



23.8.2023

# SOSIAALITYÖN VAIKUTTAVAT TOIMINTAMALLIT (THL) PILOTTI



Anne Hakkarainen  
SATAKUNNAN TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUS HANKE

## Sisällysluettelo

VAIKUTTAVAT TOIMINTAMALLIT (THL).....	2
MATALAN KYNNYKSEN SOSIAALITYÖ .....	2
MATALAN KYNNYKSEN SOSIAALITYÖ MATALAN KYNNYKSEN KOHTAAMISPAIKOISSA PILOTTI SATAKUNNASSA .....	3
TYÖNTEKIJÄVASTAUKSET .....	8
KÄVIJÄKYSELYIDEN TULOKSET .....	10
JOHTOPÄÄTÖKSET .....	12
Lähdeluettelo.....	14

## VAIKUTTAVAT TOIMINTAMALLIT (THL)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) toteaa, että sosiaalihuollon ja sosiaalityön kehittäminen edellyttää asiakastyön käytäntöjä koskevan tutkimus- ja tietopohjan vahvistamista. Tätä on Suomessa kuitenkin tehty vähäisissä määrin ja mallinnusten tekeminen ollut paikoittaista. Arviointitutkimuksia sosiaalihuollon kentällä on valitettavan vähän. Näiden pohjalta THL ja hyvinvointialueet toteuttivat yhteistyössä mallinnukset sosiaalisen kuntoutuksen, matalan kynnyksen sosiaalityön ja etsivän sosiaalityön toimintamalleista.

Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit työpajasarjaan osallistui 14 hyvinvointialuetta, joissa tehtiin 9/2022 – 5/2023 välisenä aikana omat pilotit ja arvioinnit. Kaikki osallistuivat yhteiskehittämiseen. THL teki mallinnoista oppaat keväällä 2022, jotka toimivat eri pilottien suunnannäyttäjinä.

Tehdyn pilotoinnin tavoitteina on ollut ennen kaikkea toimintamallien toteuttamiskelpoisuuden arviointi, sisältöjen ja arvioinnin kohteen eli ohjelmateorian täsmentäminen, arviointitutkimuksen suunnittelu ja toteutus sekä hyvinvointialueiden vertaiskehittämisen tukeminen.

Kehittämistyössä on ollut hyvinvointialueiden sosiaalityön asiantuntijat, esihenkilöt ja paikalliset pilotoinnin kehittäjät. Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit kokonaisprosessia on tuettu THL:n asiantuntijoiden toimesta osana tulevaisuuden sote-keskushanketta ja sosiaalihuollon kehittämisohjelmaa.

Työpajasarjan tuotoksena syntyy kuvaukset sosiaalisesta kuntoutuksesta, matalan kynnyksen sosiaalityöstä ja etsivästä sosiaalityöstä. THL julkaisee nämä loppu vuodesta 2023. Toimintamalleista tuotetaan myös kaksi vertaisarvioitua tutkimusartikkelia.

Työpajasarjan sekä pilotoinnin tavoitteena on sosiaalityön menetelmällisyyden kirkastaminen osana hyvinvointialueiden työtä sekä vaikuttavuuden arvioinnin tukeminen.

## MATALAN KYNNYKSEN SOSIAALITYÖ

Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli perustuu hypoteeseihin siitä, miten tämän oletetaan vaikuttavan, kun sitä toteutetaan THL:n oppaassa tekemällä tavalla. Tärkeää oli seurata ja arvioida mikä toimintamallissa on toimivaa ja mitä tulisi mahdollisesti vielä kehittää tai kokonaan muuttaa ja muokata.

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 (Niemi & Kivipelto 2019; Kivipelto 2020). Toimintatapa on 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 sosiaalityö pohjautuu 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 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 eri tahojen kanssa.

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

Toimintamalli nimettiin pilotissa matalan kynnyksen sosiaalityöksi, koska haluttiin korostaa tälle asetettuja vaatimuksia. Neuvonnan ja ohjauksen yhdistäminen sosiaalityöhön velvoittaa toteuttamaan neuvontaa ja ohjausta yleistä neuvontaa ja ohjausta syvällisemmin ja kokonaisvaltaisella työtoteutuksella. (SHL 15 § & 16 §.)

Kehittämistyön tutkimuskysymyksinä olivat

1. Missä määrin matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli tuotti oletettuja tuloksia ja millaisia muita seurauksia toimintamallin käyttöönotolla oli?
2. Millaisissa olosuhteissa ja miten tulokset saavutettiin sekä miten ydinelementtien toteuttamisessa onnistuttiin?

## MATALAN KYNNYKSEN SOSIAALITYÖ MATALAN KYNNYKSEN KOHTAAMISPAIKOISSA PILOTTI SATAKUNNASSA

Satakunnan hyvinvointialueelta osallistuttiin THL:n vaikuttavat toimintamallin työpajasarjaan matalan kynnyksen sosiaalityön osalta. Alueelta toimintamalliksi ohjautui matalan kynnyksen sosiaalityö matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa.

Matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa tehtävä matalan kynnyksen sosiaalityö haluttiin tehdä näkyväksi sekä ennen kaikkea haluttiin nähdä, kuinka paljon kohtaamispaikoissa annetaan Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista ohjausta ja neuvontaa (6§). Sosiaalihuoltoa tulee myös toteuttaa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa ja työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin (41§)

Satakunnan hyvinvointialueella toteutettiin kysely neljän kohtaamispaikan työntekijöille ja kävijöille. Kohtaamispaikat olivat Kohtaamispaikka Positiimi, Pori; Pihlavan asukastupa, Pori; Kohtaamispaikka Haiku, Harjavalta ja Päiväkeskus Kumu, Kokemäki. Tavoitteena oli kartoittaa matalan kynnyksen sosiaalityön näkyminen kohtaamispaikkojen arjessa. Kyselylomakkeet tehtiin yhdessä kohtaamispaikoista vastaavan esihenkilön kanssa.

