

OMATYÖNTEKIJYYTTÄ ETSIMÄSSÄ

**—kuvaus omatyöntekijyydestä Päijät-Hämeen
hyvinvointiyhtymässä**

Kia Kolu

Maisterintutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden

ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

kevät 2021

TIIVISTELMÄ

OMATYÖNTEKIJYYTTÄ ETSIMÄSSÄ

– kuvaus omatyöntekijyydestä Päijät-hämeen hyvinvointiyhtymässä

Kia Kolu

Sosiaalityö

Maisterintutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Heli Valokivi

Kevät 2021

71 sivua + liitteet 5 sivua

Tutkielma käsittelee omatyöntekijyyden rakentumista Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Tutkimuksen tavoitteena oli kuvailla ja ymmärtää omatyöntekijyyttä sekä tämän myötä selkeyttää, millaisena se näyttäytyy Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää tekijöitä, mistä omatyöntekijyys rakentuu, mitkä hankaloittavat omatyöntekijyyden toteutumista sekä vastaavasti edistävät kohti selkeämpää omatyöntekijyyttä.

Tutkielman aineistona on sosiaalialan osaamiskeskus Verson keräämää aineisto, mikä koostuu neljästä omatyöntekijyys näkyväksi- työpajoista, kolmesta teams-sovelluksen avulla pidetyistä omatyöntekijyys keskustelusta sekä yhdestä omatyöntekijyydestä tehdystä kyselystä. Aineiston kohderyhmänä olivat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän työntekijät, joiden oli mahdollisuus osallistua teams-keskusteluihin sekä kyselyyn, ainoastaan työpajoihin osallistuminen oli rajattu saman tulosityksikön työntekijöille.

Tutkielman teoreettis-käsitteellisessä osassa tarkastellaan omatyöntekijyyden perusolemusta, sen syntyhistoriaa, omatyöntekijyyden lähikäsitteitä ja yhteyttä lainsäädäntöön sekä moniammatillista yhteistyötä. Sosiaalinen konstruktionismi on taustoittavana viitekehyksenä, jota mukailten omatyöntekijyyden nähdään rakentuvan sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Aineiston analysointi toteutettiin sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen tuloksista on havaittavissa, että omatyöntekijyyden rakentumisessa on keskeistä sen määrittely, yleiset käytännöt, yhteistyö palveluverkostossa sekä työtä rajaavat reunaehdot. Omatyöntekijyyteen liitetyt haasteet liittyvät yhteisen näkemyksen ja yhteistyön puutteeseen ja asiakastyössä kohdattuihin haasteisiin. Omatyöntekijyyden jäsentämisessä on tunnistettu erityisen tuen tarpeessa olevia sekä omatyöntekijyyttä tarvitsevia asiakkaita. Keskeisimpänä johtopäätöksenä voidaan todeta, että omatyöntekijyyttä tulee selkiyttää yhtenäisesti koko Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä, sillä se on jäsentymätöntä ja moninaista. Omatyöntekijyys on kytköksissä myös muihin, yleisiin työelämässä kohdattaviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin, kuten moniammatillinen yhteistyö.

Avainsanat: omatyöntekijyys, omatyöntekijyyden lähikäsitteet, sosiaalihuolto, moniammatillinen yhteistyö, sosiaalinen konstruktionismi

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 OMATYÖNTEKIJYYS	4
2.1 Omatyöntekijyyden määrittelyä ja nimeäminen	4
2.2 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus omatyöntekijyydessä.....	6
2.3 Case management omatyöntekijyyden taustalla	8
2.4 Omatyöntekijyyden lähikäsitteitä ja yhteys lainsäädäntöön	9
3 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	13
3.1 Moniammatillisuuden määrittelyä	13
3.2 Moniammatillisuus asiakastyössä.....	14
3.3 Moniammatillisuuden haasteet asiakastyössä.....	16
4 SOSIAALIPALVELUT PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄSSÄ	18
4.1 Lapsiperhepalvelut	18
4.2 Vammaispalvelut	19
4.3 Työkäisten palvelut.....	20
4.4 Ikääntyneiden palvelut	21
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA METODOLOGISET VALINNAT	22
5.1 Sosiaalinen konstruktionismi teoreettisena viitekehyksenä.....	22
5.2 Tutkimustehtävä.....	23
5.3 Aineisto	23
5.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	26
5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	32
6 OMATYÖNTEKIJYYDEN RAKENTUMINEN	35
6.1 Omatyöntekijyyden määrittely.....	35
6.2 Yleiset käytännöt	37
6.3 Yhteistyö palveluverkostossa	38
6.4 Reunaehdot	42
7 TOIMIVIA KÄYTÄNTÖJÄ JA HAASTEITA OMATYÖNTEKIJYYDESSÄ	44
7.1 Omatyöntekijän nimeämisen käytännöt.....	44
7.2 Erityisen tuen tarpeen tunnistaminen.....	47
7.3 Omatyöntekijyys ei ole vakiintunutta	47
7.4 Yhteistyön haasteet	51
7.5 Asiakastyössä kohdattavat haasteet	54

7.6 Tulosten yhteenveto	57
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	59
LÄHTEET	64
LIITTEET	72

1 JOHDANTO

Tutkimuksessani tarkastelen omatyöntekijyyden rakentumista sekä siihen liittyviä toimivia käytäntöjä ja haasteita. Tutkimus pyrkii kuvailemaan ja selkeyttämään omatyöntekijyyttä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Omatyöntekijyys on käsitteenä melko uusi, eikä sitä ole tutkittu muutamaa pro gradua ja amk-opinnäytetöitä lukuun ottamatta. Omatyöntekijyydestä on säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), ja tämän vuoksi aihe on tärkeä sosiaalialan asiakastyössä.

Aihe on Päijät-Hämeessä ajankohtainen, sillä tarve omatyöntekijyyden tarkemmalle käsittelylle on saanut alkunsa sosiaalityön kehittämisseminaarissa 18.11.2019. Samaisessa seminaarissa sai alkunsa sosiaalityön kehittämisen tiekartta 2025, jonka yhdeksi kärkiteemaksi nousi omatyöntekijyyden kehittäminen. Tiekartan suunnitteluun osallistui noin 80 sosiaalityön asiantuntijaa eri toimialoilta. Aiheen ajankohtaisuudesta kertoo Päijät-Hämeen sosiaaliasiamies Tarja Laukkasen selvitys (2019), josta tulee ilmi omatyöntekijyydessä havaitut puutteet asiakkaiden yhteydenotoissa. Laukkasen kehittämis ehdotuksen mukaisesti omatyöntekijän roolia ja tehtäviä tulee vahvistaa sosiaali- ja terveystalveissa, sekä tulevaa sote-keskusta silmällä pitäen. Tulevaisuudessa omatyöntekijyyden merkitys tulee kasvamaan muun muassa palveluiden koordinoinnissa. (Laukkanen 2019, 42–43.)

Omatyöntekijyyden merkitys tulee mahdollisesti kasvamaan valtakunnallisella tasolla monituottajamallin yleistyessä, jolloin asiakas saa asiakassetelin turvin valita palvelunsa ja omatyöntekijän vastuu palveluiden pääkoordinoijana kasvaa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020). Myös sosiaalihuollon kehittämisohjelmassa osana Sote-uudistusta on mainittu tavoitteena omatyöntekijyyden ja sen roolin selkeyttäminen maakunnissa vuosina 2021–2022 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020b). Lisäksi eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisussa (EAOK/4944/2019) käy ilmi, että omatyöntekijyys saattaa helposti sekoittua oma- tai vastuuhuoltoon, sekä on epäselvää, tarvitseeko asiakas sekä omatyöntekijän että omahoitajan. Omatyöntekijyys ja sen lähikäsitteet, kuten

omahoitaja ja vastuutyöntekijä sekoittuvat helposti ja aiheuttavat helposti hämmennystä ammattilaisten keskuudessa.

Oma kiinnostukseni aiheeseen sai alkunsa, kun olin työharjoittelussa Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa. Syksyllä 2020 ovat saaneet alkunsa omatyöntekijyyden työpajat, joissa osassa itse sain olla mukana. Työpajoissa työskenneltiin ikäkunnan, vammaispalveluiden, lapsiperhepalveluiden sekä aikuissosiaalityön työntekijöiden kanssa. Työpajoissa pyrittiin selkeyttämään omatyöntekijyyden roolia ja löytämään yhtymäpintoja eri tulosityksiköiden välillä. Aihe kiinnostaa itseäni, sillä oman sosiaalialan työkokemukseni mukaan se vaikuttaa hyvin epäselvältä ja jäsentymättömältä, vaikka se on yksi työn lähtökohdista. Asian ollessa epäselvä työntekijöille, se on epäröimättä sitä myös yhteistyötahoille sekä asiakkaille.

Tutkielman teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi, jonka mukaisesti omatyöntekijyyden voidaan nähdä rakentuvan sosiaalisissa vuorovaikutussuhteissa, vallitsevien olosuhteiden ja reunaehtojen kehystämänä. Tutkielmani teoriaosuuden tarkoituksena on kontekstoida tutkielman aihepiiri osaksi tieteellistä keskustelua. Teoriaosuus rakentuu omatyöntekijyyden määrittelystä lainsäädännössä, peilaan myös sosiaalihuollon viranomaistehtävän suhdetta omatyöntekijyyteen. Lisäksi käsitelen case managementin yhteyttä omatyöntekijyyden taustavaikuttajana, sekä avaan omatyöntekijyyden liittyviä lähikäsitteitä ja niiden yhteyttä lainsäädäntöön. Omatyöntekijyyteen liittyy olennaisesti moniammatillinen yhteistyö, sillä sen avulla voidaan ratkoa asiakastyön tulevia haasteita. Sosiaali- ja terveysalan asiakkaiden ongelmat ovat toisinaan kasaantuneita, eikä asiakas saa tarvitsemaansa apua ja palveluita aina yhdeltä ammattilaiselta. Tämän lisäksi ammattilaisten tietotaito on usein rajallista. (Isoherranen 2012, 10.) Moniammatillisesta yhteistyöstä on käytössä paljon muitakin käsitteitä, mutta päädyin käyttämään moniammatillisen yhteistyön käsitettä, sillä se kuvasi parhaiten tutkielmassani ilmentyvää yhteistyön muotoa. Käsitteen avaaminen sekä sen hyötyjen ja haasteiden aukaiseminen auttavat hahmottamaan paremmin myös omatyöntekijyyden moninaisuutta. Yhteistyön tärkeys on nähtävissä tutkielman aineistosta sekä tuloksissa.

Omatyöntekijyyden teoriaosuuden jälkeen avaan lyhyesti tutkielman kannalta olennaisia sosiaalipalveluja toimintaympäristönä. Tutkimuksen toteutus ja metodologiset valinnat luvussa avaan enemmän sosiaalista konstruktionismia, esitän tutkimuskysymykseni sekä

kuvaan aineistoani. Aineiston analyysiä jäsennän sisällönanalyysin avulla. Lisäksi pohdin tutkielman eettisyyttä ja luotettavuutta. Tuloslukuni käsittelevät omatyöntekijyyden rakentumista sekä siinä kohdattuja haasteita ja toimivia käytäntöjä. Tuloslukujen päätteeksi teen lyhyen yhteenvedon esittämistäni tuloksista. Johtopäätöksissä ja pohdinnassa tarkastelen tuloksia suhteessa teoriaosuudessa esitettyyn lainsäädäntöön ja tutkimuksiin peilaten.

2 OMATYÖNTEKIJYYS

Omatyöntekijyys on vielä jokseenkin jäsentymätön käsite, vaikka siitä on säädetty sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalialalla työskentelevät tekevät epäilemättä omatyöntekijyyteen kuuluvia työtehtäviä, mutta niitä ei aina yhdistetä siihen. Tässä tutkielmassa lähestyn omatyöntekijyyttä ensin tarkastelemalla, mistä omatyöntekijyydessä on kyse ja mistä se on saanut alkunsa. Omatyöntekijyys on terminä melko uusi, ja sekoittuu helposti muihin sosiaali- ja terveysalalla esiintyviin käsitteisiin, siksi niiden lähikäsitteiden tarkastelu on tärkeää. Omatyöntekijyydellä on vahva kytkös lakiin ja siksi sen taustoittaminen vaatii perehtymistä lainsäädäntöön. Moniammatillisuus liittyy vahvasti omatyöntekijyyteen, ja lähestyn teemaa niiltä osin, kuin se on tutkielmani kannalta tarpeellista.

2.1 Omatyöntekijyyden määrittelyä ja nimeäminen

Sosiaalihuoltolaki määrittelee omatyöntekijyyttä. Lain puitteissa asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä asiakkuutensa ajaksi, ellei se ole nimetty jossain muissa palveluissa tai se on täysin tarpeetonta. Sosiaalihuoltolaissa on määritelty kuka voi toimia asiakkaan omatyöntekijänä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42§). Omatyöntekijä voidaan katsoa tarpeettomaksi, jos kyse on asiakkuuden lyhytaikaisuudesta tai asiakkaalla on esimerkiksi tukihenkilönä terveydenhuollon sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijän nimeäminen voi olla tarpeetonta myös tilanteissa, jossa asiakkaalla on tilapäinen tarve palvelulle, kuten kotipalvelu tai asiakas saa täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. (Liukko & Nykänen 2019, 35.) Omatyöntekijä voi kulkea asiakkaan rinnalla koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajan (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 126).

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaan omatyöntekijän tarpeesta keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on oikeus ilmaista mielipiteensä palvelun tarpeestaan, mutta tästä huolimatta sosiaalihuollon ammattilainen arvioi omatyöntekijän tarvetta (Liukko & Nykänen 2019, 24). Omatyöntekijä voidaan nimetä kaiken ikäisille, myös ikääntyneille. Omatyöntekijä on tarpeeton, jos lapsen asioissa on nimetty vastaava sosiaalityöntekijä lastensuojelusta. Toisinaan voi olla tarkoituksen mukaista nimetä

lapselle sekä omatyöntekijä, että vastaava sosiaalityöntekijä. Tällaisia tilanteita voisi olla esimerkiksi huostaanottotilanne, jolloin molempien työntekijöiden työnjako jakautuisi niin, että omatyöntekijä voi huolehtia aikuisten tarpeista ja vastaava sosiaalityöntekijä ajaa lapsen etua. Omatyöntekijän työparina voi toimia myös jokin muu henkilö. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 126.)

Asiakkaan omatyöntekijäksi voidaan nimetä terveydenhuollon ammattilainen, jos se palvelee asiakkaan palvelukokonaisuutta parhaiten (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42 §). Perusoletuksena kuitenkin voidaan pitää, että omatyöntekijäksi nimetään sosiaalihuollon ammattilainen. Erityistä tukea tarvitsevalle omatyöntekijäksi nimetään sosiaalityöntekijä, tämän tarkoituksena on antaa erityissuojelua haavoittuvimmassa asemassa oleville asiakkaille (Liukko & Nykänen 2019, 29). Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee erityistä tukea tarvitsevan henkilön sellaisena, jolla kognitiiviset tai psyykkiset haasteet, vamma tai sairaus, päihteiden ongelmankäyttö tai moninainen tuen tarve estää hakemasta ja saamasta sosiaali- ja terveystalveluja. Erityisen tuen ilmentyessä vasta asiakasprosessin aikana, ei omatyöntekijän vaihto sosiaalityöntekijäksi ole välttämätön, mutta se edellyttää kuitenkin sosiaalityöntekijän toimimista työparina. (Liukko & Nykänen 2019, 29). Työntekijävaihdoksia pyritään siis välttämään edellä mainitun kaltaisissa tilanteissa (HE 164/2014). Omatyöntekijää voidaan vaihtaa, jos siihen on riittävän painava syy tai se on asiakkaan tai lapsen edun mukaista (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 126). Asiakastyössä asiakaslähtöistä olisi välttää työntekijävaihdoksia, mutta sosiaalihuoltolaki ei sitä suoranaisesti kiellä. Työntekijävaihdosten minimoimisella mahdollistetaan hyvä ja vuorovaikutuksellinen asiakastyö. (Liukko & Nykänen 2019, 42.)

Omatyöntekijän tehtävänä on selvittää asiakkaan tuen tarpeet, tukea asiakasta asetettujen tavoitteiden suuntaisesti sekä vahvistaa asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja kognitiivisia voimavaroja. Omatyöntekijän velvollisuutena on neuvoa, ohjata ja auttaa asiakasta laajassa palveluverkostossa. Omatyöntekijän tehtävät katsotaan tapauskohtaisesti, sillä omatyöntekijällä voi olla näiden edellä mainittujen lisäksi muitakin tehtäviä. Omatyöntekijän tehtävänä on myös seurata asiakkaan palveluiden toteutumista ja asiakkaan niistä saamaa hyötyä. Omatyöntekijäisyys edellyttää laaja-alaista yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, näin varmistetaan asiakkaan riittävä palvelukokonaisuus. (Koinsaari & Rautio 2018, 20.) Sosiaalihuoltolaki määrittelee omatyöntekijän tehtäviä siten, että asiakkaan tuen tarpeen ollessa jatkuvaa tai toistuvaa,

tulee asiakkaan itsenäistä selviytymistä tukea. Tuen tarpeen ollessa pysyvää tai pitkäaikaista, tulee asiakkaan palvelujen jatkuvuus turvata. Näiden lisäksi omatyöntekijän tehtäviin kuuluu usein sosiaalihuoltolaissa mainitut tehtävät, kuten asiakassuunnitelman laatiminen riittävällä laajuudella (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 38§, 39§, 45§). Omatyöntekijän tehtävänä on luoda vuorovaikutuksellinen asiakassuhde asiakkaan ja hänen verkostoidensa välille. Omatyöntekijä kantaa kokonaisvastuuta asiakasprosessista. (Liukko & Nykänen 2019, 37.)

Omatyöntekijä on keskeisessä asemassa asiakasprosessissa, kuten omaishoidossa. Omatyöntekijä on rinnalla kulkija ja tuki asiakkaan verkostossa. Asiakkaalla on usein ympärillään laaja verkosto, ja hän voi vaikuttaa omatyöntekijän valintaan omassa yhteistyöverkostossaan. Omatyöntekijänä voi toimia omaishoidon tuen palveluohjaaja, vammaispalveluiden työntekijä, neuvolan työntekijä tai joku muu omaishoitoperheen palveluita koordinoiva ammattilainen. Kun puhutaan erityislasten omaishoidosta, niin omatyöntekijän roolin nähdään korostuvan. Omatyöntekijä toimii perheelle ikään kuin case managerin roolissa. (Koinsaari & Rautio 2018, 20, 24.)

2.2 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus omatyöntekijyydessä

Sosiaalityö on monelle tasolle kohdistuvaa asiantuntijatyötä, minkä ytimessä ovat sosiaaliset ongelmat. Sosiaalityötä voidaan antaa yksittäisenä palveluna sekä muiden palveluiden yhteydessä. Yhteiskunnalliset muutokset ja eriarvoistuminen aiheuttavat sitä, että sosiaalityössä keskitytään asiakkaisiin, joilla on haasteita elämässään, sosiaalisia ongelmia tai syrjäytymisen vaaraa. Sosiaalityössä vaaditaan taitoa nähdä asiat yhteiskunnallisesta näkökulmasta, kestäviä ratkaisuja luoden sekä työtä raportoivalla ja kehittäväällä otteella tehden. Sosiaalityö nähdään pitkäjänteisenä, vaikuttavana ja tavoitteellisena työnä, minkä tavoitteena on tukea asiakasta selviytymään arjestaan ja toimimaan täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 53–54.)

Sosiaaliohjaus nähdään asiakasta tukevana, neuvoa ja ohjausta antavana työnä. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus sekä laajuus on aiheuttanut sen, että asiakkaat tarvitsevat yhä enemmän sosiaaliohjausta. Sosiaaliohjauksella tuetaan yksilöiden sekä perheiden hyvinvointia ja elämänhallintaa. Sosiaaliohjaus on tavoitteellista

auttamistyötä, missä kohdataan monenlaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita. Sosiaaliohjauksessa on tärkeää ihmisen kohtaaminen arvostavasti ja voimavaralähtöisesti. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 55.)

Liukkonen ja Luotonen (2018) ovat tutkimuksessaan pohtineet aikuissosiaalityön työnjakoa sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä, työnjako ja työparityöskentely näyttäytyivät epäselvänä. Sosiaalialan ammattilaisilla ei ole rakentunut yhteisymmärrystä työn sisällöstä, mutta sitä voitaisiin vahvistaa casekokous tyyppisillä, keskustelua sisältävillä ratkaisuilla. (Liukkonen & Luotonen 2018, 28.) Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys tarkastelee sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja julkisen hallintotehtävän näkökulmasta. Selvityksessä tarkastellaan myös viranomaistehtävien yhteyttä sosiaalihuoltoon. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen mukaan omatyöntekijyydelle ei ole selkeää kuntakohtaista työnjakoa sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välille. Selvityksen puitteissa toteutettujen fokushaastatteluiden perusteella työnjako oli kuitenkin sujunut jouhevasti. Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat olivat ohjautuneet sosiaalityöntekijöille. Omatyöntekijän nimeämisprosessi näyttäytyi kirjavana. Omatyöntekijöitä oli toisinaan nimetty jo heti vireille tulon jälkeen olemassa olevan tiedon valossa, mutta omatyöntekijä oli mahdollista nimetä myös henkilöstörakenteen tai kunnan työnjakoa selkeyttävän toimintamallin mukaisesti. (Liukko & Nykänen 2019, 7, 29.)

Omatyöntekijän ja sosiaalityöntekijän työtä tehtäväkuvien erottelulla voi olla vaikea tehdä, eikä se ole tarpeellistakaan. Omatyöntekijyys ja sosiaalityön palvelu ovat käytännössä sama asia, mutta ne eroavat siten, että omatyöntekijän palvelua ei ole määritelty sosiaalihuoltolaissa. Kuitenkin sosiaalityöstä tehty palvelukuvaus antaa selkeää suuntaa myös omatyöntekijän työnkuvasta. Sosiaalityöntekijän toimiessa omatyöntekijänä, hänen voidaan katsoa tekevän viranomaistyötä sekä vuorovaikutteista asiakastyötä. Omatyöntekijä on asiakasprosessin avainhenkilöitä asiakkaan rinnalla. Päätös sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelun myöntämisestä on kuntakohtaista, mutta sosiaalihuoltolain hengen mukaisesti se tulisi tehdä. Päätös voidaan toisinaan tehdä jo palvelutarpeen arvioinnin alussa. Kuitenkin päätös palvelusta ja omatyöntekijän nimeämisestä tulisi ajallisesti tapahtua samaan aikaan. Palvelutarpeen arvioinnin alussa tehty päätös olisi siitä syystä hyvä, että arvioinnissa myös arvioidaan asiakkaan tarvitsemia palveluja ja tukitoimia. Usein kuitenkin päätös sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen palvelun aloittamisesta tehdään vasta palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. (Liukko & Nykänen 2019, 35.)

