

Tiina Penttilä

KOHTAAVA JA OSALLISTAVA ASIAKKUUS

Asiakkaan osallisuutta edistävän aikuissosiaalityön kehittäminen Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa

KOHTAAVA JA OSALLISTAVA ASIAKKUUS

Asiakkaan osallisuutta edistävän aikuissosiaalityön kehittäminen Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa

Tiina Penttilä
Opinnäytetyö
Kevät 2016
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja
kehittäminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Penttilä Tiina Johanna

Opinnäytetyön nimi: Kohtaava ja osallistava asiakkuus. Asiakkaan osallisuutta edistävän aikuis-
sosiaalityön kehittäminen Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa

Työn ohjaajat: Liisa Kiviniemi, TtT, Yliopettaja ja Kari Virolainen, YT, Yliopettaja

Työn valmistuslukumäärä- ja vuosi: toukokuu 2016 Sivumäärä: 53+ 2 liitettä

Aikuissosiaalityön kehittämiselle on tarvetta, koska uusi sosiaalihuoltolaki korostaa esimerkiksi asiakaskeskeisyyttä, asiakkaan tarpeista lähtevää palvelua. Opinnäytetyöni tarkoitus on tuottaa kehittämis ehdotuksia aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi asiakasprosessissa. Tavoitteena on tuottaa asiakkaan osallisuutta vahvistava sosiaalityön asiakasprosessi, joka on myös kokonaistarkoitus. Kehittämistyöni kohderyhmä on Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen asiakkaat ja henkilökunta.

Tietoperusta koostuu sosiaalityöstä, osallisuudesta ja kehittämistyöstä. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, joka toteutettiin ensimmäisen asiakaskyselyllä ja toisen vaiheen kehittämistyöllä. Tutkimustulokset pohjautuivat puolistrukturoidun haastattelun kysymyksiin sekä henkilökunnan kehittämispäivien teemoitettuihin aineistoon. Ensimmäisen vaiheen tutkimustulokset ovat luettavissa opinnäytetyöstä ”Yhessä tehty ja mietitty”: Asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista ja osallisuudesta asiakasprosessissa Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksissa.

Asiakaskyselyistä saatujen tutkimustulosten mukaan asiakkaiden kehittämisehdotukset keskittyivät palvelujen keskittämiseen, fyysisen asioinnin mahdollisuuteen ja moniammatillisen työn tehostamiseen. Osa aikuissosiaalityön asiakkaista katsoi tarpeelliseksi tyytyväisyyskyselyt sekä palautteenannon mahdollisuuden. Kehittämisehdotuksissa nousivat esille myös asiakassuunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa kuunnellen ja keskustellen. Näiden asiakkaiden kehittämisehdotusten pohjalta ja ensimmäisen vaiheen tutkimustulosten pohjalta käynnistyi henkilökunnan kehittämispäivät.

Henkilökunnan työpajoista saadun aineiston mukaan työntekijöiden kehittämisehdotukset kohdistuivat selkeään ja rajattuun työnkuvaan, työn priorisointiin, jonka kautta asiakastyöhön pystytään kohdistamaan paremmin resursseja ja rajattuihin asiakasmääriin, koska ne nähdään tällä hetkellä haasteena työn kehittämiselle. Kehittämisehdotuksia aikuissosiaalityön kehittämiselle tuli useita ja niistä työn priorisointi ja työntekijän perehdyttämiskansion suunnittelu ja toteutus olisi ajankohtainen jatkotutkimuksen aihe.

Kehittämistyön haasteiksi nousivat muuttuvat tilanteet organisaatiossa erityisesti sosiaalipalveluissa. Henkilöstön näkemys työn kehittämiseen oli ajankohtainen. Tärkeänä pidettiin työn kehittämiselle annettava esimies- ja johtotason tuki. Kehittämistyö toi esiin jatkotutkimuksen ja – kehittämisen aiheita esimerkiksi perehdytyskansion uudelle työntekijälle.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, osallisuus, asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Development and Management of Health and Social Care

Author: Penttilä Tiina Johanna

Title of thesis: Connecting and participating customership. To Promote the development of the customer's inclusion of adult social welfare services, the City of Oulu

Supervisor(s): Kiviniemi, Liisa and Virolainen, Kari

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2016 Number of pages: 53+ 2 appendices

The meaning of my Bachelor's thesis is to produce development suggestions to strengthen the inclusion of customers in adult social work. The aim is to provide customers copartner ship strengthening social works customers' process, which is also the total purpose. The target group of my development work is the city of Oulu's welfare services customers and staff members.

Knowledgebase consists of social work, inclusion and development work. Bachelor's thesis is qualitative research, which were effected first in customer inquiries and the second stages development work. The survey results are based to the semi structured interview questions as well as to the themed material of staff member's development days. The first stages survey results are readable in Bachelor's thesis named "Together done and thought": customer's experiences in adult work services and inclusions in customer process in the city of Oulu's prosperity centers.

By survey results from customer inquiries, customer's development proposals would focus to developing services, enabling physical single contact and intensifying multidisciplinary work. One section of adult social works customers found satisfaction surveys to be necessary as well as the ability to give feedback. Also from development proposals came up that customer wants to make the customer plan together with the employee, who would listen and talk with the customer. On the basis of these customer's development proposals and from the first stages surveys started the staff member's development days.

According to the information derived from the staff members workshops, employees development proposals focused to the clear and limited job description, to prioritizing work, through which way can able to target more resources to the work with clients and for limited customer numbers because they are seen currently challenging for developing the work. Several development proposals for to developing the adult social work came up and from them the prioritization of work and employees orientation guidebooks planning and achievement would be a topical subject for the further study.

The challenges that came up in the development work are changing situations in the organization especially in the social services. The staff member's vision to the development work was topical. It was important that developing the work be given supervisory and managerial support. The development work brought up topics for to the further researching and developing

Keywords: Adult social work, participation, customer orientation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	ASIAKASOSALLISUUS JA PALVELUJEN KEHITTÄMINEN	10
2.1	Asiakkaan osallisuus palvelussa	10
2.2	Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä	13
3	AIKUISSOSIAALITYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	16
3.1	Aikuissosiaalityön määrittelyä	16
3.2	Asiakasprosessi sosiaalihuollon ydinprosessina	19
3.1	Oulun kaupungin kehittämishanke aikuissosiaalityössä	23
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT	25
5	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT JA TOTEUTTAMINEN.....	26
5.1	Kehittämistyön tausta	26
5.2	Kehittämistyön prosessin kuvaus.....	28
5.3	Tutkimusotteen valinta ja aineiston keruu	29
5.3.1	Puolistrukturoitu haastattelu	31
5.3.2	Strukturoitu kysely	32
5.4	Kehittämispäivät	32
5.4.1	Aktivoiva työskentely	33
5.4.2	Tulevaisuuden muistelu kehittämispäivän menetelmänä	34
5.5	Aineiston analyysi.....	35
6	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	36
6.1	Työntekijäkyselyn tulokset	43
7	TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	47
7.1	Tutkimuksen merkitys ja johtopäätökset	49
8	POHDINTA.....	51
	LÄHTEET	54

1 JOHDANTO

Kansainvälisen sosiaalityön määritelmän mukaan, tavoitteellinen sosiaalityö on hyvinvoinnin lisäämistä, yhteiskunnallisten muutosten edistämistä sekä ihmissuhdeongelmien ratkaisemista, elämänhallintaan ja itsenäistymiseen liittyen. Sosiaalityö pureutuu vuorovaikutustilanteihin ihmisen ja heidän ympäristönsä välillä. Sosiaalityö käyttää välineenä sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa. Sosiaalityön perustana ovat ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteet (Talentia 2016, viitattu 12.3.2016.)

Suomessa sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuus on ollut rakenteilla nykyasuunsa aina viiden vuosikymmenen ajan. Palvelujärjestelmää on kehitelty vaiheittain, lainsäädäntöuudistusten vauhdittamana. Vuosikymmenten aikana palvelujärjestelmän kokonaisuuteen ovat vaikuttaneet osaltaan poliittiset painopistealueet, kansantaloudellinen tilanne sekä yleinen mielipide. (Stenvall 2012, 12.) Lainsäädäntöuudistusten mukaan erityisesti uusi Sosiaalihuoltolaki luo haasteita kunnille palvelujen ja muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen. Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 1 §:n mukaan tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa, parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimijoiden välillä tavoitteiden toteuttamiseksi.

2010-luvun sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestelmä näyttää melkoisen pirstaloituneelta. Pirstaloitumisen voi nähdä esimerkiksi kuntien palvelujärjestelmissä, joiden toimintakulttuurit, palvelumuodot tai palvelukäytännöt eroavat toisistaan, riippuen tarkastelunäkökulmasta. Osaltaan nykyisen palvelujärjestelmän tilaan on ollut vaikuttamassa 2000-luvun aikana toteutettu kuntakentän rakennemuutos, joka on vähentänyt lukumäärällisesti kuntien määrää Suomessa ja luonut uusia toiminnallisia kokonaisuuksia. (Stenvall 2012, 14.)

Tämän vuosikymmenen aikana pirstaleista palvelujärjestelmää on yritetty rakentaa kokonaisuudeksi monin eri keinoin, ja yksi merkittävimmistä tässä työssä on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma Kaste. Ohjelman tavoitteena on ollut suomalaisen sosiaali- ja terveyspolitiikan uudistaminen osallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia lisäämällä. Tavoitteena on ollut

myös palvelujen laadun ja vaikuttavuuden parantuminen sekä alueellisten hyvinvointierojen kaventuminen. (Stenvall 2012, 15.)

Yksi tärkeimmistä valmisteilla olevasta rakenteellisesta uudistuksesta on sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus eli sote-uudistus. Valmisteltavat lait määrittelevät kuntajaon, sote-palveluiden järjestämisvastuun ja maakuntien työnjaon sekä yhteistyön perusteet (Valtioneuvosto 2016, viitattu 12.3.2016.) Yksi sosiaali- ja terveystalouden uudistamisessa hallitsemattomuutta aikaansaava tekijä on palvelujen kehittämissä impulsseissa paljon. Aloitteita on paljon, ja esimerkiksi kehittämissä hankkeiden taustalla vaikuttavat usein uudistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon poliittiset linjaukset sekä lainsäädännön muutokset. Kehittämistyö on usein myös vahvasti henkilösidonnaista, näkyen epätasaisuutena organisaation uudistamisen näkökulmasta tarkasteltuna. (Stenvall 2012, 16–17.)

Sosiaalipalvelujen kehittämistä tuetaan esimerkiksi Euroopan sosiaalirahaston ESR:n kautta, jonka pääpaino kehittämissä on työllisyyden ja osaamisen edistämisessä. ESR rahoittaa erilaisia hankkeita muun muassa työvoimapalvelujen kehittämiseen, työyhteisöjen kehittämiseen sekä osaamisen edistämiseen kohdennettavia kehittämissä hankkeita. Yleisellä tasolla voidaan sanoa, että toiminta kaikissa kehittämissä ohjelmissä jakautuu kahteen kehittämisen päälinjaukseen, eli palvelurakenteiden ja työtapojen kehittämiseen. (Toikko 2012, 141.)

Laatusuosittelujen rinnalle ovat tulleet erilaiset kehittämissä ohjelmien tuottamat määritellyt palvelujen laadusta, joiden yhdenmukainen vaikuttavuus on yhtä lailla haastavaa kuin laatusuosittelujen osalta. Kuntien omat laadunhallintaprosessit ovat lisääntyneet viime vuosina, ja näitä aktivoiva tekijä on erityisesti yksityisten palvelutuottajien lisääntyminen ja erilaiset tilaamis- ja tuottamisjärjestelyt. Oman palvelun laadun ja kustannusten tunteminen on tärkeää, mutta välttämätöntä erityisesti silloin, kun palveluja ostetaan ulkoisilta tuottajilta. Oman toiminnan seuranta ja mittaaminen on kunnissa kuitenkin toteutettu vaihtelevasti, eikä laadun osoittamiseen ole yhdessä sovittua järjestelmää. Palvelujen laatu kiinnittyy moniin erilaisiin lähestymistapoihin, kuten palvelujen arviointiin ja arviointitutkimukseen sekä palvelujen vaikuttavuuteen. Peruspalvelujen arviointia suoritetaan systemaattisesti valtiovarainministeriön toimesta. Aluehallintoviranomaiset toteuttavat peruspalvelujen saatavuuden arviointia, ja Kunnallistalouden- ja hallinnon neuvottelukunta Kuthanek toteuttaa peruspalvelujen tilan laajempaa katsausta. Näistä arvioinneista muotoutuvat kriteerit ohjaavat osaltaan käsitystä laadusta. (finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164, viitattu 13.4.2016).

Kehittämistyössä uudistuminen saattaa olla luoteeltaan tiedostamatonta tai tiedostettua toimintaa. Tiedostettu kehittäminen organisaatiossa liittyy usein suunniteltuun kehittämishankkeeseen, jolla on selkeät tavoitteet ja toteutustapa. (Stenvall 2012, 82.) Opinnäytetyöni on osa Oulun kaupungin aikuissosiaalityön kehittämishanketta, jonka tarkoitus tuottaa kehittämisohdotuksia aikuissosiaalityön asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi sosiaalityön asiakasprosessissa. Opinnäytetyössäni näkyy asiakaslähtöinen palvelun kehittäminen, mutta tarkastelen henkilöstölähtöistä palvelun kehittämistä myös kehittämistyön osuudessa. Asiakaslähtöisellä palvelun kehittämisellä tarkoitan tässä tutkimuksessa asiakkaan tarpeista lähtevää tapaa kehittää sosiaalityön ja perhepalvelujen palveluja Oulun kaupungissa. Henkilöstölähtöisellä palvelun kehittämisellä tarkoitan tässä tutkimuksessa henkilöstön tarpeista lähtevää tapaa kehittää asiakastyötä sosiaalityössä ja perhepalveluissa Oulun kaupungissa.

Opinnäytetyöni käsittää tutkimuksellisen osuuden sekä kehittämistyön osuuden. Kokonaisprosessia tarkastellen ensimmäisen vaiheen tulokset määrittelevät toisen vaiheen kehittämistyön suunnitelmaa ja sen toteutusta. Kehittämistyöni lähtökohtana ovat tutkimustulosten osallisuuden tulokset, joita tarkastelen työssäni. Kokonaisuudessaan tutkimustulokset ovat raportoituna Miia Haatajan ja Hanne Keräsen opinnäytetyössä ”Yhessä tehty ja mietitty”: Asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista ja osallisuudesta asiakasprosessissa Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksissa. ([http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100112/haataja_mia%20keranen_hanne.pdf?sequence=1.](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100112/haataja_mia%20keranen_hanne.pdf?sequence=1))

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä näkökulma on asiakkaan osallisuuden esille tuominen. Tutkimus on Oulun kaupungin aikuissosiaalityön näkökulmasta merkittävä, koska se tuo esille kehittämistyötä tukevia toimenpiteitä ja luo mahdollisuuksia työn kehittämiselle tätä kautta.

2 ASIAKASOSALLISUUS JA PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön pääkäsitteenä ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys palvelujen kehittämisessä. Asiakassuhteessa korostuu kollektiivinen näkökulma, jolloin aktiivinen asiakas pyrkii vaikuttamaan ja kiinnittymään yhteiskunnan toimintaan. Asiakkaalla on osallisuutta julkisiin sosiaalipalveluihin, sillä yhteisöllisyyden ajatellaan olevan lähtökohta asiakkuudelle ja palveluille. Taustalla on ajatus siitä, että asiakas kuuluu ympärillä olevaan yhteisöön. Asiakkailla on tietoa ja näkemystä omasta tilanteestaan ja näiden tietojen avulla kaikille yhteisiä palveluja voidaan kehittää ja suunnitella. Näin ollen asiakas on osallinen sekä omiin että kollektiivisesti koko asiakasryhmän palveluihin. (Toikko 2012, 121–123.) Liukon (2006, 16) mukaan aikuissosiaalityö rakentuu kahdesta sosiaalityön kohteesta, tavoitteet ja arvot toisistaan eroavalla tavalla määrittävästä ammatikäytännöstä, huollollisesta sosiaalityöstä ja muutossosiaalityöstä.

2.1 Asiakkaan osallisuus palvelussa

Asiakkaan osallisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on tutkittu harvasti. Aiheesta on tehty väitöskirjoja Suomessa varsin vähän. Laitila (2010, 145) on tutkinut väitöskirjassaan Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä, asiakkaan osallisuutta, asiakaslähtöisyyttä ja niiden toteutumista mielenterveys- ja päihdetyössä. Laitilan mukaan asiakkaan osallisuus määriteltiin palvelujen käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymisenä, huomioimisena ja hyödyntämisenä. Asiakkailla kuvattiin olevan paras asiantuntijuus tarkoittaen palvelujen sisältöä. Palvelujen käyttäjillä olevaa kokemusperäistä tietoa tulisi käyttää laajemmin palvelujen kehittämiseen ja niiden laadun varmistukseen.

Asiakkaat kuntapalvelun kehittäjiksi oppaan (2012, 4-7 viitattu 12.3.2016) mukaan asiakas on aina osallinen ja läsnä kunnallisessa palvelussa. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välisessä vuorovaikutuksessa syntyy palvelun arvo. Erityisesti sosiaali- ja terveyssektorilla on totuttu ajattelemaan asiakaskeskeisesti. On kuitenkin havaittu, että toiminnan ja sen kehittämisen lähtökohta pitäisi olla aina asiakkaan paras ja asiakkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaan ollessa aktiivinen oman asian hoitaja, ei palvelutarjoajan panos ja ammattilaisen asiantuntemuksen merkitys vähene.

Osallisuus

Osallisuus (*involvement*) on olotila, joka tuottaa toimintaa eli osallistumista (*participation*). Ilman osallisuutta ei voi olla osallistumista. (Niiranen 2002, 73.) Osallisuus tarkoittaa sitä, että asiakas on aktiivisessa vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa, jolloin asiakkaan ja työntekijän välillä on toimiva yhteistyösuhde. Asiakas saa äänensä kuuluville ja häntä kuunnellaan aidosti, mikä mahdollistaa sen, että asiakkaalla on todellinen vaikuttamisen mahdollisuus häntä koskevien palveluiden toteuttamiseen. Asiakas on näin ollen oman elämänsä asiantuntija. (Pohjola 2010, 58.) Osallisuus on myös kuulumista johonkin. Parhaimmassa tapauksessa osallisuutta voidaan Särkelä-Kukon (2014, 35) mukaan luonnehtia omatoimisena toimintana, jolla pyritään vaikuttamaan omaa elämää koskeviin asioihin, mutta myös vastuunottamiseen. Särkelä-Kukko (2014, 36) tuo esille, että osallisuus ilmenee yhteiskunnassa ja omassa yhteisössä vaikuttamistoiminnan, työn tai harrastusten myötä. Laitilan tutkimuksessa asiakkaat suhtautuivat varovasti siihen, että halukkuutta palvelujen kehittämiseen ja osallistumiseen löytyisi. Tutkimustulosten mukaan asiakkaiden osallisuutta voitaisiin lisätä ottamalla kehittämistyöhön mukaan myös kolmannen sektorin toimijoita. (Laitila 2010, 149.) Laitila tuo ilmi, että palvelun käyttäjän osallisuuden toteutumisen mahdollisuuteen mielenterveys- ja päihdetyössä liittyvät monet seikat, osan ollessa yhteydessä yhteiskuntaan ja lainsäädäntöön. Tässä on yhteneväisyyttä myös sosiaalipalvelujen aikuissosiaalityöhön. (Laitila 2010, 150.)