Tavoitteena oli kävijäystävällinen kysely sekä turvata kävijän anonymisyys. Lomakkeita tehdessä haluttiin myös tukea työntekijöitä, jotta kyselyn toteuttamiseen ei kuluisi kohtuuttomasti aikaa. Aika kohtaamispaikoissa on hektistä ja kysely vie kuitenkin aina oman aikansa arjessa. Tärkeää oli myös saada esiin kävijöiden ääni, joka mahdollistettiin vapaan palautteen avulla.

THL on luonut toimintamallin esityksessään logiikkamallin, johon tehty pilotti pohjautuu.

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 soveltuva 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 adaptaatoratkaisut, kuten mahdollinen liikkuvan tuen ratkaisu ja/tai avoin kohtaamispaikka		X	X	X

Taulukko 1 Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL). Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit- pilottivaiheen opas

Tämän odotettuina tuloksina ovat, että asiakas pääsee tarvitsemiinsa palveluihin, asiakas on tullut kuulluksi, häiriökysyntä vähenee ja eri alojen ammattilaisten yhteistyö on sujuvaa.



Kuva 1 Kohtaamispaikka Haiku, Harjavalta.



Kuva 2 Päiväkeskus Kumu, Kokemäki

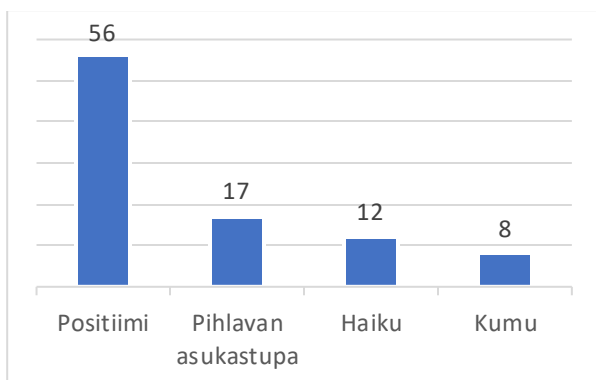


Kuva 3 Kohtaamispaikka Positiimi

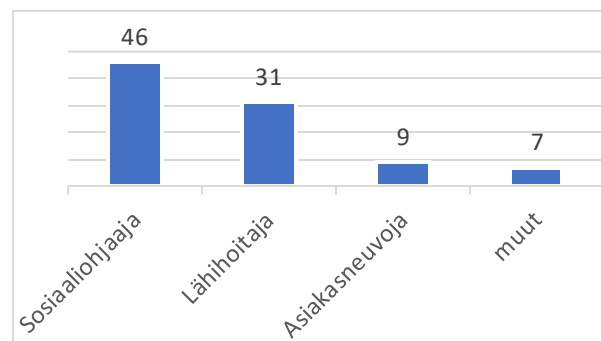


Kuva 2 Pihlavan asukastupa

Pilottiin sisältyvä kysely toteutettiin kohtaamispaikoissa 1.3 – 31.5.2023 välisenä aikana webropolin avulla. Työntekijäkyselyihin tuli vastauksia yhteensä 93, joiden ammattijakaumassa suurin osa oli sosiaaliohjaajia (46) ja lähihoitajia (31). Myöhemmin tehtiin vielä työntekijähaastattelu THL:n toimesta kesäkuussa 2023, johon osallistui kahden kohtaamispaikan työntekijöitä. Työntekijäkyselyiden vastauksista ilmenee, että suurin osa on tullut Porin Positiimista. Ammattijakauma työntekijöiden osalta on ollut sosiaaliohjaaja voittoista, mutta lähihoitajat ovat olleet myös aktiivisia vastaajia.

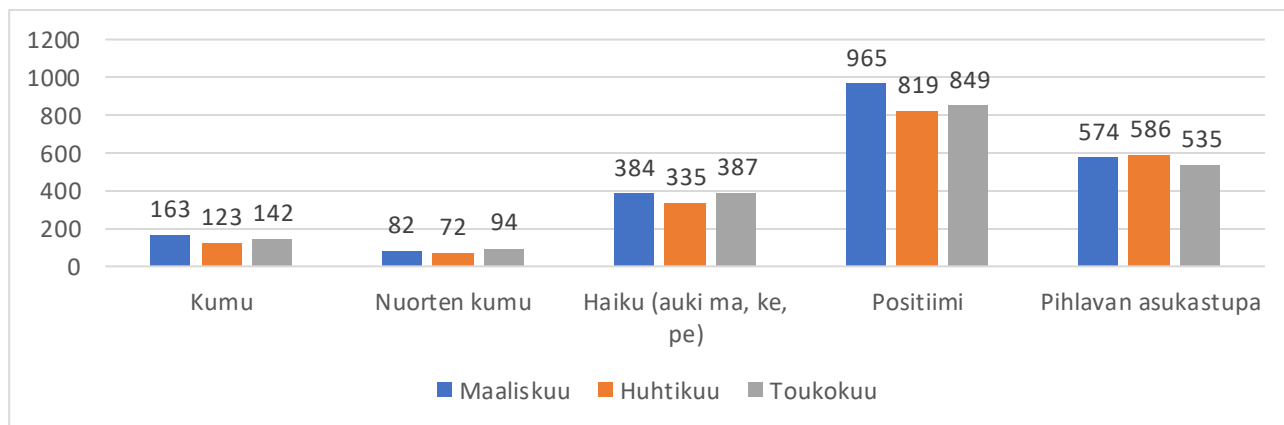


Kaava 1 Työntekijäkyselyiden jakautuminen kohtaamispaikoissa.