Sosiaalihuoltolain puitteissa on mahdollista myöntää palveluja, joiden ei katsota suoranaisesti liittyvän omatyöntekijyyteen. Sosiaalihuoltolain nojalla asiakkaalle voidaan myöntää sosiaaliohjausta tai sosiaalityötä, vaikka heillä olisi jo nimetty omatyöntekijä. (Liukko & Nykänen 2019, 37.) Tässä tapauksessa sosiaaliohjauksen voidaan katsoa olevan arjen sujuvoittamista ohjauksella ja tuella, kun taas sosiaalityö nähdään enemmän palvelujen kokonaisuutta koordinoivana palveluna (HE 164/2014). Sosiaaliohjausta saavat usein asiakkaat, jotka tarvitsevat tukea arkeensa, nämä ovat usein ehkäiseviä palveluja tai lähtötyötä. Sosiaalityö liitetään vahvemmin omatyöntekijänä tehtävään työhön. (Liukko & Nykänen 2019, 38)

2.3 Case management omatyöntekijyyden taustalla

Omatyöntekijyyden taustalla vaikuttaa case management-ajattelumalli, jonka tavoitteena on, että asiakkaan asioita ja palveluita koordinoi yksi työntekijä. Case managerille on olemassa useita eri ammattilaisen roolia kuvaavia käsitteitä, kuten asiakasvastaava, omatyöntekijä, palveluohjaaja ja omahoitaja. (Koinsaari & Rautio 2018, 12.) Case management on suomennettu alun alkaen yksilökohtaiseksi palveluohjaukseksi, mutta sen vakiinnuttua on käytetty vain palveluohjaus käsitettä. Vaikka yksilökohtaisuus ei ole enää osana palveluohjauksen käsitettä, sen ydinajatus yksilökohtaisuudesta elää yhä vahvana. (Salminen 2013, 7.) Sami Uotinen (2019) mainitsee palveluohjauksen olevan kohdennettuna tiettyihin palveluihin, eikä sillä ole suoranaisesti yhteyttä lakiin. Jack Rothmanin (1991, 520) mukaan yksilökohtaisen palveluneuvonnan olennaisina tehtävinä on yksilöllinen neuvonta ja varmistaa asiakkaalle riittävä tuki ja palvelut.

Yksilökohtaisen palveluohjauksen tarkoituksena on löytää asiakkaalle oikeat palvelut palvelujärjestelmästä. Palveluohjauksen prosessista vastaa ammattilainen, yhdessä asiakkaan kanssa. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16.) Case management on alkujaan lähtenyt liikkeelle Isosta-Britanniasta ja Yhdysvalloista, joissa se on yhä tiivis osa palvelujärjestelmää. Sen vaikutukset ovat levinneet aikoinaan myös Suomeen, sillä keskustelua on virinnyt aiheen ympärillä jo noin 30 vuoden ajan. (Salminen 2013, 8.) Yksilöllinen palveluohjaus on asiakaslähtöinen lähestymistapa, jossa asiakkaan tarpeet asetetaan etusijalle palveluita kootessa, vallitsevat reunaehdot huomioiden. Yksilökohtaisesta palveluohjauksesta nähdään eniten hyötyvän ne, joilla asiakkuus todennäköisesti jatkuu pitkään tai palveluntarve on hyvin epäselvä. (Ala-Nikkola & Sipilä

1996, 17, 22.) Yksilökohtainen palveluohjaukseen liittyy vahvasti suunnitelmallisuus. Suunnitelmallisuudesta säädetään myös monessa laissa, kuten vanhuspalvelulaissa (294/2016) ja sosiaalihuoltolaissa (1301/2014).

Sosiaalityöntekijät voivat hyvin toimia case managerina, sillä heillä on siihen riittävät taidot, toimintaympäristön tuntemus ja he ovat tietoisia työn tavoitteista. Case management on ikään kuin työtapa, jota voidaan hyödyntää järjestettäessä asiakkaan palveluja, varsinkin samanaikaisia ongelmia omaaville. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on järjestää yhteistyöpalavereja ja hoitaa asiakkaalle palvelut oikea-aikaisesti. Yksilökohtaisen palveluohjauksen tarve korostuu asiakkailta, jotka saavat paljon palveluja. Tarkoituksena on taata asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut. (Amin 2016, 41–42.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on vuonna 2004 laatinut raportin työnjakokysymyksistä, työn rasituksesta ja työn vetovoimaisuudesta mielenterveyspalveluissa. Raportissa kuvaillaan yksilökohtaisen palveluohjauksen mallia, jota voidaan myös kutsua omatyöntekijämalliksi tai omaneuvojamalliksi. Se mukailee hyvin pitkälti case-management toiminnan mallia. Oli tuen antaja sitten palveluohjaaja tai omatyöntekijä, niin tarkoituksena oli tukea asiakasta ja hänen lähipiiriään oikeiden palveluiden löytymisessä ja niiden seurannassa. Tehtäväksi mainittiin myös koordinointi moniammatillisessa yhteistyöverkostossa. Omatyöntekijän toiminnan mahdollistamiseksi ja vahvistamiseksi mainittiin esimiehen ja johtoportaana tuki. Palveluohjauksen ja omatyöntekijä termien yhteydessä oli mainittu englanninkielinen termi key worker. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 38.)

2.4 Omatyöntekijyyden lähikäsitteitä ja yhteys lainsäädäntöön

Omatyöntekijyys kietoutuu ja sekoittuu moniin käsitteisiin sosiaali- ja terveysalalla, siten sillä on yhteyksiä useisiin lakikokeiluihin, hallituksen esityksiin sekä kumottuihin lakeihin. Ennen omatyöntekijyyden tuleamista sosiaalihuoltolakiin, hallitus on esitellyt sitä eduskunnalle. Hallituksen esityksessä otettiin kantaa asiakaskeskeisyyden vahvistamiseen siten, että kaikilla sosiaalihuollon asiakkailta on oikeus omatyöntekijään. (HE 164/2014.)

Omatyöntekijyydestä lukiessa tulee törmänneeksi sen useisiin lähikäsitteisiin, kuten omaneuvoja, omahoitaja ja vastuuhoidtaja. Käytetystä termistä huolimatta, näillä eri termeillä on yksi yhteinen tavoite, toimia yhteyshenkilönä asiakkaan asioissa ja palveluiden rajapinnoilla. (Päivärinta & Haverinen 2002, 35.) Omaneuvoajasta on aiemmin

säädetty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun ja sosiaaliturvakortin kokeilusta, laki oli voimassa 2000–2003. Siinä omaneuvoja määriteltiin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisena, jonka asiakas oli saanut itse valita. Omaneuvojan oli mahdollista olla riittävällä kokemuksella ja koulutuksella varustettu viranhaltija tai työntekijä. Omaneuvojan tehtäväksi mainitaan useita palveluketjuun liittyviä tehtäviä, kuten riittävän ohjauksen ja tiedon antaminen sosiaali- ja terveydenhuollosta ja sosiaaliturvasta, palveluketjusuunnitelman tai sen päivittämisen tarpeellisuudesta sekä seurata palveluiden toteutumista. Lain nimi vaihtui laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta, mikä oli voimassa 2004–2015 välisen ajanjakson. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun ja sosiaaliturvakortin kokeilusta 811/2000.) Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta ei ole nykyisin enää voimassa, mutta vuoden 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki sisältää palveluketjuun liittyviä elementtejä, kuten asiakassuunnitelman laatiminen yhteistyössä muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 118.)

Saumaton palveluketju voidaan nähdä sosiaali- ja terveystaloudissa tapahtuvaksi moniammatilliseksi yhteistyöksi, jonka tavoitteena on asiakaslähtöinen palvelukokonaisuus. Palveluketjut viittaavat myös siihen, että yhdellä toimintayksiköllä tulee olla hallussaan asiakkaan ohjaus ja seuranta. Palveluketjujen toteutumisen esteenä ovat haasteet yhteistyössä. (Hyppönen, Hämäläinen, Pajukoski & Tenhunen 2005, 45.)

Sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskuksen raportista käy ilmi, että hallituksen esityksessä omaneuvojan rooli nähtiin suhteellisen olennaisena saumattomien palveluiden mahdollistamisessa. Kokeilulain kokeiluun osallistuneista alueista ja sen puitteissa kyselyyn osallistuneista sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisista 75% vastanneista ei kokenut omaneuvojalpalvelua oleellisena, sillä he kokivat sen sisältyvän jo nykyiseen. Lakikokeilun aikana omaneuvojalpalvelu nähtiin hyödyllisenä yhteisten käytäntöjen kannalta, asiakkaiden tietoisuuden lisääntyminen, kehen he voivat olla yhteydessä sekä palveluiden laatuun vaikuttavina tekijöinä. Omaneuvojalpalvelusta eniten hyötyivät paljon palveluita saavat asiakkaat sekä asiakkaat, jotka eivät pystyneet itse hakeutumaan palveluihin. Omaneuvoja käsitteenä ei ollut vakiintunut, siitä käytettiin ennemminkin termiä palveluohjaaja/palveluneuvonta. Vaikka alkuperäinen käsite ei ollut vakiintunut, niin silti kaivattiin palveluneuvontaa tai yhteyshenkilöä. Termi nähtiin uutena, mutta sisällöllisesti

se oli osa palvelua ja sen tehtävät asettuivat päällekkäin muiden ammattinimikkeiden kanssa, kuten sosiaali- ja potilasasiamies. (Hyppönen ym. 2005, 25, 29, 98-99.)

Omahoitajuus on muotoutunut yksilövastuisen hoitotyön muodosta. Sen peruseriaatteena voidaan pitää yhden ihmisen paneutumista potilaan tilanteeseen, kantaen vastuut ja velvollisuudet potilaan hyvästä hoidosta (Hegyvary 1991, 21). Omahoitajuudesta ei ole säädetty suoraan laissa, mutta terveydenhuoltolain (1326/2010) pykälissä 16§ ja 24§ on mainittu omahoidosta. Kouluterveydenhuollon 16§ säädetään siitä, että kouluterveydenhuollon palveluiden piiriin kuuluu pitkäaikaisesti sairaiden lasten oikeus omahoitoon eri yhteistyötahojen tuella. Pykälässä 24§ säädetään sairaanhoitopalveluista, jonka perusteella potilaalla on oikeus ohjaukseen. Ohjauksen tarkoituksena on sitouttaa asiakasta saamaansa hoitoon sekä edistää omahoidon toteutumista. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010.) Omahoidon voidaan katsoa olevan oman terveydentilan seuranta ja hoitoa ammattilaisen turvin, ammattilainen auttaa oikea-aikaisen ja sopivan hoidon löytämisessä (Käypä hoito 2020). Mattilan väitöskirjasta tulee ilmi, että omahoitajuuteen liittyy tiiviisti luottamuksellinen suhde, joka edesauttaa potilasta kokemaan, että hän saa riittävästi tukea. Myös omahoitajan suhde potilaan perheenjäseniin nähdään tärkeänä. (Mattila 2011, 107, 112-113.) Vastuuhoitajuudesta ei ole säädetty laissa.

Yksilövastuisen hoitotyön alla puhutaan omahoitajuudesta sekä vastuutyöntekijyydestä. Omatyöntekijyyden määrittely ja nimeäminen vaihtelee palvelujärjestelmän eri osaluilla. Omatyöntekijyys saattaa helposti sekoittua myös vastuutyöntekijään ja omaohjaajaan termeihin. Vastuutyöntekijyys on aiemmin ollut määriteltynä laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista. Laissa määriteltiin, millaisissa tilanteissa vastuutyöntekijä tulee nimetä, mitkä ovat hänen tehtävänsä ja kuka siinä asemassa voi toimia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012.) Hallituksen esityksestä (HE 218/2016) tulee ilmi, että edellä mainitusta laista haluttiin kumota pykälä vastuutyöntekijyydestä. Uudistuksen tarkoituksena oli, että jatkossa iäkkäille henkilöille nimetään vastuutyöntekijän sijaan omatyöntekijä sosiaalihuoltolain mukaisesti. Tämän lakimuutoksen nähtiin taloudellisesti olevan kannattava ratkaisu. Iäkkään henkilön kannalta lakimuutoksen todettiin mahdollisesti heikentävän iäkkään asemaa, sillä vastuutyöntekijän tehtävät olivat tarkemmin määritelty kuin omatyöntekijän. Esityksessä huomautetaan, että jatkossakin tulee olemaan iäkkäitä, jotka tarvitsevat laajuudeltaan vastuutyöntekijyyden kaltaista tukea. (HE 218/2016.) Vuoden 2017 alussa tuli voimaan

vanhuspalvelulakia koskeva muutos, kun siitä kumottiin vastuutyöntekijyyden pykälä (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 21). Sosiaali- ja terveysministeriön ikääntyneiden laatusuosituksesta tulee ilmi, että vastuutyöntekijä nimikkeen rinnalla on käytetty asiakasvastaava tai muistikoordinaattori nimikkeitä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 42).

Vuosina 2014–2016 on ollut voimassa laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista (2014/1350), jossa oli säädetty, että yhden henkilön moniammatillisesta tiimistä tulee toimia asiakasvastaavana. Asiakasvastaavasta oli maininta 7 §:n henkilötietojen tallettaminen, sillä asiakasvastaavan tehtävänä oli tallettaa moniammatillisessa työskentelyssä syntyneitä asiakirjoja niille tarkoitettuun rekisteriin. (Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista, 2014/1350.) Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palveluiden sanastossa (2019, 40) on määritelty asiakasvastaava ja potilasvastaava terveydenhuoltoa koskevaksi, omatyöntekijyys sosiaalihuoltoa koskevaksi ja omavalmentaja liitetään työ- ja elinkeinopalveluihin. Yhteisenä määritelmänä on ammattilainen, joka toimii pääkoordinoijana asiakkaan palveluissa ja niiden järjestämisessä sekä seuraa tavoitteiden saavuttamista.

3 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

3.1 Moniammatillisuuden määrittelyä

Moniammatillinen yhteistyö on sosiaali- ja terveystalouden keskeisiä lähtökohtia. Yhteistyön tarve on lähtöisin niin asiakkaiden tarpeista kuin siitä, että palveluiden saanti halutaan turvata. (Vuolanta, Vanhala & Apponen 2015, 292.) Moniammatillisuus voidaan määrittellä yhteistyöprosessina, jossa oman alansa asiantuntijat työskentelevät asiakkaan kanssa itsenäisesti, jakaen osaamistaan muille asiantuntijoille (Emillson 2011, 128; Sandström ym. 2018, 1). Moniammatillisuuden käsite ei ole vakiintunut ja siitä käytetään useita termejä, kuten koordinointi, yhteistyö, monialainen ja kumppanuus, joilla kuvataan ammattilaisten välistä yhteistyötä (Sousa & Costa 2009, 444). Isoherranen (2012, 153) viittaa väitöskirjassaan käsitteiden moninaisuuden vaikuttavan moniammatillisen yhteistyön haasteisiin. Yhteistyöstä käytetään useita eri käsitteitä suomen kielessä, mutta englannin kielessä ovat käytössä käsitteet, multi-inter- ja cross- tai transprofessional. näistä multiprofessional on lähinnä suomen kielen moniammatillisuuden käsitettä. (Kekoni ym. 2019, 15.)

Moniammatillinen yhteistyö voidaan nähdä laajana käsitteenä, jonka määrittelyyn vaikuttavat tarkastelun tulokulma ja määrittelijän orientaatio. Jo tämän käsitteen avaaminen voisi selventää, mitä moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan ja mihin sillä tähdätään. Käsitteen avaamisen kautta yhteistyötä on helpompi edistää. (Isoherranen 2012, 19.) Pasi Pohjolan ja Satu Korhosen mukaan moniammatillinen yhteistyö voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: yhteistuotanto (co-production), työnjako (distribution of work), ja näiden kahden sekoitus. Yhteistuotannossa yhteistyö ammattilaisten välillä on tiivistä yhdessä tekemistä, kun taas työnjako on enemmänkin ammattilaisten välillä käytävään tiedonvaihtoa. Työnjaollinen kategorisointi on asiakkaan ohjaamista oikeiden palveluiden piiriin ja ammattilaisten väliltä puuttuu aito vuorovaikutus. (Pohjola & Korhonen 2014, 36)

Ammattilaisten välinen yhteistyö on kirjattu terveydenhuoltolakiin (2010/1326) ja sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), lakien tarkoituksena on parantaa yhteistyötä asiakkaiden parhaaksi (Helminen 2017, 18). Moniammatillisuudella pyritään löytämään hyviä

ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin, sillä yksittäisen ammattikunnan tarkastelu jää liian kapeaksi. Moniammatillisuus vaatii ammattilaisilta joustoa sekä oman mukavuusalueen ulkopuolelle astumista. Moniammatillisuuden edistäminen ei voi olla yksin työntekijöiden harteilla. (Pohjola & Korhonen 2014, 27.)

3.2 Moniammatillisuus asiakastyössä

Yhteistyö on olennainen osa pirstaleista sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöä. Ammattilaisten yhteistyötä tarvitaan, koska työssä kohdataan yhä haastavimpia ongelmia, joita tulee pystyä ratkaisemaan. Yhteistyön avulla vältetään päällekkäistä työtä, joka usein aiheuttaa hämmennystä ja tehottomuutta. (Isoherranen 2012, 30.) Päällekkäisen työn lisäksi moniammatillisuus edistää asiantuntijuuden jakamista ja työhyvinvointia. Moniammatillisuus voidaan nähdä siltana asiakaslähtöiseen työskentelyyn. (Sandström ym. 2018, 1.) Moniammatillinen yhteistyö vaatii ammattilaiselta hyviä kommunikointitaitoja, kuten keskustelevaa asiantuntijuutta, johon kuuluu omien mielipiteiden esittäminen selkeästi perustellen sekä muiden kuunteleminen. Moniammatillisuudessa kommunikointitaitojen lisäksi tarvitaan ymmärrystä toisen ammattilaisen tiedon merkityksestä suhteessa tarkasteltavaan kokonaisuuteen. (Isoherranen 2012, 155, 157.)

Moniammatillisessa yhteistyössä on tärkeää työntekijän halu sitoutua ja vastavuoroisuus (Sousa & Costa 2009, 452). Lisäksi moniammatillisuutta edistää, jos jokainen tunnistaa oman roolinsa ja hoitaa oman työtehtävänsä. Työtä voidaan tehdä itsenäisesti, mutta kuitenkin hyvässä yhteistyössä muiden kanssa. (Emillson 2011, 128; Sandström ym. 2018.) Vaikka työtä tehtäisiin itsenäisesti, niin olennaista on tiedon jakaminen, työn koordinointi sekä yhteinen päätöksenteko. Moniammatillisessa yhteistyössä osapuolten roolit tulevat olla selvillä sekä tarvitaan yhteinen näkemys asiakkaan tilanteesta ja palveluiden tarpeesta, jotta työskentely etenee tavoitelähtöisesti kohti päämäärää. Toimiessaan moniammatillinen tiimi toimii niin, että kaikki sen jäsenet tietävät kehen tarvittaessa olla yhteydessä. Moniammatillisuus voi huonoimmillaan olla sellaista, ettei yhteistyötä tehdä vastuullisesti, eikä työllä ole yhteistä päämäärää. (Seikkula & Arnkil 2005, 13.) Moniammatillisen yhteistyön kannalta on tärkeää, että yhteiset toimintaohjeet ovat kaikkien ulottuvissa. Toimintaohjeiden laatiminen vaatii henkilöstön ja esimiesten tiivistä yhteistyötä, kuitenkin

tämän ylläpitäminen voi olla haasteellista esimiehille alati muuttuvien ohjeistusten vuoksi. (Isoherranen 2012, 154.)

Moniammatillinen tiimi on parhaimmillaan elinvoimainen, jolloin tiimissä kukoistaa yhdessä arvioimisen ja kehittämisen viire. Moniammatillinen yhteistyö voi saada aikaan yhteenkuuluvuuden tunnetta, luottamusta sekä vastavuoroisuutta. Moniammatillinen tiimi on tärkeä voimavara, sen jäsenet tukevat toisiaan ja kaikkien työpanosta arvostetaan. Näissä tiimeissä voidaan katsoa syntyvän sosiaalista pääomaa, joka lisää työssä jaksamista ja työtyytyväisyyttä. (Isoherranen 2012, 159, 161.) Ammatillaiset usein kannattavat moniammatillista lähestymistapaa, mutta siihen luo haasteita se, että heidät on koulutettu toimimaan itsenäisesti. Näin ollen työskentely moniammatillisen tiimin jäsenenä voi olla vaikeaa. (Sousa & Costa 2009, 446.) Sosiaalityön rooli moniammatillisessa tiimissä on tärkeä, sillä sen avulla asiakkaan tilanne kartoitetaan kokonaisvaltaisesti ja palvelutarve sekä niiden taustalla vaikuttavat tekijät tulevat selvitettyä. Sosiaalityön roolin vahvistaminen moniammatillisessa yhteistyössä vaatii kuitenkin vahvistamista, jotta sosiaalityön rooli on muutakin kuin palveluiden koordinoimista. (Yliruka ym. 2018, 58.)

Moniammatillisuuden lisääntyminen sosiaali- ja terveysalalla on vauhdittanut teoreettisten mallien syntymistä, kuten sosiaalityön tutkija Laura Bronsteinin jäsenyys moniammatillisesta työskentelystä. Malli rakentuu seuraavista osa-alueista: keskinäinen riippuvuus, uudelleen luodut ammatilliset toimintatavat, joustavuus, tavoitteiden yhteinen omistajuus ja prosessin reflektointi. Keskinäinen riippuvuus tarkoittaa ammattilaisen oman roolin tunnistamista asiantuntijaryhmässä ja luottamista toisen ammattilaisen asiantuntijuuteen. Keskinäisen riippuvuuden onnistuessa työskentely etenee uudelleen luotuihin ammatillisiin toimintatapoihin, mikä mahdollistaa asiakkaalle paremmat palvelut. Joustavuuden myötä ammattilaiset voivat saada itselleen uudenlaisia yhteistyön rooleja. Vastuu prosessista on jakautunut kaikille ammattilaisille ja asiakkaalle. Lopuksi prosessin reflektointia tulisi hyödyntää arvioimalla tehtyä asiakastyötä. Näiden osa-alueiden lisäksi moniammatillisuutta kehystävät ammatillinen rooli, rakenteelliset tekijät, persoonalliset tekijät ja yhteinen historia. (Kekoni ym. 2019, 18-20.)

Moniammatillisen yhteistyön taitoja voidaan edistää jo opiskeluaikoina, mutta käytännössä toimivat tiimityökäytännöt kehittyvät ajan kanssa. Toimivan tiimin taustalla vaikuttaa usein toimivat käytännöt ja luottamus. Yhtenäisen luottamuksen lisäksi myös yksittäisen

työntekijän tulee luottaa omaan ammattitaitoonsa, jotta hän uskaltaa tuoda esiin omat näkemyksensä. (Isoherranen 2012, 158.)

3.3 Moniammatillisuuden haasteet asiakastyössä

Moniammatillisuutta estäviä ja edistäviä tekijöitä voidaan nähdä olevan niin ammatillisella, organisaatio kuin poliittisilla tasoilla. Usein hyvässä yhteistyössä tärkeää on kuitenkin yksittäisen työntekijän sitoutuneisuus. (Sousa & Costa 2009, 444.) Puutteet yhteistyössä voivat hankaloittaa asiakkaan pääsyn palveluiden piiriin (Helminen 2017, 14). Moniammatillisuudessa on yleistä roolien ja vastuunjakautumisen epäselvyydet, näitä voisikin olla aiheellista tarkastella lainsäädännön näkökulmasta uudelleen. Työ kuitenkin muuttuu ajansaatossa, ja työ vaatii enenemissä määrin ammattilaisen tiedon kartuttamista, jolloin työn hallittavuus voi heiketä. Ammattilaisilla voi olla erilaisia käsityksiä, miten yhteistyötä tehdään. Tämän vuoksi ammattilaisten kesken yhteinen näkemys on ensiarvoisen tärkeä, se vaatii sitoutumista koko organisaatiolta. (Isoherranen 2012, 155, 157.)

