



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# ”IHMISTEN KOHTAAMISTA EIKÄ PAPEREIDEN KOHTAAMISTA”

Aikuissosiaalityön kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista Peruspalvelukeskus Aavan alueella

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosionomi AMK  
Sosiaalipedagoginen aikuistyö  
Opinnäytetyö  
Kevät 2015  
Teija Kukkonen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

KUKKONEN, TEIJA:

”Ihmisten kohtaamista eikä papereiden kohtaamista”

Aikuissosiaalityön kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista Peruspalvelukeskus Aavan alueella

Sosiaalipedagogisen aikuistyön opinnäytetyö, 66 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

---

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää Peruspalvelukeskus Aavan alueen aikuissosiaalityön kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista, sekä pilottiin osallistumisen vaikutuksia heidän elämäntilanteeseensa. Tavoitteena oli myös tuoda esiin kehittäjäasiakkaiden kehitysideoita aikuissosiaalityöhön. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa sellaista tietoa SOS II -hankkeelle (Päijät-Häme), jota voidaan hyödyntää aikuissosiaalityön kehittämässä, sekä lisätä asiakasymmärrystä työstämällä asiakkaiden kokemustietoa sosiaalitoimistossa tehtävästä aikuissosiaalityöstä.

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli SOS II -hanke (Päijät-Häme). Tutkimuksen aineisto kerättiin syksyllä 2014 teemahaastattelemalla viittä Uutta suuntaa -pilottiin osallistunutta kehittäjäasiakasta. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisälönanalyysimenetelmällä.

Tutkimus osoitti, että tutkittavat kokivat kehittäjäasiakkaana toimimisen tuoneen mukanaan erilaisia tuen tarpeeseen vastaamisen kokemuksia. Kehittäjäasiakkaat kuvailivat, että pilotin aikana tapaamisten määrä oli sopiva, ja että vuorovaikutus sosiaalityöntekijän kanssa toimi. Tulokset toivat myös esille, että aiemmat kokemukset sosiaalityöstä ovat usein olleet melko yksipuolisia ja jopa huonoja, millä on ollut vaikutusta kehittäjäasiakkaiden odotuksiin pilotista. Kehittäjäasiakkaat kokivat pilotin aikana saaneensa sosiaalityöntekijältä asiantuntevaa ohjausta, neuvontaa ja tukea, mitä he aikaisemmin eivät olleet kokeneet tarpeeksi saaneensa. Kehittäjäasiakkaat toivovat kohtaamisen asiakkaan kanssa kehittyvän kokonaisvaltaisemmaksi aikuissosiaalityössä.

Tuloksista on pääteltävissä, että tutkittavat kokivat pilottiin osallistumisen tuoneen merkittävää konkreettista myönteistä muutosta elämäntilanteeseen, kasvattaneen osallisuuden kokemusta, muuttaneen mielikuvaa aikuissosiaalityöstä, lisänneen motivaatiota elämäntilanteen parantamiseen ja kasvattaneen uskoa tulevaisuuteen. Kehittäjäasiakkaat toivoivat tapaamisten intensiivisyyden säilyvän aikuissosiaalityössä, koska tämän nähtiin erityisesti parantaneen elämäntilannetta.

Asiasanat (YSA): aikuissosiaalityö, asiakaslähtöisyys, asiantuntijuus, kehittäminen, osallisuus

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

KUKKONEN, TEIJA:

“Facing people and not facing the papers”

Experiences of Adult Social Care Developer Customers about the New Direction pilot project in the area of Aava Centre for Basic Services

Bachelor’s Thesis in Social Pedagogy for Adults, 66 pages, 3 appendices

Spring 2015

ABSTRACT

---

This thesis is a qualitative study with an aim of finding out the experiences of the Aava Centre for Basic Services adult social care developer customers in a New Direction pilot project, and the influences the participation in the pilot project had on their life situation. The objective in this study was also to study customers’ development ideas for improving adult social care. The purpose with this study was to provide such information for SOS II project (Päijät-Häme region), that can be used to improve adult social care, and to increase customer understanding by processing customers’ experience knowledge of work done in adult social work in social services.

The commissioner of the thesis was SOS II project (Päijät-Häme region). The research material was collected in autumn 2014, by using theme interviews for five developer customers. The material was later analyzed by using a qualitative content method of analysis.

The study demonstrated that subjects felt acting as a developer customer brought different experiences of receiving support. The developer customers described, that during the pilot the number of the meetings was appropriate, and that the interaction with social worker worked well. The research results also showed, that the previous experiences of social work were often unilateral and even bad, which had had an influence on the expectations for the pilot. The developer customers felt during the pilot, that they received professional guidance, counselling and support, which they felt not receiving enough before the pilot project. Developer customers wanted the meetings with social worker to progress to be more all-encompassing in adult social work.

From the research results it can be concluded, that the interviewees felt participation in the pilot brought concrete positive alteration to their life situation, nurtured the experience of involvement and changed the vision towards adult social work, increased motivation to improve life situation and increased faith in the future. Developer customers wished that the frequency of meetings would be preserved in adult social work, because this was seen as improving the life situation.

Key words: adult social work, customer orientation, expertise, development, involvement

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKASPROSESSI	3
2.1	Aikuissosiaalityö	3
2.2	Asiakassuunnitelma ja palvelutarpeen arviointi	5
3	ASIAKAS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ VAIKUTTAJANA	8
3.1	Osallisuus	8
3.2	Asiakaslähtöisyys ja -keskeisyys	10
3.3	Asiakas kehittäjänä	12
4	TUTKIMUKSEN TAUSTA	16
4.1	SOS II -hanke ja Kaste	16
4.2	Uutta suuntaa -pilotti ja Peruspalvelukeskus Aava	17
4.3	Aikaisemmat kokeilut	19
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET	22
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	23
6.1	Kvalitatiivinen tutkimus	23
6.2	Tiedonhaun kuvaus	23
6.3	Aineiston hankinta	25
6.4	Kohderyhmä	27
6.5	Aineiston analyysi	28
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	31
7.1	Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa aloittamisesta	31
7.2	Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimineista asioista	34
7.3	Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimimattomista asioista	39
7.4	Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia siitä, mitä aikuissosiaalityössä tulisi kehittää	41
7.5	Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotin vaikutuksista omaan elämäntilanteeseen	46
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	50
9	POHDINTA	55
9.1	Tutkimuksen eettisyys	55

9.2	Tutkimuksen luotettavuus ja laatu	56
9.3	Opinnäytetyön prosessi	57
9.4	Jatkotutkimusehdotukset	60
LÄHTEET		62
LIITTEET		67

# 1 JOHDANTO

Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus on vahvistettu Suomen tasavallan presidentin toimesta 30.12.2014, ja se tulee voimaan asteittain (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a). Lain tarkoituksena on muun muassa asiakaskeisyyden vahvistaminen. Sosiaalihuollon asiakasprosessiin on tulossa säännöksiä, joiden tarkoituksena on nopeuttaa asiakkaan ohjautumista tarvittavien palveluiden piiriin, lyhentää asiakkuuksien kestoja, sekä turvata sosiaalihuollon palvelut myös niille asiakkaille, jotka eivät ole oikeutettuja sosiaalihuollon palveluihin erityislainsäädännön perusteella. Lisäksi sosiaalihuollon asiakkailla tulisi olla oikeus halutesaan saada palvelutarpeensa arvioituksi sen ohella, että asiakkaalle nimettäisiin omatyöntekijä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 1.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on SOS II -hanke (Päijät-Häme), joka kehittää aikuissosiaalityötä Lahden kaupungin ja Peruspalvelukeskusten Aavan (Hartola, Iitti, Myrskylä, Nastola, Pukkila, Orimattila ja Sysmä) sekä Oivan (Asikkala, Hollola, Hämeenkoski, Kärkölä ja Padasjoki) alueella (SOS II -hanke 2014a; SOS II -hanke 2014b). Tavoitteena hankkeella on vahvistaa asiakkaiden osallisuutta heidän omissa palveluprosesseissaan ja kehittää palveluita yhdessä ammattilaisten kanssa (SOS II -hanke 2014a).

Tämän opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka tavoitteena on selvittää kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista peruspalvelukeskus Aavan alueella. Kokemuksia selvitetään viiden teemahaastattelun avulla. Haastateltavia on kolmen eri Peruspalvelukeskus Aavan kunnan alueelta. Tämän tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää, millaisia vaikutuksia pilottiin osallistumisella on ollut kehittäjäasiakkaiden elämäntilanteeseen, sekä millaisia kehittämisideoita kehittäjäasiakkailta on aikuissosiaalityöhön. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa selkeää tietoa kokemuksista SOS II -hankkeelle (Päijät-Häme), jota voidaan hyödyntää aikuissosiaalityön kehittämisessä. Tarkoituksena on myös lisätä asiakasymmärrystä työstämällä kokemustietoa sosiaalitoimistossa tehtävästä aikuissosiaalityöstä.

Kehittäjäasiakkaat ovat sosiaalihuollon asiakkaita, joiden kohdalla asiakasprosessissa tehdään jotain toisin. Heidän kanssaan on tarkoitus työskennellä hyödyntäen

erilaisia menetelmiä ja tapoja tehdä työtä. Kehittäjäasiakkuuden aikana kokeillaan myös vaikuttavuuden arviointia ja sosiaalista raportointia. Asiakastyöskentelyssä on tarkoitus lisäksi mallintaa suunnitelmallista sosiaalityötä sekä alkuarviointityötä. Kehittäjäasiakkaita tavataan pilotin aikana tiiviimmin sekä suunnitelmallisesti. Jokaiselle kehittäjäasiakkaalle tehdään oma asiakassuunnitelma, jota tarkastetaan suunnitelmallisesti. (Keskikylä & Mäkelä 2014, 7-8.) Kehittäjäasiakkaat osallistuvat vapaaehtoisesti pilottiin ja työskentelevät siinä yhdessä sosiaalityöntekijänsä kanssa.

Opinnäytetyön teoriapohjaan kuuluu opinnäytetyöhön kytköksissä olevia käsitteitä. Aikuissosiaalityön käsite on tärkeä, sillä kaikki kehittäjäasiakkaat ovat aikuissosiaalityön asiakkaita, ja pilotissa pyritään kehittämään aikuissosiaalityötä. Aikuissosiaalityötä voidaan kutsua hyvin monitulkintaiseksi käsitteeksi. Pilotin aikana tehdyssä asiakastyöskentelyssä korostuu asiakassuunnitelman tärkeys. Asiakassuunnitelma on tarkoitus korvata tulevaisuudessa osittain palvelutarpeen arvioinnilla (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2015b, 1). Osallisuuden käsitettä voidaan kuvata kattokäsitteeksi, joka sisältää erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia käsitteeseen (Raivio & Karjalainen 2013, 12). Kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemukset ovat hyvin olennaisia tässä opinnäytetyössä. Asiakaskeskeisessä kehittämisessä asiakasta kuunnellaan suunnittelussa, mutta asiakkaat itse eivät ole lopullisesti päättämässä palvelun toteuttamisen ja toiminnan tavoista. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa asiakas on suunnittelemassa palveluita jo alusta alkaen. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 36.) Lisäksi teoriaosuudessa on avattu asiakkaan asemaa kehittäjänä kuin myös tarkemmin kehittäjäasiakkaana.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistuksen näkökulmasta tarkasteltuna, koska siinä korostuvat juuri muun muassa asiakaskeskeisyys, asiakastyön suunnitelmallisuus, tiiviimpi asiakasprosessi ja osallisuus. Myös sosiaalityön ja toimeentulotuen liitos näyttää olevan hajoamassa (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 147). Sosiaalityö elää nyt valtakunnallisesti suurien muutosten aikaa, ja sosiaalihuollon ammattilaisten onkin tärkeää miettiä tulevaisuutta – uudenlaisia työskentelyn muotoja ja tapoja.

## 2 AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKASPROSESSI

### 2.1 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityötä on tehty niin kauan kuin auttamis- ja sosiaalityötäkin on tehty. Suomessa on kuljettu pitkä matka vaivaishoidosta toimeentulotukeen ja -turvaan. Kunnissa on ryhdytty 2000-luvulla tuottamaan ja kehittämään sosiaalipalveluita elämänkaarimallin mukaisesti. Aikuissosiaalityötä ei voida määritellä yksiselitteisesti. Aikuisten palveluihin ja aikuissosiaalityöhön liittyvien toimijoiden kirjo on kokonaisuudessaan laaja. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 211.)

Juhila (2008) on jaotellut aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä erilaisiin areenoihin, jotka näkyvät alla olevassa taulukossa (KUVIO 1). Juhila korostaa, että areenoiden paikantaminen ei ollut helppoa, koska hyvinvointivaltion ja -yhteiskunnan järjestelmät ja palvelut muodostavat viidakkomaisen monimutkaisen kokonaisuuden. Yhteiskuntaamme voisi kuvailla nykyään projektiyhteiskunnaksi Wredenin (2006) mukaan, ja sillä tarkoitetaan aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön näkökulmasta sitä, että työn areenat ovat olleet yhä useammin projektimuotoisia ja määräaikaista. (Juhila 2008, 43-45.)

<b>Aikuissosiaalityö kunnallisen perustoimintana</b>	<b>Moniammatilliset ja erityiset julkiset areenat</b>	<b>Muut hyvinvointiyhteiskunnan areenat</b>
Toimeentulotukityö	Kuntouttava työ työvoiman palvelukeskuksissa	Sosiaalisten järjestöjen palvelut, erityisesti asianajo-, mielenterveys-, päihde-, sekä tukiasumis- ja asunnottomuus-
Kuntouttava työtoiminta	Päihdetyö	työ
Päihdetyö	Kriminaalihoito- ja vankeinhoitotyö	Diakoniatyö, erityisesti työ yhteiskunnan huono-osaisimpien parissa
(Mielenterveystyö)	Terveystieteiden sosiaalityö	(Sosiaaliset yritykset)
(Tukiasumis- ja asunnottomuus-	Mielenterveystyö	
muustyy)	Maahanmuuttajatyö	
(Alue- ja yhdyskuntatyö)		

KUVIO 1. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat (Juhila 2008, 44.)

Tässä opinnäytetyössä aikuissosiaalityöstä puhuttaessa tarkoitetaan toimeentulokäytöhön kytkeytynyttä sosiaalitoimistossa tapahtuvaa kunnallista sosiaalityötä. Mäntysaaren (2006) mukaan aikuissosiaalityö määritellään usein siksi, mitä muut palvelut eivät ole. Tämä kuvaa Kankaisen (2012) mukaan sitä, että aikuissosiaalityössä on tiettyä viimesijaisuutta. (Jaana & Kotiranta 2014, 185.) Aikuissosiaalityö sosiaalitoimistossa nähdään tutkimusten ja selvitysten valossa niin sanottuna yleissosiaalityönä, jota tehdään erilaisten asiakasryhmien kanssa, ja jossa käytetään erilaisia menetelmiä (Blomgren & Kivipelto 2012, 17). Sosiaalityön käytännöt ovat perinteisesti jaettu byrokraatiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön (Kananoja ym. 2011, 211). Kunnallisena peruspalveluna tehtävää sosiaalityötä määrittelee sosiaalihuollon lainsäädäntö, sosiaalihuoltolaki, ja sitä täydentävät asiakasryhmittäiset ja asiakaskohtaiset lait (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, Tolonen 2012, 10 mukaan). Peruspalvelukeskus Aavan aikuissosiaalityöstä löytyy kuvaus Aavan Facebook-sivuilta:

*Aikuissosiaalityö ohjaa, neuvoo, tukee ja auttaa elämänhallintaan liittyvissä asioissa sekä taloudellisissa vaikeuksissa olevia nuoria ja aikuisia. Heidän kanssaan tehdään tavoitteellinen, pitkäjänteinen asiakassuunnitelma vahvistamaan ja tukemaan itsestä selviytymistä ellei kyse ole tilapäisestä ohjauksesta ja neuvonnasta. Sosiaalityön apua ja tukea voi saada esimerkiksi: työhön ja koulutukseen, talouteen, asumiseen, terveyteen, päih-teisiin, perheeseen ja ihmissuhteisiin ja kuntoutukseen liittyvissä asioissa. (Aikuissosiaalityö Aava 2015.)*

Aikuissosiaalityö tapahtuu asiakkaan ja viranomaisen kohtaamisessa. Aikuissosiaalityöhön vaikuttavat vahvasti sosiaalialan eettiset ohjeet kuin kunnallisen sosiaalityön hallinnolliset reunaehdot. (Nummela, 2011, 13.) Aikuissosiaalityössä työskennellään haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa, jotka elävät toimeentulovaikeuksissa (Blomgren & Kivipelto 2012, 15). Aikuissosiaalityön keskeisiin asiakasryhmiin luokitellaan päihdeidenkäyttäjät, pitkäaikaistyöttömät, nuoret, taloudellisissa vaikeuksissa olevat sekä mielenterveysasiakkaat (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 15). Aikuissosiaalityössä keskeisiä kohdattavia ilmiöitä ovat elämänhallinta, ihmissuhteet, asuminen, toimeentulo, työ ja sitä vastaava toiminta, koulunkäynti ja opiskelu, vapaa-ajan toiminta, terveys tai vamma, päihdeiden käyttö sekä riippuvuudet, väkivalta, lapsen tarpeet ja toiminta sekä oikeus-turva (Kärki 2007, 88-113, Tainan 2013, 13 mukaan). Väisäsen ja Hämäläisen

(2008) mukaan huolimatta siitä, että aikuissosiaalityön käsite on jäsentymätön, aikuissosiaalityö on täysi-ikäisten, yli 18-vuotiaiden kanssa tehtävää työtä, jossa tapainotetaan ja poistetaan elämäntilannetta vaikeuttavia asioita. (Nummela 2011, 23). Yhteisesti hyväksyttyä määritelmää aikuissosiaalityön sisällöstä ja asiakasryhmästä ei kuitenkaan ole olemassa (Blomgren & Kivipelto 2012, 4). Tämän voidaan ymmärtää myös tarkoittavan sitä, että alle 18-vuotiaat voivat olla aikuissosiaalityön asiakkaita.

Thompson (2002) nostaa esiin, että usein lasten ja perheiden kanssa tehtävää työtä on pidetty kiinnostavampana ja haasteellisempänä kuin aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä. Aikuissosiaalityön tehtäväkuva ei ole rajattu niin selkeästi kuin lastensuojelussa, koska aikuissosiaalityön työtehtävät vaihtelevat sen mukaan, miten kunnan palvelujärjestelmä on organisoitu. (Tolonen 2012, 9.) Verkostotyö muiden toimijoiden ja viranomaisten kanssa kuuluu vahvasti aikuissosiaalityön työntekijöiden toimenkuvaan. Aikuissosiaalityön keskeisempiä ammattiryhmiä ovat sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. (Blomgren & Kivipelto, 4-23.)

## 2.2 Asiakassuunnitelma ja palvelutarpeen arviointi

Asiakassuunnitelman juuret ovat syvällä historiassa: ”jo sosiaalityön historian varhaisvaiheen kehittäjä Mary Richmond (1917) painotti sosiaalisen diagnoosin tekemistä.” Diagnoosi kuvaa sosiaalityöntekijän kokonaisvaltaista tilannekuvausta ihmisestä tai ryhmästä, ja siihen pohjautuvaa toimintasuunnitelmaa. (Pohjola 2010, 33.)

Sosiaalihuollon asiakasprosessi tapahtuu sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007) mukaan kuudessa eri vaiheessa. Asia tulee ensin vireille, jonka jälkeen tehdään palvelutarpeen arviointi. Tämän jälkeen tehdään palvelusuunnitelma sekä asiakaskohtaiset päätökset. Tätä seuraa toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaminen. Lopuksi suoritetaan vaikutusten arviointi, sekä viimeiseksi palvelut päätetään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 53.)

Asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman avulla pyritään työn tavoitteellisuuteen ja suunnitelmallisuuteen. Palvelusuunnitelma on kuitenkin saanut kritiikkiä siitä, että

työntekijä helposti kirjaa palvelusuunnitelmaan asiakkaan avustamiselle asettamia omia ehtoja. (Poikela 2010, 56.) Tärkeää sosiaalihuollon asiakkaan kanssa työskentelyssä on Särkelän (2001) mukaan se, että työntekijä hyväksyy asiakkaan sellaisena kuin hän on. Jos asiakas haluaa muutokseen, se huomioidaan työskentelyssä, mutta se ei saa olla hyväksynnän ehto. (Nummela 2011, 62.)