Särkelä-Kukko (2014, 38–39) tarkastelee artikkelissaan osallisuuden eri ulottuvuuksia, joiden avulla osallisuutta ja osallisuuden kokemuksen rakentumista on hyvä hahmottaa yksilön näkökulmasta katsottuna. Yksilön osallisuuteen vaikuttavina tekijöinä kuvaavat yhteiskunnan rakenteet ja asenteet, mutta myös yksilön voimavarat. Tämä kuvastaa sitä, että yksilön osallisuuden rakentuminen koostuu sekä rakenteellista että yksilöllisistä tekijöistä. Yksilön osallisuuden rakentumiseen vaikuttavat olennaisesti Särkelä-Kukon (2014, 38–40) mukaan myös yksilön perustarpeet ja oikeudet eli elintaso, kuulluksi tuleminen kokemukset ja sekä itsensä toteuttamisen mahdollisuudet.

Puhuttaessa osallisuudesta ja sen linkittymisestä yksilön elämässä Särkelä-Kukko (2014, 40–41) pitää tärkeänä asiana, fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista esteettömyyttä. Fyysinen esteettömyys tarkoittaa ympäristön, palvelujen ja laitteiden saavutettavuutta. Psyykkisellä esteettömyydellä puolestaan viitataan yksilön henkistä toimintakykyä itsenäiseen toimintaan ja sosiaalinen esteettömyys on sitä, että eri sosiaaliryhmiin kuuluvilla henkilöillä on samanarvoiset mahdollisuudet yhteiskun-

nassa toimimiseen. Karkeasti fyysinen esteettömyys voidaan linkittää mukaan osallisuuden elintason ulottuvuuteen, psyykinen esteettömyys ulottuvuuteen kuulumisesta ja sosiaalinen esteettömyys osallisuuden itsensä toteuttamisen ulottuvuuteen.

Olennaista asiakkaan osallisuudessa asiakasprosessissa on asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde. Asiakkaan ja työntekijän välinen hyvä ja toimiva yhteistyösuhde on avain muutoksen mahdollisuuteen asiakkaan tilanteessa. Mikäli työntekijällä on aito halu auttaa asiakasta elämässään eteenpäin, tulee asiakkaalle tunne osallisuudesta, jolloin hän luottaa omiin kykyihinsä muutoksen aikaansaamisessa. Asiakkaalla on tällöin luottamus siihen, että hänen ihmisarvoaan ja yksilöllisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaalla ja työntekijällä tulisi olla yhteinen näkemys siitä, miksi asiakassuhteessa ollaan ja mitkä ovat yhteiset toimintatavat, joilla muutosta tavoitellaan. (Kananaja ym. 2011, 137, 143–144.)

Osallistuminen

Osallistuminen puolestaan tarkoittaa sitä, että ihmisellä on halua ja kyvykkyyttä osallistua ja vaikuttaa itseään tai hänen ympäristöään koskevien päätösten tekemiseen. (Niiranen 2002, 73.) Särkelä-Kukon (2014, 35) mukaan voidaankin todeta, että eräs osallisuuden muoto on osallistuminen. Toikko (2012, 126–128) tuo esille, että asiakkaiden osallistumista on myös kritisoitu monien eri tahojen toimesta, huolimatta jatkuvasta asiakkaiden osallisuutta vahvistavasta keskustelusta. Asiakkaiden tietämystä palvelujentuottajien toimesta ei ole hyödynnetty asiakkaiden tiedon jäädessä maallikkotason tiedoksi, vaikka tieto tuottaisi asiakkaiden osallisuuden palvelujen kehittämiseen. Myös osallistumisen kollektiivinen puoli tuntuu usein unohtuvan ja asiakkaan osallistuminen jää yksittäisen asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua ainoastaan omiin palveluihinsa. Toikko (2012) tuo esille, että asiakkaan osallisuus koetaan ikään kuin muoti-ilmiönä. Asiakas usutetaan tuolloin osallisuuteen, joka ei ole asiakkaan itsensä käynnistämä prosessi, vaan ulkoapäin ohjattua.

Julkisella vallalla on Osallisuusperiaatteen mukaisesti velvollisuus järjestää yksilölle osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuus itseään koskevista toimenpiteistä, mutta myös sen toimintayksikön toiminnasta, jossa yksilö on asiakkaana. Osallisuusperiaate kuuluu Kaarlo Tuorin erittelemiin sosiaalihuollon oikeusperiaatteisiin. Osallisuusperiaatteen mukaisesti julkisella vallalla on velvollisuus järjestää yleisten sosiaalipalvelujen asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa sekä omien palvelujensa muodostumiseen että siihen toimintayksikköön, jossa he ovat asiakkaina. (Kananaja ym. 2011, 48–49; Stakes 2006, 72.) Tuori (2008, 171) tuo esille, että osallistumis- ja vaikuttamis-

periaate muotoilee ryhmätasolla vaatimuksen asiakkaiden omien tarvetulkintojen ja toiveiden huomioinnin ottamisen. Perustuslain (11.6.1999/731) 14.3§:n mukaan "julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon". Sosiaalihuoltoasetuksessa (29.6.1983/607) tämä periaate on vahvistettu sosiaalihuoltoasetuksen 5§:ä, jonka mukaan "sosiaalihuollon asiakkaille on järjestettävä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa tarkoituksenmukaisella tavalla sosiaalihuollon ja sen toimintayksiköissä annettavan huollon suunnitteluun ja toteuttamiseen".

Käsitteinä osallisuutta ja osallistumista käytetään usein rinnakkain, vaikka tulisi huomioida, että kyse on keskenään erilaisista termeistä. Yhteistä sekä osallisuudelle että osallistumiselle on se, että asiakas on aktiivinen osallistuja. Asiakkaalla itsellään on tärkeä rooli oman palvelutilanteensa määrittämisessä. Osallistuminen voi pelkistetyimmillään olla läsnä olemista, jolloin asiakkaan asioista puhutaan hänen ohitse, ei hänelle. (Pohjola 2010, 57–58.) Valkama ja Raisio (2013, 92) määrittelevät osallisuutta ja osallistumista. Osallistuminen vaatii kansalaisia mukaan yhteiskunnalliseen toimintaan, kun taas osallisuus on vapaaehtoista. Osallisuus alkaa osallistumisesta, jolloin osallisuudesta puhuttaessa puhutaan laajemmasta käsitteestä kuin pelkkä osallistuminen. Osallisuus vaatii asiakkaalta omaehtoista toimintaa, jolloin voidaan puhua asiakkaan aidosta osallisuudesta.

2.2 Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämisessä

Matkaoppaan (2011, 12, 16, viitattu 12.3.2016) mukaan parhaimmillaan asiakaslähtöinen toiminta edistää palvelutuotannossa parempaa vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta. Asiakaslähtöisyyden kehittämisessä rajatut uudistukset tai innovointi kapealla osa-alueella ei riitä. Asiakas on yksi ja sama läpi palvelukokonaisuuksien ja palveluiden hallintarajojen. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuus perustuu oikeudelliseen sääntelyyn. Tämän kautta määritellään asiakkaan oikeudet. Toikko (2012, 123) vertaa asiakaslähtöistä toimintatapaa palvelunkäyttäjänäkökulmaan korostaen kollektiivista toimintatapaa. Palvelun käyttäjät puhuvat koko asiakasryhmän puolesta. Kuluttajanäkökulma asiakkuuteen tulee esille palveluiden käyttäjän muuttumisesta asiakkaaksi terveys- ja sosiaalipalveluissa. Hallinnollinen näkökulma asiakkuuteen voidaan tarkastella palvelutuottajien ja hallinnollisten käytäntöjen ja toimintatapojen kautta. (Matkaopas 2011, 16, viitattu 12.3.2016)

Toikko (2012, 117) kirjoittaa asiakkaiden olevan monimuotoisia kuluttajia. Suhde asiakkaan tekemisiin valintoihin julkisissa palveluissa on haastavaa. Julkiset palvelut nähdään yleisinä palveluina, jolloin valintojen toteuttaminen on vaikeaa. Universaaleissa palveluissa jokaiselle pyritään tarjoamaan samaa palvelua. Palvelun sisältö pysyy aina samana, vaikka asiakas pystyisi valitsemaan tuottajan. Tämä on tyypillinen tilanne sosiaalipalveluissakin. Asiakslähtöisyys nähdään Matkaoppaan (2011, 18–19, viitattu 12.3.2016) mukaan asiakslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä sosiaali- ja terveyssektorilla toiminnan arvoperustana. Asiakslähtöinen palvelu tulisi olla vastavuoroista, joka edellyttää asiakkaalta ja palvelutuottajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää kustannustehokkaasti tarkoituksena palvelun jatkuvuus. Palveluntarjoajalta odotetaan kattavaa tietoa asiakkaasta ja asiakkaan tarpeista niiden hyödyntämisestä palveluiden kehittämisen perustana eli asiakasymmärrystä. Pelkkä tieto ei riitä vaan on osattava kytkeä tieto käyttötilanteeseen. On otettava huomioon myös asiakkaan palveluymmärrys, joka toimii aisaparina asiakasymmärryksen kanssa.

Asiakslähtöisessä palvelussa asiakas nähdään resurssina, jonka voimavaroja myös hyödynnetään tarpeet huomioiden. Kun asiakas on resurssi, se on myös toimija eli subjekti. Vastuullisen asiantuntijuuden kautta näkemys asiakkaasta työntekijän näkökulmasta tulee nähdä yhdenvertaisena toimijana. Kun pyrkimyksenä ovat asiakkaan tarpeiden ja palveluiden huomioiminen, saavutetaan hedelmällinen yhteistyömalli eli kumppanuus. Kumppanuus edellyttää molemminpuolista luottamusta. Kuntapalvelutarjoajan näkökulmasta asiakslähtöisyydessä kyse on palveluiden kehittämiseen, organisoimiseen, tarjoamiseen ja johtamiseen liittyvissä prosesseista, asiakkaat näkevät vahvasti palvelun asiakslähtöisenä kokemuksena, jota muokkaa asiakkaalle prosessissa varattu rooli ja asiakkaan mielikuva-odotusarvo-palvelusta. (Matkaopas 2011, 21 viitattu 12.3.2016.)

Asiakslähtöisen toiminnan kehittämisessä on useita avainkysymyksiä, esimerkiksi miten kasvatetaan asiakkaan tietämystä omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan palveluiden asiakkaan roolissa tai miten asiakkaasta saadaan toimija, joka ei ole palvelun kohde. Kysymyksenä voidaan esittää myös miten asiakkaiden osaaminen huomioidaan, että asiakas voi olla mukana palveluissa. Tärkeää on myös asiakasymmärrys, joka tulee kehittäjällä olla, toisin sanoen kehittäjällä on oltava tietoa asiakastarpeista. Voidaan miettiä miten asennemuutoksia edistetään, jotta ne eivät olisi toiminnan esteenä. Asiakkaan on koettava palvelu itse asiakslähtöiseksi, ei riitä että palvelu tuotetaan asiakslähtöisyydestä. Asiakslähtöisessä kehittämissä on tärkeintä muistaa, että asia-

kas kokee palvelun yksilönä ja asiakaslähtöiseksi palveluksi. Myös uudenlaisten asiakaslähtöisempien palvelutuotantoprosessien kehittäminen vaatii kykyä ennakoida asiakastarpeita ja yritykseltä parempaa asiakasymmärrystä. On muistettava, että asiakaslähtöisyyden toteutuminen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä vaatii myös integroidumpia palvelukokonaisuuksia. Asiakaslähtöisyyden kehittämisessä uudistukset tai innovaatiot kapealla osa-alueella ei riitä, koska asiakas on asiakas yli sektori- ja hallintorajojen. (Matkaopas 2011, 58–60, 61 viitattu 12.3.2016.)

3 AIKUISSOSIAALITYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

3.1 Aikuissosiaalityön määrittelyä

Aikuissosiaalityön käsitteellistä ja toiminnallista jäsentymistä, arvostamista ja asemaa on tutkittu suhteellisen vähän. Sosiaalityöllä, jota tehdään aikuisten parissa, on pitkä perinne kuntasektorilla, vaikkakin aikuissosiaalityön käsitteen käyttö on yleistynyt myöhemmin, ja siihen painottunut kehittytyö näkyi selkeästi 2000-luvulla. Kehittämistyöhön ovat vaikuttaneet yhteiskunnallinen kehittyminen ja sosiaalisten ongelmien vaikeutuminen ja yksilötason ongelmat, mutta merkittävästi myös erilaiset sosiaalipoliittiset ja lainsäädännölliset rakennemuutokset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteissa. Rakenteellisten muutosten tarkoitus on ollut ehkäistä riskiryhmiin kuuluvien ongelmia, edistää ihmisten hyvinvointia ja vähentää syrjäytymistä. Yksi merkittävä muutos on ollut kuntouttavan työtoiminnan organisoituminen osaksi kunnallista aikuissosiaalityötä. (Väisänen ym. 2008, 6.)

Yhteiskunnan muutosten, taloudellisen epävakaisuuden sekä syrjäytymiseen liittyvien ilmiöiden pohjalta kumpuavat keskustelut ovat vaikuttaneet pitkälti aikuissosiaalityön käsitteen taustalla aina 1990-luvulta asti. Sosiaalityöllä on pyritty vaikuttamaan asiakkaiden ongelmallisten elämäntilanteiden selkiyttämiseen ja hyvinvoinnin turvaamiseen. Samanaikaisesti keskustelussa ovat tulleet esille aktivointipolitiikan mahdollisuudet osaltaan vaikuttaa syrjäytymiseen ja sosiaaliturvamenojen vähentämiseen. Aikuissosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä, mutta työikäisten parissa tehdään sosiaalityötä muissakin toimintaympäristöissä, kuten moniammatillisilla ja erikoistuneilla julkisilla areenoilla sekä ei-julkisilla areenoilla (Juhila 2008, 15). Aikuissosiaalityön kehittämistarpeet ovat pitkälti keskittyneet erityisesti kaupunkikuntiin, joissa elämänongelmat esimerkiksi työttömyys, mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä moniongelmaisuus ovat korostuneet sosiaalisina ongelmina. Aikuissosiaalityöllä, joka käsitetään myös osaksi sosiaalityön erityisaloista, on kiinnityskohtia erityisesti kuntouttavaan sosiaalityöhön, yhteisösosiaalityöhön sekä marginalisaatiososiaalityöhön. (Väisänen ym. 2008, 9-10.)

Suomalainen sosiaaliturva on laaja kokonaisuus, jonka tarkoituksena on turvata ihmiselle riittävä perusturva ihmisen kaikissa elämäntilanteissa. Suomen perustuslaissa yksi tärkeimmistä ihmisen

perusoikeuksista on oikeus sosiaaliturvaan. Demokraattisen yhteiskunnan kulmakivet ovat lainsäädäntö ja erityisesti perustuslaki. Sosiaali- ja terveysalan toiminnan perustaksi kulminoituvat perustuslailliset oikeudet. Yksilöön kohdistuvilla oikeuksilla tarkoitetaan taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia. (Fors & Vatula-Pimiä 2014, 13.) Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoi-mentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä (Suomen perustuslaki 731/1999 2: 19§.)

Maailmanlaajuisen sosiaalityön määritelmän (IFSW & IASSW 2014, viitattu 12.3.2016) mukaisesti sosiaalityö on käytännön työhön perustuva ammatti ja tieteenala, joka edistää yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten elämänhallintaa ja itsenäistä selviytymistä. Sosiaalityön keskeisiä lähtökohtia ovat yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus, ihmis-oikeudet, yhteinen vastuu sekä moninaisuuden kunnioittaminen. Sosiaalityö tukeutuu sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin sekä alueelliseen tietoon, ja se haastaa ihmiset ja rakenteet kohtaamaan elämän ongelmatilanteita ja lisäämään hyvinvointia.

Suomalainen sosiaaliturvajärjestelmä voidaan nähdä etenevän hallinnollisesti kolmiportaisesti käsittäen valtakunnallisen, aluehallinto- ja kunnallisen tason. Kunnat toteuttavat sosiaali- ja terveyspalveluja alueillaan lakien ja säädösten mukaisesti. Laissa on määrätty, mitkä palvelut kuntien on järjestettävä ja rahoitettava. (Fors & Vatula-Pimiä 2014, 29–31.) Tällä hetkellä on valmisteluvaiheessa suuri sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus eli sote-uudistus, jonka perustana ovat hallituksen linjaukset marraskuulta 2015, jotka käsittävät 18 itsehallintoaluetta ja 15 sote-aluetta. Sote-uudistus on yksi suurimpia uudistuksia mitä on Suomessa tehty. Tavoitteena on, että palvelut sosiaali- ja terveydenhuollosta siirtyvät itsehallintoalueille vuoden 2019 alusta. (Valtioneuvosto 2016, viitattu 12.3.2016.)

Palveluiden käyttäjien osallistumisen mahdollisuuksiin vaikuttavat myös sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisen tapa ja vallitsevat käsitykset asiakkaasta ja hänen asemastaan palvelussa sekä järjestelmän tarjoamat osallistumisen mahdollisuudet. Esimerkiksi kuntalain on tarkoitus

muun muassa edistää kunnan asukkaiden vaikuttamis-, osallistumis- ja itsehallinnon mahdollisuuksien toteutumista. (Kuntalaki 1: 1§) Valtakunnallisten sosiaalityöhön liittyvien hankkeiden lisäksi myös kunnissa on meneillään aikuissosiaalityön hankkeita, joiden tavoitteena on jäsentää erityisesti aikuissosiaalityön toiminnallista kontekstia (Väisänen ym. 2008, 10).

Aikuissosiaalityö voidaan nähdä aikuisten kanssa tehtävänä sosiaalityönä, jota tarvitaan korjaamaan erilaisia yhteiskunnallisia hyvinvoinnin puutteita, esimerkiksi työttömyyteen, taloudelliseen tai elämänhallintaan liittyviä ongelmakohtia. Sosiaalisen tuen tarkoituksena on ylläpitää ja edistää yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja itsenäistä suoriutumista. (Juhila 2008, 16.) Aikuissosiaalityöllä ja perussosiaalityöllä viitataan usein sosiaalitoimistossa tehtävään viranomaistyöhön, joka keskittyy erityisesti aikuisväestön kysymyksiin. Käsitteenä aikuissosiaalityö on linkittynyt vahvasti toimeentulotukityöhön, joka on ollut sen vahva elementti. (Karjalainen 2010, 198.)

Sarvimäki ja Siltaniemi (2007, 40) pitävät aikuissosiaalityön kohteena yli 18-vuotiaita henkilöitä, joilla on sosiaalipalvelujen tai sosiaalityön tarvetta esimerkiksi toimeentulo-ongelmien, työttömyyden, päihdeongelmien tai asunnottomuuden vuoksi. Väisänen ja Hämäläinen (2008, 92, 108) määrittelevät aikuissosiaalityön ensisijaisiksi asiakkaiksi taloudellisessa ahdingossa tai muuten hankalassa elämäntilanteessa elävät mielenterveys- ja riippuvuusongelmaiset sekä henkilöt, jotka ovat tehneet rikoksia. Asiakasryhmiä yhdistävä tekijä on useiden erilaisten sosiaalisten ongelmien samanaikaisuus.

