kysely toteutettu uudelleen hieman lyhennettynä sosiaalityöntekijöille – ja ohjaajille.</li> <li>• Haastattelujen koonnista tehdään erillinen artikkeli. Materiaalia käytetään sosiaalityön jatko kehittämiseen.</li> </ul>
<b>Asiakaskyselyt</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asiakaskyselyt aikuissosiaalityössä,</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaskyselyn tuottamaa tietoa</li> </ul>

	<p>uusien asiakkaiden sosiaaliasemalla ja Toimeentulotuen yksikössä.</p> <p>2) Kyselyllä tuotettiin tietoa asiakkaiden näkemyksistä ja kehittämistarpeista sekä saatiin rekrytoitua kokemusasiiantuntijoita ja raatilaisia.</p>	<p>hyödynnetään kehittämistyössä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaskyselyn tulokset julkaistu laajasti.</li> <li>• Neuvoteltu yliopiston kanssa, että nämä ottaisivat hoitaakseen kyselyn toteutuksen.</li> </ul>
<b>3: AMMATTI- JA TEHTÄVÄRAKENTEEN KEHITTÄMINEN JA OSAAMISEN VAHVISTAMINEN</b>		
<b>Keinot ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi:</b>	<b>Tulos / tuotos tai tavoite:</b>	<b>Jatkosuunnitelma:</b>
<p><b>Palaverit ja työkokoukset</b> ohjaajien, esimiesten ja sosiaalityöntekijöiden kanssa.</p> <p><b>Prosessikaavio</b> ohjauksesta tehty ja esitetty laajasti eri tilaisuuksissa.</p>	<p>1) Sosiaalihojauksen prosessi aikuisosiaalityössä ja lapsiperhetyössä mallinnettu ja otettu käyttöön.</p> <p>2) Sosiaalihojaajien Työn vaativuuden arviointia (TVA) työstetty ja kirjattu ylös.</p> <p>3) Hanke järjestänyt vertaistapaamisia Tampereen kaikkien sosiaaliasemien ohjaajien välille.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keväällä 2013 SOS -hanke mallinsi Toimeentulotuen yksikön uusien ohjaajien toimenkuvaa sekä työsti tehtävän vaativuuden arviointia yhteistyössä työntekijöiden sekä esimiesten kanssa.</li> <li>• Samoin mallinnetaan uusien asiakkaiden Sarviksen sosiaalihojausta syksyn 2013 tarpeita varten. Samalla tulee mietittyä asiakasjakoa/profiointia sosiaalityöntekijän ja sosiaalihojaajan välillä.</li> <li>• Vertaistapaamiset jatkuvat omana toimintana syksyllä 2013.</li> <li>• Syskällä mallinnus jatkuu lapsiperheiden sosiaalityössä uusien ohjaajien kanssa.</li> </ul>
<b>Sosiaalityön henkilöstön osaamisen vahvistaminen</b>	<p>1) Motivoivan kohtaamisen ja haastattelun koulutuskokonaisuus</p> <p>2) Ryhmäohjauskoulutus</p> <p>3) Toimeentulotuen hakeminen, neuvonta ja sosiaalihojaus -koulutus</p> <p>4) Asumisasiat, Starttipajat, Arvi-palvelu –koulutus-tilaisuus.</p> <p>5) Tilaisuudet, joissa purettu Toimeentulotuen asiakaskysely sekä ajalle saapumattomista asiakkaista tehdyn gradun tulokset.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutukset koettu hyödyllisiksi. Tavoitteena, että organisaatio järjestää itsenäisesti vastaavia koulutuksia jatkossa.</li> </ul>