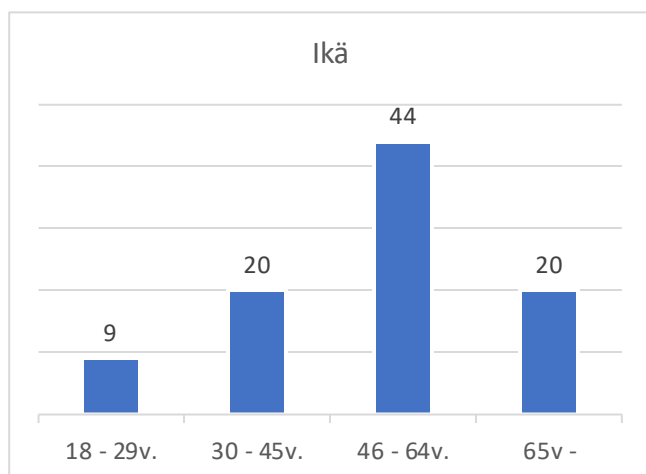
Kaava 2 Kyselyyn osallistuneiden työntekijöiden ammattijakauma.

Kävijäkyselyissä vastauksia saatiin yhteensä 111. Käyntimäärät kohtaamispaikoissa vaihtelivat paikkakunnan mukaan. Kaikki eivät myöskään ole avoinna viitenä päivänä viikossa. Kohtaamispaikka Haiku Harjavallassa on avoinna maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Käyntimäärissä on huomioitu myös Kokemäellä oleva Nuorten kumu, koska tämä sijaitsee samassa yhteydessä varsinaisen Kumun kanssa. Saaduista vastauksista ei kuitenkaan ilmene onko Kumussa tehdyt kahdeksan (8) työntekijäkyselyä Kumussa vai nuorten Kumussa. Nuorten Kumussa on tällä hetkellä pääasiassa kuntouttavassa työtoiminnassa olevia, jotka eivät tässä kohdin ole matalan kynnyksen sosiaalityö- pilotin kohderyhmää.

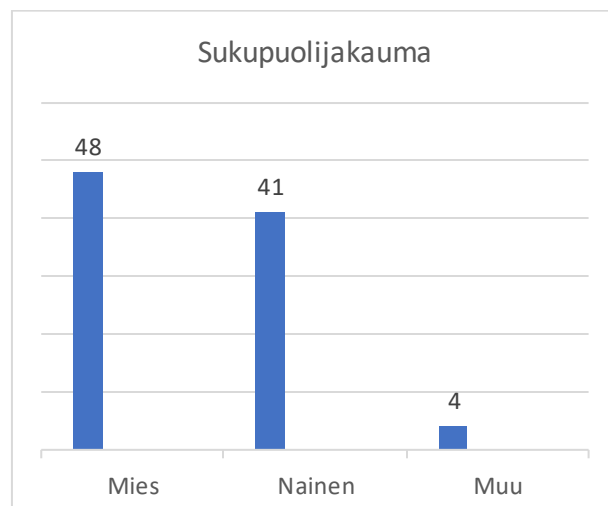


Kaava 3 Käyntimäärien jakautuminen pilotin aikana kohtaamispaikkakohtaisesti.

Pilottiin osallistuneiden kohtaamispaikkojen kohderyhmä on työikäiset. Kyselyyn vastasi eniten 46–64 – vuotiaita kävijöitä. Myös yli 65- vuotiaita kävijöitä on. Vastanneiden sukupuolijakauma on tasainen, mutta miehiä vastasi hieman enemmän. Neljä henkilöä ilmoitti sukupuolekseen muu. Tämä on hyvä huomioida mahdollisissa jatkotutkimuksissa. Antaako tutkimukseen lisäarvoa, jos tiedetään osallistujan sukupuoli. Jos tämä antaa lisäarvoa, on hyvä perustella miksi ja mitä. Kävijöiden ikä ja sukupuoli- kysymykset olivat työntekijöiden kyselylomakkeessa, jonka johdosta yhteismäärä vastauksissa on 93 eikä 111.

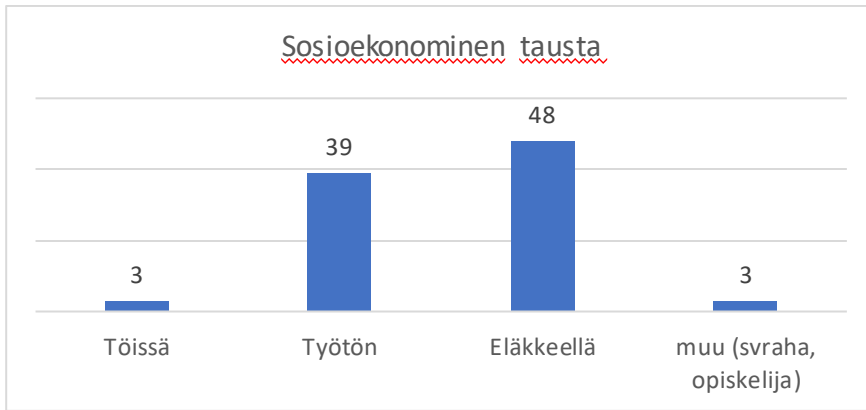


Kaava 4 Kävijäkyselyyn vastanneiden ikähaarukka.



