

B 128

Sinikka Volanto ja Minna Zechner

PRO SOS -hankkeen aikuissosiaalityön alkukartoitus

**Palvelutarpeen arviointi, kuntien ja
Kansaneläkelaitoksen yhteistyö
toimeentulotuessa ja sosiaalityön
yhteiskehittäminen**

PRO SOS -hankkeen raportti 1

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja
B. Raportteja ja selvityksiä 128

Sinikka Volanto ja Minna Zechner

PRO SOS -hankkeen aikuissosiaalityön alkukartoitus

Palvelutarpeen arviointi, kuntien ja
Kansaneläkelaitoksen yhteistyö toimeentulotuessa
ja sosiaalityön yhteiskehittäminen

PRO SOS -hankkeen raportti 1

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kuntaliitto
Kommunförbundet

SONet BOTNIA



SOCOM
Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy



Socca
Pääkaupunkiseudun
sosiaalialan osaamiskeskus

PIKASSOS

VASSO



SeAMK
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

PRO
SOS
..... HANKE

Seinäjoki 2017

Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja
Publications of Seinäjoki University of Applied Sciences

A

Tutkimuksia
Research reports

B

Raportteja ja selvityksiä
Reports

C

Oppimateriaaleja
Teaching materials

SeAMK julkaisut:

Seinäjoen korkeakoulukirjasto
Kampusranta 9 (Frami A)
60320 Seinäjoki
p. 020 124 5040
kirjasto@seamk.fi

ISBN 978-952-7109-72-4 (verkkojulkaisu)
ISSN 1797-5573 (verkkojulkaisu)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sisällys

1 JOHDANNOKSI - UUDENLAISTA AIKUISSOSIAALITYÖTÄ RAKENTAMASSA	7
2 ALKUKARTOITUKSEN TOTEUTUS	9
2.1 Alkukartoituksen kysymykset.....	10
2.2 Alkukartoituksen vastaajat.....	12
3 SOSIAALITYÖN ORIENTAATIO	15
3.1 Sosiaalityön imago.....	16
3.2 Rakenteellinen sosiaalityö	18
4 ASIAKASYHTEISTYÖ	23
4.1 Osallisuus.....	23
4.2 Osattomuus	24
4.3 Erityisesti huomioitavat asiakkaat.....	25
4.4 Muutokset palveluissa	27
5 AMMATILLISET KUMPPANUUDET	31
5.1 Kansaneläkelaitos ja toimeentulotuki.....	31
5.2 Muut yhteistyötahot.....	36
6 MENETELMÄT JA MATERIAALIT	39
6.1 Yhdenmukaisuus ja monimuotoisuus	39
6.2 Lomakkeet ja järjestelmät.....	41
6.3 Vuorovaikutus ja mittaaminen	43
7 KEHITTÄMINEN	45
7.1 Asennetta, resursseja ja kumppaneita	45
7.2 Johdettua kehittämistä	47
8 POHDINTOJA	49
LÄHTEET	52

Taulukot

Taulukko 1. Lähetettyjen alkukartoituskyselyjen ja saatujen vastausten määrät osahankkeittain	9
Taulukko 2. Kyselyyn vastanneiden taustaorganisaatiot	12
Taulukko 3. Kyselyyn vastanneiden toimialat	13
Taulukko 4. Kyselyyn vastanneiden tehtävänimikkeet.....	13
Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden koulutustaustat	14
Taulukko 6. Vastaajien työn jakautuminen yksilö-, ryhmä- ja rakenteelliseen työhön.	19

1 JOHDANNOKSI - UUDENLAISTA AIKUISSOSIAALITYÖTÄ RAKENTAMASSA

Tämä on PRO SOS-hankkeen alkukartoituksen raportti. PRO SOS-hankkeen tavoitteena on uudistaa ja jopa luoda vahvaa, asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa sosiaalityötä tulevissa maakunnissa. Hanke on Seinäjoen ammattikorkeakoulun (SeAMK) hallinnoima, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskusten SONet BOTNIAn koordinoima ja Euroopan Sosiaalirahaston, Kuntaliiton, SeAMKin ja osallistuvien kuntien ja kuntayhtymien rahoittama. Hanke toteutetaan vuosina 2017 ja 2018.