Moniammatillisuuteen yhdistetään monenlaisia esteitä. Moniammatillisessa tiimissä työntekijät tietävät usein liian vähän muiden osallistujien rooleista ja näkökulmista. (Sousa & Costa 2009, 452.) Moniammatillisuudessa ilmeneviä haasteita voidaan kääntää hyödyksi monella tavoin. Tutustumalla toisiin yksiköihin tai yhteistyökumppaneihin voidaan lieventää moniammatillisuuden näkemyseroja. Ammattilaisten yhteistyötä edistämällä voidaan järjestää yhteisiä kohtaamispaikkoja ja yhteisen keskustelun foorumeja, joissa toisten toimintamallit ja palvelut tulevat tutuimmiksi. (Sandström ym. 2018.)

Moniammatilliseen yhteistyöhön voi olla hankala orientoitua, jos sen nähdään teettävän lisätyötä. Resurssien puute voidaan katsoa olevan moniammatillisuuden esteenä, sillä kiireen lisäksi sen nähdään helposti kasvattavan työmäärää. (Kekoni ym. 2019, 21) Yhteistyön haasteena voidaan nähdä, ettei yhteistyötahoja tavoiteta. Yhteydenpitoa edistää, että yhteystiedot ovat helposti löydettävissä ja ajan tasalla. Moniammatillisessa työskentelyssä on havaittu tiedonkulun ongelmia, muutosvastarintaa ja tietämättömyyttä muiden ammattilaisten tietotaidoista. Moniammatillista työskentelyä voidaankin edistää yhteisillä koulutuksilla, palaverilla, työnohjauksella sekä selventämällä työnkuvaa toisille.

Yhteisen keskustelun ja ymmärryksen kautta luodaan yhteisiä päämääriä ja toimivia käytänteitä. (Sandström ym. 2018, 3.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 §:n 3 momentin mukaisesti moniammatillinen tiimi voi laatia yhteisen suunnitelman. Nykyinen lainsäädäntö ei kuitenkaan säädi riittävän tehokkaasti sitä, miten moniammatillisen tiimit tuottamaa tietoa tulisi käsitellä. Moniammatillisesti tuotettu tieto tallennetaan joko yksittäisen ammattilaisen omaan tietojärjestelmään tai erilliseen yhteistyötä varten tarkoitettuun rekisteriin. Tietojen lokeroituminen jokaiseen omaan tietojärjestelmään aiheuttaa sitä, että asiakkaan tilanteesta on vaikea saada selvää kokonaiskuvaa. Tämä myös osaltaan hankaloittaa asiakkaan oikeanlaisen tuen ja palveluiden saatavuutta. Voimassa oleva lainsäädäntö ei ole aukoton tiedonhallintaan liittyvissä asioissa, eikä tue moniammatilliseen työskentelyyn. Lisäksi moniammatillisuutta voi hidastaa tiedonhallinnan lainsäädäntö ja se, ettei työntekijät tiedä, mitä asiakastietoja hän voi luovuttaa ja vastaanottaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 14, 16.)

4 SOSIAALIPALVELUT PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄSSÄ

Sosiaalipalvelut ovat omatyöntekijyyden toimintaympäristöä, joten käyn niitä seuraavaksi lyhyesti läpi. Sosiaalipalvelut ovat osa sosiaalihuoltoa, josta on säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Kaikilla kansalaisilla on oikeus huolenpitoon ja toimeentuloon yksilöllisen harkinnan mukaisesti, palveluiden järjestämisestä vastaa asiakkaan asuinkunta. Palvelujen tarvetta arvioidaan palvelutarpeen arvioinnilla, jolloin asiakkaalle tulee antaa tiedoksi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa lain nojalla. Sosiaalipalveluita on paljon, mutta myös niitä ohjaavaa lainsäädäntöä, tämän vuoksi palveluita on selkeytetty jakamalla niitä osittain ikähaitarin ohjaamiin yksiköihin. Sosiaalipalvelut ovat sekä subjektiivisia oikeuksia, että määrärahasidonnaisia palveluja. Sosiaalipalveluita voidaan järjestää myös erityislainsäädännön turvin, kuten vammaispalvelut, lastensuojelu ja omaishoidontuki. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020.)

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on 12 kunnan omistama julkinen organisaatio, mikä tarjoaa asukkailleen sosiaali- ja terveyspalveluita. Organisaatio koostuu viidestä toimialasta: terveys- ja sairaanhoitopalvelut, ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus, perhe- ja sosiaalipalvelut, ympäristöterveyskeskus ja yhtymäpalvelut, lisäksi liikelaitos sosiaalialan osaamiskeskus Verso. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, 2020.) Nostan seuraavaksi tarkasteluun ne sosiaalipalvelut, joihin kohdistuu pääpaino tutkielmassa. Seuraavaksi käsittelemissäni sosiaalipalveluissa työskentelee työntekijöitä, jotka ovat osallistuneet Verson järjestämiin omatyöntekijyyden työpajoihin, keskusteluihin, kuin myös omatyöntekijyyden kyselyyn vuonna 2020.

4.1 Lapsiperhepalvelut

Lapset, nuoret ja heidän perheensä kattavat huomattavan osan sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluista (Perälä ym. 2011, 17). Lasten ja perheiden sosiaalipalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja lastensuojelulaissa (417/2007). Lapsiperheille suunnattuja sosiaalipalveluja ovat perhetyö, tukiperheet- ja henkilöt,

lapsiperheiden kotipalvelu ja kasvatus- ja perheneuvonta (THL, 2019). Lapsiperhepalveluissa tarjottavilla palveluilla pyritään palveluiden oikea-aikaisuuteen ja varhaiseen tukeen. Palveluiden tarkoituksena on tukea perheitä erilaisissa tilanteissa, turvaten lasten kasvuolosuhteet ja kehityksen, sekä lasten ja heidän perheidensä hyvinvoinnin ja terveyden tukeminen. (Perälä ym. 2011, 17.) Asiakas tulee sosiaalihuollon asiakkuuteen hakemuksen kautta, ja asiakkuus päättyy, kun palvelun tarvetta ei enää ole. Lapsiperheiden palveluihin on omat kriteeristönsä ja tavoitteet, mutta kunnilla on velvollisuus kertoa palveluistaan ja neuvoa asiakkaita niiden hakemisessa. (THL, 2019.)

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lapsiperheiden sosiaalipalveluiden alla on lueteltu seuraavat palvelut: adoptioasiat, isyyden ja äitiyden selvittäminen, lapsen huoltotapaamis- ja elatussopimukset, lapsiperheiden kotipalvelu, lapsiperheiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, kotoutumista edistävät sosiaalipalvelut, omaishoidontuki, lastensuojelu ja lastensuojelun perhehoito. Lapsiperhe palveluissa voivat asioida kaikki lapsiperheet, joissa lapset ovat alle 18-vuotiaita. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, 2021.)

4.2 Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden tarkoituksena on järjestää vammaisen tai henkilön sairaudesta johtuvat palvelut ja tukitoimet, näillä pyritään mahdollistamaan henkilöiden tasa-arvoinen kohtelu yhteiskunnassa (Valvira, 2015). Useat lait ohjaavat palveluiden järjestämisestä, kuten laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987). Vammaisilla henkilöillä on yhtäläinen oikeus yleisiin sosiaali- ja terveystalveluihin, ja vasta näiden riittämättömyys ja sopimattomuus velvoittaa järjestämään palvelut erityislain nojalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.) Vammaispalveluiden myöntämiskriteerit eivät ole ainoastaan diagnoosikeskeisiä tai perustu lääkäriin lausuntoon, sillä oleellisinta on asiakkaan vaikeavammaisuuden arviointi. (Valvira, 2015). Arvioidessa asiakkaan oikeutta haettuihin palveluihin arvioidaan myös vamman pitkäaikaisuutta ruumiillisella, älyllisellä, henkisellä tai aistitasolla. (Räty 2017, 35). Vammaispalvelut järjestävät niin subjektiivisia kuin määrärahasidonnaisiakin palveluita. Asiakkailta on subjektiivinen oikeus seuraaviin palveluihin; kuljetuspalvelut, palveluasuminen, päivätoiminta, henkilökohtainen apu, asunnon muutostyöt sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020c.)

Kunta ei voi vetäytyä erityisestä järjestämisvastuustaan subjektiivisten palveluiden osalta. Kunnan yleisenä järjestämisvastuuna on myös määrärahasidonnaiset palvelut ja tukitoimet, mutta niitä ohjaavat niihin varatut määrärahat. Määrärahasidonnaisia palveluita ja tukitoimia ovat seuraavat: sopeutumisvalmennus, kuntoutusohjaus, korvaus päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa tarvittavista välineistä; koneista ja laitteista, korvaus ylimääräisistä vaatekustannuksista, erityisravintokustannukset ja muut vammaispalveluissa säädetty tarpeelliset palvelut ja tukitoimet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020c.; Rätty 2017, 213, 509, 538.)

Päijät-hämeen hyvinvointikuntayhtymä tarjoaa vammaisille: sosiaalityötä ja ohjausta, kehitysvammaisten palveluita, asunnon muutostöitä ja asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet, tukihenkilötoimintaa, henkilökohtaista apua, perhehoitoa, palvelu- ja tukiasumista, päivittäisissä toimissa tarvittavat välineet, koneet ja laitteet, kuljetuspalvelu, päivätoimintaa, sopeutumisvalmennusta alle 65-vuotiaiden omaishoidontukea, erityisravinto- ja vaatekustannukset. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, 2019a.)

4.3 Työkäisten palvelut

Työkäisten asiakaskuntaa ovat 18–64 vuotiaat henkilöt, joilla ei ole huollettavanaan alle 18-vuotiaita lapsia. Työkäisten palveluista käytetään myös usein termiä aikuissosiaalityö. Työkäisten palvelut tarjoavat apua ja tukea haastavissa elämäntilanteissa, kuten kohdatessa työttömyyttä tai tavallisen arjen tuntuessa vaikealle. Työskentelyä ja sopivia palveluja suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan tarvitsemia palveluja pohditaan tavoitelähtöisesti. Työkäisten palveluissa on mahdollista saada palveluja seuraaviin tuen tarpeisiin: sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, asumispalvelut, kuntouttava työtoiminta, päihdetyö, mielenterveysongelmat, sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, omaishoidontuki, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki ja kotoutumista edistävät sosiaalipalvelut. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, 2019b.) Aikuissosiaalityöstä puhuttaessa huomio on aiemmin kiinnittynyt herkästi toimeentulotukeen, vaikka aikuissosiaalityö on paljon muutakin. Aikuiset ovat mielenkiintoinen kohderyhmä, sillä aikuinen helposti nähdään olevan vastuussa omasta elämästään, enemmän kuin lapsi tai ikääntynyt. (Jokinen & Juhila, 2008,8.)

4.4 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palvelut ovat yli 65-vuotiaille, palveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja mahdollistaa asiakkaan osallistuminen elämäänsä. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen alta löytyvät seuraavat palvelut: kotihoito, palveluasuminen, tukipalvelut, kuntoutus ja apuvälineet, perusterveydenhuollon osastot ja geriatrian poliklinikka ja omaishoito, palveluihin on omat myöntämiskriteerinsä. Ehkäisevä palvelut ja kuntoutus ovat isossa roolissa ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpitämisessä. Asunnonmuutostöillä pyritään tukemaan ikääntyneen omatoimista suoriutumista ja mahdollistamaan kotona asuminen, sekä poissulkemaan muiden palveluiden tarve. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, 2019c.)

Ikääntyneet voivat tarvita sosiaalipalveluja heikentyneen fyysisen kunnan vuoksi, erilaisten sairauksien tai hoidontarpeen takia. Ne ikääntyneet, jotka ovat vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta tarvitsevat apua ja tukea eniten. Ikääntyneet tarvitsevat sosiaalityötä erilaisia elämäntilanteita kohdatessaan, kuten oma tai läheisen kuolema tai sairastuminen. Kaikkia tilanteita kuitenkin yhdistää ikääntyneen tarvitsema tuki. (Ray & Phillips 2012, 35–36, 45–47.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA METODOLOGISET VALINNAT

5.1 Sosiaalinen konstruktionismi teoreettisena viitekehyksenä

Teoreettisena viitekehyksenäni on sosiaalinen konstruktionismi. Sosiaalinen konstruktionismin voidaan nähdä olevan melko uusi termi sosiaalitieteissä, mutta tätä termiä ympäröivien käytänteiden historian juuret ovat sosiologiassa, filosofiassa ja kielitieteessä (Burr 2015, 222). Juhila (2004) mainitsee sosiaalisen konstruktionismin näkyvän sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimushistoriassa monen muun suuntauksen rinnalla. Sosiaalisen konstruktionismi sallii monenlaisia tutkimuksellisia lähestymistapoja, mikä tekee sen määrittelystä hankalaa. Peter Berger ja Thomas Luckmann sekä Kenneth Gergen ovat merkittäviä henkilöitä sosiaalisen konstruktionismin saralla, vaikka suuntauksen syntymisestä ei ole tarkkaa tietoa. (Juhila 2004, 155, 160.)

Vivien Burr toteaa sosiaalisen konstruktionismin ydinajatuksena olevan, että todellisuus maailmasta syntyy ihmisten ajattelun tuotoksena, eikä ulkomaailmasta tehtyinä havaintoina. (Burr 2015, 222). Sosiaalisessa konstruktionismissa kieli on tärkeässä roolissa, mutta niin on myös omatyöntekijyydessä, sillä siinä vallitsevat käsitteet ja ohjeistukset auttavat hahmottamaan omatyöntekijyyttä ja työntekijöiden työnkuvaa. Omatyöntekijyys voidaan nähdä ikään kuin sosiaalisena konstruktion yhtenä vaihtoehtona. Kieli tuottaa todellisuutta, mutta todellisuuden muotoutumiseen vaikuttavat sitä ennen monet muut rajaavat tekijät (Burr, 2015).

Sosiaalisen konstruktionismin nähdään rakentuvan kielen ja sosiaalisen todellisuuden kautta. Sosiaalinen konstruktionismi nähdään erilaisilla eri tieteenaloilla, kuten sosiaalipsykologiassa ja psykologiassa, mutta sosiaalitieteissä sen ajatellaan tarkoittavan ajattelutapojen erilaisuutta. (Kuusela 2002, 49, 51.) Todellisuus syntyy ihmisten sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa, joita reunustaa yhteiskuntamme taloudelliset olosuhteet ja valtasuhteet. Täten sosiaaliset olosuhteet ovat alati muuttuvia, eikä niistä voida luoda yhtä ainoaa totuutta. (Burr 2015, 223.) Hackingin (2009, 14) mukaan sosiaalisen rakentumisen armeliaisuus piilee siinä, kun ymmärretään tiettyjen käsitteiden ja

asioiden taustalla vaikuttavan yhteiskunnallisia, historiallisia ja ideologisia vaikutuksia. Näin ollen omatyöntekijyys voidaan nähdä sosiaalisissa suhteissa rakentuvana, johon vaikuttavat muun muassa aiempi lainsäädäntö, nykyinen lainsäädäntö ja muut ohjeistukset sekä sosiaalialalla vaikuttavat ideologiat. Omatyöntekijyydenkin voidaan nähdä muuttuvana aika- ja paikkakohtaisesti. Kaiken voidaan nähdä rakentuvan sosiaalisesti, eikä mikään ole neutraalia todellisuutta (Berger & Luckmann 1994, 226). Objektiivisen totuuden sijaan, tulisi kiinnittää huomiota siihen, millaisten tapojen kautta rakennamme ymmärrystä maailmasta (Burr 2015, 223).

5.2 Tutkimustehtävä

Pro graduni tavoitteena kuvailla ja ymmärtää omatyöntekijyyttä sekä tämän myötä selkeyttää, millaisena se näyttäytyy Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Lisäksi tavoitteena on tuottaa laadullista tietoa sekä saada kehittämisenäkökulmia omatyöntekijyyteen. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää tekijöitä, mistä omatyöntekijyys rakentuu, mitkä hankaloittavat omatyöntekijyyden toteutumista sekä vastaavasti edistävät kohti selkeämpää omatyöntekijyyttä. Koska omatyöntekijyys vaikutti aineiston perusteella melko epäselvälle ja jäsentymättömälle käsitteelle, koin tarpeelliseksi koittaa selvittää sitä. Sillä ennen kuin omatyöntekijyyttä voidaan kehittää esimerkiksi yhteistyön suhteen, niin aluksi pitää selkiyttää, mitä omatyöntekijyys on. Vasta sen jälkeen omatyöntekijyyttä voidaan kehittää esimerkiksi yhteistyön näkökulmasta.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisista tekijöistä omatyöntekijyys rakentuu?
2. Millaisia haasteita ja toimivia käytäntöjä omatyöntekijyydestä on määritelty?

5.3 Aineisto

Käytän aineistonani valmista laadullista aineistoa, tiedon keräämisestä on vastannut sosiaalialan osaamiskeskus Verso. Aineiston keruu on ajoittunut vuoteen 2020. Aineistoni koostuu omatyöntekijyys kyselyn tuloksista, omatyöntekijyyteen liittyvistä teams-sovelluksella järjestettyjen keskusteluiden muistiinpanoista sekä omatyöntekijyys näkyväksi- työpajojen muistiinpanoista. Tutkielman aineistoa oli yhteensä 45,5 sivua

jakaantuen seuraavasti: omatyöntekijyys kysely 13 sivua, työpajat 24 sivua ja teams-keskustelut 8,5 sivua. Aineistoni on keskenään erilaista siinä mielessä, että esimerkiksi vastausten pituudet ja tyyli erosivat toisistaan. Aineiston erilaisuutta on nähtävissä tulososion havainnollistavissa aineisto-otteissa. Osa vastauksista oli ikään kuin suoria vastauksia tiettyihin kysymyksiin, sillä esimerkiksi työpajoissa oli tehtäviä asetettu kysymysmuotoisesti samoin kyselyssä.

Omatyöntekijyyden kehittämisen pohjana on toiminut keväällä 2020 tehty kysely omatyöntekijyyden nykytilasta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä. Verson laatima kysely oli toteutettu sähköisessä muodossa ja kyselylinkkejä jaettiin työntekijöille sähköpostitse. Kysely oli koottu 14 kysymyksestä, jotka käsittelivät laajasti omatyöntekijyyden aihealuetta. Kysymyksistä suurin osa oli avokysymyksiä, kuten millaisia kehittämistarpeita omatyöntekijyyteen liittyy, millaisia haasteita omatyöntekijyyteen liittyy oman tulosalueen sisällä ja ulospäin muihin palveluihin? Lisäksi kyselyssä oli asteikolla erittäin epäselvää–erittäin selvää vastattavia kysymyksiä yksi sekä kaksi monivalintakysymystä. Kyselyyn vastasi 33 työntekijää Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymästä, joista valtaosa vastauksista oli tullut työikäisten palveluista. Vastausten määrät jakautuivat seuraavasti: työikäisten palvelut 25, vammaispalvelut 4, terveystieteiden osastosta 2 ja ikääntyneiden palvelusta ja lastensuojelusta yhden vastaus. Kyselyn tuottama aineisto vaihteli lyhyistä lauseista pitkiin virkkeisiin.

Kyselyiden jälkeen syksyllä 2020 Verso järjesti etäyhteyksillä teams-keskusteluja työntekijöille, joista informoitiin sähköpostin välityksellä. Teams-keskusteluja järjestettiin kahdenlaisia, joista kahteen kaikilla Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua ja kolme muuta oli rajattu ikäkunnan asiakasohjaukselle mielenterveys -ja päihdepalveluille sekä terveystieteiden osastolle. Kahdessa jälkimmäisessä keskustelut linkittyivät hyvin paljon yhteistyön näkökulmaan. Teams-keskusteluihin osallistui useita ammattilaisryhmien edustajia, kuten asiakasohjaajia, sosiaaliohjaajia, päihdetyöntekijöitä, asumispalveluiden koordinaattoreita, sosiaalityöntekijöitä sekä terveystieteiden osastossa työskenteleviä.

Kaikki teams-keskustelut aloitettiin joka kerta sillä, että ensin Verson työntekijät pohjustivat omatyöntekijyyttä kahdella eri diasarjalla. Toinen niistä keskittyi siihen, miltä omatyöntekijyys näyttää sosiaalipalveluissa lain näkökulmasta. Vastaavasti toisessa diasarjassa muistuteltiin kuulijoita siitä, miksi omatyöntekijyyttä kehitetään sekä käytiin

läpi joltain osin aiemmin tehdyn omatyöntekijyys kyselyn tuloksia. Kyselyn tuloksista oli nostettu esiin omatyöntekijyyden kehittämistarpeet, kohdattuja haasteita omatyöntekijyydessä, ratkaisuja haasteisiin ja omatyöntekijyyden vahvistaminen. Näitä samoja diasarjoja hyödynnettiin myös työpajoissa. Näiden alustusten jälkeen työntekijöillä oli mahdollisuus keskustella, esittää omia kommenttejaan ja kysymyksiään aiheeseen liittyen. Teams-keskusteluiden tarkoituksena oli kuulla työntekijöiden ajatuksia aiheesta sekä kuulla, miten omatyöntekijyys näyttäytyy heidän työssään ja mitä nähtiin tärkeänä kehittää. Teams-keskusteluista kerättiin muistiinpanoja osallistujien käymän keskustelun pohjalta ja nämä ovat osa tutkielmani aineistoa. Muistiinpanot kerättiin kahden työntekijän toimesta, muistiinpanot ovat muodoltaan hyvin asiapitoisia ja tiiviitä.

Omatyöntekijyys teams-keskusteluja seurasi omatyöntekijyys näkyväksi -työpajat, joihin yksikön esimiehellä oli mahdollisuus ilmoittaa oma tiiminsä. Verson puolelta osallistujamäärän toivottiin olevan noin 20 henkilöä. Niin työpajoissa kuin koko omatyöntekijyyden kehittämisen ja työn toteuttamisen taustalla ovat olleet Verson kehittäjäsosiaalityöntekijä Sanna Keskiö ja sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen. Työpajat toteutuivat loppu vuodesta 2020. Työpajatyöskentelyä tehtiin gerontologisen sosiaalityön, vammaispalvelun, lapsiperhepalveluiden sekä aikuissosiaalityön työryhmien kanssa. Osallistujia oli työpajoissa yhteensä 53. Suoritin sosiaalityön viimeistä ammatillista harjoitteluani Versossa työpajojen toteutuksen aikoihin, joten pääsin mukaan työskentelyyn. Olin itse havainnoijan roolissa ja kirjasin muistiinpanoja toisen työntekijän lisäksi. Työpajojen aineisto on siis muistiinpanoina kerätty ja lisäksi työpajan työntekijät ovat kirjanneet työpajojen tehtävien tuotokset isoille fläppipapereille, joita olen hyödyntänyt aineistossani.

Ennen työpajojen alkua työntekijät olivat saaneet mahdollisuuden orientoitua tulevaan työpajaan tutustumalla jo edellä mainittuihin diasarjoihin omatyöntekijyydestä sekä ennakkotehtävään, mitkä oli lähetetty työntekijöille sähköpostitse. Työpajat alkoivat jo aiemmin mainitsemani teams-keskusteluiden tavoin, eli lyhyt pohjustus siitä, miltä omatyöntekijyys näyttäytyy lainsäädännön näkökulmasta sekä mitkä olivat omatyöntekijyys kyselyn tulokset. Työpajojen teemat liittyivät vahvasti ennakkotehtävän teemoihin sekä aiemmin tehtyyn kyselyyn. Ennakkotehtävä oli ikään kuin orientaatio työntekijöille tulevaan työpaja työskentelyyn, mikä pyydettiin palauttamaan työpajoista vastaaville henkilöille. Ennakkotehtävässä pyydettiin lyhyesti tiivistämään omia ajatuksia

kuvaavia verbejä tai adjektiiveja seuraaviin teemoihin: omatyöntekijän rooli, omatyöntekijän kuvaus, omatyöntekijyys palveluprosessissa, omatyöntekijänä asiakkaan palvelupolulla sekä omatyöntekijä verkostoissa. Ennakkotehtävistä kerättiin vastauksia anonyymisti ja kutakin työpajaa koskevia ennakkotehtäviä käsiteltiin työpajassa havainnollistamassa omatyöntekijyyden ymmärrystä kussakin yksikössä. Ennakkotehtävät eivät sisälly aineistooni.