Juhila (2008, 89–90, 96) nostaa esille määritelmän aikuissosiaalityöstä kulttuurisesti poikkeavien aikuisten parissa tehtävänä työnä. Kulttuurisesti poikkeavalla hän tarkoittaa aikuista, joka ei edusta aikuisuuteen perinteisesti yhdistettäviä merkityksiä, kuten itsenäisyyttä, täysivaltaisuutta ja vahvaa kansalaisuutta. Hän kuitenkin kuvailee määritelmää ikästereotyyppiseksi ja toteaa, että aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä on tärkeää pyrkiä purkamaan kulttuurisia stereotyyppioita. Niiden sijaan on tunnistettava elämänvaiheiden moninaisuus, elettyjen elämänvaiheiden läsnäolo nykyhetkessä sekä kaikkien ihmisten kokema riippuvuus toistensa huolenpidosta.

Eri kuntien vuonna 2007 verkkosivuillaan esittämässä määritelmässä aikuissosiaalityötä määriteltiin ongelmien, keskeisten tavoitteiden sekä välineiden kautta. Aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmia esille nousivat taloudelliseen tilanteeseen, työttömyyteen ja elämänhallintaan liittyvät vaikeudet. Työn tavoitteiksi määriteltiin elämäntilanteen parantaminen sekä yksilöiden ja perheiden turvallisuuden ja itsenäisen selviytymisen edistäminen. Tavoitteet ajateltiin saavutettavan tukemisella,

neuvonnalla, ohjauksella, sosiaalisella tuella ja motivoinnilla. Joissakin määritelmistä korostui ratkaisukeskeinen, vahvuuksia etsivä työote ja asiakkaan oma asiantuntemus. Kaiken kaikkiaan aikuissosiaalityötä luonnehdittiin suunnitelmalliseksi, pitkäjänteiseksi ja kokonaisvaltaiseksi työksi. (Juhila 2008, 16–18.)

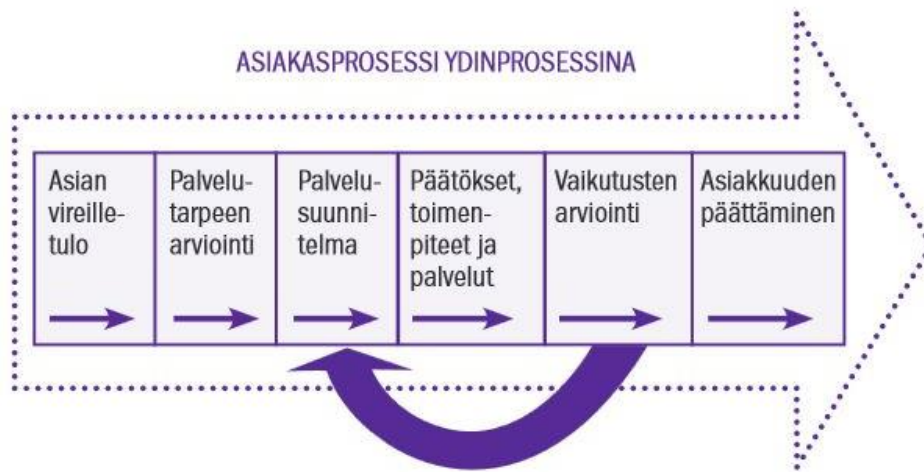
Sosiaalityö määrittyi suunnitelmalliseksi jo lainsäädännön perusteella. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (22.9.2000/812) 7 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jos kyseessä ei ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole tarpeetonta. Lain 8 §:ssä todetaan, että ensisijaisesti on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutenkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa ja muiden toimenpiteidensä suunnitteluun ja toteuttamiseen. Laitisen ym. (2010, 48-49) mukaan lain säätämisen taustalla oli pyrkimys parantaa asiakaspalvelun laatua. Laki perustuu ideaaliin yhteisestä tasavertaisesta toimimisesta asiakkaan kanssa, pohjautuen ihmisarvon kunnioittamiselle.

3.2 Asiakasprosessi sosiaalihuollon ydinprosessina

Toimivalla asiakasprosessilla on varmistettavissa Sarvimäen ja Siltaniemen (2007, 22–23) mukaan sosiaalityön asiakkaan saama vaikuttava palvelu. Prosessi perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja sitä suunnitellaan yhdessä asiakkaan sekä palvelun tuottavien ammattilaisten kanssa ja sen vaikuttavuutta arvioidaan. Prosessista vastaa vastuuhenkilö, sen vaiheiden asianmukaisesta toteutumisesta, palvelusuunnitelmasta työtä ohjaavana elementtinä sekä vaikutusten arvioinnista. Toiminnan keskiössä on asiakas, asiakasprosessin kytkeytyessä aina myös osaksi ympäröivää yhteisöä ja yhteiskunnallisia rakenteita, kuten asiakkaan lähiyhteisöä ja viranomaisverkostoja.

Sosiaaliset muutokset ovat useimmiten Kananojan (2010, 135–136) mukaan aikaa vaativia, moniulotteisia prosesseja, jotka muodostuvat työntekijän ja asiakkaan yhteisestä työskentelystä. Kriisitilanteissa yhteistyösuhteet voivat olla hyvinkin lyhyitä, mutta prosessit voivat toisaalta muodostua hyvinkin pitkiksi, jopa ylisukupolvisiksi. Asiakasprosessi ei pelkästään ole erillisten toimenpiteiden sarja, vaan se saa merkityksensä asiakkaan hankaluuksia jäsentävänä, hänen elämänotettaan vahvistavana ja välittävänä ihmissuhdetta edustavana sosiaalisena kokemuksena.

Sosiaalihuollon palveluprosessi voidaan jakaa Sarvimäen ja Siltaniemen (2007, 23) mukaan kuuteen osaan, joita ovat: *asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelman laatiminen, asiakaskohtaisten päätösten tekeminen sekä toimenpiteiden ja palvelujen toteuttaminen, vaikutusten arviointi ja asiakkuuden päättäminen*. Eri vaiheiden on kytkeydyttävä toisiinsa ja muodostaa asiakkaan tilanteeseen vaikuttava, tuloksellinen kokonaisuus. Asiakasprosessin vaiheet sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa ovat esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Asiakasprosessi sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23).

Asia tulee asiakasprosessissa *vireille*, kun henkilö itse, hänen lähiyhteisönsä jäsen, viranomainen tai muu taho tuo esille palvelutarpeen ja asia otetaan käsiteltäväksi. Aikuisille suunnatuissa palveluissa asiakasprosessi käynnistyy pääsääntöisesti sosiaaliohjaajalle tai sosiaaliohjaajalle tulleen yhteydenoton myötä. Toimeentuloon liittyvissä lyhytaikaisissa ja tilapäisissä ongelmissa yhteydenoton vastaanottaja voi olla myös etuuskäsittelijä. Asian vireille tulon käsittelystä vastuussa oleva ammattihenkilö ratkaisee, kuuluuko asia sosiaalityön palvelujen piiriin ja onko edellytykset palvelutarpeen arviointiin. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 24, 40.)

Asiakasprosessin kahdeksi keskeiseksi elementiksi on kuvattu asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhdetta sekä heidän yhteistä näkemystä lähtötilanteesta, muutosta vaativista asioista sekä keinoista, joilla muutos on mahdollista saada aikaan. Lähtötilanteen kartoitukseen ja palvelutarpeen arviointiin sisältyvät pienoiskoossa tulevan yhteistyön ainekset. (Kananoja (2010, 136.) Kaija-Kor-

telainen (2008, 150–151) kirjoittaa aikuissosiaalityön asiakasprosessin käynnistyvän alkuhaastattelulla, jonka tarkoituksena on laatia kokonaisarvio asiakkaan elämäntilanteesta, voimavaroista ja ongelmista.

Palvelutarvearvion haasteena on se, että asiakkaan todellisen tilanteen esilletulo vaatii usein pidempää työskentelyä. Kananojan (2010, 136) mukaan tilannekartoitus ja eri tekijöiden merkityksen arviointi on erityisen tärkeää tehdä perusteellisesti silloin, kun asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvät ongelmat ovat monimuotoisia ja pitkäaikaisia. Sarvimäki ja Siltaniemi (2007, 40) toteavat, että palvelutarpeen arvioinnista ja palvelusuunnitelman laatimisesta kantaa kokonaisvastuun sosiaalityöntekijä, mutta käytännössä sen voi laatia sosiaaliohjaaja tiimityössä asiakastyöhön osallistuvan lähihoitajan kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnin päätteeksi esille nousseet asiat kirjataan *palvelusuunnitelmaksi*. Suunnitelmassa määritellään tavoitteet sekä toimenpiteet, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Asiakkaan osallisuus tavoitteiden ja toimenpiteiden suunnittelussa on tärkeää, sillä jos asiakas ei pysty mieltämään suunnitelmaa omakseen, tavoitteita ei yleensä saavuteta. Tavoitteisiin sitoutuminen edellyttää myös sitä, että aikuissosiaalityö tarjoaa asiakkaalle pelkän kontrollin sijaan hänen merkitykselliseksi kokemaansa tukea. Työntekijälle asettaa haasteita se, että asiakkaan suunnitelmat eivät aina ole realistisia. (Kaija-Kortelainen 2008, 151–152.)

Kananoja (2010, 137) kirjoittaa, että asiakas tarvitsee sitoutuakseen myös selkeän kuvan omasta osuudestaan prosessissa sekä työntekijän odotuksista häntä kohtaan. Muutostyölle on luotu sitä parempi pohja, mitä avoimemmin ja selkeämmin työskentelyn pelisäännöt on sovittu. Sarvimäen ja Siltaniemen (2007, 40) mukaan palvelusuunnitelman edellyttämien hallinnollisten päätösten tekemisestä sekä palvelujen koordinoinnista vastaa sosiaalityöntekijä. Psykososiaalisen ja aktivoivan työn, itsenäisen suoriutumisen tukemisen ja kuntoutumista edistävän työn toteuttaminen tapahtuu moniammatillisena yhteistyönä.

Palvelusuunnitelma edellyttää sitoutumista myös työntekijöiltä. Sarvimäki ja Siltaniemi (2007, 24–25) toteavat, että yhteisen asiakaskohtaisen suunnitelman tulee ohjata kaikkien ammattiryhmien työtä asiakkaan palveluita toteutettaessa. Eri ammattiryhmien osaamisen hyödyntäminen sekä palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelusuunnitelman laatimisessa että *palvelujen ja toimenpiteiden toteuttamisessa* on keskeistä. Kaija-Kortelaisen (2008, 153) mukaan aikuissosiaalityön asiakaspro-

sessi vaatii onnistuakseen sekä ajallista että sisällöllistä jatkuvuutta sekä säännöllisiä, riittävän tiiviitä tapaamisia. Palveluohjaus tukee prosessia, mutta sitä ei välttämättä ole tarjolla aikuissosiaalityön palveluissa.

Kaija-Kortelainen (2008, 151–152) luonnehtii palvelusuunnitelmaa muuttuvaksi ja prosessinomaiseksi. Suunnitelmaa olennaisempi on asiakkaassa käynnistyvä tavoitteellinen prosessi, johon liittyy toimintaa. Aikuissosiaalityön asiakkaan tilanteen arviointi ja palvelusuunnitelma mahdollistavat työn vaikuttavuuden arvioinnin ja onnistumisten havaitsemisen. Kunnan aikuissosiaalipalveluissa eteneminen voi tarvittaessa olla rauhallistakin ja tavoitteina asiakkaan hyvinvointi tai elämäntilanteen hallinta. Kananoja (2010, 137) toteaa, että sosiaalityön eettisen ja ammatillisen vastuun vuoksi on tärkeää, että prosessiin kuuluu olennaisena osana työskentelyn ja tavoiteltujen muutosten etenemisen arviointi. Jos yhdessä asiakkaan kanssa sovitulla toimilla ei ole ollut tavoiteltua vaikutusta, on tarpeen palata uudestaan tilanteen ja tavoitteiden äärelle. Arvioinnin ja uudelleen tarkastelun tarkoitus on auttaa ja ohjata asiakasta pohtimaan odotuksiaan tuen suhteen sekä työntekijän ja asiakkaan rooleja elämäntilanteen muutoksessa.

Sarvimäki ja Siltaniemi (2007, 25, 41) toteavat, että jatkuva asiakasprosessin *vaikutusten arviointi* tuo näkyväksi muutokset asiakkaan elämäntilanteessa sekä kenties aiemmin tunnistamattomat palvelutarpeet, joihin palvelusuunnitelman tarkentamisen jälkeen pystytään vastaamaan. Sosiaalityöntekijä tekee ennen päätöstään asiakasprosessin päättämisestä kokonaisarvion prosessin vaikuttavuudesta yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa ja tuottaa samalla vaikuttavuustietoa sosiaalialan asiakastyön ja rakenteellisen työn kehittämisen käyttöön. Kaija-Kortelainen (2008, 153) toteaa aikuissosiaalityön asiakasprosessin päättyvän, kun yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet on saavutettu. Asiakasprosessista vastuussa oleva työntekijä tekee vaikutusten arvioinnin perusteella päätöksen *asiakassuhteen päättämisestä* ja hänen tehtävänä on myös selvittää, miten päätös tulee vaikuttamaan asiakkaaseen (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 25). Asiakassuhteen päättämisessä asiakasta tulisi tukea siihen, että asiakas saisi ylläpidettyä jo saavutettuja tavoitteita itsenäisesti yhteisen työskentelyn jälkeen. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan järjestää seurantatapaaminen asiakassuhteen päätyttyä, jotta asiakas ei jäisi tyhjän päälle. (Mäkinen 2009, 104.)

3.1 Oulun kaupungin kehittämishanke aikuissosiaalityössä

Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut, johon aikuissosiaalityökin lukeutuu, on jaoteltu elämänkaari-mallin mukaisesti lasten ja lapsiperheiden, työikäisten sekä ikääntyneiden palveluihin (Oulun kaupunki 2013, 6, viitattu 12.3.2016). Oulun kaupunki määrittelee verkkosivuillaan sosiaali- ja perhepalveluihin kuuluvana aikuissosiaalityön palvelujen kohteeksi 18–64-vuotiaat oululaiset (Oulun kaupunki 2016, viitattu 12.3.2016). Aikuissosiaalityön tarkoitus on tukea asiakkaidensa sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista elämän ongelmassa. Erityisiksi palvelutarpeiksi nimetään tuentarve arkielämän hallinnassa ja suunnittelussa, tarve työllisyyspalveluihin, kuten kuntouttavaan työtoimintaan, liittyvään ohjaukseen, asumiseen tai asunnottomuuteen liittyvät pulmat, mielenterveys- ja päihdeongelmat, äkilliset kriisit sekä sosiaaliturvaan ja – palveluihin liittyvän ohjauksen ja neuvonnan tarve. (Oulun kaupunki 2016, viitattu 12.3.2016.)

Oulussa aikuissosiaalityön painopisteasiakasryhmiä ovat asiakkaat, joilla on elämänhallintaan liittyviä vaikeuksia, uudet tulottomat asiakkaat, pääsääntöisesti alle 25-vuotiaat nuoret sekä asunnottomat tai asunnottomuuden uhan alla elävät henkilöt. Alle 25-vuotiaille nuorille työttömille on vuodesta 2011 alkaen laadittu yhteisiä aktivointisuunnitelmia TE-toimiston kanssa. Nuori voidaan myös ohjata tarvittaessa Työvoiman palvelukeskuksen palvelujen piiriin. Uudet asiakkaat voidaan ohjata etuuskäsittelijän arvion perusteella palvelutarpeen arviointia tai aikuissosiaalityön suunnitelman laatimista varten aikuis- ja perhesosiaalityön ohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle. Borg (2011, 5, 10.)

Vuonna 2010 aikuis- ja perhesosiaalityön tiimin vastuualueena oli keskittyä erityisesti pitkäaikaisyöttömien, suunnitelmaa vailla olevien nuorten, työssäoloehdon omaavien ja sosiaalista tukea tarvitsevien asiakkaiden parissa tehtävään sosiaalityöhön. Tavoitteena oli myös aloittaa kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen, joka oli aiemmin ollut vain Työvoiman palvelukeskuksen vastuulla. Suunnitelmallista sosiaalityötä on tehty lisääntyvissä määrin vuodesta 2011 alkaen. (Borg 2011, 14.)

Sosiaalipalvelujen kehittämisellä pyritään laadukkaampiin palveluihin. Palvelujen kehittämisessä voidaan keskittyä rakenteiden ja työtapojen uudistamiseen, mutta myös käyttäjälähtöisyyteen. Palvelurakenteiden kehittämistyössä suuri rooli on valtiolla, joka tukee kuntia sosiaalipalvelujen kehittämistyössä rahoituksella. Valtion tarjoaman tuen avulla useat kunnat kehittävät palveluja seutukunnallisesti sekä maakunnallisesti. (Toikko 2012, 144–145.) Kuntalaisten osallisuuskyselyitä tehdään vuosittain useissa kunnissa. Oulussa on käytössä sähköinen palautteenanto mahdollisuus,

selvityksen perusteella ihmiset käyttävät kanavaa kuukausitasolla tasaisesti. Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa toteutettiin laaja asiakaskysely vuonna 2009, jolla pyrittiin kartoittamaan asiakkaan palvelukokemuksia, pyrkimyksenä ylittää konvektionaalinen tarkastelutapa. Konvektionaalisuus ylläpitää palvelurakenteita, ja palvelujen tutkiminen ja kehittäminen on usein konvektionaalista eli työntekijöiden ja ammattilaisten tarpeista ja toiveista kumpuavaa kehittämistä. Tässä kontekstissa tieto on asiantuntijoiden valikoimaan, vaikka tarkoituksena olisi tarkastella sosiaalityön palveluja asiakkaan näkökulmasta. Kuntalaisen rooli on usein ottaa vastaan palveluja, ei niinkään olla osallisena niiden tuottamisessa ja kehittämisessä. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 312–313.)

Asiakaslähtöisyydestä yhteiseen suunnitelmallisuuteen pyrittäessä edellyttää se Laitisen & Pohjolan 2010, 45–47, mukaan, koko asiakaspalvelukulttuurin uudelleen tarkastelua. Asiakaslähtöisyydestä on tarve siirtyä ihmisen oikeuksia ja näkökulmaansa nostamaan yhdessä toimimiseen ja itsemääräämisoikeuteen. Asiakkaan näkökulmasta kumpuava toiminta edellyttää näkemystä asiakkaan itsemääräämisestä.

Sosiaalipalveluja voidaan kehittää myös työtapoja uudistamalla, jolla tarkoitetaan menetelmien, prosessien ja työkalujen kehittämistyötä. Se, millaisesta kontekstista menetelmiä, prosesseja ja työkaluja tarkastellaan, saavat ne erilaisia merkityksiä. Esimerkkeinä voisi olla kapea-alainen teoreettis-metodinen perustelu tai työtavat jotka nojautuvat yleisiin asiakasprosessin ohjeistuksiin tai mallinnuksiin. Työkalut tarkoittavat tässä sosiaalipalveluissa käytettäviä konkreettisia työkaluja esimerkiksi asiakastilanteiden arvioinnissa käytettyjä arviointimenetelmiä. (Toikko 2012, 146–147.)

Opinnäytetyöni on osa Oulun kaupungin aikuissosiaalityön kehittämishanketta. Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa kehittämissuhteita aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi asiakasprosessissa ja tavoitteena on tuottaa asiakkaan osallisuutta vahvistava sosiaalityön asiakasprosessi. Oulun kaupungin. Oulun kaupungin aikuissosiaalityön kehittämishanke tuli ajankohtaiseksi aikuissosiaalipalveluissa vuoden 2014 aikana, jonka aikana käynnistyi hyvinvointikeskusten suunnittelu Oulun kaupungissa. Keväällä 2016 Oulussa on kaksi hyvinvointikeskusta: Kontinkangas ja Kiiminki.

