



**SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN  
RATKAISUEHDOTUKSET PALVELUIDEN  
SAATAVUUTEEN JA MONIAMMATILLISEEN  
YHTEISTYÖHÖN LIITTYVISSÄ HAASTEISSA  
SOSIAALISEN RAPORTOINNIN AINEISTOSSA**

Käytäntötutkimus

Helsingin yliopisto

Mea Salomaa, Nea Lindborg, Noora Ellonen



# TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

- Aineisto koostuu Päijät-Hämeen hyvinvointialueella vuosina 2023-2025 kerätyistä sosiaalisen raportoinnin lomakkeista (N=112), joissa sosiaalialan ammattilaiset kuvaavat havaintoja sosiaalityön arjesta ja niihin liittyvistä ratkaisuehdotuksista.
- Tässä tutkielmassa keskitymme havaintoihin liittyen saatavuuteen ja moniammatilliseen yhteistyöhön.
- Aineisto analysoitiin temaattisella sisällönanalyysillä, mikä mahdollisti keskeisten teemojen tunnistamisen ja jäsentämisen.
  - Analyysi paljasti kaksi pääongelmakokonaisuutta: palvelujen saatavuuden haasteet sekä yhteistyön ongelmat.



# TUTKIMUS KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSENA

- Tutkimus toteutettiin käytäntötutkimuksena työelämäedustajan kanssa:
  - Koko prosessi lähti liikkeelle yhteisestä pohdinnasta, millainen käytäntötutkimus olisi alueelle hyödyksi
  - Tutkimuksen aiheen rajaus tapahtui työelämäedustajan ehdotuksen mukaisesti koskemaan juuri ratkaisuehdotuksia
  - Tutkimuksen toteutusta ja tutkimuskysymyksiä suunniteltu yhteistyössä
- Tutkimuksen avulla voidaan tehdä näkyväksi arjen käytännöistä nousevia työntekijöiden näkemyksiä ja luoda mahdollisuuksia kehittää toimintatapoja sosiaalisissa raporteissa ilmenevien ratkaisuehdotusten pohjalta



# TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

- Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia ratkaisuehdotuksia sosiaalialan ammattilaiset esittävät palveluiden saatavuuteen ja moniammatilliseen yhteistyöhön liittyviin haasteisiin.
- Tutkimus tarkastelee näitä kahta ilmiötä yhdessä, koska ne kytkeytyvät vahvasti toisiinsa: onnistunut yhteistyö voi parantaa palvelujen saatavuutta, kun taas yhteistyön puute voi heikentää sitä.
- Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena on paikantaa aineistosta keskeiset haasteet ja ryhmitellä työntekijöiden ehdottamat ratkaisut, jotta voidaan tuottaa tietoa, joka tukee palvelujen kehittämistä ja hyvinvointialueen toimintaa.



# TEOREETTINEN TAUSTA + KÄSITTEET

## TAUSTA

- Sosiaalityö
  - Ammatinharjoittaminen, jossa keskiössä heikommassa asemassa olevan auttaminen
- Rakenteellinen sosiaalityö
  - Pyritään tunnistamaan yhteiskunnan rakenteelliset ongelmat ja vaikuttamaan niihin
- Sosiaalinen raportointi
  - Tiedontuottamisen tapa, jonka tarkoitus on tuottaa käytäntöön perustuvaa tietoa

## KÄSITTEET

- Palveluiden saatavuus
  - Tarvitun palvelun olemassaolo ja siihen pääsy iästä, sukupuolesta, kotikunnasta tai taloudellisesta asemasta riippuen
- Moniammatillisuus
  - Yhteistyö ja jaettu asiantuntijuus eri toimijoiden kesken, palveluista muodostetaan asiakkaan etua palveleva kokonaisuus



# TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -KYSYMYS

- Tehtävänä on tarjota ammattilaisille ja hyvinvointialueelle tietoa siitä, millaisia haasteita käytännön työssä esiintyy ja millaisia ratkaisuja ammattilaiset itse esittävät haasteisiin
  - Millaiset teemat toistuvat?
- Tutkimuskysymykset:
  - *Millaisia palveluiden saatavuuteen sekä moniammatilliseen yhteistyöhön liittyviä haasteita sosiaalialan ammattilaiset nostavat esiin?*
  - *Millaisia ratkaisuehdotuksia työntekijät ehdottavat näiden ilmiöiden kehittämiseksi?*