Työpajoissa työntekijät jaettiin pienryhmiin, jossa he työstivät ennalta suunniteltuja tehtäviä. Tehtävien teemat olivat: omatyöntekijän kuvaus ja rooli, omatyöntekijyyden haasteet, omatyöntekijä palveluprosessissa ja palvelupolulla sekä omatyöntekijän rooli verkostoissa. Työpajoilla oli selkeä runko ja työpajojen tarkoituksena oli saada työntekijöiden ääni kuuluviin ja lisätä työryhmän välistä vuorovaikutuksellista keskustelua omatyöntekijyydestä. Työpajan vetäjien rooli oli toimia keskustelun herättäjänä ja lisäkysymyksen esittäjänä sekä pitää huoli, että työskentely pysyy aikataulussa, ja kaikki ryhmien tuotokset sekä puheenvuorot ehdittiin käymään läpi. Työpajoissa keskustelua syntyi paljon ja usein keskusteluiden teemat liittyivät tiiviisti toisiinsa.

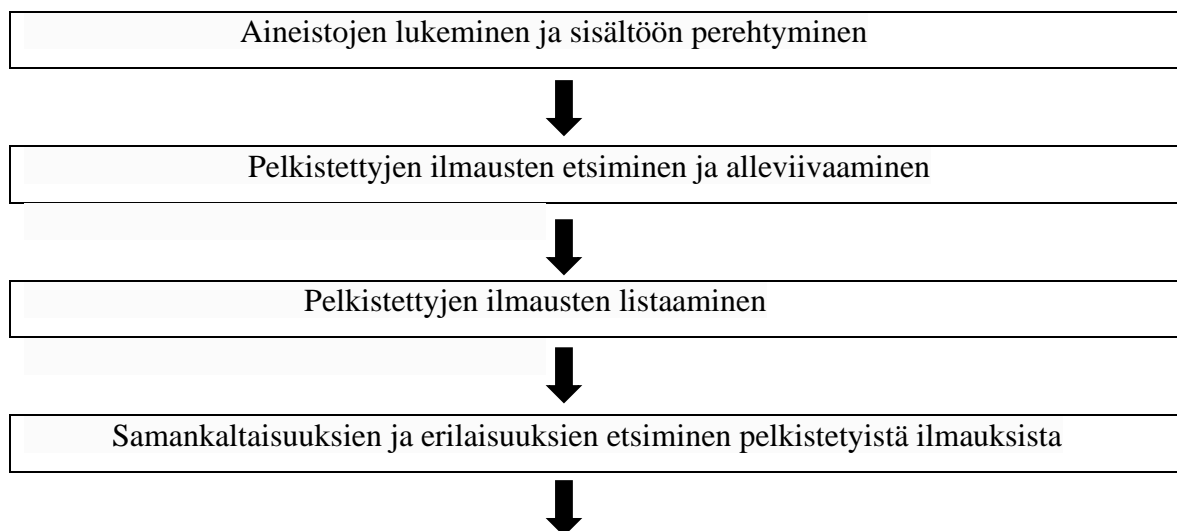
Kaikki edellä mainitsemani omatyöntekijyyteen liittyvät tapahtumat ovat kerryttäneet tutkielmani aineistoja, vaikkakin ne ovat keskenään eri tilaisuuksista kerättyjä ja siten erilaisia. Aineiston vastaukset vaihtelivat muutaman sanan lauseista useisiin lauseisiin, mutta siitä huolimatta niissä toistui samoja teemoja.

5.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on hyvin perinteinen analyysimenetelmä laadullisessa tutkimuksessa, mutta sitä voidaan myös käyttää määrällistä tutkimusta tehdessä. Sisällönanalyysi mahdollistaa monenlaisen tutkimuksen tekemisen ja monet laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät pohjautuvat sisällönanalyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.) Laadullinen aineisto voi olla moninaista ja keskenään erilaista, se tuo vivahteikkautta analyysivaiheeseen. Sisällönanalyysin avulla pyritään tiivistämään olennainen tieto, jotta aineisto on paremmin hallittavissa. Sisällönanalyysin avulla saavutetaan eheä kokonaisuus, mistä pystytään tekemään uskottavia johtopäätöksiä. Analyysivaiheessa on tärkeä perustella tekemiään ratkaisuja ja kuvata sen vaiheita. (Puusa 2020, 141, 144.)

Sisällönanalyysijä voidaan tehdä kolmella eri tavalla: aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti ja teoriaohjaavasti. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi pyrkii lähtemään liikkeelle tekemällä havainnot aineistosta, mutta haasteena on tutkijan tekemät valinnat tutkimusasetelman ja menetelmien suhteen, jotka muokkaavat lopullista lopputulosta. Täten aineistosta tehtävät havainnot eivät ole täysin objektiivisia. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet nousevat vasta aineistosta, kun taas teoriaohjaavassa ne ovat ilmiön kannalta jo ikään kuin ennalta tiedettyjä. Teoriaohjaavassa analyysissä on teoria aina jollain tapaa läsnä. Tässä lähestymistavassa voidaan analysoida aineistoa hyvinkin aineistolähtöisesti, mutta analyysin loppuvaiheilla teoreettinen viitekehys voi ohjata analyysin suuntaa. Teorialähtöinen analyysi pohjautuu usein malliin, teoriaan tai jonkun auktoriteetin ajattelutapaan. Tutkittavaa ilmiötä käsitellään ja sitä ohjaa vahvasti tietoon liittyvät tutkimukselliset raamit, lisäksi se on luonteeltaan testaavaa. Deduktiivinen päättely rinnastetaan usein teorialähtöiseen analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 96–98, 119.) Itse valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin sillä siinä keskitytään aineistoon ja edetään sen ehdoilla.

Aineistolähtöinen analyysissä analysoidut asiat nostetaan esiin aineistosta tutkimustehtävän edellyttämällä tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–110.) Pro gradussa käyttämäni aineisto koostuu teksteistä ja olen päättänyt analysoida niitä aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysin avulla analysoin työpajojen ja keskusteluiden sisältöä ja pyrin saamaan omatyöntekijyydestä selkeämpää kokonaiskuvaa. Kuviossa 1. havainnollistetaan selkeästi aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet.



Pelkistettyjen ilmausten ryhmittely/yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen



Alaluokkien yhdistäminen ja niistä yläluokkien muodostaminen

Kuvio 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet omaan tutkielmaani mukautettuna (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123).

Päädyin itse käyttämään tutkielmassani aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, sillä siinä keskitytään aineistoon ja edetään sen ehdoilla. Sisällönanalyysin avulla analysoin työpajojen, keskusteluiden ja kyselyn sisältöjä ja pyrin saamaan tutkittavasta ilmiöstä selkeämpää kokonaiskuvaa. Sisällönanalyysin tehtävänä on selkeyttää aineistoa ja näin siitä on helpompi tehdä päätelmiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91, 108)

Aineistonanalysointi voidaan nähdä kolmivaiheisena prosessina, mikä etenee pelkistämisestä ryhmittelyyn ja viimeisimpänä käsitteellistämiseen. Aineisto tulee lukea sellaisenaan läpi useita kertoja ja vasta sen jälkeen käynnistyy pelkistäminen. Tutkimukselle asetetut tutkimuskysymykset ohjaavat aineiston pelkistämistä. (Puusa 2020, 148.) Aineiston pelkistämisvaiheessa tutkimuksessa keskitytään tutkimuksen kannalta olennaiseen tietoon. Pelkistäminen voidaan toteuttaa tiivistämällä tai pilkkomalla aineistoa paremmin hallittavampaan muotoon. Pelkistettynä ilmaisuna voi olla sana, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus, tärkeintä on päättää oma analyysiyksikkönsä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–123.) Tutkimuksen kannalta kaikki epäolennainen karsitaan pois, tutkimuskysymysten lisäksi tutkimusongelma ja tutkimuksen tarkoitus auttavat jättämään epäolennaisen tiedon tutkimuksen ulkopuolelle. Tärkein on rajata tutkimuskohde tarkasti ja tarkastella sitä mahdollisimman hyvin ja monipuolisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 92.) Aineistoni materiaali on alkuperältään jo melko tiivistettyä tekstiä, mutta siitä huolimatta useammassa pelkistettävässä tekstipätkässä törmäsin siihen, että yhdestä alkuperäisilmauksesta löytyi useampi pelkistetty ilmaisu. Tämä onkin Tuomen ja Sarajärven (2018, 124) mukaan melko tavallinen ilmiö redusoitaessa aineistoa.

Aloitin aineiston analysoinnin, lukemalla läpi koko aineiston muutamia kertoja. Tämän jälkeen aloin alleviivaamaan erivärikynällä katkelmia, jotka liittyvät olennaisesti omatyöntekijyyttä selkeyttäviin tekijöihin. Aineistoa läpi käydessäni päätin, että etsin tutkimuskysymysteni kannalta olennaisia lauseita tai sen osia. Aloitin ensin alleviivaamalla kaikki kohdat, mitkä liittyivät omatyöntekijyyden selkiyttämiseen. Pelkistämisen jälkeen

poimin kaikki alleviivatut kohdat uuteen word-tiedostoon, jotta ne eivät sekoittuisi tutkimuksen kannalta epäolennaiseen tietoon. Pelkistämisvaiheessa huomasin haasteenani olevan pelkistettyjen pätkien tiivistämisen muutaman sanan mittaiseksi. Uskon tämän haasteen johtuvan myös siitä, kun osa aineistosta on jo valmiiksi kirjoitettu tiivistettyyn muotoon muistiinpanoiksi. Taulukossa 2. on nähtävissä aineistosta pelkistettyjä ilmauksia.

Taulukko 1. Esimerkki aineiston redusoinnista

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
”Jos päätös sosiaalityöstä/ohjauksesta tehdään asiakkaalle, niin usein päätökseen tehnyt henkilö omatyöntekijä”	Päätöksentekijä on omatyöntekijä.
”Monipalveluasiakkaiden kohdalla järjestelmissä yhdenmukaisesti merkitty, kuka on omatyöntekijä, tieto myös asiakassuunnitelmassa”	Selkeät merkinnät omatyöntekijyydestä. Omatyöntekijän tiedot asiakassuunnitelmassa.
”Omatyöntekijä on lapsella sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, aikuisella sosiaaliohjaaja. Se yleensä määräytyy palvelutarpeen arvion jälkeen, koska monesti se tiedetään vasta palvelutarpeenarvion loputtua.”	Omatyöntekijä lapsella sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Aikuisella omatyöntekijä on sosiaaliohjaaja. Omatyöntekijä nimetään palvelutarpeen arvion jälkeen.
”Tämä kohta on epäselvä, koska koen, että sosiaaliohjaajilla on erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, mutta sosiaaliohjaaja pystyy konsultoimalla sosiaalityöntekijää työskentelemään heidän kanssaan. Tähän kohtaan toivon, että saadaan selkeä käytäntö, jolloin ei jää uudelle työntekijälle myöskään epäselväksi työnjako.”	Työnjaon selkeyttäminen sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä. Sosiaaliohjaajilla on erityistä tukea tarvitsevia. Työnjako osaksi perehdytystä.

Aineiston ryhmittelyssä eli klusteroinnissa tutkimuksen kannalta oleellinen tieto pelkistetään ja jaotellaan samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia ilmentäviksi ryhmiksi. (Puusa 2020, 148.). Samaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään saman alaluokan alle ja alaluokat otsikoidaan mahdollisimman informatiivisesti sisältöä kuvaavaksi. Ryhmittely tapahtuu kiinnittäen huomio käsityksiin tutkittavasta ilmiöstä tai sen tunnuspiirteistä. Ryhmittelyn tarkoituksena on tiivistää aineistoa entisestään ja sen avulla saadaankin jo alustavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124.)

Pelkistysvaiheen jälkeen tulostin tekstipätkät ja aloin ryhmittelemään niitä samankaltaisuuksiensa mukaisesti. Nimesin kullekin ryhmälle alustavasti ilmiön ominaisuutta kuvastavalla alaotsikolla, jotka täsmentyivät vielä klusteroinnin lopuksi. Puusan (2020, 149) mukaan tätä vaihetta voidaan pitää yhtenä analyysin merkittävimpänä tekijänä, sillä siinä tutkija päättää ryhmittelyn kriteereitä. Aineiston ryhmittelyn seurauksena ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla löytyi 13 alaluokkaa. Taulukossa 3. on pyritty havainnollistamaan aineiston klusterointia.

Taulukko 2. Aineiston klusterointia

Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka
<p>Käsitteen selkeämpi määrittely.</p> <p>Asiakkaan ymmärrys omatyöntekijyydestä selkeämmäksi.</p> <p>Omatyöntekijän roolin selkeytys työntekijöille/yhteistyötahoille.</p> <p>Käsitteiden/työn päällekkäisyyden selkeyttäminen.</p>	<p>Omatyöntekijyyden selkeytys</p>
<p>Omatyöntekijä on vastuunkantaja.</p> <p>Omatyöntekijän tehtävänä on taloudellinen tukeminen.</p> <p>Omatyöntekijä tekee päätöksiä.</p> <p>Laki ja yhteiskunnallinen osaaminen</p> <p>Omatyöntekijä seuraa ja arvioi palveluiden toteutumista.</p>	<p>Omatyöntekijän tehtävät</p>

<p>Omatyöntekijä tekee verkostotyötä.</p> <p>Omatyöntekijä koordinoi asiakkaan palveluja.</p>	
<p>Yhteistyön tärkeys rajapinnoilla.</p> <p>Vastuun jakautuminen verkostoissa.</p> <p>Työnjaolliset asiat yhteistyökuvioissa.</p> <p>Yhteistyö paljon palveluita saavien asiakkaiden kohdalla.</p> <p>Oikeus peruspalveluihin omatyöntekijyydestä huolimatta.</p> <p>Omatyöntekijän määräytyminen palveluverkostossa.</p> <p>Asiakkaan yhteistyötahot oltava tiedossa.</p>	<p>Yhteistyö rajapinnoilla</p>

Aineiston ryhmittelyn jälkeen aineistoa käsitteellistetään eli abstrahoidaan. Klusteroinnin voidaan katsoa kuuluvan osaksi abstrahointia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125.) Ryhmittelyä voidaan yhdistellä ylä- ja pääluokiksi niin kauan kuin se aineiston kannalta on tarpeellista (Puusa 2020, 149). Abstrahoinnissa aineisto muutetaan ikään kuin käsitteiksi ja saatujen käsitteiden kautta tulisi saada vastauksia tutkimuskysymyksiin. Empiirisen aineiston suhde luotuihin käsitteisiin on vahva ja tulososiossa kuvataan aineiston pohjalta koottu malli tai käsite- ja teemakokonaisuudet. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.)

Aineistostani ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla löytyi neljä yläluokkaa: yhteistyö palveluverkostossa, omatyöntekijyyden määrittely, yleiset käytännöt/työtä selkeyttävät käytännöt ja reunaehdot. Yläluokkia luodessa kiinnitin huomiota, että aineiston sisältö pysyi ryhmittelystä huolimatta samana koko prosessin ajan.

Taulukko 3. Taulukossa on osoitettu, miten alaluokista on muodostettu yläluokkia.

Alaluokka	Yläluokka
Yhteistyö rajapinnoilla Tiedottaminen Yhteiset käytännöt verkostoissa	Yhteistyö palveluverkostossa
Omatyöntekijyyden selkeytys Omatyöntekijän tehtävät	Omatyöntekijyyden määrittely
Omatyöntekijän nimeäminen Omatyöntekijän vaihtuminen Yhteydenpito Omatyöntekijyyden vakauttaminen	Yleiset käytännöt

5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuteen liittyy hyvien tutkimuskäytänteiden pohtiminen, kuten kriittinen ja omia valintoja arvioiva työskentelyote. Tutkijan tulee kuvata tutkielman vaiheet tarkasti ja läpinäkyvästi, jotta lukija ymmärtää tutkijan tekemät ratkaisut ja valinnat. Tutkijan tulee aina pyrkiä objektiivisuuteen, mutta sosiaalitieteissä se harvoin on täysin mahdollista. Tutkijan omat asenteet ja ajatukset vaikuttavat väistämättä tutkittavaan ilmiöön, mutta olennaisinta onkin tiedostaa nämä. (Aaltio & Puusa 2020, 169.) Aineiston analysoinnissa on tärkeää pysyä objektiivisena ja tähän tietysti pyrin, mutta pohdin sitä, miten nykyiset käsitykseni omatyöntekijyydestä voivat vaikuttaa tutkimuksen analysointiin ja tuloksiin. Työpajat ja keskustelu omatyöntekijyydestä ovat nostaneet paljon esiin epäkohtia ja haasteita, jotka eivät ainoastaan linkity omatyöntekijyyteen, vaan koko organisaatiossa tehtävään työhön.

Kanasen (2014) mukaan tutkielman luotettavuuteen liittyy prosessin dokumentointi, sekä hyvät perustelut tekemilleen valinnoille. Luotettavuuskriteeristöön voidaan katsoa kuuluvan vahvistettavuus, dokumentaatio, tulkinnan ristiriidattomuus, luotettavuus ja aineiston kylläntyminen. (Kananen 2014, 151.) Käyn seuravaaksi tutkielmaani läpi edellä mainitun Kanasan luotettavuuskriteeristöä hyödyntäen. Omassa tutkielman vahvistettavuus ei ole ollut mahdollista niin, että haastateltavat olisivat läpikäyneet aineiston. Olen

kuitenkin aineistotriangulaatiolla pyrkinyt lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Monipuolinen tiedon kerääminen ja eri tietolähteiden vertailu voivat parantaa tutkimuksen luotettavuutta, jos tulokset ovat samansuuntaisia. Tietolähteet voivat olla keskenään erilaisia. Tutkimuksen dokumentoinnilla olen pyrkinyt lisäämään tutkielmani luotettavuutta, jotta lukija ymmärtää miksi olen tehnyt tietynlaisia valintoja. Tutkijan tulisi perustella miksi on päätyttyä käyttämään käyttämiään tiedonkeruu, analysointi- ja tulkintamenetelmiä (Kananen 2014, 152–153). Tutkielmasta voi tehdä monenlaisia tulkintoja, mutta

Selkeä kuvaus tutkimuksen toimintaympäristöstä auttaa ja tutkimukseen vaikuttaneiden tekijöiden kriittinen tarkastelu lisää tutkimuksen luotettavuutta (Aaltio & Puusa 2020, 177). Aineistoni koostuu omatyöntekijyyteen liittyvästä aineistosta, joka on keskenään erilaista. Pohdin aineiston kokoonpanoksi useita eri vaihtoehtoja, mutta päädyin hyödyntämään näitä kaikkia, jotta aineistoa on riittävästi. Opinnäytetöissä aineistojen koko ei kuitenkaan ole se merkittävin asia, vaan pikemminkin se, miten aineistoa käsittelee ja hyödyntää. Laadullisen tutkimuksen kannalta on tärkeää, että tiedon keruuseen osallistuvat henkilöt tietävät tai heillä on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85.) Työpajoihin osallistuneet henkilöt olivat sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia. Kaikki ammattilaiset ovat joko työssään itse toimineet omatyöntekijänä tai heillä on käytännössä näkemystä omatyöntekijyyden toimivuudesta ja siinä esiintyvistä haasteista, vaikka he eivät itse toimitse omatyöntekijöinä.

Tutkimuksen luotettavuuteen kietoutuu myös sen eettisyys. Jo tutkimuksen aiheen valintaa voidaan pitää eettisenä ratkaisuna, sillä ne ovat omanlaisiaan kannanottoja aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 127–129.) Tutkimuksessa käytettävä aineistoni herättää minussa paljon tutkimuseettisiä kysymyksiä. Käytän tutkimusaineistoni aineistoa, jota ei ole alun perin kerätty pro graduani varten. Tämän vuoksi kaikilta työpajoihin osallistuneilta työntekijöiltä ei ole kysytty erillistä tutkimuslupaa. Olen kuitenkin saanut tutkimusluvan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä. Tutkimusaineistosta ei ole tunnistettavissa asiakas- tai työntekijätietoja, vaikka käyttäisin työpajassa tuotettuja tekstipätkiä. Omatyöntekijyys on koko Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia koskeva kokonaisuus, mutta työpajoihin on osallistunut vain murto-osa yhtymässä työskentelevistä. Pohdin sitä, että millaisen kuvauksen nämä työpajoihin osallistuneet työntekijät antavat omatyöntekijyydestä ja olisiko kuvauksesta tullut erilainen, jos työskentelyyn olisivat osallistuneet eri henkilöt.

Mietin myös työpajoissa kerätyn materiaalin luotettavuutta, sillä työpajoista kerätty materiaali on kerätty muistiinpanoja tehden, eikä esimerkiksi nauhoittamalla. Nauhoituksen avulla olisi mahdollista palata kuuntelemaan käytyä keskustelua, mutta muistiinpanoissa ei ole samaa mahdollisuutta. Nauhoitus olisi lisännyt myös tutkimuksen luotettavuutta. Työpajoissa on ollut selkeä rajaus ja annetut tehtävät, joiden pohjalta työpajat ovat edenneet, joten pohdin kuinka paljon ne ovat ohjanneet tiedon tuottamista työpajoissa. Olisiko aiheesta voinut nousta jotain aivan muuta, jos työpajoista olisi puuttunut tiukka struktuuri. Vaikka toisaalta se on mahdollistanut oleellisen tiedon saamisessa ja samankaltaisen tutkimusaineiston keruun kaikissa työpajoissa. Näin jälkikäteen pohdin, että jos ihmiset olisivat tienneet työpajan nauhoituksesta, niin olisivatko he olleet yhtä avoimia ja puheliaita, vai olisiko tapahtumien nauhoitus vaikuttanut siihen.

6 OMATYÖNTEKIJYYDEN RAKENTUMINEN

Tässä luvussa käyn läpi ensimmäisen tutkimuskysymyksen tuloksia, millaisista tekijöistä omatyöntekijyyden nähdään rakentuvan. Havaintoni mukaan omatyöntekijyyteen liittyvät yleiset tekijät omatyöntekijyydessä, jotka tulee olla työntekijöiden hallinnassa, mutta myös yhteistyökuvioiden tulisi olla selkeät ja tukea omatyöntekijyyttä. Olemassa olevat resurssit, laki ja muut työtä rajaavat tekijät rajaavat omatyöntekijän työtä. Seuraavassa kuviossa 2. havainnollistan omatyöntekijyyden rakentumista ja jakautumista ylä- ja alaluokkiin.

