

Muistio

*Huoltaja-säätiön seminaari Ihmisten elämäntilanteet ja integroiva sosiaalityö
22.9.2017 /Jenni Simola*

IHMISTEN ELÄMÄNTILANTEET JA INTEGROIVA SOSIAALITYÖ

Sote-keskustelu pyörii järjestelmän uudistamisen ympärillä, ja asiakkaista puhutaan lähinnä juhlapuheissa. Integraatiotakin ajatellaan usein palvelujärjestelmän osien integraationa. Järjestelmäkeskeisestä ajattelusta on siirryttävä ihmisten elämäntilanteista käsin orientoituvaan ajatteluun ja asiakkaan tarpeista lähteviin palveluihin. Muun muassa nämä asiat nousivat esiin Huoltaja-säätiön kutsuseminaarissa, joka oli sosiaalialan uudistumistarpeita käsittelevän seminaarisarjan toinen seminaari.

Sosiaalityötä ja sen osaamista muuttuvissa rakenteissa käsiteltiin seminaarisarjan avausseminaarissa viime syksynä. Nyt lähestyttiin käytännön työtä, kun teemana oli ihmisten elämäntilanteet ja integroiva sosiaalityö.

Sosiaali- ja terveysministeriön erityisasiantuntija **Virva Juurikkala** toi kehystystä ja taustoitusta keskustelulle puheenvuorollaan integraatiosta sote-uudistuksessa. Professori **Marketta Rajavaara** Helsingin yliopistosta alusti integraatiosta ja integroivasta sosiaalityöstä yhdessä THL:n tutkimuspäällikkö **Minna Kivipellon** kanssa.

Seminaarin paneelissa pureuduttiin palveluohjaukseen, josta keskustelivat johtava asiantuntija **Anu Muuri** (THL), lehtori **Juha Santala** (Tampereen ammattikorkeakoulu), puheenjohtaja **Sauli Suominen** (Suomen palveluohjausyhdistys), oikeusienvalvonnan asiantuntija **Arja Törnroos** (Näkövammaisten liitto), professori **Heli Valokivi** (Lapin yliopisto) ja palveluyksikön esimies **Tarja Viitikko** (Eksote). Paneelin puheenjohtajana toimi Huoltaja-säätiön hallituksen varapuheenjohtaja **Marja Heikkilä**.

Professori **Anneli Pohjola** teki seminaarin loppuyhteenvedon ja poimi seminaariannista jatkon kannalta keskeisiä kysymyksiä.

Tähän muistioon on koostettu seminaarissa käytyä keskustelua.

Integraatio ja integroiva sosiaalityö

Integraatiota on usein totuttu ajattelemaan palvelujärjestelmän osien integraationa, vaikka sitä pitäisi pystyä ajattelemaan asiakkaan näkökulmasta hyvänä kokonaisuutena, palvelun järjestäjästä tai tuottajasta riippumatta.

Integraatio ei tapahdu lakipykälillä ja hallinnossa, vaan ammattilaisten arkisessa toiminnassa. Monet hallinnon ja lainsäädännön integraatiot on jo toteutettu, mutta se ei välttämättä näy arjen tekemisen tasolla. Hallinnollisesti sujuva palveluketju voi täysin sivuttaa asiakkaan tarpeet. Edelleen on olemassa paljon vanhakantaista ajattelua, jossa lähdetään palveluista, ei asiakkaan tarpeista. Palvelutarpeen arvioinnissakin on aina riskinä se, että tarpeita arvioidaan vain hallinnollisissa raameissa.

Tärkeintä on lopulta asiakkaan saama palvelu, ja siitä näkökulmasta tulisi arvioida myös integraation onnistumista. Integraatio on osaamisten yhteensovittamista. Silloin kun asiakas tarvitsee monenlaista apua, on sovittava yhteen monet erilaiset osaamiset yhdeksi palvelukokonaisuudeksi. Kun integraatiossa puhutaan vain eri hallinnonaloista, se ei johda mihinkään. Jos taas keskustelun lähtökohdaksi saadaan nostettua asiakkaan tarve, voidaan päästä pitkälle. Se edellyttää kuitenkin vanhasta järjestelmäkeskeisyydestä pois oppimista. Tarvitaan sellaista uutta orientaatiota, joka ohjaa ajattelemaan

asiakkaan elämäntilanteesta käsin. Elämäntilanteen käsite ylittää laki- ja palvelujärjestelmärajat ja ottaa huomioon myös voimavarat.

