



HARMAALLA ALUEELLA

SOSIAALINEN RAPORTTI 2020-2021
/Gerontologinen sosiaalityö

TIIVISTELMÄ

Raportissa kuvataan sosiaalialan työtä harmaalla alueella iäkkäiden parissa. Työ on monimutkaista ja monitulkintaista mutta asiakkaan edun kannalta välttämätöntä. Harmaalla alueella työskentelyssä eettinen kuormitus, virkavastuu, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja hänen suojaamisensa risteävät ja jopa törmäävät toisiinsa.

Eryityssosiaalityöntekijät Sirpa Honni, Elina Jokimäki, Eija Kaskiharju, Sisko Vierimaa, Johanna Vuorinen ja Hilikka Ylimartimo

Sisällys

1	Sosiaalisen raportin taustaa ja tavoite	2
2	Lait ja rakenteet ohjaavat työtä iäkkään asiakkaan kanssa.....	3
3	Aineisto ja tutkimuskysymykset	4
4	Eettiset kysymykset	5
4.1	Itsemääräämisoikeus ja harmaa alue	5
4.2	Osallisuus ja syrjäytymisen ehkäisy	8
5	Kokemuksia harmaalla alueella työskentelystä.....	9
5.1	Kuinka selviytyä jokapäiväisestä elämästä ja asumisesta	9
5.2	Taloudellinen tuki on muutakin kuin toimeentulotukea.....	12
5.3	Kaltoinkohtelu on monimuotoista.....	14
5.4	Kriisitilanteet, päihde- ja mielenterveysongelmat, sairaudet ja vammat	16
5.5	Omaisiet ja läheiset tarvitsevat tukea	16
5.6	Ammattilaisen rooli ja virkavastuu	18
6	Pohdintaa.....	21
	Lähteet.....	24

1 Sosiaalisen raportin taustaa ja tavoite

Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikkö aloitti toimintansa 1.2.2018. Yksikön tehtävä on tukea iäkkäitä asiakkaita, joilla on useita yhtäaikaista palvelutarpeita. Asiakkaat tulevat asiakasohjausyksikön toteuttaman palvelutarpeen arvion perusteella. Moni asiakas on sosiaalihuoltolain mukaista erityistä tukea tarvitseva henkilö. Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Erityisen tuen tarpeen syynä voi olla kognitiivinen tai psyykinen vamma tai sairaus, päihteiden ongelmakäyttö, usean yhtäaikaisen tuen tarve tai muu vastaava syy. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017.) Erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle nimetään gerontologisessa sosiaalityössä omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Toimintakyvyn heikkenemisen takia iäkkäät ihmiset ovat haavoittuvia fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Gerontologisessa sosiaalityössä ja -ohjauksessa tasapainoillaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja suojaamisen välisellä alueella. Yhtäältä asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulisi kunnioittaa ja toisaalta suojata hänen itsensä tai ulkopuolisten taholta tulevia oikeudenloukkauksia kohtaan (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017a).

Asiakkaiden elämäntilanteissa korostuvat myös moniongelmaisuus, pitkäaikainen huono-osaisuus tai elämänhallinnan ongelmat. Asiakkailla on paljon avun ja tuen tarpeita. Auttaminen on pitkäaikaista työskentelyä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Raportin teemana on harmaa alue. Sillä tarkoitetaan työtä, jota ei ole lainsäädännössä selkeästi rajattu sosiaalialan työksi tai sosiaalihuoltolaissa nimetyiksi tuen tarpeiksi (§11). Niitä ovat muun muassa asiointiin ja yksityiselämään liittyvät toiminnot. Perinteisesti ne kuuluvat asiakkaan suoritettaviksi, mutta heikentyneen toimintakyvyn, terveyden tai muiden ongelmien takia asiakas ei niistä suoriudu. Ilman työntekijän puuttumista tilanteeseen – joutuen tahtomattaan harmaalle alueelle – asiakkaan asuminen, talous, hyvinvointi ja sosiaalinen turvallisuus vaarantuvat, ja hänen etunsa jää toteutumatta.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön työntekijät kokevat työskentelevänsä usein niin sanotulla harmaalla alueella, mikä aiheuttaa toistuvasti eettisiä ongelmia. Harmaata aluetta voisi luonnehtia jännitteiseksi kentäksi. Pohdimme päivittäin, missä kulkevat auttamisen rajat, mitä voimme tehdä, mitä emme.

Harmaa alue tulee näkyville ja esille, kun sitä tarkastelee suhteessa lakeihin. Sosiaalialan lait ovat laaja kokonaisuus, eikä niitä kaikkia ole mahdollista sisällyttää tähän raporttiin. Otamme taustalle kolme tärkeää työtämme ohjaavaa lakia eli sosiaalihuoltolaki (1301/2014), asiakaslaki eli laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja vanhuspalvelulaki eli laki ikääntyneen väestöön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012).

2 Lait ja rakenteet ohjaavat työtä iäkkään asiakkaan kanssa

Gerontologista sosiaalityötä ja -ohjausta säätelevistä laeista tärkein yleislaki on sosiaalihuoltolaki (1301/2014), jonka tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017). Lakiin on kirjattu säännökset sosiaalityöstä ja -ohjauksesta, jotka yleisellä tasolla määrittelevät niihin kuuluvat työmuodot:

Sosiaalityö on sosiaalihuoltolain §15 mukaan ”asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.”

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan lain §16 mukaan ”yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämäntilannetta ja toimintakykyä.”

Sosiaalihuoltolain §39 mukaisen asiakassuunnitelman tulee sisältää muun muassa:

- 1) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta;
- 2) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä;
- 6) asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet.

Säädöksen mukaan asiakas osallistuu häntä koskevaan päätöksentekoon ja tavoitteiden asetteluun. Luokittelujen sijaan asiakas tulisi ymmärtää toimivana subjektina (Pohjola 2010). Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, vaihtoehdot vaikutuksineen ja muut seikat, joilla on merkitystä hänelle. Sosiaalipalveluja ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöstön ja muun asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön toteuttamat palvelut. Tuen tarpeisiin voidaan vastata laissa määritellyillä palveluilla sekä muissa laeissa määritellyillä palveluilla. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017.) Tuen tarpeet on määritelty sosiaalihuoltolain §:ssä 11, jonka mukaan palveluja on järjestettävä muun muassa:

- 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen;
- 2) asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen;
- 3) taloudellisen tuen tarpeeseen;
- 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi;
- 5) lähisuhte- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen;
- 7) päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 8) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi.

Toinen merkittävä säädös on laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Se edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) normittaa yksityisiä sosiaalipalveluja, joita on muun muassa ikääntyneiden palveluasuminen.



Kuva: Papunet

Asiakaslähtöisyys on sosiaalihuollon toiminnan arvoperusta, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaslähtöisen palvelutoiminnan tulee alkaa asiakkaan esittämistä asioista. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017.) Asiakkaan näkökulmasta lähtevä palvelutoiminta tuo mukaan näkemyksen asiakkaan itsemääräämisestä, jonka merkitys on vahva. Se on oikeus, joka velvoittaa yhteiskuntaa. Kyse ei ole vapausoikeuksista vaan se sisältää suhteiden rakentumisen yhteiskuntaan. (Pohjola 2010).

Vanhuspalvelulaki eli laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista (980/2012) ei säädä uusista palveluista vaan tukee ikääntyneen väestön hyvinvointia, parantaa sen mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja palvelujen kehittämiseen. Lain tarkoitus on parantaa palvelujen laatua. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017.) Vanhuspalvelulaki (980/2012) painottaa osallisuutta omien palveluiden suunnitteluun ja palveluiden laadun arvioimiseen.

Sosiaalityön ja -ohjauksen asiakkuutta eivät määritä vain lait vaan myös palvelut, arvot, etiikka, talous ja politiikka (Pohjola & Laitinen 2010).

Vanhuspalvelut muodostavat sosiaalisen rakenteen, joka ohjaa työtä iäkkäiden parissa. Tedre (2007) huomauttaa, että vanhuspalvelut toimivat ongelmista ja diagnooseista käsin. Pysyviä

rakenteita on vaikea kyseenalaistaa ja sen seurauksia ennustaa. Gerontologisessa sosiaalityössä ja -ohjauksessa diagnoosikeskeisyys on jokapäiväistä, ja hallinnollinen rakenne on ongelmakeskeistä. Missä määrin vanhuspalveluissa kyse on medikalisaatiosta eli lääketieteellistymisestä tai sen liioittelua? Terveys on meille kaikille tärkeää, mutta jos lääketiede laajenee kohtuuttomasti ja terveystaloukseen liittyy holhousta, ollaan medikalisaation ytimessä (Niiniluoto 2003). Gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen yksi tehtävä onkin iäkkäiden omien tavoitteiden ja kokemusten tavoittaminen ja arjen tukeminen.

3 Aineisto ja tutkimuskysymykset

Alueiden työntekijöitä informoitiin uuden raportin teemasta syksyn 2020 aikana ja pyydettiin etukäteen pohtimaan teemoja. Työntekijöitä pyydettiin haastatteluihin, joita toteutettiin joulukuun 2020 ja helmikuun 2021 aikana. Haastatteluista tehtiin muistiinpanot keskeisistä teemoista. Mikäli haastattelu ei soveltunut, työntekijän oli mahdollista ilmaista kokemuksensa kirjoittamalla kuvaus siitä, mitä on kokenut harmaaksi alueeksi työssä ja miten on ongelman ratkaissut. Haastatteluihin osallistui 28 työntekijää. Tämän lisäksi palautettiin viisi kirjallista kuvausta työstä harmaalla alueella.

Haastattelukysymykset:

- Kerro tilanteesta, kun koit olevasi työssäsi harmaalla alueella. Miten niistä selviydyt?
- Pystytkö kirjaamaan kaiken?
- Millaista eettistä taakkaa tästä sinulle seuraa?
- Mitä olisi tapahtunut, jos olisit toiminut näissä tilanteissa toisin?

Alustavasti tarkoituksena oli toteuttaa myös muutamien asiakkaiden kanssa haastatteluita aikaisempien raporttien tapaan. Työryhmässä päädyttiin kuitenkin siihen, että asiakashaastatteluja ei tämän raportin osalta tehdä, koska gerontologisen sosiaalityön asiakkaita haastatellaan osana laajempaa GERIT-tutkimushanketta (<https://blogs.helsinki.fi/gerit-hanke/>).

Raportin tutkimuskysymykseksi muodostui: Miten "harmaa-alue" ilmenee gerontologisessa sosiaalityössä ja miten työntekijä tasapainoilee sen kanssa? Raportin teema osoittautui sensitiiviseksi. Kun tutkimuksen aiheena on se, millä tavalla laissa määritettyä työtä joudutaan välillä toteuttamaan ikään kuin lain rajapinnoilla ja pohtimaan siihen liittyviä oikeuksia, velvollisuuksia, eettisiä näkökulmia kuin myös "laissa määrittämätöntä", ollaan herkällä alueella.