Omatyöntekijyyden rakentuminen			
Omatyöntekijyyden määrittely - Omatyöntekijyyden selkeyttäminen - Omatyöntekijän tehtävät	Yleiset käytännöt - Omatyöntekijän nimeäminen - Omatyöntekijän vaihtuminen - Yhteydenpito asiakkaaseen - Omatyöntekijän pysyvyys	Yhteistyö palveluverkostossa - Yhteistyö rajapinnoilla - Yhteiset käytännöt	Työn reunaehdot - Laki - Teknologiset ratkaisut - Resurssit - Perehdytys ja koulutus

Kuvio 2. Kuviossa esitetty, omatyöntekijyyden rakentumisen yläluokat

6.1 Omatyöntekijyyden määrittely

Omatyöntekijyyden määrittely oli yksi yläluokista, jonka alaluokiksi muotoutuivat omatyöntekijyyden selkeyttäminen ja tehtävät. Mielestäni omatyöntekijyyden selkeyttäminen ja siihen liitetyt työtehtävät antavat selkeämpää kuvaa siitä, miten omatyöntekijyyttä voidaan määrittellä. Havaintoni perusteella omatyöntekijäisyys ei ole riittävän jäsentynyttä, että pystyttäisiin määrittelemään, mitä omatyöntekijäisyys on ja mitä se

käytännössä tarkoittaa. Omatyöntekijyyden määrittelyyn kaivattiin kriteereitä, roolin ja tehtävänkuvan avaamista. Aineiston pohjalta tehdyn tulkinnan perusteella omatyöntekijän rooli oli jäsentymätön osalle työntekijöistä, mutta myös heidän yhteistyötahoilleen ja asiakkaille. Omatyöntekijän roolin nähtiin olevan tärkeässä roolissa asiakastyön onnistumisessa. Ainoastaan työikäisten palveluissa omatyöntekijyyden rooli nähtiin selkeänä. Seuraavissa otteissa näkyy omatyöntekijän roolin selkeyttämisen tärkeys oman työn sekä yhteistyön kannalta:

”Selkeä määrittely omatyöntekijyydelle, voiko olla pelkkä yhdyshenkilö?”

”Omatyöntekijä roolin selkeyttäminen muille toimijoille, jotta omatyöntekijät kutsutaan palavereihin asiakkaan tilanteen läpikäymiseksi.”

Omatyöntekijyyden tehtävänk kuva nähtiin laajana, se koostui erilaisista tehtäväkokonaisuuksista, jotka osaltaan vaikuttavat omatyöntekijän roolin muodostumiseen. Omatyöntekijän tehtäväkenttä jakautui selviin osa-alueisiin seuraavasti: seuranta ja arviointi, vastuu ja hallinta, verkostotyö, koordinointi, taloudellinen tukeminen ja päätöksenteko. Aineistossa oli vaihtelua sen suhteen, että kaikki eivät kokeneet omatyöntekijän tehtäviä selkeinä ja jäsentyneinä. Verkostotyössä omatyöntekijän roolina on koota asiakkaan verkostot, toimia koollekutsujana, selvittää, sekä koordinoita rajapinnoilla. Verkostotyö ja sen hallitseminen pitää sisällään palveluverkoston tuntemisen. Omatyöntekijän tehtävänä on etsiä ja mahdollistaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut. Omatyöntekijän tulee tarvittaessa ohjata asiakasta eteenpäin palvelujärjestelmässä. Omatyöntekijä on viimekädessä vastuussa asiakasprosessista ja hänen tehtävänä on viedä asiakasprosessia eteenpäin. Selviytyäkseen tästä tehtävästä omatyöntekijän tulee olla perillä asiakkaan asiasta ja pystyttävä tarvittaessa reagoimaan mahdollisiin kriisitilanteisiin. Tärkeäksi nähtiin asiakkaan edun ajaminen. Omatyöntekijän nähtiin antavan taloudellista tukea, tekevän toimeentulotuen käsittelyä sekä tekee asiakkaan tarvitsemista palveluista päätökset. Kaikki omatyöntekijän tehtäviä yhdisti työn vastuullisuus ja monen osa-alueen hallitseminen samanaikaisesti. Tässä muutamia esimerkkejä omatyöntekijyyden kyselyn vastauksista kysymykseen, mitä ovat omatyöntekijän tehtävät:

”Luoda asiakkaalle tarkoituksenmukaista palvelu- ja sosiaalista verkostoa.”

”Asiakasprosessiin kuuluvat tehtävät, suunnittelu ja seuranta, niihin tarvittava tuki.”

” Taloudellinen tuki/toimeentulotukiasiointi/yhteydenpito Kelaan/ajoittain ”liian” iso työsarka.”

” Tehdä viranomaispäätökset asiakkaan palveluista esim. sosiaalisesta kuntoutuksesta tai sosiaalityöstä.”

Omatyöntekijyys kyselyn perusteella omatyöntekijän tärkeimpänä tehtävänä nähtiin olevan asiakkaan prosessin ja tuen tarpeisiin vastaavien palvelujen koordinointi. Toiseksi eniten omatyöntekijän tehtävänä nähtiin seurata palvelujen vaikutuksia asiakkaan tuen tarpeisiin. Muita omatyöntekijän tehtäviä kyselyn perusteella tärkeimmistä lähtien olivat tukea asiakasta suunnitelman mukaisessa työskentelyssä, huolehtia, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut, neuvoa ja ohjata palvelujen hakemiseen liittyvissä asioissa, tukea asiakasta omien voimavarojen vahvistamisessa sekä koordinoita asiakkaan prosessia ja tuen tarpeisiin vastaavia palveluja. Edellä mainittujen valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi kyselyyn vastanneet olivat maininneet verkostotyö, taloudellinen tuki, sosiaalihuoltolain mukaiset tehtävät ja asiakasprosessiin kuuluvat tehtävät.

6.2 Yleiset käytännöt

Omatyöntekijyyden määrittelystä siirrytään työtä selkeyttäviin käytäntöihin, mitkä selkeyttävät työtä enemminkin yksikkötasolla kuin yhteistyön näkökulmasta. Omatyöntekijyydessä koettiin tarpeelliseksi tietää, saako asiakas sosiaaliohjausta vai sosiaalityötä. Omatyöntekijäksi nimettiin sekä sosiaaliohjaajia että sosiaalityöntekijöitä. Pohdintaa oli myös muiden asiakkaan asioissa olevan ammattilaisen mahdollisuudesta toimia omatyöntekijänä. Työnjako sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välillä ei ollut täysin selvää. Työnjako sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä voi olla jo itsessään haasteellista ilman omatyöntekijyyttäkin. (Liukkonen & Luotonen 2018, 28). Työnjaon selkeyttämiseksi yhdessä yksikössä kaivattiin palvelutarpeen arvioinnin jälkeen työparin kanssa keskustelua siitä, kummalle asiakas kuuluu. Työnjakoon vaikuttaa erityisen tuen asiakkaat, sillä heidän omatyöntekijäksi nimetään sosiaalityöntekijä.

”Omatyöntekijänä on sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, joka myöntää palvelun.”

Omatyöntekijyyden vaihtumisen kokemukset olivat tilanteita, joissa asiakas on halunnut vaihtaa työntekijää esimerkiksi luottamuspuolan takia, työntekijä on lähtenyt tai asiakas on muuttanut. Omatyöntekijän vaihtumisen keskusteluissa korostui usein asiakaslähtöisyyden teema, jolloin korostuivat asiakaskirjaukset, siirtopalaverit sekä vanhan omatyöntekijän osallistuminen niihin. Omatyöntekijän vaihdoksissa tulisi panostaa siihen, että tiedot asiakkaasta eivät katoa, vaan olemassa oleva tieto siirtyy työntekijältä toiselle.

”Asiakaslähtöisyys omatyöntekijän vaihtuessa → keskustelu, vuorovaikutusongelma yhteistyön esteenä. Tähän luotu malli, keskustellaan: esimies, työntekijä ja asiakas, että miksi yhteistyö ei toimi. Toisen työntekijän pysyminen, vaikka toinen vaihtuisikin.”

Yhtenä yleisenä käytäntönä aineistona mainittiin omatyöntekijän yhteydenpito asiakkaaseen, missä oli havaittavissa paljon epävarmuutta. Epäselvää vaikutti olevan, kuinka usein tulisi olla yhteydessä ja missä yhteydessä asiakasta tavataan, onko se esimerkiksi ainoastaan palveluita arvioitaessa. Asiakkaan yhteydenpidon tarve vaihteli, joten siitä koettiin tarpeelliseksi keskustella asiakkaan kanssa niin kuin seuraavasta alkuperäisilmaisusta tulee ilmi:

”Asiakkaiden tarpeet vaihtelevat, minkä verran tarvitsevat yhteydenpitoa! Mikä on asiakkaan näkökulma yhteydenpitoon, tämä olisi hyvä keskustella asiakkaan kanssa.”

Aineistosta nousi pohtivia kysymyksiä, milloin omatyöntekijän yhteydenotot ovat tärkeitä ja korostuvatko ne jossain tapauksissa, kuten kriiseissä. Asiakkaita tavataan usein verkostopalavereissa ja palveluita arvioitaessa. Muutamissa ilmaisuissa tuli ilmi, että omatyöntekijän tapaamisen tai yhteydenpidon suunnittelua on kirjattu asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Hallituksen esityksessä eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (164/2014) mainitaan, että asiakassuunnitelmaan tulisi sisällyttää asiakkaan ja omatyöntekijän tapaamiset.

6.3 Yhteistyö palveluverkostossa

Yhteistyö palveluverkostossa jakautuu vielä kahdeksi selkeäksi kokonaisuudeksi, yhteistyö rajapinnoilla ja yhteiset käytännöt. Rajapintojen toistuvuus oli tämän yläluokan runsaslukuisin teema. Rajapinta käsitettä käytetään eri yksiköiden välisestä rajapinnasta, jolla ammattilaiset tekevät työtään (Kekoni ym. 2019, 16). Rajapintatyöskentelystä

käytettiin myös käsitteitä monialainen yhteistyö ja yhdyspinnat. Toimivat käytännöt, yhteiset keskustelut ja prosessit verkostotyössä nähtiin omatyöntekijyyttä edistävänä. Rajapinnoilla koettiin paljon yhteistyöhaasteita toisten yksiköiden ja eri tulosalueiden välillä, kuten terveydenhuollon sekä vammaispalveluiden kanssa. Rajapintatyöskentelyssä kaivattiin parannusta tiedon kulkuun asiakkaan palveluiden sujuvuudesta. Yhteistyön todettiin sujuvan paremmin pienemmällä paikkakunnilla, kun palvelut ovat saman katon alla.

” Kompastuskohta on rajapinnat, jos siihen saisi jotain yhteistä ajatusta, niin se auttaisi työtä.”

Rajapintatyöskentelyyn nähtiin oleellisesti liittyvän se, mistä palveluista asiakkaan omatyöntekijä tulee. Omatyöntekijän määräytyminen palveluverkostossa näyttäytyi sekavana. Aineistossa oli pohdintaa, olisiko omatyöntekijän mahdollista tulla muualta kuin asiakasohjauksesta, kuten terveydenhuollosta. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 42§) näkökulmastahan omatyöntekijä voi tulla myös terveydenhuollosta, jos se on asiakkaan edun mukaista. Omatyöntekijyys terveydenhuollossa nähtiin potentiaalisena vaihtoehtona esimerkiksi tilanteessa, jossa kehitysvammaisen asiakkaan palvelun tarve painottuu psykiatrian puolelle, mutta hänellä on lisäksi taloudenhoidollisia asioita sekä vammaispalveluiden palvelut. Tällöin muut palvelut hoituisivat muualta ja omatyöntekijyys sijoittuisi terveydenhuoltoon, missä asiakkaalla on suurimmat haasteet ja asiakkuus olisi muutoinkin aktiivisempaa. Tähän liittyen todettiin, että omatyöntekijyys on ainakin asiakkaan näkökulmasta terveydenhuollossa, kuitenkin ilman päätöksenteko oikeutta. Omatyöntekijää nimitessä tulisi ottaa entistä paremmin huomioon se, kenet asiakas kokee omatyöntekijäkseen. Asiakkaan mielipiteen ilmaisu asian suhteen koettiin tärkeäksi, mutta samalla mietittiin sen toteutumista käytännössä. Omatyöntekijyydessä peräänkuulutettiin aitoa mukana oloa asiakkaan asioissa. Terveyssozialityö on pysynyt vakaana terveydenhuollon rakenteissa jo lähes sata vuotta, mutta tästä huolimatta sitä ei ole määritelty lainsäädännössä. Sosiaalityö on tärkeässä roolissa asiakkaan kokonaisvaltaisuuden huomioidussa erikoissairaanhoidon puolella. (Stähle & Niemi, 2020.) Tässä kyselyyn vastanneiden työntekijöiden pohdintaa omatyöntekijän valinnasta:

” Omatyöntekijyys terveydenhuollon sosiaalityössä, voisiko olla mahdollista? eli voisiko omatyöntekijä olla esim. psykiatrinen sosiaalityöntekijä, joka tuntee asiakkaan parhaiten?.”

” Toivoisin että Phhyky:ssä (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä) otettaisiin käyttöön laajemmin ymmärrystä siihen, mikä on asiakkaan kokonaisuutta ja etua ajatellen järkevää, kun omatyöntekijää nimitään. Ei laadittaisi omatyöntekijän nimeämistä automaattisesti johonkin prosessiin, jos työntekijä ei aidosti ole asiakkaan asioissa mukana.”

Työntekijät totesivat, että omatyöntekijyys tulisi olla sieltä, missä suurin osa asiakkaan palveluista. Tähän teemaan linkittyi myös asiakaslähtöisyyden elementti, omatyöntekijyyttä nimettäessä toivottiin kiinnitettävän huomiota, missä palveluissa asiakas tunnetaan parhaiten tai onko hänellä jo toimiva asiakassuhde jossain muualla. Asiakkaan oma mielipide omatyöntekijän valinnassa koettiin tärkeäksi. Omatyöntekijän nimeämiseen palveluverkostossa kaivattiin yhteisiä ja selkeitä linjoja, jotta se määräytyisi jouhevasti ammattilaisten kesken.

Paljon palveluita saavat asiakkaat nähdään tässä yhteydessä liittyvän yhteistyöhön rajapinnoilla, sillä asiakkaiden avun tarve vaatii ammattilaisten yhteistyötä palveluverkostossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon puolella paljon palveluita saavien asiakkaiden käsite on vielä melko juurtumaton, eikä sitä ole selkeästi määritelty. Paljon palveluita saavat nähdään kuitenkin enemmän paljon palveluita käyttävinä kuin tietyn diagnoosiin sidottuina. Näiden asiakkaiden tunnistaminen palvelujärjestelmässä on tärkeää ja se tulee korostumaan tulevissa sote-keskuksissa. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2017, 6–7.) Paljon palveluita saavilla asiakkailta voi olla asiakkuuksia samanaikaisesti terveydenhuollossa, poliklinikoilla kuin sosiaalitoimissakin. Palveluiden tarve ei ole ikäsidonnaista, mutta nämä asiakkaat tarvitsevat normaalia enemmän ammattilaisten tukea ja apua arjesta selviytyäkseen. (Hujala & Lammintakanen 2018, 16). Paljon palveluita saavien asiakkaiden kohdalla käytettiin usein termiä monipalveluasiakas ja heidän kohdallaan kaivattiin selkeyttä, mistä palveluista omatyöntekijä nimitään.

”Paljon palveluita saavilla asiakkailta selkeät pelisäännöt.”

”Missä omatyöntekijyys, kun asiakkaalla on paljon palveluja.”

Yhteistyöhön liittyy vahvasti myös työnjako, sillä verkostoissa koettiin tärkeänä selkeä työnjako ja sen kuvaus. Työnjako nähtiin tärkeäksi, jotta kaikki asiat tulevat hoidetuksi ja kukin tietää oman tehtäväkenttensä. Koska työnjako ei ole vakiintunutta, eivät yhteistyötahot aina tiedä kehen ovat yhteydessä asiakkaan asioissa. Yhteistyötä koettiin tarvittavan työnjaon selkeyttämiseksi. Seuraavasta esimerkistä on nähtävissä työnjaon tärkeys yhteistyön näkökulmasta:

”Jos omatyöntekijöitä on usealla eri sosiaalihuollon palvelualalla, niin ainaista kissanhännänvetoa, kuka käsittelee minkäkin vireillepanon ja mikä työtehtävä kuuluu minnekin.”

Edellisiin yhteistyön teemojen lisäksi keskustelua oli vastuun teemasta, eri näkökulmista tarkasteltuna. Vastuu koettiin tärkeänä yhteistyötä tukevana ja selkeyttävänä tekijänä. Omatyöntekijän ei kuitenkaan nähty olevan asiakkaan asioista yksin vastuussa, vaan yhteistyötahoilta toivottiin tukea. Aineiston perusteella useat työntekijät ovat kuitenkin kokeneet, että vastuunjako ei ole toiminut yhteistyötahojen kanssa. Omatyöntekijyyden myötä muut yhteistyötahot ovat vetäytyneet vastuusta, sen sijaan että asiakas nähtäisiin yhteisenä. Vastuunjakoa kaivattiin yhteisen asiakassuunnitelman kirjauksiin ja vastuunjaon yhteys lakiin huomioitiin aineistossa. Yksi työntekijöistä oli kuvannut, kuinka pahimmillaan asiakkaan asiat seilaavat kahden palveluyksikön välillä. Asiakkaan pompottelua voitaisiin kuitenkin välttää sillä, että asiakas nähtäisiin yhteisenä.

”Yhdyspinnat ja monialainen yhteistyö tärkeää huomioida, ettei yksi ammattilainen jäisi yksinään hoitamaan asiakkaan asioita.”

Asiakkaan yhteistyötahot ja niiden selvittäminen koettiin yhteistyön sekä asiakastyön kannalta tärkeiksi. Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301, 39 §) on mainittu, että asiakassuunnitelmaan tulee listata asiakkaan muut yhteistyötahot ja heidän tehtäväkuvansa asiakkaan asioissa. Yhdessä otteessa tuli esiin, että yhteistyötahot tulisi selvittää palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, kun taas toisessa edellytettiin yhteistyötahojen osallistumista jo palvelutarpeen arviointiin.

”Rajapintatyöskentelyssä ei tiedetä toimijoita asiakkaan asioissa.”

Omatyöntekijyydessä kaivattiin selkeitä ja yhtenäisiä toimintatapoja, sillä käytännöt ovat olleet hyvin kirjavia. Osa kuitenkin koki, että omatyöntekijyys oli jäsentynyt ja selkeää omassa yksikössä, mutta haasteita ilmeni oman yksikön ulkopuolella. Oltiin myös kiinnostuneita siitä, kuinka paljon eri yksiköissä oli nimetty omatyöntekijöitä. Osassa yksiköistä oli yksikön sisällä toimivia käytänteitä, kuten prosessikaavioita tai selkeitä menettelytapoja asiakastyössä. Yhteisten linjojen saamiseksi havaittiin tarvittavan yhteisiä foorumeja avoimeen ja vastavuoroiseen keskusteluun yhteistyötahojen kanssa. Omatyöntekijän merkitseminen palvelusuunnitelmaan, asiakassuunnitelmaan tai yhteenveto lomakkeeseen nähtiin hyvänä käytäntönä. Omatyöntekijän merkintä Effican

etusivulle helpottaa työntekijöiden tiedonsaantia ja sujuvoittaa työntekoa, kun tieto on helposti saatavilla.

”Omatyöntekijyydestä ei ole yhteneväisiä käytäntöjä tulosalueilla, lapsiperhepalvelut, työikäiset, vammaispalvelut, vanhuspalvelut, vaan määritellään hyvin eri tavalla.”

”Omatyöntekijyys määriteltävä Effican etusivulle.”

Yhteisten käytänteiden lisäksi omatyöntekijyydessä koettiin tärkeäksi tiedottaminen. Tiedottamisessa nähtiin tärkeäksi tiedottaa, kuka on asiakkaan omatyöntekijä, sillä yhteistyötahot eivät aina olleet tästä tietoisia. Myös omatyöntekijän vaihdoksista koettiin tarpeelliseksi informoida eteenpäin. Lisäksi tiedottamiseen nähtiin kuuluvan tiedottamisen väylät, joista oli aineistossa mainittu verkostotapaamiset.

6.4 Reunaehdot

Omatyöntekijyyden rakentumiseen nähdään kuuluvan työn reunaehdot. Reunaehdot ovat ikään kuin raamit, joiden sisällä omatyöntekijyyteen liittyvät asiat ja prosessit tapahtuvat. Omatyöntekijyyttä rajaavia tekijöitä oli havaittavissa useita. Laki nähtiin omatyöntekijyyttä rajaavana, sillä se asettaa tietynlaisia vaatimuksia työskentelylle ja sen toteutukselle. Lain ei kuitenkaan koettu antavan suoria vastauksia omatyöntekijyydessä askarruttaviin kysymyksiin.

”Laki ei anna suoria vastauksia. Että ei ole aina suoraan ilmoituksista havaittavissa.”

Teknologiset ratkaisut, kuten digipalvelut sekä yhtenäiset viestintävälineet nähtiin yhteistyötä tukevinä ratkaisuinä. Sosiaalihuollon sisällä oleva yhteinen asiakastietojärjestelmä koettiin yhteistyötä edistävänä. Samalla kuitenkin aineistossa oli mainintoja tietojärjestelmien jäykkyydestä ja sen tuomista haasteista asiakastyöhön. Kaikilla työntekijöillä ei ole pääsyä toistensa asiakastietojärjestelmiin, joka hankaloittaa asiakastyötä. Tietotekniset ratkaisut ovat lähes välttämättömiä, kun asiakastietoja käsitellään, välitetään tai kootaan. Sen ei ole kuitenkaan nähty vielä toimivan parhaalla mahdollisella tavalla, sillä esimerkiksi organisaatorajat ylittäviin tiedostoihin on haastavaa ulkopuolisten päästä. (Isoherranen 2012, 155.) Sosiaalihuollon tietojärjestelmä Lifecareen nähtiin tärkeäksi merkitä kaikkien nähtäväksi asiakkaan omatyöntekijä. Näin aineistossa todettiin viestintävälineistä:

”Omatyöntekijyyden ongelmia helpottaa uudet yhtenäiset viestintävälineet.”

Omatyöntekijän reunaehtojen yhteydessä puhuttiin omatyöntekijyyden huomioinnista perehdyttämisessä ja koulutuksissa, se nähtiin tärkeänä osana työn toteutumista. Toisinaan resurssien nähtiin ohjaavan omatyöntekijän nimeämistä sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä. Resurssit vaikuttivat myös työn laatuun ja siihen, kenelle omatyöntekijyyttä pystyttiin tarjoamaan. Omatyöntekijyyden puitteissa sopivaa asiakasmäärää oli hieman hankala määritellä muun muassa siitä syystä, että asiakkaan tarpeet vaihtelivat paljon. Asiakasmäärässä pohdittiin myös sen suhteuttaminen työn hallittavuuteen. Asiakasmäärää oli aineistossa pohdittu muun muassa näin:

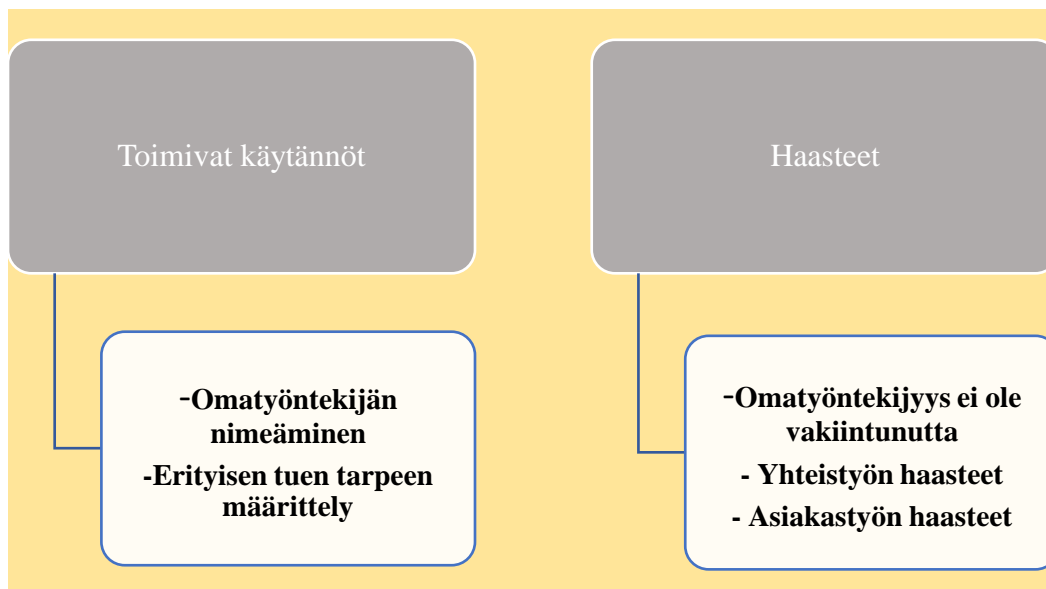
”Mitoitusta on hankala määritellä. Alle 50 asiakasta olisi hyvä, että pystyttäisiin tekemään suunnitelmallista, ihanteellista työtä. Yli 50 asiakasmäärä ei ole hallittavissa, silloin vain tulipalojen sammuttelua.”