Kaikilla asiakkailla tulee olla oikeus uuden sosiaalihuoltolain lainsäädännön kokonaisuudistuksen mukaan saada palvelutarpeensa arvioiduksi ja asiakkaalle tulisi myös nimetä omatyöntekijä. Asiakkuuden alussa tehtävä palvelutarpeen arviointi tulee korvaamaan osittain nykyiset asiakassuunnitelmat. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 1.) Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on määritelty tarkemmin asiakkaan oikeuksia koskien asiakassuunnitelmaa:

*Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7§)*

Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta löytyvässä jo vahvistetussa hallituksen esityksessä sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi, on määritelty asiakassuunnitelma seuraavasti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 169-170.):

*Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa siten kuin 36 §:n 3—4 momentissa säädetään. (39 §)*

Sosiaalihuoltoa toteuttaessa asiakkaalle on tehtävä palvelutarpeen arviointi. Uusitetussa sosiaalihuoltolaissa palvelutarpeesta on määritelty seuraavasti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 168-169.):

*Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. (36 §)*

Sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarve tulee arvioida kokonaisvaltaisesti. Arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota siihen, että se lisää asiakkaan sosiaalista turvallisuutta, ja vahvistaa hänen toimintakykyään eikä pelkästään reagoi asiakkaan ongelmalliseen elämäntilanteeseen. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat tarvittaessa muutkin kuin sosiaalihuollon ammattilaiset. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta tehdään palvelutarpeen suunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Palvelutarpeen arvioinnilla ja palvelusuunnitelmalla rakennetaan pohjaa tuleville päätöksille sekä palveluille. Asiakasprosessin päättämisen tulee perustua asiakkaan kanssa tehtävään kokonaistilan arviointiin. (Sarvimäki & Silta-niemi 2007, Nummela 2011, 60-61 mukaan.)

Työllistämisen tukeminen on Kuntaliiton tekemän tutkimuksen valossa yksi aikuissosiaalityön painopistealue. Erilaiset työhön ohjaavat palvelut, kuten työvoiman palvelukeskukset, aktivointisuunnitelmat ja muu yhteistyö TE-toimiston kanssa koulutuksen ja työllistymisen edistämisen eteen, on arvioitu hyväksi toiminnaksi asiakkaiden palvelutarpeiden kannalta. Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014, 17) mukaan työhallinnolla on työllistymiseen painottuva, toimenpidekeskeinen ja usein ostopalvelujen kautta rakentuva palvelukonsepti, joka eroaa sosiaalityöntekijän näkökulmasta asiakkaisiinsa. Sosiaalityöntekijällä on prosessimainen, kokonaisvaltainen ja pitkäjänteisyyttä korostava työote. Sosiaalityöntekijät pystyvät tilannearvionsa kautta jäsentämään ja taustoittamaan muun muassa asiakkaan motivaatio-ongelmia. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 16-17.)

### 3 ASIAKAS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ VAIKUTTAJANA

#### 3.1 Osallisuus

Osallisuuden katsotaan torjuvan köyhyyttä ja ehkäisevän syrjäytymistä. Sen edistäminen on osa Suomen hallituksen ja Euroopan Unionin tavoitteita. Osallisuuden käsite on vaikeasti määriteltävissä ja voidaankin puhua eräänlaisesta kattomääritelmästä, joka pitää sisällään erilaisia lähestymistapoja sekä näkökulmia käsitteeseen. Osallisuus on 2010-luvun hyvinvointi- ja politiikkaohjelmissa määritelty niin keinoksi kuin tavoitteeksi. (Raivio & Karjalainen 2013, 12)

Osallistuva asiakas on aktiivisesti mukana palveluiden prosessissa. Osallisuus ja osallistuminen kuvaavat eri asioita, vaikka ne usein sekoitetaankin. Samaa käsitteillä on se, että kummassakin katsotaan asiakkaalla olevan tärkeä rooli oman palvelutilanteensa- ja -kokonaisuutensa määrittymisessä. Osallistaminen kuvaa taas keinoja aktivoida ja kannustaa yksilöitä osallistumaan sekä saamaan osallisuuden kokemuksia. (Särkelä-Kukko 2014, 35.)

Osallistuva asiakas on toimiva ja mukana asiakasprosessissaan eikä pelkästään kohde. Kun puhutaan osallistumisesta, se voi jäädä hyvin yleiselle tasolle. Vuoro-vaikutus saattaa mennä asiakkaan ylitse. Asiakasta siis usein kuunnellaan, mutta hänen näkökulmansa ei välttämättä vaikuta päätöksentekoon – asiakas jää myötä-eläjäksi ja sivustaseuraajaksi. Osallinen ihminen on puolestaan aidosti mukana palvelun prosessissa, ja hänen näkemyksillään on vaikutusta palveluiden toteutumisessa – häntä kuunnellaan aidosti. Asiakkaan rooli on aktiivinen, ja hänen suhteensa työntekijän kanssa on yhteistyösuhde eikä asiakas näyttäydy ainoastaan passiivisena kohteena ja työntekijä päättävänä auktoriteettinä. Osallisuuden toteuttamiseksi usein organisoidaan yhteistyöneuvotteluja, yhteisiä ideariihiiä ja asiakasneuvostoja, sekä käydään arviointi- ja palautekeskusteluja. (Pohjola 2010, 57.)

Osallisuus voidaan nähdä monisyisenä tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuutena. Osallisuutta voi tuntea yhteiskunta- sekä yksilötasolla. Omassa yhteisössään ja yhteiskunnassa ihminen voi kokea olevansa osallinen esimerkiksi työn tai harrastusten kautta. Osallisuus rakentuu myös yksilön elämässä siitä, että

hän tulee kuulluksi ja huomioduksi. Osallisuutta pidetään syrjäytymisen vastavoimana. (Särkelä-Kukko 2014, 36.) Osallisuus ja osattomuus ovat vahvasti ihmisen henkilökohtaisia tunteita tai kokemuksia. Kukaan ulkopuolinen ei voi määrittellä, tunteeko henkilö olevansa osallinen vai ei. Osallisuus ei voi myöskään olla pakollista, koska se kadottaa käsitteen valinnan vapauden ja vallan. (Raivio & Karjalainen 2013, 14)

Asiakkaiden osallistumista voidaan jäsentää osallisuuden asteen ja syvällisyyden perusteella. Informaatio-osallisuus kuvaa sitä, että asiakas antaa tai saa tietoa palveluista. Asiakasta konsultoidessa, asiakkaan mielipidettä kuunnellaan esimerkiksi palvelujen toteuttamisessa. Asiakas voi myös osallistua palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun tai jopa itse palveluiden tuottamiseen. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 11.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4§:ssä on määritelty, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadukasta sosiaalihuoltoa. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet, sekä hänen äidinkieltensä että kulttuuritaustansa. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 8§:ssa määritellään asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta seuraavasti:

*Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8 §)*

Osallisuuden käsite on hyvin monitulkintainen. Tästä syystä puhuttaessa osallisuudesta, on aina hyvä pysähtyä tarkastelemaan sitä, mihin suhteessa osallisuudesta puhutaan. Itseltään voi kysyä mihin tai missä ollaan osallisia, tai missä haluttaisiin olla osallisia. (Nivala & Ryyänen 2013, 25.) Kun tässä opinnäytteessä puhutaan osallisuudesta, tarkoitetaan kehittäjäasiakkaiden mahdollisuutta osallistua itseään koskevien asioiden suunnitteluun ja päätöksentekoon. Osallisuudella tarkoitetaan myös tässä yhteydessä asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun sekä kehittämiseen. On myös tärkeää osallisuuden

kannalta, että asiakas tuntee aidosti olevansa osallinen omassa asiakasprosessissaan. Aikuissosiaalityössä on tarve vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja palveluiden asiakaslähtöisyyttä (Keskikylä & Mäkelä, 2014, 2). Koska sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa keskustellaan usein asiakkaan omasta elämästä ja siihen liittyvistä pulmista, tämän seurauksena osallistavalla sosiaalityöllä tarkoitetaan yksinkertaisimmillaan osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämään, sen tapahtumiin ja suuntaan liittyviin elämänpoliittisiin ratkaisuihin. (Juhila 2006, 119).

Valtaistuminen (empowerment) on keskeinen osallistavan sosiaalityön toteuttamisen väline. Termi valtaistuminen on hankala määritellä, mutta siinä nähdään Askheimin (2003) mukaan olevan kysymys vallan siirtämisestä niille, joilla sitä ei ole, tai joiden pitäisi sitä itse ottaa. Valtaistumisessa tarvitaan vahvuuksien tunnistamista ja kehittämistä niin, että asiakkaat lähtevät oman elämänsä suunnan muuttamiseen. Karsikkaan (2005) mukaan valtaistuminen edellyttää myös vastaanottavaa yhteiskuntaa, jossa on tarjolla riittäviä palveluja, aineellisia resursseja ja työllistymismahdollisuuksia. (Juhila 2006, 120.)

### 3.2 Asiakaslähtöisyys ja -keskeisyys

Asiakaslähtöisyyden käsite alkoi yleistyä vasta 2000-luvun taitteen tienoilla, jolloin ajateltiin, että asiakaskeskeisyys ei nostanut riittävän vahvasti asiakasta toimivaksi subjektiksi auttamissuhteessa (Pohjola 2010, 46). Asiakaslähtöisyyden huomioon ottaminen on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoiminnan itsestään selvä perusta. Asiakkaiden mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun on kuitenkin verrattain uusi toimintatapa. (Niskala & Savilahti 2014, 3.) Ruotsalaisen (2000) mukaan asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että palvelut organisoidaan asiakkaan tarpeista käsin (Nummela, T 2011, 28).

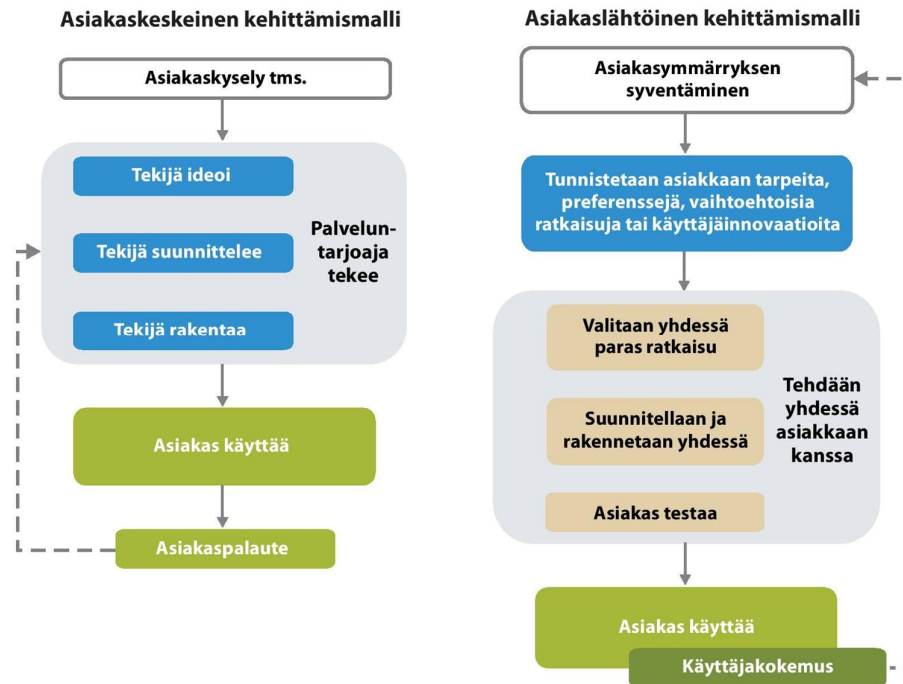
Pohjola (2010, 19) kuvailee, että asiakas on noussut uudella tavalla keskustelujen kohteeksi tavoiteltaessa asiakaslähtöiseksi kutsuttua työkuultuuria. Hän myös nostaa esiin, että historiallisesti asiakkaan asema on ollut melko näkymätön, ja suomalainen sosiaalityö on ollut hyvin järjestelmäkeskeinen. Keskiössä ovat olleet ainoastaan etuudet, palvelut, säädökset, järjestelmän rakenne sekä työntekijöiden toiminta. Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä on kehittynyt hyvin pienin askelin.

Asiakas voidaan nähdä monella tavalla. Usein näkökulmissa piilee ristiriitaisuus. Asiakas voidaan nähdä työn kohteena tapauksena muiden joukossa, joka tulee paikalle vaatimuksineen ja haasteineen. Suhde asiakkaaseen voi olla myös päinvastainen. Tällöin asiakas nähdään subjektina, jolla on oma vapautensa, itsemääräämisoikeutensa ja mahdollisuutensa valita. Asiakaslähtöisyydessä korostuu asiakkaan näkökulmien ja oikeuksien ensisijaisuus – hän on osallistuva ja aktiivinen palveluiden osapuoli eikä vain toimien kohde. (Pohjola 2010, 29.)

Pohjola (2010, 29-30) kuvaa asiakaslähtöisen ideologian joskus jopa pyhittävän asiakkaan sekä laittavan tämän jalustalle. Asiakkaan asema voi ”luisua” näin myös negatiivisesta lähtökohdasta yltiöpositiiviseen lähtökohtaan. Tällöin asiakas nähdään ylempänä tahona, joka sanelee kuinka palvelut tulisi järjestää. Tässä tilanteessa nähdään vain asiakkaan lähtökohdat ja ehdot, vaikka lähtökohtana on osapuolien vuorovaikutus ja neuvottelu. Huomioon täytyy ottaa myös palveluiden reunaehdot sekä elämäntilanteiden realiteetit. Huomattavasti useammin asiakas luokitellaan ongelmankantajaksi, jolloin hänestä tulee juuri ”tapaus”. Näin ymmärretty asiakas luokitellaan puutteelliseksi ja poikkeavaksi.

Asiakaslähtöinen palvelu aloitetaan keskeisen palvelukokonaisuuden keskeisten tekijöiden pohdinnalla. Perustana on asiakkaan näkökulmasta eteneminen, mikä pohjautuu yhteiseen kieleen ja ihmisen kunnioittamiseen. Sosiaalityön kehittymisen asiakaslähtöiseksi on kestänyt, ja sen toteuttamiseksi on työskenneltävä jatkuvasti. Järjestelmäkeskeisessä ajattelussa nojataan työntekijän asiantuntijuuteen. Asiakaskeskeisyydessä työn tärkeimmälle sijalle nostetaan asiakas siten, että auttamissuhteessa toteutuisi asiakkaan ja työntekijän tasavertainen suhde. (Pohjola, A 2010, 45-45.)

Asiakaskeskeisessä palveluiden kehittämisessä asiakas on osaltaan vaikuttamassa palveluiden järjestämiseen, muttei lopullisesti päättämässä palvelun toteuttamisen ja toimittamisen tavoista. Asiakkaan tarve ohjaa sitä, kuinka palvelut järjestetään ja asiakkaan mielipidettä voidaan kuunnella jo suunnitteluvaiheessa, mutta aloite kehittämiseen ei kuitenkaan tällöin tule asiakkaalta. Asiakaslähtöisessä palvelussa puolestaan asiakas on jo mahdollisesti tyhjältä pöydältä innovoimassa palvelua. Kuviossa 2 kuvataan asiakaskeskeistä kehittämismallia sekä asiakaslähtöistä kehittämismallia. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 36.)



KUVIO 2. Asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämisen ero (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 37)

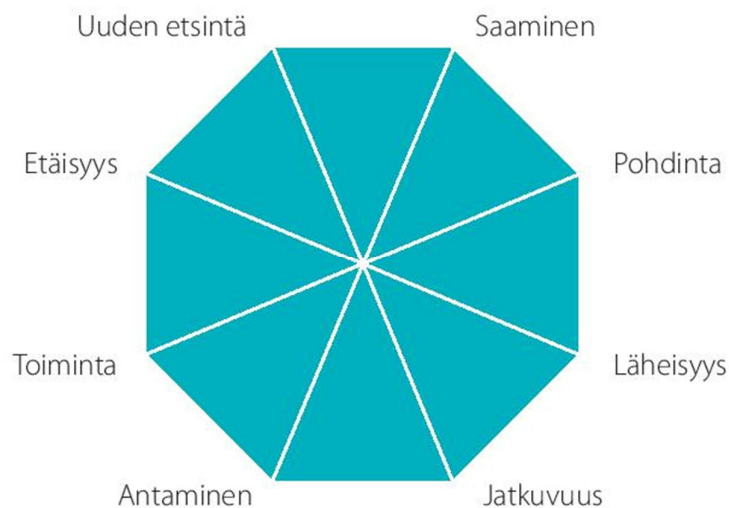
Uudessa sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistuksessa on tavoitteena vahvistaa asiakaskeskeisyyttä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 1). Kokonaisuudistuksessa halutaan myös vahvistaa asiakaslähtöisyyttä ja siirtää sosiaalihuollon painopistettä korjaavista toimista hyvinvoinnin edistämiseen sekä varhaiseen tukeen. Uudistuksen keskeisenä tavoitteena on asiakaslähtöisen lainsäädännön avulla turvata eri väestö- ja ikäryhmien yhdenvertaista oikeutta riittäviin yleisiin sosiaalipalveluihin. Lisäksi tavoitteena on tukea ja edistää ihmisten osallisuutta, omatoimisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnassa sekä omassa palveluprosessissaan ja lisäksi tarkastella palvelukokonaisuuden muodostumista asiakkaan tarpeista käsin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 80-81).

### 3.3 Asiakas kehittäjänä

Asiakkaiden tietovarantoa voidaan hyödyntää julkisten palveluiden kehittämis-työssä siten, että saadaan tuettua paremmin asiakkaiden tarpeita palvelevia ja näin

kustannustehokkaampia palveluita. Asiakkaat ovat julkisten palveluiden kehittämisessä vielä melko hyödyntämätön resurssi. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 8.) Palvelujen yhdessä tuottamisen (co-production) ydinajatuksena on se, että palveluja käyttävät ihmiset ovat piilotettuja resursseja, joita pitäisi hyödyntää. Palvelu, joka jättää huomioimatta resurssinsa, on tehoton. Myös kun asiakkaita ei pyydetä antamaan mitään takaisin, ja heillä olevat ”varat” jätetään huomioimatta tai tahallaan sivuutetaan, he näivettyvät. (Boyle & Harris 2009, 11)

Osallistumisen tavat ovat muuttuneet, mutta ihmisten osallistumisen motiivien voidaan sanoa pysyneen melko samoina. Anne Birgitta Yeung (2004) on kuvastanut vapaaehtoistoiminnan motiivitekijöitä kahdeksankulmaisen timantin avulla (KUVIO 3). Motivaatiolla on kuviossa neljä akselia (saaminen-antaminen, pohdinta-toiminta, läheisyys-etäisyys ja uuden etsintä-jatkuvuus). (Larjovuori ym. 2012, 12.)



KUVIO 3. Vapaaehtoistoiminnan timantti (Larjovuori ym. 2012, 26.)

Asiakasosallistumisessa on omat haasteensa, jotka ovat yhteisesti tunnustettu. Näitä ovat esimerkiksi: kunnallisen toiminnan asiakasosallistumista tukematon kulttuuri, kuntaorganisaatioiden jäykkyys ja jyrkät rajat eri tehtäväalueiden välillä, kuntalaisten aktivoimisen haasteellisuus, resurssien niukkuus (erityisesti avainhenkilöiden aika), vaikeudet osoittaa toiminnan vaikuttavuutta ja asennehaasteet. Asennehaasteeksi osoittautuu kysymys, panostetaanko asiakkaiden osallistumisen

toteuttamiseen aidosti? Tärkeintä asiakasosallistumisen edistämiseksi onkin rehellisyys ja avoimuus sekä aito kiinnostus asiakasnäkökulmaan ja valmius kehittää palveluita sen mukaan. (Larjovuori ym. 2012, 23.) Pohdintaa on myös aiheuttanut järjestöjen kiinnittyminen Kaste-ohjemaan. Monenlaisten järjestökumppanuuksien kautta olisi hyödyllistä saada kokemusasiantuntijuutta mukaan kehittämään viranomaistyön menetelmiä ja toimintatapoja. Järjestökumppanuuksien löytäminen ja innostaminen mukaan luo haasteita, koska se on vaativaa ja aikaa kuluttavaa. Se vaatii myös resursseja yhteistyöhön ja erillisiä panostuksia. (Siltaniemi & Astikainen 2014, 102.)

Niskalan ja Savilanden (2014, 3) mukaan kokemusasiantuntijuudessa pätevät samat säännöt kuin muissakin asiantuntijuuksissa: asiantuntijuus on taitoa, joka kehittyy pitkällisen kokemuksen ja sisäistyneen tiedon myötä. Kokemusasiantuntijuuden kerrotaan olevan prosessi, joka vaatii aikaa, ja koska kokemusasiantuntijuus kumpuaa henkilön omista kokemuksista, siksi siihen liittyy monia voimakkaiden kokemusten läpikäymistä.