# TULOKSET

- Tutkimuksen kokonaisaineistosta (N=112) löysimme 36 saatavuuteen liittyvää haastetta/ratkaisuehdotusta ja 27 yhteistyöhön liittyvää haastetta/ratkaisuehdotusta
  - **Palveluiden saatavuuden haasteet:** riittämättömät palvelut, ongelmat palveluun pääsyssä, väliinputoaminen, yhdenvertaisuuden puute sekä resurssivaje
  - **Moniammatillisen yhteistyön haasteet:** ammattilaisten yhteistyön ja keskustelun puute, vastuukysymykset ja palveluprosessin ongelmallisuus
  - **Ratkaisuehdotukset saatavuuden haasteisiin:** rakenteellisten esteiden purkaminen, palveluiden ja tarpeiden parempi kohtaaminen, resurssien vahvistaminen ja kohdentaminen sekä kokonaisvaltainen työskentely asiakkaan asioissa
  - **Ratkaisuehdotukset moniammatillisen yhteistyön haasteisiin:** saumaton monialainen yhteistyö ja tiedonkulku päätöksenteosta käytäntöön, palvelurakenteiden vahvistaminen ja kattavan palvelukokonaisuuden varmistaminen sekä ajankäytön ja osaamisen vahvistaminen koulutuksen avulla.
- Aineistosta nousi myös muutamassa kohdassa esiin se, että havaittuun ongelmaan ei osattu kertoa ratkaisua.
  - Havaitut ongelmat koettiin moninaisina ja liittyvän moneen eri palveluun



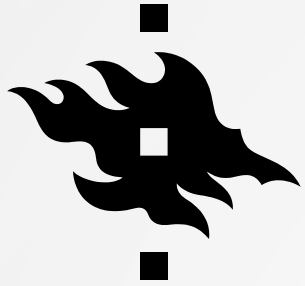
# Palveluiden saatavuuden haasteet

KOODIT	ALATEEMAT	TEEMA
Epäselvyys palvelujen saannissa Palvelua ei ole tarjolla Nykyinen palvelu ei riitä avuksi Palvelu ei sovi asiakkaan tarpeeseen	Palvelun saaminen hankalaa tai mahdotonta  Palvelusta ei ole apua	<b>Riittämättömät palvelut</b>
Palveluun ei pääse: Etäisyys Pitkät jonot Puutteelliset digitaidot Palvelu on, mutta kyseinen asiakas ei pääse Tietojärjestelmien ongelmat	Tekniset tai digitaaliset esteet  Fyysiset esteet  Rakenteelliset esteet	<b>Ongelma palveluun pääsyssä</b>
Päihdepalvelun asiakkaalta evätään toinen palvelu Vammaispalvelun asiakkaalle ei löydy sopivaa palvelua Asiakas ei ota palvelua vastaan Muistisairas, mutta ei tarpeeksi iäkäs ikääntyneiden palveluun	Yksi palvelu poissulkee toisen  Vastuukysymykset	<b>Väliinputoaminen</b>
Asiakkaan puutteellinen kielitaito Asiakkaan sukupuoli Paljon palveluja tarvitseva asiakas Kyvyttömyys käyttää digipalveluja: tiedottomuus	Asiakkaan ominaisuudet  Digitaalinen osaamattomuus	<b>Yhdenvertaisuuden puute</b>
Liian vähän henkilökuntaa Henkilökunnalla liian kiire Palvelu on tosiasiasa riittämätön	Rakenteelliset ongelmat  Taloudelliset ongelmat	<b>Resurssivaje</b>



# Ratkaisuehdotukset saatavuuden haasteisiin

KOODIT	ALATEEMAT	TEEMA
Lähityön säilyttäminen Puhelinnumeroiden maksuttomuus Palvelun kustannus (palautuskuori, omavastuu pois) Palvelun sijainti lähemmäs Paremmat aukio-oloajat Ajanvarauksettomuus	Kotiin tehtävä ja jalkautuva työ Taloudellinen saatavuus Aukiolo-ajat ja ajanvarauksettomuus	<b>Rakenteellisten esteiden purkaminen</b>
Palveluista tiedottaminen ja neuvonta Toimivat informaatiokanavat Kieliasiat/tulkki (työntekijän tieto) Käännetty infomateriaali Tarvekohtainen apu Ennaltaehkäisevät palvelut Ei vaatimuksia esimerkiksi päihitteettömyydestä	Asiakasohjaus Erityisryhmien huomioiminen Oikea-aikaisuus	<b>Palveluiden ja tarpeiden parempi kohtaaminen</b>
Lisää palveluita (tukihenkilö, ammatillinen tukihenkilö) Lisää työntekijöitä Jonojen purkaminen Palvelun jatkuvuus Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen Kehittämisprojektit	Palveluiden riittävyys ja tarkoituksenmukaisuus Henkilöstöresurssit Palveluresurssit	<b>Resurssien vahvistaminen ja kohdentaminen</b>
Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat Moniammatillisuus Tiedonkulun vahvistaminen Kokemusasiantuntijat Luottamuksellinen suhde asiakkaaseen	Väliinpuotoajien huomioiminen Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen Verkostoyhteistyö Pitkäkestoinen hoitosuhde	<b>Kokonaisvaltainen työskentely asiakkaan asioissa</b>



