

# Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL)

Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit -pilottivaiheen opas

Pekka Karjalainen  
Eeva Liukko  
Heidi Muurinen



Terveyden ja  
hyvinvoinnin laitos



## SISÄLLYS

Matalan kynnyksen sosiaalityö.....	3
Ohjelmateoria toimintamallin kokonaisuuden jäsentäjänä.....	7
Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) ohjelmateoria ...	11

Tässä oppaassa kuvataan matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL).

Kuvattu toimintamalli perustuu hypoteeseihin siitä, miten matalan kynnyksen sosiaalityön oletetaan vaikuttavan, kun sitä toteutetaan tässä oppaassa kuvatulla tavalla.

Kun hyvinvointialueiden pilotteja arvioidaan ja seurataan, saamme jatkuvasti tietoa siitä, mikä toimintamallissa on toimivaa ja mitä osa-alueita ehkä pitäisi muokata.

Pilotoinnin ja vaikuttavuuden arvioinnin perusteella matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) kuvaukseen tehdään tarvittavat muutokset.



# Matalan kynnyksen sosiaalityö

## Mitä matalan kynnyksen palvelulla tarkoitetaan?

Matalalla kynnyksellä viitataan palvelujen saatavuuteen, saavutettavuuteen ja asiakkaiden osallisuutta edistäviin toimintatapoihin, joihin liittyy mahdollisuus saada sosiaali- ja/tai terveydenhuollon neuvontaa ja ohjausta. Matalan kynnyksen peruspiirteinä, periaatteina ja ominaisuuksina on oikeus asioida anonyymisti, maksuttomasti ja ilman lähetettä (Törmä 2009, 47–48).

Matalan kynnyksen palvelun tehtävänä on tavoittaa asiakkaita, jotka muutoin voisivat jäädä palvelujen ulkopuolelle, sekä toimia reittinä palvelujen piiriin ihmisille, joiden on hankala saada tai löytää tarvitsemaansa tukea (Niemelä & Kivipelto 2019; Kivipelto 2020). Toimintatapa on korostetun asiakaslähtöinen ja perustuu asiakkaan itse määrittelemiin lähtökohtiin. Kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus itse päättää siitä, miten omien asioiden hoidossa edetään, voi edistää asiakkaan kokemusta yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta sekä osallisuudesta. (Leeman & Hämäläinen 2016.)

## Matalan kynnyksen erilaiset toteutustavat

Matalan kynnyksen palveluja toteutetaan vaihtelevin tavoin eri kunnissa. Matalan kynnyksen palvelu voi toteutua avoimena kohtaamispaikkana, joka on suunnattu alueen kaikille asukkaille tai jollekin tietylle asiakasryhmälle, kuten lapsiperheille tai päihteitä ongelmallisesti käyttäville. Kohtaamispaikkojen toiminnasta voivat vastata järjestöt tai julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto joko erikseen tai yhdessä.



Kohtaamispaikan sijaan tai ohella matalan kynnyksen palvelua voidaan järjestää myös liikkuvana palveluna, digitaalisina palveluina tai palveluna, jota toteutetaan jo olemassa olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteiden yhteydessä. Joissakin kunnissa vastuu neuvonnasta ja ohjauksesta saattaa pääosin olla asiakastyössä toimivilla ammattihenkilöillä ilman erityisiä matalan kynnyksen mukaisia ratkaisuja.

Olennaista kaikille matalan kynnyksen toimintamuodoille kuitenkin on se, että matalan kynnyksen palvelu tarjoaa neuvontaa ja ohjausta tuen tarpeessa oleville ihmisille sekä edistää vaivatonta ja joustavaa palvelujen piiriin pääsyä.

## Matalan kynnyksen palvelu nojaa sosiaalihuoltolakiin

Matalan kynnyksen sosiaalityö nojaa sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Lain mukaan sosiaalihuollon palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta on huolehdittava (SHL 33 §). Lisäksi kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta, ja erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen (SHL 6 §).

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa myös toteuttamaan sosiaalihuoltoa monialaisesti (SHL 41 §). Neuvontaa ja ohjausta tulee tarvittaessa järjestää yhteistyössä perusterveydenhuollon terveysneuvonnan sekä muiden toimialojen kanssa. Näin ollen matalan kynnyksen palvelussa tulee olla käytettävissä hyvin toimivat ja yhdessä sovitut yhteistyöverkostot sosiaali- ja terveydenhuollon, eri toimialojen sekä tukea ja palveluja tarjoavien järjestöjen kanssa.

Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä (SHL 34 §). Neuvonnan ja ohjauksen vastaanottaminen ei tarkoita asiakkuuden alkamista, ja asiakas voi halutessaan asioida anonymisti. Jos asiaa kuitenkin ryhdytään käsittelemään, sosiaalihuollon asiakkuus ja palvelutarpeiden arviointi alkaa jo neuvonnan ja ohjauksen yhteydessä. (Liukko & Nykänen 2019; Alatalo ym. 2019.)

## Neuvonta ja ohjaus viranomaistyönä

Neuvonnassa ja ohjauksessa voi olla kyse yleisestä palvelujärjestelmää koskevasta neuvonnasta ja ohjauksesta tai yksilön oikeuksia ja asemaa lähelle tulevasta neuvonnasta. Yleisen neuvonnan ja ohjauksen, asiakkaan yksilöllisiin oikeuksiin liittyvän neuvonnan ja ohjauksen sekä viranomaistyönä tehtävän palvelutarpeen arvioinnin väliset rajat ovat käytännössä usein epäselvät. Kyse on siten lähtökohtaisesti toiminnasta, joka voi sisältää julkisen vallan käyttöä ja joka tulee toteuttaa viranomaistyönä. (Liukko & Nykänen 2019.)