Analyysissä on pyritty tarkkaan anonymisoimaan vastaukset ja teemoja käsitellään ilmiötasolla, jotta yksittäistä vastaajaa tai asiakasta ei voida tunnistaa. Raportin tarkoituksena on tehdä näkyväksi niitä ilmiöitä ja tilanteita, joiden kanssa työntekijät joutuvat auttamistilanteissa tasapainoilemaan.

Aiheesta ei ole juurikaan aikaisempaa tutkimusta, joten raportin tulokset ovat tärkeä avaus ja tuo lisätietoa siitä, millaisessa todellisuudessa auttamistyötä tehdään monimutkaisten asiakastilanteiden keskellä. Raportti tuo myös esiin, millaisia rakenteellisia puutteita esimerkiksi palvelujärjestelmässä ja lainsäädännössä tällä hetkellä on, minkä vuoksi sosiaalialan työtä joudutaan tekemään välillä "virallisen" rajoilla ja sääntöjä ja työnkuvan rajoja venyttäen asiakkaan parhaaksi. Kun tekstissä puhutaan työntekijästä, hänellä tarkoitetaan gerontologisen sosiaalityön yksiköiden työntekijää, jotka voivat olla sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia tai omaishoidon kotiaavustajia.

4 Eettiset kysymykset

Haastatteluissa kaikkia teemoja läpäisevät pohdinnan aiheet koskivat isoja eettisiä kysymyksiä, kuten asiakkaan itsemääräämisoikeutta, syrjäytymisen uhkia ja osallisuutta.

4.1 Itsemääräämisoikeus ja harmaa alue

Seuraavaksi itsemääräämisoikeuden kysymyksiä pohditaan hyödyntäen haastatteluja, kirjallisuutta, lakeja ja sosiaalityön harjoittelija Anniina Vainionpään (2020) laatimaa kehittämisraporttia.

Vainionpään (2020) kehittämisraportin mukaan itsemääräämisoikeus mainitaan vaihtelevasti sosiaalityöhön liittyvissä laeissa. Hänen mukaansa sosiaalihuoltolaissa (2014/1301) itsemääräämisoikeus mainitaan vain pykälä 36, jossa siitä kirjoitetaan: "Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Ikääntyneen

väestön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulaissa säädetään.”

Vanhuspalvelulaissa ei kuitenkaan erikseen mainita itsemääräämisoikeutta ollenkaan. Sosiaalihuoltolain pykälässä ei avata, mitä itsemääräämisoikeudella tarkalleen tarkoitetaan tai miten sitä tulisi kunnioittaa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista taas sisältää kaksi pykälää (§8 ja §9), joiden otsikossa mainitaan itsemääräämisoikeus. Kahdeksannessa pykälässä ”Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen” on avattu, että asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon, sekä muutoinkin tulee kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Työntekijöiden tulee antaa asiakkaalle mahdollisuus osallistua sekä vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja niiden toteuttamiseen. Tämä koskee myös muita sosiaalihuoltoon liittyviä toimenpiteitä. Asiakkaan etu on ensisijainen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.) Raportin tulosten mukaan asiakkaan etu ei kuitenkaan ole helposti määriteltävissä oleva asia, mikä voi aiheuttaa päänvaivaa sosiaalityöntekijöille. Myöskään se, minkä sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan edun mukaiseksi, ei välttämättä ole asiakkaan etu tämän omasta mielestä. (Vainionpää 2020.) Kysymykset itsemääräämisoikeuteen puuttumisesta, sen rajoista ja keinoista nousevat vahvasti esiin päivittäisessä työssä gerontologisen sosiaalityön yksiköissä.

Itsemääräämisoikeutta käsitteenä voi olla vaikea määritellä selkeästi ja käytännön näkökulmasta. Talentian (2017) eettisen ohjeistuksen mukaan itsemääräämisoikeus on perusoikeus, jota työntekijän tulee kunnioittaa ja edistää sen toteutumista. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän on kerrottava asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä niiden eri vaikutuksista tai seurauksista ja näin tarjota asiakkaalle mahdollisuus tehdä valintoja koskien omaa elämäänsä. Sosiaalialan työn merkitys korostuu juuri siinä, että työntekijän on mahdollista auttaa asiakkaita kehittymään päätöksenteon taidossa häntä siinä voimauttaen ja tukien itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Vaikka itsemääräämisoikeus onkin perusoikeus, se ei tarkoita sitä, että se olisi absoluuttinen. Joskus asiakkaat ovat niin vaikeissa tilanteissa, että heidän kykynsä omien valintojen tekoon on puutteellinen. Tässä tilanteessa puheeksi tulee itsemääräämisoikeuden kompetenssi, eli kyky tehdä ratkaisuja, jotka koskevat henkilöä itseään. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017.)

Hyvin usein iäkkäiden asiakkaiden itsemääräämisoikeuden kompetenssia alentaa sairaus, esimerkiksi muistisairaus. Gerontologisen sosiaalityön yksiköissä työntekijöiden kertoman mukaan ollaan usein olla tilanteissa, jolloin työntekijä joutuu pohtimaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden kompetenssia ja sen mahdollisen heikkenemisen vaikutuksia hänen kokonaistilanteeseensa.

Kaltoinkohtelun lopettamiseksi ja välttämättömien hankintojen toteuttamiseksi työntekijän keinot hyvin muistisairaana asiakkaan tilanteen selvittämiseksi pankin ja muiden virastojen kanssa ja välttämättömien hankintojen toteuttamiseksi ovat vähäiset. Asiakas ei kykene ymmärtämään asioinnin ja asian tarkoitusta ja kärsii tilanteesta. Tästä syystä olisi myös ensisijaisen tärkeää, että esimerkiksi edunvalvontaprosessit etenisivät riittävän nopeasti.



Kuva: Papunet

Vainionpää (2020) kirjoittaa osuvasti pohdinnoistaan: ”Jos asiakasta pitkän aikaa suostutellaan johonkin mistä hän on kieltäytynyt, miten voidaan olla varmoja, suostuuko asiakas oikeasti omasta tahdostaan. Ehkä asiakas suostuu vain, että hänet jätetään rauhaan eikä häneltä kysellä asiasta enää. Tai ehkä asiakas kokee, ettei hänellä oikeasti olekaan sananvaltaa omissa asioissaan, vaan hänen tulee suostua siihen, mitä hänelle ehdotetaan. On toki ymmärrettävää, että sosiaalityöntekijä haluaa

toimia asiakkaan edun mukaisesti ja siitä syystä pyrkii ohjaamaan asiakasta tekemään työntekijän mielestä oikean valinnan. Mutta vaikka

sosiaalityöntekijän mielestä asiakkaalle jokin tietty valinta on paras, tulisi itsemääräämisoikeuden mukaan asiakkaalla olla päätösvaltaa omissa asioissaan, jos häneltä löytyy siihen kompetenssia. Tässä nousee esiin huolenpidon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ristiriita, ja kysymys heitteillejätöstä nousee jälleen.”

Aineistossa nousi esiin tilanteita, joissa on jouduttu miettimään keinoja, millä voitaisiin edistää asiakkaan edun toteutumista esimerkiksi silloin, kun asiakas ei suostu tapaamaan lääkäriä, jotta hän voisi kirjoittaa edunvalvontaa koskevan lausunnon. Myös esimerkiksi ilman ajolupaa autoa ajaneen

Pohdittaessa eri vaihtoehtoja on valittava se vaihtoehto, joka parhaiten vastaa asiakkaan etua. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2017).

asiakkaan kanssa työntekijä on voinut joutua paljonkin miettimään, millä keinolla asiakkaan ja muiden edun turvaamiseksi asiakasta voi ohjata luopumaan luvatta ajamisesta kuitenkin kunnioittavalla kohtaamisella.

Sosiaalialan ammattilaisen rooli asiakkaan oikeuksien toteutumisen puolustajana esimerkiksi muutoksenhakuprosesseissa näyttäytyy häilyvänä. Jos asiakas ei itse kykene tekemään muutoksenhakua mielestään virheelliseen päätökseen ja pyytää työntekijän tukea sen tekemiseen tai edistämiseksi, voi työntekijä joutua arvioimaan omaa vastuutaan ja velvollisuuksiaan. Toisaalta sosiaalialan työn tehtävänä on tukea tuntemiensa asiakkaiden osallisuutta ja oikeuksien toteutumista. Voi olla niinkin, että kielteinen päätös on ollut perusteltu, eikä työntekijä siten koe voivansa edistää asiakkaan asiaa muotoilemalla hakemusta asiakkaan puolesta. Työntekijä voi kokea eturistiriitaa. Linjausta näissä asioissa toimimiseen olisi tarpeen täsmentää.

Joskus myös rakenteet tuottavat tilanteita, jotka tosiasiallisesti kaventavat itsemääräämisoikeutta ja oikeutta elää omannäköistä elämää. Aineistossa tuli esille kysymyksiä asiakkaan itsemääräämisoikeudesta liittyen tupakan polttoon ja rajattuun päihteiden käyttöön. Esimerkiksi vuosikautia askillisen päivässä polttanut asiakas ei kyennyt toimintakyvyn heikennyttyä enää käymään kaupassa. Tupakatta olemisen vuoksi olo oli heikko. Kauppalpalvelusta ei ole mahdollista tilata tupakkaa, eikä monilla ole läheisiä asioimaan. Tämä on ongelma asiakkaille. Työntekijöiden mielestä kyseinen palvelupuute kaventaa omannäköisen elämän viettämisen mahdollisuuksia.

Toisena rakenteellisena itsemääräämisoikeutta heikentävänä muutoksena näyttäytyy nopeasti etenevä digitalisaatio. Sähköinen asiointi vaikeuttaa toimintakyvyltään heikentyneiden asiakkaiden itsemääräämisoikeutta sekä osallisuutta. Tällöin helposti joku muu hoitaa puolesta asiainn eikä asiakas välttämättä itse ymmärrä, mitä asiainnissa tapahtui. Vain harvalla gerontologisen

sosiaalityön asiakkaista on käytössä sähköisen asioinnin edellyttämiä laitteita, välineitä ja taitoja. Digitalisaatiosta gerontologisessa sosiaalityössä on tehty aiemmin erillinen sosiaalinen raportti (Jokimäki ym. 2019), jossa kuvataan ilmiötä tarkemmin.

DigiIN-tutkimushankkeessa (2021) tutkitaan digiasioinnin haasteita itsemääräämisoikeuden ja puolesta-/kanssa-asioinnin näkökulmasta. Digiasioinnin kanssa kamppailevien asiakkaiden ja potilaiden läheisille on langennut kuin itsestään uusi kanssa- ja puolesta-asioinnin tehtävä. Myös gerontologisessa sosiaalityössä ja -ohjauksessa havaitaan sama kuin DigiIN-hankkeessa: henkilökohtaiseen terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä asioita hoitavat asiakkaiden kanssa tai heidän puolestaan esimerkiksi naapurit, kirjastojen työntekijät sekä yksityisten, julkisten ja kolmannen sektorin digitukipisteiden avustajat.