Hankkeessa tavoitellaan Euroopan Sosiaalirahaston toimintalinja viiden tavoitteita: sosiaalisen osallisuuden edistämistä ja köyhyyden torjumista etenkin tavoittelemalla työvoiman ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantamista sosiaalipalveluita kehittämällä. Hanke koostuu kahdeksasta sosiaalialan osaamiskeskusten ja yliopistokeskuksen toteuttamasta osahankkeesta. SeAMKin ja SONet BOTNIAn lisäksi mukana ovat, Jyväskylän yliopiston Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (KYC), Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Socom), Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske), Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Sata-kunnan sosiaalialan osaamiskeskus (Pikassos), Päijät-Hämeen sosiaalialan osaamiskeskus (Verso), Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus (Socca) ja Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Vasso).

Tavoitteena on, että osahankkeiden tekemien kokeilujen, kehittämistyön ja tutkimuksen avulla koko hanke tuottaa uutta tietoa yhdenmukaista aikuissosiaalityön käytäntöjä ja luo pohjaa uudennlaiselle maakunnalliselle aikuissosiaalityölle. Hankkeen osatavoitteina on:

1. Luoda uusia ja vaikuttavia toimintamalleja ja -käytäntöjä sosiaalityöhön osana sosiaali- ja terveystalouden (sote) uudistusta sekä perustoimeentulotuen Kela-siirron toimeenpanoa.
2. Edistää paikallisiin ja maakunnallisiin tarpeisiin räätälöidyn ja alueellisissa yhteistyöverkostoissa vahvasti vaikuttavan sosiaalityön kehittämistä ja näkymistä sosiaali- ja terveystalouden uudistuksessa ja päätöksenteossa.
3. Edistää sosiaalityön orientaatiomuutosta suorite- ja järjestelmäkeskeisestä kohti asiakkaan vahvaa osallisuutta ja yhteistä työskentelyä, huomioiden asiakkaiden taustatekijät kuten ikä ja sukupuoli.
4. Vahvistaa erilaisten toiminnallisten lähestymistapojen ja ryhmätoimintojen sekä yhteistyöverkostojen tavoitteellista hyödyntämistä sosiaalityössä.
5. Luoda hyvät toimintamallit jatkuvalla asiakaspalautteen arvioinnille.

Näistä tavoitteista on johdettu tässä raportissa esiteltävän alkukartoituksen pääteemat. Hankehakemuksessa luvattiin tehdä hankkeen alku- ja loppuvaiheissa kartoitukset, joiden avulla pyritään arvioimaan hankkeen vaikutuksia. Koska osahankkeita on monia ja niissä on erilaisia painotuksia, päätettiin alkukartoitus kohdentaa kolmeen pääteemaan, joita ovat palvelutarpeen arviointi, asiakkaiden ohjaaminen ja tukeminen toimeentulotukiprosessiin liittyen Kansaneläkelaitoksen (Kela) ja kuntien välillä, sekä sosiaalityön yhteiskehittäminen asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa. Pääteemojen lisäksi kartoituksen aineiston muodostavaan kyselyyn sai kukin osahanke lisätä muutaman omaa osa-hanketta erityisesti koskevan kysymyksen. Esittelemme kysymykset sekä niistä johdetut tulokset tässä raportissa.