Asiakkaiden tulee voida luottaa sosiaalihuoltolakiin perustuvan neuvonnan paikkansapitävyyteen. Siksi neuvonta ja ohjaus on syytä organisoida osaksi viranomaisprosessia siten, että neuvonnassa ja ohjauksessa on mukana virkasuhteessa toimivia sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tällöin sosiaalihuollon neuvonnan ja ohjauksen yhteydessä voidaan lisäksi tarvittaessa katsoa asiakkaan tietoja tietojärjestelmästä, aloittaa palvelutarpeen arvioinnin tekeminen ja tehdä välttämättömiä tai kiireellisiä päätöksiä. (Liukko & Nykänen 2019.)




## Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL)

Tässä oppaassa matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallilla (THL) tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattihenkilön antamaa ja helposti saavutettavissa olevaa henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta, jota on tarjolla sovitulla tavalla sovituisissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä tai muussa toimintaympäristössä. Toimintamallia voidaan täydentää saavutettavuutta parantavilla liikkuvilla palveluilla sekä puhelin- ja digipalveluilla.

Toimintamalli on nimetty matalan kynnyksen sosiaalityöksi, koska on haluttu korostaa sille asetettuja vaatimuksia. Neuvonnan ja ohjauksen yhdistäminen sosiaalityöhön velvoittaa toteuttamaan neuvontaa ja ohjausta yleistä neuvontaa ja ohjausta syvällisemmin ja kokonaisvaltaisella työtoteella. Tiedon antamiseen ja joustavaan palvelujen piiriin ohjaamiseen liittyvät tällöin muun muassa asiakkaiden hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistäminen. Tavoitteena on myös lieventää asiakkaiden elämäntilanteiden vaikeuksia, vahvistaa heidän toimintaedellytyksiään ja osallisuuttaan, tarjota henkilökohtaista tukea sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. (SHL 15 § & 16 §.)

Matalan kynnyksen sosiaalityön palvelua annettaessa kiinnitetään erityistä huomiota asioinnin miellyttävyyteen sekä asiakaslähtöisiin ja osallisuuteen perustuviin työkäytäntöihin. Tätä tarkoitusta varten toimintamallin toteutuksessa voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä ja lähestymistapoja, kuten aktiivista kuuntelua, ratkaisukeskeistä työskentelyä ja motivoivaa haastattelua. Asiointi voi olla anonymia, mutta halutessaan asiakkaan tulee saada päätökset siitä tuesta ja niistä palveluista, jotka hän välittömästi tarvitsee. Lisäksi hänen tulee saada tarvittavin osin muut asiansa vireille jatkotyöstämistä varten.



# Ohjelmateoria toimintamallin kokonaisuuden jäsentäjänä

Ohjelmateoria tarkoittaa perusteltuja näkemyksiä siitä, miten ja miksi erilaisten interventioiden ajatellaan vaikuttavan (Dahler-Larsen 2005, 25). Ohjelmateoria auttaa ymmärtämään ja jäsentämään, mitä tulee tehdä toivottujen vaikutusten saavuttamiseksi sekä erilaisten olosuhdetekijöiden aiheuttamien vaikutusten ennakoimiseksi (Borg 2008, 22). Tapauskohtaisessa realistisessa arviointiperinteessä tällä tarkoitetaan esimerkiksi oletuksia siitä, mikä toimii, keiden kohdalla, mihin tarpeisiin ja missä olosuhteissa.

Ohjelmateorian rakentaminen aloitetaan kehittämishankkeen taustoittamisella eli nykytilan kuvaamisella. Seuraavassa vaiheessa luodaan taustaoletukset tai hypoteesit siitä, mitä kehittämishankkeella tavoitellaan. Kehittämistyön edetessä esimerkiksi uudenlaisten työmenetelmien soveltamisen ja arvioinnin perusteella voidaan todeta, mikä toimii, keiden kohdalla sekä millaisia reunaehtoja ja mahdollisuuksia toimintaympäristö tarjosi.

Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit -kokonaisuudessa ohjelmateoria rakennetaan toimintamallien pilotoimiseksi. Ohjelmateorian tavoitteena on muotoilla matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL) siten, että ohjelmateoriaa noudatettaessa toimintamalli toteutuu asiakaslähtöisellä ja syrjäytymistä ehkäisevällä sekä osallisuutta ja palvelujen saatavuutta edistävällä tavalla. Toimintamallin tulee lisäksi jäsentyä luontevana osana muuta palvelujärjestelmää.

Jotta voidaan puhua toimintamallista, ohjelmateorian osana tulee olla sovittuna määritellyt **ydinelementit, toimintaympäristö ja toimijat, resurssit, mekanismit sekä oletukset toimintamallilla saavutettavista tuloksista**. Seuraavaksi esitellään, mitä näillä käsitteillä tarkoitetaan.



## Toimintaympäristö ja toimijat

Toimintaympäristö tarkoittaa sitä ympäristöä ja niitä tilannetekijöitä, jotka ovat läsnä ja vaikuttavat toimintamallin mukaiseen toimintaan. Toimintaympäristö voi olla fyysinen tai organisatorinen ympäristö, jossa toiminta tapahtuu, mutta myös lait, ohjeet ja resurssit ovat osa epäsuoraa toimintaympäristöä. Toimijoilla puolestaan tarkoitetaan kaikkia niitä toimijoita, jotka osallistuvat toimintamallin mukaiseen toimintaan. (Svenlin ym. 2021, 16–17.)