”Omatyöntekijäisyys ja verkostotyö huomioitava perehdytyksessä, nyt verkostotyö opitaan usein kantapäin kautta. Verkoston luomista ei opeteta koulussa.”

Edellä olen käynyt läpi havaintojani omatyöntekijyyden rakentumiseen vaikuttavista tekijöistä. Niitä löytyi aineistosta yllättävän paljon, eikä niiden rajaaminen ollut aivan helppoa, sillä ne liittyivät hyvin paljon toisiinsa ja menivät osittain hieman päällekkäinkin. Tämä luku kiteytti omatyöntekijän rakentumisen ja seuraavassa luvussa käydään läpi omatyöntekijyydessä havaittuja hyviä käytäntöjä ja kohdattuja haasteita.

7 TOIMIVIA KÄYTÄNTÖJÄ JA HAASTEITA OMATYÖNTEKIJYYDESSÄ

Tässä luvussa vastaan toiseen tutkimuskysymykseeni, millaisia haasteita ja toimivia käytäntöjä omatyöntekijyydestä on määritelty. Aineiston perusteella totean, että omatyöntekijyydessä oli havaittavissa tekijöitä, joiden nähtiin olevan toimivia ratkaisuja, mutta mitkä eivät käytännössä toteutuneet. Tästä johtuen omatyöntekijyydessä kohdatut haasteet ovat runsaslukuisempi. Käsittelem ensin toimivaksi havaittuja tekijöitä, ja sen jälkeen haasteita, joita löytyi selvästi enemmän. Seuraavassa kuviossa 3 on nähtävissä tämän luvun käsiteltävät yläotsikot.



Kuvio 3 Toimivat käytännöt ja haasteet

7.1 Omatyöntekijän nimeämisen käytännöt

Omatyöntekijyydessä koettiin selkeäksi ja toimivaksi omatyöntekijän nimeämisprosessi, kenelle omatyöntekijä nimetään ja kenelle ei. Omatyöntekijän nimeämisvaiheet oli myös tunnistettu hyvin sekä työntekijät olivat tunnistaneet tärkeitä seikkoja, joita sen yhteydessä on hyvä pohtia. Omatyöntekijä nimettiin lähes kaikille asiakkuudessa oleville, säännöllistä tukea tarvitseville sekä erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Tulkintani mukaan omatyöntekijä nimetään asiakkaalle viimeistään silloin, kun asiakas tulee sosiaalihuollon

palveluiden piiriin ja palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkuuden jatkuminen on selvää. Aineistosta oli nähtävillä, että tiettyjen asiakasryhmien katsottiin tarvitsevan omatyöntekijää. Tulkitsin näiden ryhmien kuuluvan osaksi erityisen tuen tarpeen ryhmää, sillä siinä toistuivat samanlaiset asiakkaiden haasteet niin kuin erityisen tuen tarpeen määrittelyssä, oli mainittu. Seuraavassa tekstinkatkelmassa on ote työkäisten työpajasta, liittyen omatyöntekijän nimeämiseen:

”Sosiaalihuollon asiakkaana olevalle henkilölle. Työkäisten palveluissa se tulee nimetä, kun asiakas saa meiltä sosiaalihuollon palveluja vaikkakin yhteydenpito olisi hyvin vähäistä.”

Omatyöntekijää ei oltu nimetty silloin, jos asiakkaalla ei ole pitkäaikaista tuen tarvetta. Aineistossa tällä viitattiin lyhytaikaiseen palvelutarpeeseen, kertaluontoisesta apuun, täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen ja kertaluontoiseen ohjaukseen. Asiakkuus saattoi olla aktiivisena vain palvelutarpeen arvioinnin ajan tai kriisitilanteessa, jonka jälkeen asiakkaalla ei ole tarvetta sosiaaliohjaukselle tai sosiaalityölle. Vaikka omatyöntekijää ei katsottu tarpeelliseksi yksittäisen palveluohjauksen takia, niin työntekijöillä oli velvollisuus ohjata asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin.

”Jos ihminen ei jää asiakkuuteen ja on kyse vain ohjauksesta ja neuvonnasta, niin silloin nimeäminen on ilmeisen tarpeetonta.”

Omatyöntekijä ei oltu nimetty myöskään silloin, jos asiakkaalle oli nimetty omatyöntekijä jo muissa palveluissa tai hänen palvelutarpeensa ei edellyttänyt omatyöntekijän nimeämistä. Omatyöntekijän nimeämistä ei koettu tarpeelliseksi, jos asiakkaalla oli olemassa tärkeä tukihenkilö, asiakkaalla ei ollut palvelun tarvetta, lapselle oli jo nimetty vastaava sosiaalityöntekijä, aktivointisuunnitelman asiakkaalla seuranta Te-palveluissa tai asiakas tarvitsi yksittäistä palvelua, kuten kuljetuspalvelu. Omatyöntekijän nimeäminen nähtiin tarpeettomana, jos asiakkaan palveluiden tarpeen pääpaino on esimerkiksi terveydenhuollossa. Esimerkiksi tämmöisissä tapauksissa omatyöntekijän nimeäminen nähtiin tarpeettomana, katkelmat ovat poimittuja omatyöntekijäyksen kyselystä:

”Nimeäminen on ilmeisen tarpeetonta esim. asiakkaan pääasiallista palvelukokonaisuutta johdetaan muualta (esim. terveydenhuolto) sosiaalihuollon puolelta yksittäinen palvelu/vähäisiä palveluita.”

”Jos asiakkaalla on ainoastaan joku yksittäinen palvelu vammaispalveluista, esimerkiksi kuljetuspalvelu. Jos asiakkaalla on jo nimettynä omatyöntekijä jossakin muussa sosiaalipalvelussa.”

Omatyöntekijän nimeämisen vaihe nähtiin, että se tulee nimetä heti asiakkuuden alussa, palvelutarpeen arvioinnin aikana tai toisaalta missä vaiheessa tahansa asiakasprosessia. Omatyöntekijän nimeäminen heti asiakkuuden alussa nähtiin asiakaslähtöisimpänä ja parhaana ratkaisuna. Ennen nimeämisestä nähtiin tarpeelliseksi käydä keskustelua erityisen tuen tarpeen asiakkaista, jotta ne ohjautuisivat oikealle työntekijälle. Tulkintani mukaan omatyöntekijän nimeäminen oli yleisintä palvelutarpeen arvioinnin aikana tai sen jälkeen. Omatyöntekijän nimeäminen saattoi myös ajoittua palvelutarpeen arvion ja palvelusuunnitelman välimaastoon, jolloin omatyöntekijää ollaan saatettu myös vaihtaa erityisen tuen tarpeen tullessa ilmi. Aineistossa palvelutarpeen arviosta käytettiin lyhennettä pta.

”Palvelutarpeen arviossa nimetään omatyöntekijä.”

”Omatyöntekijä voidaan pta:n laadinnan lisäksi nimetä lähes missä vaiheessa asiakasprosessia tahansa eli aina silloin, kun havaitaan omatyöntekijän tarve.”

Omatyöntekijän nimeämisessä tiedostettiin, että ensimmäisellä tapaamiskerralla voi olla vaikea arvioida omatyöntekijän tarvetta. Vaikka omatyöntekijän nimeäminen vaikutti pääosin olevan selvää, niin silti jotkut työntekijät kokivat sen haastavaksi arvioida esimerkiksi palveluasuminen asukkaalla tai päihdekuntoutuksessa olevalle.

Aineistosta erottui erityistä huomioitavaa omatyöntekijyydessä. Omatyöntekijyyden tarve nähtiin erilaisena eri elämän vaiheissa. Asiakkaiden tiedostettiin saavan erilaista ja eritasoistakin omatyöntekijyyttä, tähän nähtiin vaikuttavan se, miten asiakas on päätenyt asiakkuuteen. Oli asiakkuudessa sitten lapsi tai hänen vanhempansa, niin tarpeelliseksi koettiin huomioida koko perheen tarpeet. Vanhempien huomioimiseen ja tukemiseen koettiin tarvittavan enemmän aikaa. Omatyöntekijyyden nähtiin korostuvan asiakkaiden kohdalla, jotka eivät tiedä omista oikeuksistaan tai heillä on elämänhallinnallisia haasteita. Omatyöntekijä nähtiin tarpeelliseksi nimetä koko perheelle.

7.2 Erityisen tuen tarpeen tunnistaminen

Erityisen tuen tarpeen asiakkaat ja sen määrittely näyttäytyi hieman ristiriitaisena aineistossani. Erityisen tuen tarpeen asiakkaat koettiin vaikeaksi määrittellä, mutta silti tunnistettiin tekijöitä, mitkä tekevät asiakkaasta erityisen tuen tarpeessa olevan. Erityisen tuen tarpeen asiakkaiksi tunnistettiin paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat, lapset ja asiakkaat, joilla on useita samanaikaisia haasteita tai tuen tarpeita. Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan määrittelystä tekee vaikeaa se, ettei sitä aina heti tunnisteta ja ne määritellään aina tapauskohtaisesti. Aineistossa oli kuitenkin mainittu, että päihde- ja mielenterveyspotilaat, asunnottomat ja väkivaltaa ja kaltoinkohtelua kokevia asiakkaita voidaan pitää erityistä tukea tarvitsevina. Listaan voidaan lisätä myös asiakkaat, joilla on useita samanaikaisia ongelmia, kuten päihdeet, mielenterveysongelmat tai asunnottomuus. Tuen tarve luokiteltiin usein myös pitkäaikaiseksi. Erityistä tukea tarvitseviksi katsottiin myös asiakkaat, joilla on haasteita hakea itse tarvitseviaan palveluita.

”Paljon palveluja käyttävät asiakkaat, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea itsenäisesti apua.”

”Kategorisesti ei voida sanoa, että joku tietty asiakasryhmä on aina erityistä tukea tarvitseva vaan jokaisen asiakkaan kohdalla erityisen tuen tarve tulee arvioida yksilöllisesti.”

Usean samanaikaisen tuen tarpeen asiakas nähtiin erityistä tukea tarvitsevana. Näissä tapauksissa asiakkaan katsottiin tarvitsevan laaja-alaisempaa verkostotyötä ja palveluiden yhteensovittamista. Asiakkaalla voi olla useita toimintakykyä ja elämänhallintaa rajoittavia tekijöitä. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla on oleellista puhua siitä, miten se vaikuttaa sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välisen työnjakoon. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijälle ohjautuu asiakkaat, joilla on useamman palveluiden tarve ja sosiaaliohjaajille asiakkaat, jolla on yhden ja selkeän palvelun tarve.

7.3 Omatyöntekijyys ei ole vakiintunutta

Omatyöntekijyyden haasteena on, että se on epäselvää niin asiakkaalle, työntekijälle kuin yhteistyötahoillekin. Aineistosta löytyi useita mainintoja epäselvyyksistä omatyöntekijän tarpeeseen liittyen. Ensinnäkin mainittiin jo itse asiakkuuden alkaminen, ja siihen johtavat

syyt, kuten esimerkiksi kyvyttömyys hoitaa omia asioitaan. Asiakkuuden alkamisen määrittely koettiin vaikeaksi, mutta sitäkin tarpeellisempänä, jotta omatyöntekijä voidaan nimetä. Omatyöntekijän nimeäminen ei ollut kaikille selvää, missä tilanteissa se tulee nimetä.

Työn jaollisia haasteita oli havaittavissa jo ihan yksittäisen yksikön sisällä siinä, onko asiakkaan omatyöntekijänä sosiaaliohjaaja vai sosiaalityöntekijä. Työnjaon haasteisiin nähtiin vaikuttavan se, ettei ole varmuutta, miten asiakkaat jakaantuvat sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kesken. Epäselvää oli myös, milloin asiakas siirtyy sosiaaliohjaajalta sosiaalityöntekijälle, kiireen nähtiin vaikuttavan työnjakoon. Yhdessä vastauksessa tuli ilmi, että sosiaaliohjaajalla on sosiaalityöntekijälle kuuluvia asiakkaita, koska työjaosta ei ole ehditty käydä riittävästi keskustelua. Omatyöntekijyyden vaihtamista palvelutarpeen arvioinnin jälkeen hieman kyseenalaistettiin, että kuinka helposti sitä enää tulee siinä vaiheessa vaihdettua. Alla ote lapsiperhepalveluiden työpajasta, josta tulee ilmi työnjaollisista haasteista:

”Ei virallista vaihtoa, eikä selviä säveleitä työnajosta, vaikka se helpottaisi käytäntöä. Ei näy asiakkaalle kumpi omatyöntekijä, sillä työparina tehdään töitä, enemminkin työnjaollinen juttu kuin asiakkaalle näkyvä.”

Vaikka aiemmin käsittelin jo erityisen tuen tarpeen tunnistamista, niin silti erityistä tukea tarvitsevan henkilön määrittely koettiin haastavana. Erityisen tuen määrittelystä tekee vaikeaa, ettei ketään tiettyä asiakasryhmää voida suoraan kategorisoida erityistä tukea tarvitseviksi, vaan tilanne tulee arvioida tapauskohtaisesti. Asiakkaiden kohdalla tulisi selkeästi erottaa ne asiakkaat, jotka ovat erityistä tukea tarvitsevia ja jotka tukea tarvitsevia. Jaottelu näiden kahden välillä ei ole selvää. Erityisen tuen tarpeen arvioinnista tekee hankalaa se, ettei se tule esiin aina työskentelyn alkaessa, eikä laki anna suoria vastauksia sen määrittelyyn. Erityisen tuen tarve ei ole selvää palveluasumisen asiakkailla, eikä ikääntyneiden kohdalla. Tässä kyselyyn vastanneiden työntekijöiden ajatuksia erityistä tukea tarvitsevistä:

”Erityisen tuen tarpeen määrittelyn koen yhä vaikeampana, koska elämäntilanteet asiakkailla on monimutkaistuneet ja elämät menee ”sykleissä” eli yhä useampi sosiaalitoimen asiakkaista olisi/saattaisi hyötyä sosiaalityöstä jossakin elämänvaiheessa.”

”Kategorisesti ei voida sanoa, että joku tietty asiakasryhmä on aina erityistä tukea tarvitseva vaan jokaisen asiakkaan kohdalla erityisen tuen tarve tulee arvioida yksilöllisesti.”

”Onko asiakas enää erityisen tuen tarpeessa, jos hän on jo palveluasumisessa? tarvitseeko hän silti yhä omatyöntekijän sosiaalihuollosta?”

Useissa vastauksissa oli kaivattu selvyttä siihen, mitä omatyöntekijäisyys tarkoittaa ja mitkä ovat sen kriteerit. Useammassa vastauksessa pohdittiin omatyöntekijäisyyttä, sen merkitystä ja jakaantumista jo pelkästään oman yksikön sisällä. Aineistosta tuli ilmi, että omatyöntekijän tapaista työtä tehdään muuallakin kuin sosiaalipalveluissa, mutta eri titeleillä. Omatyöntekijyyden yhteydessä vilisee muitakin samansuuntaisia käsitteitä, kuten lähityöntekijä, vastuutyöntekijä ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Näiden käsitteiden käyttö ei ollut selvää kaikille työntekijöille, eikä asiakkaille. Yksi vastaajista mainitsi asiakasohjaus nimikkeen olevan omatyöntekijyyden esteenä ja toinen totesi, ettei lähityöntekijä voi olla omatyöntekijä. Epäselvyyttä on aiheuttanut käsitteiden ja työn päällekkäisyys sekä erovaisuudet, joita on pohdittu muun muassa omatyöntekijyyden teams-keskusteluissa:

Keskustelua herättää työntekijöissä, miksi asumispalveluissa olevalla asiakkaalle tulee olla omatyöntekijä, koska sillä jo vastuu työntekijä asumispalveluissa? ”

”Tämä tulisi ensin tarkentaa, mitä omatyöntekijäisyydellä tarkoitetaan, onko se asiakkaan lähityöntekijä, sosiaalihuollon prosessiin sidottu työntekijä vai mitä?”

Käsitteistä puhuttaessa oli myös pohdintaa siitä, miten sosiaaliohjaus ja omatyöntekijäisyys eroavat toisistaan. Sosiaalityö ja sosiaalihuolto nähtiin palveluna ja perustyönä, vaikka toimisikin asiakkaalle omatyöntekijänä. Käsitteiden päällekkäisyyden lisäksi haasteena koettiin päällekkäinen työ, jota oli koettu muun muassa asumiskoordinaation, terveysosiaalityön, palvelutuotannon ja palvelukoordinaation kanssa. Päällekkäinen työ oli aiheuttanut työntekijöissä turhautumista. Omatyöntekijäisyys ja terveydenhuollon puolen case manager-toiminnan suhde toisiinsa näyttäytyi omatyöntekijäisyydessä tehdyn kyselyn perusteella epäselvänä. Omatyöntekijäisyys kyselyyn vastaajista 33 olivat arvioineet omatyöntekijäisyyden ja case-mangerismin välistä suhdetta epäselvänä, saaden 1–5 arvosteluasteikolla lukeman 2.

Omatyöntekijyyttä ja sen toimenkuvaa kaivattiin selkeämmin määritellyksi työtä tekeville kuin myös yhteistyötahoille. Roolin selkeyttäminen nähtiin tärkeäksi yhteistyöverkostoille, jotta omatyöntekijä osataan kutsua verkostopalavereihin. Tiimeissä toimiessaan työntekijöillä tulisi olla yleisiä ohjeistuksia, jotta oma rooli ja tehtäväkuva moniammatillisessa tiimissä on selvää. Muutoin tilanne saattaa aiheuttaa turhia epäselvyyksiä ja ammattilaisten välistä valtataistelua. (Isoherranen 2012, 154.)

Yhteistyötahojen lisäksi myös asiakkaan tulee olla tietoinen ja ymmärtää omatyöntekijän rooli. Aineistossa oli myös pohdittu, tarvitseeko omatyöntekijyyden olla roolina niin raskas vai voisiko omatyöntekijä olla pelkkä yhdyshenkilö. Epäselvää myös oli, tarvitaanko omatyöntekijyydestä tehdä päätös, sillä näin ei kaikissa yksiköissä ollut toimittu. Aineiston perusteella tehdyt havainnot osoittavat, että asiakkailla on ollut haasteita ymmärtää omatyöntekijyyttä..

”Yhteistyö asiakkaan kanssa, asiakkaan tärkeä ymmärtää mitä omatyöntekijyys on, muutoin asiakas ei voi vaatia omatyöntekijyyttä, jos ei tiedä mitä se on.”

Omatyöntekijyyden yhtenä haasteena on ilmennyt, että omatyöntekijä ei ollut aina tietoinen, mitä muita palveluja asiakkaalle on suunniteltu. Ja vaikka palvelut olisivatkin olleet tiedossa, omatyöntekijällä ei välttämättä ole tietoa, miten asiakkaan palvelut sujuvat. Kokemusten mukaan omatyöntekijää ei aina muistettu ottaa mukaan, vaikka se olisi voinut olla hyödyllistä asiakkaan palveluiden vaihdon tai pohdinnan kannalta. Omatyöntekijät ovat toisinaan kokeneet, että heidät sivuutetaan asiakastyössä.

”Jos asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakkuus, omatyöntekijä ei välttämättä tiedä terveydenhuollossa suunnitelluista palveluista.”

Omatyöntekijyyden haasteena oli havaittavissa turhautuminen siihen, ettei omatyöntekijällä ole valtaa päättää kaikista asiakkaan palveluista. Aineistossa työntekijät olivat todenneet, että omatyöntekijän tekemään arvioon ja palveluiden järjestämiskykyyn tulisi luottaa, eikä uudelleenarviointia tarvitsisi tehdä myöskään päällekkäisen työn välttämiseksi. Omatyöntekijä nähtiin olevan vastuussa asiakasprosessista ja tästä syystä omatyöntekijä halusi arvioida palvelujen tarvetta itse. Koko aineistosta oli nähtävissä, että omatyöntekijän päätäntävalta koettiin huonoksi. Palveluiden pirstaleisuuden koettiin aiheuttavan sitä, että palvelut eivät ole yhden ihmisen päätettävissä ja palveluita haetaan

yhdessä asiakkaan kanssa. Omatyöntekijöille toivottiin työrauhaa ilman ulkopuolelta tulevia paineita. Turhautuminen omatyöntekijän päätäntävällän puuttumisesta näkyi kahden kyselyyn vastanneen vastauksesta:

”Omatyöntekijöiltä on Hydyn myötä koko ajan kavennettu mahdollisuuksia päättää asiakkaiden palveluista. Tätä "valtaa" tulisi pikemminkin lisätä, koska omatyöntekijät tuntevat asiakkaansa ja osaavat kyllä palveluja järjestää.”

”Aina välttämättä asiakkaalle ei saada niitä palveluja, joita omatyöntekijä on palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä todennut asiakkaalla olevan. Toisessa yksikössä voidaan tehdä erilaista arviota asiakkaan palvelun tarpeesta, eikä asiakasta oteta palveluun tai myönnetä esimerkiksi palveluasumista. ”

Omatyöntekijän nimeämisessä on ollut haasteita siinä, kuka muu sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän lisäksi voisi toimia asiakkaan omatyöntekijänä. Pohdittiin voisiko omatyöntekijä tulla asiakasohjauksen sijaan esimerkiksi palvelukoordinaation tai terveydenhuollon puolelta. Omatyöntekijyyttä oli pohdittu myös asiakaslähtöisestä näkökulmasta, jolloin omatyöntekijänä voisi toimia henkilö, jolla on hyvä suhde asiakkaaseen. Mutta tämä ei aina lain puolesta ole mahdollista, vaikka se voisi asiakkaan kannalta olla järkevin ratkaisu. Lisäksi omatyöntekijyyden haasteeksi osoittautui, että omatyöntekijöitä ei ole asiakkaille nimettyinä tai nimettyinä on vielä aiempia yksikössä työskennelleitä työntekijöitä. Pohdittiin myös sitä, kenen tehtävänä on merkitä omatyöntekijät ajan tasalle.

7.4 Yhteistyön haasteet

Yhteistyön haasteista puhuttiin laajasti ja ne kaikki linkittyivät toisiinsa. Seuraavaksi käsittelen haasteita, mitä on ilmennyt yhteistyön näkökulmasta. Omatyöntekijyydestä tai siihen liittyvistä käytänteistä ei ole sovittu yhteistyökumppaneiden kanssa. Haasteena on koettu asiakastyön rajapinnat ja se, ettei yksiköissä ole yhtenäisiä omatyöntekijyyden käytäntöjä ja määritelmiä, vaan jokaisella saattaa olla omia prosessejaan ja määritelmiään. Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen kohtaamisen esteenä voidaan nähdä olevan palvelujärjestelmän pirstaleisuus, perusterveydenhuollon, sosiaalitoimen sekä

erikoissairaanhoidon rajapinnat sekä työntekijä vaihdokset. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2017, 33). Yhteisen käytännön haasteena nähtiin myös, ettei tiedetä toimintatapoja työntekijävaihdoksissa, kuten, milloin siirto tehdään ja kuka ottaa asiakkaan haltuunsa. Yhteisen käytännön puutteena mainittiin myös se, ettei ole yhteistä asiakassuunnitelmaa terveydenhuollon kanssa. Omatyöntekijän työn helpottamiseksi kaivattiin hoitosuunnitelmia nähtäväksi. Yhteisten linjojen puute korostuu asiakkailta, joilla on paljon palveluja muista yksiköistä.

