




13. LOKAKUUTA 2023

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELU- PROSESSIN NYKYTILAKARTOITUS

SATAKUNNAN TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUS HANKE, ANNE HAKKARAINEN
SATAKUNNAN TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUS HANKE
Aikuissosiaalityön asiantuntija/hankekoordinaattori



Sisällys

TOIMEKSIANTO.....	2
KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA.....	3
KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUEELLA	5
KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPROSESSI	8
TEHDYT PALVELUPROSESSIKUVAUKSET ENNEN HYVINVOINTIALUETTA	9
POHDINTAA TYÖNTEKIJÄTAPAAMISTEN JÄLKEEN	13
KUVA 1 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPROSESSIKUVAUS KOOTTUNA ENNEN HYVINVOINTIALUEEN OMAA TOIMINTAMALLIA.	8
KUVA 2 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PROSESSIKUVAUS, KOKEMÄKI	9
KUVA 3 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPROSESSI, HYVINVOINTIALUE PORI	10
KUVA 4 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPROSESSI, RAUMA	11
KUVA 5 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPROSESSI, KESSOTE.....	12

TOIMEKSIANTO

Satakunnan hyvinvointialueella on tuotettu kuntouttavaa työtoimintaa eri tavoin. Ennen hyvinvointialueen omaa toimintamallia on tiedostettava, millaiset prosessit eri paikkakunnilla on ollut. Tämän vuoksi aloitettiin palveluprosessin nykytilakartoitus.

Nykytilakartoitus tehtiin Satakunnan Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen aikuissosiaalityön asiantuntija/hankekoordinaattorin toimesta. Työntekijöitä on tavattu livenä sekä Teamsin välityksellä loppukesän ja syksyn 2023 aikana. Työntekijöitä on tavattu Huittisista, Säköstä, Eurasta, Harjavallasta, Nakkilasta, Kokemäeltä, Eurajoelta, Porista, Raumalta ja Pohjois-Satakunnasta (Posa).

Pääpaino kartoituksessa on ollut kuntouttavassa työtoiminnassa ja TYP – toiminta on jätetty vähemmälle huomiolle. Aiheesta on kuitenkin keskusteltu tämän kartoituksen aikana. TYP-toiminnasta on aiemmin kuvattu Satakunnan hyvinvointialueen yhteinen malli työkyvyn tuen palveluiden työryhmässä, jonka puheenjohtajana toimi Juhani Johansson.

KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

Kuntouttava työtoiminta on yksi niistä sosiaalipalveluista, joka siirtyi hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle 1.1.2023. Palvelun tavoitteena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakyvyssä, vahvistaa asiakkaan elämän ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Palvelu myös ehkäisee syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin. Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään laissa ([Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001](#)) ja tämän tavoitteena on tiivis yhteistyö hyvinvointialueiden ja työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto) kesken. ([Kuntouttava työtoiminta - Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö \(stm.fi\)](#))

Kuntouttava työtoiminta sijoittuu sosiaalihuollon ja työllisyydenhoidon yhdyspinnoille. Hyvinvointialue voi tuottaa kuntouttavan työtoiminnan itse, yhteistoiminnassa toisten hyvinvointialueiden kanssa tai hankkia sen sopimukseen perustuen muualta. Hyvinvointialue vastaa siitä, että toiminta järjestetään lain mukaisesti ja asiakkaalle laaditussa aktivointisuunnitelmassa tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Kuntouttava työtoiminta on palvelua, jonka lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeet. Kuntouttavaa työtoimintaa on tarkoituksenmukaista kohdentaa henkilöille, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin, työhön tai opiskeluun. Usein asiakkaan toimintakyky voi olla kuitenkin sellainen, että hän ei ole työkykyinen ja hänet ohjataan kuitenkin kuntouttavaan työtoimintaan, koska muita palveluja ei ole. Tämä kävi ilmi nykytilakartoitusta tehdessä ja haastattellessa työkyvyn tuen työntekijöitä satakunnan hyvinvointialueella. Myös Kela on voinut vaatia tai velvoittaa asiakasta osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan tai tehnyt sosiaalitoimelle ilmoituksen, että asiakkaan tulisi päästä kuntouttavaan työtoimintaan. Vaikka kuntouttavassa työtoiminnassa ja sen jatkotoimissa päätavoitteena on lopulta työllistyminen, ihmiset ovat palveluun osallistuessaan erilaisissa elämäntilanteissa ja kuntoutumisen vaiheissa. Anne Sahrio kirjoittaa Innokylän blogissaan, että käytännössä työtoiminta voi joskus olla sisällöltään ja tavoitteiltaan työ- ja toimintakykyä ylläpitävää, jolloin se voi muistuttaa läheisesti sosiaalista kuntoutusta. ([Kuntouttavassa työtoiminnassa on vielä kehitettävää | Innokylä \(innokyla.fi\)](#))