# Moniammatillisen yhteistyön haasteet

KOODIT	ALATEEMAT	TEEMA
Yhteistyön puute: Sosiaali- ja terveydenhuolto Lastensuojelu ja lastenpsykiatria Koulu ja sosiaalihuolto Opiskeluhoito ja perheneuvola Lastensuojeluun Pieniin kuntiin Asiakkaan työkykyyn liittyvät kysymykset Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat Lääkärin valta yhteistyöverkostossa	Palvelujen välisen yhteistyön puute  Vallan hiljainen jakautuminen  Rajapintojen epäselvyys ja vastuukysymykset	<b>Ammattilaisten yhteistyön ja keskustelun puute</b>
Väliinputoaminen: Vanhuspalvelut Moniongelmaisuus Vammaispalvelut Lapsiperheiden nivelvaiheet Päihteidenkäyttäjät Pankkiasiat	Vastuunvälttely, kun monia asiakkaita  Ajatus, siitä että toinen palvelu hoitaa  Tuen puute, kun siirtyy palvelusta toiseen	<b>Vastuukysymykset</b>
Epäselvä palvelu Tiedonkulun ongelmat Palveluun ei pääse Liian pitkät jonot	Palvelun epäselvyys  Rakenteelliset ongelmat	<b>Palveluprosessin ongelmallisuus</b>