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT

Opinnäytetyöni käsittää tutkimuksellisen osuuden sekä kehittämistyön osuuden. Ensimmäisen vaiheen tutkimuksellisessa osuudessa kartoitettiin Oulun kaupungin aikuissosiaalityön asiakaskuntaa ja heidän palvelutarpeitaan. Asiakaskyselyssä ja -haastattelussa painopiste oli osallisuuden, kokemusten ja kehittämisehdotusten kuvauksessa. Kokonaisuudessaan tutkimustulokset ovat raportoituna ”Yhessä tehty ja mietitty”: Asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista ja osallisuudesta asiakasprosessissa Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksissa. (http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100112/haataja_mia%20keranen_hanne.pdf?sequence=1.)

Kokonaisprosessissa ensimmäisen vaiheen tulokset määrittelevät toisen vaiheen kehittämistyön suunnitelmaa ja sen toteutusta. Toisen vaiheen eli kehittämistyön tarkoituksena on, että henkilöstö kehittää aikuissosiaalityön asiakaskyselyyn ja -haastatteluun perustuen aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuutta sosiaalityön asiakasprosessissa, tuottamalla kehittämisehdotuksia aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi asiakasprosessissa. Tavoitteena on tuottaa asiakkaan osallisuutta vahvistava sosiaalityön asiakasprosessi, joka on myös kokonaistarkoitus.

Toisen vaiheen tutkimuksellisen kehittämistyön tehtävä:

1. Millaisia kehittämisehdotuksia aikuissosiaalityön työntekijöillä on aikuissosiaalityön palvelujen kehittämiseksi siten, että asiakkaan osallisuus asiakasprosessissa vahvistuu?

5 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT JA TOTEUTTAMINEN

Tällä tutkimuksella selvitetään aikuissosiaalityön ja perhepalvelujen työntekijöiden kehittämisehdotuksia asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta asiakasprosessissa, hyvinvointipalveluissa Oulun kaupungissa. Tässä tutkimuksellisessa kehittämissä ovat vaikuttaneet vahvasti ensimmäisen vaiheen tutkimustulokset, joilla selvitettiin asiakkaiden osallisuutta ja mahdollisuuksia saada vaikuttaa omien palveluidensa kehittämiseen ja asiakkaiden kokemuksia yhteistyöstä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Kehittämissäni kuvaan ensimmäisen vaiheen kohderyhmän ja esitän asiakkaiden kehittämisehdotukset osallisuuden vahvistamiseksi asiakasprosessissa.

Ensimmäisen vaiheen tutkimustulokset aikuissosiaalityön asiakkaista, asiakkaiden palvelukokemuksista sekä kokemuksia asiakkaan ja työntekijän välisestä yhteistyöstä, palveluihin pääsystä, saadusta ohjauksesta ja tuen määrästä sekä asiakassuhteen jatkuvuudesta ovat luettavissa kokonaisuutena opinnäytetyössä Miia Haataja & Hanne Keränen ”Yhessä tehty ja mietitty”. (http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100112/haataja_miia%20keranen_hanne.pdf?sequence=1.)

5.1 Kehittämistyön tausta

Ensimmäisen vaiheen tutkimustulosten mukaan Oulun kaupungin aikuissosiaalityön palvelujen tyypillisin asiakas on 30–64-vuotias suomalainen mies. Hän asuu yksin vuokra-asunnossa, ja on koulustaustaltaan peruskoulun tai ammatillisen tutkinnon suorittanut. Tutkimushetkellä tulosten perusteella asiakas oli myös työttömänä, työttömyysjakson ollessa kestänyt vuodesta neljään vuoteen. Tuloksista käy ilmi, että usealla aikuissosiaalityön asiakkaalla on monimuotoisia palvelutarpeita, samanaikaisesti voi olla toimeentulotuen, mielenterveyspalveluja ja somaattisen terveydenhuollon palveluja. Aikuissosiaalityön palveluista haetaan ohjausta ja neuvontaa sekä tukea esimerkiksi talouteen ja asumiseen liittyvissä ongelmassa. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että aikuissosiaalityön asiakkaat arvostavat aikuissosiaalityön palveluja ja kokevat useimmiten saavan myös apua sieltä. Suurin osa vastaajista oli saanut riittävästi neuvontaa ja ohjausta sekä hyötynyt palve-

luista. Suurimmalla osalla oli pysyvyyttä palvelusuhteessa. Osallisuus koettiin tärkeäksi omien palvelujen järjestämisessä, niin että palveluja suunnitellaan yhdessä työntekijän kanssa. Asiakkaan osallisuuden mahdollistuessa, olivat asiakkaan voimavarat lisääntyneet.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat halusivat olla osallisina palvelujen kehittämisessä etenkin tyytyväisyyskyselyjen ja palautteen annon avulla. Jotkin asiakkaat olivat myös kiinnostuneet asiakasraadin jäsenyydestä. Yhteenvedona asiakkaiden osallisuuden kehittämisestä aikuissosiaalityön asiakasprosessissa Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa, tulivat esille konkreettisissa kehittämis ehdotuksissa.

1. Palvelujen keskittämisen nykyinen kehityssuunta katsotaan tärkeäksi. Aikuissosiaalipalvelujen asiakkaat kokivat tärkeäksi nykyisen kehityssuunnan, jossa palveluja keskitetään. Toisaalta lähipalvelujen poistuminen koettiin myös negatiivisena asiana, koska palvelujen siirtyminen kauemmas aiheuttaa kuluja.
2. Fyysisen asiointin mahdollisuus, eli suurin osa tutkimukseen osallistuneista vastaajista arvostivat ja pitivät tärkeänä henkilökohtaista sosiaalitoimistossa käymistä ja sinne pääsyn tulisikin olla vastausten perusteella helpompaa.
3. Moniammatillista työtä tulisi tehostaa, jotta tiedonkulku eri ammattilaisten kesken olisi jouhevampaa. Tämä kehittämis ehdotus tuli esille myös työntekijöiden kehittämispäivien aiheistossa.
4. Tyytyväisyyskyselyt nähtiin parhaimpana vaikuttamisen keinona, esimerkiksi sähköisesti täytettävänä. Tällöin kyselyyn olisi vastaajien mukaan helppo vastata kotoa käsin ja kysely tuottaisi näin ollen ehkä enemmän vastaajia.
5. Reaaliaikainen mahdollisuus palautteenantoon katsottiin tärkeänä ja hyödyllisenä palvelun kehittämisen näkökulmasta tyytyväisyyskyselyjä ja palautteen antamisen reaaliaikaista mahdollisuutta asiakaskäyntien yhteydessä.
6. Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että asiakassuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa kuunnellen ja keskustellen. Myös asiakkaan yksilöllinen avuntarve ja mielipide toivottiin huomioitavan. (http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100112/haataja_miia%20keranen_hanne.pdf?sequence=1. Viitattu 13.4.2016.)

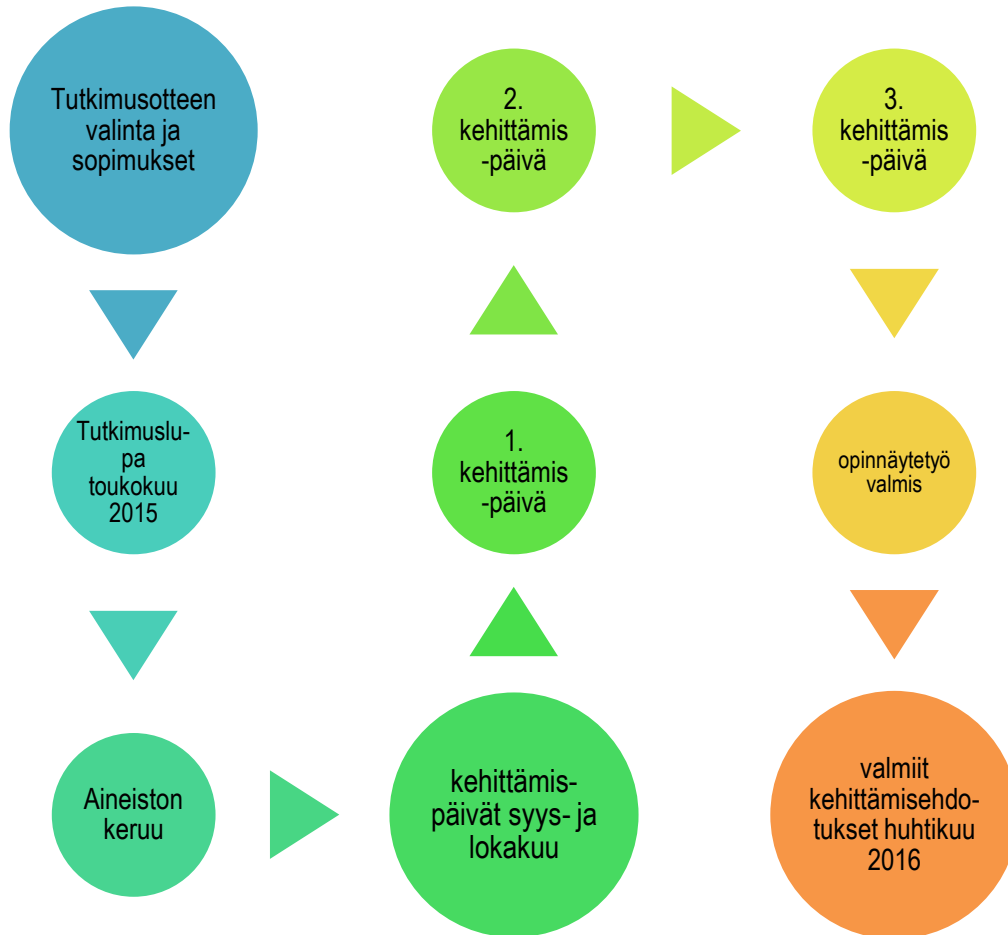
5.2 Kehittämistyön prosessin kuvaus

Kirjonen (2008, 124–125) kuvailee kehittämistyön kokonaisuuden osat, muutosjohtamiseksi ja koulutukseksi, jotka molemmat ovat interventioita eli väliintuloja organisaation sisällä. Toimijat pyrkivät vuorovaikutukseen henkilöstön kanssa. Toiminnan lopullisena päämääränä ovat organisaation käytänteet eli tuotannon ja palvelujen toteuttamisen menettelytavat organisaatiossa. Kehittämistyön tulee aina olla kohdeominaista, kohdespesifiä. Kehittämistyö voidaan nähdä muistuttavan osaltaan induktiivista tutkimustyötä, joka etenee kokeilevasti pienin askelin. Kehittämistyö on Kirjosen (2006, 117–118) mukaan tiettyjen toimintaperiaatteiden ja toimintojen tarkoituksellista muuttamista. Yhtäältä kehittämisen kohteena ovat ihmiset, toisaalta heidän työtehtävänsä sekä sovellettavat tekniikat ja säännökset. Näin voidaan nähdä kehittämisen koskettavan useampia organisaatioon kuuluvia. Tarkoituksellisuuden tuloksena on jokin aikaisempaa parempi, tehokkaampi tai muuten suotuisampi asioiden tila. Muuttumisen lopputulos voi kuitenkin olla organisaatiossa epävarma, johtuen toimintaympäristön muutoksista, joihin organisaation jäsenet eivät voi itse vaikuttaa. Kirjonen (2006, 118) tuo esille, että organisaatio kehittäminen on toiminnan mukauttamista eri keinoin, joissa korostuu johtamisen rooli. Taito tehdä tai johtaa kehittämistyötä vaatii tekijältään omanlaista asiantuntijuutta.

Kehittämistyö saa usein alkunsa tilanteesta, johon organisaation johto ei ole tyytyväinen. On yleistä, että apua työn kehittämiseen haetaan ulkopuoliselta konsultilta. Konsultti tekee yhdessä johdon kanssa tilanneanalyseja organisaatiosta, missä on kehitettävää. Kehittämistyön aloite voi tulla myös henkilökunnalta, aloite johtaa tuolloin neuvotteluihin ja hyväksytyyn kehittämissohjelman käynnistymiseen. Harvinaisempaa on, että aloite kehittämiselle tulee ulkopuolelta esimerkiksi omistajan taholta. Kehittämistyö ei voi olla vain teknistä asiantuntijatyötä ulkopuolisine saneluine tavoitteineen. Siihen osallistuneiden on kyettävä olla mukana jo tavoitteita ja menettelytapoja päättäessä. Yksi ideologinen jakolinja kehittämistyössä on kenen näkökulmasta organisaation kehittämistyö nähdään. Koska intressitahoja on tavallisesti monia, on kehittäjän määriteltävä omalle työleen puitteet. (Kirjonen 2006, 118–119, 121.)

Vartiainen (2008, 155) kirjoittaa tutkivan, dialogisen konsultoinnin yhteistoiminnan lähtökohdaksi sopimisen. Sopiminen on kaksitasoinen prosessi, jossa määritellään toiminnan ehdot, puitteet, resurssit ja kustannukset. Todellinen perusta työskentelyprosessille on kuitenkin psykologinen yhteistoiminta- ja yhteistyösopimus. Konsultointi on aina projekti, jolla on alku ja loppu ja jonka tavoitteena on löytää rakentava ratkaisu kehittämiskohteeseen eli konsultointiprojektin perustehtävään.

Konsultointiprojektin onnistumisen edellytykset linkittyvät kaikkeen siihen, mitä sopimusprosessissa tulee tai ei tule esille. Kuvaan opinnäytetyön prosessimaista etenemistä kuviossa 2.



Kuvio 2. Opinnäytetyön prosessimainen eteneminen

5.3 Tutkimusotteen valinta ja aineiston keruu

Tutkimusmenetelmiä tarvitaan tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimusaineisto kerätään valitulla menetelmällä, joka riippuu tutkimusmenetelmästä. Tutkimusmenetelmää tarvitaan aineiston käsitteilyssä ja analyysissä. Samaa aineistoa voidaan analysoida usealla tutkimusmenetelmällä. Menetelmät tai metodologiat voidaan jakaa kahteen eli kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen. Menetelmät voidaan jakaa tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiin. Tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät riippuvat tutkimusotteesta. Analyysimenetelmät tarkoittavat tiedonkeruumenetelmillä

kerättyjen aineistojen analysointia. Analyysimenetelmät puolestaan riippuvat tiedonkeruumenetelmistä. (Kananen 2014, 20–21.)

Tutkimuksen ensimmäisessä osuudessa aineistonkeruumenetelmänä oli puolistrukturoitu asiakaskysely ja -haastattelu. Kehittämistyön osuudessa aineistonkeruumenetelminä oli strukturoitu työntekijäkysely työntekijöiden koulutus- ja tehtäväkuvauksesta ja asiakkaan osallisuuden toteutumisesta sosiaalipalveluissa.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus asiakkaan osallisuuden kokemuksista aikuissosiaalityön asiakasprosessissa. Metsämuurosen (2000, 9) mukaan laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan kokonaista joukkoa erilaisia tulkinnallisia tutkimuskäytäntöjä. Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta on vaikea määritellä selvästi ja sillä ei ole teoriaa eikä paradigmaa.

Kvalitatiivinen tutkimus korostuu asiakaskyselylomakkeen laadullisissa kysymyksissä ja kyselylomakkeen pohjalta asiakkaille tehdyistä puolistrukturoiduista haastatteluista, jotka toteutettiin asiakaskyselylomakkeen pohjalta tehdyn haastattelulomakkeen (ks. Liite 1) avulla. Puolistrukturoitu haastattelu on lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto, jossa kysymysten muoto on kaikilla haastattelijoilla sama, mutta kysymysten järjestys voi vaihdella. Haastateltavat voivat vastata omin sanoin haastattelijan kysymyksiin, mutta haastattelija esittää kaikille haastateltavilleen samat ennalta määritellyt kysymykset. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella ihmisten välistä sosiaalista merkitysten maailmaa, minkä vuoksi se soveltuu hyvin sosiaalialan tutkimusmetodiksi. Laadullinen tutkimus kuvaa ihmisten omia kokemuksia kokemastaan todellisuudesta sekä ihmisen omasta elämänsäkulusta. (Vilka 2005, 97.) Laadullisen tutkimuksen tulokset ilmaistaan verbaalisesti tai kvaalisesti ja sen tarkoituksena on kehittää teorioita. Tyypillisesti laadullinen tutkimus toteutetaan kenttähavainnoinnin, erilaisten dokumenttien sekä vapaamuotoisten haastatteluiden avulla. (Uusitalo 2001, 79–81.) Laadullinen tutkimus tarkoittaa mitä tahansa tutkimusta, jonka avulla pyritään ”löydöksiin” ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Laadullinen tutkimus käyttää sanoja kun määrällinen tutkimus perustuu lukuihin. Laadullisella tutkimuksella pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Laadullisen aineiston analyysi on syklinen prosessi, josta puuttuvat kvantitatiivisen tutkimuksen tiukat säännöt. (Kananen 2014, 21.)

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän aineistonkeruutapana on yleisimmin kyselylomake, mutta myös tilastoja ja valmiita rekistereitä käytetään. Kyselylomakkeen hyvänä puolena on se, että kyselyyn voidaan vastata anonyymisti. Riskinä on kuitenkin se, että kyselyyn vastaajia ei ole tutkimuksen kannalta riittävästi. (Vilka 2005, 73–74.) Määrällisessä tutkimuksessa selvitetään ilmiöitä ja ilmiöiden välisiä suhteita määrällisin mittarein. Tekijät eli muuttujat on tunnettava, jotta niitä ja niiden syy- ja seuraussuhteita voidaan mitata. (Kananen 2014, 28.) Määrällinen tutkimusmenetelmä tuottaa numeerisia tuloksia tutkittavasta asiasta, jolloin aineistoa analysoidaan tilastollisen analyysin keinoin. Tutkimus on toistettavissa, mikä tarkoittaa sitä, että määrällisen tutkimusmenetelmän avulla saadaan kerättyä tutkittavasta asiasta tilastollista tietoa, joka voidaan standardisoida. (Uusitalo 2001, 79–81; Vilka 2005, 73.)

5.3.1 Puolistrukturoitu haastattelu

Laadullisen aineistonkeruumenetelmän lisäksi ensimmäisen vaiheen tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoidua haastattelumenetelmää, jotta aineistosta tulisi kattavampi. Haastattelun avulla tutkija voi selvittää ihmisen ajattelua, kokemuksia ja motivaatiota tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelu sopii myös kvantitatiivisen aineiston keruuseen. Haastattelu voi olla strukturoidu, puolistrukturoidu tai teemahaastattelu tai avoin haastattelu. Haastattelu on eräänlaista keskustelua, jolla on tietty tarkoitus. Haastattelun etuihin kuuluu myös, että haastattelija voi samalla toimia myös havainnoitsijana ja kirjata paitsi mitä sanotaan myös miten sanotaan. Eduksi voidaan katsoa myös sen, että haastatteluvasta sovitaan henkilökohtaisesti sekä haastatteluluun voidaan valita henkilöitä joilla on kokemuksellista tietoa aiheesta. Laadullisessa tutkimuksessa vastaamattomuus ei ole ongelma yleistettävyyden kannalta tarkasteltuna, mutta jos aineisto jää niukaksi, ongelmaksi saattaa muodostua, kertooko tutkimus ylipäätään mitään tutkittavasta ilmiöstä. (Pitkäranta, 2010, 104–105.) Puolistrukturoituhaastattelu sisältää strukturoiduja kysymyksiä ja avoimia keskusteluteemoja. Haastattelu on aina kahden henkilön vuorovaikutustilanne, jossa tutkija omalla toiminnallaan edistää keskustelua. Haastattelu on tehokas ja tärkeä tiedonhankintakeino, puutteistaan huolimatta. (Järvinen, 2004, 145–146.)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä olen käyttänyt ensimmäisen vaiheen asiakashaastattelujen tutkimustuloksia osallisuutta kartoittavien kysymysten osalta. Asiakashaastatteluiden tutkimustulokset ovat kokonaisuudessaan raportoituna ”Yhessä tehty ja mietitty”: Asiakkaiden koke-

muksia aikuissosiaalityön palveluista ja osallisuudesta asiakasprosessissa Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksissa (http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100112/haataja_mia%20karanen_hanne.pdf?sequence=1.) Asiakashaastattelulomake on liitteenä 1.