Kaiken keskiössä sosiaalipalveluissa tulee olla asiakkaalle tehty palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 36 §). Koska kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu, on sen toteuttamisessa oltava mukana sosiaalihuollon laillistettu ammattihenkilö.

Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittavan laajuusena asiakkaan yksilöllinen kokonaistilanne huomioiden. Tämä on sosiaalihuollon viranomaistehtävä. Kuntouttava työtoiminta on sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelujen, julkisten työvoimapalvelujen sekä muiden palvelujen ja tukitoimien kanssa. ([Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001](#))

Asiakkaiden palvelutarpeet ovat usein laajat. Työllistymistä vaikeuttavat yleisimmin sosiaaliset syyt sekä päihde- ja mielenterveysongelmat. Pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat usein samanaikaisesti monia eri palveluja, mutta kukaan ei kuitenkaan vastaa palveluiden yhteensovittamisesta. Asiakkaiden tulee saada asianmukaista ohjausta ja neuvontaa sosiaalihuoltolain sekä lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukaisesti.

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkaalle tehdään aktivointisuunnitelma yhdessä asiakkaan, TE-toimen sekä hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattilaisen kesken. Aktivointisuunnitelmaan sisällytetään mahdollinen kuntouttava työtoiminta ja siitä tehdään päätös sosiaalipalveluissa. Aktivointisuunnitelmassa tulee oikeusasiamiehen lausunnon mukaan olla ainakin seuraavat asiat:

- 1) kuntouttavan työtoiminnan kuvaus ja toiminnan järjestämispaikka;
- 2) kuntouttavan työtoiminnan päivittäinen ja viikoittainen kesto;
- 3) kuntouttavan työtoiminnan jakson alkamisajankohta ja pituus;
- 4) henkilölle kuntouttavan työtoiminnan ohella tarjottavat muut sosiaalipalvelut sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut;
- 5) ajankohta, jolloin viimeistään arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia henkilön työllistymismahdollisuuksille ja päätetään jatkotoimista sekä aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman uudistamisesta.

Oikeusasiamiehen kannanotto on suora lainaus eräästä hänelle tulleesta kantelusta. Kantelun kannanotossa otetaan tarkemmin kantaa myös lain pykäliin, jotka koskevat kuntouttavaa työtoimintaa. ([Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaaminen \(oikeusasiamies.fi\)](https://www.oikeusasiamies.fi)) Tässä nykytilakartoituksessa ei oteta kantaa erikseen niihin lakeihin, joita kuntouttavassa työtoiminnassa on noudatettava.

KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUEELLA

Tehdyssä nykytilakartoituksessa tuodaan esiin prosessin lisäksi kentän työntekijöiden ajatuksia ja mielteitä tämänhetkisestä tilanteesta. Tapaamiset olivat keskustelunomaisia ja esiin tuli hyviä pohdintoja. Tässä kartoituksessa kentällä tarkoitetaan kuntouttavaa työtoimintaa tarjoavia yksiköitä ja kentän työntekijöillä niissä työskenteleviä ammattilaisia.

Toisin kuin eräiden muiden palveluprosessien nykytilakartoitusta, olivat eri organisaatioiden kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessit monelta osin yhteneväisiä. Tämän osoittaa omalta osaltaan se, että laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee mitä palvelu on ja mitä tähän sisältyy.

Työkyvyn tuen työntekijät kertovat, että TYP- työ on vähäistä muualla kuin Porissa tai Raumalla. Kentältä toivotaankin, että TYP- työ keskitettäisiin, jotta kaikilla hyvinvointialueen asukkailla olisi samanlaiset palvelut. Terveydenhuollon ja Kelan kanssa tehtävä yhteistyö ei ole pääsääntöisesti mahdollista pienillä paikkakunnilla.