2 ALKUKARTOITUKSEN TOTEUTUS

Alkukartoituksen tavoitteena oli saada alueellista tietoa sosiaalityön ammattilaisilta siitä, millaisia hyviä käytäntöjä ja kehittämisen tarpeita he näkevät aikuissosiaalityössä erityisesti palvelutarpeen arvioinnissa, yhteiskehittämisessä ja toimeentulotuessa. Osahankkeissa voidaan hyödyntää tätä tietoa, kun alueellista toimintaa suunnitellaan. Koska hanke oli kartoituksen tekemisen aikaan vasta alullaan ja osahankkeilla ei ollut vielä yhteyttä sosiaalityön asiakkaisiin, kyselyä ei suunnattu heille. Asiakkaiden näkemyksiä selvitetään työn edetessä osahankkeissa, esimerkiksi asiakasraatien avulla.

Kysely suunnattiin kunkin seitsemän osahankkeen yhteistyökumppaneille. Kokkolan yli-opistokeskus Chydeniuksella (KYC) on hankkeessa erityinen rooli. Se järjestää yhteiskehittämisen työpajoja kolmella osahankkeen alueella, eikä KYCllä ole omia suoria kontakteja työntekijöihin tai sosiaalityön asiakkaisiin. Näin ollen alkukartoituskysely toteutettiin muiden, paitsi KYC:n avulla. Kokkolan alue oli kyselyssä mukana SONet BOTNIA:n yhteistyötahojen kautta, mutta alue jäi vaille vastauksia. Keski-Pohjanmaalle kysely lähetettiin vasta tämän raportin kirjoittamisen aikana, koska osahankkeella ei vielä ollut hanketyöntekijää, joka olisi voinut jakaa kyselyä. Keski-Pohjanmaan vastaukset eivät ole siten mukana tässä raportissa.

Kyselyn vastaajat saatiin siten, että kullekin osahankkeelle lähetettiin webropol-pohjaisen kyselyn linkki, jota osahankkeen työntekijät saivat jakaa alueellaan hankkeen kannalta keskeisille työntekijöille ja yhteistyökumppaneilleen. Osahankkeiden työntekijät lähettivät listan tämän raportin kirjoittajille siitä, keille kysely lähetettiin. Alueittain kyselyitä lähetettiin huhtikuun 2017 aikana kaikkiaan 85. Alla oleva taulukko (Taulukko 1) osoittaa miten monelle kysely on lähetetty ja montako vastausta on kullakin alueella saatu.

Taulukko 1. Lähetettyjen alkukartoituskyselyjen ja saatujen vastausten määrät osahankkeittain.

Osaamiskeskus	Kyselyitä lähetetty	Vastauksia saatu
Koske	36	6
Pikassos	53	15
Socca	8	6
Socom	97	26
SONet BOTNIA	9	16
Vasso	10	15
Verso	8	1
Yhteensä	221	85

Kyselyn saaneiden määrä ei ole sama kuin potentiaalisten vastaajien määrä, sillä kyselyn sai lähettää edelleen. Esimerkiksi Vasson haketyöntekijät lähettivät kyselyn alueensa kuntien johtaville sosiaalityöntekijöille ja heillä oli mahdollisuus jakaa kyselyä edelleen. Vastaajien määrästä voi päätellä, että näin on myös tapahtunut. Mitä useammalle kysely on lähetetty, sitä useampi vastaus on saatu – paitsi SO-Net BOTNIAn alueella kyselyitä on lähetetty huomattavasti vähemmän kuin mitä vastauksia on saatu. Vastausprosenttia ei voida arvioida, linkin vapaan jakelun vuoksi. Vastausten määrä, 85, on kuitenkin hyvä otos seitsemän sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaalialan työntekijöistä.

Vastausaikaa annettiin ensin kaksi viikkoa, jonka jälkeen osahankkeiden työntekijöitä pyydettiin lähettämään samoille henkilöille muistutus kyselystä. Verson kysely lähetettiin hieman myöhemmin siksi, että alueen työntekijöille oli juuri lähetetty toinen osa-hankkeen toteutukseen liittyvä kysely.