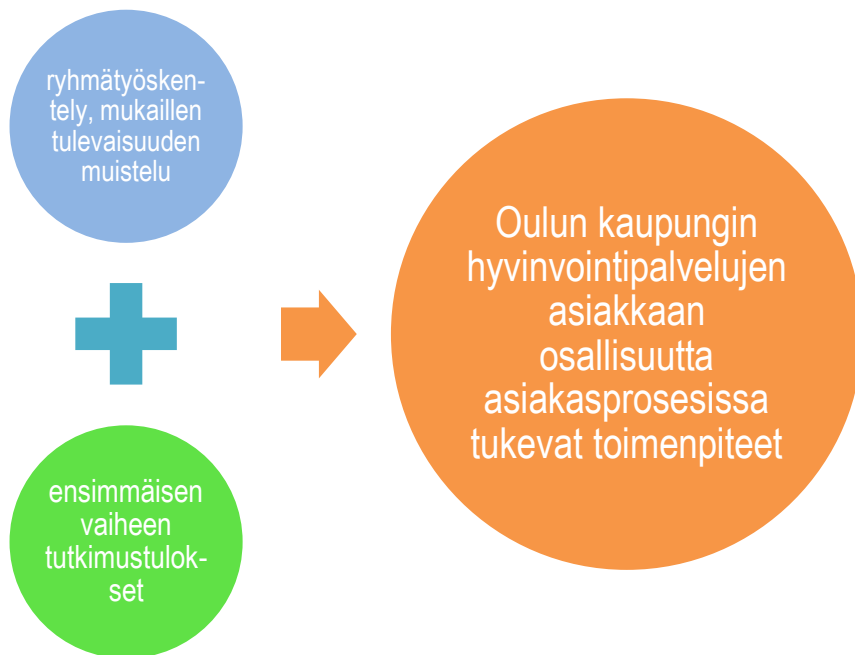
5.3.2 Strukturoitu kysely

Tutkimussuunnitelmaa kirjatessa, on varmistettava, että tutkittava asia on mitattavissa ja testattavissa. Tutkittava asia voi olla teoreettinen asia tai ilmiö, jos se on muutettavissa mitattavaan muotoon. On perusteltava muuttujien valinta tutkimuksessa ja kyselylomakkeessa vasten tutkimukseen valittua viitekehystä ja tutkimuksen tavoitteita. Operationalisointi edellyttää tutkijan tuntevan tutkimuksen kohderyhmän eli perusjoukon. Kyselylomakkeen on mitattava sitä, mitä teoreettisilla käsitteillä väitetään mitattavan. (Vilkkä 2006, 81.) Kehittämispäivien osallistujien eli henkilöstön koulustaustan ja asiakkaan osallisuuden toteutumisen aikuissosiaalityön palveluissa työntekijöiden arvioimana, kerään tietoa työntekijäkyselyjen avulla. Työntekijäkysely on lähetetty kysely ja osoitettu kaikille osallistujille. Työntekijäkyselyssä (Liite 2) kerätään tietoa osallistujien koulutuksesta ja työtehtävästä sekä asiakkaan osallisuuden toteutumista aikuissosiaalityön palveluissa, työntekijöiden arvioimana. Lähetetty kysely on haasteellinen, koska vastaamattomuus saattaa nousta merkittävästikin. Vastaamattomuus ei ole kuitenkaan ongelma yleistettävyyden osalta, koska laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus yleistää. (Tuomi 2009, 74.)

5.4 Kehittämispäivät

Suunnittelin kehittämispäivät kolmena päivänä toteutettaviksi. Pyrin rakentamaan ne sisällöllisesti erilaisiksi ja käyttämään niissä ainakin kahta erillistä menetelmää. Haasteita suunnittelussa ei juuri ollut, ainoastaan ennakkotietoa osallistujien määrästä ei ollut, joten suunnittelen kaksi erillistä suunnitelmaan ryhmätyöskentelyn osalta. Esivalmisteluja oli paljon, koska ryhmätyöskentelyn ohjaamisessa on oltava tietoinen työn tavoitteellisuudesta. Lisäksi ryhmätyön tulokset ovat pitkälti ryhmän vetäjän työn tulosta. Aikaisempi kokemus ryhmien vetäjälle on hyvästä, mutta kokematonkin pystyy ohjaamaan ryhmiä, jos hän kiinnittää huomion tavoitteellisuuteen. Tavoitteellisuus oli ohjaavan tekijänä, koska tavoitteellinen työskentely jatkui seuraavassa työpajassa, sekä osaltaan myös työpajojen välisenä aikana.

Työpajatyöskentelyssä oli ryhmätyöskentelyä ja menetelmänä tulevaisuuden muistelu. Ryhmätyöskentelyn tavoitteena oli saada halutusta teemasta runsaasti laadullista aineistoa. Tavoitteena oli saada aikaan keskusteleva ja osallistava ilmapiiri, joka osaa lähestyä tarkasteltavaa teemaa realistisesti sekä kriittisesti. Kolmantena päivänä oli tarkoitus koota yhteen kehittämissuositukset ja päättää yhteisesti niistä eniten ääniä saaneet asiakkaan osallisuutta asiakasprosessissa tukevat toimenpiteet. Kuvaan kehittämissuositusten etenemistä kuviossa 3.



Kuvio 3. Kehittämissuositusten eteneminen







5.4.1 Aktivoiva työskentely

Osallistuminen integroivaan prosessiin synnyttää Vartiaisen (2008, 157–158) mukaan rakentavan kierteen, jossa kaikilla osallistujilla on toisiinsa vaikuttava merkitys. Kun yhteinen idea syntyy, liittyy ja sisäistää jokainen osallistuja sen omaan osaamiseensa, mitä hän on työskentelyprosessin aikana itse luonut ja jakanut. Yhteistoiminta voi toteutua erilaisten tai eri asemassa olevien toimijoiden välillä vain dialogissa. Sen edellytyksenä on keskinäinen kunnioittaminen, luottamus ja yhteisymmärrys työskentelytavoitteista. Dialogi toimii välineenä yhteisymmärryksen rakentamisena sovitusta tehtävästä ja toteutuksen muodoista.

5.4.2 Tulevaisuuden muistelu kehittämispäivän menetelmänä

Ennakointidialogien kehittäjien mukaan ideana on eläytyä hyvään tulevaisuuteen, ja tarkastella millaiset polut ja teot siihen johtavat. Keskustelun jälkeen laaditaan suunnitelma, jonka avulla toteutus on mahdollinen. Olennaista on dialogisuus ja osallistuminen. Kysymyksissä lähdetään tulevaisuudesta, ajankohdasta jossa kuvitteellisesti ollaan. Osallistujien näkemykset kirjataan ylös, jotta ne voidaan loppukeskustelussa koota yhteiseksi kokonaisuudeksi. (Kokko 2006, 29.) Tulevaisuuden muistelu joka kuuluu ennakointidialogeihin, on dialogisen verkostotyön muoto. Dialogisilla toimintakäytänteillä on tärkeä asema verkostotyössä, joissa tuetaan voimavarakeskeistä vuoropuhelua, yhteistä työn- ja vastuujon selkiyttämistä ja konkreettista tukitoimien suunnittelua ja sopimista. (Kokko 2006, 28–29.) Seikkula ja Arnkil (2009, 70) kuvaavat tulevaisuuden muistelen kulkua. Ensimmäinen kysymys vie tulevaisuuteen, kiintopisteenä tilanteen helpottuminen. Asianosaiset pohivat ääneen tämän päiväisiä ajatuksiaan, toiveitaan ja huoliaan – tulevaisuudesta. Henkilökunnan tuli tarkastella kuvitteellisesti muutosta vuoden päästä kuvailevien kysymysten kautta.

Kysymykset:

-  Vuosi on kulunut ja kehittämissuunnitelma valmis. Mitkä olivat suunnitelman painopisteet?
-  Mistä suunnitelmaa erityisesti kiitetään ja ketkä kiittävät?
-  Mikä suunnitelman valmisteluprosessissa erityisesti ilahdutti?
-  Mitä itse teit suunnitelman hyväksi?
-  Mistä olit huolissasi ”silloin vuosi sitten” tämän suunnitelman suhteen?
-  Mikä sai huolesi vähenemään?

Ennakointidialogeissa ehtona on vetäjien läsnäolo ja kuunteleminen. Dialogisuus edellyttää responsiivisuutta eli vastaukseen suuntautumista ja vastavuoroisuutta. Tästä syystä kysymykset muotoutuvat sen mukaan, mitä osanottajat sanovat. Vetäjä kysyy hyvästä tulevaisuudesta, teoista, tuesta ja huolista ja niiden vähenemisestä, huomioiden osallistujat yksilöinä ja ilmaisuja kuunnellen. Vetäjä ei tee tulkitsevia yhteenvetoja tai selittäviä päätelmiä. Vetäjä pysyy avoimena ilmaisuille ja keskittyy tehtäväänsä. (Seikkula & Arnkil 2009, 72.)

5.5 Aineiston analyysi

Analyysi ei ole laadullisen tutkimuksen viimeisin vaihe, vaan se kulkee tutkimusprosessin eri vaiheissa mukana, ohjaten itsessään tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta. Laadullinen tutkimus tutkii yksittäistä tapausta, kun taas määrällinen tutkimus tapausten joukkoa. (Kananen 2014, 22.).

Teemoittelen aineiston asiakokonaisuuksiin. Teemoittelussa painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisiin aihepiireihin. Tämä mahdollistaa vertailun tiettyjen teemojen esiintymisestä aineistossa. Teemoittelussa on tarkoitus etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Aineiston teemoittelussa on tutkijan selvittävä haetaanko aineistosta samanlaisuutta vai erilaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Analysoin saadun aineiston sisällön analyysia käyttäen. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoituksena on luoda selkeä ja sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysissa pyritään muotoilemaan aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, informaatiota kadottamatta. Näkökulmani aineistoon on induktiivinen, jolloin analyysi etenee yksittäisestä yleiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 95, 108.) Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan. Alussa aineisto hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja lopuksi kootaan uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi. Ryhmittelin eli klusteroin pelkistetyt ilmaukset etsien samankaltaisuutta. Tämän jälkeen ryhmittelin ilmaukset samaan alaluokkaan. Klusterointi vaiheessa aineisto tiivistyi, koska yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Analyysi jatkui muodostaen yläluokat. Analyysin etenemisen esimerkki on kuviossa 4. Johtopäätöksillä pyrittiin vastaamaan tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108, 110–112.)



Kuvio 4. Esimerkki sisällön analyysin vaiheittaisesta etenemisestä

6 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tällä tutkimuksellisella kehittämistyöllä olen selvittänyt sosiaalityön ja perhepalvelujen henkilökunnan kehittämisehdotuksia asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi aikuissosiaalityön asiakasprosessissa kehittämispäivillä ja arvioita asiakkaan osallisuuden toteutumisesta asiakasprosessissa asiakastyössä Oulun kaupungin sosiaalityössä ja perhepalveluissa, työntekijäkyselyn avulla. Tutkimuksellisen kehittämistyön aineiston olen kerännyt työntekijöiden työpajapäivillä ja työntekijöille tarkoitella työntekijäkyselyllä. Tässä tutkimuksessa ovat vaikuttaneet ensimmäisen vaiheen asiakkaan osallisuutta koskevat tutkimustulokset. Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset perustuvat sisällön analyysiin. Esitän tulosten havainnollistamiksi tutkimustulokset taulukkoina ja kirjoitettuna tekstinä.

Työntekijöiden työpajapäivät kehittämistyössä toteutuivat kolmena eri päivänä, ajallisesti noin kolmen viikon välein syksyn 2015 aikana. Se, että työpajat toteutettiin suunnitelmallisesti muutaman viikon välein, oli tarkoitettu työntekijöiden työskentelyn prosessointiin väliviikkojen ajan. Myös aineiston käsittelyyn ja seuraavan työpajan suunnitteluun mahdollistui aikaa.

Ensimmäinen päivä

Ensimmäisenä kehittämispäivänä esittelin asiakaskysely- ja haastattelujen tulokset kokonaisuudessaan ja toin esille, mitä tuloksia tulen käyttämään omassa opinnäytetyössäni ja mihin tuloksiin pohjautuvat tai mitä teemoja tulen esittämään ensimmäisen osuuden tuloksista tulevilla henkilöstön kehittämispäivillä. Tulosten esittämisen aikana, henkilöstöllä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä tuloksiin liittyen, koska vastaavaa tutkimusta ei Oulun kaupungin aikuissosiaalityöhön ole tehty ja vertailevaa aineistoa ei ole. Tulosten esittämisen jälkeen esitin työntekijöille kehittämis- ja tutkimuskysymyksiä: millaisia ovat työikäisten sosiaalityön asiakasprosessin kehittämisiongelmat ja –haasteet henkilöstön näkökulmasta ja miten asiakasprosessia tulisi kehittää? Tämän jälkeen henkilöstö kirjasi kehittämisehdotuksia ja –haasteita aineistoksi, jotka teemoittelin seuraavalle kehittämispäivälle. Teemoittelu on kuvattu taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Kehittämishaasteita sosiaalityön asiakasprosessin kehittämiseksi ja asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa, mukailten (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–112.)

ALKUPERÄISILMAUKSET	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Onko meillä enää aikuissosiaalityötä? Asiakasprosessin määrittely Aikaa –yhteinen prosessi	Selkeä prosessin kuvaus	Asiakasprosessin määrittely
Työnantajan resurssit aikuissosiaalityöhön? Työtavat ja palvelut –nyt painotetaan perhepalveluja Aikuissosiaalityön asiakassegmentit –toimintatavat Selkeät yhteiset toimintamallit	Aikuissosiaalityön kuvaus	Yhteisen toimintamallit
Säännöllinen tiedonkeruu Työntekijöiden vaihtuvuus Uusien sosiaalityöntekijöiden koulutus muuttuneeseen lainsäädäntöön, jotta asiakas saa oikeanlaista palvelua	Toimintaympäristön muutokset ja vastuut	Muuttunut lainsäädäntö, muuttuvat tilanteet
Asiakasprosessissa keskittäminen, esimerkiksi SHL:n ilmoituksia käsittelevät tietyt ihmiset Ttt-neuvonta, onko sosiaalityöntekijöiden puhelintunnin tehtävä? Liikaa asiakkaita Ongelmana priorisointi, liikaa tt-tukea varsinaisen aikuissosiaalityön kustannuksella	Aikuissosiaalityön työkuvaus ja -tehtävät	Työn priorisointi
Onko aikuissosiaalityötä? Ensimmäiset kohderyhmät selväksi Työtehtävien selkiyttäminen –käytäntöjen yhtenäistäminen Paremmat toimeentulokineuvot ja prosessit nettiin	Työn pirstaloituminen	Työtehtävien selkiyttäminen
Kehittämishaasteena ikuinen resurssipula –millä ajalla? Aikaa ja mahdollisuus työn kehittämiseksi Työnantajan tuki kehittämiselle Työntekijöiden osallisuus	Tavoitteellinen työn kehittäminen	Työn kehittäminen ja siihen saatava tuki

Toinen päivä

Toisen kehittämispäivän runko ja suunnittelu nojautuivat edellisen päivän aineistolle. Valmistelin työpajatyöskentelyn ryhmätyömuotoiseksi, aktiiviseksi ja keskustelevalaksi. Pyrin siihen, että ryhmäytyminen oli itsenäistä. Vetäjänä pyrin toimimaan aktiivisena osallistuja ja kuuntelijana sekä ohjaajana. Valitsen menetelmänä tulevaisuuden muistelun (soveltaen), osaksi työpajatyöskentelyä. Kehittämispäivään osallistuneet jakaantuivat kolmeen ryhmään. Tavoitteena oli tarkastella eri teemojen pohjalta kehittämishaasteita, ja kehittämis- ja tutkimuskysymyksen: miten työkäisten asiakasprosessia kehitetään -kautta laatia kehittämisehdotuksia aikuissosiaalityön asiakasprosessin eri vaiheisiin.

Koska osallistujamäärä oli toisena kehittämispäivänä pienempi, oli rajattava teemojen määrää kolmeen. Ryhmät työskentelivät edellä esitettyjen teemojen kanssa: asiakasprosessin määrittely, yhteisen toimintamallit ja työn priorisointi. Työskentelyä tarkasteltiin asiakasprosessin, kehitettävien kohteiden ja jo toimivien mallien näkökulmasta. Tarkoituksena oli lähestyä kehittämisenkohdetta realistisesti ja kriittisesti.

Ryhmä 1., jonka teemana oli tarkastella asiakasprosessin määrittelyä kehittämishaasteena, keskittyi asiakasprosessiin ydinprosessina kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta. Kehitettävää nähtiin yhtenäisyysarvioinnissa, eli yhtenäinen lomake puuttui. Työryhmä toi esille myös, ettei ole mietitty missä vaiheessa kuntouttavan työtoiminnan vaikutusta lähdetään arvioimaan ja missä järjestelmässä. Lisäksi aikaisempien arviointien hyödyntäminen jatkoprosesseissa ei ole käytössä tällä hetkellä. Työryhmässä nähtiin, että työparityöskentelyssä on kehitettävää. Teknologian hyödyntäminen nähtiin olevan lapsenkengissä.

Tarkoituksena oli myös tarkastella jo toimivia käytänteitä ja työryhmä nosti esille työtoimintapaikojen välisen yhteistyön toimivuuden, suullisen arvioinnin ja asiakkaan ja työntekijän välisen toimivan yhteistyön. Työryhmän työskentelyssä kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta tarkasteltuna, tähdättiin moniammatilliseen, vuorovaikutukselliseen ja avoimeen yhteistyöhön. Kun tilannetta ja muutosta tarkasteltiin vuoden kuluttua, työryhmän mukaan teknologian hyödyntäminen oli tehokkaampaa ja kaikki yhteistyötahot olivat mukana arvioinneissa. Työtoimintapaikoilla oli käytössä työskentelyalusta, käytössä oli myös yhteinen arviointipohja, johon koottuna yhteistyötahojen ja asiakkaan näkökulmat. Yhteistyötahoina mielenterveys- ja päihdepalvelut, aikuissosiaali- ja perhepalvelut sekä kuntouttavat työtoimintapaikat.