DigiIN-hankkeessa (Tuusvuori 2020) arvioidaan, että julkisten palvelujen siirtyessä verkkoon liikutaan toisinaan jo lain rajamailla; mahdollisuudet tasa-arvoisuuteen heikkenevät ja tukea tarvitsevien asiakkaiden riski joutua väärinkäytösten kohteeksi on todellinen. Kanssa- ja puolesta-asiointiin liittyy kuitenkin niin paljon avoimia kysymyksiä ja riskejä, että niiden selvittämiseen ja ratkomiseen tulisi ryhtyä pikaisesti (DigiIN 2021).

4.2 Osallisuus ja syrjäytymisen ehkäisy

Sosiaalihuoltolain §1:ssä kuvataan, että lain yhtenä tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, sosiaalista hyvinvointia ja turvallisuutta. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017) mukaan ”osallisuus on ymmärrettävä laajassa merkityksessä huomioiden kuitenkin sosiaalihuollon luonteesta aiheutuvat painotukset”. Osallisuudella tarkoitetaan yhteenkuulumisen ja osallisuuden tunnetta sekä mahdollisuutta vaikuttaa omiin asioihin, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Monenlaiset syyt voivat rajata mahdollisuuksia osallisuuteen. Yksilön osallisuutta ja toimintakykyä voidaan tukea esimerkiksi neuvonnalla, mahdollistamalla edustajan käyttämisen, tukemalla päätöksentekoa tai tukemalla henkilöä kommunikaatiossa taikka liikkumisessa.

Sosiaalihuoltolain pykälissä §15 ja §16 sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen määritelmistä asetetaan sosiaalityön yhdeksi tavoitteeksi osallisuuden vahvistaminen ja sosiaaliohjauksessa osallisuuden edistäminen elämänhallintaa ja toimintakykyä vahvistaen. Osallisuuden edistämisen merkitys syrjäytymisen torjumisessa. Syrjäytymisen riskitekijöitä voivat olla muun muassa henkilön toimintakyvyn heikkeneminen ja elämän muutosvaiheet. (Hämeen-Anttila 2017.)

Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi on myös huolehdittava kirjaamisesta siten, että asiakas voi kokea olevansa aidosti osallinen häntä koskevassa päätöksenteossa. Sosiaalihuoltolaissa korostetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa palvelujensa toteuttamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Tavallisia osallisuutta edistäviä toimia gerontologisessa sosiaalityössä voivat olla esimerkiksi ohjaaminen päivätoimintaan, palvelukeskuksiin tai kolmannen sektorin järjestämään toimintaan. Aineistossa nousi esiin myös sellainen näkökulma, että asiakas voi viihtyä kotona kokematta olevansa syrjäytynyt. Työntekijä on ristiriitaisessa tilanteessa, kun yhtäältä edellytetään osallisuuden tukemista ja toisaalta asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Joskus

asiakkaat eivät myöskään halua osallistua arkeensa ja voivat jättää esimerkiksi kaupassa tai apteekissa asioinnin työntekijän hoidettavaksi. Työntekijä huomioi asiakkaan toiveet ja pyrkii ymmärtämään hänen näkökulmansa.

Voiko toisinaan asiakkaan osallisuutta ja hänen kunnioittamistaan olla se, että hänen läsnä ollessaan ei tuoda esiin kaikkia seikkoja, jotka tyrmäisivät tai mitätöisivät hänen uskomuksensa, kokemuksensa, toiveensa tai käsityksensä? Miten tärkeää on, että asiakas voi säilyttää kasvonsa esimerkiksi hoitoneuvotteluissa? Onko riittävää, jos asiaan ja sen yksityiskohtiin palaa myöhemmin? Päteekö sosiaalialan työssä vanha sanonta ”tarkoitus pyhittää keinot” ja kuinka pitkälle on eettisesti sopivaa mennä loukkaamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja oikeuksia? Mitkä ovat työntekijän mahdollisuudet vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mitkä toisaalta ovat asiakkaan velvollisuudet ja vastuu omista valinnoistaan? Työntekijöiden kokemus on, että harmaalla alueella työskentelyn tavoite ja usein lopputuloskin ovat sellaisia, että asiakkaan asioita saadaan edistettyä asiakkaan edun mukaisesti tai ainakin vältetään tilanteen huononeminen entisestään. Kysymyksiä on paljon, vastaukset yksilö- ja tilannekohtaisia.

5 Kokemuksia harmaalla alueella työskentelystä

Seuraavaksi tuloksia analysoidaan suhteessa siihen, miten eri lain kohdissa ja ohjeissa työntekijöitä ohjeistetaan. Lisäksi pohditaan iäkkään itsemääräämisoikeuden rajoja ja työntekijöiden eettistä kuormaa sekä asiakaslähtöisyyden merkityksiä.

5.1 Kuinka selviytyä jokapäiväisestä elämästä ja asumisesta

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityö ja -ohjaus tarjoaa palveluja jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen ja asumiseen. Jokapäiväiseen elämään katsotaan kuuluvan tavanomaisia elämän toimintoja, kuten itsestä huolehtiminen, kotona suoriutuminen, liikkuminen, kommunikointi, sosiaaliset vuorovaikutussuhteet ja yhteisöllisyys. Esimerkiksi tukea asumisen järjestämiseen voidaan tarvita monenlaisten tilanteiden takia. (Hämeen-Anttila 2017.) Kodin askareet ja asiointit kodin ulkopuolella edellyttävät kykyjä selviytyä näistä toimista (Paavola & Viitasalo 2019).



Kuva: Papunet

Työssämme on havaittu, että jokapäiväisestä elämästä selviytymistä vaarantaa asunnon menettäminen. Se on vakava ongelma, joka voi johtua monesta syystä, kuten maksamattomista vuokrista tai vastikkeista, siisteysongelmista ja remonteista. Näissä tilanteissa asiakasta avustetaan muun muassa asunnon hakemisessa ja siivouksen järjestämisessä. Asiakkaalle tarjotaan kotona asumista tukevia palveluja ja usein myös motivointia niiden vastaanottamiseksi.

Asuminen on perustarve, johon sisältyy monia vivahteita. Työntekijä voi olla tilanteessa, että asiakas asettaa epärealistisia tavoitteita asunnon suhteen, johon hänellä ei ole taloudellisesti varaa. Asiakas loukkaantuu, eikä tosiasioiden kertominen helpota tilannetta. Asiakas voi olettaa, että työntekijä helpostikin järjestää taloudellisen tuen kalliimpaan ja hienompaan asuntoon. On myös tilanteita,

että asiakas odottaa työntekijältä apua ja neuvoja esimerkiksi asunnon hinta-arvioon ja realisointiin sekä sen myötä uuden asunnon hankkimiseen.

Kokemustemme mukaan asumiselle asettavat kriteereitä ja tavoitteita myös muut toimijat. On ollut tilanteita, että Kelan asumistuen perusteet eivät täyty, ja asukkaalta edellytetään muuttoa edullisempaan asuntoon etuuskien myöntämiseksi. Asukas voi kuitenkin olla toimintakykynsä puolesta kyvytön muuttamaan. Mikäli asiakas pystyy muuttamaan, edullisemman asunnon löytäminen pääkaupunkiseudulla ei ole itsestäänselvyys. Asuntojen hakeminen tuottaa paljon työtä mutta myös stressiä ulkopuolelta tulevien edellytysten takia.

Kotona asumisen tukeminen on tärkeä yhteiskunnallinen tavoite. Tavoitteessa tulisi huomioida mielestämme myös ikäerityisyys, kodin pysyvyyden ymmärtäminen ja pitkäaikaisen kodin merkitys ikäihmiselle. Stressaavan ja turhan muuton välttämiseksi, työntekijät kirjoittavat Kelaan ja vuokranantajille lausuntoja, joissa puolletaan asumisen pysyvyyttä. Vaikka asiakasta avustetaan sopimusten tekemisessä, asiakas ei välttämättä ymmärrä, mitä sopimus tarkoittaa.

Eräs haastateltava kertoi tehneensä asiakkaan kanssa uutta vuokrasopimusta. Muutto oli asiakkaalle vastentahtoista. Haastateltavalle jäi tunne, ettei asiakas kaikkea täysin ymmärtänyt. Uusi koti oli toisella puolella kaupunkia, ja asiakas joutui jättämään tutut hoitajat. Työntekijää huolestutti, kuinka asiakas tottuisi uuteen kotiin muistisairaana.

Toisaalta yhteistyökumppanit saattavat olettaa, että työntekijä voi päättää asiakkaan puolesta asuntotarjouksen hyväksymisestä ja vuokrasopimuksen allekirjoittamisesta. Myös asunnon irtisanomisen suhteen on väärinkäsityksiä.

Harmaalla alueella joudutaan työskentelemään, jotta asiakkaan asuminen turvataan. Joidenkin asiakkaiden kohdalla työntekijä on joutunut järjestelemään remonttiasioita yritysten kanssa asiakkaan tai omaisen sijasta. Remontti- ym. asioissa työntekijällä ei ole oikeuksia tehdä yksityisomaisuuteen liittyviä sopimuksia. Virkavastuu edellyttää asiakkaan edun ajamista ja asumisen turvaamista. Edunvalvonnan saaminen kestää useita kuukausia, ja asunnon kunnosta ei huolehdi kukaan. Työntekijä on ahdistunut asiakkaan puolesta, kun asiat etenevät hitaasti ja asunnon kunto rapistuu. Työntekijä joutuu tilanteeseen, jossa asiakas toivoo häntä tekemään päätöksiä puolestaan.

Jokapäiväisessä elämässä tarvitaan monia palveluita ja toimijoita. Iäkkäillä asiakkailla on kuitenkin vähän mahdollisuuksia hankkia tietoa siivouspalveluista ja vertailla niiden hintoja. Tällaisissa tilanteissa asiakas odottaa työntekijältä suosituksia palveluntuottajan valinnasta ja neuvottelua palvelun aloittamisesta. Työntekijän on toimittava kuitenkin neutraalisti ja puolueettomasti.

Asiakkaiden kotien siisteys on gerontologisessa sosiaalityössä ja -ohjauksessa yleinen pohdinnan ja neuvottelun aihe. Siisteyttä ja järjestystä koskevat käsitykset vaihtelevat suuresti. Raivaussiivoukseen ryhdytään asumisturvallisuuden vaarannuttua. Asiakas on voinut tottua tavarain paljouteen vuosien varrella. Olemme havainneet, että monet suhtautuvat tavaroihinsa hyvin emotionaalisesti.



Kuvituskuva: Tavarat kasautuvat

Usein asiakas vastustaa tavaroiden vähentämistä ja pahoittaa mielensä siivousehdotuksista ja palotarkastajan arviosta. Monesti työntekijä on tilanteessa, että taloyhtiö odottaa nopeaa toimintaa, mutta asiakas vastustaa siivousta. Työntekijä voi kokea tilanteessa painostusta. Toisaalta on myös ymmärrettävä asiakasta auttavaa tahoja, kuten kotihoitoa, jotta sen työntekijät voisivat turvallisesti auttaa asiakasta kotona. Lisäksi haastaviksi koetaan esimerkiksi tilanteet, kun iäkkäälle ihmiselle pitää kertoa, että hänen elämänsä aikana hankittu kirjasto on paloturvallisuusriski ja siitä tulisi päästä eroon.