## Resurssit

Resurssit ovat osa auttamistyön toimintaympäristöä. Koska resurssit kuitenkin mahdollistavat toimintamallin tarkoituksenmukaisen toteutuksen, ohjelmateoriaa visualisoivassa taulukossa ne on erotettu omaksi kokonaisuudekseen.

## Ydinelementit

Ydinelementit ovat nimensä mukaisesti toimintamallin keskeisin sisältö. Ydinelementtejä ei voida jättää toimintamallin toteutuksesta pois ilman, että toimintamallin odotettu vaikuttavuus vaarantuu (Aaltio & Isokuortti 2019, 11). Jos ydinelementtejä ei ole tunnistettu, ei myöskään tiedetä, mistä toimintamallissa konkreettisesti on kyse, ja silloin sitä on mahdotonta implementoida ja arvioida.

## Mekanismit

Mekanismit kuvaavat ydinelementtien oletettuja vaikutuksia. Mekanismit tarvitsevat toimiakseen tietynlaisen toimintaympäristön ja toimijat. Ne selventävät, millaisissa olosuhteissa toimintamalli toimii, miksi jokin toimintamalli toimii tai ei toimi sekä miten toimintamalli voi saavuttaa tuloksensa. (Aaltio & Isokuortti 2019, 21.)

Mekanismit voidaan ymmärtää toimintojen ja menetelmien aikaansaamana vastakäikuna osallisissa, ne eivät siis ole itsessään menetelmiä. Vasta mekanismit tuottavat vaikutuksia (esim. asiakkaan tietoisuus ongelmien ratkaisumahdollisuuksista on lisääntynyt, mikä tukee asiakkaan motivaatiota hakea muutosta elämäntilanteeseensa). Toimintamalleissa mekanismien on tarkoitus tuottaa myönteisiä vaikutuksia tietyssä toimintaympäristössä ja tiettyjen henkilöiden tai asiakasryhmien kohdalla. Myös kielteiset vaikutukset ovat mahdollisia, minkä vuoksi vaikutuksia on tärkeä seurata.



Ohjelmateorian tarkoitus on synnyttää hypoteeseja toimintamallista, sen toimintaedellytyksistä, tuloksista ja vaikutuksista. Testaamalla hypoteeseja käytännössä ja tuottamalla niistä lisää tutkittua tietoa voidaan syventää mekanismeja koskevaa ymmärrystä.

## Toimintamallin tulokset

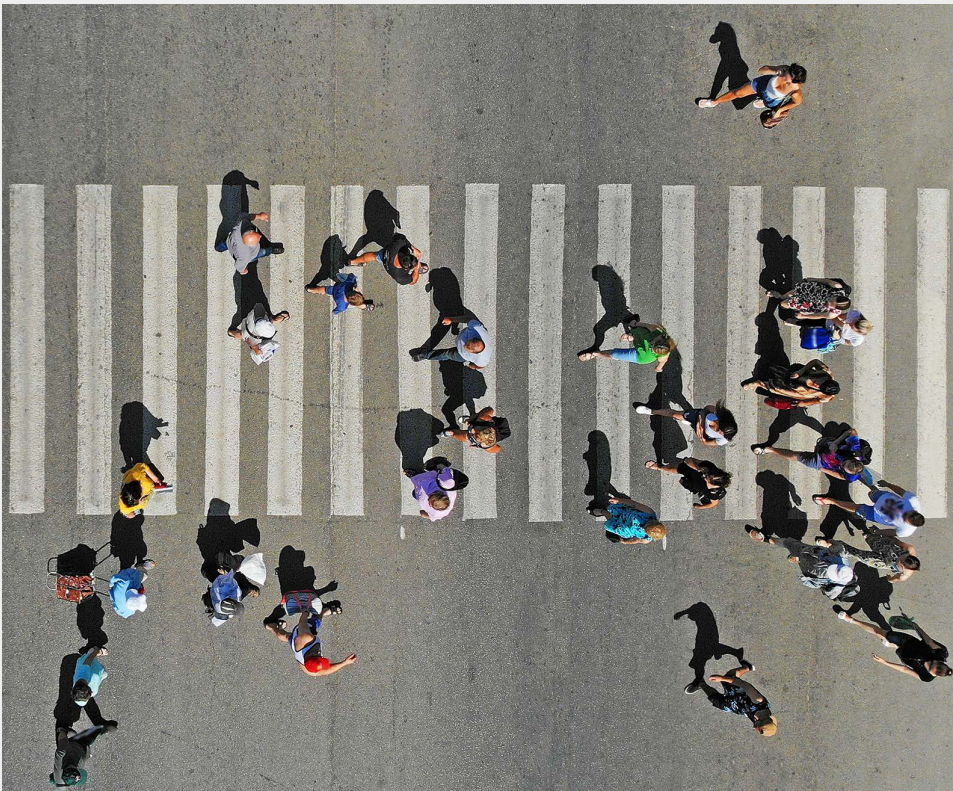
Toimintamallin tulokset sisältävät asiakaskohtaiset tulokset, mutta pääpaino on siinä, miten toimintamalli tuottaa toimintamallin yleiset tulokset ja vaikutukset. Toimintamallilla on sovittu rakenne ja yhteiset toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat työntekijöiden toimintaa ja jotka liittyvät asiakasrajapintaan. Olennaista onkin tarkastella toimintamallia ja sen tuottamia kokonaisvaikutuksia kokonaisuutena. Kyse ei ole irrallisesta kokoelmasta välineitä, työmenetelmiä tai taustaorientaatioita. (Aaltio & Isokuortti 2019, 10.)