Kokemusasiantuntijuus kuvaa henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta omasta tai läheisen ongelmallisesta elämäntilanteesta. Kokemusasiantuntija hyödyntää omia kokemuksiaan toisten tukemisessa ja tiedotus-, vaikuttamis- ja kehitystyössä. Kehittäjäasiakas toimii työntekijöiden ja esimiesten kanssa palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä, sekä hänellä on taustalla kokemusasiantuntijuus. Kehittäjäasiakkaat toimivat joko yksin tai ryhmässä tuomalla omat palvelukokemuksensa ja kehittämisideansa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessin muotoilun tueksi. (Niskala & Savilahti 2014, 5.) Kehittäjäasiakkuuden tavoitteiksi Niskala ja Savilahti (2014) listaavat: palvelukäyttäjien, työntekijöiden sekä johdon avoimet kohtaamiset suunnittelussa ja kehittämistyössä, tiedon tuottaminen palveluiden saatavuudesta, toimivuudesta ja vaikuttavuudesta, vaikuttaminen päätöksentekoon sekä asiakkaiden ja potilaiden voimaantuminen omassa elämässään kuin myös lisäksi suhteessa palvelujärjestelmään.

Uudessa sosiaalihuoltolaissa (164/2014, erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen, 8 §) on maininta erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palveluja annettaessa ja kehiteltäessä tulevan kiinnittää erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 162). Toikon (2015, 1-3) mukaan asiakkaiden osallistumisella on keskeinen asema tulevaisuudessa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakkaiden osallistumisella tullaan hänen mukaansa tavoittelemaan kokemusasiantuntijuuden roolia ja asemaa. Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden ei voida katsoa olevan vapaan kuluttajan roolissa, minkä takia asiakkaan aseman vahvistaminen vaatii erityisiä toimia sekä uusia toimintatapoja. Asiakkaiden roolin korostaminen vaatii asiakaslähtöistä toimintatapaa, mutta kysymys on myös jostain suuremmasta. Asiakkaat tulee nähdä tällöin asiantuntijoina, ja heitä tulee osallistaa suhteessa sosiaali- ja terveydenhuollonjärjestelmää. Asiakkaiden tietoa tulee hyödyntää palvelujärjestelmän toimintatapojen kehittämiseen ja arviointiin.

## 4 TUTKIMUKSEN TAUSTA

Sain opinnäytetyön toimeksiannon SOS II -hankkeen Päijät-Hämeen alueen projektipäälliköltä, joka esitteli ideansa silloisessa harjoittelupaikassani. Valitsin opinnäytetyön aiheeksi aikuissosiaalityön kehittäjäasiakkaiden kokemusten tutkimisen Uutta suuntaa -pilotista Peruspalvelukeskus Aavan alueella, koska minua aiheessa erityisesti kiinnosti tutkimuksen työelämälähtöisyys ja se, että tässä opinnäytetyössä käsitellään aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa itse omien palveluidensa suunnitteluun ja kehittämiseen..

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin, mistä puhutaan kun puhutaan SOS II -hankkeesta. Luvussa avataan myös Uutta suuntaa -pilottia, ja sen prosessivaiheita. Uutta suuntaa -pilotista esitetään prosessiluonnos, jonka sain itsekin aivan suunnitelmien alkuvaiheessa (KUVIO 4). Tässä opinnäytetyössä ovat olleet merkityksellisiä pilotin perimmäiset tarkoitukset ja suunnitelmat. Kappaleessa kuvataan myös sitä, että suunnitelmat ovat hieman pilotin prosessin edetessä muuttuneet, mille onkin annettukin tarkoituksellisesti mahdollisuus heti alusta alkaen. Viimeisessä osuudessa kuvataan aikaisempia kokeiluja kehittäjäasiakkuudesta.

### 4.1 SOS II -hanke ja Kaste

SOS II -hanke (Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityön keinoin) on aikuissosiaalityön kehittämishanke. Hanke aloitti toimintansa 1.11.2013, ja se tulee päätymään 31.10.2015. Hanke toimii maakuntien: Päijät-Häme, Pirkanmaa, Kanta-Häme, Etelä-Pohjanmaa sekä Pohjanmaa alueella. Yhteensä mukana on 56 eri kuntaa. (SOS II-hanke 2014a; SOS II-hanke 2015, 3-4.) SOS II -hanke on jatkoa ensimmäisen kauden SOS-hankkeelle (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin), jonka osana Päijät-SOS -osahanke toimi Päijät-Hämeessä ajalla 15.8.2011-31.10.2013 (SOS II -hanke 2015, 3; Keskikylä & Mäkelä 2013, 2).

SOS II -hankkeen Päijät-Hämeen alueen tavoitteita ovat: asiakkaan osallisuutta edistävien käytäntöjen kehittäminen sekä raportoinnin ja arvioinnin mallien kehittäminen (SOS-hanke 2014b). Päijät-Hämeessä hankkeessa ovat mukana Lahden kaupunki sekä Peruspalvelukeskukset Aava ja Oiva. Hankkeen kehittämistarpeet ovat kytköksissä sosiaalihuoltolain uudistukseen ja kehittämistyötä suunniteltiin

alueittain. Peruspalvelukeskus Aavassa keskityttiin suunnitelmallisen sosiaalityön prosessin kehittämiseen ja vahvistamiseen. Peruspalvelukeskus Oivassa kehittämisen kohteeksi valittiin nuorten palvelut, joiden kehittämisessä on tarkoituksena hyödyntää nuorten kokemusasiantuntijuutta. Lahden kaupungin aikuissosiaalityössä suunniteltiin toimintamalli (otettiin käyttöön 1.4.2014), jolla pyrittiin tuottamaan laadukkaampaa palvelua aikuissosiaalityön asiakkaille. (Keskikylä & Mäkelä 2014, 2-6.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) toimii SOS II -hankkeen rahoittajana, sekä neljänneksen menoista rahoittavat kunnat. SOS II -hanke omalla kehittämistyöllään vastaa Kasteen I-osaohjelman tavoitteisiin (SOS II -hanke 2015, 3-9.) Kasteen I-osaohjelma on: riskiryhmien mahdollisuutta osallisuuteen, hyvinvointiin ja terveyteen parannetaan. Kaste-ohjelma on sosiaali- ja terveysministeriön yhdessä laatima ohjelma vuosille 2012-2015. Kaste-ohjelmaan on saanut valtionavustuksia yhteensä noin 70 miljoonaa euroa koko toteutusajalleen, joista 17,5 miljoonaa käytetään vuosittain (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 4-5).

Kaste-ohjelma (2012-2015) koostuu kuudesta eri osaohjelmasta, niihin liittyvistä säädösuudistuksista ja suosituksista. Osaohjelmien sisältö on muodostunut sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoiden sekä kansalaisten esiin nostamista keskeisistä uudistustarpeista. Kaste-ohjelman periaate on tukea osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Ohjelma määrittelee osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden olevan ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseään koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 19.)

#### 4.2 Uutta suuntaa -pilotti ja Peruspalvelukeskus Aava

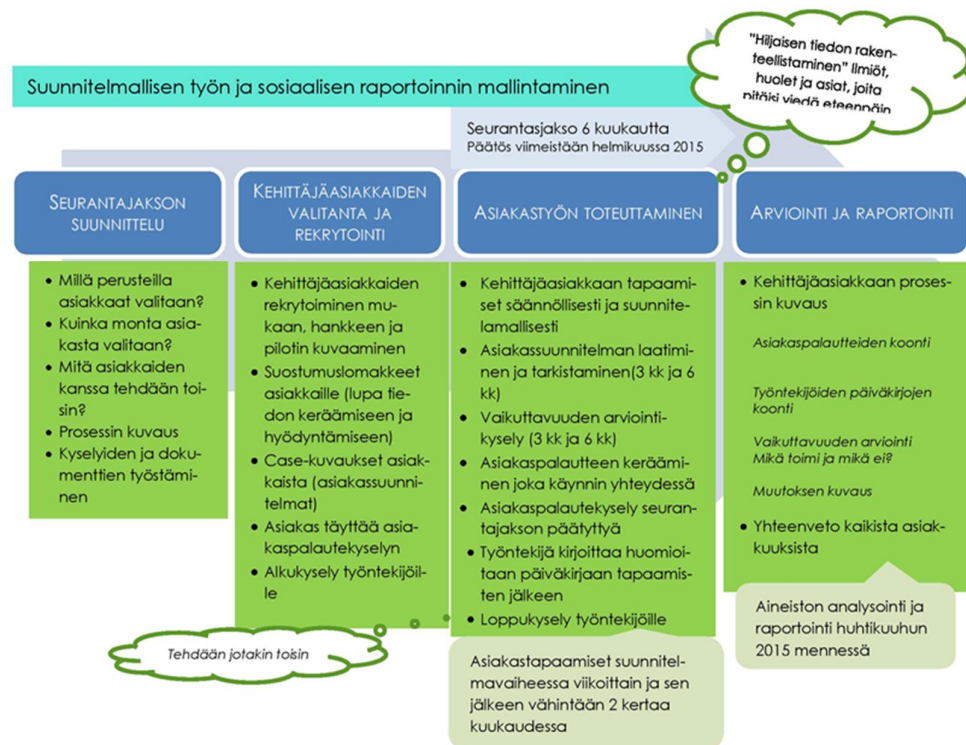
Uutta suuntaa -pilotti oli aluksi suunnitelmana toteuttaa kaikilla Päijät-Hämeen SOS II -hankkeen (Lahden kaupunki, Peruspalvelukeskukset Aava ja Oiva) alueilla, ja tarkoituksena oli vahvistaa maakunnallista keskustelua ja yhteistä kehittämistyön suunnittelua SOS II -hankkeeseen. Aikuissosiaalityön työntekijöiden tarkoituksena oli valita tietyin perustein asiakkaita kehittäjäasiakkaita Uutta suuntaa

-pilottiin kuuden kuukauden seurantajaksolle. Peruspalvelukeskus Aavassa valittavaksi suunniteltiin sellaisia asiakkaita, jotka käyttävät paljon sosiaalipalveluja. (Keskikylä & Mäkelä 2014, 7-8.) Uutta suuntaa -pilottiin osallistui ainoastaan Peruspalvelukeskus Aava. Pilottiin valitut kehittäjäasiakkaat olivat lopulta eri-ikäisiä, ja heillä oli sosiaalipalveluiden käyttöhistorialtaan erilainen tausta – kuitenkin kaikilla heistä oli aiempaa kokemusta sosiaalityöstä. Peruspalvelukeskus Aavaan kuuluvat kunnat ovat: Hartola, Iitti, Myrskylä, Nastola, Pukkila, Orimattila ja Sysmä (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä 2012).

Kehittäjäasiakkaiden kanssa tavoitteena oli pyrkiä moniammatillisen työotteen käyttämiseen erilaisia työtapoja ja menetelmiä hyödyntäen sekä sen huomioimiseen, että asiakassuunnitelmatyö olisi keskiössä pilotin aikana (Uutta suuntaa-pilotti 2014). Pilotissa tarkoituksena oli kokeilla vaikuttavuuden arviointia ja sosiaalista raportointia. Pilotin aikana tuotettiin tietoa aikuissosiaalityön asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista, työn vaikutuksista ja palveluiden toimivuudesta. Tämän ohella mallinnettiin suunnitelmallisen sosiaalityön prosessia ja sosiaalisen raportoinnin rakennetta osaksi asiakastyötä. Tutkimuksellisen lähestymistavan katsotaan myös vahvistavan tutkimuksellista ja reflektoivaa työtettä aikuissosiaalityön työntekijöiden omassa työssä sekä auttavan huomioimaan sellaisia asioita, jotka jäisivät muuten huomioimatta. (Keskikylä & Mäkelä 2014, 7-8.) Tällä hetkellä Uutta suuntaa -pilotista saatuja kokemuksia ja tietoja hyödyntäen on työstetty Peruspalvelukeskus Aavan aikuissosiaalityössä aikuissosiaalityön palveluprosessia nuorille aikuisille Peruspalvelukeskus Aavan työntekijöiden ja Päijät-Hämeen SOS II -hankkeen työntekijöiden yhteistyönä (Mäkelä 2015).

Kehittäjäasiakkaiden kanssa työskentely perustui siihen, että heidän kanssaan asiakasprosessissa tehtiin jotain toisin kuin aiemmin. Toisin tekeminen lähti käyntiin jo siitä, että asiakkaita tavattiin useammin kuin tavallisesti. Asiakkaita suunniteltiin tavattavaksi aluksi viikoittain ja tämän jälkeen kaksi kertaa kuukaudessa. Asiakkaita tavattiin pilotin aikana jopa viikoittain läpi asiakasprosessin (kehittäjäasiakkaiden mukaan) – asiakastyöskentely oli näin tiiviimpää ja suunnitelmallisempaa. Kaikille kehittäjäasiakkaille tehtiin asiakassuunnitelma, joka jo itsessään on suuri asia – tällaista ei ole kaikille tehty suosituksista huolimatta. Asiakassuunnitelmaa tarkastettiin kolmen ja kuuden kuukauden kohdalla, eli pilotin keskivai-

heessa ja lopussa. Kehittäjäasiakkailta kerättiin palautetta joka asiakaskäyntikerän jälkeen. Työntekijöiden näkökulma otettiin tarkasti huomioon työntekijäkyselyllä pilotin alussa ja lopussa (työntekijöiden kokemuksista on valmistumassa ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyö). Tutkimusprosessin ajan työntekijät kirjoittavat myös tutkimuspäiväkirjaa kunkin asiakkaan kohdalla, ja tekevät huomioita omasta toiminnastaan sekä asiakkaan edistymisestä. (Keskikylä & Mäkelä 2014, 8) Uutta suuntaa -pilotin prosessiluonnosta kuvataan alla olevassa kuviossa.



KUVIO 4. Uutta suuntaa -pilotin prosessiluonnos (Keskikylä & Mäkelä 2014, 8)

### 4.3 Aikaisemmat kokeilut

Asiakkaiden mukaan ottaminen asiakaslähtöiseen palvelutoiminnan kehittämiseen on verrattain uusi toimintatapa sosiaali- ja terveyspalveluiden suunnittelussa. (Niskala & Savilahti 2014, 3). Kehittäjäasiakastoiminta aloitettiin Lapissa vuosina 2004-2006 Lastensuojelun kehittämiskeskus ja Sosiaalityön kehittämissyksikkö -hankkeiden yhteydessä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen mallintajan, tutkijoiden, sosiaalityön tiimien jäsenten ja heidän asiakkaidensa yhteistyönä.

Tällöin huomattiin kehittämisprosessin pulmakohdassa, että asiakkaiden mielipidettä olisi tarve kysyä koskien sosiaalityön käytäntöjen kehittämistä. (Laitinen ym. 2007: Niskala 2008, Niskalan & Savilahden 2014, 4 mukaan.)

Kehittäjäasiakkaita rekrytoitiin 29 henkilöä kehittäjätyöntekijöiden rinnalla Kaste-ohjelmakauden ajalle (2009-2012). Kehittäjäasiakkaita toimi ainakin kolmessa eri roolissa: asiakaskehittäjänä, vertaisneuvojana ja kokemusasiantuntijana. Kehittäjäasiakastoiminta on laajentunut eri puolille Suomea hankkeiden tuella sosiaalityön käytännöksi. Kehittäjäasiakastoiminnalla on useita erilaisia tavoitteita. Tavoitteena ovat palvelujenkäyttäjien ja työntekijöiden sekä johdon avoimet kohtaamiset suunnittelussa ja kehittämistyössä, tiedon tuottaminen palvelujen saatavuudesta, toimivuudesta ja vaikuttavuudesta, vaikuttaminen päätöksentekoon ja asiakkaiden ja potilaiden voimaantuminen sekä omassa elämässä että suhteessa palvelujärjestelmään. (Niskala & Savilahti 2014, 4.)

Päijät-SOS -osahankkeen aikana, joka toimi vuosina 2011-2013, päätettiin kokeilla ryhmämuotoista kehittäjäasiakastoimintaa aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi sekä heidän äänensä kuuluviin tuomiseksi. Ajatus kehittäjäasiakasryhmistä syntyi kehittämistyön Suunta-suunnitelmien tekovaiheessa. Aikuissosiaalityön kehittäjäasiakasryhmät toimivat touko-kesäkuussa 2012. Ryhmiä toimi kaksi, joista toinen Peruspalvelukeskus Aavan alueella Nastolassa ja toinen Lahdessa. Lähtökohtana kehittäjäasiakasryhmissä oli arvioida aikuissosiaalityön palveluja, kehittämistarpeita ja visioita tulevaisuuden aikuissosiaalityötä. Kehittäjäasiakastoiminnan suunnittelussa apuna käytettiin kehittäjäasiakastoiminnan prosessimallia, mikä on suunniteltu Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa POSKE:ssa. (Keskikylä & Mäkelä 2013, 15.)

Pirkkalassa aloitettiin vuonna 2009 Tekesin avustamana asiakasfoorumikokeilua, jonka tarkoituksena oli parantaa asiakaslähtöisellä toimintatavalla palveluiden vaikuttavuutta. Asiakasfoorumit olivat sosiaali- ja terveystalouden käyttäjien, päättäjien ja valmistelijoiden vuorovaikutuskanava, joissa keskusteltiin ajankohtaisista asioista, järjestettiin kuntalaistapahtumia ja muita tilaisuuksia sekä edistettiin kuntalaisten osallistumista ja omaehtoista toimintaa. Kokeilua perusteltiin sillä, että Kuntaliitto on julkaissut useita selvityksiä ja oppaita kuntien palvelurakenteen uudistamisesta sekä kuntalaisten osallistumismuotojen kehittämisestä.

Suomessa kehittäjäosallisuutta kuitenkin havaittiin olevan kouluissa ja päivähoi-  
dossa, mutta sosiaali- ja terveyspalveluissa sen huomioitiin olevan melko harvi-  
naista. (Larjovuori ym. 2012, 3.)

## 5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää haastattelemalla Peruspalvelukeskus Aavan alueen aikuissosiaalityön kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista, ja sen vaikutuksista heidän elämäntilanteeseensa. Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia halutaan selvittää koskien asioita, jotka ovat keskeisiä pilotissa, kuten asiakassuunnitelmatyöskentely, vuorovaikutus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä, käytetyt toimintatavat ja -menetelmät sekä työn arviointi. Ilman tietoa siitä, millä tavoin pilotissa mukana olo on vaikuttanut kehittäjäasiakkaiden elämäntilanteeseen, ei juurikaan voida selvittää pilotin hyötyjä ja mahdollisuuksia, joten tämän tarkasteleminen on tärkeää opinnäytetyössä. Tavoitteena on myös selvittää kehittäjäasiakkaiden kehitysideoita aikuissosiaalityöhön. Koska koko kehittäjäasiakkuudessa on olennaista aikuissosiaalityössä tehtävän työn kehittäminen, on tässäkin tutkimuksessa hyvä ottaa huomioon se, mitä halutaan kehittää. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa SOS II -hankkeelle (Päijät-Häme) Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden kokemuksista. Tätä tietoa voidaan hyödyntää aikuissosiaalityön kehittämisessä. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä asiakasymmärrystä työstämällä asiakkaiden kokemustietoa sosiaalitoimistossa tehtävästä aikuissosiaalityöstä.

Tutkimustehtävänä oli saada tietoa siitä

1. Millaisia kokemuksia kehittäjäasiakkailla on Uutta suuntaa -pilotista: asiakassuunnitelmatyöskentelystä, vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän kanssa, toimintatavoista ja -ympäristöstä sekä työn arvioinnista?
2. Millaisia kehitysideoita kehittäjäasiakkailla on aikuissosiaalityöhön?
3. Millaisia kokemuksia kehittäjäasiakkailla on Uutta suuntaa -pilotin vaikutuksesta omaan elämäntilanteeseensa?

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii kontekstuaalisuuteen, tulkintaan ja toimijoiden näkökulman ymmärtämiseen (Glesne & Peshkini 1992, Hirsjärven & Hurmeen 2008, 22 mukaan). Kvalitatiivinen tutkimuksen voidaan sanoa tuovan esille tutkittavien havaintoja tilanteista, sekä tarjoavan mahdollisuuden heidän menneisyytensä ja kehitykseensä liittyvien tekijöiden huomioimiseen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 27). Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruu menetelminä käytetään usein haastattelua, havainnointia ja erilaisiin dokumentteihin perustuvaa tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2013).