2.1 Alkukartoituksen kysymykset

Alkukartoituksen kysymyksiä tuli olla riittävän vähän, jotta vastaajat motivoituvat pohtimaan kysymyksiä, eivätkä uuvu kesken vastaamisen. Samaan aikaan kyselyn tuli palvella koko PRO SOS -hankkeen tarpeita tuottaen tietoa koko hankkeen kattavista teemoista. Lisäksi, koska osahankkeiden painotukset vaihtelivat, oli tarpeen antaa osahankkeille mahdollisuus myös omiin kysymyksiin. Sinikka Volanto ja Minna Zechner muotoilivat kysymysten ensi versiot, jonka jälkeen osahankkeiden työntekijöiltä pyydettiin ja saatiin rakentavaa palautetta kysymysten kehittämiseksi. Lisäksi osahankkeiden kanssa muotoiltiin yhdessä alueiden omat kysymykset. Taustatietoina vastaajilta kysyttiin sukupuoli, minkä osaamiskeskuksen alueella toimii, taustaorganisaatio, toimialue (esimerkiksi oppilashuolto tai vanhussosiaalityö), tehtävänimike ja koulutus. Näiden lisäksi kaikille vastaajille yhteiset kysymykset olivat:

- Millaisia hyviä käytäntöjä, menetelmiä ja tapoja toimia, sekä mittareita itselläsi ja työtiimilläsi on palvelutarpeen arvioinnissa?
- Mitä kehittämisen tarpeita tunnistat palvelutarpeen arvioinnissa?
- Millaista yhteistyötä ja asiakasohjauksen tapoja teillä on kunnan ja Kelan välillä kummankin suuntaisesti?
- Mitä kehittämisen tarpeita tunnistat yhteistyössä ja asiakasohjauksessa kunnan ja Kelan välillä kummankin suuntaisesti?
- Miten kehität ja miten työyhteisössäsi kehitetään sosiaalityötä yhteistyössä asiakkaitten kanssa?
- Mitä kehittämisen tarpeita tunnistat asiakkaitten kanssa tehtävässä sosiaalityössä?

- Miten kehität ja miten työyhteisössäsi kehitetään sosiaalityötä yhteistyössä ammattilaisten kanssa?
- Mitä kehittämisen tarpeita tunnistat yhteistyössä ammattilaisten kanssa?
- Kun olet vastannut palvelutarpeen arviointiin, toimeentulotukiprosessiin ja yhteiskehittämiseen liittyviin kysymyksiin, pohdi näitä teemoja tasa-arvon kannalta. Edistävätkö tai haittaavatko nykyiset käytännöt tai toimintatavat joidenkin ihmisryhmien tasa-arvon toteutumista. Jos, niin keiden ja miten?
- Jos teet asiakastyötä, miten suuri osuus asiakastyötä on yksilötyötä ja miten suuri ryhmämuotoista asiakastyötä? Entä miten suuren osan työstäsi vie rakenteellinen sosiaalityö? Ajattele työtäsi sadan prosentin kokonaisuutena ja merkitse asiakastyö yksilöiden ja ryhmien kanssa, rekanteellinen sosiaalityö ja muu työ siten, että niistä muodostuu sata prosenttia.
- Jos merkitsit prosenttiosuuden edellisen kysymyksen kohtaan Muu työ, kirjoita tähän mitä muu työ on.

Alla ovat vielä osahankkeiden omat kysymykset.

Socom ja SONet BOTNIA:

- Millaisia sosiaalityön menetelmiä on käytössänne? Vaihtoehdot olivat Dialogiset verkostomenetelmät, Osallistava dokumentointi, Kuvastin-menetelmä, Muita, mitä?
- Mistä sosiaalityön menetelmistä olet kiinnostunut saamaan lisää tietoa tai koulutusta?
- Millaisia sosiaalityön menetelmiä on käytössänne? Vaihtoehdot olivat Dialogiset verkostomenetelmät, Osallistava dokumentointi, Kuvastin-menetelmä, Muita, mitä?