## Menetelmäuskollisuus ja adaptaatio

Menetelmäuskollisuus eli fideliteetti kuvaa sitä, kuinka pitkälle mallin käyttäjät toteuttavat mallia suunnitellun kaltaisena (Carroll ym. 2007, ref. Isokuortti & Aaltio 2021). Lähtökohtainen oletus on, että toimintamalli toimii toivotulla tai oletetulla tavalla vain silloin, kun sen ydinelementit toteutuvat oikein. Tämän vuoksi ydinelementtien tulee toistua toimintamalleissa sovitun kaltaisina, jotta niiden tuloksia ja vaikutuksia voidaan arvioida. Ohjelmateoriaa tarkistetaan tarpeen mukaan sen jälkeen, kun toimintamallia on pilotoitu ja sen tuloksia arvioitu.

Toimintamalliin voidaan tehdä tarpeellisiksi arvioitavia muutoksia, joilla voidaan parantaa sen vaikuttavuutta paikallisessa toimintaympäristössä. Tällöin on kyse adaptaatiosta. Muutosten tulee olla perusteltuja, eikä niitä voida tehdä esimerkiksi resurssin tai osaamisen puutteen vuoksi. (Isokuortti & Aaltio 2021.) Muutoksia voidaan tehdä ainoastaan toimintaympäristöstä johtuviin tekijöihin ja resursseihin. Ydinelementtien lisäksi oletetut mekanismit ja tulokset ovat ohjelmateoriassa muuttumattomia. (Ks. taulukko seuraavalla sivulla.)



# Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) ohjelmateoria

Seuraavassa taulukossa esitellään matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) ohjelmateoria sitä visualisoivana logiikkamallina. Logiikkamallia luetaan vasemmalta oikealle.

**Taulukko. Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) logiikkamalli.**

Toimintaympäristö ja toimijat	Resurssit	Ydinelementit	Mekanismi	Toimintamallin tulokset
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verkostoitunut toimintaympäristö</li><li>• Asiakslähtöisyys</li><li>• Johdon tuki ja yhteensovittava johtaminen</li><li>• Osa soveltuvaa palvelukokonaisuutta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Henkilöstö</li><li>• Osaaminen</li><li>• Matalan kynnyksen toimintatila</li><li>• Tietotekniset välineet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sosiaalihuollon ammattihenkilön antama neuvonta ja ohjaus</li><li>• Alkuarviointi- valmius</li><li>• Kuunteleminen ja tuki</li><li>• Sovitut palvelupolut ja yhteistyörakenteet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tuen saavutettavuus</li><li>• Välitön tuki ja kuunteleminen</li><li>• Palvelutarpeen tunnistaminen</li><li>• Ohjaus palveluihin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asiakas pääsee tarvitsemiinsa palveluihin</li><li>• Asiakas on tullut kuulluksi</li><li>• Häiriökysyntä vähenee</li><li>• Eri alojen ammattilaisten yhteistyö on sujuvaa</li></ul>
Paikalliset adaptaatoritratkaisut, kuten mahdollinen liikkuvan tuen ratkaisu ja/tai avoin kohtaamispaikka		X	X	X

Logiikkamallissa kuvataan ensin keskeisimmät toimintaympäristön ominaisuudet ja toimijat, jotka tukevat toimintamallin toteutusta. Tämän jälkeen tuodaan esille keskeiset resurssit, joita toimintamallin toteutus edellyttää. Toimintaympäristön ja resurssien tulee olla sellaiset, että ne edesauttavat ja mahdollistavat ydinelementtien oikeanlaisen toteutuksen, mikä mahdollistaa mekanismien käynnistymisen sekä toimintamallin tulosten ja vaikutusten saavuttamisen.

Logiikkamalli tukee toimintamallin arviointia ja jatkokehittämistä, koska siinä kuvataan selkeästi, minkälaisista osista kokonaisuus muodostuu. Jos mallia sovitetaan paikallisiin olosuhteisiin paremmin sopivaksi, muutokset tulee kuvata ja perustella huolella.

Toimintamallin keskeisin osa ovat ydinelementit. Perehtyminen toimintamalliin kannattaakin aloittaa niistä.

## Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) ydinelementit

Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallissa (THL) on tunnistettu neljä ydinelementtiä. Toimintamallia pilotoitaessa myös ymmärrys ydinelementtien sisällöstä tarkentuu käytännön kokemusten myötä.



**Sosiaalihuollon ammattihenkilön antama neuvonta ja ohjaus.** Neuvonnalla ja ohjauksella tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattihenkilön antamaa, asiakaslähtöisesti ja kuuntelevalla tavalla toteutettua palvelua, joka voi olla yleistä neuvontaa ja ohjausta syvällisempää. Neuvonta ja ohjaus toteutetaan sosiaalityön tarkoituksen ja tavoitteiden mukaisesti siten, että toimintamalli edistää palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta sekä asiakkaiden hyvinvointia, elämänhallintaa ja toimintakykyä. Lisäksi tavoitteena on lieventää asiakkaiden elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa heidän toimintaedellytyksiään ja osallisuuttaan sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

Asiakas voi hakeutua matalan kynnyksen sosiaalityöhön saamaan neuvontaa ja ohjausta ilman ajanvarausta. Asiakas voi jo olla palvelujen piirissä tai asiointi voi olla anonyymiä. Asiointi voi käynnistää sosiaalihuollon asiakkuuden, jos asiakas niin toivoo. Toimintamallin tulee tämän vuoksi toteutua osana viranomaisprosessia.

