

Opinnäytetyö AMK

Sosionomi

2021

Minna Rintala

SOSIAALIOHJAUKSEN PROSESSI TURUN AIKUISSOSIAALITYÖN YKSIKÖSSÄ

– sosiaaliohjaajien haastattelun mukaan

Minna Rintala

SOSIAALIOHJAUKSEN PROSESSI TURUN AIKUISSOSIAALITYÖN YKSIKÖSSÄ

- sosiaaliohjaajien haastattelujen mukaan

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Turun aikuissosiaalityön yksikön sosiaaliohjauksen prosessin kulkua. Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin yksikön sosiaaliohjaajille. Sähköpostitse toteutetun teemahaastattelun tarkoituksena oli selvittää sosiaaliohjauksen prosessin kulkua heidän näkemyksensä mukaan. Tutkimuksen tulokset antoivat kuvauksen sosiaaliohjauksen prosessin kulusta aikuissosiaalityössä, sen eri vaiheista ja näiden vaiheiden sisällöstä.

Sosiaaliohjausta räätälöidään asiakkaan tarpeiden pohjalta ja siinä pyritään asiakasta voimaannuttamaan ja vahvistamaan hänen arkeaan. Sosiaaliohjauksen sisältö voi olla palveluihin ohjaamista, päihteettömyyteen tukemista, vaikeiden elämäntilanteiden/asioiden selvittelyä. Sosiaaliohjaus on lyhyesti luonnehtien asiakkaan tukemista niin kauan, kunnes hän selviää itsenäisesti. Sosiaalityöntekijä kantaa päävastuun toiminnasta.

Toisinaan sosiaaliohjausta ei tunnisteta riittävästi työmuotona ja asiakas ei välttämättä ohjaudu sosiaaliohjaajalle, tai asiakkaita ei tule ohjaukseen tasaisesti pitkin vuotta. Sosiaalikeskuksen mainittiin olevan mahdollisesti korkean kynnyksen paikka osalle asiakkaista ja muista toimijoista. Tähän toivottiin muutosta. Tulevaisuudessa toivottiin myös interaktiivisten palvelun lisääntyvän entisestään, perinteisen ohjauksen rinnalle.

Sosiaaliohjauksen asiakasryhmistä erityisesti nuoret ovat kasvava asiakasryhmä. Tässä asiakasryhmässä esiintyy paljon päihde -ja mielen terveyshaasteita sekä neuropsykiatrisia haasteita. Sosiaaliohjauksen järjestämistä edellytetään sosiaalihuoltolaissa, joten jatkuvuus on näin ollen turvattu.

ASIASANAT:

sosiaaliohjaus, sosiaaliohjauksen prosessi, aikuissosiaalityö

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2021 | 39 number of pages, 0 pages in appendices

Minna Rintala

PROCESS OF SOCIAL GUIDANCE IN ADULT SOCIAL WORK UNIT OF TURKU

Based on the interviews of social counselors

The aim of this thesis was to find out the course of the social guidance process of the Turku Adult Social Work Unit. The study was a qualitative study conducted as an email survey to the counselors in the unit. An email was sent to all seven social counselors in the unit who were inquired about willingness to participate in the research. Four of the social counselors participated in the study. The purpose of the interviews was to find out of the course of the social guidance process from the social counselors' point of view. The research material was analyzed by data-driven content analysis. The expressions were reduced, summarized and categorized to find the answers to the research questions. The theoretical part is about adult social work, social guidance and the social guidance process.

The result of the study gave a description of the course of the social guidance process in adult social work, its different stages and the content of those stages. The social guidance is tailored to the client's needs and seeks to empower and strengthen the client's daily life. The content of the social guidance can be guiding the client to different services, support for substance abuse, sorting out difficult life situations/issues. In a nutshell, social guidance is the support for a client until he or she copes independently with his/her daily life. The social worker bears the main responsibility for the activity.

Sometimes social guidance is not sufficiently recognized as a form of work and the client may not be guided to a social counselor, or clients do not come to the counseling constantly throughout the year. The social center was said to be a potentially high-threshold place for some customers and other actors. A change was hoped for.

It was also hoped for that the interactive service beside the traditional guidance would increase further in the future.

In the social guidance client groups, young people in particular are a growing client group. In this customer group there are a lot of substance abuse and mental health challenges as well as neuropsychiatric challenges. Organizing social guidance is required by the Social Welfare Act, so continuity of social guidance is thus ensured.

KEYWORDS:

social guidance, process of social guidance, adult social work

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 SOSIAALITYÖ JA SOSIAALIOHJAUS	8
2.1 Mitä sosiaalityöllä tarkoitetaan?	8
2.2 Mitä aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan?	9
2.3 Mitä sosiaaliohjauksella tarkoitetaan?	10
3 TURUN AIKUISSOSIAALITYÖ	12
3.1 Asiakkaan palveluprosessi Turun aikuissosiaalityössä	12
3.2 Sosiaalityöntekijän rooli asiakasprosessissa	15
3.3 Sosiaaliohjaajan rooli asiakasprosessissa	16
4 TUTKIMUSTYÖN TOTEUTUS	18
4.1 Tutkimuksen tavoitteet	18
4.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä	18
4.3 Haastattelujen toteuttaminen	19
5 HAASTATTELUAINEISTOJEN ANALYYSI JA TULOKSET	21
5.1 Aineiston analyysi	21
5.2 Aineistosta saadut tulokset	23
6 TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	29
7 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTIA	34
7.1 Tutkimusprosessin arviointia	34
7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	36
7.3 Jatkotutkimuskohteet	37
LÄHTEET	39

KUVIOT

Kuvio 1. Sosiaaliohjauksen päävaiheet.	12
Kuvio 2. Sosiaaliohjauksen prosessin keskeiset vaiheet Turussa.	28

TAULUKOT

Taulukko 1. Aineiston teemoittelu	22
-----------------------------------	----

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee sosiaaliohjausta Turun kaupungin aikuissosiaalityössä. Aikuissosiaalityön tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja lisätä hyvinvointia. Aikuissosiaalityössä työskennellään pääasiassa yksinasuvien aikuisten ja pariskuntien kanssa. Systemisessä työotteessa huomio kiinnitetään aikuisen elämään keskeisesti vaikuttaviin tekijöihin, vuorovaikutussuhteisiin, ihmissuhteisiin sekä osallisuutta tukeviin tai estäviin rakenteisiin. Aikuissosiaalityötä tehdään monitoimijaisessa tiimissä, johon kuuluu sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja konsultoiva sosiaalityöntekijä (johtava sosiaalityöntekijä), toimistosihiteeri ja konsultoiva psykiatrinen sairaanhoitaja ("Sosiaalityön ohjeet", 2019).

Sosiaaliohjaus toimii prosessissa usein asiakkaan niin sanottuna lähityöntekijänä ja tapaamiset sekä muu yhteydenpito toteutetaan tiiviisti. Sosiaaliohjaus on asiakkaan arkeen jalkautuvaa työtä. Aikuissosiaalityön yksikössä sosiaaliohjauksen asiakkaat ovat usein vaikeassa tilanteessa olevia ja moniongelmaisia, joiden kohdalla korostuu kohtaavan ja muutosta tukevan vuorovaikutustyon tarve. ("Sosiaalityön ohjeet", 2019).

Sosiaalityö on työtä, jossa pyritään konkreettisesti tukemaan ja auttamaan yksilöitä ja perheitä elämänhallinnan ongelmassa, taloudenhallinnassa, kriisitilanteissa tai päihteisiin ja riippuvuuksiin liittyvissä ongelmassa. Sosiaalityön tehtävänä on toisaalta tukea yhteisöjen toimintamahdollisuuksia ja hyvinvointia. Yhteiskuntaan vaikuttaminen ja yhteiskunnassa toimiminen on myös sosiaalityötä. Hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämiseksi ammattilaisten tulee tehdä rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaalisia ongelmia aiheuttavat esteet tulee poistaa ja työssä kertynyt tietomäärä tulee välittää päätöksenteon tueksi. (Tiekartta 2030).

Yksilöiden tai perheiden elämään sosiaalityö vaikuttaa siten, että toimintaedellytykset ihmisellä vahvistuvat ja heitä tuetaan tekemään itseään koskevia ratkaisuja. Heitä tuetaan ja kannustetaan ottamaan vahvasti ote omasta elämästään. (Kananoja ym. 2007).

Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tehtävä ja tarkoitus on määritelty sosiaalihuoltolaissa. Määritelmät ovat seuraavat: sosiaaliohjaus on neuvontaa, ohjausta ja tukea antavaa työtä yksilöille ja perheille esimerkiksi tukimuotojen yhteensovittamisessa palvelujen käytössä. Sosiaalityö taas on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa yksilöt, perheet ja yhteisöt saavat rakentavaa apua vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Näistä muodostuu

sosiaalityössä kokonaisuus sosiaalisista tuista ja palveluista, jotka sovitetaan yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Palveluiden toteutumista ja vaikuttavuutta ohjataan ja seurataan. Sosiaalityön ollessa iso kokonaisuus asiakkaalle annettavasta avusta, on sosiaaliohjaus näiden sisällä toimivaa intensiivistä tukea asiakkaan hyväksi sosiaaliohjauksen prosessin eri vaiheissa. Asiakkuus ja vastuu koko prosessin aikana on sosiaalityöntekijällä. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistäminen. (SHL 1301/2014,3 §).

Tässä tutkimuksessa kuvataan sosiaaliohjauksen prosessia ja sen eri vaiheita. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda kuvaus sosiaaliohjauksen prosessista ja kuvata sen roolia osana Turun kaupungin aikuissosiaalityön palveluita. Tätä aihetta ei ole tutkittu aikaisemmin, koska yksikkö on ollut toiminnassa keskitetysti Turun Linnankadulla vasta vuoden (lokakuussa 2019), jossa he ovat jakautuneet kolmen alueelliseen tiimiin: eteläiseen, pohjoiseen ja läntiseen tiimiin. (Eskelinen 2019). Aihe tuli valituksi, koska aikuissosiaalityö on suuntautumiseni ja tämä aihe osuu sopivasti yhteen opinnoissani käsiteltyjen aiheiden ja oman kiinnostuksen kohteeni kanssa.

2 SOSIAALITYÖ JA SOSIAALIOHJAUS

2.1 Mitä sosiaalityöllä tarkoitetaan?

”Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovite-taan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteiden vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallistua sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.” (SHL 1301/2014, 15§.)