Kaava 5 Kävijäkyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.

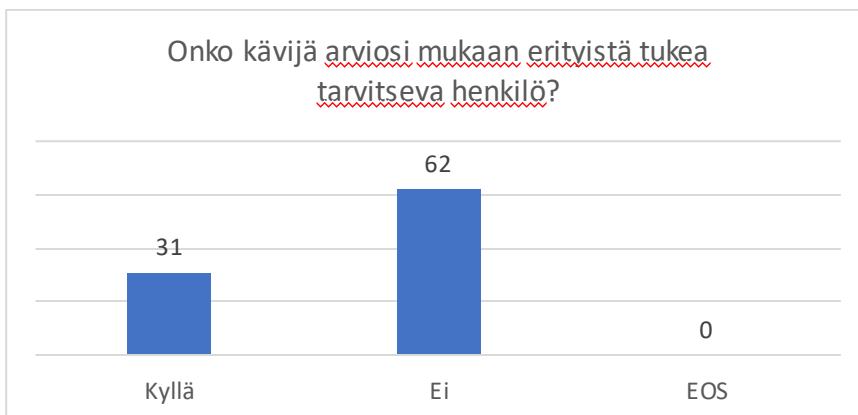
Kohtaamispaikat on suunnattu kaikille työikäisille. Taustatietona kyselyyn osallistuvilta kysyttiin sosioekonominen tausta. Suurin osa vastaajista oli eläkkeellä tai työttömiä. Myös muutama vastaaja oli työssäkäyvä ja opiskelija tai sairauspäivärahalla.



Kaava 6 Kyselyyn vastanneiden sosioekonominen tausta.

## TYÖNTEKIJÄVASTAUKSET

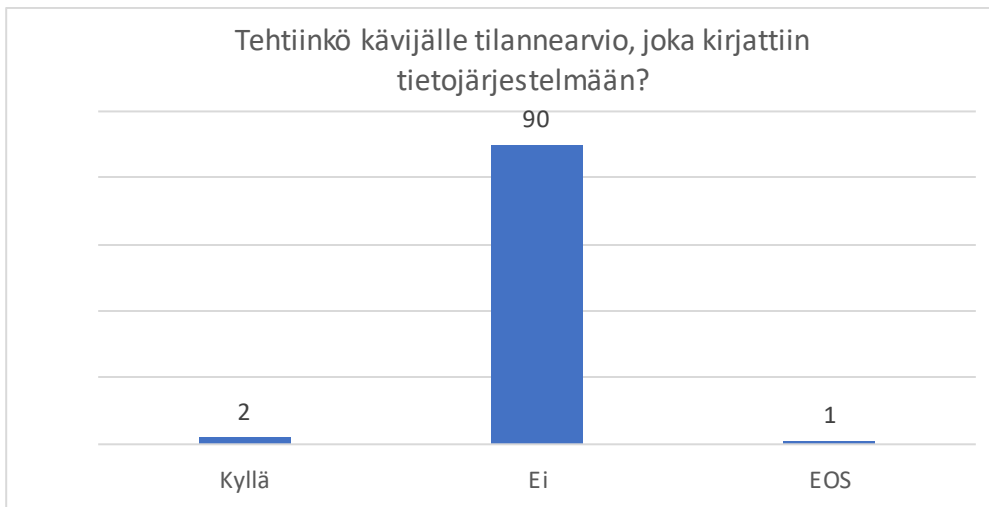
Pilotin tavoite oli kartoittaa matalan kynnyksen sosiaalityön osuus kohtaamispaikkatoiminnassa. Tähän sisältyy olennaisesti ammattilaisen näkemys siitä, onko kävijä erityistä tukea tarvitseva henkilö (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§). Suurin osa työntekijöistä arvioi, että kävijä ei ole erityistä tukea tarvitseva, mutta peräti 31 henkilöä arvion mukaan oli.



Kaava 7 Työntekijän näkemys onko kävijä erityistä tukea tarvitseva henkilö.

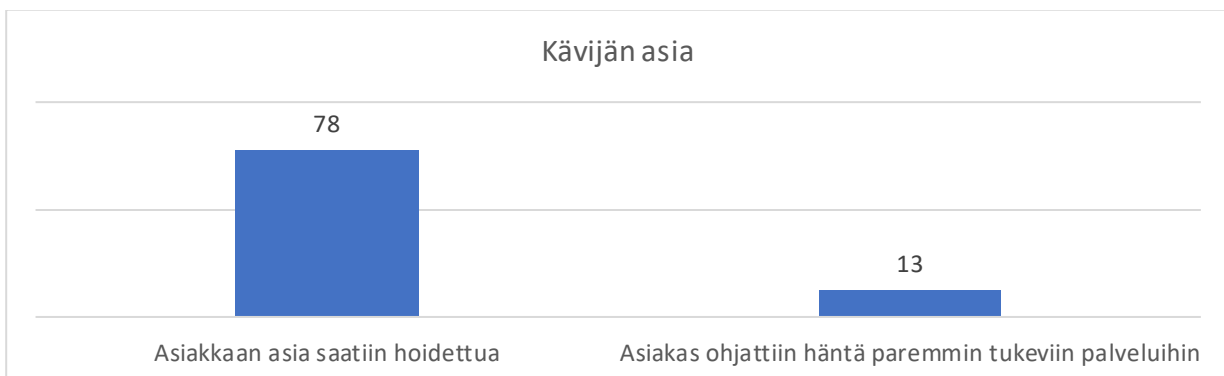
Vain kahdelle kyselyyn osallistuneelle kävijälle tehtiin tilannearvio, joka kirjattiin tietojärjestelmään. Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamallissa yhtenä ydinelementtinä oli alkuarviointivalmius. Neuvonta ja ohjaus voi olla alustavaa palvelujen tarpeen kartoittamista. Tällä tarkoitetaan viranomaistyönä tehtävää työtä, jota antaa virkasuhteessa toimiva sosiaalihuollon ammattilainen. Neuvonnan ja ohjauksen saatavilla tuleekin näin ollen olla tarpeen mukaan virkasuhteisten työntekijöiden työpanosta. Pilottiin osallistuvat kohtaamispaikkojen työntekijät ovat pääasiassa työsuhteessa olevia, mutta Porin Positiimissa on virkasuhteinen sosiaaliohjaaja. Harjavallan Haikun, Kokemäen Kumun sekä Pihlavan asukastuvan työntekijöillä on kuitenkin mahdollisuus saada virkasuhteisen sosiaalihuollon ammattihenkilön konsultaatiota.