Ryhmä 2., pureutui teemaan yhteiset toimintamallit. Ryhmä lähestyi teemaa asiakasprosessi kokonaisuudessaan - näkökulmasta. Työryhmässä nähtiin ongelma suuret asiakasmäärät ja työn rajattomuus. Työkenttä nähtiin pirstaloituneena uusien lakimuutosten takia. Asiakastyö koettiin aikaa vieväksi suhteessa asiakastyön vaateisiin. Työryhmässä ongelmaksi nähtiin myös ulkoiset ja epärealistiset vaatimukset työlle ylemmältä johtoportaalta. Asiakasprosessissa nähtiin toimivuutta aikuissosiaalityön osalta sekä työnjaon epäselvyyden selkiytymisenä. Työryhmässä kehittämisen kohteessa tähdätään siihen, että jokaisella asiakkaalla on oma sosiaalityöntekijä. Tämä tarkoittaa myös sitä, että sosiaalityöntekijän on hallittava useampia aloja ja kokonaisuuksia työssään.

Tämä työryhmä näki vuoden aikana muutoksena, että asiakasmäärä oli kohtuullistanut, asiakkaalle oli selkeät sähköisessä muodossa olevat ohjeet etuuskäsittelyyn ja sosiaalityöntekijän yhteydenottoon. Tämän työryhmän mukaan vuoden aikana oli otettu käyttöön säännölliset asiakastytyväisyyskyselyt sekä asiakkaan osallisuutta oli lisätty. Työssä mahdollistettiin kirjaamiseen enemmän aikaa sekä asiakkailta oli mahdollisuus reaaliaikaiseen palautteenantoon.

Ryhmä 3., käsitteli teemaa työn priorisointi. Ryhmä lähestyi aihetta asiakasprosessin ja resurssien näkökulmasta. Työryhmässä nähtiin vuoden ajanjaksoa tarkastelemalla, että muutoksena oli riittävä resurssi, ammattitaito ja asiantuntemus. Työssä oli mahdollisuus perehdyttämiseen ja koulutukseen. Työnantajalta ja esimieheltä saatiin tarvittava tuki työhön. Työryhmässä nähtiin, että muutoksessa kiitetään erityisesti mahdollisuudesta vaikuttaa omaan työhön sekä työrauhan myötä mahdollisuuteen tehdä työtä kunnolla. Työntekijän rooli nähtiin sitoutumisena kehittämistyöhön sekä hyväksymään muutokset. Haasteena ja huolenaiheena nähtiin kuitenkin yhä riittämättömyys resursseissa suhteessa työmäärään.

Kolmas päivä

Kolmannen kehittämispäivän tavoitteena oli kehittämis- ja tutkimuskysymyksen: miten työikäisten sosiaalityön asiakasprosessia kehitetään? – kautta tuottaa kehittämis ehdotuksia ja sopia kehittämistä tukevasta toimenpiteestä. Kehittämispäivän alustuksessa käsiteltiin toisen kehittämispäivän tiivistelmä ja kertynyt aineisto. Ryhmätyöskentely jatkui edellisen työryhmätyöskentelyn pohjalta.

Kolmannella kehittämispäivällä osallistujien määrä oli suuri ja se antoi mahdollisuuden syventävään työryhmätyöskentelyyn ja kaikkien jäljellä olevien teemojen tarkasteluun. Kolmannessa kehittämispäivässä tarkasteltiin työn kehittäminen ja siihen saatava tuki, muuttunut lainsäädäntö ja muuttuvat tilanteet sekä työtehtävien selkiyttäminen -teemoja. Lisä- ja tukikysymyksinä olivat mistä

tulee tuki ja ketä tarvitaan muutoksen toteutumiseen ja mitä tarvitaan että muutos toteutuu? Tarkoituksena oli lähestyä aihetta ratkaisukeskeisesti ja ryhmätyöskentelyssä tavoitteena oli tuottaa asiakasprosessia tukeva toimenpide tai toimenpiteet ja yhteisesti päättää konkreettisesta kehittämiskohteesta aikuissosiaalityön asiakasprosessissa.

Ryhmä 1., työryhmätyöskentelyssä nousi esille useita asiakasprosesseja tukevia toimenpiteitä. Työskentely oli aktiivista ja dialogista. Ryhmä esitti asiakasprosessia tukeviksi toimenpiteiksi verkostokokoonantumisen tärkeyden, ylemmän johdon yhteisen linjan, moniammatillisen työryhmätyöskentelyn ja ajan resursoinnin. Tässä työryhmässä jatkettiin edellisen työryhmätyöskentelyn tavoitteellista työskentelyä ja nostettiin esille arviointiin soveltuvat lomakkeen käyttöön otto ja teknologian hyödyntäminen sosiaalipalveluissa. Työryhmässä tarkasteltiin asiakasprosessia tukevaa toimenpidettä kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta.

Ryhmä 2., työryhmätyöskentelyssä nousivat esille aikuissosiaalityöntekijöiden erikoistuminen, tiimityöskentely, sosiaalipalveluihin perehtynyt johto ja sen tuki työhön – selkeä esimiehisyyys, riittävät työntekijäresurssit sekä selkeä ja rajattu työnkuva. Ryhmä pohti muuttuvaa työnkuvaa tämän ajan haasteena työlle ja muutoksia organisaation näkökulmasta tarkastellen.

Ryhmä 3., käsitteli edellisen kehittämispäivän aineistoa jonkin verran, ja lähestyi asiakasprosessia tukevaa toimenpidettä laaja-alaisesti asiakasprosessia kokonaisuutena tarkastellen. Keskustelussa nousivat esille selkeät ohjeistukset asiakasprosessille eli työntekijöiden tietoisuus asiakasprosessissa, asiakkaita selkiyttävä sähköinen prosessikaavio ja riittävä aikaresurssi prosessin opetteluun. Tässä työryhmässä nähtiin tärkeäksi viranomaisyhteistyön kehittäminen ja työhön annettava tuki johdon ja esimiestyön osalta. Kollegiaalinen tuki ja työntekijöiden välinen yhteistyö sekä kehittämiseen käytetty aika sekä tila nähtiin tärkeinä asioina. Työhön liittyvinä tiedottamisen haasteina nähtiin reaaliaikainen poissaolon ilmoittaminen. Asiakasprosessia tukevan toimenpiteenä nousi esille työn priorisointi sekä uuden työntekijän perehdyttäminen. Työohjauksen tärkeys ja osallisuus nostettiin esille. Myös tämä työryhmä toi esille asiakasmäärien rajaamisen. Tiimityön merkitystä haluttiin nostaa esille uudelleen ja lähiesimiestuen tärkeyttä työhön.

Kun kehittämisehdotuksia tarkastelee sosiaalityön asiakasprosessin näkökulmasta, voi havaita usean ehdotuksen sijoittuvan asiakasprosessin usealle eri osuudelle. Erittellen sosiaalityön asiakasprosessin edellä tekstimuotoisesti, sijoittaen kehittämisehdotukset esimerkinomaisesti asiakas-

prosessin eri vaiheisiin. Ryhmä 1 lähestyi asiakkaan osallisuuden vahvistamista asiakasprosessissa kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta, ryhmä 2 yleisestä näkökulmasta ja ryhmä 3 asiakasprosessin näkökulmasta.

Asian vireille tulo: työn priorisointi, teknologian hyödyntäminen sosiaalipalveluissa, riittävät työntekijäresurssit, selkeä ja rajattu työnkuva, selkeä ohjeistus asiakasprosessille –työntekijöille, asiakkaita selkiyttävä sähköinen prosessikaavio

Palvelutarpeen arviointi: moniammatillinen työryhmätyöskentely, viranomaisyhteistyön kehittäminen, yhteinen arviointilomake, tiimityöskentely, asiakasmäärien rajaaminen

Palvelusuunnitelman laatiminen: aikuissosiaalityöntekijöiden erikoistuminen, työntekijöiden väline yhteistyö, tiimityö

Päätökset, toimenpiteet ja palvelut: kollegiaalinen tuki, ajan resursointi, verkostokokoontumiset

Vaikutusten arviointi: Osallisuus

Asiakkuuden päättäminen: (asiakkaita selkiyttävä sähköinen prosessikaavio)








Asiakasprosessin ulkopuolelle jäävät kehittämissuhteet: Ylemmän johdon yhteinen linjaus, sosiaalipalveluihin perehtynyt johto ja sen tuki työhön –selkeä esimiehisuus, riittävä aikaresurssi prosessin opetteluun, työhön annettava tuki johdon ja esimiestyön osalta, kehittämiseen käytetty aika, uuden työntekijän perehdytys ja työnohjaus

Kehittämispäivien tavoitteena oli tuottaa kehittämissuhteita asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi aikuissosiaalityön asiakasprosessissa. Työryhmätyöskentelyssä henkilöstö tuotti runsaasti erittäin ajankohtaisia kehittämissuhteita. Asiakasprosessia tukevat toimenpiteet äänestettiin henkilöstön kesken ja tärkeimmiksi kehittämisen kohteiksi nousivat kehittämispäivien tulosten mukaan selkeä ja rajattu työnkuva, työn priorisointi ja maksimoitu asiakasmäärä, sosiaalipalveluihin perehtynyt johto ja johdon tuki ja selkeä esimiehisuus. Ääniä sai myös työntekijäresurssien riittävyys sekä aika ja tila työn kehittämiseksi. Nämä kuusi kehittämissuhteesta nousivat selkeimmin esille yhteisessä äänestyksessä ja ne vahvistettiin yhteisesti esitettäväksi johdolle.

Ensimmäisen osuuden tutkimustulosten perusteella esitän seuraavat johtopäätökset ja kehittämissuhteet asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi sosiaalityön asiakasprosessissa: sosiaalityössä ja perhepalveluissa. Asiakkaiden kehittämissuhteet:

- ✚ Palvelujen keskittämisen nykyinen kehityssuunta katsotaan tärkeäksi. Aikuissosiaalipalvelujen asiakkaat kokivat tärkeäksi nykyisen kehityssuunnan, jossa palveluja keskitetään. Toisaalta lähipalvelujen poistuminen koettiin myös negatiivisena asiana, koska palvelujen siirtyminen kauemmas aiheuttaa kuluja.
- ✚ Fyysinen asiointi mahdollistetaan. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista vastaajista arvostivat ja pitivät tärkeänä henkilökohtaista sosiaalitoimistossa käymistä ja sinne pääsyn tulisikin olla vastausten perusteella helpompaa.
- ✚ Moniammatillista työtä tulisi tehostaa, jotta tiedonkulku eri ammattilaisten kesken olisi joustavampaa. Tämä kehittämissuhteus tuli esille myös työntekijöiden kehittämissuhteiden aineistossa.
- ✚ Tyytyväisyyskyselyt nähtiin parhaimpana vaikuttamisen keinona, esimerkiksi sähköisesti täytettävänä. Tällöin kyselyyn olisi vastaajien mukaan helppo vastata kotoa käsin ja kysely tuottaisi näin ollen ehkä enemmän vastaajia.
- ✚ Reaaliaikainen mahdollisuus palautteenantoon katsottiin tärkeänä ja hyödyllisenä palvelun kehittämisen näkökulmasta tyytyväisyyskyselyjä ja palautteen antamisen reaaliaikaista mahdollisuutta asiakaskäyntien yhteydessä.
- ✚ Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että asiakassuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa kuunnellen ja keskustellen. Myös asiakkaan yksilöllinen avuntarve ja mielipide toivottiin huomioon otettavan. Osallisuus tuli esille työntekijöiden kehittämissuhteiden aineistossa.

Toisen osuuden eli kehittämistyön tulosten perusteella esitän seuraavat johtopäätökset ja kehittä-
misehdotukset asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi sosiaalityön asiakasprosessissa: sosiaali-
työssä ja perhepalveluissa. Työntekijöiden kehittämissuhteet:

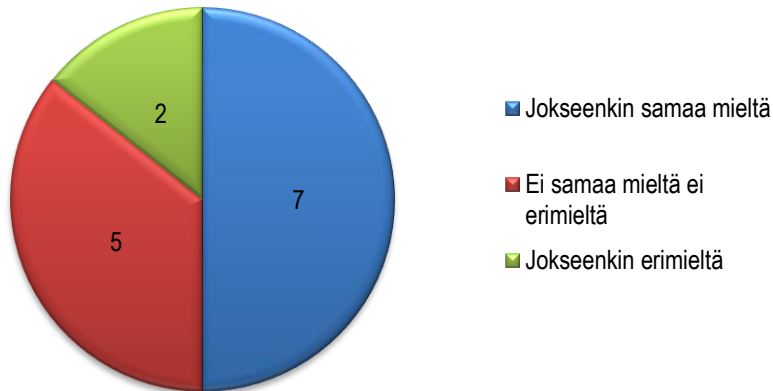
-  Selkeä ja rajattu työnkuva
-  Työn priorisointi
-  Perehdytyskansio uudelle työntekijälle
-  Maksimi asiakasmäärä
-  Sosiaalipalveluihin perehtynyt johto ja johdon tuki, selkeä esimiehisuus
-  Riittävästi työntekijäresursseja
-  Aika ja tila työn kehittämiseen

Kehittämistyön tuloksista voidaan yhteenvetona havaita, että asiakkaan kehittämissuhteet nou-
sevat pitkälti asiakkaan näkökulmasta palvelun käyttäjänä ja henkilökunnan kehittämissuhteet
ovat keskittyneet sosiaalialan asiakastyöhön ja työkuvaan. Jotta asiakkaan ja työntekijän kehittä-
missuhteet kohtaavat tulee niitä tarkastella kokonaisuutena. Asiakas pystyy vaikuttamaan pal-
velun kehittämiseen osallistumalla ja osallisuudella palveluprosessin eri vaiheissa.

6.1 Työntekijäkyselyn tulokset

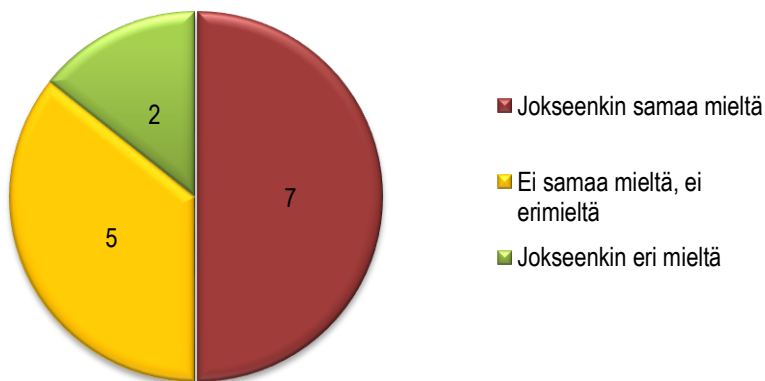
Työpajatyöskentelyissä haluttiin kartoittaa osallistuneiden työntekijöiden taustatietoja koulutuksen
osalta, ja kokemuksellisesti työntekijöiden arviota asiakkaan osallisuuden toteutumiseksi aikuis-
sosiaalityön palveluissa. Kyselyihin vastasi yhteensä 14 vastaajaa joista 7 oli tehtävänimikkeeltään
sosiaalityöntekijöitä ja 7 sosiaaliohjaajia. Koulutustaustoiltaan sosiaalityöntekijän pätevyys oli 5:lla
ja sosionomi AMK- koulutus 8:lla, mukaan lukien yksi YTM-tutkintoa suorittava sosionomi. Lisäksi
1 vastaajista suoritti Ytm:n ja sosiaalityön tutkintoa.

Työntekijäkyselyssä työntekijät arvioivat asiakkaan saamaa palvelua. 7 vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä asiakkaan saavan hyvää palvelua. 5 vastaajista ei ollut samaa eikä erimieltä. 2 vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Esitän kyselyn tulokset edellä kuviossa 5.



KUVIO 5. Asiakas saa hyvää palvelua

Työntekijäkyselyssä työntekijät arvioivat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa saamaansa palveluun. 7 vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, että asiakas pystyy vaikuttamaan saamaansa palveluun. 5 vastaajista ei ollut samaa eikä erimieltä. 2 vastaajista jokseenkin eri mieltä. Esitän kyselyn tulokset edellä kuviossa 6.

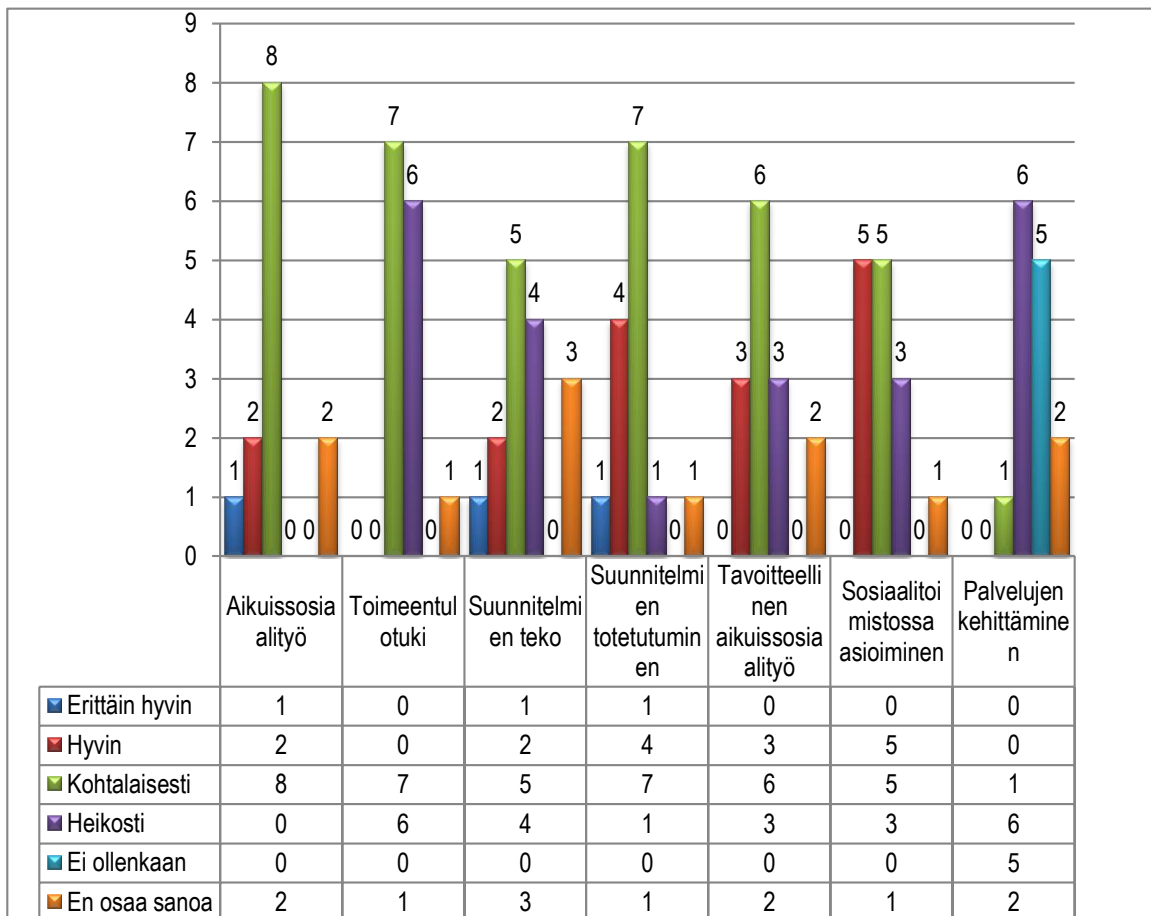


KUVIO 6. Asiakastyön asiakas pystyy vaikuttamaan saamaansa palveluun

Lisäksi kyselyssä kysyttiin miten asiakkaan osallisuus toteutuu aikuissosiaalityön palveluissa. Suurin osa vastaajista eli 8 koki asiakkaan osallisuuden toteutumisen aikuissosiaalityössä kohtalaisesti, 2 vastaajista hyvin ja 1 vastaajista erittäin hyvin. Toimeentulotuessa 7 vastaajista koki asiakkaan osallisuuden toteutuvan kohtalaisesti, 6 vastaajista heikoksi. Suunnitelmien teossa hajontaa oli selkeästi enemmän, jossa osallisuuden koki toteutuvan 5 vastaajista kohtalaisesti, 4 heikosti, 2 hyvin ja 1 erittäin hyvin vastaajista. Suunnitelmien toteutumisessa asiakkaan osallisuus koki toteutuvan 7 vastaajista kohtalaisesti, 4 hyvin ja 1 erittäin hyvin sekä 1 heikosti.