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, koska tutkimuksessa haluttiin tutkia haastateltavien kokemuksia, ja siinä haluttiin myös mennä lähelle kehittäjäasiakkaita. Tämän tutkimuksen tekemisessä sosiaalisella vuorovaikutuksella on tärkeä rooli, eikä lomakekysely olisi antanut yhtä paljon informaatiota kehittäjäasiakkaiden kokemuksista, joilla saattaa olla muutenkin vaikeuksia kirjallisessa ilmaisussa. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa yhteistä on elämismailman tutkiminen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009). Layderin (1993) mukaan sosiaaliseen toimintaa kohdistuvan tutkimuksen täytyy perustua merkitysten analyysiin, ja mitä lähemmäksi yksilöä ja vuorovaikutusta tullaan tutkimuksessa, sitä suurempi syy hänen mielestään on käyttää laadullisia menetelmiä sen tekemisessä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 27).

### 6.2 Tiedonhaun kuvaus

Aineistoa on haettu muun muassa Sosiaali- ja terveystieteiden yhteisestä avoimesta julkaisuarkisto Julkarista, kotimaisesta artikkeliviitetietokanta Artosta ja Kansalliskirjaston ylläpitämästä julkaisuarkisto Doriasta. Tiedonhaussa on myös hyödynnetty löydettyjen tutkimusten sisällysluetteloita, joista on löytynyt sopivaa kirjallisuutta sekä tutkimusta. Masto ja Masto-Finna tiedonhankintapalveluja on hyödynnetty manuaalisesti teoksien ja julkaisujen etsinnässä, samoin kansalliskirjasto Melindaa. Hakusanana on toiminut esimerkiksi aikuissosiaalityö, aikuissosiaalityö AND osallisuus, sosiaalityö AND asiakassuunnitelma. Saaduissa viitteissä

on keskitytty tarkastelemaan sellaisia tuloksia, jotka kuvaavat sosiaalityön asiakkaiden tilannetta enemmän kuin työntekijöiden, eli tuloksista on rajattu monessa tapauksessa pelkästään sosiaalityöntekijöistä kertovat tutkimukset.

Asiakkaiden osallisuudesta palvelujen kehittämiseen on ollut vähemmän tutkimusta kuin esimerkiksi pelkästään aikuissosiaalityöstä, josta on melko paljon tutkimuksia ja selvityksiä saatavilla. Aikuissosiaalityö on ollut melko monien tutkimusten ja selvitysten kohteena viime vuosina (Blomgren & Kivipelto 2012, 17). Kaikessa lähdemateriaalin valinnassa on pyritty siihen, että lähde on julkaistu vuonna 2004 tai myöhemmin. Lähteissä on suosittu vuoden 2010 jälkeen ja juuri ilmestyneitä teoksia. Käytetyt tutkimukselliset lähteet ovat olleet valtakunnallisia selvityksiä, pro-gradu ja väitöskirjoja. Uutta esitystä sosiaalihuoltolaista on käytetty myös lähteenä. Lisäksi opinnäytetyössä on käytetty lähteinä aihetta koskevia hankeraportteja ja selvityksiä.

Englanninkielisiä lähteitä asiakasosallisuudesta etsittiin Google Scholarista, Academic Search Elitestä (EBSCO) ja Ebrarystä hakusilla: adult social work participation, adult social work user/client involvement ja adult social care co-production. Lähteitä on löytynyt jonkin verran asiakkaiden osallistamisesta palveluiden kehittämiseksi. Huomattavasti enemmän tietoa on löytynyt asiakkaiden osallisuudesta palveluiden kehittämiseen muun muassa mielenterveys-, terveys-, ja vanhustyössä kuin sosiaalitoimistossa tehtävästä aikuissosiaalityöstä, josta ei ole löytynyt englanninkielisiä selvityksiä.

Aikuissosiaalityöstä löytyi melko paljon tutkimuksia ja selvityksiä. Aikuissosiaalityöstä oli helppo löytää tutkimuksellista tietoa ja ammattikirjallisuutta. Näistä opinnäytetyössä on käytetty muun muassa päälähteinä:

- Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus. Valtakunnallinen aikuis-sosiaalityön kartoitus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti.
- Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuis-sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Väitöskirjatutkimus.

Osallisuudesta lähteenä on muun muassa käytetty seuraavia lähteitä. Osallisuudesta on myös löydetty paljon lähteitä ammattikirjallisuudesta ja julkaisuista:

- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 12-34.
- Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen: mistä puhumme kun puhumme osallisuudesta? Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34-51.

Aikuissosiaalityön kehittämisestä ja kehittäjäasiakkuudesta:

- Larjovuori, R., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M. 2012. Asiakkaat kuntopalveluiden kehittäjiksi: opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulun julkaisu.
- Niskala, A. & Savilahti, T. 2014. Kokemusasiantuntijuus kehittäjäasiakas-, kokemuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

### 6.3 Aineiston hankinta

Tutkimuksen aineisto kerättiin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla, joka eteni etukäteen valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on lähellä syvähaastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2001, Tuomi & Sarajärvi 2013, 75 mukaan.) Teemahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin syventymistä ja haastateltavien tilanteen tunteista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 56). Ennen haastattelujen suorittamista, haastattelija perehtyi mahdollisimman hyvin pilotin suunnitelmiin. Haastattelija ei tuntenut haastateltavia henkilökohtaisesti entuudestaan, mutta haastattelijalla oli kokemusta aikuissosiaalityön asiakkaiden kanssa tehtävästä työstä aikaisempien työharjoittelujen kautta, ja teoriaan perehtymisen voidaan sanoa vahvistaneen tietopohjaa koskien aikuissosiaalityön asiakkaista: esimerkiksi koskien sitä, millaisten syiden takia aikuissosiaalityön asiakkaaksi mahdollisesti päädytään, ja millaisten asioiden parissa aikuissosiaalityössä työskennellään.

Aineiston keruumenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu, koska haastateltavien ääni haluttiin mahdollisimman hyvin kuuluviin tutkimuksessa.

Liian tarkkojen struktuuristen kysymysten avulla haastattelussa ei olisi ollut yhtä lailla tilaa haastateltavien ajatuksille, jotka eivät esimerkiksi suoraan liittyneet esitettävään kysymykseen. Haastattelussa haluttiin antaa tilaa sille, että kysymysten järjestys voi esimerkiksi muuttua haastattelun aikana. Teemahaastattelu-nimi kuvaa sitä, mikä haastattelussa on oleellisinta: yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Tällä tavalla juuri haastateltavan ääni nousee kuuluviin ja haastateltavan näkökulma on se, mitä tarkastellaan eikä haastattelijan. Teemahaastattelussa otetaan huomioon haastateltavien tulkinnat asioista kuin myös se, että haastateltavien antamat merkitykset asioille ovat keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.) Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä on hyvä myös silloin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetusta ilmiöstä ja asioista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 56). Aikuissosiaalityön kehittäjäasiakkaiden kokemusten tutkimuksen voi luokitella edellä mainittuun kategoriaan.

Käytännössä puolistrukturoidusta haastattelusta käytetään toisinaan nimitystä teemahaastattelu. Tämä on ominaista silloin, jos haastattelussa kysytään tarkkoja kysymyksiä koskien tiettyjä teemoja, mutta juuri samoja kysymyksiä ei välttämättä käytetä kaikkien haastateltavien kohdalla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 57). Toisaalta jossain yhteyksissä näistä puhutaan erikseen. Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruussa tällaista puolistrukturoitua haastattelua, jota voidaan nimittää myös teemahaastatteluksi (LIITE 2.).

Teemahaastattelun teemojen valintaa ohjasi se, mitä piloista jo tiedettiin ja se, mitä tutkimuksessa haluttiin tietää. Opinnäytetyön tekijä oli myös päässyt hieman ”kulissien” taakse työharjoitteluidensa kautta, joissa kahdessa viimeisessä työkenneltiin aikuissosiaalityön kentän parissa ja toisessa juuri Peruspalvelukeskus Aavan alueella. Tutkittavilta tiedusteltiin pilotin ajalla kertyneiden kokemusten lisäksi heidän elämäntilannettaan osallistumisen alkuvaiheessa, ja heidän käsityksiä tulevaisuudestaan. Haastattelussa haluttiin ensin kysyä laajempi kysymys, ja jatkaa sen jälkeen tarkentavilla kysymyksellä. Haastattelussa esitettiin mahdollisimman avoimia kysymyksiä. Haastateltaville annettiin myös mahdollisuus nostaa omia ajatuksiaan tai tuntemuksiaan niin paljon kuin he vain halusivat. Tästä heitä muistutettiin haastattelun alussa ja haastattelun aikana.

Oleellinen osa haastatteluprosessia oli myös haastattelukutsu, joka kertoi oleellimmat tiedot haastateltavalle haastattelijasta ja haastattelun tarkoituksesta. Haastattelukutsussa ilmoitettiin myös, että tutkimusaineistoa tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Haastattelukutsu on esitetty liitteissä (LIITE 1.). Itse haastattelujen kysymysten asetteleminen otti oman aikansa opinnäytetyöprosessissa, ja niiden miettimiseen oli syytäkin varata aikaa. Kysymykset muuttuivat matkan varrella ja hieman ensimmäisessä haastattelussa. Suurin muutos haastattelurunkoon tuli kohtaan, jossa kysyttiin kehittäjäasiakkaiden kokemuksia uusien työskentelymenetelmien käytöstä pilotin aikana (esimerkiksi kortit), johon asiakkailta ei ollut kerottavaa paljon kokemuksia. Tätä kysymystä korvattiin kysymyksellä työn arvioinnista.

Tutkimuksen aikana voi tapahtua niin, että tutkijan ennakkoon asettamat teemat eivät välttämättä tule olemaan samat teemat, jotka aineistoa analysoimalla osoittautuvat olennaisesti aineiston sisältöä ja tutkimusaihetta jäsentäviksi (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 56). Tässä tutkimuksessakin haastatteluun muodostetut teemat eivät lopulta osoittautuneet niiksi kategorioiksi, joihin aineistoa olisi voinut luokitella, vaan kategoriat muodostuivat analysoitavan aineiston pohjalta tuloksissa esiteltäviksi kategorioiksi.

#### 6.4 Kohderyhmä

Aineiston keruu tapahtui haastattelemalla viittä aikuissosiaalityön kehittäjäasiakasta kolmen Peruspalvelukeskus Aavan kunnan alueelta heidän kokemuksistaan pilotista. Haastateltavista neljä oli miehiä ja yksi nainen. Haastateltavat olivat eri-ikäisiä: keski-ikä oli laskettuna 44,4 vuotta. Haastatteluista saadun aineiston voidaan sanoa antavan melko laajasti näkökulmaa eri ikäluokkien kokemuksista samasta pilotista. Aineisto kerättiin kolmen haastateltavan osalta lokakuussa 2014 ja kahden haastateltavan osalta joulukuussa 2014. Kuntien sosiaalityöntekijät, joilla oli kehittäjäasiakkaita, tavattiin elokuussa ja heille lähetettiin sähköpostitse suunniteltu haastattelukutsu (LIITE 1), jonka heidän tuli esittää asiakkailleen. Tutkimukseen osallistuminen perustui tutkittavien vapaaehtoisuuteen. Haastateltaviin oltiin puhelimitse yhteydessä sovittaessa päivää haastatteluun. Haastattelut ääni-

tettiin haastateltavien luvalla ja heille kerrottiin, että haastattelut käsitellään nimettöminä sekä nauhoitteet tuhoaan opinnäytetyön valmistuttua sekä kutsussa että haastattelun alkaessa.

Jokaisen haastateltavan haastattelu toteutettiin hänen omassa kotikunnassaan. Lokakuun kolme haastattelua toteutettiin haastateltavien kotikunnan sosiaalitoimiston tiloissa. Kaksi joulukuussa tehtyä haastattelua tapahtui sosiaalitoimiston käytössä olevassa erillisessä rakennuksessa. Haastattelun tilaksi sosiaalitoimiston tilat olivat sopivat, koska niihin oli asiakkaan helppo saapua niiden ollessa entuudestaan asiakkaalle tutut. Haastattelemalla sosiaalitoimiston tiloissa välttyttiin myös erillisiltä häiriötekijöiltä, joita esimerkiksi haastateltavan kotona olisi voinut esiintyä. Haastattelupaikkana paras on paikka, missä kommunikointi on mahdollisimman häiriötöntä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 74). Sosiaalitoimiston tiloja voisi kuvailla tämän rinnalla melko virastomaisiksi. Joulukuun haastattelut toteutettiin erillisessä rakennuksessa, joka oli sosiaalitoimiston käytettävissä. Tämän tilan kohdalla haastattelut toteutuivat vähemmän virastomaisessa ympäristössä. Haastattelun alkaessa haastateltavia kiitettiin heidän osallistumisestaan haastatteluun sekä korostettiin heidän asiantuntijuuttaan.

## 6.5 Aineiston analyysi

Opinnäytetyössä aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Laadullinen analyysi voidaan tehdä deduktiivisesti (yleisestä yksittäiseen) tai induktiivisesti (yksittäisestä yleiseen). Aineistolähtöisessä analyysissä pyrkimyksenä on teoreettinen kokonaisuuden luominen tutkimusaineistosta. Tässä työskentelyssä olennaista on, etteivät analyysiyksiköt ole aikaisemmin harkittuja ja sovittuja. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt etsitään aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91-95.) Opinnäytetyössä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä ja näin induktiivista päättelyn logiikkaa. Kaikki teoreettinen tieto kohdejoukosta ja aikuissosiaalityön kehittämisestä pyrittiin analyysivaiheessa sulkeistamaan analyysin ulkopuolelle. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 96.)

Kehittäjäasiakkaiden haastattelut nauhoitettiin. Nauhoitettu aineisto purettiin puhtaaksikirjoittamalla eli litteroimalla (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138). Aineisto kirjoitettiin puhtaaksi melkein sanasta sanaan, mutta turhia täytesanoja poistettiin osittain (kuten sana niinku). Myöskään äänähdyksiä tai muuta vastaavaa ei kirjoitettu puhtaaksi, ja litteroimatta jätettiin sellaiset kohdat haastattelusta, jotka selkeästi eivät liittyneet tutkimukseen. Aineistoa kertyi puhtaaksikirjoitettuna fontilla 12 yhteensä 60 4A sivua. Tämän jälkeen haastattelut luettiin ja sisältöihin perehdyttiin (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108-109). Aineisto luettiin hyvin moneen kertaan ja siihen tehtiin ensin värillisillä ylivivaustusseilla merkintöjä kohdista, joita voitaisiin käyttää analyysissä. Koodaamista voi tehdä yli- tai alleviivaamalla aineistosta löydetyt samankaltaiset ilmaukset käyttäen apuna eri värejä. Myöhemmin kategorioiden muodostuessa käytettiin koodaamisessa apuna tekstinkäsittelyohjelman erivärisiä fontteja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 80.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysin voidaan sanoneen jakautuneen karkeasti kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäisessä prosessin vaiheessa aineisto redusoitiin eli pelkistettiin. Pelkistäessä karsittiin aineistosta kaikki epäoleellinen pois ja määriteltiin analyysiyksiköt. Seuraavaksi aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin. Koodatut alkuperäisilmaukset käytiin läpi, ja aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Viimeisenä työvaiheena aineisto abstrahoitettiin eli teoreettiset käsitteet luotiin, jolloin erotettiin tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja muodostettiin tämän pohjalta teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108-114.)

Aineiston analyysimenetelmän valinnassa päädyttiin aineistolähtöisen analyysiin, koska tutkimuksessa haluttiin tutkia kehittäjäasiakkaiden kokemuksia, jotka olivat heidän omia henkilökohtaisia näkökulmiaan koskien pilottia. Teorialähtöisellä tai teoriaohjaavalla analyysillä ei olisi päästy yhtä hyvin tuloksiin, koska tällaisissa analyysimenetelmissä nojataan johonkin jo aiemmin esitettyyn teoriaan tai vastaavaan, ja aineistoa tarkastellaan sen näkökulmasta. Teorialähtöisessä analyysissä luokittelu perustuu aiempaan viitekehukseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 113). Aineistoanalyysistä ei tullut teorialähtöistä myöskään sen takia, etteivät haastattelun teemat pysyneet lopullisina analyysiyksiköinä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet tuodaan ilmiöstä ”jo tiedettynä”, kun aineistolähtöisessä analyysissä käsitteet luodaan aineistosta

(Tuomi & Sarajärvi 2013, 117). Aineistolähtöisellä analyysillä haluttiin unohtaa kaikki mahdolliset aikaisemmin saadut tulokset kehittäjäasiakaskokeiluista tai muista vastaavista tutkimuksista. Tarkoituksena oli keskittyä ainoastaan tämän pilotin kehittäjäasiakkaisiin, ja heidän kokemuksiinsa saaden heidänlaisensa tutkimustulokset näkyviin, ja samalla heidän todellisen äänensä kuuluviin.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia: Aikuissosiaalityön kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotissa aloittamisesta, pilotissa toimineista sekä toimimattomista asioista. Lisäksi esille nostetaan kehittäjäasiakkaiden kokemuksia siitä, mitä aikuissosiaalityötä tulisi kehittää sekä, miten pilotti on vaikuttanut heidän omaan elämäntilanteeseensa. Kaikki analyysin tulokset pohjautuvat suoritettuun aineistolähtöiseen analyysiin. Jokaisen analyysissä muodostuneen alakategorian voidaan luokitella yläkategoriaan: kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista Peruspalvelukeskus Aavan alueella. Saatuja tuloksia esitetään kuvioden muodossa, jotta tulokset tulevat lukijalle näkyvimmiiksi ja helpommin hahmotettaviksi. Analyysin tulokset vastaavat opinnäytetyössä asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

### 7.1 Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa aloittamisesta

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa aloittamisesta on kuvattu alla olevassa kuviossa 5. Kokemukset ovat jakautuneet viiteen eri alakategoriaan, jotka ovat merkittynä kaavioon.

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa aloittamisesta	Tapaamisten tarve
	Sosiaalisuuden ja tekemisen tarve
	Halu elämänmuutoksen
	Halu kehittää
	Ei odotuksia

KUVIO 5. Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa aloittamisesta

#### **Tapaamisten tarve**

Kehittäjäasiakkailta oli erityisesti tarve nähdä sosiaalityöntekijää, jotta oma elämäntilanne paranisi, ja omia asioita saataisiin hoidettua eteenpäin. Näihin asioihin kuuluivat niin raha-asoiden hoitamisessa auttaminen kuin muiden elämän osa-

alueiden pulmien selvittäminen. Tapaamisia ennen pilottia kuvailtiin vaikeasti saataviksi aikuissosiaalityössä: joko niitä ei ollut ollenkaan, tai ne tapahtuivat puhelimitse, mikä ei edistänyt asiakkaan asioiden hoitamista tarpeeksi.

*No lähinnä mä lähin just sen takia mukaan, et on enemmän niitä tapaamisia kun aiemmin. Oli just kaikki asiat vähän hujan hajan eikä oikein tiennyt mitä tekee. (H2 2014.)*

*— mutta se, että näkee sosiaalityöntekijän säännöllisesti niin saa ne omat asiat eteenpäin, ku on niin vaikee päästä tapamaan ihmistä (H1 2014).*

### **Sosiaalisuuden ja tekemisen tarve**

Osalla kehittäjäasiakkaista oli selkeä tarve saada seuraa ja tekemistä päiviinsä. Tällöin kotona saatettiin viettää paljon aikaa yksin, ja yksinäisyyttä saatiin näin ehkäistyä tapaamisten avulla sosiaalityöntekijän kanssa. Pilotin avulla yksi kehittäjäasiakas kuvaa päässeensä myös kuntouttavaan työtoimintaan, jossa oli mukavaa tavata muita ihmisiä. Pelkällä tapaamisten määrällä yksi kehittäjäasiakas ker-  
too saaneensa rytmitettyä elämäänsä.

*Tuntuu, et antaa paljon, ku käy tapaamassa muitakin ihmisiä (H3 2014).*

*Näkee muitakin ihmisiä, ettei tuolla hiton pusikossa oo (H5 2014).*

*Tulee täsmällisyyttä elämään, et jotain tekemistä. Joka viikko joku täsmällinen aika, se on erittäin tärkeää niinku aikataulut työssä. (H3 2014.)*

### **Halu elämänmuutokseen**

Kokemuksia pilotissa aloittamisesta kuvataan myös haluna saada aikaan elämänmuutos ja tukea siihen sosiaalityöntekijältä.

*Se oli semmonen, et mä haluan muutosta elämäni, niin että haluan parantaa elämäntapani ja alkaa taas sen lenkkeilyn, käydä tukipisteellä (H3 2014).*

## **Halu kehittää**

Kehittäjäasiakkailla oli pääsääntöisesti ajatuksena halu saada omia henkilökohtaisia asioitaan eteenpäin, mutta osalla oli myös tämän rinnalla halu päästä kehittämään aikuissosiaalityötä, ja tämän takia kutsu kehittäjäasiakkaaksi tuntui hyvältä.