Kaava 8 Tehtiinkö kävijälle tilannearvio, joka kirjattiin tietojärjestelmään.

Matalan kynnyksen sosiaalityön tavoitteena on oikea-aikainen palvelu. Työntekijäkyselystä ilmenee, että 78 kävijän asia saatiin hoidettua kohtaamispaikassa käynnin yhteydessä ja 13 kävijän asiaa siirrettiin häntä paremmin tukeviin palveluihin. Tämä kertoo osaltaan sen, että matalan kynnyksen sosiaalityön avulla saadaan palvelua kuntalaisia juuri sillä hetkellä ja hänen ei tarvitse lähteä etsimään tietoa muualta. On myöskin tärkeää, että kävijä osataan ohjata oikeanlaisten palveluiden pariin, jotta myös häiriökysyntä vähenee.



Kaava 9 Saatiinko kävijän asia hoidettua paikan päällä vai ohjattiinko hänet muihin palveluihin.

Suurin osa kohtaamispaikkojen työntekijöistä kertoi saaneensa hyvän käsityksen kävijän tuen tarpeesta. Vastausvaihtoehdot olivat mittariasteikolla 0–5. Antamalla arvon 0 työntekijä arvioi, että ei saanut hyvää käsitystä ja arvolla 5 hän sai hyvän käsityksen tilanteesta. Saatujen vastausten keskiarvo oli 4,7. Miniarvo vastauksissa oli 2 ja maksimiarvo 5.

Työntekijät kertoivat myös saaneensa konsultaatiotukea muilta ammattilaisilta kävijän asioiden hoidossa. Tässä kysymyksessä oli sama mittariasteikko, kuin edellä ja keskiarvo oli 4,6.

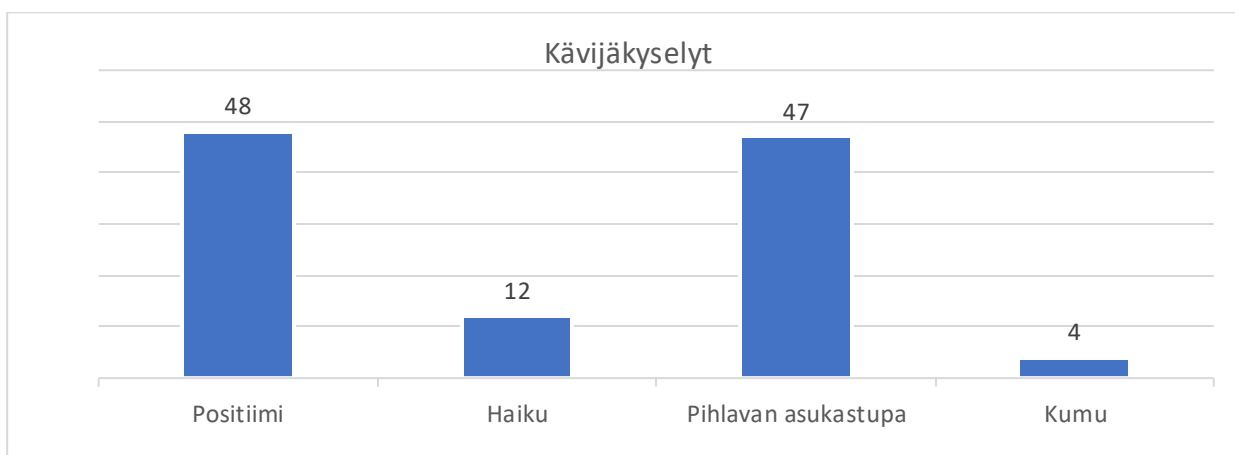
Maksimiarvo oli jälleen 5, mutta minimiarvo 0. Tässä tulee kuitenkin ilmi se, että kaikki eivät olet kokeneet saaneensa konsultaatiotukea kävijän asioiden hoidossa.

Työntekijöiden kokema yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa kävijän asioiden hoidossa oli enimmäkseen sujuvaa. Vastausten keskiarvo oli 4,1. Tässä kysymyksessä oli eniten hajontaa ja arvot olivat samat kuin edellä olevissa kysymyksissä.