Sosiaalityö on yksi hyvinvointivaltion instituutio ja ammatti, joka voi astua osaksi ihmisten elämää erilaisissa huolta herättävissä vaikeissa elämäntilanteissa tavoitteenaan auttaa ja tukea heitä. Sosiaalityön ammattikielellä ilmaistuna kyse on interventioista eli ihmisten elämään ”väliin tulemisesta”. Interventioita tehtäessä, tehdään aina samalla tulkintoja ihmisten tähänastisesta elämästä. (Juhila 2018).

Sosiaalityö noudattaa sitä aikaa, mitä kulloinkin elämme. Jokaisella aikakaudella on omat sosiaaliset kysymyksensä, jotka pohjautuvat sosiaalipoliittisiin ja hyvinvointivaltiol-lisiin linjauksiin. (Juhila 2018,12). Sosiaalityön ammatilla menetelmiseen on aivan erityi-nen merkitys vaikeissa elämäntilanteissa ja sosiaalisissa ongelmissa olevan asiakkaan auttamissa. (Kananoja 2017, 27). Juhilakin (2018,14) toteaa samaa:” sosiaalityössä ta-voitellaan kaiken kaikkiaan asiakkaan parempaa nykyhetkeä ja tulevaisuutta.”

Sosiaalityössä tätä muutosta kohti parempaa kuvataan käsittein, kuten voimaantuminen, valtaistuminen, osallisuuden lisääntyminen, sekä toipumisena ja selviytymisenä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään sosiaaliohjaukseen Turun kaupungin aikuissosiaalityössä.

Palvelujen riittävyttä arvioitaessa lähtökohtana pidetään yleisesti sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ensisijaista on kuitenkin hyvinvoinnin edistäminen ennaltaehkäisevästi yleisin koko väestöön kohdistuvin toimin. Hyvinvoinnin edistämisestä ja rakenteellisesta sosiaalityöstä säädetään sosiaalihuoltolain 2. luvussa. (STM, 2017) Palveluilla tässä tarkoitetaan yleisiin sosiaalipalveluihin kuuluvia palveluja, kuten sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, kotipalvelu- ja kotihoito, omaishoidon tuki, asumispalvelut, laitoshoido, liikkumista tukevat palvelut, päihde- ja mielenterveystyö, kasvatus- ja perheneuvonta ja lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta.

Sosiaalialan työn tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. Edistää itsenäistä elämänhallintaa ja pyrkiä ratkaisemaan ihmissuhdeongelmia, ovat keinoja, joilla voidaan sosiaalista muutosta edistää. Vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä on työn kohteena. Sosiaali- ja käyttäytymisteoreettinen sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa ja siihen soveltaen tarvittavaa tietoa käytetään välineenä. Kansainvälisiin yleissopimuksiin on kirjattu sosiaalityön perustuvan ihmisoikeuksiin ja yhteiskunnallisiin oikeudenmukaisuuden periaatteisiin (Kananaja 2007, 19.)

2.2 Mitä aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan?

Aikuissosiaalityön määrittelemine on hieman monitahoista ja vaativaa. Karjalainen (2017, 247) toteaa aikuissosiaalityöstä sen olevan monialaista. Hänen mukaansa työ on kyllä jo vakiintunutta toimintaa, mutta selventämistä vaaditaan vielä monilta osin. Ratkaisevaa kuitenkin on, että löydetään työmenetelmiä, joiden vaikuttavuus on asiakkaan kannalta tehokasta. Kunnallisia sosiaalipalveluja on ryhdytty kehittämään ja tuottamaan 2000-luvulla elämänkaarimallin mukaisesti. Kananaja (2017,247) katsoo, että aikuissosiaalityötä voidaan tarkastella alueena, joka sijoittuu lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön välimaastoon. Aikuisten palveluihin ja aikuissosiaalityöhön kuuluvien toimijoiden ja toimintojen kirjo on laaja. Sosiaalityötä tehdään niin kuntien sosiaalitoimistoissa, kuin julkisissa erityispalveluissa aina järjestöihin ja diakoniatyöhön saakka. (Kananaja 2017, 247).

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksella on emansipatorinen tehtävä. Asiakastyössä nousee tärkeään arvoon avata toisia mahdollisuuksia heidän elämäänsä. Tähän emansipatoriseen tehtävään viitataan uudessa kansainvälisen sosiaalityön määritelmässä, jossa työn ”tarkoituksena on kehittää heidän omanarvontuntoaan ja luovuuttaan, antaa

ihmisille toivoa, jotta he löytävät itsestään vahvuutta vastustaa sortavia valtarakenteita ja epäoikeudenmukaisuutta, jota on yhteiskuntamme rakenteissa” (Näkki 2016,100)

2.3 Mitä sosiaaliohjauksella tarkoitetaan?

Sosiaaliohjauksen perusta on tavoitteellinen työskentely, auttaminen. Sosiaaliohjauksessa asiakkaita kohdataan moninaisissa elämäntilanteissa ja olosuhteissa heidän arkeaan ja ihmisyyttään kunnioittaen. Sosiaaliohjaus perustuu hyvään vuorovaikutusosaamiseen. Asiakkaat, heidän läheisensä ja kansalaiset nähdään aktiivisina toimijoina. Lähtökohdana on voimavarakeskeinen näkökulma asiakastyöhön, jolloin työssä käytettävät yksilö- ja ryhmäkohtaiset menetelmät tukevat asiakkaiden osallisuutta ja täysivaltaista kansalaisuutta. Palveluohjauksessa korostuu sosiaaliturvaetuksien ja palvelujärjestelmän hallinta. Sosiaaliohjaus soveltuu myös erinomaisesti sosiaalisen kuntoutuksen ryhmämuotoisten toimintojen perustaksi eri asiakasryhmille. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5, 55) Helminen (2016, 17) toteaa sosiaaliohjauksen perustana olevan asiakaslähtöisyys. Työskentelyssä tulee hänen mukaansa huomioida odotukset ja toiveet, joita asiakkaalla on. Näin toimien asiakkaan osallistuminen oman tilanteensa työstämiseen helpottuu.

Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja. Asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perusteita. Tämä merkitään asiakasasiakirjaan tiedoksi (STM, 2017). Kyösti Raunio (2010, 59) toteaa seuraavaa: ”sosiaalityö on ongelmallisissa ja poikkeuksellisissa tilanteissa asioihin puuttumista, muutokseen pyrkivää toimintaa”. Raunio toteaa myös, että muutos merkitsee siirtymistä kategoriasta toiseen; työtön työssäkäyväksi, riippuvuus muuttuu itsenäisyydeksi ja entinen syrjäytynyt voikin olla taas normaali kansalainen. Leena Huhtalan (2014) opinnäytetyössä sosiaaliohjaajien ydintehtävinä nähtiin syrjäytymisen ehkäisy, ihmisen osallisuuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen, riittävän toimeentuloturvan ja matalan kynnyksen peruspalvelujen tarjoaminen. Helminen (2016,15) puolestaan toteaa, että sosiaaliohjauksen lähtökohdana ovat elämänhallintaan tai osallisuuden kokemiseen yhteisössä taikka yhteiskunnassa toimimisen pulmiin asiakkaan elämässä. Elämän ja arjen hallinta käsittää asiakkaan hyvinvoinnin, voimavarat, toimintakyvyn ja arjen. Asiakkaan elämäntilanteen hallinnan. Arjen hallinta koskee asiakkaan tilannetta koskien asumista, opiskelua, työtä, vapaa-aikaa ja hänen ihmissuhteitaan. (Helminen 2016, 15–16).

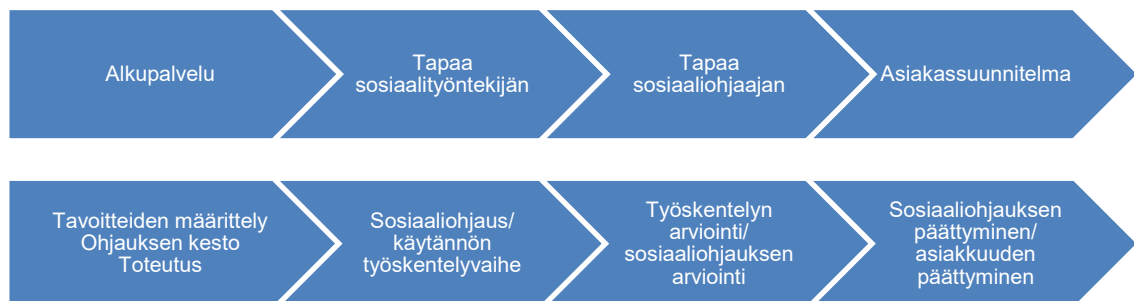
”Sosiaalityön toimintaohjeet” 2019, Turun aikuissosiaalityössä määrittelevät aikuissosiaalityön olevan muutosta tukevaa ja suunnitelmallista sosiaalityötä. Asiakas pääsee sosiaaliohjaukseen noin kahden viikon aikana ensimmäisestä yhteydenotosta. Asiakas voi tavata sosiaaliohjaajaa keskimäärin 3-4 viikon välein. Yksilöllisen tarpeen mukaan myös useammin, suunnitelma on voimassa enintään vuoden.

Jari Helminen (2013) tutki väitöskirjassaan sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammatista. Sosiaaliohjaajien näkemysten mukaan edellytys alan ammattilaisuuteen vaatii perehtymistä eriarvoistumista vastaan tehtävään toimintaan, eettisyyteen ja ihmisyyteen. Käytäntöjen ydin asiakastyössä on kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyövalmiuksissa. Lisäksi he toteavat, että alan ammattilaisuus koostuu koulutuksesta, työurasta ja elämäkokemuksesta. Vastaavasti Leena Huhtalan (2014) opinnäytetyössä sosiaaliohjaajien ydintehtävinä nähtiin syrjäytymisen ehkäisy, ihmisen osallisuuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen, riittävän toimeentuloturvan ja matalan kynnyksen peruspalvelujen tarjoaminen. Helminen (2016, 15) puolestaan toteaa, että sosiaaliohjauksen lähtökohtana ovat elämänhallintaan tai osallisuuden kokemiseen yhteisössä taikka yhteiskunnassa toimimisen pulmiin asiakkaan elämässä.