**Alkuarviointivalmius.** Neuvonta ja ohjaus voi edetä alustavaksi palvelujen tarpeen karjoittamiseksi. Tällöin kyse on viranomaistyönä tehtävästä toiminnasta, jota antaa virkasuhteessa toimiva sosiaalihuollon ammattihenkilö. Neuvonnan ja ohjauksen saatavilla tulee siten olla tarpeen mukaan virkasuhteisten työntekijöiden työpanosta.

Alkuarviointivalmiudella tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden valmiutta aloittaa palvelutarpeen arviointi sekä kirjata alkuarvioinnin tiedot asiakkaan suostumuksella asiakastietojärjestelmään (SHL 36 §). Alkuarviointivalmiutta tarvitaan lisäksi tilanteissa, joissa asiakkaan avun tarve tulee arvioida välittömästi tuen ja palvelujen järjestämistä varten.

Kun alkuarvioinnin tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään, niitä voidaan hyödyntää myöhemmin, mikäli asiakkaalle aletaan laatia täydentävää palvelutarpeen arviota. Kyse on tiedon kumuloitumisesta ja siitä, että asiakkaan ei tarvitse kertoa yhä uudelleen tietoja, jotka on jo kirjattu asiakastietojärjestelmään (Alatalo ym. 2020).

Alkuarvioinnissa voidaan hyödyntää erilaisia työvälineitä (esim. AUDIT, Suuntima), jotka voivat edistää tuen tarpeen tunnistamista (Koivisto & Tiirinki 2020).

**Kuunteleminen ja tuki.** Matalan kynnyksen sosiaalityössä olennaista on korostetun asiakaslähtöinen, osallisuutta vahvistava ja kuunteleva työote. Tavoitteena on elämäntilannelähtöisesti ymmärtää asiakkaita, tarjota tukea ja mahdollistaa muutosta parempaan. Toimintamalli eroaa yleisestä neuvonnasta ja ohjauksesta siinä, että kyseessä on sosiaalityön palveluksi mielletty toimintatapa, vaikka palvelun vastaanottamisesta ei tehdäkään sosiaalihuoltolain mukaista päätöstä.



Kuuntelevan ja tukea tarjoavan lähestymistavan vahvistamiseksi toimintamallissa voidaan ottaa systemaattisella tavalla käyttöön menetelmiä ja työkäytäntöjä, jotka edistävät ammatillisia toimintatapoja.

**Sovitut palvelupolut ja yhteistyörakenteet.** Palvelupolku on asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva suunnitelmallinen, yksilöllisesti toteutettava ja vaiheittain etenevä kokonaisuus, joka koostuu useista eri palveluista tai palveluprosesseista (Sote-sanastot 2021). Asiakkaalle rakentuvan palvelupolun suunnittelu voidaan aloittaa jo matalan kynnyksen sosiaalityön palvelussa.

Palvelupolkujen sujuva suunnittelu edellyttää sitä, että toimintamallissa on yhdessä muiden toimijoiden (esim. sosiaali- ja terveydenhuolto, TE-palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, väkivaltatyö, taloudellinen tuki ja järjestötoiminta) kanssa sovittu yhteistyön rakenteista ja siitä, miten yhdessä toimitaan erilaisissa ongelmatilanteissa, joita asiakkaat kohtaavat (esim. taloudelliset ongelmat, lähisuhdeväkivalta, asumisen ongelmat ja toimintakyvyn puutteet).

Toimintamallin yhteistyörakenteet perustuvat yleisen tason palvelukokonaisuuksiin ja palveluketjuihin, joiden määrittelystä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden on huolehdittava (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 10 §). Toimintamallin omat yhteistyörakenteet sovittavat palvelukokonaisuudet ja palveluketjut käytännön työhön (Koivisto ym. 2020).

Matalan kynnyksen sosiaalityö voidaan organisoida osana sosiaali- ja terveyskeskuksen moniammatillisten tiimien toimintaa, toteutettiinpa palvelua missä ja millä tavoin tahansa. Näin voidaan varmistaa toimintamallin tarvitsema välttämätön ja välitön tuki.

## Toimintaympäristö ja toimijat

Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL) edellyttää *verkostoitunutta toimintaympäristöä*. Toiminnalliset verkostot kattavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut mutta ulottuvat lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolelle. Esimerkiksi Kelan, TE-palvelujen, järjestöjen, Rikosseuraamuslaitoksen, asuntotoimen ja ulosottolaitoksen toiminnot voivat sisältyä toimintamallin verkostoihin. Verkostot luovat edellytykset yhteistyörakenteiden mallintamiselle, toiminnalle ja tarpeen mukaiselle päivittämiselle.

Lisäksi tarvitaan asiakaslähtöistä toimintatapaa. *Asiakaslähtöisyydellä* tarkoitetaan toimintamallin kokonaisvaltaista, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa työtä. Asiakaslähtöisyys ohjaa hyödyntämään asiakkaan osallisuutta edistäviä

toimintakäytäntöjä sekä neuvonnan ja ohjauksen elämäntilanelähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyys viittaa lisäksi siihen, että asiakkaan omaan arvioon tilanteesta luotetaan ja otetaan työskentelyn lähtökohdaksi.