Sote-uudistuksen yhteydessä integraatiota lähestytään usein toiveiden, uhkien tai mahdollisuuksien kautta. Uudistus nähdään milloin kaiken pelastavana täydellisenä integraationa, terveydenhuollon hallitsemina ahtaina raameina tai mahdollisuuksina eettiseen, asiakkaan tarpeista lähtevään sosiaalityöhön. Keskusteludiskurssien rinnalla ovat nykyiset käytännöt, jotka saattavat olla kaukana integraatiosta. Voimme lähteä mukaan tietynlaiseen diskurssiin, ja sillä vahvistaa erilaisia tulevaisuuksia. Jos tartumme sellaiseen puheeseen, jossa uusi tilanne nähdään käytettävissä olevana mahdollisuutena, voimme päästä eteenpäin. Jos taas lähdemme voivottelun ja häviön tielle, peli on varmasti menetetty.

Sote-uudistuksessa integraatio ei ole ydin, vaan sekä keino että ongelma. Aina kun jotain integroidaan, samalla myös hajotetaan jotain vanhassa toimivaa. Kyse on siitä, mitä ongelmia integraatiossa halutaan ratkoa ja mitä ei. Jos pyrkimyksenä on aito integraatio, on puhuttava muustakin kuin sosiaali- ja terveyspalveluista. Mukaan tarvitaan myös muun muassa kunnat, maakunnat, yksityinen ja kolmas sektori sekä Kela. Sote-uudistus ei myöskään ole ainoa meneillään oleva uudistus, vaan käynnissä on useita muutoksia, jotka kaikki vaikuttavat toisiinsa.

Onko koko integraation käsite lopultakaan käyttökelpoinen? Yhteistyöstä on puhuttu sosiaalityössä jo kauan, mutta onko siitä nyt päästy eteenpäin vai puhutaanko edelleen samasta asiasta vain eri käsittein? Onko integraatiosta puhuminen pyrkimystä kuvata uutta ja tulevaa jo vanhentuneilla käsitteillä ja mitä lopulta tavoittelemme, jos tavoittelemme integraatiota? Myös integroivan sosiaalityön käsitteen voi liittää niin laajoihin keskusteluihin sosiaalityön teoriasta kuin yksilöä sopeuttavaan sosiaalityön perspektiiviinkin.

Palveluohjaus

Paneelissa myös palveluohjaus todettiin käsitteenä hankalaksi. Alun perin sosiaalityön työmenetelmä-käsitteenä käytetty palveluohjaus on tullut voimakkaasti järjestelmäkäsitteeksi, ja sille on myös paljon erilaisia lähikäsitteitä, kuten sosiaaliohjaus ja kuntoutusohjaus. Keskeisenä pidettiin sitä, miten palveluohjaus määritellään. Miksi palveluohjausta tehdään, mitkä ovat sen tavoitteet, kenen toimesta sitä tehdään ja kenelle?

Keskustelussa painottui palveluohjausta määrittäviksi tekijöiksi erityisesti kokonaisvaltaisuus ja kohtaamisen merkitys. Palveluohjauksen lähtökohdaksi otettaisiin nimenomaan asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne kokonaisuutena, ei erillisistä palveluista ja tehtävistä käsin orientoitumista. Keskeistä on hyvä suhde asiakkaan ja palveluohjaajan välillä, asiakkaan kuulluksi tuleminen kokemus ja toivoa ylläpitävä vuorovaikutus.