Jokapäiväisen elämän ja asumisen ongelmallisissa kysymyksissä työntekijä on asiakkaan itsemääräämisen kunnioittamisen ja asumisturvallisuuden ristipaineissa. Työntekijä miettii, millä keinoilla asiakasta voitaisiin auttaa, jottei häätöön ja sitä kautta mahdollisesti entistä vaikeampaan elämäntilanteeseen jouduttaisi. Työntekijällä ei ole oikeutta esimerkiksi määrätä asuntoa siivottavaksi ilman asiakkaan suostumusta. Jotta asunnon siisteys ja tavaramäärä olisivat kohtuullisia, on päästävä neuvotellen yhteisymmärryksen asiakkaan kanssa.

Asumisen ja arjen kysymyksissä työntekijä joutuu käyttämään paljon omaa harkintaansa miettiessään, miten itsemääräämisoikeutta voi tukea ja miten tasapainoilla sen kanssa. Onko puuttumisella tarkoitus turvata asiakkaan oikeus huolenpitoon vai aiheuttaako rajoittaminen henkilökohtaista vapautta? Ensisijaisina keinoina asiakkaiden tilanteissa tulisi käyttää niitä, jotka turvaavat itsemääräämisoikeuden toteutumisen. (Vainionpää 2020, Talentia 2017.)

Siivouksesta kieltäytyvän asiakkaan tilanteessa pohditaan, onko siivottomuuteen puuttumisen myötä tarkoitus turvata perustarpeet vai voiko puuttumatta jättämisen tulkita heitteillejätöksi. Toisinaan asuntojen siivottomuus ja asiakkaan tekemät valinnat sen suhteen voivat vaikuttaa myös toisten asukkaiden turvallisuuteen. Herää kysymyksiä siitä, onko työntekijällä oikeutta esimerkiksi määrittellä sitä, mitä tavaroita säästetään ja mitä heitetään pois. Tärkeät asiakirjat on syytä aina pelastaa.

Gerontologisessa sosiaalityössä ja -ohjauksessa asiakkaiden jokapäiväisen elämän sujumista tuetaan avustamalla asiointissa. Tämä tarkoittaa saattamista palvelupisteeseen, kuten pankkiin. Huonokuntoisen asiakkaan saattamiseen liittyy paljon riskejä, esimerkiksi kompastuminen, uupuminen, jano ja nälkä. Sairauskohtauskaan ei ole poissuljettu. Matkoineen asiointi voi kestää useita tunteja. Eräs sosiaaliohjaaja kertoi, että ”ahdistaa, kun huonokuntoisia joudutaan raahaamaan paikasta toiseen”. Eräs asiakas pyörtyi päästyään kauppaan. Matkan aikana voi tulla tarve käydä wc:ssä, saada juotavaa ja syötävää. Työntekijöille saattamiset ovat raskaita sekä henkisesti että fyysisesti. Huoli asiakasturvallisuudesta on suuri.

Asiakkaan arjessa on isoja haasteita ja vaikeuksia, kuten edellä on kuvattu. Näiden lisäksi on lukematon määrä pienempiä tehtäviä, joista suoriutuminen ei aina onnistu. Asiakkaalle voi olla vaikeaa hankkia avaimia, lampuja, remontointitarvikkeita ja kodinkoneita.

Vein asiakkaalle omia ylimääräisiä verhoja ja lampuja kotoa, kun hän muutti uuteen asuntoon. Pysy-ohjeessa määritelty toimeentulotuki, 120 euroa, ei riittänyt kaikkiin hankintoihin.

Asiakas oli sairaalassa muuton aikana. Olin hänen kotonaan purkamassa muutto-laatikoita työkaverin kanssa. Minusta tuntui, että asiakkaan pitäisi olla kotona samaan aikaan, mutta se ei ollut mahdollista.

Asiakkaan arjen sujumiseksi työntekijät tekevät monia käytännön tehtäviä asiakkaan kotona hänen läsnä ollessaan tai jopa poissa ollessaan. Eräs haastateltava kertoi hoitaneensa asiakkaan lemmikkiä, kun asiakkaan käsi oli paketissa. Muuten lemmikki olisi jäänyt ravinnotta ja kärsinyt. Kotihoito on tehnyt rajauksen lemmikkien hoidon suhteen.

On ollut tilanne, että asiakkaan erästä reseptilääkettä on pitänyt säilyttää toimiston lukkokaapissa asiakkaan luvalla viikonlopun yli. Oli vaarana, että se katoaisi tai joutuisi ulkopuolisten käsiin. Kotihoito alkoi pian ja lääke toimitettiin heidän vastuulleen.

Kotona asumisen tukeminen voi olla pienistä asioista kiinni. Joskus asiakkaalla voi olla kotiinsa vain yksi avain. palveluntuottajille, kuten kauppapalvelulle, kotihoidolle ja turvapalvelulle, avainten hankinta on pitkälinen prosessi. Harva gerontologisen sosiaalityön asiakas kykenee hankkimaan vara-avaimia.

Asiakkaalla ei ollut ruokarahaa. Maksusitoumukseen oli kirjoitettu, että on haettava päätös Kelasta. Lahjoitin asiakkaalle kolikoita. Toisen kerran vein tölkin hernekeittoa ja kananmunia. Myös saamani lounassetelit lahjoitin asiakkaalle. Toimiston kahvituksista jääneitä elintarvikkeita vein kerran. Kirjaaminen pohditutti kovasti. En kuitenkaan voi jättää asiakasta ravinnotta ja käskeä ruokajakeluun. Velkakierre olisi jatkunut kavereilta lainatessa. Mielessäni olen pohdiskellut, missä määrin mahdollistan asiakkaan juomista. Toisaalta hän on ollut pitkään vaikeassa tilanteessa, eikä hänellä ole voimavaroja päästä kuiville. Kelan päätökset tulevat hitaasti, eivätkä ennätä tilanteeseen, kun ruokaa ei ole.

Puhelin on meille kaikille tärkeä. Varsin usein iäkkäällä asiakkaalla on prepaid-liittymä. Uuden saldon hankkiminen vaatii kioskikäyntiä. Joskus työntekijät hankkivat lisäsaldoa omalla rahalla, kun tietävät asiakkaan maksavan kulut takaisin. Ilman työntekijän toimintaa, asiakkaalla ei olisi toimivaa puhelinta. Kuvattu toiminta säästää aikaa, vaivaa ja askelia kaikilta. Asiakkaan kanssa asioiminen on monesti vaivalloista, aikaa vievää ja mahdollisesti vaatii taksilla saattamista.

5.2 Taloudellinen tuki on muutakin kuin toimeentulotukea

Perustuslaki takaa jokaiselle oikeuden perustoimeentulon turvaan (Hämeen-Anttila 2017). Sosiaalihuoltolaissa säädetään taloudellisesta tuesta yhtenä palveluna. Se tarkoittaa muun muassa avustamista hakemusten täyttämässä, liitteiden hankkimisessa ja talouden selvittelyä.

Työntekijät kertovat usein olevansa tilanteissa, joissa käsitellään asiakkaan varoja. Voi käydä niin, ettei asiakas halua kauppapalvelua johtuen palvelumaksusta. Jotta asiakas ei jäisi ruuatta, työntekijä on joutunut auttamaan ostosten ja maksamisen kanssa. Pankkiautomaatilla nostotilanteen turvaaminen on tavallista. Asiakkaat saattavat pyytää nostamaan rahaa ja kertovat pin-koodin. Myös henkilökorttien ja passien hakemisen yhteydessä voi joutua käsittelemään asiakkaiden rahaa. Muutamat asiakkaat käyttävät verkkopankkia ja toisinaan pyytävät apua laskujen maksamiseen.

Asiakkaita myös autetaan käyntiasioinnissa pankkeihin, joiden yhteydessä he nostavat käteistä. Työntekijä turvaa asiointimatkan. Työntekijä voi kokea epävarmuutta, kun tietää asiakkaan säilyttävän käteistä kotona ja hän käy siellä yleensä yksin. Pysyväisohje (PYSY078) ei ohjeista kaikista rahojen käsittelytilanteista riittävästi. Työntekijöille on syntynyt huolta ja ahdistusta.

Asiakkaat voivat odottaa työntekijältä laajaa yksityisoikeudellista ja talouden osaamista sekä hallintaa verotuksen, rahastojen, osakkeiden ja perintöasioiden suhteen. Asiakkaat ovat kovin pettyneitä, jos työntekijä ei pysty tilanteessa auttamaan. Tällöin asiakasta kehoitetaan kääntymään omaisen, verottajan, oikeusavun tai pankin palveluneuvojan puoleen.

Asiakkailla voi olla tulojen ulosmittausta. Varsinkin muistisairaiden kohdalla työntekijä joutuu puntaroimaan, mitä laskuja jätetään ulosoton hoidettavaksi, mihin menoihin voi hakea toimeentulotukea ja millä rahamäärällä asiakas selviää seuraavaan eläkepäivään. Vaikka asiakkaalle on syntynyt oikeus saada toimeentulotukea Kelasta, sen myöntäminen voi kariutua siihen, ettei asiakkaan luota löydy tiliotteita. On tilanteita, ettei asiakas tiedä, mitä laskuja hän maksaa ja mihin lomakkeeseen hän kirjoittaa nimensä. Ongelmallista on myös se, että asiakas ei pysty päättämään, mitä laskuja maksetaan ja mitkä jäävät hoidettavaksi myöhempänä ajankohtana. Työntekijöistä tämä tuntuu kohtuuttomalta, jos joutuu tekemään päätöksiä asiakkaan puolesta.

Velkaantuminen aiheuttaa pitkäaikaisia taloudellisia vaikeuksia. Muistisairaudet lisäävä velkaantumisen riskiä. On ollut tilanteita, että asiakkaalla on talousongelmien takia häätöuhka, jolloin nopeat toimet olisivat tarpeen. Edunvalvonnan määrääminen voi kuitenkin kestää useita kuukausia tai jopa vuoden. Tänä aikana työntekijä tuntee toimivansa asiakkaan epävirallisena edunvalvojana tai joutuu suorittamaan sen alueen tehtäviä niin pitkälle kuin on lain mukaista.

Taloudellinen kaltointo on melko yleinen ilmiö. Erään työntekijän asiakas oli antanut maksukorttinsa päihdeongelmalliselle pojalle käteisen nostamiseen. Asiakas ei itse kykene toimimaan pankkiautomaatilla. Poika oli tyhjentänyt tilin, ja asiakas jäi ruoatta. Maksusitoumusta ei enää ehtinyt tehdä, koska oli perjantai-iltapäivä. Tällöin työntekijä lainasi asiakkaalle rahaa ja auttoi kauppakassien kantamisessa kotiin. Asiakas maksoi myöhemmin lainatun summan takaisin.

Oli muistisairas asiakas, joka halusi lähteä hautajaisiin. Rahaa ei kuitenkaan ollut tummaan asuun. Hän hyväksyi sen, että haen sen kirpputorilta, koska sieltä löytyy lähes uudenveroisia asusteita. Maksoin asun (8 euroa) itse ja sain asiakkaalta summan takaisin.