*Kait se sitäki että, vaikka en mie noita epäkohtia ole löytänyt, että pääsee sitäkin, että [kehittämään] (H4 2014).*

## **Ei odotuksia**

Kaikkien kehittäjäasiakkaiden oli vaikea kuvailla odotuksiaan pilotista ja usein niitä kuvailtiin vähäisiksi tai olemattomiksi.

*Siis ei mulla oikeastaan ollut mitään hirveempiä odotuksia, mä vaan tiesin, et kysellään tosi paljon sit asioita ja et pitää antaa palautetta justiinsa (H2 2014).*

*No ei oikeastaan odotuksia ei ollu, ku ei sit tiennyt, että mitä se sisältää vaikka sosiaalityöntekijä sen puhu, et mitä kaikkee se sisältää sitten (H4 2014).*

*Ei mitään [odotuksia]. Mä ajattelin vaan, että mä lähden mukaan ja katotaan. (H5 2014.)*

## 7.2 Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimineista asioista

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimineista asioista on kuvattu alla olevassa kuviossa 6. Kokemukset ovat jakautuneet kahdeksaan eri alakategoriaan, jotka ovat merkittynä kaavioon.

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimineista asioista	Tapaamisten määrä
	Tapaamispaikka
	Tapaamisten joustavuus
	Arviointi
	Osallisuus
	Vuorovaikutus
	Ohjaus, tuki ja neuvonta
	Asiakassuunnitelma

KUVIO 6. Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia piloissa toimineista asioista

### Tapaamisten määrä

Jokainen kehittäjäasiakas piti tapaamisten määrää sopivana. Tapaamisia oli kehittäjäasiakkaiden mukaan jopa kerran viikossa koko kehittäjäasiakkuuden ajan. Tapaamisten määrä osoittautui tärkeimmäksi ja tehokkaimmaksi asiaksi asioiden eteenpäin saattamisen kannalta. Myös tapaamiset itsessään koettiin merkitykselliseksi.

*Tapaamisten määrä on ihan hyvä tai ne tapaamiset, ja sitten käy tolleen, että hän tulee mun luokse (H5 2014).*

*Huomattavasti parempaa, koska on ollut useammin näitä tapaamisia. Silloin satunnaisii, et sen takii tää on parempi, koska on joka viikko. (H3 2014.)*

*Kyl se minust on ollut ihan sopiva [tapaamisten määrä] (H4 2014).*

## **Tapaamispaikka**

Sosiaalityöntekijän kanssa tavattiin usein ainoastaan sosiaalitoimistolla. Yhden kehittäjäasiakkaan mukaan hänen kanssaan ei ollut edes keskusteltu siitä, että voitaisiin tavata muuallakin. Muualla tapaamisessa mietitytti se, kuinka asiat hoituvat ilman toimistossa olevaa tietokonetta, mutta kotona tapaamisenkin nähtiin mahdollisuuksien mukaan olleen mieluisa. Sosiaalitoimistossa tapaaminen tuntui mukavalta ja käytännölliseltä kaikkien mukaan, ketkä olivat siellä tapaamisensa hoitaneet. Kahden kehittäjäasiakkaan kanssa tavattiin kotona pilotin aikana. Toisen luona käytiin yhden kerran ja toisen luona pääsääntöisesti koko pilotin ajan. Kehittäjäasiakas, jolle kotona tapaamisesta oli tullut käytäntö, kuvaili tapaamisia kotona toimiviksi ja ympäristöä näin vähemmän viralliseksi, mikä oli hyvä asia. Tapaamispaikka, oli se sitten sosiaalitoimistolla tai kotona, oli joka tapauksessa toimiva siitäkkin syystä, että aiemmin asioita mahdollisesti hoidettiin puhelimesta, mikä jätti asioiden hoitamisen usein puolitiehen.

*Ku ei oo päässy ennen tapaamaan. Ne on aina ollu niitä kasvotomia ääniä puhelimesta, että mitäs niillä. (H1 2014.)*

*Just toi kun näkee kasvotusten, niin se on niin paljon helpompaa hoitaa noit hommeleit, ku sit ku taas puhelimitse. (H2 2014.)*

*Hyvä vaikutus [tapaamisesta kotona]. Onhan se nyt paljon mukavempi siin. – – Ettei se oo niin virastomaista. (H5 2014.)*

## **Tapaamisten joustavuus**

Tapaamisten järjestäminen koettiin joustavaksi, mitä pidettiin hyvänä asiana. Asiakkaat tosin itsekin olivat hyvin joustavia.

*– – että hyvin joustavaa niissä tapaamisissa, ku ei ole töitä niin mullehan on nyt oikeestaan aivan sama sitten. Mutta kuitenkin. (H1 2014.)*

*Joo ja siis yleensä ei mun tarvinnu, ku soittaa vaan jos mä halusin, et on joku tapaaminen jossain kohtaa, et mulla on niin paljon asioita käsiteltävänä, et niit ei niinku puhelimesta saa hoitettuu (H2 2014).*

## Arviointi

Arviointi sai negatiivisen palautteen ohella myös positiivista palautetta. Kehittäjäasiakkaat tunsivat arvioinnin haasteelliseksi, koska he eivät välttämättä halunneet antaa mitään negatiivista palautetta sosiaalityöntekijälle, joka pyrkii heidän näkemyksen mukaan heitä auttamaan. Asema aikuissosiaalityön arvioijana oli uusi ja hieman pelottava tilanne, mutta palautetta nähtiin otettavan vastaan hyvin, mikä helpotti arviointia ja palautteen antamista. Arviointilomakkeita pidettiin muun muassa edistyksellisinä, koska ennen ei ollut kysytty mitään palautetta. Arviointilomakkeet kehittäjäasiakkaan mielestä myös toivat näkökulmaa omaan elämään, siihen mitä voisi parantaa ja mikä menee hyvin. Arviointilomakkeet (jos olivat käytössä) antoivat myös tarvittaessa keskustelunaihetta ja näkökulmaa asioihin, ja niihin oli helpompi vastata.

*No aluks oli vähän silleen, et mitä mä nyt alan näitä kritisoi-  
maan, kun ne mua auttaa tässä, et mä en osaa antaa muuten-  
kaan yleensä ihmisille hyvin palautetta varsinkaan tälläsissä  
asioissa. Mut tota kyl sitte, ku se palaute kuitenkin otettiin hyvin  
vastaan ja ties sen, et pystyy sanomaan semmosii, no ei nyt ne-  
gatiivisii, mut siis semmost antaa sellast kritiikkii tavallaan sel-  
lasta, niin sekin otettiin vastaan hyvin. (H2 2014.)*

*No ehkä helpompi puhua ku kirjoittaa, vaikka ei se kirjoittami-  
nenkaan vaikeutta tee. Eihän ois tarvinnut, ku ruksata vaan niitä  
vaihtoehtoja. – – Onhan niihin tietenkkin helpompi vastata sella-  
seen [arviointilomake]. (H4 2014.)*

## Osallisuus

Kehittäjäasiakkaiden osallisuus pilotin aikana ilmeni siinä, että heitä kuultiin ai-  
dosti asiakasprosessin aikana, kuten esimerkiksi heidän mielipiteensä otettiin huo-  
mioon käytetyissä menetelmissä. Yksi kehittäjäasiakas kertoo asiakassuunnitel-  
man olleen liian laajakäsitteinen, mutta hänen ottaessaan asian esille, asiakassuun-  
nitelmaa muokattiin: siitä tehtiin konkreettinen toimintasuunnitelma. Asiakkaille  
jäi myös vahva kuva siitä, että he olivat mukana luomassa itselleen tavoitteita.  
Asiakas halutessaan pystyi kieltäytymään itselleen epämieluisaksi koetuista asi-  
oista. Tämä tarkoitti muutaman kohdalla arviointilomakkeiden täyttämättä jättä-  
mistä. Asiakas oli myöhemmin tehnyt päätöksen yhdessä sosiaalityöntekijän  
kanssa, ettei lomakkeita ollut tarvetta täyttää.

*Ja otin sitten asian esille ja sitten sitä pilkottiin ja tehtiin tarkemmaksi ja tehtiin ihan konkreettinen toimintasuunnitelma, että mitä tehdään. Sitten se lähti siitä eteenpäin. (H1 2014.)*

*Ennen katottiin papereita, nyt katotaan ihmistä (H1 2014).*

*On, nyt kuunnellaan paremmin, huomattavasti paremmin. Silloin mä kävin vaan noissa raha-asioissa. (H3 2014.)*

*No sosiaalityöntekijä aina kyseli, että käykö (H5 2015)?*

*Ja muutenkin kaikki asiat, mitä käydään läpi niin kysytään yleensä tosi paljon, et mitä mä oon mieltä mistäkin (H2 2014).*

### **Vuorovaikutus**

Vuorovaikutuksesta kysyttäessä kehittäjäasiakkailta tuli heti hyvin myönteistä palautetta. Vuorovaikutuksessa ei koettu olevan mitään ongelmaa, missä suhteessa aikaisempiin kokemuksiin verraten oli tapahtunut todella suuri muutos. Vuorovaikutuksen kuvailtiin olleen välitöntä, helppoa, ongelmatonta ja rehellistä, eivätkä kehittäjäasiakkaat löytäneet siitä kysyttäessä mitään kehitettävää. Yhden kehittäjäasiakkaan sanoin ”Se menis jo sellaseks hössötykseks”, jos vuorovaikutusta olisi pyritty kehittämään. Vuorovaikutusta kuvattiin olevan myös kaverillista, eli ei niin virallista, mikä tuntui kehittäjäasiakkaista erittäin hyvältä, sekä tuki asiakkaan osallistumista pilottiin. Yksi asiakas kuvaa, että tämän sosiaalityöntekijän takia hän osallistui pilottiin. Jos sosiaalityöntekijä olisi ollut aiemmin kohdattu, päätös olisi ollut toinen.

*Oikestaan on toiminut kaikki, että se ei ole vaan sitä sosiaalityöntekijältäkin vaan määrätyt. Me saatetaan jutella ihan arkipäiväsi kaikkii muitakin asioita siinä samalla, kun näit on käyty läpitte. Mie puhun omast perheestään ja näistä, ja sosiaalityöntekijä puhuu omasta perheestään ja kaikki näin niin. Se on jotenkin niin välitön ruveta juttelee. (H4 2014.)*

*Et ei oo niinku mulla aikasemmin ollu ees ketään tollast sosiaalityöntekijää, kenen kaa mä tuun noin hyvin toimeen ja sit niinku ei oo sellast, et tarvii mieltii mitä sille voi sanoa ja mitä sille ei voi sanoa (H2 2014).*

*Se suhde on vähän tämmönen vähän kaverityyppinen tai silleen, että höpistään ja pöpistään kaiken maailman. Sitten siinä kaffeet. (H5 2014.)*

*Erittäin mukavat työntekijät ensinnäkin. Se antaa sellasta minulle yritystäkin tähän, pysyä tässä ja sitoutua. (H3 2014.)*

## Ohjaus, tuki ja neuvonta

Kehittäjäasiakkaat kuvaavat haastatteluissa, että asiat ovat niin sanotusti lähteneet kulkemaan eteenpäin. Asiakkaille on jäänyt melko pinnallinen kuva aiemmasta sosiaalityöstä, jossa lähinnä keskityttiin hoitamaan asiakkaan toimeentulotukiasi-  
oita. Pilotin aikana asiakkaat ovat tulleet tietoisiksi uusista asioista, kuten esimerkiksi etuuksien hakemisesta ja kuntouttavan työtoiminnan aloittamista. Asiakkai-  
den ohjausta, tukea ja neuvontaa on helpottanut myös sosiaalityöntekijän kärsiväl-  
linen suhtautuminen asiakkaaseen.

*Must tuntuu, et se on ihan sama mitä mä kysyn, niin vastaus tu-  
lee kuin apteekin hyllyltä (H2 2014).*

*Melkein siis silleen, et sosiaalitoimistosta saanut toimeentulo-  
tuen eikä mitään muuta. Tääl on nyt sit viety asioita eteenpäin.  
(H5 2014.)*

*Mulle on kerrottu kaikki tarpeellinen ja jopa sellasta, mistä mä  
en ees tienyt mitään. Että tuolla muualla se on ollu semmosta,  
kun on jotain apua pyytänyt, että ihan niinku jostain omasta  
pussistaan piilottelis niitä, et tähän kuulu jotain palveluitaki.  
(H5 2014.)*

*Mä oon ite hankala, mutta tää on hyvin kärsivällinen ihminen  
tää, et se jaksaa selittää mulle aina niitä samoja asioita, että se  
on ihan hyvä. (H1 2014.)*

## Asiakassuunnitelma

Yhdessä haastattelussa asiakassuunnitelman kuvattiin aluksi olleen liian laajakä-  
sitteinen, mutta muissa haastatteluissa asiakassuunnitelman kuvattiin olleen hyö-  
dyllinen jo alusta alkaen. Asiakassuunnitelmaa kuvattiin paljon paremmaksi ja toi-  
mivammaksi kuin muualla aikaisemmin tehtyjä, ja sen kerrottiin myös olleen  
laaja-alaisempi. Yksi kehittäjäasiakas kuvaa suunnitelmaa ”peruselämänsuunnitel-  
maksi”, jollainen kaikilla täytyisi olla. Asiakassuunnitelmaa kuvattiin myös hy-  
väksi jo senkin takia, että sellainen ylipäänsä tehtiin.

*Kyl mä uskon, et se on kyl hyvin tehty [asiakassuunnitelma], mut  
se varmaan tuntuukin myös siltä just, ku vertaa näihin muihin  
noihin sosiaalityöntekijöihin ja paikkoihin, minkä kaa on ollu te-  
kemisissä, ku siel ei oo välttämättä tehty mitään tollasii (H2  
2014).*

*Mitä työkkärissä on jotain niitä liirun läärin juttuja, mitkä ei joh-da yhtään mihkään (H5 2014).*

*Et just sellanen, et periaatteessa peruselämänsuunnitelma, mitä nyt jokaisella ihmisel pitäis olla, niinku talousasiat kunnossa ja joku koulupaikka tai työpaikka (H2 2014).*

### 7.3 Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimimattomista asioista

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimimattomista asioista on kuvattu alla olevassa kuviossa 7. Kokemukset ovat jakautuneet neljään eri alakategoriaan, jotka ovat merkittynä kaavioon.

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimimattomista asioista	Tiedotus
	Asiakassuunnitelma
	Arviointi
	Ei mitään kehitettävää

KUVIO 7. Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotissa toimimattomista asioista

#### **Tiedotus**

Tiedotus toimi suurimmalta osalta hyvin. Yksi asiakas kuitenkin mainitsi, että tiedottamisessa käytettiin ”kapulakieltä”.

*No enemmän tota – ku se on sitä kapulakieltä. Ei se kerro mitään, että mikä se sitte oikeesti on. Onhan siellä tietysti ne, mitkä on ne päätavoitteet, mut ei se kuitenkaan sit kerro yhtään mitää, et mitä se pitää sisällään. (H1 2014.)*

#### **Asiakassuunnitelma**

Sai suurimmaksi osaksi hyvää palautetta. Yksi asiakas mainitsi kuitenkin asiakassuunnitelmaan ollen aluksi liian laaja-käsitteinen.

*Se on ympäröörä, hyvin laajakäsitteistä, että pitäis pilkkoa paljon paljon pienempiä osiin ja tehdä se siitä, ja oikeesti tarkkailla ja kysellä niitä, että se olisi käytännössä mukana (H1 2014).*

## **Arviointi**

Kehittäjäasiakkaat kokemukset arviointilomakkeista jakautuivat. Kehittäjäasiakkaat, jotka kokivat arviointilomakkeet toimimattomiksi, kuvailivat myös itse sitä, että on helpompi antaa suullista palautetta kuin kirjallista, mutta he samaan aikaan totesivat, että joillekin asiakkaille kirjallisen palautteen antaminen voi olla jopa helpompaa kuin suullisen, mutta itse olivat kokeneet asian olevan päinvastoin kohdallansa. Heidän kanssaan sovittiin, ettei arviointilomakkeita ole syytä täyttää ja palautetta annetaan jatkossa suullisesti.

Arviointilomakkeita pidettiin itseään toistavina ja turhina niistä, jotka eivät kokeneet arviointilomakkeita omikseen. Arviointilomakkeiden kysymyksiin olisi haluttu sosiaalityöntekijän vaikuttavan tai täyttävän puolesta. Yhdessä tapauksessa sosiaalityöntekijä oli täyttänytkin asiakkaan puolesta lomakkeita keskustelun lomassa. Tässä tapauksessa asiakas myönsi, ettei olisi itse täyttänyt lomakkeita tarvittaessa. Yksi kehittäjäasiakas kuvaili kysymyksiä liian helpoiksi, myöntäen samalla täyttäneensä kaikki lomakkeet.

*Ne lomakkeet oli vähän outoja. En mä niitä, ku muutaman täyttänyt. Ne oli vähän sekavii. (H2 2014.)*

*Joo ja mäki oon ihminen, siis just niinku varsinki tälläis jutuiss, mä en osaa kauheen hyvin laittaa paperille sitä niinku. Et sit suullisesti se on paljon helpompi kertoa. (H2 2014.)*

*Mun mielestä ne on liian yksinkertaisia. Kyllä mä nyt ymmärrän asiat paremmin, et vois olla vaikeampiakin kysymyksiä. (H3 2014.)*

*Ihmeelliseltä, huonolta [sosiaalityöntekijän arviointi tuntui]. Ei se oo mun asia. (H5 2014.)*

*Lomakkeet oli samoja, ne toistaa itteensä. Ne oli ihan turhia. Niitä oli loputtoman paljon. Pitäs antaa vähän sille sosiaalityöntekijälle vapaita käsiä, että kuinka hän voisi asettaa niitä kysymyksiä, mitkä sopii hänelle parhaiten, asiakkaalle. (H1 2014.)*

### Ei mitään kehitettävää

Pilottia kuvattiin suuressa määrin liki täydellisenä monen kehittäjäasiakkaan puolesta eikä moitittavaa tahtonut löytyä. Yhden kehittäjäasiakkaan kohdalla ei löydetty kuin positiivisia puolia pilotista. Hänellä oli kuitenkin aiemmin koetusta sosiaalityöstä hieman huonompia kokemuksia.

#### 7.4 Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia siitä, mitä aikuissosiaalityössä tulisi kehittää

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia siitä, mitä aikuissosiaalityössä tulisi kehittää, on kuvattu alle olevassa kuviossa 8. Kokemukset ovat jakautuneet seitsemään eri alakategoriaan, jotka ovat merkittynä kaavioon.

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia siitä, mitä aikuissosiaalityössä tulisi kehittää	Tapaamisten määrä
	Kokonaisvaltainen kohtaaminen
	Ennaltaehkäisevä sosiaalityö
	Vuorovaikutus
	Asiakkaan oman panoksen huomiointi
	Ohjaus, tuki ja neuvonta
	Asiakassuunnitelma

KUVIO 8. Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia siitä, mitä aikuissosiaalityössä tulisi kehittää

Kehittäjäasiakkaiden kehitysideat nousevat suuressa määrin siitä, minkälaista palvelu he ovat kohdanneet aiemmin aikuissosiaalityössä. Ideoihin ovat myös vaikuttaneet omalta osaltaan hyvät kokemukset pilotista. Kehittäjäasiakkaat kuvaavat seuraavaksi siis asioita, mitä voitaisiin kehittää valtakunnallisesti aikuissosiaalityön kentällä.

## **Tapaamisten määrä**

Kehittäjäasiakkailla oli erityisen positiivisia kokemuksia pilotin ajalta tapaamisten määrästä, joten he toivoisivat että aikuissosiaalityön asiakastyöskentelyssä olisi enemmän tapaamisia asiakkaan kanssa, ainakin niin pitkään kuin ollaan ”selvillä vesillä”. Yksi kehittäjäasiakkaista nostaa esiin nuorten tilanteen ja sen, että heille tiheimmistä tapaamisista voisi olla paljonkin hyötyä.