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan TE- toimen, etsivän nuorisotyöntekijän, muun viranomaistahon kautta tai kun asiakas ottaa itse yhteyttä sosiaalipalveluihin. Työntekijät saavat tiedon kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista paljolti myös Kelan tietojärjestelmästä – Kelmusta.

Asiakkaille ei pääsääntöisesti tehdä palvelutarpeen arviointeja tai asiakassuunnitelmia. Aktivointisuunnitelman tiedot kirjataan asiakaskertomusmerkintänä tietojärjestelmään. Satakunnassa palvelutarpeen arviointeja on tehty vain yksittäisissä tapauksissa.

Työntekijöiden huolena on, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat yhä huonompikuntoisia kuin ennen. He eivät ole työkykyisiä, vaikka kuntouttava työtoiminta on kuitenkin työelämään tähtäävä palvelu. Monet asiakkaat hyötyisivät enemmän sosiaalisesta kuntoutuksesta kuin kuntouttavasta työtoiminnasta.

Asiakkaille ei tehdä kielteisiä päätöksiä kuntouttavasta työtoiminnasta. Asiakkaan niin halutessa voidaan kielteinen päätös tehdä. Asiakkaille tehdään vain päätöksiä kuntouttavasta työtoiminnasta, eikä esimerkiksi sosiaaliohjauksesta kuntouttavan työtoiminnan aikana tehdä erillisiä päätöksiä. Työttömien terveystarkastuksissa oli hajontaa eri paikkakunnilla. Toisaalla tarjotaan tätä mahdollisuutta kaikille ja toisaalla ammattilaiset kokivat, etteivät tarkastukset tuo lisäarvoa työskentelylle. Henkilöstövaje terveydenhuollossa vaikuttaa siihen, että aikoja terveystarkastukseen on vaikea saada ja ajat voivat mennä kuukausienkin päähän. Kentän työntekijät toivovat enemmän yhteistyötä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikkoja ei kaikkialla ole enää niin paljon kuin ennen hyvinvointialuetta. Myöskään pelisäännöistä ei kaikkialla tiedetä. Tehdyt puitesopimukset työtoimintapaikkojen kanssa velvoittavat ilmoittamaan poissaoloista, mutta kaikki paikat eivät näin toimi. Poissaolosta ilmoittaminen omalle sosiaaliohjaajalle on tällöin asiakkaan omantunnon varassa. Poissaolojen ilmoittamiseen toivotaan yhteistä linjaa ja hyvinvointialueen tiedotusta työtoimintapaikoille sekä yhteneväisiä lomakkeita. Eräissä paikoissa poissaoloista ilmoitetaan sähköisesti. Yhteistyö kuntien toimintapaikkojen ja esim. työpajojen kanssa on eräillä paikkakunnilla monimutkaistunut. Kentällä on ajatus, että sosiaalihuollon ammattilainen on hyvinvointialueen työntekijä ja kunnan työntekijä toimivat erikseen. Myöskään tiedonsaanti työtoimintapaikoilta sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle ei kaikkialla enää liiku.

Eräällä paikkakunnalla hyvinvointialueen työntekijät ovat itse joutuneet kertomaan työtoimintapaikoille, että näille ei makseta korvausta asiakkaan kuntouttavasta työtoiminnasta. Näissä tapauksissa työntekijät ovat saaneet osakseen paheksuntaa ja heille on esitetty kysymyksiä, joihin he eivät ole osanneet vastata. Toiveena onkin, että isoista asioista ja linjauksista tulisi työtoimintapaikoille tietoa ylemmältä taholta eikä vastuu tiedottamisesta jäisi rivityöntekijöille. Epäselvää työntekijöiden keskuudessa oli myös se, mitä tietoa työtoimintapaikalle voi antaa asiakkaasta ja tuleeko kuntouttavan työtoiminnan päätöksiin laittaa aina mahdolliset katkokset (esim. joulutauko, jos työtoimintapaikka on kiinni).