On ollut myös tilanne, että asiakkaan yleinen edunvalvoja ehdotti, että työntekijä ottaisi muistisairaana asiakkaan maksukortin haltuunsa. Kotihoito ei pystynyt säilyttämään asiakkaan rahoja tiloissaan, koska PYSY078-ohjeessa kielletään asiakkaan varojen säilyttäminen kotihoitoyksikössä. Asiakas halusi käydä kaupassa. Pandemia-aikana

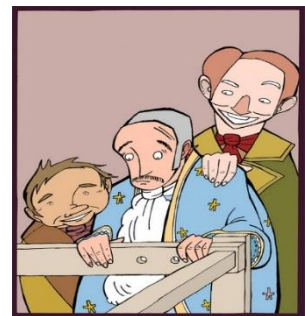
asiakasta ei voinut lähettää pankkiin hakemaan käteistä. Työntekijä ja edunvalvoja sopivat menettelystä, joka oli asiakkaan etu ja helpotti työntekijän työtä. Edunvalvoja seurasi varojen käyttöä. Pienet hankinnat, kuten kodinkoneiden, mattojen ym. ostaminen kirpputoreilta tai netin myyntipalvelun kautta eivät aiheuta työntekijälle stressiä. Sen sijaan työnkuva ja virkavastuu asettavat rajat, kun työntekijää pyydetään ”vähän katsomaan”, ettei muistisairas pariskunta tule huijatuksi mittavassa asuntokaupassa.

Talous- ja raha-asioissa oikeudellinen toimintakyky korostuu iäkkäiden kanssa. Oikeudellisen toimintakyvyn arviointiin ei ole käytettävissä mitään täysin yksiselitteistä mittaria tai testiä, vaan toimintakykyä tulee arvioida aina tapauskohtaisesti. Tilin omistajan oikeudellisen toimintakyvyn puuttuminen hankaloittaa hänen raha-asioitensa hoitamista olennaisesti. Jos kyseessä on hänen yksin omistamansa tili, oikeudellisesti toimintakyvytön tilin omistaja ei pysty määräämään tilistä tai sille sijoitettujen varojen käyttämisestä. (Nikumaa & Koponen 2016.)

Asiakkaiden omaiset voivat hoitaa asiakkaan raha-asioita valtakirjalla. Silloin kun henkilö ei ole kelpoinen antamaan valtakirjaa, ainoa vaihtoehto hoitaa pankkiasioita on hakea edunvalvojan määräämistä. Oikeustoimista, joita edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö on tehnyt ennen kuin hänelle on ehditty määrätä edunvalvojaa, voidaan tiettyjen edellytysten täytyessä julistaa tuomioistuimessa pätemättömäksi tai sen sisältöä voidaan sovitella. (Heino 2016.) Työntekijälle tulee talouden moninaisissa kysymyksissä tilanteita, joissa hän joutuu tasapainoilemaan asiakaslähtöisyyden (Pohjola 2010) oletuksen kanssa, kun asiakkaan näkökulmat ja oikeudet eivät siinä määrin toteudu kuin asiakas itse haluaisi. Palveluiden reunaehdot ja elämäntilanteiden realiteetit pitäisi pystyä neuvotellen hyvässä hengessä kertomaan asiakkaalle.

5.3 Kaltoinkohtelu on monimuotoista

Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, taloudellista ja seksuaalista tai hoidon ja palvelun laiminlyömistä (TOIM027). Fyysinen kaltoinkohtelu ilmenee esimerkiksi tönimisenä, repimisenä ja lyömisenä. Psyykkiseen kaltoinkohteluun kuuluu uhkailua, vähättelyä, nimittelyä ja pilkkaamista. Sosiaalisen kaltoinkohtelun muodot kattavat liikkumisen rajoittamisen ja yhteisöstä tai sosiaalisista suhteista eristämisen. Taloudellinen kaltoinkohtelu on varallisuuden ja omaisuuden käyttämistä omiin tarkoituksiin vastoin asiakkaan tahtoa. Seksuaalinen väkivalta on muun muassa ahdistelua ja pakottamista seksuaaliseen kanssakäymiseen. (Hämeen-Anttila 2017).



Kuva: Papunet

Kaltoinkohtelusta ja muusta epäkohdasta ilmoittaminen on velvollisuus, joka perustuu sosiaalihuoltolain §:ään 48. Mikäli epäkohta tai ilmeinen epäkohdan uhka havaitaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, salassa-pitosäännökset eivät estä ilmoittamista. Epäkohdilla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuuden puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle mahdollisesti vahingollisia toimia. Ilmoituksen tekemisen tulee aina johtaa toimenpiteisiin. (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017b.)

Kaltoinkohtelutilanteet ovat työntekijöille aina haastavia tilanteita. Asiakas saattaa odottaa, että työntekijällä on valtuudet ja auktoriteetti ”laittaa kaltoinkohtelija järjestykseen”. Usein työntekijä joutuu hankalaan tilanteeseen, kun asiakas ei uskalla tunnustaa väkivallan olemassaoloa. Hänen on vaikea suojata ja auttaa asiakasta ilman hänen lupaansa. Monesti omaiset suojelevat kaltoinkohtelijaa oman turvallisuutensa uhalla. On varsin tavallista, ettei kaltoinkohtelua halua ilmaista, kuka häntä kohtelee väärin.

Asiakas otti yhteyttä Seniori-infoon. Kaltoinkohtelun merkit olivat ilmiselvät. Asiakas kertoi ottaneensa asunnottomaksi jääneen nuoren sukulaisen luokseen. Sukulainen kuitenkin vaati rahaa uhkaillen. Elämänhallintaa ei ollut. Asiakas ei kuitenkaan kyennyt poistamaan sukulaista asunnostaan. Poliisi ja edunvalvonta eivät tulleet kyseeseen. Asiakas pyysi työntekijää paikalle, jotta hän kehottaisi sukulaista poistumaan asunnosta. Työntekijä kertoi, että tilanteessa olisi syytä kääntyä poliisin puoleen. Sukulainen sai oman työntekijän aikuissosiaalityöstä.

Edunvalvonta on usein toimenpide, joka ehkäisee tehokkaasti taloudellista kaltoinkohtelua. Hakemusten käsittely Digi- ja väestötietovirastossa on pahoin ruuhkautunut, ja edunvalvonnan määrääminen viipyy. Kysymys on tällöin rakenteellisesta kaltoinkohtelusta. Sosiaaliohjaaja kertoi odottaneensa vuoden edunvalvontapäätöstä muistisairaalle asiakkaalle, jolle oli muodostunut ulosottoa maksamattomien laskujen takia. Omainen käytti asiakkaan varoja tämän maksukortilla. Sosiaaliohjaaja tilasi lopulta ajan pankin pankkineuvojalle, jotta saadaan uusi tunnusluku asiakkaan maksukorttiin kaltoinkohtelun lopettamiseksi. Muistisairaalle asiakkaalle pankkikäynnin syy oli vaikea käsittää. Oli kuitenkin asiakkaan etu, että hän allekirjoitti sopimukset ja uusi tunnusluku saatiin. Sosiaaliohjaaja kirjoitti Digi- ja väestötietovirastoon kirjeen, jossa hän ilmaisi painokkaasti asiakkaan kohtaaman kaltoinkohtelun ja velkaantumisen ilman omaa syytään. Ohjaajan mielestä asian käsittelyn viipyminen täytti heitteillejätön merkit. Asian oltua vireillä 13 kuukautta asiakas lopulta sai edunvalvojan. Asiakkaan edun turvaaminen vaati työntekijältä rohkeutta toimia harmaalla alueella. Se oli jopa välttämätöntä.

Kaltoinkohtelua eivät aiheuta ainoastaan omaiset vaan myös tahot, jotka tarjoavat palvelua iäkkäälle. Alkuun palvelun hinta voi olla kohtuullinen, mutta jossain vaiheessa muistiongelmainen ihminen voi joutua kiskonnan ja väärinkäytösten kohteeksi. Irrottautuminen palvelusta voi olla vaikeaa, koska palveluntuottaja manipuloi asiakasta ostamaan palvelua luomalla uhkakuvia ja kyseenalaistamalla julkisia palveluita. Iäkäs ihminen ei uskalla lopettaa palvelun ostamista. Miten ratkaista asiakkaan suojaamisen ja itsemääräämisoikeuden välinen ristiriita?

Silloin tällöin tulee esille tilanteita, että vanhukselle myydään tuotteita tai lehtiä, joita hän ei tarvitse tai edes muista tilanneensa. Työntekijä puuttuu asiakkaan luvalla tilanteeseen katkaisemalla tilaukset, joita voi olla kymmeniä. Työntekijän väliintulo on yleensä tehokas toimenpide: kaupustelu loppuu.

5.4 Kriisitilanteet, päihde- ja mielenterveysongelmat, sairaudet ja vammat

lääkäät asiakkaat eivät vältty kriiseiltä. Heillä on päihde- ja mielenterveysongelmia, joihin on niukasti ikäerityisiä palveluita. Sairaudet, vammat ja toimintakyvyn aleneminen heikentävät iäkkään henkisiä voimavaroja. Masennukseen voi liittyä yksilöllisiä traumaattisia tapahtumia, joihin tarvitaan lääketieteellistä ja hoidollista apua sosiaalityön asiantuntijuuden lisäksi. Masennukseen vaikuttaa myös vanhenemisen muutosprosessi yleensä. Leskeytyminen, vakavat sairaudet, toimintakyvyn aleneminen, muistivaikeudet ja muut vanhuuden muutokset ovat henkisen hyvinvoinnin riskitekijöitä. Sosiaalinen tuki vaikuttaa myönteisesti hyvinvointiin. Tuen puute tai eristyneisyys lisää sairastavuutta ja kuolleisuutta. Iän myötä sosiaaliset kontaktit vähenevät. (Tenkanen 2007.)

Mielenterveyspalveluja iäkkäille tuntuu olevan vaikea saada ja asiakas jää yksin gerontologisen sosiaalityön tai -ohjauksen vastuulle.

lääkä ihminen on yhdenvertainen kansalainen, jonka tarpeet ovat yhtä tärkeitä kuin muidenkin tarpeet. Syrjintäkiellon mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan muun muassa iän tai terveydentilan takia. (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017a.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Tuntuu siltä, että lääkäät päihde- ja mielenterveysasiakkaat eivät saa tarvitsemiaan ikäerityisiä palveluja. Pandemian vuoksi ikäerityiseen päihdekuntoutukseen erikoistuneet yksiköt ovat olleet suljettuina. Asiakkaat eivät hakeudu terveysaseman palveluihin aktiivisesti.

5.5 Omaiset ja läheiset tarvitsevat tukea

Olemme havainneet, että harmaalla alueella on tehtäviä, joita lakiperusta ei tue. Seuraavaksi tuodaan esille laillista ja harmaata aluetta erityisesti sosiaalihuoltolain 11 § 10k taustoittamana. Sen mukaan tukea järjestetään myös tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisille.