#### **Liite 4. Sosiaalityöntekijöiden haastattelujen kysymysrunko**

##### **Haastattelu sosiaalityöntekijöille:**

##### **Aikuissosiaalityön tavoite, menetelmät ja työkäytännöt**

1. Aikuissosiaalityön keskeinen tavoite?
2. Kuinka aikuissosiaalityön asiakkaaksi tullaan? (Varaako asiakas itse ajan, toisesta palvelusta, yhteistyökumppanin kautta? Työntekijältä suoraan vai ajanvarauksesta?)
3. Kenelle aika varataan/kuka voi saada ajan? Miten yhteistyökumppani tai asiakas osaa hakeutua palvelun piiriin? Kuinka paljon uusia asiakkaita olisi tulossa, voisiko kaikille halukkaille antaa yhden arviointiajan?
4. Koska avataan aikuissosiaalityön palvelu?
5. Kuinka usein asiakasta tavataan keskimäärin?
6. Kuinka kauan asiakastapaaminen kestää?
7. Varaako asiakas itse uuden ajan vai varaako työntekijä ajan?
8. Mikäli asiakas ei saavu ajalle varaako työntekijä uuden ajan? Kuinka monta kertaa aika varataan? Soittaako työntekijä asiakkaan perään?
9. Koska tehdään palvelusuunnitelma?
10. Tavoitteen asettelu; käytetäänkö apuna tavoitteen asettelu- lomaketta tai muita työkaluja? Miksi, miksi ei?
11. Asiakkaan motivointi ja suunnitelman tukeminen: mitä menetelmiä käytetään? (nelikenttää, aikajanaa, motivoivaa haastattelua, läheisten mukanaolo?) Miksi, miksi ei? Positiivisten asioiden esille tuominen, kannustaminen?
12. Miten suunnitelman toteutumista seurataan ja tarkistetaan?
13. Koska ja mistä syystä/syistä aikuissosiaalityön palvelu päätetään?

##### **Asiakkaan taloudellinen tilanne:**

14. Käsitelläänkö ajalla tai sen jälkeen asiakkaiden toimeentulotuki? Aina vai erityistilanteissa? Miksi? Miksi ei?
15. Toteutatko työssäsi taloudellista neuvontaa? Miten? Jos et, niin miksi et? (Esimerkiksi tilioitteita asiakkaan kanssa läpi käyden, takuusäätiön taloudensuunnittelu materiaalia, tai muita työkaluja)

##### **Asunnottomat tai sen uhan alla olevat asiakkaat:**

16. Miten ja missä vaiheessa työskentely alkaa?
17. Mitä työskentely pitää sisällään?
18. Mihin tahoon asuntotoimessa olet yhteydessä? Johonkin tiettyyn henkilöön/henkilöihin?
19. Milloin tehdään asuntolausunto?
20. Jos/kun asiakas saa asunnon kuinka työskentely jatkuu?

### **Päihdeasiakkaiden kanssa työskentely:**

21. Miten ja missä vaiheessa työskentely alkaa?
22. Mitä työskentely pitää sisällään?
23. Keskeisimmät yhteistyötahot?
24. Miten yhteistyö tapahtuu (tapaamiset, puhelimitse, kuntoutusneuvottelut asiakkaan ja palvelun tuottajan kanssa)?
25. Tavataanko asiakasta kuntoutusta suunniteltaessa ja sen päätyttyä?
26. Käytetäänkö Audit-testiä (käsi ylös kuka käyttää) tai juomapäiväkirjaa asiakkaiden kanssa? Kirjaatko esim. Audit-testin tuloksen ylös jatkoa varten?
27. Mitä muita menetelmiä käytetään?

### **Mielenterveysongelmaisten asiakkaiden kanssa työskentely:**

28. Mitä pitää sisällään? Miten asiakkaan kanssa työskennellään tapaamisella?
29. Käytetäänkö testejä tai muita menetelmiä tukemaan työskentelyä?
30. Keskeisimmät yhteistyötahot? Tietty henkilö tai henkilöt, ammattiryhmä?
31. Miten yhteistyötä tehdään (tapaamiset, puhelimitse, sähköposti, asiakkaan kautta vai suoraan?)

### **Asiakkaan työllistymiseen/opiskeluun liittyvät asiat:**

32. Keskeisimmät palvelut, joihin asiakkaita ohjataan? Tietty henkilöt/henkilö kyseisissä palveluissa?
33. Miten yhteistyö tapahtuu? Puhelimitse, sähköpostilla, tapaamisella?
34. Asiakkaan asioiminen ja yhteydenpito toimenpiteen/palvelun aikana?
35. Varataanko asiakkaalle aika palvelun/toimenpiteen päättymisen jälkeen?

### **Muut palvelut:**

36. Ohjaatko asiakkaita ryhmiin (mm. Muotialan ryhmät, SPR:n Nuorten Turvatalon ryhmät)?
37. Ohjaatko asiakkaita harrastustoimintaan (työttömien kuntosalivuorot, yhdistysten harrasteryhmät jne. kansalaistalot)?





*Kansikuvat ja suunnittelu Marjaana Peltola*

***”Tykkään, että voin avoimesti olla sosiaalityön asiakas ja tulla kuulluksi ja nähdyksi siinä roolissa.”***

**(Asiakas)**