*Koska siis just ainaki mitä nykypäivänä oon kattonut näitä nuoria, ku niit ei ensinnäkää kiinnosta enää omat asiansa, niit ei kiinnosta tehdä mitää minkään eteen. Niin sit ois tämmänen no just apu, et on enemmän niit tapaamisia, ku ei ne ota yhteyttä, et tarvii niinku. Jos tää muakin on auttanut näin paljon, ja mä osaan kuitenkin soittaa, jos mä tarviin apuu sun muuta, niin mä voin vaan kuvitella, et kuinka paljon se auttaa niit sellasii, ketkä ei sit osaa tai uskalla soittaa perään, et tarvii jeesii tai jotain muuta. Suositteisin kyl ihan kaikille. (H2 2014.)*

*— et nää käynnit, ihan siihen asti, ku ollaan sit ihan selvillä vesillä, et missä mennään ja mitä tehään (H2 2014).*

*Ku eihän tollasta toimintaa oo aikasemmin ollu ees. — Siinä oli sosiaalikäynnit, ku vei hakemuksen postilaatikkoon. (H5 2014.)*

*Huomattavasti parempaa, koska on ollut useammin näitä tapaamisia. Silloin satunnaisii, et sen takii tää on parempi, koska on joka viikko. (H3 2014.)*

## **Kokonaisvaltainen kohtaaminen**

Kehittäjäasiakkaat toivat esiin useita kehitysideoita koskien kokonaisvaltaisempaa kohtaamista, jossa otettaisiin enemmän selvää asiakkaasta – tultaisiin lähemmäs häntä. Tärkeäksi asiaksi nimettiin asiakkaan taustojen selvittämisen tärkeys. Yhdeltä asiakkaalta taustoista ei ollut kysytty koskaan. Asiakkaat eivät koe olevansa yksi ”massasta”, vaan heillä jokaisella on oma tarinansa ja syyt siihen, miksi he ovat päätyneet sosiaalihuollon asiakkaaksi. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen edellytyksenä on inhimillisyys. Yksi asiakas kertoi, että sosiaalitoimistossa asiointi voi nostaa asiakkaassa myös häpeän kokemuksia.

*No esimerkiksi se, että mennään käymään sen asiakkaan kotona ja katotaan. Ollaan vielä tiiviimmin. — Et jos toinen on niin avoin, että laskee kotiinsa ja näyttää kaiken, kun hän on luultavasti jo joutunut jo jonkun näköisiä häpeän tunteita ja nöyryyden tunteita käymään. että pitää käydä tälläisessä talossa. Niin*

*se on aika iso asia. (H1 2014.)*

*Se turha byrokratia pois, että lähemmäs ihmistä. – – Sitähän vois kysyä, että millanen tän ihmisen elämä on ollut. Multa ei kukaan koskaan ole kysynyt mitään. (H1 2014.)*

*Vaikka ne ei sit tutustu siihen ihmiseen, et mitä siel on siellä taustalla, et miks asiakas ei ole saanut mitään aikaseks (H2 2014).*

*– – ku niit asiakkaita on paljon, niin sen kyl huomaa niitten työntekijöitten käytöksessäkin. Ei niit enää, ku ne on tottunu siihen, et kaikki on melkeen samanlaist massaa, niin sit ku sinne tulee yks, joka oikeesti halua saada elämällään jotain aikaseks, eikä mee vaan hakee rahaa sieltä, niin sitte ne kattoo silleen oot sä nyt ihan kunnossa? Oot sä ihan oikeessa osoittees? Et sen takii se homma ei vaan toimi yhtään mitenkään päin. (H2 2014.)*

### **Ennaltaehkäisevä sosiaalityö**

Kehittäjäasiakas pohti ennaltaehkäisevää sosiaalityötä, jota ei näytä olevan tarjolla tai sen piiriin ei pääse.

*Ku sosiaalityö antaa, on ennakoivaa sosiaalityötä, että mahdollisuuksia on vaikka mihinkä, mutta miksi niin sen piiriin ei pääse, ettei niitä käytetä (H1 2014)?*

### **Vuorovaikutus**

Aikuissosiaalityön ammattilaisten vuorovaikutustaitoja pohdittiin useammassakin haastattelussa aikaisempien kokemusten perusteella. Asiakkaiden vuorovaikutus oli toiminut aikuissosiaalityön työntekijöiden kanssa jopa niin huonosti, että se oli kärjistynyt vihastumispisteeseen asiakkaan puolelta. Yksi asiakas mainitsi, että sosiaalisella alalla toimivat työntekijät voivat jo alkujaan pitää omia sosiaalisia taitojaan niin hyvinä, etteivät ymmärrä näin aina olevan. Asiakkaat myös kuvailivat, että joidenkin työntekijöiden kanssa ”kemat” eivät vaan toimi. Yksi asiakas nosti esiin, että tällaisessa tilanteessa työntekijän pitäisi olla rehellinen ja sanoa, ettei tämä nyt toimi, jotta työntekijää voitaisiin vaihtaa. Aiemman kokemuksen perusteella yhdestä kehittäjäasiakkaasta vuorovaikutus oli tuntunut sosiaalityöntekijän kanssa vaikealta, koska vuorovaikutus oli ollut liian virallista.

*Plus, että se kommunikointi kyl joittenkin työntekijöiden kans on kyl ollu vähän hankalaa (H2 2014).*

*Ja sitten pitää pystyy myös sanomaan, että tää ei nyt vaan kerta kaikkiaan toimi, se on rehellisyyttä toki sekin, että me ei tulla keskenään toimeen, vaihetaan (H1 2014).*

*Joo, et ei sit huvita niinku laittaa omii asioitaan kuntoon, et ke-  
nen kaa ei tuu toimeen ja se on sellast väkinäistä se keskustelu  
(H2 2014).*

*No on ainakin nyt. Mä joskus aikoinaan tota olin, ku tääl oli eri  
henkilö silloin [sosiaalityöntekijä], niin ei se oikeen. En tiedä  
onko ittest kiinni vai henkilöstä, mut ei se oikein pelannut. Tai  
pelashan se sil viissiin, mutta se ei ollut ihan tällästä. – – No  
kun se henkilö otti ihan tän vaan virkansa puolesta. (H4 2014.)*

### **Asiakkaan oman panoksen huomiointi**

Kehittäjäasiakkaat nostivat tärkeänä asiana, että myös se, mitä he ovat jo tehneet, otettaisiin huomioon työskentelyssä. Tällöin työskentely voisi olla vastavuoroista. Jos esimerkiksi asiakas on muuttanut elämän suuntansa kokonaan, tämä tulisi huomioida.

*No, tiukemmat rajat. Selväks myös ne myös sille asiakkaalle,  
että täs on puitteet missä mennään alusta lähtien, ja jos kaveri  
sitoutuu – asiakas sitoutuu, niin sit pitää löytyä pelivaraa toi-  
selta puolelta. (H1 2014.)*

### **Ohjaus, tuki ja neuvonta**

Kehittäjäasiakkaiden mukaan annettu palvelun laatu ei ole ollut yhdenmukaista ai-  
kuissosiaalityön palveluissa. Asiakkaat ovat jääneet kertomansa mukaan vaille tär-  
keitä neuvoja, sekä itse asiakkaan kuuntelemisessa on ilmennyt puutteita. Koke-  
mukseksi on jäänyt se, ettei asiakkaan kannalta parhaita ratkaisuja olla etsitty  
työskentelyssä.

*Useimmiten on kiinni sosiaalityöntekijästä, että miten sun asiat  
menee, ja miten sun etuja valvotaan, mutta näinhän ei saa olla.  
Sen pitäis olla jokaisella sosiaalityöntekijällä perusammatti-  
taito, että ne saa kaikilta, mut nyt se ei oo. (H1 2014.)*

*No just siis se, ettei välttämättä kuunneltu siis sitä asiaa, mitä  
mulla ois ollu, ja siis ei niinku etitty semmosii muunlaisia kei-  
noja ratkaista niitä asioita tai siis tehdä niitä asioita silleen, et  
mitkä olis mulle ollu parhaita tai ollu kaikkein parhaiten eduks  
(H2 2014).*

## Asiakassuunnitelma

Perusteellisen ja toimivan asiakassuunnitelman merkitystä korostettiin. Asiakassuunnitelmassa on tärkeää myös pysyä, ja sosiaalityöntekijän ”patistelu” nähtiin tämän kohdalla hyvänä asiana. Asiakassuunnitelma selkeytti työskentelyä, ja sillä nähtiin olevan todellista merkitystä päinvastoin kuin aiemmin tehdyillä asiakassuunnitelmillä.

*Joo, et se oli helpompi lähteä purkaa just sen asiakkaan asioita, ku sen [asiakassuunnitelman] tekee mahdollisimman nopeesti tai silleen suoraan, et saa vähän osviittaa, et mitä lähteä tekemään (H2 2014).*

*Mitä työkkärissä on jotain niitä liirun läärin juttuja, mitkä ei johda yhtään mihkään (H5 2014).*

*Kaikki mun asiat, mitkä oli sekasin niin lähti eteenpäin ja ne saatiin jonkunnäköiseen järjestykseen ja toimintasuunnitelma näille asioille. Ja sitä toteutusta myös sitten hän patisteli, ja jollen mä saanut aikaseks niin sitten se tehtiin siinä hetkessä, että ne asiat menee eteenpäin, että se oli kyllä hyvin konkreettinen. (H1 2014.)*

## 7.5 Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotin vaikutuksista omaan elämäntilanteeseen

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotin vaikutuksista omaan elämäntilanteeseen on kuvattu alla olevassa kuviossa 9. Kokemukset ovat jakautuneet kahdeksaan eri alakategoriaan, jotka ovat merkittynä kaavioon.

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotin vaikutuksesta omaan elämäntilanteeseen	Taloudellinen tilanne
	Opiskelu-, ja työ-, työhönkuntoutus-, eläkeasiat
	Elämäntavat
	Päihteiden käyttö
	Suhtautuminen aikuissosiaalityöhön
	Sosiaalisuus ja tekeminen
	Tulevaisuus

KUVIO 9. Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia pilotin vaikutuksesta omaan elämäntilanteeseen

### Taloudellinen tilanne

Joidenkin kehittäjäasiakkaiden taloudellinen tilanne on saatu huomattavasti parempaan kuntoon. Yksi kehittäjäasiakkaista nostaa esiin, että hyvän palveluneuvonnan avulla päästiin eroon suuresta summasta velkoja, joita hän itse ei olisi osannut hoitaa. Asiakkaiden tilanne asiakkuuden alussa voinut olla haastava ja asiakkuus on lähtenyt käyntiin asunnon hankinnasta.

*On saanut paljon aiheettomia velkoja ja kuluja ja ulosottoja pois, kun on saanut vaan aikaseks tehdä paperin, mutta kun minä en kykene. Ja aikasemmin sitä ei olla otettu huomioon, vaikka minulla on ollut aikamoinen määrä papereita lääkäreiltä sun muilta. (H1 2014.)*

*On saatu ainakin ihan sairaasti hoidettuu noit asioita. Siis ihan niinku kaikkea, just noit talousasioita, asuntoasioita, noit koulu- ja työjuttuja. (H2 2014.)*

### **Opiskelu-, työ-, työhönkuntoutus- ja eläkeasiat**

Asiakkaille oli tarpeen mukaan katsottu sopivia tavoitteita – joillekin sen ollessa opiskelu-/harjoittelupaikan löytäminen, kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen tai eläkejärjestelyiden hoitaminen.

*Et sit alettiin saamaan just noit työharjoittelupaikkoja ja etittiin töitä ja kaikkee tällästä (H2 2014).*

*Enhän mä ois koko työpajahommast mitenkään saanut tietää mistään enkä olis mennyt –. Tonnehan mä olisin taas painannut jonnekin paikkakunnalle x tai muualle vanhoihin piireihin. (H5 2014.)*

*Ei oo haitannut, mut et on siel tullu hyviä neuvoja kaikkii. No nois papereiden täyttämässä ei tarvinnut apua, mutta kaikis näissä muissa vähän. – No esimerkiksi nytten tästä, ku tää niin sanottu varhaiseläke. Niin niitä laskettiin siellä. (H4 2015.)*

### **Elämäntavat**

Muutamalla kehittäjäasiakkaalla oli myös tavoitteena elämäntapojen muutos. Yksi kehittäjäasiakas on muun muassa saanut kuntoaan kohotettua, ja hän on lisäksi huomannut psyykkisen hyvinvointinsa lisääntyneen.

*On ja on jo paljon parempi kunto, mieliala esimerkiksi. Huomaa, et on paljon parempi olo ja kunto nyt. (H3 2014.)*

*Vähän on niinku terveellisemmät elämäntavat (H5 2014).*

### **Päihteiden käyttö**

Kolmella kehittäjäasiakkaan mukaan heidän päihteiden käyttönsä on pilotin aikana vähentynyt. Tapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa ovat velvoittaneet olemaan päihteittä, ja tätä kautta se on motivoinut myös asiakasta päihteettömyyteen. Kaksi näistä asiakkaista ei kokenut haluavansa tai tarpeelliseksi ohjausta ulkopuoliseen apuun. Yhdellä asiakkaista tapahtui retkahtaminen alkoholiin kehittäjäasiakkuuden aikana, mutta hän pysyi silti erossa huumeista.

*Niin tietysti silloin, kun työttömyys alkoi toi alkoholinkäyttö oli, niin se on ehkä nyt vähentynyt (H4 2014).*

*Voin sanoa, että kymmenkertaisesti on vähentynyt [alkoholin kulutus]. – – Mutta tämä kehittäjäasiakkuus potki minua tähän, että mä ymmärrän, että mun elämä on parempaa. Ja itte tunsin jo sitä aikasemmin, et mun pitää lopettaa. (H3 2014.)*

*Mut en oo sentään niihin huumeisiin en sekoutunut, alkoholia oli (H5 2014).*

*Tapahtu, tapahtu [muutoksia]. Että mähän olin tuolla suunnilleen pari vuotta enemmän tai vähemmän pää sekasin ja tää on nyt ollu aikalailla. (H5 2014.)*

### **Suhtautuminen aikuissosiaalityöhön**

Aikuissosiaalityöhön suhtautuminen on muuttunut huomattavasti aikaisempaan nähden. Aikuissosiaalityön mahdollisuuksiin tehdä muutos ihmisen elämässä on tullut konkreettista osoitusta. Suhdetta aikuissosiaalityön palveluihin kuvataan jopa lämpimämmiksi ja suhtautumisessa painotetaan sitä, että se on muuttunut radikaalisti.

*No ehkä vähän on tullut hieman lämpimämmät suhteet tähänkin taloon (H1 2014).*

*Kyllähän se on paljo nykyään parempaan suuntaan mennyt [aikuissosiaalityö] (H4 2014).*

*On paljon [suhtautuminen aikuissosiaalityöhön muuttunut]. Jostain nelkusta kymppiin melkein. (H5 2014.)*

### **Sosiaalisuus ja tekeminen**

Sosiaalityöntekijän kanssa olleilla tapaamisilla on ollut myös suuri positiivinen vaikutus kasvaneelle sosiaaliselle elämälle. Sosiaalinen elämä on saattanut olla rajoittunut ja keskustelukaveria on kaivattu. Tapaamisissa tapahtuneilla keskusteluilla on kehittäjäasiakkaiden mukaan ollut myös merkitystä

*Se on se, et mulla on nyt tekemistä. – – mut onhan se kuitenkin sä oot sitten siinä muiden ihmisten kanssa tekemisissä. (H5 2014.)*

*Mä ainakin koen, että se on elämää tasapainottava asia. Juuri tämmöstä järkevää tekemistä. Tongitaan elämää, näitä kysymyksiä pohditaan täällä hyviä kysymyksiä. (H3 2014.)*

## Tulevaisuus

Kehittäjäasiakkuus on saanut aikaan muutosta asiakkaiden elämäntilanteeseen. Jokaisella on syntynyt konkreettinen muutos elämäntilanteessa, johon pilotissa osallistumisella on ollut suuri vaikutus. Kehittäjäasiakkaiden usko tulevaisuuteen esiintyy haastatteluissa melko vahvana, vaikka elämän aikaisemmat koettelemukset ovatkin niin sanotusti ”syöneet” siitä veronsa. Yhden kehittäjäasiakkaan mukaan pitää elää hetkessä liikaa miettimättä tulevaisuutta. Asiakkaat toivovat kuitenkin elämäntilanteensa pysyvän samana (joka on jo aikaisempaa parempi) tai kehittyvän vielä paremmaksi. Kahdella kehittäjäasiakkaista oli vahvempi usko tulevaisuuteen: siihen, että he ovat työelämässä tai opiskelemassa.

*Toivottavasti tälläisenä tai sitten parempaan suuntaa (H4 2014).*

*Mä nään mun tulevaisuuden kyl ihan hyvänä nyt, ku täs vaan sais vähän viel jotain aikaseks. Et kuitenkin on suunnitelmii jo, et mitä tässä on tekemässä ja koulut sun muut. Ja siis kyl mä sen koen, et se on vaikuttanut siis positiivisella tavalla näihin mun asioihin, ku on ollu näit tapaamisia just enemmän. (H2 2014)*

*Mä en toivo mitään kuuta taivaalta. Se on se toivomus, että pysyn edes tällä tiellä ja vielä pikkusen verran paremmaks. (H3 2014.)*

*Työelämässä joo. Kyl mä oon jo kouluni käynyt. Jotain tekemässä. (H5 2014.)*

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittäjäasiakkailta oli Uutta suuntaa -pilotin osallistumisvaiheessa paljon tarpeita, mutta odotuksia kuvailtiin usein olemattomiksi. Tästä voidaan päätellä, että aiemmat kokemukset aikuissosiaalityöstä eivät välttämättä ole olleet kovinkaan hyviä, josta mainittiin erikseen myös kaikissa haastatteluissa. Kehittäjäasiakkaiden aiempiin kokemuksiin lukeutuivat muun muassa: huonosti saatavat tapaamisajat, asioiden hoitaminen puhelimesta sekä toimentulohakemuksen toimittaminen sosiaalitoimistoon ilman muuta neuvontaa, ohjausta tai tukea.

Kehittäjäasiakkaat kuvaavat pilotista tiedottamisen toimineen, mutta hämärän peittoon olivat silti suurimmaksi osaksi jääneet pilotin tavoitteet. Tiedotus pilotista oli kuulostanut ”kapulakieleltä”, jota oli hankala ymmärtää yhden kehittäjäasiakkaan mukaan. Tämän voidaan katsoa myös vaikuttaneen siihen, ettei odotuksia pilotissa työskentelylle osattu asettaa. Kehittäjäasiakkaat kuitenkin kertoivat, että pitivät sosiaalityöntekijän tapaamisten määrän lisääntymistä tärkeänä. Myös sosiaalista tarvetta korostettiin. Tämä heijastui enemmän iäkkäämpien haastateltavien kohdalla, joilla oli tarvetta sosiaalisille kontakteille. Tärkeänä kuvailtiin sitä, että on jotain tekemistä. Myös aikuissosiaalityön kehittäminen herätti kiinnostusta. Taustalla ilmeni suuri tarve saada omat asiat eteenpäin, vaikka suuria odotuksia ei aloittamisvaiheessa esiintynytäkään. Asiakkaiden odotuksien ja lopputuloksien välillä on huima ero – asiakkaat saivat enemmän kuin odottivat pilottiin osallistumiselta ja olivat positiivisesti yllättyneitä.

Kehittäjäasiakkaiden asioiden eteenpäin saattamisen kannalta elintärkeitä asioita olivat runsas tapaamisten määrä ja pitkään kestänyt työskentelyprosessi. Tapaamisten intensiivisyys oli sellainen asia, jonka asiakkaat halusivat myös pitää aikuissosiaalityössä tulevaisuudessa mahdollisuutena tarvitseville asiakkaille. Sosiaalihuoltolain lainsäädännön kokonaisuudistuksen on tarkoitus siirtää painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin, vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja tiivistää viranomaisten yhteistyötä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b,1).

Tulosten mukaan kehittäjäasiakkailta oli vahva kokemus osallisuudesta pilotin aikana. Tämä näkyy esimerkiksi siten, että heitä kuunneltiin, heidän mielipiteensä

otettiin huomioon, ja he olivat mukana vaikuttamassa pilotissa tapahtuneisiin asioihin. Tavoitellessamme kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden ja osallistumisen vahvistumista, ovat hyvinvointipalvelut tärkeässä asemassa (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 114).

Pilotissa toimineiden kehittäjäasiakkaiden mielestä sosiaalityöntekijät toimivat ammattitaitoisesti muun muassa ohjaten, neuvoen ja tukien asiakasta hankalissa tilanteissa. Aiemmat kokemukset sosiaalityöstä eivät puhuneet tämän puolesta. Kehittäjäasiakkaat näkivät nyt sosiaalityöntekijän aidosti välittävän asiakkaan asioista ja ajavan hänen asioitaan eteenpäin vahvalla ammattitaidolla. Sosiaalisen asianajon katsotaan olevan sosiaalityön perustehtävä, jossa asiakas ja sosiaalityöntekijä näyttäytyvät samaan suuntaan katsovina kansalaisina asemiansa erilaisuudesta huolimatta (Hokkanen 2013, 55-56).