3 TURUN AIKUISSOSIAALITYÖ

3.1 Asiakkaan palveluprosessi Turun aikuissosiaalityössä

Sosiaalityön käsikirjan mukaan kokeneet sosiaalityöntekijät ovat todenneet, että jo heti ensimmäisen keskustelun aikana ilmenee mitä asioita ja haasteita sosiaalityön prosessin aikana tullaan käsittelemään. He kertovat, että tulevan yhteistyön kannalta lähtötilanteen huolellinen kartoitus on oleellisen tärkeää, jotta prosessi voi toteutua ammatillisesti kestävästi ja tilannearviointi osuu oikeaan (Kananoja ym. 2017, 190).



Kuvio 1. Sosiaaliohjauksen päävaiheet

Sosiaaliohjauksen prosessi etenee pääsääntöisesti yllä olevan kuvion mukaisesti. Asiakkuuksien moninaisuudesta johtuen, prosessi voi muodostua erilaisiksi vaiheiltaan ja kestoltaan. Prosessi alkaa alkupalveluista. Alkupalveluun asiakas voi ottaa yhteyttä itse tai hänestä voidaan tehdä ilmoitus (huoli herää asiakkaan tilanteesta) jonkin tahon kautta. Ilmoittava taho voi olla esimerkiksi terveyskeskus, jonne päihteiden käyttäjä tulee hoidattamaan vammojaan, joita on saanut haastavissa olosuhteissaan. (SHL 1301/2014 15§). Alkupalvelusta asiakas voi saada sosiaaliohjausta ja palveluneuvontaa. Hänestä voidaan tehdä ilmoitus sosiaalitoimistoon palvelutarpeen arviointia varten. Palveluohjaukseen voidaan katsoa sisältyvän sosiaaliohjausta ja sosiaalneuvontaa. Palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Palveluohjausta tekevän ammattilaisen tehtävänä on huolehtia, että asiakas on tietoinen hänelle kuuluvista etuuksista ja palveluista, ohjata palveluiden hakemisessa ja tarvittaessa järjestää niitä asiakkaalle. Tavoitteena on saada asiakkaan omat voimavarat käyttöön niin, että hän myöhemmin tulee toimeen ilman ohjausta. (Kiuru 2009, 14-16.) Saatuaan ajan sosiaalityöntekijälle voidaan aloittaa palvelutarpeen kartoitus, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen kartoitus tulee tehdä asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä viranomaisten kanssa.

Kuvaus asiakasprosessista Helmisen (2016, 16-18) mukaan: Sosiaaliohjaus tapahtuu prosessissa, jossa osat linkittyvät toisiinsa. Prosessin kulku on arviointi, tavoitteiden asettaminen, suunnittelu, seuranta ja dokumentointi. Sosiaaliohjauksen prosessin ensimmäinen vaihe on asiakkaan tapaaminen. Liikkeelle lähdetään tarkastelemalla asiakkaan elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti ja arvioimalla sitä. Arvioinnilla tarkoitetaan tilanteen kartoittamista, havainnointia, selvittelyä ja hahmottamista. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan yhdessä hänen kanssaan. Haasteita ja ongelmia kartoitetaan, sekä myös vahvuuksia ja ratkaisuja asiakkaan sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Arviointia tehtäessä, mietitään asiakkaan elämänhallintaa edistäviä ratkaisuja. Suunnitelma rakentuu yhdessä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa. Kaikkien osapuolten näkökulmat otetaan huomioon asiakassuunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaan elämäntilannetta edistetään asiakassuunnitelman mukaan. Arvioinnin yhteydessä palataan ydintavoitteisiin ja arvioidaan, ovatko ne toteutuneet. Sosiaaliohjaus perustuu juuri työskentelyn huolelliseen seurantaan ja näin voidaan nähdä työn vaikuttavuus asiakkaalle.

Sosiaalityöntekijän vastaanotolla aloitetaan asiakkaan haastattelu, jossa pyritään selvittämään hänen tilanteensa hyvin huolellisesti. Ensi tapaamisella käydään läpi asumisen olosuhteet, perhesuhteet, muut sosiaaliset suhteet, työ- tai opiskelutilanne, taikka mahdollinen työttömyys, sekä taloudellinen tilanne ja terveydentila. Tässä haastattelussa esiin tulevat haasteet, jotka tarvitsevat huomiota ja puuttumista tilanteeseen otetaan työn alle. Mikäli jo alkuhaastattelussa käy ilmi isoja haasteita, kuten asunnottomuus, työttömyys, hoitoa vaativa terveys, varattomuus, jokin kriisi perhe tai muissa ihmissuhteissa, aloitetaan niiden tarkempi selvittely ja ryhdytään etsimään keinoja tilanteen parantamiseksi. Mikäli sosiaaliohjaaja ei ole vielä mukana prosessissa, voidaan häntä kutsua tässä vaiheessa mukaan neuvotteluun. Sosiaaliohjaajalle voidaan myös varata aika sen jälkeen, kun asiakas on ensin käynyt sosiaalityöntekijän luona. Sosiaaliohjaaja tekee oman suunnitelman asiakkaan kanssa ja sosiaaliohjaus yhtenä toimintamuotona asiakkaan tukemiseksi alkaa.

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 4 ja 5 momentissa säädetään. Asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa:

- 1) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta
- 2) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä
- 3) omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta
- 4) tiedot siitä kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan
- 5) asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista
- 6) asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään
- 7) arvion asiakkuuden kestosta
- 8) tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken
- 9) suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot” (Sosiaalihoitolaian soveltamisopas 2017,118).

Asiakassuunnitelmaan määritellään tavoitteet, ohjauksen kesto ja toteutus. Tavoitteet määrittävät yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan. Asiakassuunnitelman laatiminen on räätälöintiä asiakkaan tarpeiden mukaan. Kestoa voidaan tarkentaa ja arvioida myös prosessin aikana, mutta alustava kesto määritellään tässä vaiheessa. Toteutustapa voi olla hyvin moninainen riippuen asiakkaan tarpeista. Sosiaalityön käsikirjassa todetaan oleellinen tästä vaiheesta prosessia: työntekijän ja asiakkaan välille tulisi muodostua mahdollisimman hyvä yhteistyösuhde. Vähintään yhtä tärkeänä mainitaan yhteisen ”sävelen” löytyminen, mihin pyritään ja millä keinoin. (Kananoja ym. 2017, 190). Mikäli asiakkaalla on paljon haasteita, esimerkiksi ahdistusta varata aikaa lääkärille, voidaan aloittaa varaamalla aika ja sosiaaliohjaaja voi yhdessä asiakkaan kanssa mennä vastaanotolle. Mikäli tavoitteeksi on ensin asetettu lääkäriin käynti, voidaan se kirjata toteutuneeksi, kun vastaanotolla on käyty. Hyvin pieninkin askelin voidaan edetä eteenpäin ja sosiaaliohjaaja näin jalkautuu ja auttaa asiakasta ylittämään hänelle raskaita kynnyksiä. Aktiivinen sosiaaliohjaustyöskentely on asiakkaan rinnalla kulkemista. Tavoitteena on,

että asiakkaan rohkeus ja oma-aloitteisuus lisääntyy ja hän alkaa toimimaan itse aktiivisemmin.

Työskentelyn arviointi ja sosiaaliohjauksen arviointi tapahtuu samalla kun aktiivinen sosiaaliohjaus on käynnissä sekä ohjauksen loppupuolella, kun tavoitteita aletaan saavuttamaan. Voidaan siirtyä vaiheeseen, jossa voidaan tarkastella mitä on saavutettu, onko asiakas saavuttanut niitä tavoitteita, joita alussa asiakassuunnitelmaan kirjattiin. Mikäli niissä on vielä tavoiteltavaa, jatketaan ohjausta ja tarkastellaan saavutuksia taas jonkin ajan päästä.

Sosiaaliohjauksen päättyminen, asiakkuuden päättyminen on vaihe, jolloin tavoitteet voidaan todeta saavutetuiksi tai asiakas haluaa päättää ohjauksen. Asiakkaan häviäminen tai se, ettei hän enää ilmesty sovituille tapaamisille voi olla myös päätymisen syy. Yhteinen dialogi siitä, mitä kaikkia tehtiin ja miten se on vaikuttanut asiakkaan elämään. (Helminen 2016, 107).

3.2 Sosiaalityöntekijän rooli asiakasprosessissa

Kananoja (2017) toteaa, että oikeus harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia laillistettuna ammattihenkilöllä on henkilöllä, joka on suorittanut Suomessa ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä.

”Sosiaalityöntekijänä voi ammattihenkilölain (7§) mukaan toimia henkilö, jolle Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on myöntänyt oikeuden harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia laillistettuna ammattihenkilönä. Laillistamisen edellytyksenä on Suomessa suoritettu ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Ulkomailta suoritettujen sosiaalityön tutkintojen tuottamasta ammatinharjoittamisoikeudesta sosiaalityöntekijän tehtävään on säädetty ammattihenkilölain 10 ja 11§:issä.” (Talentia.fi)

Sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä sen vaikutuksen seurannasta ja arvioinnista. (Kananoja 2017, 455) *Sosiaalityön sisällöistä säädetään sosiaalihuoltolaissa (15 §) seuraavasti: Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan*

yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. (SHL, 1301/2014, 15 §).

Sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaan prosessin kulusta ja mikäli sosiaaliohjaus on aloitettu, tulee sosiaaliohjaajan pitää sosiaalityöntekijä perillä asiakkaan prosessin kulusta ja siinä mahdollisesti tapahtuvista muutoksista. Erityisesti jos asiakkaan elämässä tapahtuu muutoksia, jotka vaativat toimenpiteitä, kuten esimerkiksi hoitoon ohjaus päihdehuoltoon tai muuta erityistä. (Helminen 2016).

Sosiaaliohjauksen tavoitteet muotoutuvat yksilöllisesti asiakasneuvotteluissa ja pyritään löytämään mahdollisimman konkreettisia tavoitteita hänen elämäntilanteessaan. Pyritään löytämään yksilöllisiä asiakaskohtaisia tavoitteita.

3.3 Sosiaaliohjaajan rooli asiakasprosessissa

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 16§) mukaan sosiaaliohjauksella *tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämäntilannetta ja toimintakykyä.*

Asiakkaat ohjautuvat sosiaaliohjaajalle sosiaalityöntekijän kautta, jolla on vastuu asiakasprosessista ja sen seurannasta. Sosiaaliohjauksen alkaessa tehdään asiakassuunnitelma asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa. Yhteisellä tapaamisella kartoitetaan sosiaaliohjauksen tarve, tavoitteet, ohjauksen tehtävät, kesto ja seuranta. Sosiaaliohjauksen kesto voi olla yhdestä tapaamisesta useampaan tapaamiseen, mutta tarkoituksena on lyhytkestoinen tai määräaikainen tuki. Tapaamisten ajantasainen kirjaaminen on tärkeää. Sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tukena asiakassuunnitelman toteuttamisessa ja tavoitteen saavuttamisessa. Sosiaaliohjauksen prosessi kulkee sosiaalityön rinnalla. Sosiaaliohjaaja ei tee viranomaispäätöksiä, vaan keskittyy asiakkaan arjen ja elämäntilanteen tukemiseen (Innokylä 2019).