Yksi kentän työntekijöille epäselvä asia on se, että kuka on kuntouttavan työtoiminta-asiakkaan omatyöntekijä. Mikäli asiakkaalla ei ole muita palveluja kuin kuntouttava työtoiminta, on tämä selvää, mutta miten tilanteissa, jos asiakkaalla on esim. välitystili- ja toimeentulotukiasiakkuus? Tai esimerkiksi päihdehuollon asiakkuus. Kenen tulisi tehdä näissä tilanteissa palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelmat? Epäselvät tehtäväkuvat tuovat haastetta arjen työhön.

Kentällä on tunne, että esihenkilöt eivät tiedä mitä työntekijät konkreettisesti tekevät. Tiedonkulku ei toimi, mikä tuli kaikilla paikkakunnalla ilmi. Työntekijät saavat tiedon paljon myöhemmin kuin vastaanottopalveluiden ja taloudellisen tuen tiimien työntekijät. Työntekijät kokevat olevan ulkopuolisia. Yhteisiä tiimejä ei ole ja ammattilaiset eivät myöskään tiedä, kuuluisiko heidän kuulua johonkin tiimiin. Työntekijät kaipaavat vertaistukea, etenkin pienempien paikkakuntien työntekijät. Moni tekee työtä arjessa yksin, eikä heillä ole tiimin tukea. Ammattilaiset kuvasivat, että esihenkilöitä ei näy tai he vetoavat usein kiireeseen. Sähköpostijohtaminen tuo haastetta, koska tämä lisää väärinymmärrysten mahdollisuutta. Lisäkysymysten esittäminen viivästyttää jälleen asioiden eteenpäin viemistä. Ammattilaiset kertoivat, ettei akuutteihin asioihin saa vastauksia. Ammattilaiset kuvasivat, että mikäli asioita kysytään esihenkilöiltä puhelimitse, vastausta ei silti välttämättä saa vaan tuntuu, että esihenkilöt kiertelevät, jotta kysymyksiin ei tarvitsisi vastata. Tuolloin työntekijät ovat kokeneet jäävänsä monien asioiden kanssa yksin. Säännölliset yhteiset tiimit mahdollistaisivat sen, että työntekijät saisivat kysyä asioita heti ja voisivat myös kerätä kysymyksiä yhteen tiimin tapaan varten. Yhteisten tiimien myötä myös esihenkilöille lähetettävät sähköpostikysymykset vähenisivät, joka toisi myös esihenkilöille mahdollisuuden keskittyä muihin asioihin, kuin sähköposteihin vastaamiseen.

Keskusteluissa nousi lisäksi esiin se, että uudet työntekijät eivät ole saaneet perehdytystä ylipäätään kuntouttavaan työtoimintaan tai tietojärjestelmiin. Esimerkiksi tietojärjestelmän käytön opetteluun ilman tukea menee paljon työaika, joka on pois toisaalta.

Kuntouttavassa työtoiminnassa ei ole Satakunnassa systemaattisesti arvioitu vaikuttavuutta tai seurattu asiakkaiden tilanteita. Osaltaan tämän estää suuri työmäärä ja tähän ei ole pystytty laittamaan resursseja.

Uusien asiakkaiden kohdalla tehdään pääsääntöisesti päätökset kolmeksi kuukaudeksi. Tämä mahdollistaa asiakkaaseen tutustumisen ja mahdollisten oikeiden palveluiden kohdentamisen, mikäli asiakas ei ole työkykyinen ja valmis kuntouttavaan työtoimintaan.

Vaikka työntekijät eivät paljon tapaa toisiaan, kokevat he saavansa tukea samaa työtä tekeviltä. Suuri valtakunnallinen ja rakenteellinen muutos tuo aina alussa haasteita ja epävarmuutta. Nykytilakartoitusta tehdessä esiin nousi paljolti kriittisiä asioita ja työntekijät kokivat hyvänä, että saivat nämä kertoa. Työntekijät ovat sitoutuneet omaan työhönsä ja pitävät työstään. Tällainen suuri muutos rakenteissa vie aina aikaa ja tämä tiedostettiin. Pääosin työntekijät eivät ole työssään huomanneet muutosta ja ovatkin tehneet työtään samoin kuin ennenkin. He ajattelevat, että tiedottamisen