Toimintamallissa *johdon tuki ja yhteensovittava johtaminen* viittaavat siihen, että toimintamallin menestyksellä toteutus edellyttää esihenkilöiden ja johdon määrätietoisia toimenpiteitä, ohjausta ja seuranta. Toimintamalli tarvitsee onnistuakseen moniammatillisen ja monialaisen perustan, jossa toimintojen ja palvelujen yhteensovittamista johdetaan ja asiakastyötä tekeville annetaan yhteisessä työskentelyssä tarvittava tuki. Palvelujen yhteensovittamisen toimintakulttuuri on Suomessa vasta muotoutumassa, eikä vastuuta yhteistyörakenteiden toimeenpanosta voida jättää liiaksi yksittäisten työntekijöiden vastuulle. Palvelujärjestelmän yhteensovittavan johtamisen turvin asiakastyötä tekevät voivat ensisijaisesti keskittyä ammatilliseen toimintaan ja sen kehittämiseen.

Toimintamallin tulee lisäksi rakentua *osana soveltuvaa palvelukokonaisuutta* ja toteutua osana palvelujen järjestämisen yhteensovittamisen ratkaisuja. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä vastaavien tahojen tulee lain mukaan sovittaa palvelut yhteen palvelukokonaisuuksiksi ja palveluketjuiksi. Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL) on otettava huomioon palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja määriteltäessä ja sisällytettävä se kiinteäksi osaksi palvelujen kokonaisvaltaista järjestämisen tapaa tulevilla hyvinvointialueilla.

## Resurssit

Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) edellyttämät resurssit voidaan jakaa neljään ryhmään. Ensinnäkin tarvitaan riittävä määrä *henkilöstöä*, jotta toiminta voi olla asiakaslähtöistä ja laadukasta ja jotta palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen ja välttämättömien päätösten tekeminen on mahdollista.

Toiseksi työntekijöillä tulee olla *riittävä osaaminen*. Osaamistarpeet liittyvät kykyyn toimia asiakaslähtöisellä tavalla sosiaalityön ammatillisia periaatteita noudattaen. Lisäksi palvelujärjestelmän tuntemus, valmius moniammatilliseen ja monialaiseen työskentelyyn sekä sovittujen yhteistyökäytäntöjen ja palvelupolkujen hallinta ovat edellytys jous-tavalle, palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta edistävälle toiminnalle.

Kolmanneksi resurssitarpeena on asiakaslähtöisen työskentelyn mahdollistavat *matalan kynnyksen toimitilat*. Toimintamalli voi toteutua sosiaali- tai terveydenhuollon toimipisteen yhteydessä tai jossakin avoimessa kohtaamispaikassa, jossa kenties toimitaan yhteistyössä järjestöjen kanssa. Olennaista on, että asiakkailla on viihtyisät ja riittävän suojatut tilat odottaa vuoroaan neuvonta- ja ohjauspalveluun. Matalan kynnyksen sosiaalityön



toimitila ei siten voine toteutua pelkästään liikennevaloin varustettuna sosiaalihuollon ammattihenkilön ovena, jonka edessä asiakkaat jonottavat.

Neljänneksi toimintamalli edellyttää riittäviä *tietoteknisiä välineitä*, jotka mahdollistavat palvelutarpeen arvioinnin, tietojen tarkistamisen ja kirjaamisen sekä päätösten tekemisen. Toimintamallin paikallisesta toteutustavasta riippuen myös digitaalisen vuorovaikutuksen tai liikkuvan työn mahdollistaminen tulee resurssoinnissa ottaa huomioon.

## Mekanismit

Mikäli matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) ydinelementit toteutuvat siten kuin niiden on tarkoitus toteutua, niiden oletetaan tuottavan ainakin neljä mekanismia, jotka saavat aikaan tulokset ja vaikutukset. Tässä vaiheessa matalan kynnyksen sosiaalityön ohjelmateoriassa kuvatut mekanismit ja tulokset ovat kuitenkin vielä oletuksia, joita arvioidaan pilotointijakson aikana. Vaikuttavien mekanismien tunnistaminen edellyttääkin moninäkökulmaista tutkimusta (Matthies ym. 2021, 190).

Ensimmäinen mekanismi on *tuen saavutettavuus*. Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallissa (THL) lähtökohtana on asiakkaan itse ilmaisemiin tarpeisiin perustuvan tuen tarjoaminen. Koska asiointi on mahdollista jokaiselle, ilman ajanvarausta ja haluttaessa anonyymisti, on tuki kaikkien saatavilla.

Toisena mekanismina on *välitön tuki ja kuunteleminen*. Tällä tarkoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja näkemyksiä kunnioittavaa, elämäntilannelähtöistä ja kokonaisvaltaista työotetta, jota toteutetaan sosiaalityön ammatillisista lähtökohdista käsin. Asiakasta kuullaan huolellisesti ja välittömiin tuen tarpeisiin vastataan heti. Jo keskustelu ja elämäntilanteen yhteinen tarkastelu ovat yksi tuen muoto. Huomiota kiinnitetään hyvinvoinnin edistämiseen, asiakkaiden elämäntilanteiden vaikeuksiin, heidän toimintaedellytystensä ja osallisuutensa vahvistamiseen sekä yhteisöjen sosiaaliseen eheyteen.