Kyselyn tuloksena oli, että työntekijät kohtaavat ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. Kävijöiden kanssa käytiin keskusteluja mm. työttömyydestä, päihteiden käytöstä ja elämänhallinnasta. Työntekijöiden arjessa näkyy palveluneuvonta ja ohjaus muihin palveluihin ja kävijöiden kanssa täytettiin erilaisia hakemuksia (esim. toimeentulotukihakemus, avioerohakemus, kuntoutushakemus jne.).

## KÄVIJÄKYSELYIDEN TULOKSET

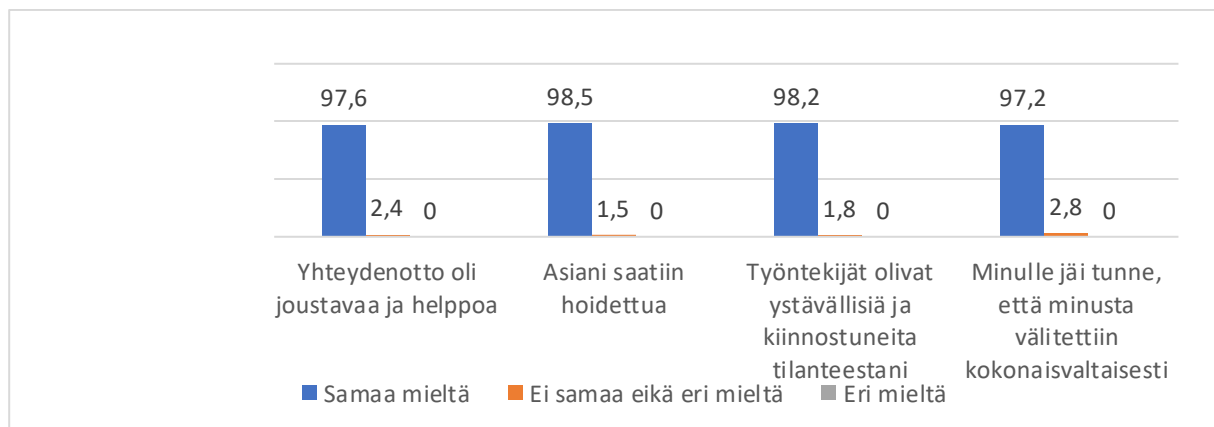
Kävijäkyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 111. Porista vastauksia saatiin eniten; Positiimista 48 ja Pihlavan asukastuvasta 47. Haikusta saatiin 12 ja Kumusta 4. Kävijämääriin verrattuna vastauksia voidaan katsoa olevan vähän, mutta kaikissa tilanteissa ei ole voitu kyselyä toteuttaa. Kävijän tilanne on voinut olla sellainen, että kyselyyn osallistuminen oli katsottu kohtuuttomaksi tai tilanne on ollut muutoin arkaluonteinen. Työntekijöiden on pitänyt seurata tilannetta ja päättää, kysyykö hän halukkuutta osallistua kyselyyn.



Kaava 10 Kävijäkyselyihin vastanneet kohtaamispaikoittain.

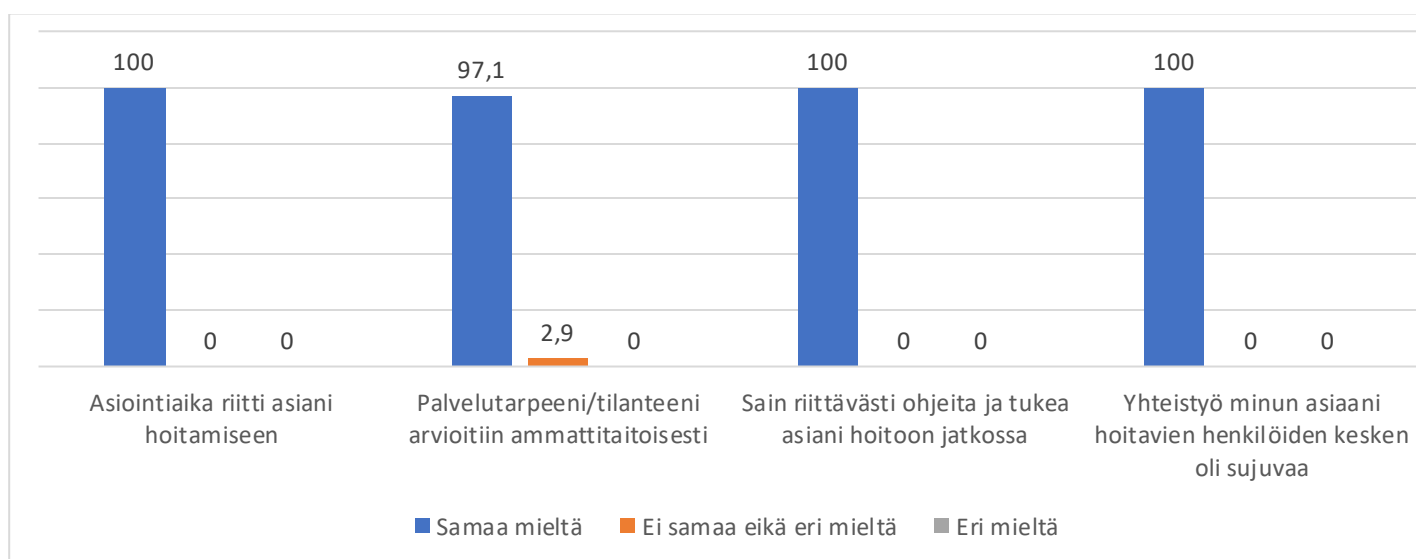
Suuressa osassa oli keskusteluapu ja läsnä oleminen. Kävijöiden kanssa etsittiin yhdessä tietoa erilaisista palveluista ja autettiin tietoteknisissä asioissa, kuten verkkopankin käytössä ja laskujen maksussa.