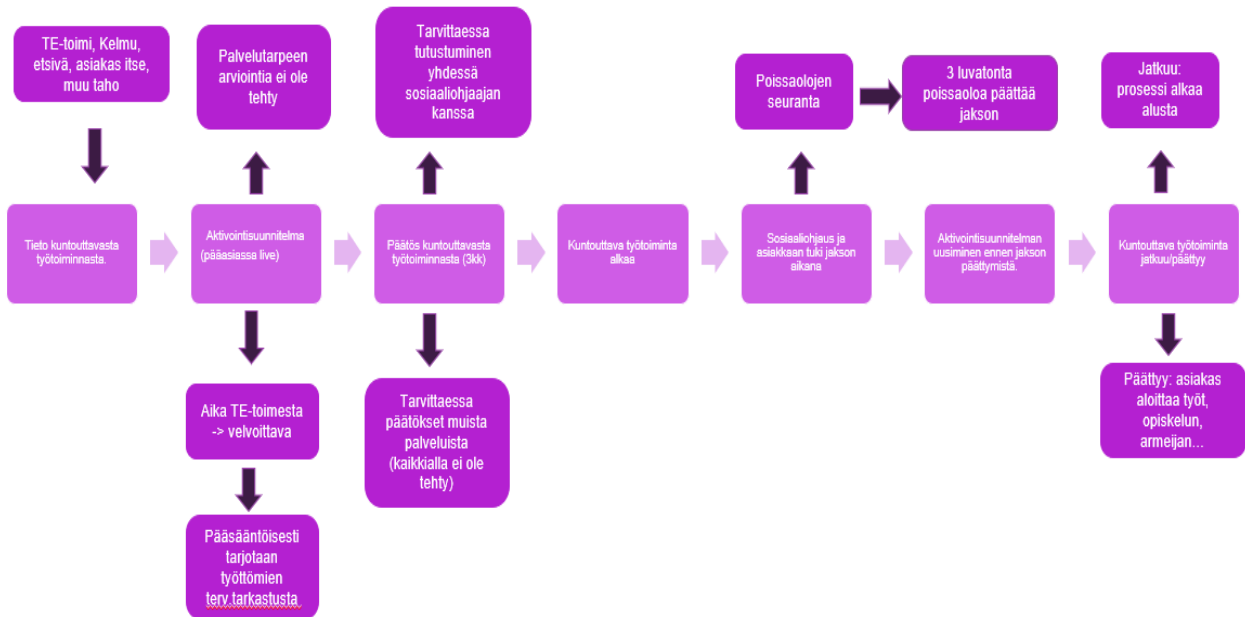
ja mahdollisten tehtäväkuvien kartoittamisen jälkeen saadaan kuntouttavasta työtoiminnasta läpinäkyvämpää, joka näkyy myös heidän tiimien ulkopuolelle. Työntekijät ovat sitoutuneet työhönsä ja ovat odottavalla ja positiivisella kannalla tulevaisuuden suhteen. Nykytilakartoituksen tekeminen on yksi askel kohti tulevaa.

Nykytilakartoituksesta ilmeni, että palveluprosessi on yhteneväinen koko maakunnan alueella. Tämän osalta on helppo jatkaa tulevan hyvinvointialueen toimintamallin mallintamista ja juurruttamista. Työntekijät pitivät hyvänä, että maakuntaan saadaan yksi palveluprosessikuvaus ja palvelut ovat samanlaiset kaikille maakunnan asukkaille.

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUPROSESSI

Työntekijöiden tapaamisten jälkeen muodostui kuva siitä, millainen palveluprosessi on pääsääntöisesti ollut ennen hyvinvointialueen omaa tulevaa toimintamallia. Pieniä eroavaisuuksia toki on, mutta pääpiirteittäin prosessi on edennyt seuraavan kuvauksen tavoin.