Sosiaaliohjaaja järjestää neuvottelun palveluohjaussuunnitelmasta ja toteuttaa asiakas suunnitelmaa yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjaaja ohjaa ja neuvoo, sekä antaa käytännön tukea palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa. Sosiaaliohjaaja ohjaa asiakasta arjen asioissa, kuten asunnon hankinnassa, pankissa asioinnissa, talouden hoidossa, sekä päihteettömyyteen tukemisessa. Sosiaaliohjaaja neuvoo ja motivoi koulutus-, harjoittelu ja työpaikkojen hakemisessa sekä asiakkaan olemassa olevien palvelujen käyttämisessä. Sosiaaliohjaajalla on jalkautuva työote. Asiakastapaamisia on myös toimistolla ja neuvontaa ja ohjausta annetaan myös puhelimitse.

4 TUTKIMUSTYÖN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen kohteena on sosiaaliohjauksen prosessin kuvaaminen. Sosiaalityöntekijän tekemä palvelu aikuissosiaalityön yksikössä on keskiössä ja sosiaaliohjaus kulkee rinnalla tai jatkumona asiakkaan tarpeen mukaan. Sosiaaliohjauksen kulkua (sosiaaliohjauksen prosessi) asiakkaan tarpeiden mukaan tutkitaan ja analysoidaan. Laadullinen tutkimus toteutetaan sosiaaliohjaajien haastattelukysymyksiin pohjautuen. Tärkeää on löytää mahdollisimman selkeät kuvaukset palveluista ja niiden toteuttamistavasta. Kyselyn tavoitteena on luoda sosiaaliohjauksen prosessikaavio sellaisena kuin se Turun aikuissosiaalityön yksikössä toteutuu sosiaaliohjaajien työskentelyssä. Sosiaaliohjauksen prosessin kuvaaminen on tarkkarajainen määritelmä. Prosessikaaviota voidaan käyttää tulevaisuudessa apuna esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Vilkka (2015, 31) toteaa: tutkimuksen on tuotettava jotakin, jota ei ole ennen sanottu, sekä tutkimuksesta on oltava hyötyä muille. Hän myös sanoo, että tieteellisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa. (Vilkka 2015, 33.)

4.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Vilkka (2015, 118) määrittelee laadullisen tutkimusmenetelmän olevan menetelmä, jossa tarkastellaan merkitysten maailmaa, joka tapahtuu ihmisten välillä ja on sosiaalista. Merkitykset näyttäytyvät suhteina ja merkityskokonaisuuksina, joita näistä muodostuu. Kananen (2014, 19) toteaa samaa; laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita merkityksistä, eli juuri siitä millä tavoin ihmiset näkevät ja kokevat reaalimaailman.

Suunnitelmaan kerätään aineistoa yksikön työntekijöiden tapaamisten yhteydessä. Varsinaisena tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua. Tarkimmin kuvailtuna puolistrukturoitua teemahaastattelua, jossa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. (Hirsjärvi ym. 2001, 48) Teemahaastattelua käytetään aidoimmillaan silloin, kun ilmiö ei ole tuttu. Ilmiötä selittäviä malleja tai teorioita ei ole käytettävissä. (Kananen 2015, 148). Teemahaastattelussa edetään tiettyjen etukäteen mietittyjen teemojen ja teemoja tarkentavien ja syventävien kysymysten varassa. Ehdotomana etuna teemahaastattelua tehdessä on se, että syventävien kysymysten

tekeminen, sekä kysymysten tarkistaminen on mahdollista. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 87-89). Tutkijana voin kuitenkin todeta, että teemahaastattelun voima ei päässyt näkyviin työssä aivan kokonaan, koska vallitsevat kokoontumisrajoitteet tekivät tästä haastattelun, jossa sosiaaliohjaajat saivat kysymykset työsähköpostiin, henkilökohtaisen haastattelun sijaan. Tarkentavien kysymysten tekeminen vaati aina erillisen yhteydenoton tutkijalta. Muutamia asioita kysyttiin haastateltavilta vielä erikseen, kuten heidän työkokemuksensa pituutta, mutta muutoin teemahaastattelun parhaat puolet toteutuivat hieman heikosti.

4.3 Haastattelujen toteuttaminen

Haastattelun tavoitteena on haastatella 7 sosiaaliohjaajaa. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelulla kartoitetaan heidän käsityksiään ja kokemuksia sosiaaliohjauksesta ja sen prosessin eri vaiheista. Laadullinen tutkimus antaa oivan keinon kuvata tutkittavaa ilmiötä. Tällä tarkoitetaan tässä yhteydessä ymmärrettävää, kokonaisvaltaista ja mahdollisesti myös tarkkaa kuvausta ilmiöstä. (Kananen 2014, 17)

Tässä opinnäytetyössä haetaan vastauksia sosiaaliohjauksen prosessin kuvaukseen ja sisältöön, sekä siihen kuinka se sijoittuu aikuissosiaalityön sisällä. Haastatteluaineisto kerätään sosiaaliohjaajien haastattelulla, lähettämällä kysymykset heidän työsähköpostiinsa.

Haastateltavat ovat Turun aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajia. He valikoituivat haastateltaviksi, koska työskentelevät yksikössä ja heidän työnkuvansa kulkua tarkastellaan tässä tehtävässä. Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä Skype haastattelu jokaiselle haastateltavalle erikseen, mutta koska tein syventävien ammattiopintojen harjoittelua samanaikaisesti, oli ajankäyttö niin rajallista, että päädyin lähettämään sähköpostissa haastatteluteemat ja kysymykset haastateltaville. Ennen tätä olin lähettänyt kyselyn haastatteluhaluudesta kaikille aikuissosiaalityön yksikön sosiaaliohjaajille.

Haastatteluteemat johdettiin opinnäytetyön tavoitteesta, Turun aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen prosessista.

Haastattelun teemat olivat seuraavat:

1. Sosiaaliohjaajan työnkuva Turun aikuissosiaalityön yksikössä
2. Sosiaaliohjaus
3. Sosiaaliohjauksen eri vaiheet

4. Omat kokemukset sosiaalihjauksen prosessissa
5. Sosiaalihjauksen kehittäminen
6. Tulevaisuuden näkymät

Haastateltavat olivat työkokemukseltaan erilaisia, yksi heistä oli ollut työssään vasta hetken aikaa (muutamia kuukausia), muut taas olivat olleet jo vuosia työssä sosiaalihjaajana. Tämä luonnollisesti näkyi haastatteluvastauksissa. Lyhyt työkokemus näkyi lyhyempinä ja suppeampina vastauksina. Ensimmäinen haastateltava vastasi kyselyyn hyvin nopeasti. Kolmea muuta tuli muistutella vastaamisesta pariinkin otteeseen. Olisin toivonut vielä muidenkin vastaavan haastattelun ja lähestyin yksikön esimiestä sähköpostilla, jossa toivoin hänen motivoivan sosiaalihjaajia osallistumaan. Tämä tuotti vielä viidennen sosiaalihjaajan lupauksen osallistua haastatteluun, mutta aika loppui kesken, eikä hänen vastauksensa ehtineet tulla ajoissa.

5 HAASTATTELUAINEISTOJEN ANALYYSI JA TULOKSET

5.1 Aineiston analyysi

Kun aineisto oli saatu kerättyä, ensimmäisenä vaiheena oli, että luin aineiston läpi ja muodostin ensivaikutelmia siitä. Olin lähettänyt haastattelupyynnön kaikille seitsemälle sosiaaliohjaajalle ja neljä heistä lopulta vastasi haastatteluun. Saatua kaikkiin haastatteluihini vastaukset sähköpostilla, luin vastauksia ensimmäisen kerran läpi ja hahmotelin kokonaisuutta. Luin niitä sitä mukaa, kun niitä tuli. Mietin vaikutelmia haastatteluista; mikä kiinnitti huomiota ensimmäisellä lukukerralla. Haastatteluvastaukset olivat eri mitaisia. Osa haastateltavista vastasi hyvin tarkasti ja yksityiskohtaisesti, osa taas kertoi vastauksia yleisluontoisemmin.

Huomioni kiinnittyi siihen, että kaikkiin kysymyksiin vastattiin ja ilahduttavan erilaisia vastauksia tuli. Järjestelin haastatteluaineiston luettuani ne ja kopioin ja siirsin taulukkoon vastaaja ja teemakohtaisesti. Järjestelin ja ryhmittelin niitä. Tuomi ja Sarajärvi (2018,115) toteavat seuraavaa: ”analyysissa pyritään tematisoimaan (teemaan liittyen nimeämään), käsitteellistämään tai narratiivisesti (kerronallisesti) yleistämään esitetyt kuvaukset.” Tämän jälkeen pelkistin ja tiivistin, sekä järjestelin aineistoa käsiteltävämäärään muotoon. Aloin sitten etsiä yhteisiä teemoja vastauksista (Taulukko 1). Poimin taulukosta miten haastateltavat ovat vastanneet kysymykseen, luin ja alleviivasin sekä etsin yhteisiä teemoja ja samankaltaisuuksia.

	Haastattelu 1	Haastattelu 2	Haastattelu 3	Haastattelu 4
Teema 1: Sosiaaliohjaajan työnkuva Turun aikuis-sosiaalityön yksikössä				
Teema 2: Sosiaaliohjaus				
Teema 3: Sosiaaliohjauksen eri vaiheet				
Teema 4: Omat kokemukset sosiaaliohjauksen prosessista				
Teema 5: Sosiaaliohjauksen kehittäminen				
Teema 6: Tulevaisuuden näkymät				

Taulukko 1. Aineiston teemoittelu.

5.2 Aineistosta saadut tulokset

Seuraavat tulokset ovat pelkistyksiä haastateltavien vastauksista. Pelkistyksissä on pyritty säilyttämään alkuperäinen ajatus ja merkitys.