Omainen tai läheinen on tärkeä henkilö iäkkään ihmisen elämässä ja merkittävä yhteistyökumppani työntekijöille. Yhteistyö omaisen kanssa sujuu usein mutkattomasti. Tilanne on hankala, jos asiakas kieltää yhteydenpidon omaisiin esimerkiksi harhaluuloisuuden vuoksi. Omainen toivoo, että voi olla työntekijään yhteydessä. Itsemääräämisoikeuden näkökulmasta asiakkaalla on oikeus kieltää yhteydenpito asiakkaan läheisiin, vaikka ammattilaisen näkökulmasta yhteydenpito olisi asiakkaan edun mukaista.

Tilattu muistisairaille asiakkaalle putkimies ja oltu asiassa "yhteyshenkilönä", kun vesiputket jäätyneet eikä asiakas suostunut lähtemään kotoa.

Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan ja hänen läheissuhdeverkostonsa kanssa työskenneltäessä tullaan usein myös sen kysymyksen äärelle, että kuka on asiakkaan laillinen edustaja? Asiakas ei itse esimerkiksi pitkälle edenneen muistisairaouden johdosta pysty

hoitamaan omia asioitaan, mutta virallista edunvalvontavaltuutusta tai itse edunvalvojaa asiakkaalle ei ole määrätty.

Gerontologisessa sosiaalityössä kohdataan usein tilanteita, joissa asiakkaalla ei ole laillista edustajaa, mutta siitä huolimatta joku toinen tekee päätöksen asiakkaan puolesta asioiden järjestelystä. Niin ammattilaiset kuin myös asiakkaan läheiset joutuvat pohtimaan, missä kulkee toisen puolesta toimimisen rajat. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ohella tärkeä oikeusperiaate on suojaamisen periaate. Toimintakykyä heikentävät etenevät muistisairaudet aiheuttavat sen, ettei vanhus kykene toteuttamaan itsemääräämisoikeuttaan täysimääräisesti. Hänellä on tällöin oikeus saada suoja oikeudenloukkauksia vastaan. Kyse on myös yksilön edusta. (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017a.)

Toisinaan palveluntuottajat voivat olla lopettamassa asiakkaalle oleellista palvelua tämän siitä kieltäytyessä vedoten itsemääräämisoikeuteen. Työntekijä pyrkii tässä tilanteessa motivoimaan sekä asiakasta että palveluntuottajaa pitämään palvelut voimassa. Toisinaan myös omaiset ottavat roolin, jossa he vahvasti pyrkivät suostuttelemaan asiakasta avun vastaanottamiseen, sillä kokevat läheisensä tilanteen huolestuttavana. Tuleeko työntekijän puuttua asiaan vai ”hiljaisesti hyväksyä” joskus kyseenalaiselta vaikuttava toimintatapa, jos työntekijän arvion mukaan avun piiriin pääseminen sitä kautta on lopulta asiakkaan kokonaisedun mukaista? Joskus taas asiakas kieltää ottamasta yhteyttä lähiomaisiin tai antamasta heille itseään koskevia tietoja, vaikka joissain tilanteissa se voisi olla asiakkaan eduksi. Keskusteluissa ja tilanteissa tulee esille eri tahojen näkemyserot itsemääräämisoikeuden rajoista.

Tutkijoiden ”digitaaliseksi kanssa-asioinniksi” kutsumalle, luonteeltaan epäviralliselle toiminnalle ei ilmeisesti ole olemassa mitään virallista määritelmää, kun taas puolesta-asioinnille on olemassa virallinen määritelmä, jonka mukaan sillä tarkoitetaan asiointia toisen henkilön puolesta silloin, kun siihen oikeuttaa huoltajuus, valtakirja tai edunvalvontapäätös. Käytännössä tutkijoiden mukaan kanssa- ja puolesta-asiointi näyttävät toteutuvan ihmisten arjessa varsin monimuotoisesti tarpeen ja tilanteen mukaan. Kanssa- ja puolesta-asiointia käytetään tutkijoiden mukaan suhteellisen kevyesti ja rutiininomaisesti tilanteissa, joissa sote-palvelua tai -etuutta tarvitseva henkilö ei kykene hoitamaan asiaansa itse digitaalisesti. (Digiln 2021.)

Asiakkaiden tilanteessa voi olla useampia tahoja määrittämässä hänen etuaan, esimerkiksi omaisia ja eri ammattilaisia, jolloin asiakkaan oma kokemus avun tarpeesta saatetaan ohittaa. Vainionpää (2020) kiinnittää erityistä huomiota siihen, miten raja motivoinnin, suostuttelun, painostamisen ja manipuloinnin välillä voi olla välillä häilyvä. Gerontologisessa sosiaalityössä kohdataan hyvin usein asiakkaita, joiden toimintakyky on alentunut ja arjen asiat eivät enää suju, mutta asiakas itse on tyytyväinen olotilaansa. Sosiaalityöntekijän silmiin tilanne kuitenkin näyttää huolestuttavana, jos esimerkiksi elintärkeitä lääkkeitä jää ottamatta tai hygienian hoito on puutteellista. Tällöin voidaan pyrkiä motivoimaan asiakasta ottamaan vastaan esimerkiksi kotihoidon apua.

Asiakkaan tämänhetkinen elämäntilanne voi usein kytkeytyä yhteen läheissuhdeverkostoon kuuluvien jäsenten haastaviin elämäntilanteisiin. Esimerkiksi kaltoinkohtelutilanteissa on usein havaittavissa asiakkaan lähipiiriin kuuluvan jäsenen haastava elämäntilanne. Tilanteessa niin kaltoinkohteltu kuin myös kaltoinkohtelija tarvitsevat tukea ja ammattilaisen apua. Tilanteessa yhteistyö aikuissosiaalityön kanssa on tärkeää, mutta ei aina mutkatonta.

Työntekijä kokenut olevansa harmaalla alueella, kun häntä oli pyydetty olemaan pariskunnan luona, kun toinen puolisoista ilmoittaa asiakkaalle ottavansa eron ja lähtee asunnosta. Asiakas tarvitsi kotihoidon tukea jäädessään yksin, mikä ajatuksena käynnistää heti kyseisellä käynnillä. Työntekijä arveli miettivänsä muunlaista strategiaa puolison ja Kuntarin kanssa, miten asiassa edetään.

Työntekijöiden kokemusten mukaan joskus omaiset voivat ottaa iäkkästä läheisestään henkisen ”yliotteen” ja estää häntä kertomasta mielipidettään tai jopa manipuloivat kertomaan sen, mitä omainen haluaa. Asiakas voi luottaa sokeasti omaiseen ja ikään kuin ”luovuttaa” päätäntävällän hänelle. Asiakas voi esimerkiksi kieltäytyä tarjotuista palveluista, koska omainen ei halua työntekijöitä kotiin. Työntekijä voi joutua tällöin eettisen pohdinnan ääreen ja miettimään, kenen tahtoa ratkaisuja tehdessä tällöin noudatetaan. Tuleeko työntekijän toimia asiakkaan tahdon mukaan, jos arvioidaan, että häntä on mahdollisesti ”manipuloitu” eikä kyse ole hänen ”todellisesta” tahdostaan? Näissä tilanteissa joskus työntekijän tärkeänä tehtävänä onkin toimia itsemääräämisoikeuden vahvistajana toimimalla sen mukaan, mikä on asiakkaan edun mukaista. Haastattelujen (Vainionpää 2020) mukaan työntekijät kertoivat itsemääräämisoikeuden ja siihen liittyvien kysymysten olevan mielessä päivittäin ja aiheuttavan välillä ahdistusta ja ristiriitaisia ajatuksia. ”Ymmärtääkö asiakas oikeasti valintojensa seuraukset? Voiko asiakkaan jättää täysin ilman apua? Miten tiukkana voi olla?”

5.6 Ammatillaisen rooli ja virkavastuu

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015) määrittelee §:ssä 4 sosiaalihuollon ammattieettiset velvollisuudet. Lain mukaan ammatillisen toiminnan päämääriä ovat yhdenvertaisuuden, sosiaalisen toimintakyvyn, syrjäytymisen ehkäisemisen ja hyvinvoinnin lisääminen. Laki velvoittaa ammattihenkilön noudattamaan säädöksiä, jotka ovat kirjattuna lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietoja koskevaan lakiin. Sosiaalihuoltolaissa puolestaan määritellään sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työn keskeinen sisältö.

Työntekijät ovat usein tilanteessa, jossa asiakas kohtaa puutteita palveluissa tai palveluihin pääsyä, esimerkiksi edunvalvontaan pääsemistä odotetaan pitkään. Tilanteessa asiakkaalla on selkeä palveluiden tarve, mutta kenelläkään ei ole todellisia toimivaltuuksia antaa kyseistä palvelua. Puute tarvittavissa palveluissa voi johtaa tilanteeseen, jossa työntekijä joutuu venyttämään omaa toimenkuvaansa. Toimenkuvan venyttäminen voi myös nopeuttaa asioiden hoitumista ja siten asiakas voi saada mahdollisimman pian tarvitsemansa tuen. Myös asiakas, asiakkaan lähipiiri ja muut viranomaiset saattavat pyytää interventiota sellaisissa tilanteissa, jotka eivät kuulu gerontologisen sosiaalityön tai -ohjauksen toimenkuvaan. Eräs omaiseton asiakas oli saanut ympärivuorokautisen hoitopaikan, jonne pystyi ottamaan mukaan vain muutaman henkilökohtaisen huonekalun. Asiakas toivoi, että jäljelle jääneet huonekalut lahjoitetaan toiselle tarvitsevalle.

Sipilä (2011) käsittelee väitöskirjassaan sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuuksia. Ammatillaiset yleensä pyrkivät tekemään työtään mahdollisimman hienotunteisesti huomioiden asiakkaan koko elämäntilanteen. Ammattietiikan näkökulmasta työssä tartutaan eettisiin ongelmiin ja pyritään

ratkaisemaan niitä yhteisesti. Erityisesti tilanteet, joissa ammattilaiset kohtaavat byrokratian ja ammattityön välissä olevia ristiriitoja, korostavat yhteisöllisyyden merkitystä ongelmien esiin nostamisessa. Ristiriidat tulevat näkyviin asiakastilanteissa, joissa viralliset määräykset ja ohjeistukset eivät ole yhteneväiset ammattityön tavoitteisiin ja eettisiin sääntöihin peilaten. Toisten yhteiskunnallisten palveluiden kaventuessa sosiaalityön ammattilaiset voivat joutua tilanteeseen, jossa asiakkaat odottavat apua sosiaalitoimelta. Tällöin työntekijän tulisi ennen kaikkea tiedostaa omaa roolinsa käyttäen kuitenkin eettistä harkintaa.

Aineiston perusteella monissa taloudellisesti haastavissa tilanteissa, työntekijä kantaa eettistä kuormaa siitä, kuinka voi toimia tilanteessa virkavastuun näkökulmasta ja miten siitä kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakkaiden tilanteet voivat olla sellaisia, joissa työntekijät joutuvat tarkoin punnitsemaan, mitä tietoa asiakkaalle on syytä kertoa tai onko lopulta toimivan yhteistyön kannalta pitäydyttävä puolittuudessa. Asiakkaiden haastavissa elämäntilanteissa työntekijät voivat olla tietoisia asiakkaan omaisen toiminnasta, joka ei ole puhtaasti sallittua. Esimerkiksi omainen saattaa nostaa asiakkaan pankkikortilla rahaa ja ostaa asiakkaalle ruokaa, koska asiakas itse ei siihen kykene ja eikä ole valmis vastaanottamaan ateriapalveluita. Tilanteessa työntekijä voi hiljaisesti hyväksyä omaisen toiminnan, jonka avulla asiakkaan ravinnon saanti turvataan.