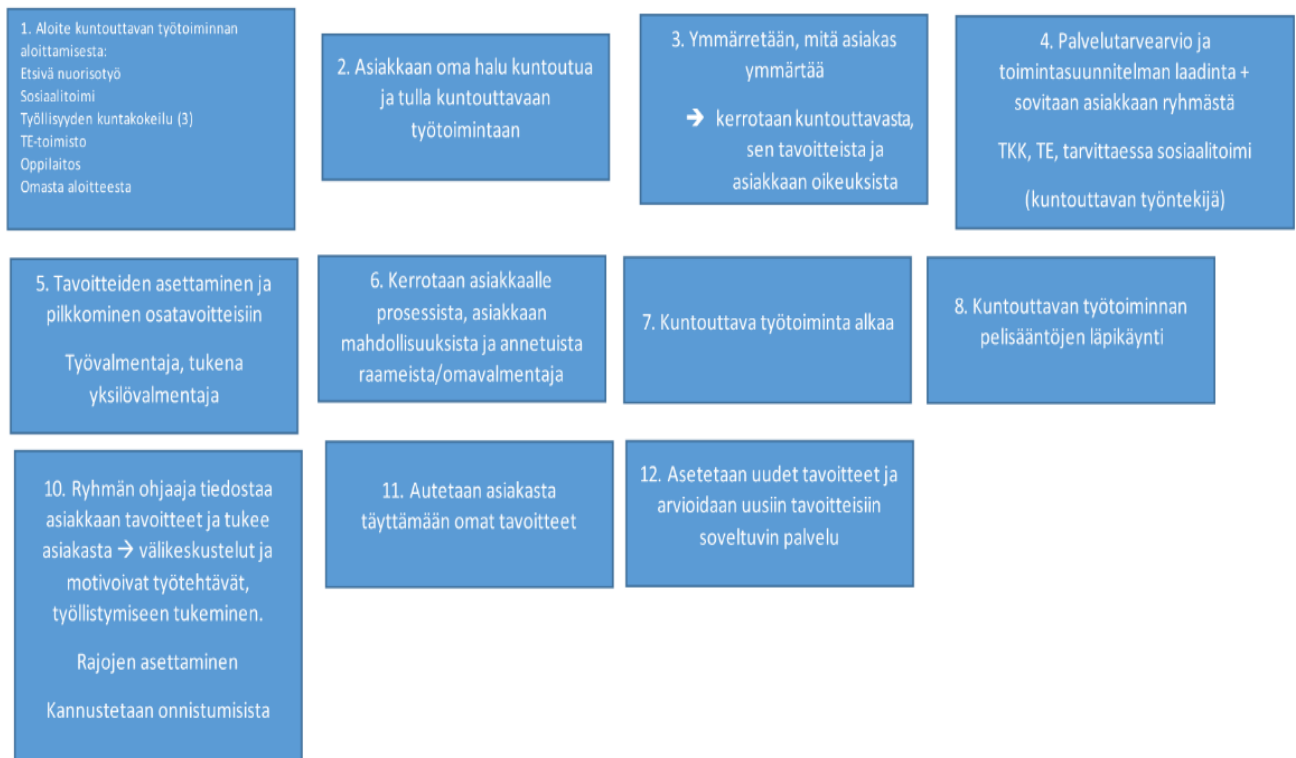
Kuva 1 Kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessikuvaus koottuna ennen hyvinvointialueen omaa toimintamallia.



TEHDYT PALVELUPROSESSIKUVAUKSET ENNEN HYVINVOINTIALUETTA

Ohessa aiemmin tehdyt palveluprosessikuvaukset, jotka lähetettiin ennen nykytilakartoituksen aloittamista. Palveluprosessikuvauksia ei ole tehty kaikkialla. Porista saatu (Kuva 3) on tehty Juhani Johanssonin työryhmän tuotoksena. Tässä työryhmässä on koottu myös hyvinvointialueen TYP- toiminnan prosessikuvaus.