Kävijöiltä kysyttiin erilaisia kysymyksiä ohjauksen ja neuvonnan sekä saamansa muun palvelun jälkeen. Arviointiasteikko on ollut samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä ja eri mieltä. Usein kohtaamisessa menttiin ohjausta ja neuvontaa pidemmälle. Työntekijän läsnä oleminen ja kuunteleminen ovat olleet avainasemassa kohtaamistilanteissa. Kävijää on kuultu ja heille on annettu aikaa. Suurin osa vastaajista ilmoitti, että yhteydenotto on ollut joustavaa ja helppoa ja heidän asiansa on saatu hoidettua. Työntekijät on koettu ystävällisiksi ja he ovat olleet kiinnostuneita kävijän tilanteesta. Kyselyyn osallistujat olivat kokeneet, että heistä on välitetty kokonaisvaltaisesti.



Kaava 11 Kävijän kokemus kohtaamistilanteesta.

Kyselyyn osallistuneet kävijät kokivat, että asiointiaika kohtaamispaikan työntekijän kanssa riitti asioiden hoitamiseen ja palvelutarve sekä kokonaistilanne arvioitiin ammattitaitoisesti. He kokivat myös, että saivat tilanteessa ohjeita ja tukea asian hoitamista varten. Tärkeä yksityiskohta kyselyn tuloksissa oli, että kävijät kokivat yhteistyön hänen asiaansa hoitavien henkilöiden kesken olevan sujuvaa. Tämä on tärkeää, kun tavoitteena on asiakaslähtöinen toimintamalli ja, että asiakas voidaan siirtää muihin palveluihin yhdessä kohtaamispaikan työntekijän kanssa. Kohtaamispaikassa käyvät henkilöt eivät koe olevansa sosiaalihuollon asiakkaita, mutta ovat kohtaamispaikan asiakkaita sekä kävijöitä. Käytännön tasolla terminologia sekoittuu ja on sekavaa, kun puhutaan asiakkaasta.



Kaava 12 Kävijän kokemus saamastaan palvelusta.

Kävijät saivat kertoa kyselyssä myös sen, että suosittelisivatko saamaansa palvelua omaiselleen tai ystävälle. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin 66 ja arviointiasteikko oli 0–10. Arvio 0 tarkoitti, että ei suosittele ja 10 suosittelee. Saatujen vastausten keskiarvo oli 9,9. Johtopäätöksenä voidaan tämän perusteella todeta, että kävijät ovat kokeneet saamansa palvelun laadukkaaksi, koska suosittelisivat tätä myös omaisilleen sekä ystävilleen.

Vapaasanaisista palautteista käy ilmi, että kohtaamispaikoista saa aina apua, kun pyytää. Henkilökunta on ollut ystävällistä ja asiantuntevaa. Kahdenkeskiset keskustelut ovat olleet ymmärtäväisiä ja työntekijän kanssa on ollut helppo puhua. Eräs kävijä kertoo palautteessaan, että ”Kiitos, kun tulin kuulluksi”. Tämä kiteyttää kohtaamispaikkatoiminnan ytimen ja ennen kaikkea matalan kynnyksen sosiaalityön.

Kävijät toivovat, että kohtaamispaikkatoimintaa on myös jatkossa. Suuressa osassa oli keskusteluapu ja läsnä oleminen. Kävijöiden kanssa etsittiin yhdessä tietoa erilaisista palveluista ja autettiin tietoteknisissä asioissa, kuten verkkopankin käytössä ja laskujen maksussa. Työntekijöillä tulee olla laaja osaaminen sekä eri alojen palveluiden tietämys. Kiireetön kohtaaminen näkyi monissa vastauksissa. Työntekijän oman ajan antaminen kävijälle korostui kävijäkyselyiden vastauksissa.

## JOHTOPÄÄTÖKSET

Tuloksena oli, että työntekijät kohtaavat ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. Kävijöiden kanssa käytiin keskustelua mm. työttömyydestä, päihteiden käytöstä ja elämönhallinnasta. Työntekijöiden arjessa näkyy palveluneuvonta ja ohjaus muihin palveluihin ja kävijöiden kanssa täytettiin erilaisia hakemuksia (esim. toimeentulotukihakemus, avioerohakemus, kuntoutushakemus jne.). Ihmisen arvostava kohtaaminen ja arkojenkin asioiden läpikäyminen ja hoitaminen oli helpompaa, kun tämä tapahtui neutraalissa ympäristössä. Inhimillisuus, työntekijän vuorovaikutustaidot sekä ammatillisuus korostuu tehdyssä kyselytutkimuksessa.

Työntekijöillä tulee olla laaja osaaminen sekä eri alojen palveluiden tietämys. Kiireetön kohtaaminen näkyi monissa vastauksissa. Työntekijän oman ajan antaminen kävijälle korostui kävijäkyselyiden vastauksissa.

Toimintamallissa olevan logiikkamallin odotetut tulokset olivat, että asiakas pääsee tarvitsemiinsa palveluihin, asiakas on tullut kuulluksi, häiriökysyntä vähenee ja eri alojen ammattilaisten yhteistyö on sujuvaa. Voidaan todeta, että tehdyn kyselyn perusteella nämä tulokset toteutuvat. Kohtaamispaikan ammattilaisen saattaen vaihtaen sekä palveluneuvonta ja ohjaus mahdollistavat kävijän oikeiden palvelujen piiriin ja täten häiriökysyntä vähenee. Häiriökysynnän vähenemisestä ei kuitenkaan ole osoittaa vaikuttavuutta tehdyn kyselyn perusteella.