Vasso:

- Millaisia rakenteellisen sosiaalityön hyviä käytäntöjä ja työtapoja teillä on käytössänne?
- Millaisia onnistuneita matalan kynnyksen, jalkautuvan sosiaalityön, sosiaalisen kuntoutuksen tai ryhmätoiminnan menetelmiä käytätte?

Verso ja Koske:

- Miten SHL 425:n tarkoittamaa omatyöntekijän tehtävää organisaatiossanne tällä hetkellä toteutetaan käytännössä?
- Miten haluaisit kehittää omatyöntekijätoimintaa?

Pikassos:

- Millaisia rakenteellisen sosiaalityön hyviä käytäntöjä ja työtapoja teillä on käytössänne?

- Millaisia onnistuneita matalan kynnyksen, jalkautuvan sosiaalityön, sosiaalisen kuntoutuksen tai ryhmätoiminnan menetelmiä käytätte?
- Minkälaisia kehittämistarpeita näet toimeentulon haasteiden ja taloudellisen avustamisen osalta sosiaalityössä?

Socca ei halunnut lisätä kyselyyn omia kysymyksiä.

2.2 Alkukartoituksen vastaajat

Raportoitavaa materiaalia kertyi kyselyissä kaikkiaan 85 vastausta – vastaajista naisia oli 78, miehiä 3 ja muun sukupuolisia 2. Vastaajamäärät vaihtelivat alueittain merkittävästi (1- 26), samoin vastaajina olevien organisaatiot ja työtehtävät. Vastaajien taustaorganisaatiot jakaantuivat seuraavan taulukon (Taulukko 2) mukaisesti.

Taulukko 2. Kyselyyn vastanneiden taustaorganisaatiot.

Taustaorganisaatio	Lukumäärä
Kunta/kaupunki	52
Kuntayhtymä	24
Kela	5
Työvoimahallinto	2

Vastaajien toimialat jakaantuivat alla olevan taulukon (Taulukko 3) mukaisesti. Monet vastaajat ilmoittivat useita vastuualueita, esimerkiksi päihde- ja mielen-terveys- ja lastensuojelu ja kehitysvammahuolto.

Taulukko 3. Kyselyyn vastanneiden toimialat.

Toimiala	Lukumäärä
Aikuissosiaalityö	60
Vammaispalvelut	7
Lastensuojelu	3
Päihdehuolto	3
Koulutusvastaava	1
Työllistäminen	4
Psykososiaalinen kuntoutus	3
Mielenterveystyö	1
Etuuskäsittely	4
Esimiestehtävät	2

Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 4) on koottu vastaajien tehtävänimikkeiden kirjo.

Taulukko 4. Kyselyyn vastanneiden tehtävänimikkeet.

Tehtävänimike	Lukumäärä	Tehtävänimike	Lukumäärä
Sosiaalityöntekijä	42	Etuuskäsittelijä	1
Johtava sosiaalityöntekijä	9	Tiimipäällikkö	1
Sosiaali-ohjaaja	18	Tulosityksiköpäällikkö	1
Ohjaaja	2	Päihdehuollon ohjaaja	1
Palveluohjaaja	2	Kotikuntoutusohjaaja	1
TYP ¹ -koordinaattori	2	Sairaanhoitaja	1
Ratkaisuasiantuntija	2	Aikuissosiaalityön tiimi	1
Yksilö- ja ryhmävalmentaja	1		

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 5) näkyvät vastaajien koulutukset.

1 TYP tarkoittaa työllistymistä edistävää yhteispalvelua, jossa on tarjolla julkisia työvoimapalveluja, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluita.

Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden koulutustaustat.