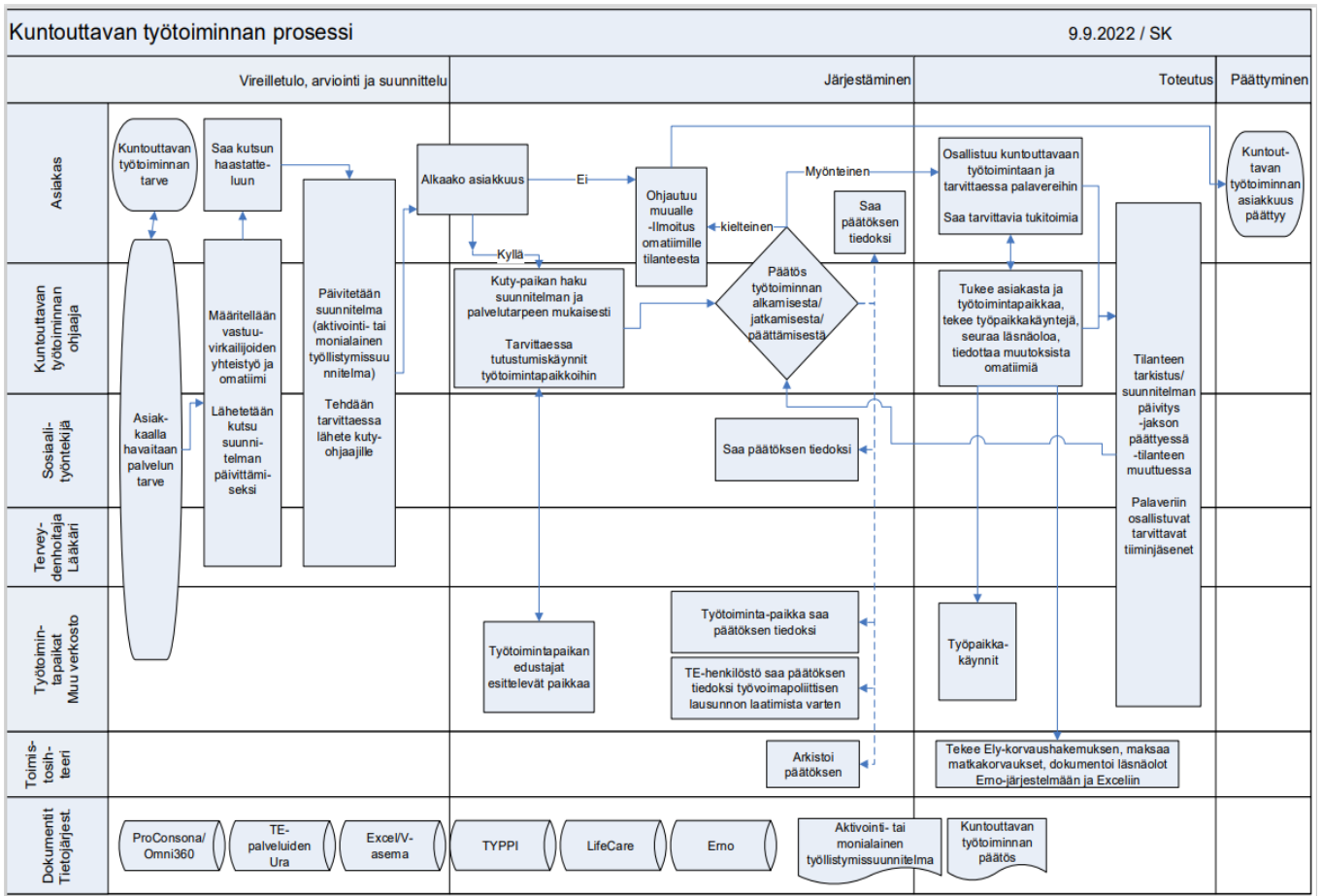
Kuva 2 Kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaus, Kokemäki



Kuva 3 Kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessi, Hyvinvointialue Pori



Kuva 4 Kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessi, Rauma



Kuva 5 Kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessi, Kessote



Kuntouttava työtoiminta

Yhteydenotto tuen tarpeesta (TE-toimisto, Kessoten sosiaalipalvelut, etsivä nuorisotyö, asiakas itse, muut tahot)

|

Varmistetaan työnhaun voimassaolo / työllistymissuunnitelma

|

Suunnitelman laadinta (TE-toimisto, sos. toimi, kunta, asiakas)

Aktivointisuunnitelma

Monialainen työllistymissuunnitelma (TYP)

|

Sovitetaan yhteisesti asiakkaalle tuki/palvelut, sekä vastuutyöntekijä Kessotesta

|

Asiakkaalle etsitään kuntouttavan työtoiminnan paikka

(Kessoten ja kunnan toimialayksiköt, pajat / kierrätyskeskukset ja yhdistykset)

|

Päätöksenteko kuntouttavasta työtoiminnasta

(asiakkaalle, Kessotelle, TE-toimistolle, lausunto Kelaan)

|

Asiakkaan tuki ja seuranta jakson aikana ja tarvittaessa yhteistyö muiden tahojen kanssa