Tavoitteellisessa aikuissosiaalityössä asiakkaan osallisuuden koki 6 vastaajista toteutuvan kohtalaisesti, 3 hyvin ja 3 heikosti. Sosiaalitoimistossa asioimisessa osallisuuden toteutuminen koettiin toteutuvan 5 vastaajista kohtalaisesti, 5 hyvin ja 3 heikosti. Palvelujen kehittämisessä 6 vastaajista koki osallisuuden toteutumisen heikoksi. Vastaajista 5 kokivat, ettei osallisuutta ole lainkaan ja 1 vastaaja koki osallisuuden toteutuvan kohtalaisesti.

TAULUKKO 2. Asiakkaan osallisuuden toteutuminen aikuissosiaalityön palveluissa



Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaan osallisuuden toteutuminen on sosiaalipalveluissa kohtalaista, arviointiasteikolla: en osaa sanoa, ei ollenkaan, heikosti, kohtalaisesti, hyvin ja erittäin hyvin, työntekijöiden arvioimana. Aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen osalta osallisuuden toteutuminen on selkeimmin kohtalaista. Suunnitelmien teko ja niiden toteutuminen on kohtalaista, mutta myös hyvää. Tavoitteellisessa aikuissosiaalityössä asiakkaan osallisuuden toteutuminen on kohtalaista ja hyvää, mutta osa arvioi sen myös heikosti toteutuvaksi. Sosiaalitoimistossa asioidessa asiakkaan osallisuuden toteutuminen arvioitiin hyvänä ja kohtalaisena. Palvelujen kehittämisessä asiakkaan osallisuuden toteutuminen arvioitiin toteutuvan heikosti tai ei lainkaan.

Suoraa vertailua ei tuloksista voida tehdä asiakkaan osallisuuden arvioinnin ja työntekijöiden arvioinnin osalta, koska kyselylomake ei ole ollut saman sisältöinen. Ensimmäisen osuuden tutkimuksen tulokset osoittavat kuitenkin, että aikuissosiaalityön asiakkaat arvostavat aikuissosiaalityön palveluja ja kokevat useimmiten saavan myös apua sieltä. Suurin osa vastaajista oli saanut riittävästi neuvontaa ja ohjausta sekä hyötynyt palveluista. Suurimmalla osalla oli pysyvyyttä palvelusuhteessa. Osallisuus koettiin tärkeäksi omien palvelujen järjestämisessä, niin että palveluja suunnitellaan yhdessä työntekijän kanssa. Asiakkaan osallisuuden mahdollistuessa, olivat asiakkaan voimavarat lisääntyneet. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat halusivat olla osallisina palvelujen kehittämisessä etenkin tyytyväisyyskyselyjen ja palautteen annon avulla. Jotkin asiakkaat olivat myös kiinnostuneet asiakasraadin jäsenyydestä. (Miia Haataja ja Hanne Keränen, viitattu 5.4.2016.)

7 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Luotettavuuden ja tutkimusetiikan kannalta merkittävimpiä asioita kehittämistyössäni on tutkijan rooli ja sen vaikutus aineistona toimiviin osallistujiin. Osallistujien ja heidän välisen dynamiikan ollessa minulle tuntematonta, on omaa tulkinnan merkitystä arvioitava erityisen tarkasti ja minimoitavat sen määrä itse työskentelyn aikana. Ryhmätyöskentelyn vetäjän tulisi olla osallistujille täysin ulkopuolinen, etteivät esimerkiksi työyhteisössä vallitsevat jännitteet tai henkilösuhteet olisi hänelle ennalta tuttuja. Tässä kehittämistyössä vetäjän roolini oli tavoitteiden mukainen. Työyhteisö oli minulle ennalta tuntematon kaikilta osin. Roolini ei siten vaikuttanut tutkimustuloksiin luotettavuutta arvioiden epäluotettavasti.

Varmistaminen luotettavan tiedon saannista alkaa oikein laaditusta tutkimusasetelmasta eli tutkitaan juuri niitä asioita, joihin tutkimusongelma liittyy, sekä siitä, että käytetään oikeita tutkimusmenetelmiä ja mittareita. Luotettavuuden mittareiksi on kehitetty validiteetti ja reliabiliteetti, jotka eivät sellaisenaan sovellu kovinkaan hyvin laadullisen tutkimuksen tai toimintatutkimuksen arviointiin. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuusarviointiin käsitteet soveltuvat hyvin, mikä johtuu siitä, että kvantitatiivinen tutkimusote on lähellä luonnontieteitä lähtökohtaoletuksiltaan. (Kananen 2014, 125–126.)

Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkitaan oikeita asioita. Validiteetti-sanasta käytetään nimitystä ”pätevyys”. Mittari on validi, jos se mittaa sitä, mitä sen pitääkin mitata. (Kananen 2014, 126.) Heikkisen & Syrjälän (2008, 147) mukaan validiteetin käsite perustuu totuuden korrespondenssiteoriaan: väite tai kuvaus on tosi, jos se vastaa tosiasioiden tilaa. Haasteita validiteetin vaatimukselle luo se, että totena pidetyn luonteeseen vaikuttavat usein sosiaaliset sopimukset, yksilölliset kokemukset sekä kulttuuriset tekijät.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittausten pysyvyyttä, ja siitä voidaan erottaa kaksi osatekijää: stabiiliteetti ja konsistenssi. Mittari voi olla validi ja omata korkean reliabiliteetin, mutta ilmiö sinänsä voi muuttua ajan mukana. Stabiiliteetti mittaa mittarin pysyvyyttä ajassa. Stabiiliteettia voi nostaa suorittamalla mittauksia ajallisesti peräkkäin. Alhainen reliabiliteetti voi johtua ilmiön todellisista muutoksista eikä mittarin epästabiilisuudesta. Jos tutkimuksen validiteetti on kunnossa, ei reliabiliteettiin tarvitse juurikaan puuttua, sillä validiteetti yleensä takaa reliabiliteetin. Jos mittari on validi, on

sen reliabiliteetti kunnossa. Toisaalta jos mittarin reliabiliteetti ei ole kunnossa, ei mittari ole validi. (Kananen 2014, 128.)

Mittari on validi, jos se mittaa sitä, mitä sen pitääkin mitata, ja se varmistetaan käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. Validiteetteja on erilaisia: sisäinen, ulkoinen ja sisältövaliditeetti. Sisäinen validiteetti tarkoittaa oikeaa syy-seuraus-suhdetta. Ulkoinen validiteetti liittyy saatujen tulosten yleistettävyyteen, ja yleistettävyys on kunnossa, jos otos vastaa populaatiota. Sisältövaliditeetti tarkoittaa sitä, että saadut tutkimustulokset ovat seurausta käytetyistä muuttujista. Jos tarkoituksena on mitata esimerkiksi työviihtyvyyttä, on ensin määriteltävä työviihtyvyysskäsite ja sitten työviihtyvyyteen vaikuttavat tekijät. Myös kieli asettaa omia vaatimuksia. Tutkimuksessa käytettyjen kysymysten kielen täytyy olla yksiselitteistä ja ymmärrettävää sekä mielellään sellaista, että kaikki tutkittavat ymmärtävät tutkimuskysymykset samalla tavalla. Kielen ymmärrettävyyteen vaikuttavat esimerkiksi ikä, koulutus ja kulttuuriympäristö. (Kananen 2014, 129–130.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohdat eroavat kvantitatiivisesta tutkimuksesta, joten ainakin osa käytetyistä validiteetin muodoista ei tule kysymykseen. Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti voidaan ymmärtää tulkinnan samanlaisuutena tulkitsijasta toiseen. Jos reliabiliteetti ymmärretään ajallisena pysyvyytenä, voi ongelmaksi muodostua ilmiön luonnollinen muuttuminen. Tämä ei koske pelkästään kvalitatiivista tutkimusta, sillä sama ilmiö voi vaikuttaa tutkimustuloksiin myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen arviointiperusteina voi käyttää aineiston riittävyttä, analyysin kattavuutta ja analyysin arvioitavuutta ja toistettavuutta. Aineiston riittävydellä tarkoitetaan kylläntymistä eli saturaatiota. Kattavuus tarkoittaa sitä, ette tutkija perusta tulkintojaan satunnaisiin aineiston osiin. Analyysin arvioitavuus liittyy tutkimusmateriaalin eri vaiheiden ja tulkintojen dokumentointiin. Tarkka dokumentointi mahdollistaa ratkaisujen ja päätelmien jälkikäteisen tarkastelun ulkopuolisen arvioijan toimesta. Dokumentaatiota voidaan pitää kaiken tutkimuksen perusedellytyksenä. Laadullisen tutkimuksen ”reliabiliteetin” varmistaminen voi tapahtua esim. niin, että laadullisen aineiston koodaus- ja kategorisointivaiheessa käytetään kahta henkilöä, jotka tuottavat saman lopputuloksen. Reliabiliteetti voidaan nähdä myös tulkintojen ja koodauksen tarkkuutena ja oikeellisuutena. Koodaus voi muuttua koodauksen edistyessä, eli ensimmäiset koodaukset ovat rakenteeltaan erilaisia loppupään koodaukseen verrattuna. (Kananen 2014, 131–132.)

Etiikka sisältää kysymykset hyvästä ja pahasta, oikeasta ja väärästä. Tutkimuksen voidaan sanoa noudattavan hyvää tieteellistä käytäntöä, kun tutkija toimii yleisesti hyväksytyjen tutkimuseettisten periaatteiden vaatimalla tavalla. Ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen tulee aina olla tutkimuksen tekemisen lähtökohtana. (Hirsjärvi 2009, 23, 25.)

Pohjolan (2007, 11–12) mukaan tutkimuksen eettisyys koostuu useista eri näkökulmista. Lähtökoh- tana on tiedon intressiin liittyvä etiikka, johon sisältyvät tutkimusaiheen valinta, sen teoreettinen paikannus, tutkimuksen rajaus sekä tutkimuskysymysten muotoilu. Tutkimuksen toisessa vai- heessa, tiedon hankkimisessa, eettiset kysymykset liittyvät tutkijan ja tutkimuskohteen väliseen suhteeseen, tutkimusjoukkoon sekä aineiston hankinnan toteuttamiseen. Kolmannessa vaiheessa, kun tietoa tulkitaan, olennaisia ovat tiedon analysointiin liittyvät valinnat, analyysin toteuttaminen, tulosten tulkinat, käsitteellistäminen sekä niiden raportoinnin muotoilut.

Tutkimuksen vaiheisiin liittyvän etiikan lisäksi on pohdittava tiedon julkistamiseen ja käyttämiseen liittyvää etiikkaa. Yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen liittyy myös kysymys sosiaalisesta vas- tuusta eli siitä, kenen tai minkä hyödyksi tietoa tuotetaan, miten tutkimus oikeuttaa itsensä ja mil- laisia seurauksia tai vaikutuksia sillä voi olla. Tutkimukseen kuuluu aina myös kollegiaalinen etiikka, joka tarkoittaa toisten tutkijoiden työn ja tietoa tuottavan yhteisön kunnioittamista. Eettisyyden tulee olla mukana tutkijan jokaisessa valinnassa. (Pohjola 2007, 12.)

7.1 Tutkimuksen merkitys ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli tuottaa kehittämis ehdotuksia henkilöstön kehittämispäivillä aikuissosiaalityön asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi asiakasprosessissa ja tavoitteena oli tuottaa asiakkaan osallisuutta vahvistava sosiaalityön asiakasprosessi, joka oli myös kokonaistarkoitus.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä oli tärkeää saada asiakkaan osallisuuden näkökulma esille. Se oli tavoitteellisesti esillä työpajapäivien aikana sekä ohjauksessa että diaesityksessä. Henkilöstön tuli tarkastella asiakkaan osallisuutta ja sen toteutumista, asiakasprosessin näkökul- masta. Asiakasprosessi käsittää asian vireille tulon, palvelutarpeen arvioinnin, palvelusuunnitel- man laatimisen, asiakaskohtaisten päätösten tekemisen sekä toimenpiteiden ja palvelujen toteut- taminen, vaikutusten arvioinnin ja asiakkuuden päättämisen. Tässä kehittämistyössä asiakkaan ja

henkilöstön kehittämistarpeet erosivat paljolti sen vuoksi, että asiakkaan tarkastelivat osallisuutta palveluissa asiakasnäkökulmasta ja henkilöstö asiakastyön näkökulmasta, huomioiden työhön tällä hetkellä vaikuttavat haasteet ja muutokset. Oleellista on aikuissosiaalityössä kuin sosiaalityössä työskentelyssä yleensä, asiakkaan kokemuksen huomioiminen ja sen ymmärtäminen.

Asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi asiakasprosessissa tarvitaan jatkuvaa työn kehittämistä. Oulun kaupungin sosiaali- ja perhepalveluissa asiakasmäärät tulevat kasvamaan tulevaisuudessa. Uusien palvelumuotojen kehittäminen esimerkiksi palvelumuotoilun avulla, voisi tuoda ratkaisuja työntekijöiden kehittämisehdotuksiin esimerkiksi: selkeä ja rajattu työnkuva, työn priorisointi sekä maksimi asiakasmäärä. Palvelumuotoilun avulla palveluprosessin palvelutarpeen arviointi-osaan tai palvelusuunnitelman tekemiseen yhdessä asiakkaan kanssa, voisi löytää muotoilun kautta uusi työmuoto.

Tutkimus ja aihe ovat erittäin ajankohtaisia niin yhteiskunnallisten muutosten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen eli sote-uudistuksen kuin Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen keskittämisen hyvinvointikeskuksiin – näkökulmista tarkasteltuna. Tärkeimpänä ajankohtaisena asiana on uusi sosiaalihuoltolaki, joka korostaa esimerkiksi asiakaskeskeisyyttä. Tutkimus on aikuissosiaalityön näkökulmasta merkittävä, koska se tuo esille kehittämistyötä tukevia toimenpiteitä ja mahdollisuuksia työn kehittämiseksi tätä kautta.

Valmiin opinnäytetyöni esitystilaisuuden keskustelussa nousivat esille, että tutkimuksellisen kehittämistyön opinnäytetyötäni voidaan hyödyntää käytännössä Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen kehittämispäivien aiheina. Se katsottiin myös ajankohtaiseksi aiheeksi, jonka kautta voidaan käydä keskustelua yhteiskunnallisella tasolla, tämä oli jopa toivottavaa. Tuloksia voidaan hyödyntää asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi yhteisessä palvelusuunnitelmassa. Oulun kaupungin sosiaalipalvelut ja perhepalvelut haluaa kehittää jatkossa yhteistyötä Oulun ammattikorkeakoulun kanssa yhteisillä kehittämishankkeilla ja täydennyskoulutuksella. Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että kehittämisen haasteita on paljon, ja työn kehittäminen koetaan ajankohtaiseksi. Henkilöstö kokee palvelun kehittämisen ajankohtaiseksi ja julkiseksi.

8 POHDINTA

Tutkimuksellisen kehittämistyön kokonaisprosessin kesto oli noin vuosi. Tutkimuksellisen osuuden hyvä pohjatyö edesauttoi kehittämistyössä onnistumiseen, koska kehittämistyön tarkoitus pohjautui tutkimustuloksiin. Myös kohderyhmä kohtasi tässä tutkimuksessa, koostuen Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen asiakkaista sekä henkilökunnasta. Kehittämistyön osuuden kehittämispäivät toteutettiin suunnitellusti kolmena eri päivänä. Osallistujina olivat Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen työntekijät sosiaalityöstä ja perhepalveluista. Kehittämispäivien suunnitteluun osallistuivat tutkimuksellisessa osuudessa Oulun kaupungin yhteyshenkilöt palvelupäälliköt Anna-Liisa Karppinen ja Mirva Ylianttila ja sekä ohjaava opettaja Helena Siira ja kehittämistyön osuudessa palveluesimies Marika Aho ja opettajat Liisa Kiviniemi sekä Kari Virolainen. Päävastuu sekä kokonaisuuden suunnittelu kokonaisprosessissa oli opiskelijalla.

Kehittämispäivien teemat etenivät suunnitelmallisesti tutkimustulosten esittelystä, ryhmätyöskentelystä kehittämisteemojen ympärillä aina valmiisiin asiakkaan osallisuutta asiakasprosessissa tukeviin toimenpiteisiin ja niistä sopimisiin. Kehittämistyön kokonaisprosessia tarkastellen, aikuissosiaalityön asiakkaiden ja työntekijöiden osallistuminen kokonaisuuteen sekä tutkimukselliseen osuuteen että kehittämistyöhön, edesauttoi opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteen kohtaamisen. Asiakaskokemukset toivat esille konkreettisia työn kehittämisen suuntaviivoja asiakastyötä tekeville työntekijöille sekä sosiaalityön ja perhepalvelujen esimiehille. Kun asiakkaan näkemykset tulevat selkeästi esille työntekijöille, ovat työn kehittämisen kohteet; työn priorisointi, palvelutapahtumat tai työmenetelmät, helpommat tavoittaa.

Kehittämistyön työmenetelmiä tarkastellen esimerkiksi työpajatyöskentely loi aktivoivan työskentelyn kautta tavoitteellisen ja päämäärähakuisen tarkoituksen työskentelylle. Työpajojen sisällöllinen suunnittelu oli minulle eli vetäjälle monipuolisia kokemuksia antava tilaisuus. Tässä kehittämistyössä esimerkiksi tulevaisuuden muistelun soveltaminen ryhmätyöskentelyssä antoi onnistumisen kokemuksia ennakoitdialogin käyttämisestä työn kehittämisen työmenetelmänä. Kehittämispäivien työntekijöiden ehdotukset esitettiin Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen palveluesimiehille ja kehittämispäivien osallistujille. Esityksessä tarkoituksena oli tuoda asiakkaiden ja työntekijöiden kehittämisehdotuksia esimies- ja johtajatasolle ja tulosten hyödyntäminen käytännössä.

Uudistunut sosiaalihuollon lainsäädäntö luo haasteita sosiaalityön kehittämistyölle. Asiakas ei aina ole välttämättä tietoinen kaikista oikeuksistaan tai lainuudistuksista palvelujen käyttäjänä ja etenkin sosiaalityön asiakkaat eivät useinkaan tiedä oikeuksistaan esimerkiksi tiedonsaantiin omassa asiassa. Tällöin kehittämistyössä olevalla on vastuu antaa tietoa. Haasteena on myös kiristynvä taloudellinen tilanne ja sen seurauksena kuntien palveluiden yhdistyminen. Ne tuovat haasteita aikuissosiaalityöhönkin. Sosiaali- ja terveystaloudellisiin on Suomen taloudellisen tilanteen ollessa kiristynyt, kohdistumassa supistuksia ja säästöjä ja muutoksia myös tulevina vuosina. Työn kiireisyys esimerkiksi supistettujen henkilöstövahvuuksien tai asiakasmäärien kasvun myötä, voi viedä tehoa tavoitteelliselta työn kehittämiseltä. Työn tavoitteellisen kehittämisen sijaan esille voi nousta muun muassa toimenkuvien epäselvyydet tai työn priorisointi. Tämä tuli esille myös työpajoissa, henkilöstön aktiivisessa ja vuorovaikutteisessa vuoropuhelussa. Esimerkiksi organisaatiossa tapahtuvat muutokset luovat väistämättä osaltaan rajoja työn kehittämiselle myös Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa. Mielestäni kehittämistyölle tulisi antaa aikaa ja tilaa erityisesti sosiaali- ja terveystaloudellisuissa.