1. Teema: sosiaaliohjaajan työnkuva Turun aikuissosiaalityön yksikössä.

”Tehtävät ovat moninaiset ja sijoittuvat kentälle, toimistoon, tiedonhankintaan ja erilaisten asiakkaiden tilanteiden selvittelyyn”. ”Ammattieettiset periaatteet, lainsäädäntö ja tutkimustieto ovat kulmakivinä”.

Haastateltava 1 (jatkossa H1):

kuvasi sosiaaliohjaajan työnkuva seuraavalla tavalla: työhöni kuuluu sosiaaliohjauksen palvelun toteuttaminen tietyn alueen asiakkaille. Palavereihin osallistuminen (verkostotiimi-toimistopalaverit) koulutukset, kirjaaminen, työparina toimiminen sosiaalityöntekijälle ja sosiaaliohjaajalle.

H 2: puolestaan kertoo, että asiakasta tavataan toimistolla, kotikäynneillä, verkostoissa, sosiaalityöntekijän kanssa.

H 3: toteaa, että tehtävät ovat moninaiset. Sijoittuvat kentälle, toimistoon, tiedonhankintaan ja erilaisten tilanteiden selvittelyyn.

H 4: sosiaalisen tuen ja palveluiden arviointi yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Suunnitelmallinen muutostyö. Palveluiden järjestäminen, asiakkaan sosiaalisten oikeuksien toteutuminen. Työn koordinointi ja dokumentointi. Neuvontaa, tukemista, intensiivistä ja korjaavaa työtä. Ammattieettiset periaatteet, lainsäädäntö ja tutkimustieto kulmakivinä.

2. Teema: Sosiaaliohjaus

”Asiakassuunnitelman tavoitteet selkeästi, ne ovat mitattavissa, aikaan sidottuja, realistisia ja tavoittelemisen arvoisia. Tavoitteita arvioidaan asiakassuunnitelman arvion tai muun verkossa tapaamisen yhteydessä.” ”Asiakkaan vastuhenkilö on aina sosiaalityöntekijä”.

H 1: toteaa sosiaaliohjauksen olevan yksilöllistä ohjausta kohti asiakkaan tavoitteita.

H 2: sosiaaliohjaus voi sisältää etuuksien hoitoa, palveluihin ohjausta, vaikeiden tilanteiden selvittelyä. Tuetaan asiakkaan vointia, kannattelua, päihteettömyyteen tukemista.

H 3: sosiaaliohjaus täydentää sosiaalityön palveluita. Se on ohjausta ja neuvontaa ihmisen arjessa. Haastavien tilanteiden selvittelyä. Sosiaaliohjaus on intensiivistä.

H 4: sosiaaliohjaus alkaa, mikäli oletetaan asiakkaan hyötyvän siitä. Arvio palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä. Arviossa asiakas, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Asiakassuunnitelmaan tavoitteet selkeästi. Ne ovat mitattavissa, aikaan sidottuja, realistisia ja tavoittelemisen arvoisia. Tavoitteita arvioidaan, asiakassuunnitelman arvion tai muun verkostotapaamisen yhteydessä. Sosiaaliohjauksen aloittamisesta ei tehdä palvelupäätöstä, pyydetessä tehdään kielteinen päätös. Asiakkaan vastuhenkilö on aina sosiaalityöntekijä. Sosiaaliohjaus päättyy, kun tavoite on saavutettu, asiat eivät etene, asiakas ei sitoudu prosessiin tai häviää taikka ei vain saavu paikalle sovitusti. Sosiaaliohjaus voi olla myös sitä, että sosiaaliohjaaja kulkee rinnalla asiakkaan tärkeissä nivelvaiheissa, tukee kiinnittymistä palvelu- ja tukikontakteihin. Tuetaan tunnistamaan tavoitteitaan, miettimään tulevaisuuttaan ja herätetään toiveikkuutta ja luottamusta hänessä.

3. Teema: sosiaaliohjauksen eri vaiheet

"Asiakas tapaa oman sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelmaa tehtäessä, todetaan sosiaaliohjauksen tarve ja asetetaan yksilölliset tavoitteet."

H 1: asiakas tapaa oman sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelmaa tehtäessä, todetaan sosiaaliohjauksen tarve ja asetetaan yksilölliset tavoitteet.

H 2: arvio sosiaaliohjauksen tarpeesta tehdään palvelutarpeen arviossa tai muussa vaiheessa sosiaalityönprosessia. Mikäli sosiaalityöntekijä ohjaa asiakkaan suoraan sosiaaliohjaajalle asiakassuunnitelmaan kirjataan sosiaaliohjauksen tavoitteet sekä tuen tarpeet.

H 3: tavoitteiden määrittely, asiakastapaaminen, ohjauksen kesto ja toteutus päätetään. Ohjaus voi päättyä, kun tavoite on saavutettu tai ohjauksen painotus muuttuu luonteeltaan.

H 4: sosiaaliohjaus alkaa, sosiaaliohjaus työskentely, sosiaaliohjaus päättyy.

Prosessin haasteet ja hyödyt:

H 1: asiakkaat ovat monesti päihdeongelmaisia ja/ tai kärsivät mielenterveyteen liittyvistä haasteista, syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa oleville asiakkaan motivointi työ haastavaa ja eteneminen on hyvin hidasta. Hyöty: asiakasta autetaan konkreettisella tavalla, tuloksena on, että asiakas kokee onnistumista ja voimaantumista.

H 2: sosiaaliohjauksen tavoitteet konkreettisesti kirjattuna. Haittana on se, ettei prosessi aina toteudu ihan mallin mukaisesti.

H 3: sosiaaliohjauksen haasteena on tilanteen tasalla pysyminen, sekä pitää myös sosiaalityöntekijä tilanteen tasalla. Tilanteet vaihtuvat nopeasti, mikä on haaste sosiaaliohjaukselle, kuinka jatketaan asiakkaan kanssa.

H 4: Haasteena on, että sosiaaliohjaajan ammattitaito tunnustetaan, jotta oikea asiakas ohjautuu sosiaaliohjaukseen haasteena hyvien tavoitteiden asettelu sosiaaliohjaukselle. Sosiaaliohjaus on hyödyllistä, kun asiakas saavuttaa oman tavoitteensa.

4. Teema: omat kokemukset sosiaaliohjauksen prosessista (prosessi asiakkaan näkökulmasta)

” Haasteena hyvien tavoitteiden asettelu sosiaaliohjaukselle, sosiaaliohjaus on hyödyllistä, kun asiakas saavuttaa oman tavoitteensa.”

”Asiakkaat ovat monesti päihdeongelmaisia ja/ tai kärsivät mielenterveyteen liittyvistä haasteista, syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia. Asiakkaan motivointityö on haastavaa ja eteneminen hyvin hidasta. Hyöty: asiakasta autetaan konkreettisella tavalla, tuloksena asiakas kokee onnistumista ja voimaantumista.”

H1: Palveluun on jonoa. Sosiaaliohjaus aloitetaan vasta sosiaalityöntekijän käynnin jälkeen, jossa arvioidaan tarve sosiaaliohjaukselle. Alkupalveluissa asioimalla voi saada palvelua ennen sosiaalityöntekijän aikaa. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja ovat aina molemmat asiakkaan tukena.

H 2: (haastateltava totesi olleensa niin lyhyen aikaa työssä, ettei hänellä ollut kokemusta asiakkaan näkökulmasta)

H 3: Asiakkaan kannalta on tärkeää täsmentää sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän roolia.

H 4: Tulee kysyä asiakkaalta itseltään palautetta jokaisen käynnin jälkeen.

Omat kokemukset sosiaaliohjauksen prosessista

H 1: Prosessi toimii hyvin.

H 2: Lähityöskentely on antoisaa. Sosiaaliohjaaja tietää asiakkaan kokonaistilanteet.

H 3: Asiakkuuteen pääseminen saattaa näyttäytyä ulkopuoliselle vaikeana. Koskee uusia ja yli puoli vuotta sitten päättyneitä asiakkuuksia. Asiakkuuden aloitus, kesto ja päättyminen tulee olla selvästi julkilausuttu. Sosiaalikeskuksen tulisi olla helpommin lähestyttävä yhteistyökumppaneille ja asiakkaille.

H 4: Pidän työstä, sosiaaliohjausta kehitetään työyhteistyössä jatkuvasti. Työyhteisö on kehitysmuotoinen. Oma työtäni voi jatkuvasti kehittää. Alussa käytän aikaa luottamuksuuteen luomiseen. Työotteena ratkaisukeskeisyys, dialogisuus, systeminen työote ja jalkautuminen. Työskentely nojautuu asiakassuunnitelman tavoitteisiin.

5. Teema: mitä sosiaaliohjauksen vaiheita olisi hyvä terävöittää ja parantaa

”Palveluun on jonoa. Sosiaaliohjaus aloitetaan vasta sosiaalityöntekijän käynnin jälkeen, jossa arvioidaan tarve sosiaaliohjaukselle.”

”Asiakkaan kannalta on tärkeää täsmentää sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän roolia.”

H 1: Asiakasohjaamista voi aina parantaa. Menetelmäosaamista olisi hyvä kehittää.

H 2: Vieläkin saumattomampi ohjautuminen sosiaaliohjaukseen.

H 3: (ei kommentoinut)

H 4: Sosiaaliohjauksen asiakkaat tasaisesti pitkin vuotta. Keskiössä sisällön kehittäminen uusien menetelmien käyttöä sosiaaliohjauksessa. Lisää tutkittuja menetelmiä käyttöön. Motivointi työhön, asiakkaan vahvuuksien löytämiseen ja muutosprosessin tukemiseen.

6. Teema: kerro halutessasi alasi tulevaisuuden näkymistä

”Sosiaaliohjaus on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, jota kunnan on pakko tuottaa.”

”Ihmisten ongelmat ovat hyvinkin kasaantuneita ja varsinkin nuorten aikuisten tuen tarve on lisääntynyt.”

”Sosiaaliohjausta tulisi tulevaisuudessakin toteuttaa virtuaalisena ja interaktiivisena toimintana perinteisen ohjauksen lisäksi.”

H1: Sosiaalihojaus on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, jota kunnan on pakko tuottaa.

H 2: Ihmisten ongelmat ovat hyvinkin kasaantuneita ja varsinkin nuorten aikuisten tuen tarve on lisääntynyt. Sosiaalihojaajan työssä samoin lisääntyneet mielenterveysongelmat sekä neuropsykiatriset ongelmat. Verkkotyöskentelyn näen lisääntyvän myös jatkossa.