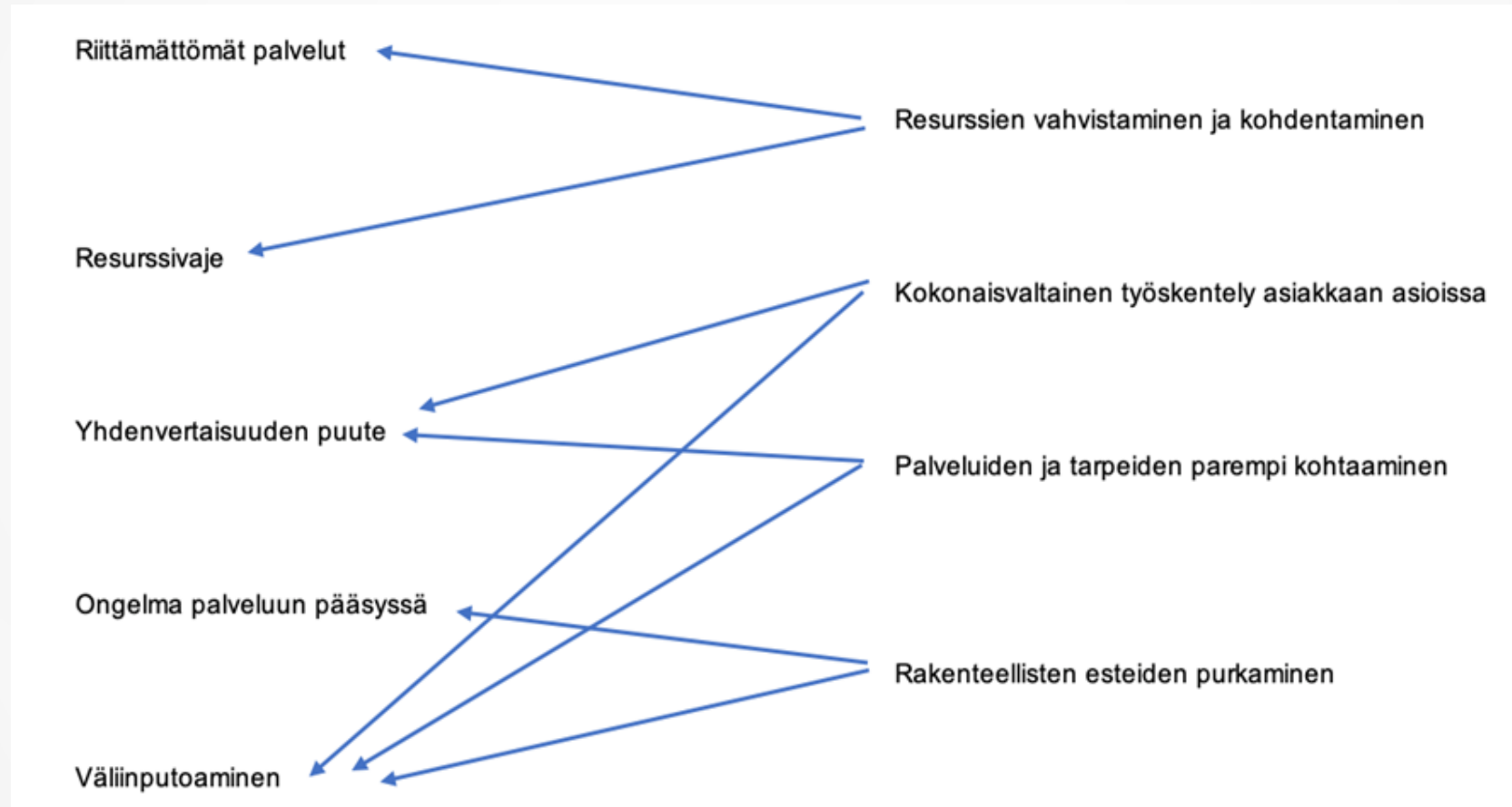


# Ratkaisuehdotukset yhteistyön haasteisiin

KOODIT	ALATEEMAT	TEEMA
Monialainen yhteistyö Yhteistyön vahvistaminen Yhteistyö päättäjien ja työntekijöiden välillä Suunnittelu monialaisessa työssä Tiedonsaannin helpottaminen Neuvonnan, vuorovaikutuksen ja tiedonsaannin parantaminen	Kuraattori palvelut  Väliinpuotoajien tunnistaminen  Palvelun selkeyttäminen  Palveluiden välinen yhteistyö  Lääkäreiden valta-aseman purkaminen	<b>Saumaton monialainen yhteistyö ja tiedonkulku päätöksenteosta käytäntöön</b>
Uusi palvelu  Muutos rakenteisiin	Kotoutuminen  Jalkautuminen  Rakenne	<b>Palvelurakenteiden vahvistaminen ja kattavan palvelukokonaisuuden varmistaminen</b>
Ajankäyttö  Koulutuksen lisääminen	Työn ajoittaminen  Palveluiden väliset koulutukset	<b>Ajankäytön sujuvoittaminen ja osaamisen vahvistaminen koulutuksen avulla</b>



# SAATAVUUDEN HAASTEET JA RATKAISUEHDOTUKSET





# MONIAMMATILLISEN YHTEISTYÖN HAASTEET JA RATKAISUEHDOTUKSET

Ammattilaisten yhteistyön ja keskustelun puute

Ajankäytön sujuvoittaminen ja osaamisen vahvistaminen koulutuksen avulla

Vastuukysymykset

Saumaton monialainen yhteistyö ja tiedonkulku päätöksenteosta käytäntöön

Palveluprosessin ongelmallisuus

Palvelurakenteiden vahvistaminen ja kattavan palvelukokonaisuuden vahvistaminen



# TULOKSET

## ➤ Saatavuuden ja yhteistyön toisiinsa kietoutuminen

- Ratkaisuehdotuksista nousi esiin keskeiset kehittämissuunnitelmat:

- rakenteellisten esteiden purkaminen
- palveluiden ja asiakkaiden tarpeiden parempaan kohtaaminen
- resurssien vahvistamiseen
- moniammatillisen yhteistyön tiivistäminen

- **Rakenteellisia esteitä** voidaan vähentää:

- lisäämällä jalkautuvaa työtä
- säilyttämällä lähipalvelut
- tarjoamalla ajanvarauksettomia vaihtoehtoja
- poistamalla taloudellisia esteitä.

- **Palveluiden ja tarpeen**

**kohtaamista** tukevat:

- keskitetty neuvonta
- selkeät informaatiokanavat
- tulkkipalvelut ja käännetty materiaali
- matalan kynnyksen palvelut päihteenkäyttäjille

- **Resurssien vahvistaminen**

edellyttää:

- henkilöstön lisäämistä
- osaamisen kehittämistä erityisryhmien kanssa työskentelyssä
- mielenterveyspalvelujen kehittämistä

- **Monialaisen yhteistyön**

parantamiseksi tarvitaan:

- yhteisiä koulutuksia
- verkostotyön vahvistamista
- roolien selkeyttämistä nivelvaiheissa.

Lisäksi asiakkaiden **osallisuutta** voidaan lisätä:

- kuulemalla heitä ratkaisujen suunnittelussa
- hyödyntämällä kokemusasiantuntijoita.



# POHDINTA JA TULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN

- Miten hyvinvointialue hyötyy tuloksista?
  - Saumaton yhteistyö palveluiden välillä, selkeä roolijako asiantuntijoiden kesken sekä keskusteluyhteys ammattilaisten välillä
- Sosiaalisen raportoinnin jatkaminen hyvinvointialueella?
  - Yhteiskehittämisen mahdollisuus ja asiakkaiden kokemukset palvelun tosiasiallisesta saatavuudesta
  - Keino tarkastella sote-uudistuksen vaikututusta, tutkimuksen toistamisen mahdollisuus
  - Haasteena laaja käsitteistö ja käsitteiden monitulkintaisuus
  - Työntekijät oman työnsä asiantuntijoina, mutta toisaalta asiakkaan äänen kuulumattomuus