Kolmantena mekanismina on *palvelutarpeen tunnistaminen*. Asiakkaan voi olla vaikea määritellä tuen ja palvelujen tarvettaan, koska hän ei tiedä olevansa oikeutettu saamaan tukea tai palveluja tai koska hän ei edes tiedä, että soveltuvia palveluja olisi saatavilla. Siksi palvelutarpeen tunnistaminen yhdessä asiakkaan kanssa voi olla edellytys sille, että elämäntilanteen vaikeuksiin voidaan alkaa vaikuttaa ja asiakasta alkaa tukea muutokseen.

Neljäntenä mekanismina on *ohjaus palveluihin*. Palvelutarpeen tunnistaminen ei riitä, vaan asiakkaalla on lisäksi oikeus päästä tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Siksi ohjaus palveluihin sovittujen yhteistyörakenteiden ja palvelupolkujen mukaisesti on olennaista.

Vaikka matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallissa (THL) ei voida ottaa pitkäjännitteistä vastuuta asiakasprosessista, toimintamallin työntekijän vastuulla voi olla käynnistää asiakkaan henkilökohtainen palvelupolku ja varmistaa, että asiakas pääsee etenemään sovitusti seuraavalle askelmalle ja että hänen asiansa otetaan asianmukaisesti hoidettavaksi.

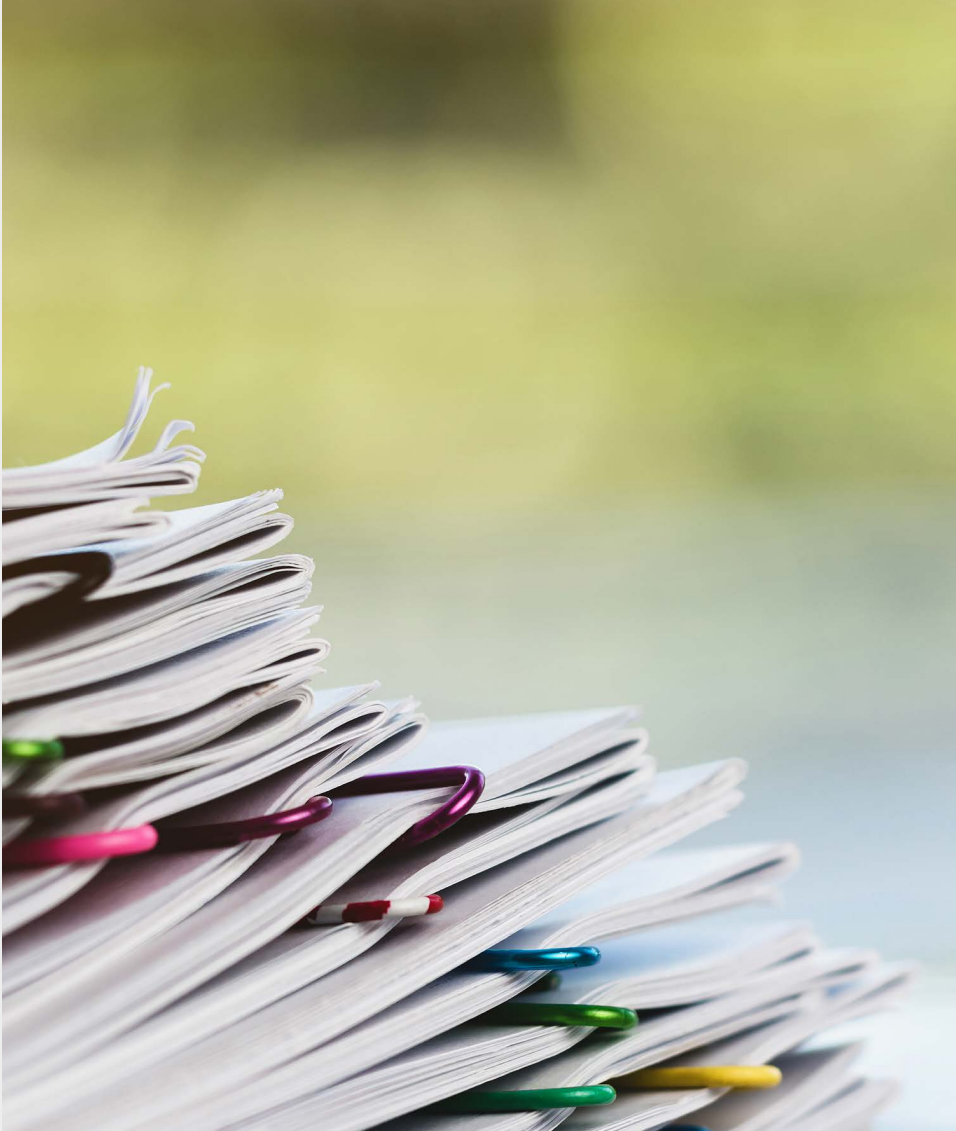
## Toimintamallin tulokset

Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallin (THL) keskeisiä oletettuja tuloksia on tunnustettu neljä. Ensinnäkin toimintamallin tuloksena *asiakas pääsee tarvitsemiinsa palveluihin*. Asiakas tietää, mitä palveluja hän on oikeutettu saamaan ja miten hän ne saa. Lisäksi on varmistettu, että asiakas myös saa tarvitsemansa palvelut. Asiakkaan asema palvelujärjestelmässä on siten selkiytynyt ja vahvistunut.