H 3: Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmät ovat hyvin tärkeitä asiakkaille. (Turussa Kelkka toiminta) sosiaalihojausta tulisi tulevaisuudessa toteuttaa virtuaalisena ja interaktiivisena toimintana perinteisen ohjauksen lisäksi.

H 4: (ei kommentoinut)

Kuviossa 2 on koottu haastattelujen perusteella sosiaalihojauksen vaiheet ja niiden sisältöjä Turun kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalihojauksessa. Sosiaalihojauksen prosessi ja sen vaiheet noudattavat yleistä sosiaalihojauksen kulkua ja prosessia (ks. kuvio 1)



Kuvio 2. Sosiaaliohjauksen prosessin keskeiset vaiheet Turussa

6 TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja kuvailla Turun aikuissosiaalityön yksikön sosiaaliohjauksen prosessin eri vaiheita, sosiaaliohjaajan työnkuvaa Turun aikuissosiaalityön yksikössä, sosiaaliohjausta, omia kokemuksia sosiaaliohjauksen prosessista, sosiaaliohjauksen kehittäminen ja alan tulevaisuuden näkymät.

Sosiaaliohjauksen tavoitteena on lain mukaan edistää yksilöiden ja perheiden hyvinvointia ja osallisuutta, vahvistamalla tuen tarpeessa olevien elämänhallintaa ja toimintakykyä (Laki 1302/2014.)

Ensimmäisessä teemassa käsitellään sosiaaliohjaajan työnkuvaa Turun aikuissosiaalityön yksikössä. Sosiaaliohjausta työmuotona on tarkasteltu vähän. Sosiaaliohjauksen toivoisi olevan sosiaalialan työmuotona huomattavasti enemmän esillä. (Helminen 2016, 14).

Sosiaaliohjaajan työnkuvaa haastateltavat kuvaavat seuraavasti: työhön kuuluu palvelun toteuttaminen tietyn alueen aikuissosiaalityön asiakkaille. Ensimmäisen teeman, ensimmäisessä kysymyksessä haastateltavat kertovat työstään ja tehtävistään. Haastateltavien tehtävänä on palavereihin osallistuminen, joita ovat verkosto- tiimi ja toimistopalaverit. Koulutuksiin osallistuminen ja kirjaaminen kuuluvat myös työtehtäviin. Laki edellyttää asiakastietojen kirjaamisesta seuraavasti: *”sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, jotka osallistuvat asiakastyöhön ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen suunnittelun toteuttamisen seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5. pykälän mukaisesti”*. (SHL 254/2015)

Sosiaaliohjauksen prosessin vaiheisiin katsottiin kuuluvan alkuvaiheessa palvelutarpeen arvioinnin. Helminen 2016, 103 mukaan palvelutarpeen arvioinnin tulee olla hyvin kokonaisvaltaista. Sen tulee edistää sosiaalista turvallisuutta ja vahvistaa asiakkaan toimintakykyä. Haastattelussa tuli esiin palvelutarpeen arvioinnista seuraavaa: *”arvio sosiaaliohjauksen tarpeesta tehdään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai muussa vaiheessa sosiaalityön prosessia. Mikäli sosiaalityöntekijä ohjaa asiakkaan suoraan sosiaaliohjaajalle, asiakassuunnitelmaan kirjataan sosiaaliohjauksen tavoitteet sekä tuen tarpeet.”* ” *Sosiaaliohjaus alkaa, mikäli oletetaan asiakkaan hyötyvän siitä. Arvio palvelutarpeen yhteydessä.”*

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen tehdään asiakassuunnitelma, jossa asiakkaan tavoitteet määritellään selkeästi. Hyvin tärkeää on, että sosiaalityöntekijän ja sosiaalihjaaja kuuntelevat tarkasti asiakkaan tarpeita. Tämä vaihe tulee olla ajan kanssa ja huolellisesti tehty. Asiakassuunnitelmaan kirjataan kaikki esille tulevat asiat, jotta varsinainen asiakasprosessi toteutuisi mahdollisimman onnistuneesti. Varsinainen sosiaalihjaus alkaa tässä vaiheessa. Sosiaalityöntekijä on vastuussa asiakasprosessista. Sosiaalihjaus on työskentelyä asiakkaan arjessa. Sosiaalihjaus työskentelyn aikana saattaa tulla hyvinkin nopeasti muutoksia asiakkaan elämäkulussa. Näihin muutoksiin reagoiminen tulee tapahtua nopeasti. Huomioitavaa on, että sosiaalihjaajan tulee pitää sosiaalityöntekijä tarkasti perillä näistä muutoksista. Toisinaan sosiaalihjaus päättyy jo tässä vaiheessa. Saattaa käydä niinkin, että asiakas häviää, ei tule enää uudestaan tapaamiseen, tai häntä ei vain enää tavoiteta. Onnistuessaan suunnitellulla tavalla, asiakasprosessi kulkee juuri sen suunnitelman mukaan, mikä hänelle on tehty. Toisinaan tulee paljon muutoksia tai prosessi päättyy kesken kaiken.

Sosiaalihjauksen prosessin vaiheissa on saman tyyppisiä asioita, kuten työhön kuuluu palvelun toteuttaminen aikuissosiaalityön asiakkaille, palaverihin osallistuminen verkosto- tiimi- toimisto palaverit. Haastateltava 4 erosi vastaukseltaan siten, että hän toi laajemman näkökulman. Hän totesi ammattieettisten periaatteiden, lainsäädännön ja tutkimustiedon olevan sosiaalihjauksen kulmakiviä. Sosiaalialan ammattihenkilöllä on henkilökohtainen vastuu ammatinharjoittamisen yhteydessä tehdyistä eettisistä ratkaisuista ja valinnoista (Talentia 2017). Hänen mukaansa työhön sisältyy myös suunnitelmallinen muutostyö, palveluiden järjestäminen, asiakkaiden sosiaalisten oikeuksien toteutuminen, työn koordinointi ja dokumentointi. Neuvontaa, tukemista ja intensiivistä korjaavaa työtä.

Sosiaalihjauksen kysymykseen vastattiin seuraavasti: Sosiaalihjauksen todettiin olevan ohjausta asiakkaalle kohti hänen tavoitteitaan. Sosiaalihjauksen todettiin myös olevan taloudellisten asioiden käsittelyä, etuuksien hoitoa ja palveluihin ohjausta. Haastateltava 3 totesi sosiaalihjauksen olevan intensiivistä. Aikuissosiaalityön kontekstissa tehtävän sosiaalihjauksen tavoitteena on muutosta edistämällä saavuttaa hyvinvointia, pyrkiä löytämään ratkaisuja ihmissuhdeongelmiin sekä pyrkiä itsenäisyyteen (Helminen 2016, 101). Haastateltava 4 vastaa hyvin perusteellisesti kysymykseen sosiaalihjauksesta. Hänen mukaansa sosiaalihjaus aloitetaan, mikäli asiakkaan oletetaan hyötyvän siitä. Arvio tehdään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Arviota tekevät yhdessä sosiaalityöntekijä, sosiaalihjaaja ja asiakas. Hän kiteyttää asiakassuunnitelma tavoitteet:

niiden tulee olla mitattavissa, aikaa sidottuja, realistisia ja tavoittelemisen arvoisia. Tavoitteita arvioidaan asiakassuunnitelma arvion tai muun asiakastapaamisen yhteydessä. Palvelutarpeen arvioinnin tulee olla kokonaisvaltaista ja asiakkaan sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä vahvistaa. Aikuissosiaalityön asiakkuuden edellytyksenä aivan alkuvaiheessa on palvelutarpeen arviointi. Valtaosassa kuntia arviota tekevät sosiaaliohjaajat yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa (Helminen, 2016, 103). Haastateltava 4 kertoo, että sosiaaliohjauksen aloittamisesta ei tehdä palvelupäätöstä. Kielteinen päätös tehdään, jos asiakas sitä pyytää. Asiakkaan vastuuhenkilö on aina sosiaalityöntekijä.

Sosiaaliohjauksen eri vaiheista haastateltavat totesivat melko samankaltaisia asioita. Asiakas tapaa oman sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelmaa tehtäessä, jossa todetaan sosiaaliohjauksen tarve ja asetetaan yksilölliset tavoitteet. Ohjauksen kesto ja toteutus päätetään tässä vaiheessa. Haastateltava 4 kiteyttää sosiaaliohjauksen eri vaiheet napakasti; sosiaaliohjaus alkaa, tämän jälkeen alkaa sosiaaliohjaus työskentely ja lopuksi on sosiaaliohjauksen päättäminen. Ohjaus tulee päätökseensä, kun tavoite on saavutettu tai ohjauksen painotus muuttuu luonteeltaan.

Sosiaaliohjauksen prosessin haasteista ja hyödyistä todettiin muun muassa seuraavaa: asiakkaat ovat monesti päihdeongelmaisia ja/tai kärsivät mielenterveyteen liittyvistä haasteista. He ovat syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia. Haasteeksi todettiin myös, että motivointi on työlästä ja eteneminen on hyvin hidasta. Haastateltava 3 totesi sosiaaliohjauksen haasteena sosiaalityöntekijän tilanteen tasalla pitämisen. Tilanteet asiakkaalla voivat vaihdella hyvinkin nopeasti. Haasteta voi olla myös siinä, kuinka jatketaan asiakkaan kanssa. Haastateltava 4 ilmaisi huolensa siitä, kuinka heidän ammatitaitonsa tunnustetaan, jotta oikea asiakas ohjautuu sosiaaliohjauksen. Asiakkaita tulisi ohjata tasaisesti pitkin vuotta sosiaaliohjaukseen. Sosiaaliohjauksen hyödyiksi kuvailtiin, että asiakas tulee autetuksi hyvin konkreettisella tavalla. Asiakkaan kerrottiin kokevan onnistumisen ja voimaantumisen tunteita ohjauksen myötä. Sosiaaliohjaus on hyödyllistä, kun asiakas saavuttaa omat tavoitteensa.