Paneelissa esitettiin myös intensiivisen palveluohjauksen, kevyemmän koordinaatiotyön ja palveluneuvonnan erottelua, jolloin intensiivisyys olisi suhteessa asiakkaan itsenäisen elämänhallinnan kykyyn. Palveluohjaajan tehtävänä on asiakkaan itsenäisyyttä ja omia voimavaroja tukemalla tukea myös pois palveluista. Toisaalta asiakkaan tilanne voi myös vaihdella hyvin paljon, jolloin esimerkiksi asiakkuuden päättymisen prosessikuvauksissa on usein keinotekoista ja siirtymät intensiivisemmän ja kevyemmän tuen välillä haasteellisia.

Terveydenhuollon puolella kehitetään kovasti omahoitoa ja vastaavan tyyppinen oma-apu nähtiin tarpeelliseksi myös sosiaalialalla. Kannatettiin sitä, että sähköisellä asioinnilla ja omalla tiedonhauulla hyvin pärjäävät ihmiset saavat sitä kautta välineitä hoitaa itse oman elämänsä ongelmia. Tämä mahdollistaa myös keskittymisen niihin asiakkaisiin, joille oma-apu ei riitä. Samalla on muistettava, että on monenlaisia elämäntilanteita ja kriisejä, joissa kyky oma-apuun on vähäinen, vaikka esimerkiksi digitaidot olisivatkin hyvät. Ohjausta tai oma-apua ei pidä porrastaa niin, että yhteyden saadakseen ensin tulee toimia pitkälle itsenäisesti. On tärkeää, että kontaktitapa on se, minkä asiakas haluaa, on se sitten tapaaminen

kasvotusten, puhelinsoitto tai yhteydenotto netin kautta. Kontaktin mahdollisuus jo aivan ensivaiheessa voi ehkäistä myöhempää intensiivisen tuen tarvetta.

Asiakkaan voimaantuminen omatoimiseksi suhteessa palvelujärjestelmään ei ole aina mahdollista, esimerkiksi jos ihmisellä on etenevä muistisairaus. Tarvitaan toimivat kanavat myös niille, jotka ovat erityisen haavoittuvassa asemassa. Kun nykyään korostetaan asiakkaan vastuuta, välillä unohtuu, että palveluohjaus on myös huolenpitotyötä. Monet tarvitsevat paljon tukea ja myös palvelujärjestelmän vastuunottoa. On palattava palveluohjauksen alkuperäisideoihin, kuten pitkäjänteiseen seurantaan ja palveluohjaajan ja asiakkaan väliseen läheiseen suhteeseen. Palveluohjaus ei ole vain ohjaamista, vaan ihmisarvon ja ihmisoikeuksien puolustamista. Ammattilaisilla ja asiantuntijoilla tulee olla myös velvoite luvata palvelua, kun asiakkaan tarve on todettu. Sote-keskusten kohdalla riskinä on ohjauksen oheneminen pelkäksi pois ohjaamiseksi, jos niissä ei ole sosiaalipalveluita.

Jos palveluohjauksen lähtökohdaksi otetaan palvelujen sijaan asiakkaan tarpeet, tulisiko palveluohjaus sijoittaa palvelujärjestelmän sisälle vai ulkopuolelle ja järjestäjän vai tuottajan tehtäväksi? Järjestelmän ulkopuolella oleminen tukisi työn luonnetta asianajona, kun sisäpuolella toimiminen sisältää riskin portinvartijan roolista. Sosiaalityössä järjestelmälähtöisyys on niin vahvaa, että se on työntynyt tiiviisti sisään työn tekemisen tapaan ja yksityiskohtiin saakka. Toisaalta tosiasia on, että myös portinvartijaa tarvitaan ja palveluohjaus tapahtuu aina suhteessa siihen, mitä palveluja yhteiskunnassa on tarjolla. Eikä järjestelmän ulkopuolella toimivan palveluohjauksen organisoinnin tapaa ole keksitty – ja sitäkin kysyttiin, kenen mandaatilla palveluohjaaja silloin toimisi.