Omatyöntekijyyden haasteita yhteistyötahojen kanssa ovat hankaloittaneet yhteisen keskustelun puute rajapinnoilla. Rajapintakeskusteluiden toivottiin menevän yksilötasoa syvemmälle, sillä omatyöntekijyyden ollessa rakenteissa, ei omatyöntekijyyttä tarvitsisi pohtia niin paljoa työntekijätasolla. Tiedon lisääminen ja prosessivastuusta keskustelu nähtiin luovan parempaa ymmärrystä omatyöntekijyydestä. Yhteisen keskustelun tarve korostui paljon palveluita saavien asiakkaiden kohdalla. Tässä yhden työntekijän pohdintaa siitä, mitä rajapinnoilla kaivattaisiin:

”Keskustelua rajapinta työskentelystä - ymmärryksen saaminen näihin kohtiin ja konkreettisten sopimusten tekemistä silloin, kun viranomaisia on useita asiakkaan verkostossa.”

Keskustelun lisäksi rajapinnoille koettiin, että työtä ei tehdä yhdessä sekä rooli- ja vastuunjaot eivät ole selviä. Ammattilaisten roolit ja vastuukysymykset voidaan nähdä kiinteästi toisiinsa sitoutuneina. Kuitenkin rooleja selkeyttämällä tullaan automaattisesti selkeytetyksi vastuunjakautumista, vaikka. Vastuukysymyksen pulmia rajaavat ammattilaisen toimintaa ohjaava lainsäädäntö, vastuista on hyvä käydä yhteisesti keskustelua, jotta luodaan yhteistä ymmärrystä siitä. (Isoherranen 2012, 154.) Yhdessä tekemisessä nähtiin tärkeäksi, että ammattilaiset pysyvät omalla tontillaan, yhteistyöstä huolimatta. Kuitenkin yhteistyökumppaneiden toivottiin ottavan vastuuta asiakkaasta, mutta työntekijöiden kokemuksen mukaan näin ei ollut käynyt. Vaikka yhdellä työntekijällä olisi omatyöntekijäisyys, niin se ei tarkoita sitä, ettei kenenkään muun tarvitsisi tehdä mitään. Yhteistyössä tyypillisiä haasteita ovat juuri se, etteivät muut toimijat ota riittävästi vastuuta ja näe asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta riittäväällä laajuudella (Yliruka ym. 2018, 63). Asiakkaat toivottiin nähtävän yhteisinä omatyöntekijyydestä huolimatta, ja asiakkaiden pompottelua paikasta toiseen tulisi

välttää. Yhteistyötahojen oli koettu vetäntyvän, kun asia tulee vireille toisessa yksikössä. Yhteistyötahojen kanssa koettiin tarpeelliseksi käydä läpi omatyöntekijän vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia. Vastuunjaossa oli mainittu sosiaalihuoltolain suhde vammaispalvelulakiin. Vastuunjaossa oli todettu paljon palveluita saavien asiakkaiden asioissa tehtävän yhteistyön ja epäselvien vastuiden haasteellisuus.

”Asiakkaiden palvelutarpeesta tulleet ilmoitukset ovat seilanneet vammaispalvelujen ja työkäisten välillä. Olisi hyvä, että olisi selkeät toimintatavat. Kaikilla on paljon asiakkaita ja asiakastyötä, joten ei pidä sysätä asiakkaita muille.”

Yhteistyössä yhtenä haasteena oli tiedonkulku ja yhteydenpito. Tiedonkulku mainittiin olevan usein asiakkaan varassa, jolloin tieto siirtyy vajavaisesti eteenpäin yhteistyötahoille. Asiakkaan siirtyessä yksityiselle palveluntuottajalla tieto omatyöntekijästä kulkee huonosti asiakkuuden perässä. Omatyöntekijän tulisi olla kaikkien tiedossa ja tiedonkulkuun tulisi panostaa. Yhteistyön yhtenä haasteena mainittiin, ettei yhteistyökumppaneita saada kiinni puhelimitse muun muassa vammaispalveluissa ja terveydenhuollossa. Yhteydenpitoa nähtiin hankaloittavan se, ettei aina tiedetä, kuka asiakkaan omatyöntekijä on tai siihen ei saada suoraan yhteyttä. Yhteydenpidon haasteena terveydenhuollon puolen kanssa nähtiin aiheuttavan eri asiakasjärjestelmät. Yhteydenpidon tärkeys nähtiin ennaltaehkäisevän asiakkaiden tilanteiden kriisiytymistä. Seuraavana työntekijän ajatuksia yhteydenpidosta muiden toimijoiden kanssa:

”Omatyöntekijä voi koordinoida, mutta käytännössä asioiden hoitaminen vaatii asiakkaan hyväksynnän ja läsnäolon. usein on helpomaa, mikäli asiakas itse pystyy olemaan yhteydessä eri tahoihin.”

Haasteena koettiin hyvin erilaiset tavat tehdä työtä eri ympäristökunnissa, keskustelua kaivattiin niin oman tiimin kanssa kuin eri tiimienkin välillä. Aineistossa mainittiin, että palvelutarpeen arviointeja tehdään hyvin eri tavalla, ja näissä hyvin neuvojen jakaminen olisi mielekästä. Työtapojen selkiyttäminen ja jakaminen muille koettiin tärkeäksi. Asiakasohjauksessa koettiin haasteita terveyden ja sosiaalihuollon rajapinnoilla, koska osa työntekijöistä tulee terveydenhuollon puolelta. Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaisten koettiin tarpeelliseksi ymmärtää toistensa palveluja ja toimintatapoja.

7.5 Asiakastyössä kohdattavat haasteet

Aineistosta löytyi useita tekijöitä, mitkä vaikuttavat joko suoraan tai välillisesti asiakastyöstä omatyöntekijyyteen. Asiakkaan haluttomuus omatyöntekijyyteen ja asiakkaan samanaikaiset haasteet ovat asiakkaasta lähtöisin olevia haasteita, mutta vaikuttavat olennaisesti omatyöntekijyyden toteutumiseen. Tämän teeman alla keskusteltiin omatyöntekijyyden vaatimustasosta, resursseista sekä esimiestason tietämättömyydestä.

Omatyöntekijyydessä kohdattuja haasteita asiakastyössä on asiakkaiden kieltäytyminen palveluista ja omatyöntekijyydestä, vaikka tarve näihin olisi havaittu. Asiakkaalla on kuitenkin itsemääräämisoikeus, jonka turvin hän voi omatyöntekijyydestä kieltäytyä. Osalle oli kuitenkin epäselvää, että nimetäänkö asiakkaalle omatyöntekijä, jos hän ei sitä itse halua. Asiakkaan sitoutumattomuus oli johtanut siihen, ettei asiakas aina sitoudu ja toimi sovitusti, he saattavat muun muassa jättää tulematta tapaamisille tai eivät vastaa yhteydenottoihin. Vastauksissa pohdittiin mitä sitoutumattomille asiakkaille voisi tehdä ja milloin on aika luovuttaa asiakkaan suhteen. Asiakkaiden velvollisuutena pidettiin, että heidän tulee kertoa yhteystahoistaan omatyöntekijälle. Asiakkaan sitoutumattomuudesta puhuttaessa on oltava kuitenkin realistinen, sillä kaikki asiakkaat eivät ole motivoituneita asiakastyöhön.

Asiakastyön haasteena omatyöntekijyydelle nähtiin asiakkaan samanaikaiset ongelmat ja vaikeudet selvittää arjesta. Vaikka asiakas olisikin jonkin palvelun piirissä, se ei poista sitä etteikö hänellä voisi olla muitakin palveluntarpeita. Omatyöntekijyyden haasteena on törmätty myös siihen, ettei asiakkaalle löydy sopivia palveluita. Palveluiden puute rajoittaa auttamisen mahdollisuuksia. Vastauksista ilmeni, että peruspalveluiden saatavuus tulee turvata, huolimatta siitä, missä omatyöntekijäisyys on. Kahdessa vastauksessa ilmeni, että vammaispalveluiden asiakkailta on ollut haasteita saada palveluita muista yksiköistä.

”Vammaisten lasten kohdalla hankala saada sopivia/riittäviä palveluita lapsiperhepalveluiden kautta.”

Omatyöntekijyydessä suunnitelmallisuuteen, vaikuttavuuden arviointiin ja jatkosuunnitelmiin on panostettu liian vähän. Omatyöntekijyyden odotukset ja vaatimukset koettii epäselvinä. Kysymyksiä herättää, kuinka hyvin omatyöntekijyys tulisi hoitaa ja miten vastata sosiaalihuoltolain vaatimuksiin omatyöntekijyydestä. Yhdessä vastauksessa olisi maininta, että olisi kiva toimia omatyöntekijänä odotusten mukaisesti, ettei omatyöntekijyys olisi vain näennäistä ja nimellistä. Osa omatyöntekijöistä on törmännyt siihen haasteeseen, että omatyöntekijyys on nimellistä, näin on koettu ainakin kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla. Omatyöntekijyys nähdään jopa tavoittamattomissa olevana ideaali tilanteena, joskin todellisuus on toinen johtuen liiallisesta työmäärästä.

”SHL mukainen omatyöntekijyys ihanne, ei toteudu käytännössä, koska asiakkaita/kirjaamista/selvittämistä/arvioimista on niin paljon, ettei pysy perässä kaikkien asioissa niin hyvin kuin haluaisi ja tällöin omatyöntekijyys voi jäädä nimelliseksi.”

Yhtenä haasteena nähtiin resurssit ja niiden vaikutus työn laatuun. Omatyöntekijyydessä pohdittiin kiirettä ja sen vaikutusta työn laatuun. Resurssien vähyys ja niiden jakaantuminen nähtiin vaikuttavaan suoraan siihen, ettei omatyöntekijä pysty vastaamaan asiakkaan palvelun tarpeeseen siinä määrin kuin pitäisi. Isoherrasen (2012, 162) mukaan sosiaali- ja terveysalan yhtenä haasteena on liian vähäiset henkilöstöresurssit, josta seuraa työntekijöiden kiire. Resurssit vaikuttavat siihen, miten työtä tehdään. Omatyöntekijöillä olisi halua hoitaa työnsä paremmin, mutta nyt työtä tehdään olemassa olevilla resursseilla. Omatyöntekijyyden nähdään vaihtelevan tilanteesta, tarpeista, aikatauluista, asiakkaan palveluista ja tukiverkostosta riippuen. Pohdintaa herätti, määriteltäisiinkö omatyöntekijyys toisin, jos resurssit olisivat paremmat. Resurssit vaikuttavat siihen, kuinka monella voidaan toimia omatyöntekijänä.

”Lisäksi resurssien niukkuus tarkoittaa sitä, että omatyöntekijä ei kykene vastaamaan siihen tarpeeseen, mitä omatyöntekijyys edellyttäisi.”

Omatyöntekijyyttä hankaloittavana tekijänä koettiin työntekijöiden vaihtuvuus sekä työntekijäpula. Työntekijöiden vaihtuvuuden koettiin aiheuttavan sitä, ettei kukaan ole perillä asiakkaan asioista. Työntekijöiden vähyden myötä, ei pystytä

toimimaan kaikille asiakkaille omatyöntekijänä, eikä omatyöntekijyys toteudu tällöin tarkoituksen mukaisesti. Työntekijöiden vaihtuvuuden lisäksi myös työntekijän työalueet ovat vaihtuneet, mikä on aiheuttanut haastetta omatyöntekijyyden toteutumista. Aineistosta tuli esiin haaste, kuka vastaa asiakkaan asioista silloin, kun omatyöntekijä on poissa. Varaomatyöntekijyyden lisäksi pohdittiin omatyöntekijyyden määräaikaaisuuden mahdollisuutta.

”Haasteena vaihtumisessa on se, että asiakkaan omatyöntekijäksi tulee työntekijä, joka ei tiedä asiakkaan asioista mitään.”

Omatyöntekijyyden yhtenä huomattavana haasteena nähtiin liian suuret asiakasmäärät. Asiakasmäärän nähtiin rajoittavan sitä, kenelle pystytään toimimaan omatyöntekijänä. Asiakasmäärä haastaa tekemään kaikki omatyöntekijyyteen sekä muuhun perustyöhön liittyvät työtehtävät nykyisellä asiakasmäärällä. Asiakasmäärän ollessa maltillisempi aikaa jäisi rakenteelliselle sosiaalityölle. Yhdessä vastauksessa todettiin, että asiakkaita on niin paljon, ettei heitä kaikkia ehdi tavata vuoden aikana, näin ollen työn hoitaminen vastuullisena omatyöntekijänä ei onnistu. Pohdintaa herätti, että kuinka monelle asiakkaalle voisi realistisesti toimia omatyöntekijänä. Tähän nähtiin vaikuttavan myös se, että toiset asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea ja tiiviimpää yhteistyötä kuin toiset. Lasten kohdalla nähtiin hankalaksi määritellä asiakkuuksien määrä, sillä niiden lisäksi omatyöntekijän tulee hoitaa myös palvelutarpeen arvion asiakkaat. Suuresta asiakasmäärästä johtuen omatyöntekijän tapaamisia mainittiin olevan liian vähän ja tämä korostui nimenomaan lasten kohdalla. Sosiaalihuoltolaissa (42§) on säädetty, että erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja hänen omatyöntekijänsä tulee tavata riittävästi.

”Hieno ajatus, mutta suuret asiakasmäärät ja kiireinen työtahti eivät tue omatyöntekijyyttä. kuinka monta asiakasta yhdellä omatyöntekijällä voi olla, että pystyy hallitsemaan työnsä?”

Johdon ja esimiesten ymmärtämättömyys tai tietämättömyys palveluiden järjestämisestä nähtiin haastavan omatyöntekijyyttä, sillä he kuitenkin luovat työlle ohjeistuksia ja reunaehtoja. Esimiesten välinen yhteistyö nähtiin ensiarvoisen tärkeäksi omatyöntekijyyden selkeyttämiseksi.

7.6 Tulosten yhteenveto

Tässä tutkielmassani etsin vastauksia siihen, mistä omatyöntekijyyden nähdään rakentuvan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Ensinnäkin ymmärtääkseen omatyöntekijyyden ydintä tulee ensin tietää, mitä omatyöntekijyys on ja siksi sen määrittely on kaiken lähtökohtana. Omatyöntekijyys on laajasti hyödynnettävissä sosiaali- ja terveystaloudissa ja siksi siinä tulee olla selkeys yleisistä käytännöistä. On tärkeää tietää, nimetäänkö asiakkaalle omatyöntekijäksi sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä vai voisiko se kenties olla joku muu. Työnjakoa pohdittaessa on hyvä käydä työkavereiden kanssa keskustelua, ketkä ovat erityistä tukea tarvitsevia, sillä heidän omatyöntekijänään työskentelee sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijyyden rakentumiseen liittyy yhteistyö palveluverkostoissa, sillä osalla asiakkaista on palveluja useammasta paikasta. Omatyöntekijyyden rakentumiseen vaikuttavat kaikki ulkopuoliset tekijät, kuten lait ja työntekijöiden käytössä olevat resurssit, joiden puitteissa omatyöntekijyyttä tehdään. Omatyöntekijyyttä ei tule nähdä ainoastaan käsitteenä, vaan se on yhdenlainen tapa tehdä asiakastyötä.

Tällä tutkielmalla hain myös vastauksia siihen, millaisia haasteita ja toimivia käytäntöjä omatyöntekijyydessä on määritelty. Omatyöntekijyys näyttäytyi melko haasteellisenä ja jäsentymättömänä kokonaisuutena, vaikka sen koettiin joltain osin toimivankin. Toimivia käytäntöjä nähtiin liittyvän omatyöntekijän nimeämisen prosessiin eli konkreettisemmin siihen, että tiedetään kenelle omatyöntekijä nimetään. Omatyöntekijä tulee nimetä lähes kaikille sosiaalihuollon palveluita saaville, jotka tarvitsevat säännöllistä tukea tai ovat erityisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita. Aineiston perusteella voidaan todeta, että erityisen tuen tarpeen elementtejä tunnustetaan, vaikkakin käsite on hyvin monihaarainen ja vaikea kiteyttää.

Omatyöntekijyydestä ei ole muotoutunut vahvaa yhteistä näkemystä, mikä hankaloittaa työtä itsessään sekä yhteistyötä verkostojen kanssa. Omatyöntekijyyden käytäntöjen kirjo oli laaja ja se saattoi vaihdella niin tiimien sisällä kuin myös alueellisesti. Käsitteiden ja työn päällekkäisyys näyttäytyi työtä hankaloittavana tekijänä, sillä jo pelkästään toisen ammattilaisen työnkuvasta ei aina oltu tietoisia. Yhteisen keskustelun puute sekä haasteet yhteistyössä näyttäytyivät vahvoina aineistossa ja ne linkittyivät moneen muuhunkin aineiston teemaan joko suoraan tai välillisesti. Yhteistyö paljon palveluita saavien kohdalla koettiin haasteelliseksi, mutta myös muissa pääluokissa tuli ilmi, että paljon palveluita saavien kohdalla esimerkiksi haasteet tuplaantuivat. Asiakastyössä kohdattavat esteet

tuovat omat haasteensa omatyöntekijyyteen. Resurssit ja asiakasmäärät ovat tekijöitä, mille työntekijät eivät voi tehdä mitään, mutta se aiheuttaa heille ristiriitaisia tunteita työn laatuun ja odotuksiin nähden.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olen edellä esittänyt tutkimustuloksiani, joita tässä luvussa tarkastelen teoreettisen viitekehykseni kautta. Omatyöntekijyydestä tulee näin eheämpi kokonaisuus, sekä se on helpompi hahmottaa osana yhteiskunnallista keskustelua. Omatyöntekijyyden käsite on itsessään vielä melko uusi käsite sosiaalialalla, eikä siitä ole suoranaisesti kertynyt tutkimustietoa. Kuitenkin siihen liittyy paljon rinnastettavia käsitteitä ja lainsäädäntöä, jota hyödynnän tutkielmassani. Tutkielmani tavoitteena oli kuvailla ja ymmärtää omatyöntekijyyttä sekä pyrkiä selkeyttämään, millaisena se näyttäytyy Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää tekijöitä, mistä omatyöntekijyys rakentuu, mitkä hankaloittavat omatyöntekijyyden toteutumista sekä vastaavasti edistävät, kohti selkeämpää omatyöntekijyyttä.

Tutkielman alussa toin esille, mitä sosiaalihuoltolaki ja muut omatyöntekijyyteen liittyvät lait määrittelevät omatyöntekijyyttä tai siihen rinnastettavia lähikäsitteitä. Oman tulkintani mukaan sosiaalihuoltolain määrittelemät omatyöntekijyyden raamit tunnustetaan ja tiedostetaan, sekä osa myös toteutuu ongelmitta. Laki on kuitenkin laava ja jättää usein tulkinnan varaa. Aineiston perusteella tulkinnan varaisuus näkyi myös siinä, milloin omatyöntekijän koetaan olevan tarpeeton. Sosiaalihuoltolaki ei erittele palveluita, jolloin omatyöntekijä katsotaan olevan tarpeeton. Kuitenkin tuloksissani on nähtävillä, että esimerkiksi kuljetuspalvelu tarvitsevan asiakkaan ei nähty tarvitsevan omatyöntekijää. Sosiaalihuoltolaki ei myöskään anna suoraa vastausta sille, milloin asiakas on erityistä tukea tarvitseva. Erityistä tukea tarvitseva asiakas näyttäytyi haasteellisena tutkimustuloksissani, sillä toisaalta havaittiin tekijöitä, jotka monesti aiheuttavat erityistä tuen tarvetta. Mutta silti sen määrittely koettiin vaikeaksi, koska se tarvitsee määrittellä aina tapauskohtaisesti. Laki antaa raamit erityisen tuen tarpeen määrittelyyn, mutta tulosten perusteella siihen kaivataan konkretiaa ja yhteistä keskustelua.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan omatyöntekijäksi voidaan nimetä terveydenhuollon ammattilainen, jos se on asiakkaan kokonaisuuden kannalta paras ratkaisu. Tekemiäni havaintojen perusteella Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä omatyöntekijyyttä ei kuitenkaan tunnusteta terveydenhuollon puolelle kuuluvaksi, vaikka tulosteni perusteella, se voisi toisinaan olla asiakkaan edunmukaista.

Omatyöntekijyydellä on olemassa paljon lähikäsitteitä ja näillä on yhteyksiä useisiin lainsäädäntöihin. Käsitteiden avaamisen kautta on helpompi ymmärtää, mistä omatyöntekijyys on lähtöisin ja mitä eroa käsitteillä on. Omatyöntekijyyden taustalla vaikuttaa case management (Koinsaari & Rautio 2018, 12), jonka lähtökohdat ovat hyvin samantyyppiset kuin omatyöntekijyydessäkin. Myös tuloksissa tuli esiin, että on yksinkertaisempaa hallinnoida asiakkaan palveluita, kun sen tekee yksi ihminen. Aineistossani näkyi sosiaali- ja terveysalalla käytettävät lukuisat käsitteet sekä niiden helppo sekoittuminen toisiinsa, mutta ei niin runsaslukuisena kuin teoriaosuudessa oli esitetty. Käsitteistä tekee haastavaa se, että ne ovat ehkä ajansaatossa kasaantuneet sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten käyttöön, uusia käsitteitä on tullut, mutta vanhoja ei ole poistunut. Ei siis ihme, että ne sekoittuvat. Osa käsitteistä on vielä hyvin lähellä toisiaan tai jopa tarkoittavat samaa asiaa käytännössä. Käsitteistö on myös hieman erilaista terveys- ja sosiaalialalla. On selvää, että käsitteistö tulisi olla selkeämpi, jotta ammattilaisten roolit ja työnjako selkiytyisivät.

Tulkintani mukaan omatyöntekijyyden käsitteille on kuitenkin yhteistä, että termien tarkoituksena on selkeyttää ja auttaa asiakasta löytämään tarvitsemansa apu ja palvelut pirstaleisesta palvelujärjestelmästä. Mielestäni jonkinlainen käsitekartta tai sanasto ammattilaisten käyttöön olisi oiva väline selkiyttämään alalla olevaa termistöä, jonka avulla voitaisiin välttää päällekkäistä työtä. Jos käytössä on useita sosiaali- ja terveysalalla vallitsevia käsitteitä kuten omatyöntekijä ja omahoitaja, niin ihmisillä tulee olla selvä käsitys siitä, kuka asiakkaan asioita hoitaa. Käsitteet ja niiden selkeyden voidaan katsoa olevan tärkeitä, myös sote-keskuksia silmällä pitäen. Valtakunnallisesti voi olla mahdotonta saavuttaa täydellistä ja yhtenäistä sosiaali- ja terveysalan sanastoa, mutta kuntayhtymän alueella se voisi mahdollisesti toimiakin. Käsitteet vaatisivat selkeytystä myös asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna.