Sosiaaliohjaajien omat kokemukset sosiaaliohjauksen prosessista. Alkuun pyydettiin kuvailemaan prosessia asiakkaan näkökulmasta. Todettiin että palveluun on jonoa. Sosiaaliohjaus voidaan aloittaa vasta sosiaalityöntekijän käynnin jälkeen, jossa arvioidaan tarve sosiaaliohjaukselle. Haastateltava 1 mainitsi myös, että alkupalveluissa asioimalla voi saada sosiaalipalvelua ja sosiaaliohjausta ennen varsinaista sosiaalityöntekijän aikaa. Saatuaan ajan sosiaalityöntekijälle pääsee asiakas kertomaan tilanteestaan hyvin perusteellisesti ja tässä vaiheessa sosiaaliohjaaja on joko kutsuttu mukaan tai

asiakkaalle varataan aika sosiaaliohjaajalle. Näin tehdään, mikäli todetaan sosiaaliohjauksen hyödyttävän asiakasta tavoitteidensa saavuttamisessa. Asiakkaan prosessin kulusta kantaa vastuun aina sosiaalityöntekijä. Konkreettinen työ asiakkaan kanssa tehdään hänen tavoitteitaan silmällä pitäen ja sisällyttäen ohjaukseen palveluita, jotka edistävät asiakkaan tilannetta.

Sosiaaliohjauksen sisältö määrittyy asiakkaan tarpeen ja tavoitteen mukaan. Mikäli asiakkaan tarpeet ovat hyvin suuret, voidaan sosiaaliohjausta antaa usein. Ohjausta on mahdollista saada viikoittain tai tarvittaessa useamminkin. Mikäli taas tarve on hieman pienempi voi asiakas tavata sosiaaliohjaajaa esimerkiksi kahden viikon välein tai kerran kuukaudessa. Sosiaaliohjaaja jalkautuu tarpeen mukaan. Sosiaaliohjaaja menee tarvittaessa asiakkaan mukanaan, esimerkiksi lääkärikäynnille. Sosiaaliohjaus voi olla myös taloudellisten asioiden hoitoa, etuuksien hoitoa, taikka palveluihin ohjausta. Ohjaus voi olla vaikeiden tilanteiden ratkomista. Asiakkaan vointia voidaan vahvistaa, kannatellen ja tukien häntä yli vaikeiden aikojen. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi päihteettömyyteen tukeminen. Tarpeen tullen täydennetään sosiaalityön palveluita. Sosiaaliohjaus on ohjausta ja neuvomista ihmisen arjessa. Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata tavoitteet erittäin selkeästi, tulee niiden olla sellaisia, että niitä voidaan mitata, ne ovat sidottuja aikaan, sekä ovat realistisia ja tavoittelemiseen arvoista.

Systeeminen työote on aikuissosiaalityössä käytössä oleva ja vahvistuva työmuoto. Systeemisen työotteen hyödyt ovat erityisesti siinä, että useampi ihminen arvioi asiakkaan palveluntarvetta ja tavoitteita, sekä sitä mihin pyritään. Omainen voi osallistua systeemisen työotteen palaveriin mukaan. Paula Kaukosen (2020) mukaan työtiimi pohtii ja tekee toimintaehdotuksia asiakkaan tilanteeseen sopivalla tavalla. Ehdotuksista tehdään jatkosuunnitelmia, joiden perusteella sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja etenevät työskentelyssä.

Brittiläisessä sosiaalityössä lähdetään siitä, että asiakas on mukana prosessissa alusta asti. Tällöin prosessin voidaan todeta olevan asiakkaalle voimaannuttava. Havainnointi prosessin edetessä on näin ollen myös asiakkaan oikeus ja hän kokee asioidensa edistymisen olevan myös itsestään kiinni.

Systeemisen työotteen edellyttämään ajattelutapaan tulisi Elosen ja Hiltusen (2021) mukaan perehtyä koulutuksessa ja työyhteisössä entistä huolellisemmin. Systeeminen työote on työmuoto, joka on tuotu valmiina tiimityön rakenteena Turun aikuissosiaalityöhön. Systeemisen työotteen taustateoriat ovat heidän mukaansa niin moninaiset, että

keskeiset käsitteet tulisi konkretisoida. Oikeanlainen koulutus ja organisaation toimintakulttuuri nousevat tärkeiksi tekijöiksi, jotta systeeminen työote voi onnistua. Elonen ja Hiltunen (2021) arvioivat systeemisen työotteen parhaimmaksi hyödyksi sen, että työikäisten palvelujärjestelmän yhteen toimiminen tulee paranemaan. Ylisukupolviset ongelmat ovat aikuissosiaalityössä Elosen ja Hiltusen mukaan tuttuja asioita. Systeemisen työotteen avulla pitkittyneisiin kriiseihin voidaan pureutua entistä paremmin.

Aiemmin jo mainitsemani Kaukonen (2020) on tehnyt opinnäytetyön Turun aikuissosiaalityön yksikköön, siitä miten systeeminen työote sopii aikuisten kanssa työskentelyyn aikuissosiaalityössä. Elonen ja Hiltunen (2021) mainitsevat Kaukosen todenneen, että systeemiseen työotteen teoreettiseen viitekehykseen ja työmenetelmään on saatu niukasti koulutusta ja tiimistä puuttuu perheterapeutin ammattitaito. Systeeminen työote tulee varmasti hyödyttämään aikuissosiaalityön asiakkaita entistä enemmän tulevaisuudessa, sen hioutuessa vastaamaan tarpeita.

7 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTIA

7.1 Tutkimusprosessin arviointia

Sain aiheekseni sosiaaliohjauksen prosessin Turun aikuissosiaalityössä. Tämä aihe tuntui alussa melko isolta ja haasteelliselta. Minulla ei ollut entuudestaan juurikaan tietoa sosiaaliohjauksesta. Luennoilla olin sosiaaliohjuksesta saanut opetusta. Tämän aiheen käsittelyssä työkokemus olisi ollut suureksi avuksi. Lähtökohtaisesti kaikki tieto oli uutta ja vaati työstämistä. Kokonaisuuden hahmottaminen tuntui ajoittain vähän epätoivoiseltaakin. Pikkuhiljaa työn edetessä ja hyvän ohjuksen ansiosta aloin saada kiinni aiheesta. Minä en keskittynyt minkään tietyn asiakasryhmän prosessiin, enkä myöskään erityiseen haasteeseen. Pyrin kuvailemaan sosiaaliohjauksen prosessia sen tyypillisen kulun mukaan.

Tämän työn aikana olin koko syksyn 2020 syventävien opintojen harjoittelussa, eikä aikaa kirjoittamiselle juuri jäänyt. Haastattelujen toteuttamisessa oli tiettyjä vaikeuksia. Aluksi näytti siltä, ettei haastateltavia vastauksineen kerry tarpeeksi. Alun perin tavoitteenani oli saada kaikilta seitsemältä haastattelut, mutta lopulta sain neljä haastattelua. Lisäksi oli haastavaa saada tutkimuskysymyksiin vastauksia ja osaa haastateltavista tuli muistuttaa useaan kertaan (Tuomi & Sarajärvi 2002). Olin myös yhteydessä vastaavaan sosiaalityöntekijään ja pyysin auttamaan muistuttamisessa. Vastaukset tulivat neljältä haastateltavalta ja olivat laajuudessaan erimittaisia ja myös ilahduttavan monipuolisia. Järjestelin ja tiivistin haastatteluaineistoa sopivaan muotoon, mahdollisimman tarkasti alkuperäisiä vastauksia seuraten.

Tutkimuksen toteuttamistapa oli vallitsevasta tilanteesta (koronaepidemia) johtuen etähaastattelu. Työharjoitteluni vuoksi Skype haastattelu ei onnistunut, vaan haastattelu toteutui sähköpostin kautta. Kasvokkain tapahtuva haastattelu olisi varmaankin antanut perusteellisemmat ja tarkemmat vastaukset ja tutkijalla olisi ollut mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä tarvittaessa. Muutamia vastauksia tarkistin lähettämällä lisäkysymyksiä sähköpostilla.

Haastateltavat olivat Turun aikuissosiaalityön yksikön sosiaaliohjaajat. He työskentelevät yksikössä, jonka sosiaaliohjauksen prosessia tutkitaan tässä opinnäytetyössä. Vastausten luotettavuuteen voidaan katsoa vaikuttavan vastaajien työkokemuksen pituus. Kolmella haastateltavalla oli työkokemusta 2-3 vuotta ja yhdellä huomattavasti

vähemmän, muutama kuukausi. Olisi ollut hyvin kiinnostavaa saada vielä kokeneempia sosiaaliohjaajia vastaamaan haastatteluun. Pidempi työkokemus näkyi tässä haastattelussa laajempina vastauksina. Vähäisempi työkokemus näkyi suppeampina vastauksina.

Olen pyrkinyt tarkkuuteen aineistoa analysoidessa. Kaikkien teemojen ja niiden alakysymysten kohdalla olen pyrkinyt niin lähelle haastateltavien vastauksia kuin se on ollut mahdollista. Tiivistämistä ja järjestelyä, sekä pelkistämistä olen tehnyt vain sen verran kuin on ollut tarpeen. Sain erittäin selkeitä vastauksia haastattelukysymyksiin ja niiden purkaminen on ollut todella mielenkiintoista, sekä ennen kaikkea opettavaista. Olen oppinut sosiaaliohjauksesta paljon ja prosessi on lähes kulkenut silmieni edessä, kun haastateltavat ovat yksityiskohtaisesti luoneet siitä kuvaa minulle.

Sosiaaliohjauksen prosessin pullonkauloja olivat melko pitkä odotusaika ennen kuin sosiaaliohjaus voi alkaa. Tämä voi niin asiakkaalle kuin ulkopuoliselle yhteistyötoimijalle näyttäytyä hämmentävänä asiana. Sosiaaliohjausta ei voi aloittaa, ennen kuin asiakas on saanut sosiaalityöntekijälle ajan ja siinä on arvioitu tarve sosiaaliohjaukselle. Toisaalta odotusta voi helpottaa, hakeutumalla alkupalveluihin asiakkaaksi ja saada sieltä tarvittavaa sosiaalineuvontaa tai sosiaalipalveluita. Hankaluutena voi tosin olla myös, ettei sosiaaliohjauksen merkitystä tunnisteta riittävästi. Sosiaalityöntekijöitä tulee muistutella sosiaaliohjauksesta ja siitä, että asiakkaita tulisi ohjata palveluun tasaisesti pitkin vuotta, kuten kaksi haastateltavista totesi.

Sosiaalityöntekijöiltä toivotaan myös enemmän harkintaa siihen, että oikeanlainen asiakas ohjautuu sosiaaliohjaukseen, jotta voidaan olettaa hänen hyötyvän ohjauksesta. Haastattelussa kävi myös ilmi, että sosiaalikeskus saattaa näyttäytyä ”möykkynä” ulkopuolisille toimijoille, sekä mahdollisesti myös asiakkaille. Sosiaalikeskuksen imagon toivottaisiin olevan sellainen, että se on helposti lähestyttävä, matalan kynnyksen paikka. Yksi haastattelu kysymys koski asiakkaan näkökulmaa sosiaaliohjauksen prosessiin. Tähän kysymykseen ehdotettiin, että asiaa tulisi kysyä asiakkailta itseltään ja sitä ehdotettiin myös omaksi tutkimuksen aiheeksi. Yhdellä haastateltavista on käytössä myös palautteen pyytäminen asiakkaalta jokaisen käynnin jälkeen.