Palveluohjaus tapahtuu asiakkaan tarpeista käsin asiakkaan ja ohjaajan vuorovaikutuksessa. Työntekijän vastuu ulottuu lisäksi järjestelmään ja rakenteisiin – niiden kehittämiseen. Palveluohjaus määrittyy tällöin myös yksilöistä lähteväksi rakenteelliseksi työksi. Palveluohjauksen kautta voidaan lisäksi saada laajemmin tietoa ihmisten elämäntilanteista ja tarpeista sekä palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Kuitenkaan esimerkiksi kun puhutaan hyvinvoinnin edistämisestä, ei useinkaan puhuta sosiaalityöstä.

Kertooko ohjauksesta puhuminen kuitenkin ennen kaikkea siitä, että järjestelmä on liian monimutkainen? Monimutkaiset palvelujärjestelmät ja organisaatiot synnyttävät merkittävästi palveluohjauksen tarvetta. Vaarana on, että kehitetään kokoajan monimutkaisempia palveluita ja reagoidaan monimutkaisuuteen lisäämällä palveluohjausta.

Sosiaalityön identiteetti

Yhdeksi integraation esteeksi seminaarissa esitettiin sosiaalihuollon ammattilaisten heikkoa ammatillista itsetuntoa. Toisaalta samaan aikaan alan opiskelijoilla uskottiin olevan vahva ammatillinen itsetunto. Yhteistyölle ongelmaksi saattaa muodostua myös liian vahva ja joustamaton ammatti-identiteetti: Jos jokainen näkee oman tehtävänsä tärkeämpänä kuin toisen, on yhteistyö hankalaa. Työn rajat tulevat helposti määritellyiksi palvelujen ja ammattilaisten mukaan sen sijaan, että yhteistyön määrittäisivät asiakkaan tarpeet. Usein sosiaalityötä määritellään myös itsessään integroivaksi elementiksi, vaikka kokonaisvaltaisuus lienee monen muunkin sote-ammattilaisen ihanteena.

Kertooko tämä keskustelu siitä, että sosiaalityön perustehtävä ja identiteetti ovat jollain tavalla hukassa? Sosiaalityö on suuressa muutoksessa, mutta sen pitää olla myös muutoksen tekijä ja uudistaja. On tärkeää hahmottaa, mikä on tulevaisuusnäköymme eli mitä kohti haluamme mennä. On kyse siitä, miten, millä asenteella ja millä tiedolla menemme kohti uutta ja miten sosiaalityö ottaa muutoksessa paikkansa. On kirkastettava sosiaalityön perustehtävää, tietoperustaa ja tulevaisuusvisiota.

Mikä on se tieto- ja osaamisperusta, jolla sosiaalityötä tulevaisuudessa tehdään? Tarvitaan tutkimusperustaisuutta ja käsitteanalyysijä. Kun puhutaan asiakkaiden tarpeista käsin toimimisesta, tarvitaan tietoa ihmisten elämäntilanteista ja jo olemassa olevan tiedon hyödyntämistä. Kun halutaan

kaventaa terveyseroja, tarvitaan tietoa terveyden sosiaalisista determinanteista ja niihin vaikuttamisesta. Sosiaalityön tutkimukseen tarvitaan myös ratkaisukeskeistä otetta ja käytäntöorientaatiota. Koko sosiaalialan kirkastamiseksi tarvitaan myös käsitetalkoita, sillä monet sosiaalihuollon käsitteet ovat epäselviä.

Entä millä asenteella tulevaisuuden sosiaalityöhön mennään? Siihen vaikuttaa etenkin sosiaalityön suhde sosiaalisuuteen, sosiaaliseen kestävyteen, eettisyyteen ja vastuullisuuteen. Ne nousevat väistämättä sosiaalityön keskeisiksi kysymyksiksi tulevaisuudessa.

Muistion laatinut VTK Jenni Simola toimi seminaarin sihteerinä. Hän on sosiaalityön maisteriopiskelija Helsingin yliopistossa ja Huoltaja-säätiön sosiaalialan uudistumistarpeita käsittelevän seminaarisarjan assistentti.