Mielestäni sosiaalisen konstruktionismin viitekehys tukee hyvin käsitteiden moninaisuutta ja päällekkäisyyttä. Konstruktionismin mukaan käsitteiden voidaan katsoa syntyneen omassa ajassa sosiaalisissa tilanteissa ja ne ovat siksi omanlaisiaan. Kuitenkin ajan saatossa aiemmat käsitteet ovat muuttuneet ja uusia on tullut tilalle, mutta tästä huolimatta osa näistä on jäänyt käyttöön. Mielestäni sosiaalinen konstruktionismi sopii hyvin tutkielmani viitekehyykseksi, koska sen kautta ei pyritä totuuksiin, vaan pikemminkin löytämään selityksiä. Burrin (2015, 9) mukaan tietomme ei kerro koko totuutta todellisuudesta. Sosiaalinen konstruktionismi kiinnittää huomion tutkijan position.

Tutkijan oma tulkinta näkyy tutkimustuloksissa, mutta on muistettava ettei se ole ainoa mahdollinen totuus, minkä tutkittavasta ilmiöstä voi luoda. (Juhila 2004, 166.) Tutkielmassakaan tuotettu tieto ei ole koko totuus omatyöntekijyydestä. Sosiaalisella konstruktionismilla on oma osuutensa tulosten tulkinnassa ja ymmärtämisessä. Olennaisessa roolissa on kieli, minkä avulla aineiston tekstit on saatu aikaan. Työntekijöiden käsitys ja ymmärrys omatyöntekijyydestä on rakentunut heidän arkisessa todellisuudessaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Näihin käsityksiin epäilemättä vaikuttavat ulkoiset tekijät, kuten kulttuuri, yhteiskunnan taloudelliset olosuhteet ja valtasuhteet (Burr 2015, 223). Omatyöntekijyydessä on olemassa laki ja muut puitteet, jonka sisällä sosiaalista todellisuutta luodaan.

Omatyöntekijyydessä kohdatut työnjaolliset haasteet sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä eivät ole selviä (Liukko & Nykänen 2019, 29). Tulosteni perusteella sosiaalityöntekijälle ohjautuvat erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat sekä useamman samanaikaisen tuen tarpeen asiakkaat. Vastaavasti sosiaaliohjaaja vastaa asiakkaista, joiden tilanne on stabiili ja heidän tuen tarpeensa on selvä. Työnjako ei kuitenkaan aina ollut selkeää ja havaintojeni mukaan sosiaaliohjaajilla oli sosiaalityöntekijöille kuuluvia asiakkaita. Pohdin voisiko omatyöntekijyydessä kohdattuun työnjaon haasteeseen vaikuttaa Liukkosen ja Luotosen (2018, 28) mainitsema sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnjaon epäselvyydet. Jos työnjako on jo itsessään hankalaa, ei se omatyöntekijyys sitä ainakaan yksinkertaista. Työnjaon selkeyttämiseksi kaivattiin yhteistä keskustelua. Työnjako vaatii yhteisen päämäärän, johon tulee sitoutua niin työntekijän, työyhteisön, organisaation että johdon (Liukkonen & Luotonen 2018, 28). Tulosten perusteella työnjako niin yksikön sisällä kuin sen ulkopuolella oli sekavaa, eikä yhteisiä tavoitteita ollut muodostunut. Voidaan siis mahdollisesti ajatella, että tulosityksiköillä ei ole asetettuna yhteistä päämäärää omatyöntekijyydestä tai ainakaan keinoja sen saavuttamiseksi ei ole vielä löytynyt. Jos tarkastellaan tutkimuksen tuloksia ja yhteistyön haasteita, voidaan todeta, että työntekijöillä on tahtotilaa siihen, että omatyöntekijyys olisi organisaatorakenteissa. Näin tulkitsemalla voisi nähdä nykyisten organisaatorakenteiden hankaloittavan omatyöntekijyyden toimivuutta.

Työnjako yhteistyöverkostoissa on huomion arvoinen, sillä tulevaisuutta ajattelen paljon palveluita saavat asiakkaat tulevat olemaan soteintegraation haasteena (Hujala & Lammintakanen 2018, 16). Molemmista tutkimuskysymyksieni tuloksista on nähtävissä moniammatillisen yhteistyön tärkeys. Tuloksissa oli useaan kertaan havaittavissa, että

paljon palveluita saavat nousevat asiakasryhmänä esiin ja heidän erityisyytensä korostuu esimerkiksi yhteistyön tärkeydessä. Moniammatillisuus on yksi olennaisesti omatyöntekijyyteen vaikuttava tekijä ja samalla se koetaan yhtenä suurimpana haasteena omatyöntekijyydessä. Moniammatillisuus on olennainen osa asiakastyötä, mikä korostuu asiakkaiden ongelmien moninkertaistuessa. Moniammatillista yhteistyötä tarvitaan, koska usein jotta asiakkaiden ongelmat laaja-alaisempaa asiantuntemusta ongelmien tunnistamiseen ja ratkaisuiden löytämiseen. Moniammatillisuudesta ajatellaan helposti hyvänä yhteistyönä, mutta se vaatii aitoa halua ymmärtää yhteistyökumppania. (Mönkkönen ym. 2019, 9.)

Sosiaali- ja terveysala kärsivät resurssipulasta ja ammattilaisilla on jatkuva kiire työssään, joten yhteistyö saatetaan nähdä ainoastaan kuormittavana tekijänä (Kekoni ym. 2019, 21). Pohdin edellä mainittujen olevan yksi syy yhteistyön haasteisiin ja niitä ylläpitäviin tekijöihin. Edellä mainittu Kekonin (2019) yhteistyötä hidastava tekijä voi hyvin pitää paikkansa, sillä jos rakenteellisia puitteita ei ole yhteistyölle olemassa, niin tuskin työntekijät alkavat niitä kiireen keskellä luomaan. Yhteistyön kannalta on tärkeää olla yhdessä laaditut toimintaohjeet (Isoherranen 2012, 154). Moniammatillisen yhteistyön haasteet olivat näkyvissä myös omatyöntekijyydessä. Tulosteni mukaan yhteiset käytännöt puuttuivat eri tulosalueiden välillä. Yhteistyötä voi hankaloittaa myös se, että palvelujärjestelmän muut toimijat työskentelevät tarkemmin rajatulla tehtäväkentällä, jolloin ei osata huomioida asiakkaan tilannetta riittävän laaja-alaisesti (Yliruka ym. 2018, 63). Moniammatillisesta yhteistyöstä on säädetty sosiaali- ja terveysalojen lainsäädännössä ja näin ollen ammattilaisten tulisi työskennellä lain edellyttämällä tavalla. Asiakastyössä tarvitaan moniammatillisuutta, sillä yksi ihminen ei pysty vastaamaan kaikkiin työssä kohtaamiinsa haasteisiin.

Omien havaintojeni mukaan aineistostani ja tutkielman teoriaosuudestani löytyy paljon yhtäläisyyksiä. Vaikka aiempaa tutkimuskirjallisuutta ei juurikaan ole omatyöntekijyyden pohjautuu paljon voimassa oleviin sekä menneisiin lainsäädäntöihin. Tutkielman perusteella on luotu selkeämpää ymmärrystä siitä, mitä omatyöntekijyyden on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä ja millaisista tekijöistä se rakentuu. Tutkielman tarkoitus ei ole yleistää, mutta se on tuottanut uutta tietoa omatyöntekijyyden perusolemuksesta. Tutkielmaani tehdessä havaitsin, että olisin kaivannut aineistolta syvällisyyttä ja olisin toisinaan kaivannut tarkennuksia. Aineisto oli itsessään hyvin faktaperustaista, ja kaivattua syvällisyyttä olisi saanut mahdollisesti haastatteluiden avulla. Tutkielma on antanut tietoa

omatyöntekijyyteen liitettävistä käsitteistä, jotka helposti sekoittuvat keskenään. Käsitteiden avulla on löytynyt niiden keskinäisiä yhtymäkohtia, joiden avulla voi olla helpompi ymmärtää niitä ja niiden alkuperää.

Tutkielmassani jouduin tekemään paljon valintoja sen suhteen, missä tulosluvun osiossa käsittelen mitäkin tuloksia. Huomasin, että tutkimuskysymyksieni erilaisuudesta huolimatta, olisin esimerkiksi omatyöntekijän tehtävät voinut laittaa sekä haasteiden että toimivien käytänteiden alle. Olisin voinut luokitella sen haasteisiin, sillä tehtäväkenttä näyttäytyi niin laajana, että se voi olla vaikea kokonaisuus hallita. Tehtäväkuvan avaaminen meni kuitenkin omatyöntekijyyden alle, sillä ne auttavat selkiyttämään ja hahmottamaan paremmin omatyöntekijyyttä. Omatyöntekijän tehtävät olivat tulkintani mukaan hyvin selvillä ja muotoutuneet ja ainakin teoriassa tiedettiin, mitä omatyöntekijän työnkuvaan kuuluu. Tämä oli mielestäni hyvä esimerkki siitä, miten monella tapaa tutkimuksen tuloksia on mahdollista tulkita.

Vaikka omatyöntekijyydessä nähtiin esiintyvän paljon haasteita, niin tarvitsee muistaa, että joltain osin sen osa-alueet myös toimivat. Ja mikä parasta, aineistosta ja sen tuloksista tuli ilmi kehittämisideoita ja ajatuksia, miten omatyöntekijyydessä on hyvä huomioida. Omatyöntekijyyden selkiyttämiseksi tarvitaan avointa vuoropuhelua niin tiimi kuin organisaatitasollakin, ja omatyöntekijyys tulisi saada osaksi rakenteita. Havaintoni mukaan omatyöntekijyys ei ole riittävän jäsentynyttä ja siitä puuttuu selkeä rakenne ja tämä heijastuu väistämättä asiakastyöhön. Aineistossa työntekijät olivat maininneet asiakkaiden saavan erilaista ja eritasoista omatyöntekijyyttä. Näin ollen omatyöntekijyydessä kohdatut haasteet, asettaa asiakkaita eriarvoiseen asemaan. Omatyöntekijyydessä tulisi kiinnittää huomiota asiakaslähtöisyyteen.

Hyviä tiimityön ominaisuuksia on tunnistaa tiimin jäsenten osaaminen. Jos tiimiläiset eivät tiedä toistensa osaamisesta, voi potentiaalisia voimavaroja jäädä hyödyntämättä asiakastyössä. (Isoherranen 2012, 156.) Tulosten perusteella omatyöntekijyydessä on haasteita asiakastyön rajapinnoilla, eikä toisten työnkuvia, vastuualueita ja toimintatapoja tunnetta. Ammattilaisten osaamisen ja työnkuvan selkeyttäminen yhteistyötahoille auttaisi omatyöntekijyyden edistämässä sekä moniammatillisuuden vahvistamisessa. Myös työnjaollinen, vastuukysymykset sekä käsitteistö tarvitsisivat yhteisen näkemyksen luomista.

LÄHTEET

Aaltio, I & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A (toim.): Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Helsinki, 169–179.

Ala-Nikkola, M & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (Case Management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Anne Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Oy Ebita Ab, Helsinki. 16–31.

Amin, W. 2016. Case management and social support system for families in distress: a social work response. Social work chronicle. Vol. 5.Iss 1. 37–49. Saatavilla <https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/scholarly-journals/case-management-social-support-system-families/docview/1839212990/se-2?accountid=11774>

Berger, P.L. & Luckmann, T. 1966. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut ja toimittanut Vesa Raiskila, 1994. Helsinki: Gaudeamus.

Burr, V. 2015. Social constructionism international encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition). Routledge, 222–227. Saatavilla <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.24049-X>

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies 20.4.2020 (EAOK/4944/2019): Laitos- ja palveluasumisen laadun valvonta vanhustenhuollossa. Saatavilla <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4944/2019>

Emilsson, U. 2011. The role of social work in cross professional teamwork: Examples from an older people's team in England. British Journal of Social Work (2013) 43, 116–134. Saatavilla <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1093/bjsw/bcr185>

Hacking, I. 2009. Mitä sosiaalinen konstruktionismi on? Suomentanut Koskinen, I. Tampere: Vastapaino.

HE 218/2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista annetun lain ja sosiaalihuoltolain 42 §:n muuttamisesta.

HE 164/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

Helminen, J. 2017. Yhdessä tekeminen ja monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa Helminen, J. (toim.), Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Edita Publishing Oy. 14–27.

Hegyvary, S.T. 1991. Yksilövastuinen hoitotyö. Suom. Suistola A & Virtanen T. Vaasa. Kirjayhtymä, Helsinki.

Hujala, A., Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallissalan kehittämissäätiön julkaisu 12/2018. Helsinki, KAKS Kunnallissalan kehittämissäätiö. Saatavilla <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf> Luettu 12.4.2021.

Hyppönen, H., Hämäläinen, P., Pajukoski, M. & Tenhunen, E. 2005. Selvitys sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilulain (22.9.2000/811) toimeenpanosta kokeilualueilla. Raportteja 6/2005. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76161/Ra6-2005.pdf?sequence=1>. Luettu 13.3. 2021.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 7-11.

Jokinen, A. 2008, Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino, Tampere, 110–144.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus: Helsinki, 138–147.

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus 2020.

Juhila, K. 2004. Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. Janus 12(2) 155–183. Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/50263>. Luettu 22.3.2021.

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus. 15–47.

Koinsaari, J. & Rautio, E. 2018. Osallisuus, monitoimijuus ja arjen tuki. Käsikirja onnistuneeseen omais- ja perhehoidon tukeen sekä sektorirajat ylittävän palveluohjausverkoston perustamiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2018:55. Saatavilla

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161263/R_55_2018_Osallisuus.pdf

Koski, L. 2020. Teksteistä teemoiksi, dialoginen tematisointi. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A (toim.): Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Helsinki, 153–165.

Kuusela, P. 2002. Sosiaalipsykologian maailmahypoteesit. Tieteenalan historia ja sosiaalisen konstruktionismin muodot. Oy UNIPress Ab.

Käypä hoito, 2020. Omahoidon määritelmä. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Saatavilla: <https://www.kaypahoito.fi/nix02107>. Luettu 11.2.2021

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista, 980/2012.

Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista, 2014/1350.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta (määräaikainen) 22.9.2000/811. Saatavilla

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/2000/20000811#L2P6>. Luettu 7.1.2021.

Laukkanen, T. 2019. Sosiaaliamiehen selvitys 2019 Päijät-Häme. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso-liikelaitos 31.3.2019. Saatavilla

<https://www.phhyky.fi/assets/files/2020/04/Sosiaaliasiamiehen-selvitys-v.-2019.pdf>.

Luettu 23.2.2021.

Liukko E. & Nykänen, E. 2019: Sosiaalityön tulevaisuus - Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4091-8>

Liukkonen, S. & Luotonen, T. 2018. Ammattilaisten välinen työnjako ja työparityö sosiaalityössä. Helsingin yliopisto. Käytäntötutkimus II. Valtiotieteellinen tiedekunta. Saatavilla

http://www.socca.fi/files/7867/Ammattilaisten_valinen_tyonjako_ja_tyoparityo_aikuissosiaalityossa_kaytantotutkimusraportti_Sanni_Liukkonen_ja_Tiina_Luotonen.pdf.

Mattila, E. 2011. Aikuispotilaan ja perheenjäsenen emotionaalinen ja tiedollinen tuki sairaalahoidon aikana. Väitöskirja. Tampereen yliopiston terveystieteidenlaitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Miettunen, E. 2019. Paljon sosiaali- ja terveystalveluja käyttävien autetuksi tuleminen. Tutkimus asiakkaiden kokemuksista. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Mönkkönen, K., Kekoni, T & Pehkonen, A. 2019 Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Perälä, M-L., Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, S. 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 36/2011. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy

Pohjola, P. & Korhonen, S. 2014. Social work as knowledge work: knowledge practices and multi-professional collaboration. Nordis Social Work Research 4 (1), 26–43

Puusa, A.& Juuti, P. 2020. Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisestä. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A (toim.): Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Helsinki, 58–72.

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A (toim.): Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Helsinki, 141–152.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. 2019a. Vammais- ja palvelut. Saatavilla <https://www.phhyky.fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/aikuiset/vammaisten-palvelut/>. Luettu 15.3.2021

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. 2019b. Työikäisten palvelut. Saatavilla <https://www.phhyky.fi/fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/tyoikaisten-palvelut/>. Luettu 16.3.2021.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. 2020. Yhtymä. Saatavilla <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/>. Luettu 20.2.2021.

Ray, M. & Phillips, J. 2012. Social Work with Older People. 5th edition. Palgrave Macmillian.

Rothman, J. 1991. A model of case management: Towards empirically based practice. Social Work, 36(6), 521–528. Saatavilla DOI:10.1093/sw/36.6.520

Räty, T. 2017 Vammaispalvelut, vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry, Riika.

Päivärinta, E. & Haverinen, E. 2002. Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma -opas. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77762/p040209143011S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salminen, M. 2013. Ikääntyneiden palveluohjaus kansallisilla ja paikallisilla kehittämispoluilla. Teoksessa: Palveluohjauksen käsikirja, Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä Kanta-Hämeen Pitsi-Hanke. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2011–2013, Hämeenlinnan kaupunki, 8–14. Saatavilla <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>. Luettu 11.1.2021.

Sandstöm, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E. & Alahuhta, M. 2018. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 44. Saatavilla <http://www.oamk.fi/epooki/2018/moniammatillinen-yhteistyososiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kuvaamana/>

Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79883/93ae45f6-b7c4-403f-9dff-643b813972bf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Saatavilla https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 11.2.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Yksi lapsi, yhteinen suunnitelma. LAPE-hankkeeseen liittyvän moniammatillista kehittävän työryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:36. Saatavilla

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80765/Yksi%20lapsi%20yhteinen%20suunnitelma%20ty%c3%b6ryhm%c3%a4raportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Sosiaalipalvelut. Saatavilla <http://stm.fi/sosiaalipalvelut>. Luettu 20.02.2021.

Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:67. Saatavilla

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162038/TEM_2019_67_Yhteisten%20palvelujen%20sanasto.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 17.3.2021.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P15>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 5. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sousa, L. & Costa, T. 2009. The multi-professional approach: front-line professionals' behaviours and interactions. International Journal of Social Welfare, vol 19, 444–454. Saatavilla <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1111/j.1468-2397.2009.00693.x>

Stähle, M & Niemi, A. 2020. Olisiko aika vahvistaa terveystieteiden asemaa? Sote-uudistus. <https://soteuudistus.fi/-/olisiko-aika-vahvistaa-terveystieteiden-asemaa>

Terveydenhuoltolaki 1326/2010 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Erityis- ja vaativan tason palvelujen työpajaprosessin raportit. Osana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa. Työpäpaperi 26/2017.Helsinki. Saatavilla

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134652/TY%c3%962017_26_Ty%c3%b6pajaprosessit_1.6.17_web.pdf?sequence=3

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. Saatavilla

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut>. Luettu 18.2.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020a. Omatyöntekijä. Saatavilla <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/omatyontekija>). Luettu 21.1.2021.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2020b. Sote-uudistus, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus. Saatavilla https://soteuudistus.fi/documents/16650278/20707725/Alueiden+skype+13.10._Sosiaalihuollon+kehitt%C3%A4misohjelma.pdf/c65c9ac4-61f9-8500-bd5a-08bca88c0c19/Alueiden+skype+13.10._Sosiaalihuollon+kehitt%C3%A4misohjelma.pdf?t=1602593728042

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020c. Vammaispalvelujen käsikirja. Palvelujen järjestämistä vastuu. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/palvelujen-jarjestamistavastuu#erityinen>. Luettu 12.2.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Vammaispalvelujen käsikirja: Palvelutarpeen arviointi- Asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/palvelutarpeen-arviointi>. Luettu 2.2.2021

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2017. Tuloksellisuustarkastuskertomus. Paljon palveluja tarvitsevat ja käyttävät asiakkaat perusterveydenhuollossa. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 11/2017. Helsinki: valtiontalouden tarkastusvirasto. Saatavilla <https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/05/22105012/paljon-palveluja-tarvitsevat.pdf>

Valvira. 2015. Vammaispalvelut. Päivitetty 9.7.2015. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Saatavilla <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-palvelut/vammaispalvelut>. Luettu 3.3.2021.

Vuolanto, P., Vanhala, A. & Apponen E. 2015. Monitieteisyyden ja moniammatillisuuden maastoissa – sosiaalityö ja hoitotiede kumppaneina. Yhteiskuntapolitiikka 3, 292–298

Yleinen suomalainen asiasanasto 2021. Finto. Saatavilla
<https://finto.fi/ysa/fi/page/Y97779>. Luettu 10.1.2021

Yliruka, L., Vartio, R., Pasanen, K. & Petrelius, P. 2018. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 16/2018.

LIITTEET



Tiekartta: omatyöntekijäisyys

Tiedon tuottaminen Sosiaalityön Tiekartta -kehittämistyöhön

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso kerää tällä kyselyllä tietoa sosiaalityön tiekartan teemasta omatyöntekijäisyys. Vastaukset kyselyyn toivotaan 14.2.2020 mennessä.

1. Toimialue *

- PHHYKY
- Heinola
- Sysmä

2. Toimiala

Tarkennus avokohtaan *

- Lastensuojelu
 Päihdehuolto
 Vammaispalvelut
 Iäkkäiden palvelut
 Lapsiperheiden palvelut
 Perheoikeudelliset palvelut
 Työikäisten palvelut
 Terveyssoseaalityö

3. Arvioikaa seuraavat omatyöntekijyyteen liittyvät asiat asteikolla erittäin epäselvää- erittäin selvää

5 Erittäin selvää 4 Selvää 3 Ei selvää, eikä epäselvää 2 Epäselvää 1 Erittäin epäselvää *

	1	2	3	4	5
Omatyöntekijyyden määrittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omatyöntekijän nimeäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omatyöntekijän tehtävät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eriyisen tuen tarpeen määrittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omatyöntekijyyden suhde case manager -toimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Kenelle omatyöntekijä nimetään?

5. Milloin / missä tilanteissa omatyöntekijää ei ole tarpeen nimetä?

--

6. Missä vaiheessa omatyöntekijä nimetään?

Voi valita useita ja kirjata lisää tarvittaessa

- asian vireilletulo
- palvelutarpeen
- arvioiti palvelujen
- suunnittelu
- palvelujen
- järjestäminen

palvelujen tuottaminen

muussa kohtaan,

missä?

7. Mitä ovat omatyöntekijän tehtävät?

Voi valita useita vaihtoehtoja ja kirjata lisää tarvittaessa

- neuvoa ja ohjata palvelujen hakemiseen liittyvissä asioissa
- tukea asiakasta omien voimavarojen vahvistamisessa tukea
- asiakasta suunnitelman mukaisessa työskentelyssä huolehtia,
- että asiakas saa tarvitsemansa palvelut seurata palvelujen
- vaikutuksia asiakkaan tuen tarpeisiin koordinoita asiakkaan
- prosessia ja tuen tarpeisiin vastaavia palveluja muu, mikä?
-

--

- 8.** Erityisen tuen määritelmä: keitä ovat erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ja millä perusteilla tuen tarvetta määritellään / arvioidaan?

- 9.** Mikä on omatyöntekijän suhde / yhdyspinnat case manager -toimintaan (esim. missä tilanteissa ammattilaiset toimivat erikseen tai yhdessä)?

- 10.** Millaisia kehittämistarpeita omatyöntekijyyteen liittyy?

- 11.** Millaisia haasteita omatyöntekijyyteen liittyy oman tulosalueen sisällä ja ulospäin muihin palveluihin?

- 12.** Miten omatyöntekijyyteen liittyviä haasteita voisi ratkaista?

13. Miten omatyöntekijyyttä voisi vahvistaa ja tuoda näkyväksi?

14. Mitä muuta haluatte sanoa tai tuoda esiin omtatyöntekijyyteen liittyen?