Haasteena nostan esille myös asiantuntijuusyhteistyön. Kehittämistyö vaatii aina näkemystä yli asiantuntijusrajojen. Kiristyvässä työtahdissa ja erilaisten haasteiden edessä ei aina ole mahdollisuutta sulauttaa opiskelijana kehittämistyötä arjen työhön mukaan, ilman, että ihmiset sitoutuisivat siihen omalla työajallaan, ilman korvausta. Kokemukseni kehittämistyöstä oli ensiarvoisen tärkeää tarkastellen master-tutkinnon rakennetta ja sen kokonaisuutta. Johtamisen näkökulma tuli esille kehittämispäivien suunnittelussa ja toteuttamisessa. Vastuu kokonaisuuden toteutumisesta ja tavoitteellinen työote on mielestäni tärkeä osa johtajuuden työnkuvaa, ja nämä tärkeät elementit toteutuivat kiittävästi kehittämistyössäni. Suunnitelmallisuus myös aikatauluissa ja yhteisissä tapaamisissa yhteistyötahon kanssa, antoivat kokemusta yhteistyöhön liittyvistä sitovuuksista ja myös sen haasteista. Haluan kiittää Oulun kaupungin sosiaali- ja perhepalvelun henkilöstöä ja kehittämistyön yhteyshenkilöä aktiivisesta ja innokkaasta osallistumisesta työn kehittämiseen. Lisäksi annan kiitokset ohjaaville opettajilleni Liisa Kiviniemelle ja Kari Virolaiselle monipuolisesta ohjauksesta. Vaikka haasteita on, hyvä kehittämistyö palkintaan aina myös vaikeina aikoina.

Olen kokenut tutkimuksellisen kehittämistyön oppimisprosessina, johon liittyy ymmärryksen syventymistä sosiaalityön asiakastyöstä. Sosiaalityön asiakasprosessi ja aikuissosiaalityön laaja-alainen käsitteistö jäsentyi kirjallisuuteen perehtyessäni. Tässä kehittämistyössä on ollut tärkeää saada tietoa asiakkaan oikeuksista olla osallisena omassa palvelussa ja tuoda asiakkaan kokemus pal-

velun kehittämisessä esille. Osallisuus ja osallistuminen palvelun kehittämisessä on lainsäädäntöuudistusten myötä avannut uusia mahdollisuuksia kehittää palveluja käyttäjälähtöisestä näkökulmasta. Osallisuuden merkitys korostui myös henkilöstön työskentelyssä työpajoissa. Henkilöstö koki tärkeänä ja ajankohtaisena oman osallisuutensa toteutumisen oman työn kehittämisessä. Erityisesti se painottui kehittämis ehdotusten kautta, joista useassa oli tarve työn kehittämiselle, erityisesti ajan resursoinnille – työn kehittämiseen.

Kehittämistyön tarkoituksena oli, että henkilöstö kehittää aikuissosiaalityön asiakaskyselyyn ja –haastatteluun perustuen aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuutta sosiaalityön asiakasprosessissa ja tavoitteena oli tuottaa asiakkaan osallisuutta vahvistava sosiaalityön asiakasprosessi, joka oli myös kokonaistarkoituksena. Kehittämistyöni prosessin kokonaisuutta arvioiden lopputuloksena on runsaasti teemoja Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen kehittämiseksi asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi sosiaalityön asiakasprosessissa. Kehittämistyöstä voi nousta ajankohtaisia aiheita myös tieteellisiin tutkimuksiin. Kokemus innostuneesta ja aktiivisesta henkilökunnan osallistumisesta oman työn kehittämiseen, oli nähtävissä myös esimiestasolla. Tämä antaa osaltaan mahdollisuuksia vastata erityisesti rakenteellisten muutosten tuomiin työn kehittämisen haasteisiin Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Forss, P. Vatula-Pimiä, M-L. 2014. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Edita.

Heikkinen, H. L. T. & Syrjälä, L. 2008. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa H. L. T. Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura. 147–162.

Hirsjärvi, S. 2009. Tieteelliselle tutkimustyölle asetetut vaatimukset. Teoksessa S. Hirsjärvi, P. Remes & P. Sajavaara. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi. 18–27.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.

Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–108.

Järvinen, J. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.

Kaija-Kortelainen, M. 2008. Aikuissosiaalityö sosiaalitoimiston ja työvoiman palvelukeskuksessa. Teoksessa R. Väisänen & J. Hämäläinen. (toim.) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja A. 6:2008. Lappeenrannan teknillinen yliopisto Digipaino: Lappeenranta. 136–153.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistyön muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 184, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print 2014.

Kananoja, A. 2010. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. 2010. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 119–139.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Karjalainen, P. 2010. Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2010. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 198.

Kirjonen, J. 2008. Kehittäminen asiantuntijatyönä. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) 2008. Kehittämistyön risteyskiä. Jyväskylä:Gummerus kirjapaino Oy, 117–125.

Kokko, R-L, 2006. Tulevaisuuden muistelu. Ennakointialogit asiakkaiden kokemina. Vaajakoski: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden tiedekunta. Kuopio: Kopijyvä Oy.

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: Socca, 16.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia –sarja 4. Viro: Jaabes OÜ, Võru.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY.

Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa K. Juhila, H. Forsberg & I. Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Sophi, 63–80.

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 11–31.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola. (toim.) Asiakaslähtöisen palvelun ja kohtaamisen kysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus, 45–47.

Pohjola, A. Kempainen, T (toim.) & Väyrynen, S. (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Teoksessa A. Kilpeläinen & M. Salo-Laaka. Asiakasosallisuus teknoloituvassa palvelujärjestelmässä. Tampere: Juvenes Print, 312–313.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Yliopistopaino.

Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2009. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammerprint Oy.

Stakes. 2006. Tällä lailla sosiaaliturvaa: Sosiaaliturvan saamisedellytyksistä ja – takeista. Hyvinvointivaltion rajat -hanke. Helsinki: Stakes.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: As Pakett.

Särkelä-Kukko, Mona. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen: Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta? Teoksessa A. Jämsén & A. Pyykkönen (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34–49.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere Yliopistopaino Oy-Juvenes Print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuori, K. & Kotkas, T. 2008. Sosiaalioikeus. Juva: WS Bookwell Oy.

Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma: Johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: WSOY.

Valkama, K. & Raisio, H. 2013. Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 87–112.

Vartiainen, E. 2008. Konsultti kehittäjänä. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) 2008. Kehittämistyön risteysksiä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy, 155–158.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Väisänen, R. & Hämäläinen, J. 2008. Aikuissosiaalityö kuntien sosiaalitoimistoissa. Teoksessa R. Väisänen & J. Hämäläinen. (toim.) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisu A. 6:2008. Lappeenrannan teknillinen yliopisto Digipaino: Lappeenranta, 90–127.

Digitaaliset lähteet

Borg, P. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2011. http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_Files/downloads/Aikuissosiaalityo_toimeentulotuki/Aikuissosiaality%C3%B6n_raportti_2011.PDF. Viitattu 13.4.2016.

Haataja, M. & Keränen, H. 2015. ”Yhessä tehty ja mietitty” : Asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista ja osallisuudesta asiakasprosessissa Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksissa. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100112/haataja_miia%20keranen_hanne.pdf?sequence=1. Viitattu 13.4.2016

IFSW:N ja IASSW:N Virallinen sosiaalityön määritelmä vuodelta 2000. www.talentia.fi/files/251/Sosiaalityon_maaritelma.pdf. Viitattu 12.3.2016.

Oulun kaupunki. 2013. Oulun palvelumalli 2020. Palvelut ja verkkosuunnitelma 2013–2020. Viitattu 12.3.2016. www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=6e7d2bc0-09e7-4450-ab29-82d6a5f338db&groupId=52058

Oulun kaupunki. 2016. Aikuissosiaalityö. Viitattu 13.4.2016 <http://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-perhepalvelut/aikuissosiaalityo>.

Pitkäranta A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Satakunnan AMK. Työkirja. Viitattu 12.3.2016. www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf

Talentia. 2016. Viitattu 12.3.2016. http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyo/tyon_maaritelmat/sosiaalityon_kv-maaritelma

Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. 2012. Asiakkaat kuntapalvelun kehittäjiksi, opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen johtamiskorkeakoulu, tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, 2012. Viitattu 12.3.2016. http://tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf.

Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Viitattu 12.3.2016. www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf

Valtioneuvosto 2016. Sote-uudistus. Viitattu 12.3.2016. valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/hallitus-hioo-sote-uudistuksen-lakiluonnosten-yksityiskohtia?_101_IN-STANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=1271139

Lait ja asetukset

HE 164/2014

Kuntalaki 10.4.2015/410

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607

Sosiaalihuoltolaki 31.12.2014/1301

1) Lomakkeen numero _____

A Tässä osiossa kysymme hyvinvointipalvelujen asiakkuuteesi ja palvelukokemuksiisi liittyviä kysymyksiä.

2) Millä kulkuvälineellä tulit tänäkertaiselle käynnille?

- jalan
- pyörällä
- julkisilla kulkuvälineillä
- omalla autolla
- muulla tavalla, millä? _____

3) Kuinka pitkä asiointimatka sinulla on aikuissosiaalipalveluihin?

_____ kilometriä.

4) Millä tavalla asioit mieluiten?

- käymällä sosiaalitoimistossa
- sähköisesti
- puhelimitse
- työntekijän kotikäynnillä
- verkostotapaamisissa
- muulla tavoin, miten? _____

5) Millaiseksi koit pääsyn ajanvaraukseen?

- ajanvaraukseen oli helppo päästä
- ajanvaraukseen oli vaikea päästä

6) Oletko perunut tai jättänyt käyttämättä sovittuja aikoja?

- en
- olen, miksi? _____

7) Onko sovittuja aikoja peruuntunut sosiaalityöntekijästä/sosiaaliohjaajasta johtuvista syistä?

- ei
- kyllä, miksi? _____

8) Onko sosiaalityöntekijäsi/sosiaaliohjaajasi vaihtunut viimeisten 6 kk aikana?

- ei
- kyllä, montako kertaa? _____

9) Miten olet ohjautunut sosiaalityöntekijälle/sosiaaliohjaajalle?

- omasta yhteydenotosta
- sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kutsusta
- sosiaalipäivystyksestä, tai muusta? _____
- jatkuva asiakkuus

10) Mitkä ovat tänäkertaisen käyntisi pääasialliset syyt? Valitse 1-3 tärkeintä syytä.

- ohjaus ja neuvonta
- toimeentulon riittämättömyys
- velkaantuminen
- asumiseen liittyvät ongelmat
- mielenterveysongelmat
- päihteiden käyttöön liittyvät ongelmat
- lähisuhdeväkivalta
- kuntouttava työtoiminta
- jokin muu, mikä? _____

11) Arvioi, kuinka monta kertaa olet käyttänyt alla olevia hyvinvointipalveluja viimeisten 6 kuukauden aikana.

- aikuissosiaalityö _____
- kirjallinen toimeentulotuki (etuusyksikkö) _____
- sosiaalipäivystys _____
- kuntouttava työtoiminta _____
- vammaispalvelut _____
- palveluohjaus _____
- lastensuojelu _____
- perheneuvola _____
- TE-keskus _____
- Työvoiman palvelukeskus _____
- kriminaalihuolto _____
- päihdepalvelut (esim. A-klinikka, Redi 64, Road 14, päihdepäivystys) _____
- Oulun kaupungin mielenterveyspalvelut _____
- terveyskeskuspalvelut _____
- Oulun seudun yhteispäivystys _____
- yliopistollisen keskussairaalan palvelut (OYS) _____

12) Mitä muita palveluja koet tarvitsevasi, mutta et ole käyttänyt?

13) Minkä palvelujen piiriin et ole päässyt, vaikka olet yrittänyt?

14) Oletko saanut riittävästi neuvontaa ja ohjausta sosiaalityöntekijältä/sosiaaliohjaajalta?

- kyllä
- en

15) Oletko hyötynyt saamastasi neuvonnasta ja ohjauksesta?

- kyllä
- en, miksi? _____

16) Onko sinulle tehty kirjallinen sosiaalityön suunnitelma ja/tai aktivointisuunnitelma?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

17) Oletko päässyt osallistumaan suunnitelman tekemiseen?

- olen päässyt paljon
- olen päässyt jonkin verran
- en ole päässyt

18) Jos olet päässyt osallistumaan suunnitelman tekemiseen, millä tavalla olet päässyt osallistumaan?

19) Jos et ole päässyt osallistumaan suunnitelman tekemiseen, miksi et ole päässyt osallistumaan?

19) Millä tavalla vielä olisit halunnut osallistua?

20) Millaiset sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan toimintatavat ovat edistäneet itsellesi tärkeiden asioiden esille tuomista?

21) Millaiset sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan toimintatavat ovat estäneet tai vaikeuttaneet itsellesi tärkeiden asioiden esille tuomista?

22) Kirjattiinko suunnitelmaan sinun tärkeäksi kokemiasi asioita?

- kyllä
- ei, miksi? _____
- en osaa sanoa

23) Arvioi omia voimavarojasi työskennellä yhdessä asetettujen tavoitteiden eteen. asteikolla 1-5 (5 = erittäin hyvä, 4= hyvä, 3=kohtalainen, 2=tyydyttävä, 1=heikko)

5	4	3	2	1
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24) Koitko, että voimavarasi lisääntyivät suunnitelman toteuttamisen aikana?

- kyllä
- en

25) Jos voimavarasi lisääntyivät, minkä ajattelet saaneen sen aikaan?

26) Jos voimavarasi vähenivät tai pysyivät ennallaan, minkä ajattelet saaneen sen aikaan?

27) Miten voimavarojasi voitaisiin jatkossa tukea aikuissosiaalityössä?

28) Jos asiakkuutesi on päättynyt tai päättymässä, oletko saanut riittävästi tukea siirtyessäsi muihin palveluihin?

- kyllä
- en

B Tässä osiossa kysymme yksilölliseen toimintakykyysi liittyviä asioita.

29) Millaiseksi koet toimintakykyysi tällä hetkellä?

- erittäin hyväksi
- melko hyväksi
- melko huonoksi
- erittäin huonoksi

30) Jos koet, että toimintakyvyssäsi on vaikeuksia, millaisia ne ovat?

31) Vahvistavatko sinun mielestäsi seuraavat asiat voimavarojasi ja jaksamistasi?

	Kyllä	Ei
perhesuhteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
naapurit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ystävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
muut läheiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ammattilinen tukiverkosto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
opiskelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
toisten ihmisten auttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
itsensä toteuttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaikuttaminen yhteisiin asioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hengellisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32) Heikentävätkö sinun mielestäsi seuraavat asiat voimavarojasi ja jaksamistasi?

	Kyllä	Ei
fysinen sairaus tai vamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
psykkinen sairaus, häiriö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
päihdeongelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
motivaatio-ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työttömyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
taloudelliset ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
harrastusmahdollisuuksien puute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C Tässä osiossa kysymme joitakin taustatietoja sinusta ja elämäntilanteestasi.

33) Sukupuolesi

- mies
- nainen

34) Mihin ikäryhmään kuulut?

- 18-24
- 25-29
- 30-64
- 65 vuotta täyttäneet

35) Siviilisäätysi

- naimaton
- avio-/avoliitto, rekisteröity parisuhde
- eronnut
- leski

36) Millainen perhe sinulla on tällä hetkellä?

- lapsiperhe, jossa 2 aikuista ja alle 18-v. lapsia.
 - montako lasta perheessä? _____
- lapsiperhe, jossa 1 aikuinen ja alle 18-v. lapsia.
 - montako lasta perheessä? _____
- perhe, jossa 2 aikuista, ei lapsia
- 1 aikuinen, ei lapsia

37) Postinumerosi

38) Äidinkielesi

- suomi
- ruotsi
- englanti
- jokin muu, mikä? _____

39) Millainen on asumistilanteesi?

40) Mikä on korkein koulutuksesi?

- ei koulutusta, peruskoulu jäänyt kesken
- peruskoulu tai kansakoulu
- ammatillinen peruskoulutus
- lukion oppimäärä tai ylioppilastutkinto
- korkeakoulututkinto

41) Millainen on tämänhetkinen elämäntilanteesi?

- työssä
- työtön
- opiskelija
- työllistymistä edistävässä palvelussa, missä? _____
- eläkkeellä/kuntoutustuella
- muu, mikä? _____

42) Jos olet työtön, kauanko olet ollut työttömänä?

- alle 3 kk
- 4-6 kk
- 7-11 kk
- 1-4 vuotta
- yli 5 vuotta

D Lopuksi kysymme vielä, miten aikuissosiaalityön palveluja voitaisiin kehittää, jotta sinä asiakkaana tulisit paremmin kuulluksi.

43) Miten tärkeäksi koet sen, että hyvinvointipalveluja kehitetään niin, että palveluja saa samasta toimipisteestä?

- koen tärkeäksi
- en koe tärkeäksi

44) Millaisia keinoja toivoisit siihen, miten asiakas voi vaikuttaa aikuissosiaalityön palvelujen järjestämiseen omalla paikkakunnalla?

- asiakasraadit
- tyytyväisyyskyselyt
- muu, mikä? _____

45) Oletko kiinnostunut tulemaan asiakasraadin jäseneksi?

- olen
- en

46) Miten mielestäsi sosiaalityön suunnitelman tai aktivointisuunnitelman tekemisessä asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksia voitaisiin parantaa?

47) Mitä haluaisit vielä sanoa?

Kiitokset vastauksistasi!

1. Ammatillinen koulutuksesi
 - Ylempi korkeakoulututkinto, sosiaalityöntekijän pätevyys
 - Sosionomi AMK
 - Sosionomi YAMK
 - Jokin muu korkeakoulututkinto, mikä?
 - Ammatillinen peruskoulutus, mikä?
 - Suoritan tutkintoa, mitä?
 - Opinnot keskeytyneet
 - Ei ammatillista koulutusta

2. Tehtävänimikkeesi
 - Sosiaalityöntekijä
 - Sosiaaliohjaaja
 - Palveluohjaaja (strukturoitu asiakastyö)
 - Palveluohjaaja (toimeentulotuki)
 - Etuuskäsittelijä
 - Muu, mikä?

3. Asiakas saa hyvää palvelua
 - Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Ei samaa mieltä, eikä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä

4. Aikuissosiaalityön asiakas pystyy vaikuttamaan saamaansa palveluun?
 - Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Ei samaa mieltä, eikä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä

5. Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu aikuissosiaalityön palveluissa?

	Erittäin hyvin	hyvin	Kohtalaisesti	heikosti	Ei ollenkaan	En osaa sanoa
Aikuissosiaalityö						
Toimeentulotuki						
Suunnitelmien teko						
Suunnitelmien toteuttaminen						
Tavoitteellinen aikuissosiaalityö						
Sosiaalitoimistossa asiointi						
Palvelujen kehittäminen						