Kehittäjäasiakkaat kuvailivat vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän kanssa muun muassa ”kaverityyppiseksi”, helpoksi ja välittäväksi. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen tulee katsoa perustuvan vastavuoroisuuteen. Asiakas on objektin sijasta kumppani, jonka kanssa yhdessä tarkastellaan hänen elämäänsä ja tekojaan (Juhila 2006, 138). Tutkimustuloksista nousi esiin ilmapiiri, joka oli vallinnut tapaamisissa sosiaalityöntekijän kanssa. Ilmapiiri oli tasavertainen, jota voidaan sanoa hallinneen horisontaalisen asiantuntijuuden. Horisontaalisessa asiantuntijuudessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa ei ole lähtökohtaisesti asiantuntijuutta, joka ylittäisi toisen osapuolen asiantuntijuuden. Horisontaalisuudella kuvataan samalle tasolle asettumista, toinen toisensa kuuntelemista. (Juhila 2006, 137-138.) Sosiaalityöntekijälle oli helppo puhua asioista eikä niin sanottua muuria osapuolien välille muodostunut. Juhila (2006, 139-140) nostaa jo Stenssonin (1997) huomauttaneen, että niin sanottu toveruusmalli on aina kuulunut sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisiin. Sosiaalityöntekijän on liian usein kuvattu naiivin tietämättömiksi asiakkaiden arjesta ja kokemuksista, ikään kuin he eläisivät umpioidussa, keskiluokkaisessa maailmassa. Kohtaamisissa usein keskustellaan arkisista asioista. Toveruusmallin mukaisia keskusteluita on pidetty ei-ammattillisena, mutta horisontaalisessa asiantuntijuudessa ne kuuluvat asiaan. Horisontaalista asiantuntijuutta kuvailee asiantuntijuuden rajojen hämärtyminen. (Juhila 2006, 139-140.)

Kehittäjäasiakkaat kuvailivat osallistumisestaan pilottiin hyvänä ratkaisuna, jolla oli positiivisia vaikutuksia heidän elämäntilanteeseensa. Sosiaalityöntekijän tapaaminen ja tapaamisissa käsitellyt asiat antoivat asiakkaille uutta motivaatiota elämäntilanteensa parempaan suuntaan saattamiseen, ja usea asia ilman tapaamisia olisi jäänyt tietämättä. Osallistava sosiaalityö on interventionista, mikä merkitsee asiakkaan elämään tehtävää väliintuloa. Tästä esimerkkinä voidaan nähdä passiivisesti elämäänsä ja omiin mahdollisuuksiinsa suhtautuvan asiakkaan rohkaisemista toisenlaiseen orientaatioon. Tällainen voi esimerkkinä olla kuntouttavaan työtöimintaan osallistuminen, joka nostaa luottamusta omiin mahdollisuuksiin ja ohjaa mahdollisesti työelämään tai toimimaan muuten aktiivisena kansalaisena. (Juhila 2006, 119-120.)

Kokemukset pilotin aikana asiakkaan täyttämistä arviointi- ja muista lomakkeista asiakkailla syntyi ristiriitaisia tunteita. Toisaalta lomakkeet auttoivat asioiden käsittelemisessä ja antoivat keskustelun aihetta, mutta toisaalta ne tuntuivat liian yksitoikkaisilta, hankalilta ja suullisen palautteen antaminen koettiin niiden rinnalla helpommaksi. Johtopäätöksenä tästä voidaan vetää, että arvioinnin kohdalla voitaisiin tehdä vielä jatkossa kehittämistyötä. Asiakkaiden mielipidettä kunnioitettiin myös siinä tapauksessa, jollei asiakas halunnut lomakkeita täyttää.

Kehittäjäasiakkaat arvioivat sitä, että aikuissosiaalityötä tulisi kehittää monin eri tavoin. Asiakkaat kertoivat haastatteluissa hyvin avoimesti aiemmista kokemuksistaan aikuissosiaalityötä, jossa heidän voidaan sanoa kokeneen muun muassa sivuuttamista ja välinpitämättömyyttä, joiden syitä pohdittiin olevan aikuissosiaalityön ammattilaisten kiireessä ja ammattitaidottomuudessa. Yksi tärkeimmistä asioista, johon kaivattiin parannusta, oli aikuissosiaalityössä vaadittava kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen, johon kuuluu asiakkaan mukaan tärkeänä inhimillisuus. Sewpaulin (2005) mukaan sosiaalityön ytimessä on juuri inhimillisyyden ja ihmisarvon vahvistaminen, jotka ovat sovellettavissa globaalisti, ilman sortoa ja vallan väärinkäyttöä. Yhden laajan tutkimuksen pohjalta, jossa on tutkittu palliatiivista hoitoa, on saatu tutkimustulokseksi, että arvostetuimmat sosiaalityön näkökohdat ovat liitetty juuri inhimillisyyteen. Nämä olivat: positiiviset suhteet asiakkaan ja työntekijän välillä – lämpö, empaattisuus, arvostus ja kuunteleminen – jota kuvataan ”kaveruutena” sekä työntekijän ominaisuudet ja taidot. (Charnley,

Roddam & Wistow 2009, 206.) Tässä tutkimuksessa ei ole kysymyksessä elämänsä loppumetreillä olevat ihmiset ja heidän saattohoitonsa, mutta tällaisessa tutkimuksessa on mielestäni löydetty juuri sosiaalityön syvin merkitys, ja haastattelussa ilmeni myös toive tämän suuntaiseen työskentelyyn. Kehittäjäasiakkaat toivoivat muun muassa, että heidän taustansa kysyttäisiin ja heidän oma panostuksensa huomioitaisiin. Lisäksi yleisten vuorovaikutustaitojen merkitystä korostettiin. Vaikka juuri inhimillisyys, eettisyys ja vuorovaikutustaidot ovat sosiaalialan ydinosaamista, se ei tämän tutkimuksen mukaan ole aina realistista toimintaa aikuissosiaalityön kentällä. Aikuissosiaalityön asiakkailta voi nousta esiin myös häpeän tunteita koskien asiointia palveluissa, joten ystävällinen ja inhimillinen palvelu on vähintäänkin, mitä asiakkaalle voi tarjota.

Kehittäjäasiakkaiden suhtautuminen sosiaalityöhön muuttui pilotin aikana merkittävästi. Kehittäjäasiakkaiden kuvan sosiaalityön mahdollisuuksista voidaan katsoa kasvaneen ja uskon omiin oikeuksiin vahvistuneen. Sosiaalityön tarkoitus on myös rohkaista asiakasta itseään vaatimaan omia oikeuksiaan erilaisissa viranomaisinstituutioissa mukaan lukien sosiaalityön omat instituutiot. (Juhila 2006, 120)

Kehittäjäasiakkaiden päihteiden käytön vähenemisellä pilotin aikana voidaan katsoa olleen suuri vaikutus heidän hyvinvointinsa lisääntymiseen. Sosiaalityöntekijältä saatiin apua elämänhallintaan, vaikka ulkopuolisiin päihdepalveluihin ei haluttukaan osallistua. Kehittäjäasiakkaiden usko tulevaisuuteensa oli aikaisempien kokemusten verottama, mutta se oli huomattavasti aikaisempaa parempi. Kaksi asiakasta kuvailivat näkevänsä itsensä opiskelemassa tai työelämässä. Kaikille kehittäjäasiakkaille elämäntilanteen paraneminen ja selkeytyminen itsessään on jo suuri muutos parempaan.

Pilotin yksi keskeisistä pyrkimyksistä oli kasvattaa moniammatillista työskentelyä muuttamalla työtettä sekä käyttää erilaisia työtapoja ja menetelmiä (Keskikylä & Mäkelä 2014, 7). Kehittäjäasiakkailta kysyttäessä, oliko heitä työskentelyssä ohjattu muun muassa tarvittaessa päihdepalveluihin, kaksi asiakasta vastasi, etteivät kaivanneet sellaista apua, ja yksi oli menossa aiemmin tuttuihin palveluihin. Moniammatillisesta työskentelystä ei syntynyt haastattelujen aikana erityisen vahvaa kuvaa tapahtuneen asiakastyöskentelyn ajalta. Kehittäjäasiakkaat toisin sanoen

kokivat ainoastaan sosiaalityöntekijällä käynnin riittäväksi avuksi. Asiakkaan kohdalla, joka oli ohjattu kuntouttavaan työtoimintaan, oli ollut moniammatillisessa yhteispalaverissa. Haastatteluiden aikana myöskään oletettavasti kaikki moniammatilliset kohtaamiset eivät tulleet julki.

Asiakkaat tapasivat sosiaalityöntekijäänsä suurin osin vain ja ainoastaan sosiaalitoimistossa, vaikka lähtökohtaisesti ajatuksena oli muun muassa toimintaympäristön muutos, esimerkiksi tapaaminen kahvilassa tai kotona. Ainakin kaksi sosiaalityöntekijää oli antanut asiakkaan ymmärtää, että yhdessä voidaan tavata muuallakin. Yhden asiakkaan kohdalla tavattiin lähinnä kotona, mutta tähän tosin voidaan katsoa vaikuttaneen mahdollisesti asiakkaan asumispaikan suuri välimatka sosiaalitoimistolle. Pelkkä sosiaalitoimistossa tapaaminenkin tuntui kehittäjäasiakkaista tosin miellyttävältä, mutta toisaalta muualla tapaamisajatusta ei haluttu tyrmätä vaan se koettiin vetovoimaisena. Asiakkailta tiedusteltiin myös, käytettiinkö uusia työmenetelmiä esimerkiksi korttien muodossa. Kehittäjäasiakkaat ilmaisivat, ettei tällaisia menetelmiä oltu käytetty, ja etteivät he tällaisia työskentelytapoja juurikaan tunteneet. Työntekijöiden aikaresurssit pääsääntöisesti ovat vaikuttaneet oletettavasti siihen, ettei kaikkia mahdollisuuksia ole hyödynnetty, ja mieleen nousee kysymys, että onko kaikilla sosiaalityöntekijöistä olemassa ammattitaitoa tällaisten menetelmien hyödyntämiseen? Voitaisiinko tätä asiaa myös kehittää eikä olettaa sen olemassa olemista? Tässä opinnäytetyössä en halua kuitenkaan liialti pohdi työntekijöiden osuutta pilotissa, koska heidän kokemuksistaan on valmistumassa ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyö.

Aikuissosiaalityön työtapaa muutettiin oleellisesti Uutta suuntaa -pilotin aikana. Ja suurimpana ja merkityksellisimpänä muutoksena se näkyi tapaamisten määrän kasvussa, joka oli aikaisempaan työtapaan verrattavissa suurin tapahtunut muutos ja kehittäjäasiakkaiden mielestä sellainen, joka pitäisi säilyttää tarvitseville asiakkailla mahdollisuutena. Uudessa sosiaalihuoltolaissa korostetaan myös, että tavoitteena on asiakkaalle annettava mahdollisimman tehokas lyhytaikainen tuki, ja puolestaan pidempiaikaiset palvelut turvattaisiin niitä tarvitseville. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, 1).

## 9 POHDINTA

### 9.1 Tutkimuksen eettisyys

Lähtökohtaisesti kaikkiin tutkimuksiin liittyy eettisiä ratkaisuja ja ihmistieteissä joudutaan kohtaamana eettisiä kysymyksiä tutkimuksen jokaisessa vaiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19). Haastatteluiden teolle oli eettisesti hyväksyttävä peruste – niillä pyrittiin kehittämään aikuissosiaalityötä, kasvattamaan aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuutta ja tuomaan tämän pilotin kohdalla esiin kehittäjäasiakkaiden omia kokemuksia pilotista, ja näin saada heidän omaa ääntänsä kuuluvin. Haastatteluihin osallistuminen kehittäjäasiakkaille oli myös vapaaehtoista, joten asiakkaat olivat itse lähtökohtaisesti halukkaista haastatteluun. Haastateltaville ilmoitettiin myös kutsussa, että haastattelumateriaalit tuhoetaan tutkimuksen päätyttyä ja haastateltavien anonymiteettiä kunnioitaan, jolloin he esiintyvät tutkimuksessa nimettöminä eikä heitä ole tarkoitus tunnistaa opinnäytetyöstä, tätä korostettiin myös haastattelun aikana.

Haastattelutilanteessa asiakkaan mahdollista stressiä pyrittiin vähentämään kertomalla, että haastatteliijaakin myös jännitti, ja huomauttamalla ettei kannata kiinnittää huomiota nauhuriin. Nauhurin käytöstä kerrottiin myös kutsussa, joten se ei tullut yllätyksenä haastateltavalle. Haastateltavan asiantuntijuutta myös korostettiin, ja sitä että hän saa keskeyttää milloin tahansa haastattelijan jos tarve vaatii, ja kertoa asioita, joita ei kysymyksissä varsinaisesti kysytä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20-21.) Tapaamisen alussa haastatteliija ei heti ryhtynyt heti aluksi nauhoittamaan haastattelua, vaan hän kysyi kehittäjäasiakkaan kuulumisia ja esimerkiksi, miten hänen aamunsa oli lähtenyt käyntiin. Tästä yhdeltä haastattelijalta tuli myönteistä palautetta itse haastattelussa. Haastattelun alussa haastatteliija esitteli myös itsensä, ja kertoi jotain opiskelustaan, josta saatettiin myös löytää yhteistä keskusteltavaa tai muusta aiheesta. Tutustumiseen varattiin siis aikaa jonkin verran. Kummallakin oli tämän jälkeen helpompi ryhtyä tekemään haastattelua.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2002) mukaan on hyvän tieteellisen käytännön mukaan sopivaa työskennellä tiedeyhteisön hyväksymien periaatteiden mukaisesti tutkien rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti (Saaranen-Kauppinen ym. 2009, 21). Litteroinnissa pyrittiin luottamuksellisuus ottamaan huomioon sillä,

että teksti purettiin litteroimalla tarkasti käymällä useampaan kertaan tekstiä läpi. Myöhemmin poistettiin kuitenkin turhista kohdista täytesanoja (niinku). Litteroinnissa myös muutettiin kohtia, kuten esimerkiksi tietty paikkakunta nimettiin paikkakunnaksi x ja sosiaalityöntekijän nimi poistettiin ja litteroitiin vaan sosiaalityöntekijäksi. Tämä tehtiin siksi, että kehittäjäasiakkaiden haluttiin pysyvän nimettöminä eikä tulevan tunnistetuiksi opinnäytetyöstä. Opinnäytetyössä ei ole asiakkaiden anonyymiteetin kannalta katsottuna myöskään tarvetta kertoa, millä paikkakunnalla he Peruspalvelukeskus Aavan alueella asuvat ja käyttävät aikuis-sosiaalityön palveluita. Opinnäytetyössä on otettu myös vastuu siitä, että tieto on niin varmaa ja todennettua kuin on mahdollista. Haastatteluiden raportoinnissa on otettu monesta näkökulmasta huomioon tutkimustuloksien luottamuksellisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.)

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuus ja laatu

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan pohtia monesta näkökulmasta. Tutkimuksen luotettavuutta voi heikentää se, että vain tiettyjen kolmen paikkakunnan sosiaalityöntekijät olivat ottaneet kehittäjäasiakkaita (kolme kuntaa Peruspalvelukeskus Aavan alueelta). Voidaankin kysyä, millaisiin tuloksiin olisi päästy, jos kaikilla Peruspalvelukeskus Aavan alueen paikkakunnilla olisi otettu kehittäjäasiakkaita? Jotkut tutkimuksen tulokset vaikuttavat melkein epänormaalin positiivisilta, joskaan ei voida sanoa, etteivätkö ne pitäisi paikkaansa. Kehittäjäasiakkaat myönsivät kuitenkin, että kritiikin antaminen heitä auttaneille sosiaalityöntekijöille oli vaikeaa, ja tämä on mahdollisesti vaikuttanut myös tutkimustuloksiin. Syynä voi olla se, että asiakkaat miettivät etukäteen, mitä kyseinen sosiaalityöntekijä ajattelee tuloksista.

Toisaalta myös kehittäjäasiakkaita ottaneet sosiaalityöntekijät ehkä olivat jo valmiiksi melko esimerkillisiä vuorovaikutuksen osaajia ja halukkaita sosiaalityön uudistajia sekä kehittäjiä, joita pilotin ulkopuolelle jättäytyneet henkilöt, eivät ehkä mahdollisesti olleet (muut sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat Peruspalvelukeskus Aavan alueella). Tämän voidaan päätellä heijastuneen erittäin hyvinä tuloksina tämän tutkimuksen kohdalla. Tämä ei kuitenkaan sulje pois sitä, että sosiaalityöntekijän työskentelytavoissa ei olisi tapahtunut kehitystä.

Tutkimuksen laatuun voi vaikuttaa myös se, että pilotin toiminta-aika oli melko pitkä (6 kuukautta), joten kehittäjäasiakkaiden oli mahdollisesti vaikea muistaa kaikkea yhden haastattelun aikana. Tutkimukseen olisi saatu lisättyä luotettavuutta monitieteellisillä menetelmillä, jos lisäksi olisi tutkimuksessa käytetty myös määrällisiä aineistonkeruumenetelmiä, kuten esimerkiksi arviointilomakkeita.

Aineistolähtöisen analyysin avulla saavutettiin juuri kehittäjäasiakkaiden ääni kuuluviin, johon ei ollut sosiaalityöntekijöillä suoranaista vaikutusta tai muullaakaan taholla. Kehittäjäasiakkaat saivat myös kertoa kokemuksiaan ulkopuoliselle henkilölle (opiskelijalle), joka ei ollut aiemmasta kokemuksesta tuttu, joten hänelle kertominen oli oletettavasti helpompaa ilman mitään taustavaikuttajia. Vertauksena voitaisiin ajatella esimerkiksi, jos haastattelijaksi olisi ollut oma sosiaalityöntekijä tai SOS II -hankkeen työntekijä. Tämä olisi voinut vaikuttaa kehittäjäasiakkaiden avoimuuteen ja antaa mahdollisesti pilotista kaunistellun kuvan. Toisaalta voidaan myös pohtia, olisiko tutummalle henkilölle ollut helpompi puhua joistakin asioista, ja näin ehkä ainakin haastattelun jännittäminen olisi vähentynyt.

Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu haastattelujen laadusta. Haastatteluiden laatua paransi oletettavasti se, että aineisto litteroitiin mahdollisimman nopeasti sen jälkeen kuin haastattelu olivat tapahtuneet. Tutkimuksen laadukkuutta tavoiteltiin myös hyvällä haastattelurungolla. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185.)

### 9.3 Opinnäytetyön prosessi

Sain opinnäytetyön toimeksiannon Päijät-Hämeen alueen SOS II-hankkeen projektipäälliköltä, joka esitteli ideansa silloisessa harjoittelupaikassani keväällä 2014. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista. Aluksi tämä tavoite tuntui haastavalta, koska ulkopuolisena opiskelijana oli vaikeaa hahmottaa, millaisia kokemuksia kehittäjäasiakkailta tulisi selvittää. Seuraavaksi ilmoittauduin opinnäytetyöprosessiin ja tämän jälkeen suunnitelmaseminaariin. Suunnitelman tekemisen aikana perehdyin aihealueen teoriapohjaan. Keskeistä minun oli hahmottaa osallisuuden, aikuissosiaalityön, asiakassuunnitelman ja kehittäjäasiakkuuden käsitteitä. Aikuissosiaalityöstä löytyi melko paljon lähteitä ja osallisuudesta, koska näitä aihealueita on melko paljon

tutkittu. Aikuissosiaalityön kehittämisestä ei löytynyt puolestaan juurikaan tieteellistä tutkimusta. Samoin kehittäjäasiakkuudesta on melko vähän tietoa saatavilla kokonaisuudessaan. Opinnäytetyötä varten tutustuin keväällä 2013 julkaistuun Lahden ammattikorkeakoulun SOS I -hankkeen aikana tehtyyn opinnäytetyöhön: ”Ehkä tää on jonkin pienen alku ja se oli sen pienen alku: kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemuksia aikuissosiaalityön Päijät-SOS -osahankkeessa.”, jossa keskeisenä olivat kehittäjäryhmäasiakastoiminta ja osallisuus. Suunnitelmaseminaarin pidin toukokuussa 2014.

Opinnäytetyöprossin edetessä pilotista alkoi selviämään keskeisiä aihealueita. Keskeisiä asioita olivat muun muassa Uutta suuntaa -pilotin tavoitteissa tavoitteellisuus, muutokset työskentelyssä, uudet tavat tehdä työtä ja menetelmät, vuorovaikutus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä, moniammatillinen työskentely ja työn arviointi. Näiden asioiden ympärille alkoi myöhemmin muodostumaan haastattelun teemat.