POHDINTAA TYÖNTEKIJÄTAPAAMISTEN JÄLKEEN

Ammattilaisia kohdatessa syntyi vankka usko siihen, että hyvinvointialueella tehdään hyvää työtä kuntouttavan työtoiminnan parissa. Tämä työ ei työntekijöiden mielestä välttämättä kuitenkaan näy esihenkilöiden tasolle. Työntekijöiden kesken käytiin paljon hyvää pohdintaa, josta näkyi vahva ammattitaito sekä kokemus. Työ on asiakaslähtöistä ja työntekijöiden huolena on palveluiden pirstaleisuus. Porissa ja Raumalla työntekijöillä on toistensa tuki, mutta muualla he ovat yksin. Heillä ei ole vertaistukea työn arjessaan, eikä tiimiä, jonka kanssa vaihtaa ajatuksia. He keskustelevat usein muiden palveluiden tiimiläisten kanssa ja saattavat saada tuolloin tietoa, jota eivät ole omilta esihenkilöiltään saaneet tai jopa ristiriitaista tietoa. Tämä tuo työntekijöiden keskuuteen epävarmuutta sekä heikentää työmotivaatiota sekä työhyvinvointia. Työntekijät vaikuttivat olevan paikotellen väsyneitä epätietoisuuteen. Itse asiakastyö motivoi työntekijöitä ja tämä on monen työntekijän mielestä tärkeintä.

Käytössä ei ole yhteneväisiä mittareita asiakastyöhön. Ohjeistusta palvelutarpeen arviointeihin ei ole. Käytännön työ on jatkunut samanlaisena kuin ennen hyvinvointialuetta, ja palvelut maakunnan asukkaille ovat olleet pääosin yhteneväiset. Pienemmällä paikkakunnilla yhteistyö terveydenhuollon ammattilaisten kanssa on ollut haastavampaa. TE- Toimen kanssa tehtävä yhteistyö on ollut pääosin toimivaa kaikilla paikkakunnilla. Henkilöstövaihdokset kaikilla toimialoilla tuovat oman haasteensa työn jatkuvuuteen, mutta kuntouttava työtoiminta satakunnan hyvinvointialueen kunnissa on asiakaslähtöistä ja asiakkaat ovat keskiössä.

Työntekijät pohtivat, miksi heitä tavataan ja miksi palveluprosesseja kuvataan. Se, että jokainen työntekijä kohdattiin ja kuultiin tämän kartoituksen tekemisen yhteydessä, koettiin kuitenkin hyväksi. Työntekijät toivovat selkeitä tehtäväkuvia: Selkeää kuvausta siitä, mikä kuuluu heille ja mikä kuuluu vastaanottopalveluiden tai taloudellisen tuen tiimeille. Toivottiin myös selkeitä palveluprosessikuvauksia. Näitä ei kaikkialla ole aiemmin kuvattu. Palveluprosesseja toivottiin koko aikuissozialityön kentälle ja miten heidän työnsä näihin nivoutuu.

Tapaamisten yhteydessä käytiin keskustelua toiveista ja jatkosta. Työntekijät saivat esittää asioista omia ehdotuksia tai ajatuksia. Tämän pohjalta ehdotukset nykytilakartoituksen jälkeen ovat

- Yhteisten tiimien aloittaminen alueittain.
- Tehtäväkuvien selkeyttäminen sekä kuntouttavan työtoiminnan piirissä että eri tiimien ammattilaisten välillä. Esimerkiksi sen selkiyttäminen, kuka missäkin tilanteessa toimii asiakkaan omatyöntekijänä ja millainen eri tiimien ammattilaisten rooli on, mikäli asiakas on useamman tiimin asiakkaana.
- Uusien työntekijöiden perehdytykseen panostaminen.
- Yhteinen kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessikuvaus koko hyvinvointialueelle.
- Ohjeistus palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman tarpeellisuudesta ja niiden laatimisesta, huomioiden asiakkaan etu sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 36§ (velvoite).
- Yhteiset ohjeet ja lomakkeet poissaoloihin liittyen (esim. ohje siitä, mihin eri määrät poissaoloja johtavat, onko poissaolojen oltava peräkkäisiä, jotta ne johtavat palvelun päättämiseen, miten tulee toimia asiakkaan ollessa poissa, ym.)
- Yhteiset mittarit asiakastyöhön (ja tätä kautta tehdyn työn saattaminen näkyväksi).