



Aikuissosiaalityön ja sosiaali- ja lähityön tiimien alueellisesta yhteistyöstä yli 65-v. asiakkaiden parissa

Soile Leinonen
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Joulukuu 2017

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Tutkimuksessa kartoitettiin aikuissosiaalityön ja sosiaali- ja lähityön tiimien yhteistyön nykytilannetta yli 65-v. asiakkaiden parissa aikuissosiaalityön työntekijöiden näkökulmasta.

Käytäntötutkimus tehtiin syksyllä 2017 Helsingin kaupungilla tilanteessa, jossa nykyisten toimijoiden kentälle oli sosiaali- ja terveystoimen maakunnallisen muutoksen (Sote) myötä tulossa kokonaan uusi toimija, HelppiSeniори, johon on tulossa laajat yli 65-vuotiaiden palvelut.

Teoreettisina näkökulmina olivat systeemiteoria ja rakenteellinen sosiaalityö.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella iäkkäiden yli 65-vuotiaiden asiakkaiden asemaa aikuissosiaalityön ja sosiaali- ja lähityön rajapinnalla työntekijöiden yhteistyön näkökulmasta:

- millaisena aikuissosiaalityön työntekijät näkivät nykyisen yhteistyön sosiaali- ja lähityön työntekijöiden kanssa yli 65-vuotiaiden asiakkaiden parissa ja
- miten yhteistyötä heidän näkökulmansa mukaan tulisi kehittää.

Lisäksi tutkimuksessa kartoitettiin työntekijöiden ajatuksia siitä, miten uusi HelppiSeniори tulisi muuttamaan nykyistä yhteistyötä ja miten se auttaisi aikuissosiaalityön työntekijöitä heidän työssään yli 65-vuotiaiden asiakkaiden kanssa.

AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimuskohteena olivat Helsingin kaupungin erään aikuissosiaalityön alueellisen tiimin sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajaajat, joille tehtiin sähköpostikysely. Tiimin 14 jäsenestä kyselyyn vastasi neljä, 2 soh ja 2 stt. Vastaukset koodattiin ja analysoitiin sisällönanalyttisesti. Tuloksia täydennettiin tutkimuksen tulosten kertomisen yhteydessä tiimissä käydyllä vapaamuotoisella keskustelulla.

TULOKSET

Tutkimustulosten mukaan aikuissosiaalityön ja sosiaali- ja lähityön alueellisten tiimien välillä ei juurikaan ollut yhteistyötä.

Yhteistyön kehittämiskohdat koskivat

- 1) käytännön yhteistyön ja keskinäisen vuorovaikutuksen puutetta,
- 2) yli 65-vuotiaiden asiakkaiden asiakkuuden koordinoitua ja kokonaisvastuuta (kenelle kuuluu?) sekä
- 3) asiakkaiden ikärajojen ja eri palvelujen piiriin kuuluminen kriteerien täsmenämistä.

Asiakasryhmiä esiin nousivat alle 65-vuotiaat geriatrisia (sekä fyysisiä että psyykkisiä) vaikeuksia omaavat asiakkaat ja välitystiliasiakkaat.

HelppiSeniorista kaivattiin lisää tietoa.

HelppiSeniorilta odotettiin

- 1) geriatrasta asiantuntemusta ja iäkkäiden palveluverkoston tuntemusta,
- 2) iäkkään asiakkaan tarvitsemien palvelujen (taloudellinen tuki mukaan lukien) tarjoamista yhdestä paikasta,
- 3) iäkkään asiakkaan kokonaisvaltaisen asiakkuuden ja palvelutarpeen arvioinnin siirtymistä (isosti resurssoituun) uuteen palveluikköön,
- 4) myös alle 65 -vuotiaiden geriatrisia vaikeuksia omaavien asiakkaiden osalta.

Tutkimuksen alussa tiimissä ei ollut tietoa HelppiSeniorista. Tutkimuksen kuluessa tieto HelppiSeniorista lisääntyi.

Systeemiteoreettisesti tutkimustulokset viittasivat alueellisten tiimien toimintaan enemmän suljetun järjestelmän kuin avoimen ja dynaamisen järjestelmän mukaisesti.

Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta tutkimus antoi aikuissosiaalityöhön välineitä vaikuttamaan organisaation meneillään oleviin hierarkkisiin ja vuorovaikutteisiin muutoksiin ja sitä kautta parantamaan yli 65 -vuotiaiden asiakkaiden asemaa uudelleen muotoutuvassa toimintaympäristössä.

Vaikuttamalla muutoksen suuntaan nyt aikuissosiaalityön työntekijät voivat osaltaan valtauttaa aikuissosiaalityön marginaalissa olevia iäkkäitä asiakkaitaan ja selkeyttää omaa asemaansa muuttuvissa konteksteissa.

IDEAT KEHITTÄMISEEN

Vanhuspalvelujen kokonaisuuden kannalta olisi hyväksi lisätä eri palveluikköissä (aikuissosiaalityö, sosiaali- ja lähityö, HelppiSeniори) toimivien kentän työntekijöiden yhteistyötä eri kokoonpanoissa toteutettujen yhteisten kokousten, koulutuksen, tiedotuksen, prosessien ja toimintakäytäntöjen yhteisen läpikäymisen, toimintamalleista ja kriteereistä yhdessä sopimisen jne. kautta. Kesken jäänyttä työtoimintojen prosessien tarkastelua voitaisiin aloittaa uudelleen.

Eri toimipisteitä ja palvelujärjestelmiä läpäisevien asiakasprosessien näkyväksi tekeminen, asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman hyvin ja joustavasti vastaavan palvelupolun luominen kussakin järjestelmässä ja erityisesti niiden rajapinnoilla vaatii yhteisten prosessien tarkastelua eri järjestelmien vuorovaikutuksessa.

Muita tutkimusideoita:

- vanhuspalvelujen kokonaisuus, sen organisoituminen, hierarkkisuuteen ja organisoitumiseen liittyvät vuorovaikutusmallit sekä vastavuoroisuus
- sosiaali- ja lähityön alueellisen tiimin työntekijöiden näkemykset yhteistyöstä aikuissosiaalityön työntekijöiden kanssa nyt ja uuden HelppiSeniorin aloittaessa
- eri tiimien iäkkäiden asiakkaiden omat tarpeet ja toiveet palvelukokonaisuuksista ja -poluista
- HelppiSeniorin toiminnan käynnistyminen ja tämän uuden palveluikkön alkava moniammatillinen verkostoituminen eri suuntiin
- pidemmän aikavälin tavoitteena HelppiSeniorin asiakkaiden näkemykset uuden palvelukeskuksen toiminnasta ja sen vastaamisesta heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa.

KIRJALLISUUTTA

Kilpeläinen, Arja 2009. Luhmannin ekologinen kommunikaatio teoreettisena lähestymistapana sosiaalityössä. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarj. 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.
Peltoniemi, Milla ym. 2004. Katsaus systeemiteorioihin – järjestelmäajattelu. Materiaalivirtatutkimusryhmä, Bio- ja ympäristötekniikan laitos. Tampereen teknillinen yliopisto. Tampere.
Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. EU.