Olen ladannut prepaid-saldoa kun asiakas ei pääse itse ulos. Vien asiakkaalle saldoa, kun tiedän, että hän maksaa aina takaisin. Kirjaan niin, että asiakkaalle on ladattu saldoa ja kirjaan jäljellä olevan saldon määrän. Asiakas on oikeustoimikelpoinen ja antanut luvan. Ilman toimintaani asiakas jäisi ilman puhelinta ja samalla säästän omia askeleita ja työtä.

Gerontologisessa sosiaalityössä keskeisiä työtehtäviä on motivoida asiakkaita vastaanottamaan palveluja. Motivointityö on luonteeltaan pitkäjänteistä, jolla rakennetaan luottamuksellista suhdetta.

Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen (2021) määritelmän mukaan motivointi on kumppanuutta ja yhteistyötä, joka sisältää taidon rakentaa sekä ylläpitää yhteyttä asiakkaaseen. Motivointi vaatii ammattilaiselta kykyä kuulla asiakkaan muutospuhetta ja kysyä avoimesti.

Asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen ja odottaminen, että asiakas itse hahmottaa oman tilanteensa tavoitteen muodostamiseksi kuuluvat myös olennaisesti motivointiin. Lisäksi motivointi on taitoa tehdä yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelma, johon asiakas voi sitoutua.

Ostettu tupakantuskaiselle asiakkaalle tupakkaa, jotta hän ei olisi hermostunut. Näin hänen asioitaan pääsi käsittelemään. Seuraavalla kerralla asiakas maksoi velat pois.

Luottamuksellinen suhde voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakas arvioi työntekijää ihmisenä, ei niinkään työntekijänä. Perinteisen asiakas-työntekijä-asetelman sijaan suhteen keskiössä voi olla ajatus lähimmäisenä toimimisesta. Esimerkiksi taloudellisesti tai muuten haastavassa tilanteessa asiakkaalle on voitu lainata omaa

rahaa, jonka asiakas on myöhemmin maksanut takaisin.

Luottamuksellisen suhteen syntyminen ja lähimmäisenä toimiminen haastaa työntekijää asiakkuuden lopettamiseen liittyvässä tilanteessa. Asiakas voi kokea työntekijän yhteydenotot merkityksellisiksi, vaikka työntekijän näkökulmasta gerontologisen sosiaalityön tarvetta ei enää ole. Asiakkuuden lopettaminen voi sisältää syvemmän tunne-ulottuvuuden, kun asiakkaan kanssa on työskennelty pitkäjänteisesti ja työntekijä on mahdollisesti ollut ainoa pysyvä henkilö asiakkaan

elämässä. Ammatillisesti katsottuna tarvetta työskentelylle ei enää ole, mutta lähimmäisenä toimimisen näkökulmasta asiakkuuden lopettaminen voi olla vaikeaa.

Yli 90-vuotias sotaveteraani, huono liikkumaan: saatto pankkiin kolmen kuukauden välein. Ei ole mitään saattamassa. Kirjaan kaiken. Ei sosiaaliohjauksen tarvetta mutta ei voi sanoa EI.

Sipilän (2011) väitöstutkimukseen vastanneet sosiaalityöntekijät kokivat yhdeksi tärkeäksi työtä ohjaavaksi toimintaperiaatteeksi yleishumaanin toimintaperiaatteen, mikä pitää sisällään asiakkaan puolustamista päätöksentekoon liittyvissä ristiriitatilanteissa. Tutkimuksen mukaan yksi keskeisin eettinen haaste yleishumaanissa toiminta-

periaatteessa työntekijöille on vuoropuhelun rakentaminen sosiaalityön ammatillisten arvojen ja yhteiskunnallisten institutionaalisten arvojen välille, silloin kun näkemykset ovat erilaiset. Tutkimukseen vastanneet kokivat lisäksi olennaiseksi toimintaa ohjaavaksi periaatteeksi työssään ihmisrakkauteen perustuvan humanin sosiaalityön. Ihmisrakkaus sosiaalityössä tulee näkyväksi erityisesti vaikeissa asiakastilanteissa. Asiakkaille tärkeintä on aito kohtaaminen, josta välittyy yksilöllisyyden kunnioittaminen sekä arvostus. Sosiaalityön ammatilliselta vaatii eettistä osaamista muodostaa luottamuksellinen asiakassuhde. (Uusimäki 2005 ja Sipilä 2011.)

Gerontologisen sosiaalityön toimintaympäristönä on usein asiakkaan koti. Luottamuksellinen suhde rakentuu siten asiakkaalle henkilökohtaisessa ympäristössä. Koti itsessään jo usein kertoo sen asukkaasta ja hänelle merkityksellisistä asioista. Holistinen ihmiskäsitys on vahvasti asiakassuhteessa läsnä. Työntekijä saa väistämättäkin kuvaa asiakkaan nykyisestä ja eletystä elämästä ollessaan asiakkaan kotona. Henkilökohtaisella alueella työskentely ja luottamuksellisen suhteen rakentuminen asiakkaan kanssa voi vaatia ammatilliselta henkilökohtaisuutta. Esimerkiksi yhteisten kiinnostusten kohteen löytyminen asiakkaan kanssa voi auttaa luottamuksellisen suhteen rakentumisessa ja siten olla merkittävässä roolissa työn sujumisen kannalta. Samalla se voi kuitenkin vahvistaa työntekijän roolia lähimmäisenä.

Missä kulkevat auttamisen rajat? Virkavastuun rajalla ja ulkopuolella on asioita, joita lait, ohjeet ja suositukset eivät koske. Asiakkaalla on sosiaalialan ulkopuolisia tuen tarpeita.

Gerontologisen sosiaalityön asiakkailla ei välttämättä ole selkeää käsitystä siitä, keitä ammatilliset ovat ja mikä on

heidän tehtävänsä, vaikka se olisi asiakkaalle kerrottakin. Osalle asiakkaista työntekijä on sosiaaliohjaaja, jota saatetaan pitää kotihoidon työntekijänä. Monelle hän on ennen kaikkea ihminen, joka on kiinnostunut asiakkaan asioista. Jos asiakkaalla itsellään ei ole tarkkaa käsitystä työntekijän roolista ja vaikka olisikin, niin työntekijä joutuu pohtimaan ammatillisuutensa rajoja. Työntekijä voi olla ensimmäinen ihminen asiakkaalle, jolle asiakas uskaltautuu puhumaan esimerkiksi psyykkisistä taakoistaan ja traumaistaan. Jos työntekijä on ainoa, jolle asiakas puhuu kokemuksistaan, asiakasta autetaan hakeutumaan oikeanlaisen avun piiriin.

Pelkkä virkavastuun ymmärtäminen ei riitä harmaan alueen työn ymmärtämiseen ja harmaalla alueella toimimiseen. Salonen (2007) puhuu substanssiedosta ja kompetenssista. Substanssietieto on yksityiskohtaista tietoa vanhusasiakkaista, ammattietikasta, palvelujärjestelmästä ja organisaation toimintaprosesseista sekä geriatriasta. Tarvitaan myös neuvottelu-, yhteistyö-, vuorovaikutus- ja ristiriitojen ratkaisutaitoja. Kompetenssilla Salonen tarkoittaa henkilökohtaista osaamista. Harmaa alue edellyttää sekä substanssietietoa että kompetenssia.

6 Pohdintaa

Raportti harmaasta alueesta gerontologisessa sosiaalityössä ja -ohjauksessa on johtanut pohtimaan työn sisältöä laajasti. Pohdinnat koskevat asiakastyössä esille tulleita kokemuksia, virkavastuun rajoja, ammattietiikkaa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Gerontologinen sosiaalityö on sidoksissa yhteiskuntaan, vanhuspolitiikkaan ja niiden muutoksiin (Salonen 2007). Muutokset eivät ole vain hyvinvointi-ideologisia tai palvelurakenteeseen liittyviä vaan myös laajoja yhteiskunnallisia muutoksia, kuten teknologiamurros, väestömuutos, moniarvoisuus ja -äänisyys, eriarvoistuminen (Valtioneuvoston kanslia 2019). Nämä muutokset tulevat ilmi jokapäiväisessä työssä. Ohjeistukset laahaavat perässä. Vanhuspolitiikan tavoite on kotona asumisen ensisijaisuus (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a). Sosiaali- ja terveysministeriön (2020b) julkaisemassa poikkihallinnollisessa kansallisessa ikäohjelmassa esitetään iäkkäiden kotona asumisen tukemista muun muassa parantamalla toimintakykyä, hyödyntämällä teknologiaa ja kehittämällä palveluja ja uudistamalla kotihoitoa.

Vanhuspolitiikan tavoitteet ovat hyvää tarkoittavia ja perusteltuja mutta puutteellisia. Virallisissa tavoitteissa ei kuitenkaan mainita sosiaalialan käytännön työtä ja keinoja kotona asumisen tukemiseen. Iäkkäiden kotona asumisen tukeminen painottuu hoitoon ja hoidollisuuteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a & 2020b.) Painotus piilottaa iäkkäiden todellisen avuntarpeen ja sosiaalialan merkityksen hyvinvoinnin tukemisessa.

Haastateltavien kokemukset kuitenkin kertovat, että todellisia avuntarpeita sosiaalialalla on enemmän, mitä lait linjaavat ja virkavelvollisuus sisältää. Kotona asumisella on ei-aiottuja seurauksia, joihin sosiaali- ja terveystyö ei anna tukea. Iso osa ikäihmisen arkea on niillä elämäalueilla, jonne työntekijällä ei ole viran puolesta asiaa. Ne alueet ovat kuitenkin merkityksellisiä kotona asumisen kannalta. Kun heikentyvä itsemääräämisoikeus ja toimintakyky vaikuttavat kokonaisvaltaisesti koko elämään, työntekijät työskentelevät tilanteissa, joissa toimitaan olemassa olevien lakien ja määräysten ”katvealueilla” tai rajapinnalla.

Harmaa alue muodostuu muistakin syistä kuin säännösten puutteesta. Kyse on myös tarvittavien yhteiskunnallisten palveluiden puutteesta tai saatavuusongelmasta. Ennen kuin asiakkaalle määrätään esimerkiksi yleinen edunvalvoja, työntekijä joutuu tahtomattaankin tilanteeseen, jossa hän joutuu tekemään ratkaisuja asiakkaan raha-asioihin liittyen vailla selkeää ohjeistusta.