Työntekijöiden vastauksista ilmenee, että ammattilaisten tekemä yhteistyö on pääsääntöisesti sujuvaa ja yhteydenpito on ollut luontevaa ja he ovat saaneet konsultointitukea.

Kehittämistyön tutkimuskysymyksinä olivat

1. Missä määrin matalan kynnykset sosiaalityön toimintamalli tuotti oletettuja tuloksia ja millaisia muita seurauksia toimintamallin käyttöön otolla oli?

2. Millaisissa olosuhteissa ja miten tulokset saavutettiin sekä miten ydinelementtien toteuttamisessa onnistuttiin?

Tehdyn kyselytutkimuksen mukaan matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli tuotti oletetut tulokset eli asiakas on tullut kuulluksi, häiriökysyntä vähenee ja eri alojen ammattilaisten yhteistyö on sujuvaa. Tämä on nivoutunut osaksi jokapäiväistä kohtaamispaikkojen arkea ja sosiaalihuollon ammatillainen on osa yhteisöä.

Ydinelementtejä olivat sosiaalihuollon ammattihenkilön antama neuvonta ja ohjaus, alkuarviointivalmius, kuunteleminen ja tuki sekä sovitut palvelupolut ja yhteistyörakenteet.

Satakunnassa tehtiin kohtaamispaikoista vastaavan esihenkilön kanssa omat kyselylomakkeet. Näistä ilmenee, että sosiaalihuollon antama neuvonta ja ohjaus ovat olennainen osa kohtaamispaikoissa annettavaa matalan kynnyksen sosiaalityötä. Työntekijöillä on alkuarviointivalmius ja he voivat saattaa asiakkaan oikeiden palveluiden piiriin. Kuunteleminen ja tuki osoittautui kävijöiden antamissa vapaa sanaisissa palautteissa. Tämän he kokivat kaikki myös erittäin tärkeiksi. Hyvinvointialueella sovitut palvelupolut ja yhteistyörakenteet ovat muokkaantuneet matkan edetessä, ja nämä vahvistavat omalta osaltaan työntekijäkyselyiden vastaukset siitä, että yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa on sujuvaa ja he ovat saaneet tarvittaessa konsultaatiotukea.

Lopputuloksena voidaan todeta, että matalan kynnyksen sosiaalityö toteutuu matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisesti. Matalan kynnyksen kohtaamispaikat ovat avainasemassa asiakaslähtöisyyden ja läsnä olevalla toimintamallilla. Pilotista saatujen vastausten avulla hyvinvointialue saa dokumentaatiota kohtaamispaikkojen kehittämisessä sekä ennen kaikkea yhteisöllisyydestä sekä matalan kynnyksen sosiaalityön kehittämisessä.

Satakunnan tulevaisuuden sote-keskus hankkeen tavoitteina on ollut, että kaikissa asiakasryhmissä palvelu on asiakaslähtöistä, yhteneväistä ja monialaista. Erityisryhmät ja heidän asemansa toimintakykyineen tulee ottaa huomioon. Työikäisten sosiaalityön palvelumuotoja ja työmenetelmiä kehitetään sekä sosiaalipalvelujen saatavuutta parannetaan.

Satakunnan tulevaisuuden sote-keskus hankkeen kansallisia hyötytavoitteita ovat

- Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen,
- Toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön
- Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen
- Palveluiden monialaisuuden ja yhteen toimivuuden parantaminen

Tavoitteena on kustannusten nousun hillitseminen ja näihin hyötytavoitteeseen päästään em. tavoitteiden kautta. Matalan kynnyksen sosiaalityön pilotti matalan kynnyksen sosiaalityössä vastaa omalta osaltaan näihin hyötytavoitteisiin. Haasteena kuitenkin on, että jokaisella paikkakunnalla ei tällaista kohtaamispaikkatoimintaa ole tai näiden aukioloajat eivät mahdollista yhdenvertaisuutta.

Matalan kynnyksen sosiaalityö jatkuu osana kohtaamispaikkojen toimintaa pilotin päätyttyä. Esiin nousseita haasteita ja kehittämisideoita on myös löytynyt. Pilottiin osallistuneet kohtaamispaikat eivät ole auki ilta-aikaan tai viikonloppuisin. Virka-aikaan työskentelevät ja opiskelevat ovat tässä kohdin eriasemassa kuin he, jotka pääsevät liikkumaan arkisin virka-aikaan. Matalan kynnyksen sosiaalityö on osa-alue, joka kuuluu kaikenikäisille sekä sosioekonomisesta taustasta riippumatta. Tämä on yksi kehittämisalue matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa annettavaan matalan kynnyksen sosiaalityöhön. Miten löytää oikea-aikainen ja yhdenvertainen palvelu myös työssäkäyville tai opiskelijoille, jotka ovat pääasiassa arkisin virka-aikaan töissä tai koulussa.

## Lähdeluettelo

Karjalainen, Pekka; Liukko Eeva; Muurinen, Heidi (2022): Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL). Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit- pilottivaiheen opas.

Kivipelto, Minna (2019) Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakoikeilun tulokset. Raportti 7/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Leeman, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5.

Niemelä, Jorma & Kivipelto, Minna (2019) Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Törmä, Sinikka (2009) Kynnyskysymyksiä: Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnys. Helsinki: Sosiaalikehitys Oy.