Toisena tuloksena on *asiakkaan kokemus siitä, että hän on tullut kuulluksi*. Asiakkaan huolia ja näkemyksiä on huolellisesti kuultu, ja hänen näkemyksensä ja arvionsa hänen omasta tilanteestaan on otettu työskentelyn lähtökohdaksi. Viranomaistyötä hyödynnetään työskentelyssä työvälineenä, mutta se ei määritä työn sisältöä tai työskentelytapaa.

Kolmantena tuloksena on *palvelujärjestelmän häiriökysynnän väheneminen*. Häiriökysyntää syntyy, kun asiakkaan palvelutarve ja tarjonta eivät kohtaa. Asiakas siis saa joko väärää palvelua tai hän ei saa palvelua lainkaan. Voi myös olla, että hän saa vain osittain sitä palvelua, jota hän tarvitsee. Tämän seurauksena asiakas tulee hakemaan apua yhä uudelleen (häiriökysyntä). (Hyytiälä 2021.) Koska matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallissa (THL) asiakasta kuullaan ja hänen palvelutarpeensa määritellään hänen omiin näkemyksiinsä nojautuen, on oletettavaa, että asiakkaalle myönnetyt palvelut vastaavat aiempaa paremmin hänen tarpeitaan. Näin ollen asiakkaan ei tarvitse enää toistuvasti hakea apua tilanteissa, joissa tarjottu tuki on vääränlaista tai puutteellista tai joissa tukea ei ole myönnetty lainkaan.

Neljäntenä tuloksena on, että *eri alojen ammattilaisten yhteistyö on sujuvaa*. Kun matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL) toteutuu sovituisia yhteistyörakenteissa ja kun keskeiset palvelupolut on määritelty, ammattilaisten yhteistyö paranee jokaisen yhteisen asiakkuuden myötä. Samalla yhteistyössä ilmenevät puutteet tulevat näkyviksi ja niihin voidaan vaikuttaa. Sujuva yhteistyö perustuu siten sovittuihin yhteistyörakenteisiin ja palvelupolkuihin mutta myös konkreettiseen harjoitteluun, oppimiseen, yhteistyön kehittämiseen ja asteittaiseen toimintakulttuurin muutokseen.



## Lisätietoja

Kuvattua toimintamallia pilotoidaan ja arvioidaan osana Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit -työpajasarjaa. Työpajasarja on osa sosiaalihuollon kehittämissohjelman toimeenpanon tukea. [Lisätietoja tästä linkistä.](#)

Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalliin (THL) liittyvissä asioissa voit olla yhteydessä seuraaviin henkilöihin: pekka.karjalainen(at)thl.fi, eeva.liukko(at)thl.fi ja heidi.muurinen(at)thl.fi

## Lähteet

- Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne (2019). Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydin-elementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpäpaperi 33/2019. 32 sivua. Helsinki 2019.
- Alatalo, Marjo & Miettunen, Nanna & Liukko, Eeva & Kettunen, Natalia & Normia-Ahlsten, Leena (2019) Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen. Työpäpaperi 39/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Borg, Pekka (2008) Ohjelmateoria. Teoksessa Pekka Borg & Stina Högnabba & Marja-Liisa Kilponen & Kaisa Kopisto & Pertti Korteniemi & Ilkka Tapani Paananen & Niina Pietilä (2008) Arviointi työtavaksi. Kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaali-virastossa. Oppaita ja työkirjoja 2. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 22–27.
- Carroll, Christopher & Patterson, Malcolm & Wood, Stephen & Booth, Andrew & Rick, Jo & Balain, Shashi (2007) A conceptual framework for implementation fidelity. *Implementation Science: IS*, 2 (1), 40–40.
- Dahler-Larsen, Peter (2005) Vaikuttavuuden arviointi. Helsinki: Stakes, FinSoc. Hyvät käytännöt menetelmäkäsikirja 3/2005.
- Hyytiälä, Hermann (2021) Kuinka tehdä sote-palveluissa parempia asioita, ei vain vanhoja asioita paremmin? Blogi. <https://soteuudistus.fi/-/kuinka-opimme-tekemaan-sote-palveluissa-parempia-asioita-ei-vain-vanhoja-asioita-paremmiin->
- Isokuortti, Nanne & Aaltio, Elina (2021) Implementointitutkimuksesta tukea sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön kehittämiseen. *Yhteiskuntapolitiikka* 2/2021. 229–234.
- Kivipelto, Minna (2019) Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Koivisto, Juha & Tiirinki, Hanna (toim.) (2019) Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Leeman, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016):5.
- Koivisto, Juha & Liukko, Eeva & Tiirinki, Hanna & Lyytikäinen, Merja (2020) Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjauksen ja seurannan käsikirja. Ohjaus 11/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Liukko, Eeva & Nykänen, Eeva (2019) Sosiaalityön tulevaisuus. Sosiaalityö julkisena hallinto-tehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:47. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Matthies, Aila-Leena & Svenlin, Anu-Riina & Rantamäki, Niina & Viitasalo, Katri (2021) Aikuis-sosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.) Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus, 189–202.
- Niemelä, Jorma & Kivipelto, Minna (2019) Asiakaslähtöinen palvelupolku malli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpäpaperi 37/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Sote-sanastot (2021) <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/>
- Svenlin, Anu-Riina & Matthies, Aila-Leena & Turtiainen, Kati (2021) Johdanto: Aikuissosiaalityö ja Kaimen-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.) Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus, 7–24.
- Törmä, Sinikka (2009) Kynnyskysymyksiä: Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnyks. Helsinki: Sosiaalikehitys Oy.