Monet tilanteet harmaalla alueella työskentelyssä liittyvät asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämiseen. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista §20 on kirjattu velvollisuudesta antaa sosiaalihuollon viranomaiselle salassa pidettäviä tietoja. Laki velvoittaa myös rahalaitosta luovuttamaan salassa pidettäviä tietoja, jos se on välttämätöntä asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi sekä viranomaiselle annettujen tietojen selvittämistä varten. Pyyntö tietojen luovuttamiseen rahalaitokselle tulee esittää kirjallisena ja pyyntöä koskevan päätöksen voi esittää sosiaalihuollon viranhaltija. Sosiaalihuollon ammattilaisia tulisi kouluttaa käyttämään vastuullisesti tätä lakiin kirjattua oikeutta käytännössä, jotta harmaalla alueella

työskentelyä voitaisiin ehkäistä. Mitä esimerkiksi päätöksen tulee sisältää ja mihin taholle rahalaitoksessa kyseinen pyyntö tulee esittää?

Aineistossamme tuli esille tilanteita, joissa on jouduttu miettimään, onko asioiden hoitamiseksi muita keinoja, kuin joutua kanssa-asioinniksi luokiteltaviin tilanteisiin. Esimerkiksi tilanteet, joissa tulisi saada toimitettua tiliotteita tai muita liitteitä hakemuksen liitteiksi Kelaan tai muuhun virastoon, voivat pakottaa omaisen tai työntekijän kanssa-asiointiin. Käytännöllisiä kysymyksiä nousee myös niissä tilanteissa, kun pitäisi miettiä, miten digitaalisia tietoja tulisi tallentaa ja käsitellä tietoturvasääntöjen mukaisesti. Esimerkkinä tästä nousi aineistossa usein eteen tuleva tarve tallentaa tai lähettää sähköisiä tiliotteita tai muita liitteitä väliaikaisesti, jotta ne saa liitettyä hakemuksen liitetiedostoina.

Monet gerontologisen sosiaalityön asiakkaat ovat vailla toimivaa läheissuhdeverkostoa. Yksinäisyys on ilmiö, jota työntekijät kohtaavat asiakkaiden elämäntilanteissa usein. Tilanteissa työntekijälle voikin tulla asiakkaan näkökulmasta omaisena toimijan rooli. Työntekijään kiinnytään ja turvaudutaan siten, että asiakkaasta voi olla hyvin haastavaa lopettaa yhteistyö työntekijän kanssa. Työntekijät ovat hyvin sitoutuneita työhönsä auttaa ja tukea ikäihmisiä. Työn käänköpuolena ovat kuitenkin eettisesti kuormittavat tilanteet, kun toimenkuvaa joudutaan venyttämään harmaalle alueelle, jolla mitkään pysyväisohjeet ja lait eivät suoraan anna valtuuksia toimia. Eettisesti haastavissa tilanteissa työparityöskentely voisi tukea työssä jaksamista ja samalla ammattilaiset voivat reflektoida työtään ja työn tekemisen tapoja.

Työntekijä joutuu usein punnitsemaan, millä tavalla asioita voitaisiin edistää luottamuksellisesti, myönteisesti ja toiveikkaassa ilmapiirissä. Vuorovaikutustaitoja tarvitaan, kun käsiteltävänä on asiakkaan näkökulmasta epämiellyttävät ja vaikeat asiat sekä itsemääräämisoikeuden kysymykset. Aineistossa tuli esiin tilanteita, joissa työntekijät miettivät, miten asiakkaalle kertoa esimerkiksi siitä, miksi hänen allekirjoitustaan tarvitaan viimesijaisen etuuden hakemiseen. Ongelmia ilmenee, kun suostutellaan asiakasta lääkärin vastaanotolle edunvalvontalausunnon saamiseksi. Vuorovaikutustaidot ovat kullan arvoisia, kun selitetään asiaa ymmärtämättömälle iäkkäälle ihmiselle, että hänen on pakko muuttaa kodistaan, ettei jää asunnottomaksi.

Gerontologisessa sosiaalityössäkin, kuten kaikissa sosiaalihuollon toimintayksiköissä tuleekin olla tarkkana sen suhteen, ettei harmaalla alueella työskentelystä tule ikään kuin tällaista kirjoittamatonta, yleisesti helposti hyväksyttyä toimintatapaa. Kyse on aina poikkeustilanteesta, jossa toimimista tulee aina reflektoida ja harkita. Joskus sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköiden työskentelyssä voi olla vaarana, että syntyy virheellisiä menettelytapoja tai kirjoitettuja tai kirjoittamattomia sääntöjä, joihin sisältyy itsemääräämisoikeuden rajoittamista, esimerkiksi muistisairaana henkilön puolesta päättämistä.

Asiakkaan suojaaminen on ensisijaista tilanteissa, joissa hänen oikeuksiaan uhataan tai heikennetään. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa rajoitustoimenpiteillä, jotka perustuvat lakiin. (Talentia 2017.) Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on vasta viimeinen vaihtoehto. Rajoitusperusteiden tulee olla perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävissä ja painavan yhteiskunnallisen tarpeen vaatimia. Rajoitusten tulee olla välttämättömiä tavoitteen saavuttamiseksi ja oikeasuhtaisia perusoikeuden suojaamiseen oikeushyvänsä nähden sekä tarkkarajaisia

ja täsmällisiä. Nykysäännökset ovat kuitenkin puutteellisia muun muassa muistisairaiden osalta. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017.) Gerontologisen sosiaalityön työntekijöillä ei ole käytössään rajoitustoimenpiteitä. Joutuisimme toden teolla harmaalle alueelle, jos jollain tasolla puuttuisimme asiakkaan itsemääräämisoikeuteen hänen suojaamiseksi. Avopuolelle kaivattaisiinkin lieviä puuttumisen keinoja, jotta erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan turvallisuus voidaan taata.

On oletus, että avopalveluissa on iäkkäitä koskien pakkokeinoja. Mutta kun ei ole.

Tässä raportissa on kuvattu tilanteita, jotka eivät kerro koko totuutta asiakkaan elämäntilanteista, olemisesta, tekemisestä ja tahtotiloista. Haluamme korostaa sitä, että asiakasta ei tule pitää kielteisesti värittyneenä ongelmankantajana tai hallinnollisena tapauksena. On vain elämäntilanteita, joista johtuvia haasteita voidaan lievittää sosiaalityön ja -ohjauksen keinoin. Iäkkäänäkin asiakas on osa yhteiskunnallisia suhteita, joista hänellä on kokemusta enemmän kuin nuoremmilla sukupolvilla. Hän on ennen kaikkea ihminen, jolla on menneisyys, nykyisyys ja vielä tulevaisuuttakin.

Lähteet

- DigiIN 2021. Sote-palvelujen digitalisointi työntää ihmisiä kyseenalaiseen kanssa- ja puolesta-asiointiin. Blogi-kirjoitus. Digiin-hanke. Saatavilla: <https://digiin.fi/blogi/sote-palvelujen-digitalisointi-tyontaa-ihmisia-kyseenalaiseen-kanssa-ja-puolesta-asiointiin/>.
- GERIT-tutkimushanke. 2021. Saatavilla: <https://blogs.helsinki.fi/gerit-hanke/>.
- Heino S. 2016. Täysi-ikäisten edunvalvonta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Saatavilla: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2016/taysi-ikaisten-edunvalvonta.pdf>.
- Hämeen-Anttila L. 2017. Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden jäsentäjänä. Teoksessa: A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma.
- Jokimäki E ym. 2019. Mikä ihmeen netti? Sosiaalinen raportti digitalisaation haasteista ja mahdollisuuksista gerontologisen sosiaalityön iäkkäiden asiakkaiden arjessa. Saatavilla: <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/gerontologinen-sosiaalityo-digiraportti.pdf>.
- Laki ikääntyneen väestöön toimintakyvyn tukemisestä sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012).
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).
- Lähteinen M. & Hämeen-Anttila L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Kananoja A, Lähteinen M & Marjamäki P (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma.
- Mäki-Petäjä-Leinonen A. 2017a. Mitä on vanhuusoikeus. Teoksessa Mäki-Petäjä-Leinonen A & Karvonen-Kälkjä A. Vanhuusoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent, 3-41.
- Mäki-Petäjä-Leinonen A. 2017b. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö ja vanhuksen oikeusturva. Teoksessa Mäki-Petäjä-Leinonen A & Karvonen-Kälkjä A. Vanhuusoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent, 247-268.
- Niiniluoto I. 2003. Ihminen medikalisaation pihdeissä. Saatavilla: <https://www.duodecimlehti.fi/duo93825>.
- Nikumaa H. & Koponen E. (toim.) 2016. Miten turvaan tahtoni toteutumisen? Opas oikeudelliseen ennakkointiin. Suomen muistiasiantuntijat ry:n julkaisut 1/2016. Helsinki: Lönnberg Painot Oy, 2016. Saatavilla: https://www.vanheneminen.fi/wp-content/uploads/sites/3/2019/09/opas-oikeudelliseen-ennakkointiin_FI_LR.pdf.
- Paavola J & Viitasalo K. 2019. Mistä aikuisen tuen tarve syntyy? Teoksessa Zechner M (toim.) Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. SeAMK Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 18-33.
- Pohjola A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen M & Pohjola A (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.
- PYSY078 Pysyväisohje. 2020. Asiakkaiden ja potilaiden omien rahavarojen ja muun omaisuuden käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.
- Salonen K. 2007. Ammattitaito ja kompetenssi gerontologisessa sosiaalityössä. Teoksessa Seppänen M, Karisto A & Kröger T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 53-68.

Sipilä A. 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet: Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Joensuu: Kopiojyvä Oy. Saatavilla: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10477/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2017:5. Saatavilla: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020a. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 29. Saatavilla: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162455>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020b. Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi. Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 31. Saatavilla: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162462>.

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavilla: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf.

Tedre S. 2007. Vanhuuden vahvat ja avuttomat. Teoksessa Seppänen M, Karisto A & Kröger T (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-kustannus, Jyväskylä, 95–119.

Tenkanen R. 2007. Sosiaalityö ja kotona asuvien vanhusten ongelmat. Teoksessa Seppänen M, Karisto A & Kröger T (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-kustannus, Jyväskylä, 181-192.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Motivoituminen ja motivointi. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/motivoituminen-ja-motivointi>

TOIM027 Toimintaohje. 2019. Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu sekä kaltoinkohtelun ehkäiseminen Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla.

Tuusvuori A. 2020. Digitalisaatio jättää haavoittuvimpia ihmisiä ilman lakisääteisiä palveluja. Yliopisto-lehti 23.10.2020. Saatavilla: <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/hyva-yhteiskunta/digitalisaatio-jattaa-haavoittuvimpia-ihmisiä-ilman-lakisäateisia-palveluja>.

Uusimäki M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Pohjois- Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu. Oulun kaupungin painatus. Saatavilla: https://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaistu_20.pdf.

Vainionpää A. 2020. Analyysiraportti. Ikääntyneen asiakkaan itsemääräämisoikeus.

Valtioneuvoston kanslia. 2019. Valtioneuvoston muutostekijäkortit. Saatavilla: https://vnk.fi/documents/10616/15754210/Muutostekijäkortit_2019.pdf/503cdf7c-1bc2-2ee0-4511-919d6ca5ef45/Muutostekijäkortit_2019.pdf.