Kirjallisuuden mukaan voimaantuminen tulisi olla keskiössä asiakastyössä. Huomioitavaa on, että vain yksi haastateltava mainitsi asiasta. ”*Hyötynä voidaan todeta, että autamme asiakkaita hyvin konkreettisella tavalla ja tämä yleensä antaa asiakkaalle onnistumisen tunteita ja voimaantumista.*” Toisaalta voimaannuttamisena voidaan varmaankin pitää myös erään haastateltavan mukaan luottamuksen rakentaminen sosiaaliohjaajan

ja asiakkaan välille. Asiakkaan kokiessa tullessa kuulluksi ja voivansa luottaa työntekijään, voidaan ajatella alkutilanteen jo olevan voimaannuttamista tukevaa. Tämä on siis tutkijan oma tulkinta. Sosiaaliohjaus on varmasti hyvin voimaannuttava kokemus asiakkaalle hyvin onnistuessaan.

Helmisen 2016, 29 mukaan:

”Kansalaiset, asiakkaat ja heidän läheisensä nähdään sosiaaliohjauksessa aktiivisina toimijoina. Voimavarakeskeisen työn yksilö- ja ryhmäkohtaiset menetelmät tukevat asiakkaan täysivaltaista kansalaisuutta ja osallisuutta. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2015, 32) Haastattelusta ei löytynyt varsinaista yhteyttä edellä mainittuihin toimijoihin, tosin aikuis-sosiaaliohjauksen yksikön Kelkka-hanketta Turussa pidettiin hyvänä ja merkittävänä asiana asiakkaan kannalta. Yksilökohtaisista ryhmämenetelmistä ei ollut mainintaa.

Sosiaalialan kompetenssien näkökulmasta tarkasteltuna tutkimustyö on tuottanut minulle paljon arvokasta lisätietoa. Kompetenssien osaamisalueet käytiinkin läpi jo aivan sosionomiopintojen alkuvaiheessa. Kompetenssit ovat: sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, yhteiskunnallinen analyysitaito, reflektiivinen kehittäminen ja johtamisosaaminen ja yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka ja Saarnio, 2011, 18-19). Eettinen osaaminen on tässä työssä tullut esiin tehdessäni eettistä pohdintaa monien kysymysten kohdalla. Olen joutunut puntaroimaan, kuinka tuon haastateltavien antamat tiedot esille rakentavalla ja myönteisellä tavalla. Olen laajalti perehtynyt aikuis-sosiaaliohjauksen palvelujärjestelmäosaamiseen ja siihen liittyvään lainsäädäntöön. Haastateltavat toivat esille kehittämistarpeita, niiden pohtiminen antoi ymmärrystä yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. Tämän tutkimuksen myötä toivon antaneeni uutta tietoa ja kehittämisideoita sosiaaliohjauksen asiakasprosessiin.

7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tähän tutkimukseen ovat haastateltavat osallistuneet vapaaehtoisesti. Heille on kerrottu haastattelun aihe ja tutkimuksen kulku etukäteen lähetetyssä saatekirjeessä.

Saatekirjeessä tutkijat perustelevat tutkimuksensa tärkeyttä. Saatekirjeen tehtävänä on vakuuttaa ja motivoida tutkittavaa osallistumaan tutkimukseen. (Vilka, 2015, 189).

Tässä tutkimuksessa vastaajien henkilöllisyys on ainoastaan tutkijan tiedossa. Tutkimuksen tuloksia on käsitelty mahdollisimman tarkasti. Alkuperäisiä vastauksia ei ole muutettu, ainoastaan tiivistämistä on tehty.

Tutkimuksen luotettavuus (reliabelius) on tulosten tarkkuutta ilmaiseva määre. Tällöin saman mittauksen toistaminen saman henkilön kohdalla antaa samanlaisen mittaustuloksen riippumatta siitä kuka tekee tutkimuksia. (Vilka 2015,194). Tässä tutkimuksessa ei voida kuitenkaan varmuudella sanoa tuleeko tämä luotettavuuden määre täyttymään. Tutkimuksen luotettavuuteen tämä seikka saattaa vaikuttaa.

Tutkijana olen tehnyt tutkimusta yksin ja siten tämä on minun tulkintaani tästä aiheesta. Tuomi ja Sarajärvi (2003,133) toteavat, että luotettavuusnäkökulmaa arvioitaessa tulee huomioida, että tutkija on usein osa tutkimaansa yhteisöä ja sen toimintakulttuuria. Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt toimimaan opinnäytetyön kaikissa vaiheissa objektiivisesti ja huolellisuutta noudattaen.

Tutkimuksen luotettavuutta olisi lisännyt se, että olisin voinut tehdä testihaastattelun esimerkiksi yhdelle haastateltavalle, mutta ajallisten resurssien vuoksi luovuin siitä. Haastattelu sosiaalitoimistossa haastateltavien työpaikalla olisi varmasti ollut luotettavampi ja syvällisempi kuin sähköpostiin vastaaminen. Asioita olisi voinut tarkistaa heti haastattelutilanteessa. Haastattelujen sisällön luotettavuutta lisäsi se, että kaikki haastateltavat tekivät sosiaalitoimistossa sosiaaliohjaajan työtä.

7.3 Jatkotutkimuskohteet

Tutkimuksessa todettiin sosiaaliohjauksen jatkuvuudesta, että laki edellyttää sosiaaliohjauksen järjestämistä asiakkaalle. Sosiaaliohjausta voidaan siis tutkia rauhassa, koska se ei ole palvelu, jonka loppumisesta olisi jatkuvasti huolta. Haastattelussa kysyttiin, miten sosiaaliohjauksen prosessi näyttäätyy asiakkaalle. Yksi haastateltavista totesi, että siinä olisi oma tutkimuksen aiheensa tulevaisuudessa. Asiakkaan näkökulma tutkimuksen aiheena antaisi varmasti sellaista tietoa, mitä ei ole vielä riittävästi saatavilla. Sosiaaliohjauksen prosessiin tulisi uuttaa tietoa ja näkökulmaa.

Sosiaalikeskus saatetaan kokea vaikeasti lähestyttävänä paikkana asiakkaiden ja muiden toimijoiden näkökulmasta. Näin yksi haastateltava arvioi. Kehittämisen ja jatkotutkimuksen kohteena asiakaskokemuksen tutkiminen saattaisi olla hyödyllinen erityisesti sosiaaliohjauksen prosessin kehittämisen näkökulmasta. Kenties kynnys palveluiden hakemiseen madaltuisi ja avun saanti paranisi.

LÄHTEET

Adams, R. 2003. *Social Work and Empowerment*. Third Edition. Palgrave Macmillan. <http://10.6.20.12:80/handle/123456789/47318>

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. 2020. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 24.4.2021. https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf?_t=1578480382

Elonen, C. & Hiltunen, K. 2021. *Systeemisiä kokeiluja -kohti jatkuvaa yhdessä oppimista*. Teoksessa Petrelius, P.; Yliruka, L. & Miettunen, N. (toim.): *Systeemisen työotteen soveltamisen mahdollisuudet ja edellytykset aikuissosiaalityössä*. Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-628-2>

Helminen, J. T. 2016. *Sosiaaliohjaus- lähtökohtia ja käytäntöjä*. Helsinki: Edita.

Helminen, J. 2013. *Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus: sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta*. Lapin yliopistokustannus. Taitto: Taitotalo PrintOne, Helsinki.

Hekkala, M. 2019. *Aikuissosiaalityö on ihmisoikeustyötä*. *Talentia-lehti* 02/2019. Viitattu 16.4.2020. <https://www.talentia-lehti.fi/2019/02/>

Hirsjärvi, S. & Hurme H. 2001. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki. University press.

Huhtala L. 2014. *Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaus Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä sosiaaliohjaajien kuvaamana*. *Opinnäytetyö*. Viitattu 13.3.2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71006/huhtala%20leena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Honkakoski, A. (1.) (2/2005). *Sosiaaliohjauksen käsite- jäännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä?* *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikauslehti*, 13(2). 211-217. Viitattu 10.3.2020 <https://journal.fi/janus/article/view/50309>

Innokylä 2019. Viitattu 12.2.2020. <https://www.innokyla.fi/web/malli487125>

Juhila, K. 2018. *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.

Kananen, J. 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas*. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja (osa 202). Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A., Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen, Seppänen M. 2007. *Sosiaalityön käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 19-20

Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. *Sosiaalityön käsikirja*. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 247.

- Kaukonen, P. 2020. Systeeminen malli Turun aikuissosiaalityön yksikössä. Työntekijöiden kokemuksia mallin käytöstä. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339202/Kaukonen_Paula.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Kiuru, T. 2009. Sosiaaliohjauksen asiakassuunnitelmat. Opinnäytetyö. Diakonia- ammattikorkeakoulu.
- Mäkinen, P.; Raatikainen, E.; Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. 1.-2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Näkki, P. 2016. Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Sosiaaliohjaus- lähtökotia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 100-101.
- Raunio, K. 2010. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy
- Räsänen, M. (toim.) 2014. Innovaatiokompetensseja mittaamassa. Opas innovaatiovalmiuksien arviointiin. Turun ammattikorkeakoulujen oppimateriaaleja 90.
- SHL 1301/2014, §15 ja §16. Viitattu 28.2.2020. <https://www.finlex.fi/laki/alkup/2014/2014301/l/Pidp44779752/h>
- STM 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Viitattu 13.4.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf
- Talentia 2021. Laillistettu sosiaalityöntekijä. Viitattu 15.1. 2021. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattit-ja-patevyydet/ammattit-ja-tutkinnot/laillistettu-sosiaalityontekija/>
- Tiekartta 2030. Viitattu 28.2.2020. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Turun kaupunki (2020) ” Sosiaalityön toimintaohjeet”. [Turku/aikuissosiaalityö] <http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/sosiaalityo/aikuissosiaalityo>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vilkka H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: PS-kustannus.
- Vernerinet.net 2019. Viitattu 16.4.2020. <https://verneri.net/yleis/dialoginen-asiakastyo>