Teemahaastattelun kysymyksien pohdinta otti oman aikansa. Kysymysten oli määrä olla mahdollisimman avoimia, ja haastattelun puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastattelijan näkökulmasta minun oli suotavaa keksiä myös avoimien pääkysymysten rinnalle hieman tarkempia kysymyksiä, koska ensikertalaisena tutkijan roolissa ja pilotin sisällöstä vähän tietävä, katsoin haastattelun näin etenevän parhaalla mahdollisella tavalla. Teemahaastattelun runko paljastui myöhemmin haastatteluiden aikana erittäin toimivaksi, ja sain siitä myös erityisesti kehuja yhdeltä kehittäjäasiakkaaltakin. Haastattelurungolla pääsi hyvin pureutumaan asiakkaiden kokemuksiin. Haastattelurungon suunnittelun aikana olin yhteydessä niin toimeksiantajaan kuin ohjaavaan opettajaan, joilta sain apua ja näkökulmaa. Tarkentavat kysymykset tulivat tarpeeseen, koska haastateltavat vastasivat laajempiin kysymyksiin melko lyhyesti, tarkemmat kysymyksiin asiakkaille oli taas selkeästi helpompi vastata.

Haastattelujen tekeminen kehitti tutkimuksellisia taitojani paljon. Olen saanut paljon uusia oppimiskokemuksia, ja mahdollisesti voin hyödyntää näitä tulevaisuudessa. En kokenut haastattelijan roolissa oloani aluksi luontevaksi, mutta haastattelujen lukumäärän kasvaessa jännittäminen väheni ja luottamus itseen kasvoi, vaikkakin huomasin myöhemmin kuunnellessani haastatteluja, että olisin voinut

suorutua niistä vieläkin paremmin. Ensimmäisen haastattelun aikana tunsin jännitystä ja kerroin tästä haastateltavalle avoimesti. Korostin myös jokaiselle kehittäjäasiakkaalle heidän asiantuntijuuttaan pilotista, joka ehkä rohkaisi myös heitä haastateltavina, että vähensi myös heidän jännittyneisyyttä ja lisäsi tasavertaisuutta. Kehittäjäasiakkaat olivat kuitenkin huomattavan avoimia kertoen aiemista henkilökohtaisista kokemuksistaan, joten siitä päätellen haastatteluissa oli hyvä ja avoin ilmapiiri. En haastattelijana painostanut ketään. Paremmin olisin voinut suorutua siinä, etten olisi muutamassa kohdassa keskeyttänyt haastateltavaa. Kaikki haastateltavat olivat huomattavan sanavalmiita ja avoimia, mikä varmasti kompensoi puutteitani haastattelijana.

Aineiston analysointi alkoi litteroinnilla. Litteroinnissa aluksi helposti kirjoitin kaiken ylös eikä rajaaminen ollut helppoa. Analysointi alkoi yliviiwaustussilla korostaen tärkeitä kohtia, jotka olivat tutkimuskysymysten kannalta oleellisia. Näiden merkintöjen jälkeen minun oli erittäin haastavaa löytää yhteisiä ala- ja yläkategorioita. Teemahaastattelu oli jaettu omiin osuuksiinsa, jossa tiedusteltiin taustasta lyhyesti, pilotissa aloittamisesta (esimerkiksi tiedotus ja odotukset), asiakassuunnitelmatyöskentelystä, vuorovaikutuksesta, tapaamisten määrästä ja tapaamisympäristöstä, uusista työskentelymenetelmistä ja pilotin mahdollisista vaikutuksista omaan elämään. Nämä teemat eivät kuitenkaan osoittautuneet sellaisiksi, joista analyysin avulla olisi muodostanut yhtenäisiä kategorioita. Aineistolähtöisen analyysin tekeminen vaati omalta osaltani paljon sinnikkyyttä, ajatustyötä ja pohdintaa – sitä ei mielestäni voi kuvailla helpoimmaksi tavaksi analysoida aineistoa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista. Opinnäytetyön tavoite saavutettiin. Kokemuksia selvitettiin hyvin laaja-alaisesti ja aineistolähtöisesti. Opinnäytetyön tarkoituksena oli ensisijaisesti tuottaa tietoa SOS II -hankkeelle, jota voidaan hyödyntää aikuissosiaalityön kehittämisessä. Opinnäytetyö antaa hyvää näyttöä muun muassa pilotissa käytettyjen työskentelytapojen eduista, ja sitä voidaan hyvin hyödyntää tarkoitukseensa. Opinnäytetyön tulokset myös muistuttivat paljon eri tutkimuksissa ja selvityksissä saatuja tuloksia, joten tästä päätellen tulokset ovat hyvin yleistettävissä. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli kasvattaa asiakasymmärrystä aikuissosiaalityön

kentällä ja yleisesti. Kokemusperäisten tietojen kerääminen sosiaali- ja terveystal-  
 veluista on erityisen tärkeää muun muassa siksi, koska asiakkaiden odotusten ja  
 palvelumielikuvien ymmärtäminen auttaa ennakoimaan suuntia, mihin palveluita  
 tulee kehittää ja keskittää tulevaisuudessa (Virtanen ym. 2011, 42.) Opinnäyte-  
 työssä on kuvattu laaja-alaisesti kehittäjäasiakkaiden toiveita siitä, miten he halu-  
 aisivat aikuissosiaalityön kehittyvän. Opinnäytetyössä nousee myös esiin koke-  
 mukset siitä, millaista tukea he ovat aikuissosiaalityön palveluista aikaisemmin  
 saaneet ja puolestaan nyt Uutta suuntaa -pilotin aikana. Kerätyt kokemukset osoit-  
 tavat laajemminkin, millaisia tarpeita aikuissosiaalityön asiakkailla on, ja tämä  
 erityisesti lisää asiakasymmärrystä, koska aikuissosiaalityön työntekijöiden on vai-  
 kea ymmärtää, mitä aikuissosiaalityön palveluissa tulisi kehittää, ellei asiaa ensin  
 kysytä itse asiakailta. Tämä opinnäytetyö siis toimii eräänlaisena aikuissosiaali-  
 työn asiakkaiden ”ääntörvena”. Asiakkaiden kehitysideat ja kertomukset omista  
 kokemuksista ovat ensiarvoisen tärkeitä koko aikuissosiaalityön kehittämiseksi.

#### 9.4 Jatkotutkimusehdotukset

Jatkotutkittavaa aikuissosiaalityön kentältä löytyy yleisesti ottaen paljon. Henkilö-  
 kohtaisesti minua mietityttää, miksei valtakunnallisesti panosteta enemmän ennal-  
 taehkäisevään sosiaalityöhön. Jos yhdellä kerralla asiakkaiden asiat saataisiin kun-  
 toon eikä vuosikausien mittaisia asiakassuhteita syntyisi, niin tämä olisi pidem-  
 mällä tähtäimellä koko yhteiskunnallemme parempi ratkaisu. Yhtenä syynä tähän  
 voidaan nähdä kankea byrokraatia ja resurssien puute. Toivon, että resurssit laitet-  
 taisiin oikeisiin kohteisiin tulevaisuudessa. Syitä siihen, miksei valtakunnallisella  
 tasolla tehdä enemmän pilotissa tehtyä intensiivisempää asiakastyötä, olisi hyvä  
 pohtia ja tutkia myös opinnäytetyöissä (AMK) laaja-alaisesti.

Jatkotutkimusehdotuksenani on kehittäjäasiakkaiden hyvinvoinnin kasvun tarkas-  
 teleminen Uutta suuntaa -pilotin vaikutuksesta pidemmällä tähtäimellä. Jatkotutki-  
 musta voitaisiin tehdä myös siitä, kuinka pystyttäisiin kehittämään tällaisen pilotin  
 sisältöä asioissa, jotka eivät edenneet suunnitelmien mukaan tai toimineet. Tässä  
 asiassa voitaisiin tarkastella, kuinka esimerkiksi saataisiin enemmän uusia työme-  
 netelmiä käyttöön. Moniammatillista työskentelyä tulisi myös tutkia aikuissosiaa-  
 lityössä: Millainen on sen tilanne, ja kuinka sitä saataisiin lisättyä? Koska tällä

hetkellä ollaan kehittämässä Päijät-Hämeen alueen SOS II -hankkeen puolesta Peruspalvelukeskus Aavan aikuissosiaalityössä aikuissosiaalityön palveluprosessia nuorille aikuisille, voitaisiin tämän vaikutuksista asiakkaiden elämäntilanteeseen ja hyvinvointiin tehdä opinnäytetyö. Pitkäaikaisemmille aikuissosiaalityön asiakkaille tästä pilotista on kertynyt myös hyötyä. Jatkotutkimusehdotuksena antaisin myös iäkkäämpien aikuissosiaalityön asiakkaiden, joilla on pidempi asiakassuhde takana, tilanteen tutkiminen esimerkiksi aiheesta: mitä muutosta aikuissosiaalityöhön asiakkaiden puolesta toivotaan ja kokemuksia saadusta tuesta?

## LÄHTEET

Aikuissosiaalityö Aava. 2015. Aikuissosiaalityö Aava [viitattu 25.1.2015]. Saatavissa: [https://www.facebook.com/aikuissosiaalityoaava/info?tab=page\\_info](https://www.facebook.com/aikuissosiaalityoaava/info?tab=page_info)

Boyle, D. & Harris, M. 2009. The Challenge of Co-production. How equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services [viitattu 30.1.2015]. Saatavissa: [http://centerforborgerdialog.dk/sites/default/files/CFB\\_images/bannere/The\\_Challenge\\_of\\_Co-production.pdf](http://centerforborgerdialog.dk/sites/default/files/CFB_images/bannere/The_Challenge_of_Co-production.pdf)

Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtastus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus [viitattu 15.12.2014]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80404/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70ed6f.pdf?sequence=1>

Charnley, H., Roddam, G. & Wistow, J. 2009. Working with service users and carers. Teoksessa Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. (toim.) *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates*. Third Edition. London: Palgrave Macmillan, 193-208.

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

Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 55-86.

Jaana, T. & Kotiranta, T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Haverinen, K., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Vantaa: Osuuskunta Vastapaino, 179-218.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Joki-  
nen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Osuuskunta  
Vastapaino, 14-47.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. 3. uu-  
distettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Keskikylä, S. & Mäkelä, T. 2013. Päijät-Hämeen osahanke: Loppuraportti. SOS-  
hanke [viitattu 24.7.2014]. Saatavissa: [http://issuu.com/paijatsos/docs/loppura-  
portti\\_ph\\_sos\\_2013](http://issuu.com/paijatsos/docs/loppura-<br/>portti_ph_sos_2013)

Keskikylä, S. & Mäkelä, T. 2014. SOS II -hanke 2013-2015. Toimintasuunni-  
telma. Päijät-Häme [viitattu 15.12.2014]. Lahti: Kaste. Saatavissa: [http://files.ko-  
tisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/Paijat-  
SOS/toimintasuunnitelma\\_ph\\_2013.pdf](http://files.ko-<br/>tisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/Paijat-<br/>SOS/toimintasuunnitelma_ph_2013.pdf)

Laitinen, M. & Kempainen, T. 2010. Asi-  
akkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asi-  
akkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 138-175.

Laitinen, P. & Nikupeteri, A. 2013. Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Te-  
oksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä.  
Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 427-458.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000. Saatavissa:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Larjovuori, R., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M. 2012. Asiakkaat  
kuntopalveluiden kehittäjiksi: opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin [viitattu  
12.1.2014]. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulun julkaisu. Saatavissa:  
[http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat\\_kuntapalvelujen\\_kehitta-  
jiksi.pdf](http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehitta-<br/>jiksi.pdf)

Martti, M. 2013. Kuka suunnittelee, mitä ja kenelle? Aikuissosiaalityön asiakkai-  
den palvelusuunnitelmilleen tekemiä merkityksiä. Tampereen yliopisto, Yhteis-  
kunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö [viitattu 7.5.2014]. Pro gradu -tutkielma. Saa-  
tavissa: [http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84744/gradu06849.pdf?se-  
quence=1](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84744/gradu06849.pdf?se-<br/>quence=1)

Mäkelä, T. 2015. Projektisuunnittelija. SOS II -hanke. Keskustelu 16.2.2015.

Niskala, A. & Savilahti, T. 2014. Kokemusasiantuntijuus kehittäjäasiakas-, kokeuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus [viitattu 8.5.2014]. Saatavissa: [http://www.sosiaalikallega.fi/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas\\_kehittajaasiakastoiminta](http://www.sosiaalikallega.fi/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas_kehittajaasiakastoiminta)

Nivala, E & Ryyänen S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Itä-Suomen Yliopisto [viitattu 12.5.2014]. Saatavissa: <http://www.uef.fi/documents/1381035/2330652/NivalaRyyan%C3%A4nen2013.pdf/c137b4d0-ce69-4f4d-b57d-e27dacf4a0e9>

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta [viitattu 8.5.2014]. Väitöskirjatutkimus. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf)

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 113-145.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-75.

Poikela, R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa: kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsinki: Helsingin yliopisto, Sosiaalietieteiden laitos. Väitöskirja.

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä. 2012. Peruspalvelukeskus Aava [viitattu 24.2.2015]. Saatavissa: <http://www.phsotey.fi/sivut/?vy=8010&ryhma=343>

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? [viitattu 6.1.2015] Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 12-34. Saatavissa:

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV: Kavalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja [viitattu 13.12.2014]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf)

Siltaniemi, A. & Astikainen, A. 2014. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen osallisuus Kaste-ohjelmassa. Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 96-108.

SOS II -hanke. 2014a. SOS II -hanke [viitattu 2.5.2014]. Saatavissa: <http://www.sos-hanke.fi/soshanke>

SOS II -hanke. 2014b. Päijät-Häme. SOS-hanke [viitattu 2.5.2014]. Saatavissa: <http://www.sos-hanke.fi/soshanke/paijat-hame->

SOS II -hanke. 2015. SOS II – sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityön keinoin [viitattu 24.2.2015]. VäliRaportti 2013-2014 Väli-Suomi. Saatavissa: [http://files.kotisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/Koordinaatio/sos\\_ii\\_-\\_valiraportti\\_2013-2014.pdf](http://files.kotisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/Koordinaatio/sos_ii_-_valiraportti_2013-2014.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015 [viitattu 24.4.2014]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015a. Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus [viitattu 11.1.2014]. Saatavissa: <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi [viitattu 11.1.2015]. Saatavissa: <http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+164/2014&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD>

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen: mistä puhumme kun puhumme osallisuudesta? Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34-51.

- Taina, J. 2013. Sosiaalityötä vai toimeentulotukea? Sosiaalityön ja toimeentulotukityön suhde sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä [viitattu 3.5.2014]. Pro-gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41775/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201306141976.pdf?sequence=1>
- Toikko, T. 2015. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen [viitattu 20.2.2015]. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisu. Saatavissa: <http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=4577f98a-13ce-4ec2-9389-c0cb16b2d774>
- Tolonen, S. 2012. Aikuissosiaalityön sisältö ja roolit: sosiaalityöntekijöiden käsityksiä kunnallisen aikuissosiaalityön sisällöstä ja rooleista palvelujärjestelmässä. Lapin yliopisto, sosiaalityö [viitattu 20.7.2014]. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/87854/Tolonen.Satu.pdf?sequence=1>
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Tuusa, M & Ala-Kauhaluoma, M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö [viitattu 16.2.2015]. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita. Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125415/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3545-7.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125415/URN_ISBN_978-952-00-3545-7.pdf?sequence=1)
- Uutta suuntaa -pilotti. SOS II-hanke. 2014d. SOS-hanke [viitattu 3.5.2014]. Saatavissa: [http://files.kotisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/Paijatt-SOS/uutta\\_suuntaa\\_prosessi.pdf](http://files.kotisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/Paijatt/SOS/uutta_suuntaa_prosessi.pdf)
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen Helsinki: Tekes [viitattu 23.1.2015]. Tekesin katsaus 281/2011. Saatavissa: <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

## LIITTEET

LIITE 1. Haastattelukutsu kehittäjäasiakkaille

LIITE 2 Teemarunko apukysymyksiin

HAASTATTELUKUTSU

19.8.2014

Hei, kehittäjäasiakas!

Olen sosionomiopiskelija Lahden ammattikorkeakoulusta ja suuntaudun opinnoissani sosiaalipedagogiseen aikuistyöhön. **Opinnäytetyöni käsittelee Aavan alueen kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista**

Uutta suuntaa -pilotti on luotu asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi. Haluan olla mukana nostamassa kuuluviin kokemuksianne pilotista. **Näin ollen pyydän sinua haastateltavakseni.** Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista ja haastattelut käsitellään nimettöminä. Haastattelut äänitetään ja nauhoitteet tuhoaan opinnäytetyön valmistuttua.

Jos kiinnostuksesi heräsi, jätä yhteystietosi. Olen sinuun pian yhteydessä tämän jälkeen voidaksemme sopia haastattelun järjestelyistä. **Haastattelujen ajankohta on syyslokakuussa 2014 ja se kestää noin tunnin.** Tarkoitukseni on tehdä neljä yksilöhaastattelua ja haastattelupaikasta voimme sopia yhdessä.

**Toivottavaa on, että saisin haastateltavia eri puolilta Aavan aluetta,** jotta erilaiset kokemukset nousevat esiin opinnäytetyössä pilottiin osallistumisesta. Tässä on sinulle mahdollisuus kehittää aikuissosiaalityötä. Kiitokset!

Ystävällisin ja yhteistyöterveisin,

Teija Kukkonen

**Tähän voit jättää yhteystietosi jos haluat osallistua haastatteluun.**

Nimi:

Puhelinnumero:

Sähköposti:

## LIITE 2

Teemarunko apukysymyksineen

Asiakkaan tausta

- Minkä ikäinen olet?
- Kuinka kauan olet ollut aikuissosiaalityön asiakkaana?
- Millainen elämäntilanteesi oli pilottiin osallistuessasi?

Millaisia kokemuksia sinulla on pilotissa aloittamisesta?

- Mistä sait tiedon pilotista? Millaisena koit siitä tiedottamisen?
- Oliko tiedottamisessa kehitettävää?
- Mikä sai sinut mukaan kehittäjäasiakkaaksi ja millaisia odotuksia sinulla oli koskien pilottia?

Millaisia kokemuksia sinulla on asiakassuunnitelmasta?

- Oliko sinulle aiemmin tehty asiakassuunnitelmaa?
- Miten kuvailisit (pilotin) asiakassuunnitelman sisältöä?
- Otettiin mielipiteesi huomioon asiakassuunnitelman teossa ja millä tavalla?
- Ohjasiko asiakassuunnitelma työskentelyä ja millä tavalla?
- Mikä oli hyvää asiakassuunnitelmassa ja mitä kehittäisit siinä?

Millaisia kokemuksia sinulla on vuorovaikutuksesta sosiaalityöntekijän kanssa (pilotin aikana)?

- Miten kuvailisit vuorovaikutusta?
- Tapahtuiko vuorovaikutuksessa muutoksia ja millaisia (verrattuna työskentelyyn ennen pilotti)?
- Koitko tullee kuulluksi ja millä tavalla?
- Mikä toimi vuorovaikutuksessa välillänne ja mikä ei?
- Mitä kehittäisit vuorovaikutuksessa?

Millaisia kokemuksia sinulla on toimintatavoista (tapaamispaikka, tapaamisten määrä)?

- Miten kuvailisit toimintatapoja?
- Tapahtuiko toimintatavoissa muutoksia ja millaisia (verrattuna työskentelyyn ennen pilottia)?
- Koitko, että pystyit vaikuttamaan toimintatapoihin ja miten?
- Minkälaisia vaikutuksia toimintatapojen muutoksilla oli?
- Mikä toimi käytetyissä toimintatavoissa ja mitä kehittäisit niissä?

Millaisia kokemuksia sinulla on käytetyistä uusista työskentelymenetelmistä (esim. kortit)? Minkälaisia kokemuksia arvioinnista?

- Käytettiinkö menetelmiä, miten usein ja millaisia?
- Pystyitkö vaikuttamaan käytettyihin menetelmiin?
- Mikä toimi menetelmien kohdalla ja mikä ei? Miten kehittäisit niitä?

Millaisena näet tulevaisuutesi ja koetko pilotin vaikuttaneen siihen?

- Onko sinulle tapahtunut muutoksia elämäntilanteessasi pilottiin osallistumisen vaikutuksesta?
- Millaisten asioiden haluaisit pilotissa käytetyistä toimintavoista säilyvän asiakastyöskentelyssä? Millaisena näet aikuissosiaalityön tulevaisuuden?
- Suositteletko jollakin toiselle henkilölle osallistumista tällaiseen pilottiin?
- Millaisena näet tulevaisuutesi vuoden päästä?

MUITA AJATUKSIA?