Koulutus	Lukumäärä	Koulutus	Lukumäärä
Sosiaalityöntekijä (korkeakoulututkinto, mikä sisältää sosiaalityöntekijän pätevyyden)	39	Lähihoitaja	3
Korkeakoulututkinto (pätevyys sosiaalityöntekijän sijaisuuksiin)	5	Diakoni	2
Muu korkeakoulututkinto	3	Sosiaaliohjaaja	1
Sosionomi AMK	18	Nuoriso-ohjaaja	1
Sosionomi yAMK	2	Työvalmentaja	1
Sairaanhoitaja	2	Merkonomi	1

Suurin osa vastaajista tekee aikuissosiaalityötä kunnissa tai kuntayhtymissä. Lähes kaikki vastaajat ovat naisia ja työskentelevät useimmiten koulutuksensa mukaisesti sosiaalityöntekijöinä tai sosiaaliohjaajina.

Tähän raporttiin on koottu keskeisiä, useimmin toistuvia kommentteja ja kuvauksia kysytyistä teemoista. Raportti on jaettu seuraaviin pääteemoihin: sosiaalityön orientaatio, asiakasyhteistyö, ammatilliset kumppanuudet, menetelmät ja materiaalit sekä kehittäminen. Teemat on luotu aineistolähtöisesti luokittelemalla. Viimeiseen lukuun kokosimme yleisiä huomioita, joista toivomme olevan hyötyä PRO SOS -hankkeen toteutuksessa.

Tekstissä on suoria lainauksia vastauksista. Vastaajien aluetta tai muuta taustatietoa ei lainauksien kohdalla useimmiten mainita, lähinnä siksi että yhdeltä alueelta saatiin vain yksi vastaus. Kukin osanhanke on saanut käyttöönsä oman alueensa vastaukset, jotta osahankkeet voivat hyödyntää niitä kehittämistyössään. Tämä raportti ei ole yleispätevä, koko maan sosiaalityön tilaa kuvaava selvitys, mutta antaa melko hyvin tietoa, miten aikuissosiaalityötä tehdään eteläisessä ja keskeisessä Suomessa. Vastaajissa on mukana neljä Kelan työntekijää ja kun vastauksista ilmenee, että puhuja on Kelan työntekijä, se mainitaan erikseen.

3 SOSIAALITYÖN ORIENTAATIO

Kyselyyn tulleista vastauksista on mahdollista joko suoraan lukea tai tulkita millaista sosiaalityön orientaatiota tai työtettä vastaukset heijastavat tai kritisoivat omassa työssään ja laajemmin omassa organisaatiossa tai yhteistyötahoissa. Sosiaalityö ei perustu yksittäisten työmenetelmien hallintaan, vaan tavoiteltuja vaikutuksia pyritään saavuttamaan erilaisia menetelmiä ja monialaista osaamista yhdistellen. Työn orientaatio tarkoittaa sosiaalityön suuntaamista siten, että sosiaalityön eri tehtäväalueisiin liittyviä menetelmiä tarkastellaan kokonaisuutena. Orientaatiot muodostavat sosiaalityön osaamisperustan. (Karjalainen 2016, 120.)

Anna Metterin (2012, 39) mukaan sosiaalityöntekijän työotteen tulisi olla holistinen, jolloin työntekijät arvioivat asiakkaiden tilanteita laaja-alaisesti arkielämän kehityksessä huomioiden eri puolia myös työskennellessään jonkun erikoistuneen organisaation tehtävissä. Tällainen holistinen työote ei näy vastauksessa, jossa kuvataan palvelutarpeen arvioinnin hyviä käytäntöjä: ”Ei mitään, valmis lomake jota täytetään.” Useammin kuitenkin palvelutarpeen arviointia käsittelevissä vastauksista piirtyy esiin perusteellinen, asiakaslähtöinen ja monialainen lähtökohta asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen arviointiin:

Välillä palvelutarpeen arviointeja on tehty esim. palveluasumisen tarvetta puntaroidessa yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa, terveyskeskuksen vuodeosaston henkilökunnan (jos asiakas odottaa siellä paikkaa), kotihoiton työntekijän, kuntoutuksen fysioterapeutin jne. kanssa. Tosi laajasti kartoitettu siis henkilön tilannetta, myös osastolta käsin fysioterapeutti tehnyt asiakkaan kanssa kotiin käynnin, jonka aikana selvitetty kotona selviämistä mm. liikkumisen osalta ja sen vaatimia muutoksia kotiolosuhteisiin. Palvelutarpeen arvioinnin apuvälineenä joillakin asiakkailla olen käyttänyt elämänpyörä- nimistä lomaketta².

Vastauksissa saatettiin myös kritisoida holistisen työotteen puuttumista: ”että katsottaisiin kokonaisuutta, eikä kukin vain omaa tonttiaan”. Huomautuksesta voi ymmärtää, että yhteistyö eri tyyppisissä organisaatioissa ja palveluissa työskentelevien toimijoiden kanssa voi olla haasteellista. Ongelmia voi syntyä varsinkin, jos toimijat pyrkivät määrittämään tarkasti omia vastuitaan ja ehkä samalla myös rajaamaan asiakkaan oman toimintakentän ulkopuolelle budjetin rajoja varjellen. Vastauksissa kaivataan myös ”mahdollisuuksia tehdä asioita eri tavalla”.

² Lainauksista on korjattu kirjoitusvirheet ja lainaukset eivät välttämättä ole kokonaisia. Niitä on lyhennetty kuitenkin vain siten, että viesti ei muutu.

Seuraava lainaus voidaan ymmärtää näkemyksenä, että työn organisointi toimii toisinaan sosiaalityön orientaation vastaisesti:

Ajattelen, että palvelurakenteet ovat vielä jäykkiä ottamaan vastaan asiakkaiden kanssa tehtävää innovatiivista kehittämistä. Palveluvalikot ovat aika strukturoituja ja virka-aikaan sidottuja, joka ei ole hyvä asia. Asiakkaat monesti kaipaavat tukea iltoihin ja viikonloppuihin. Joskus tuntuu, että sosiaalityö on liiaksi byrokraatiatyötä ja ideoisin sosiaaliohjaajille ja -työntekijöille vuorotyötä. Tällaista tarvittaisiin mm. asumisen tukemisessa, yksinäisyyden lievittämisessä, päihdetyössä...

Timo Harrikari (2016, 132–135) kuvaa, miten byrokraatiatyönä sosiaalityötä määrittävät institutionaaliset rytmit. Sosiaalityön muuttuminen ammatilliseksi ja sosiaalitoimistossa tehtäväksi työksi on kiinnittänyt sen prosessit lineaariseen aikakäsitykseen. Erilaisia rytmejä noudattavien tapahtumien ja prosessien yhdistäminen on haastavaa. Jokainen asiakaskohtaaminen rakentaa omaa suhdettaan menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaan: arvioidako asiakkaan tilannetta menneisyyden tapahtumien, nykytilanteen vai tulevaisuushorisontin perusteella? Miten huomioidaan virka-ajan ulkopuolella syntyvät äkilliset tarpeet, jotka eivät ehkä kuitenkaan ole päivystyspalveluita vaativia?

3.1 Sosiaalityön imago

Sosiaalityön orientaatioon viittaavat myös vastaukset siitä, millainen on sosiaalityön imago. Useissa vastauksissa huomioitiin, että sosiaalityö saatetaan nähdä vain toimeentulotuen jakamisena:

Asiakkaat mieltävät helposti sosiaalityön vain rahan jakamiseksi, joten siinäkin on kehitettävää, informoimisessa. Tosin ei ns. tavalliset ihmisetkään tiedä mitä sosiaalityö on!

Anni Hirvelä (2010) väittää sosiaalityön pro gradussaan, että sosiaalityöntekijät eivät juuri itse osallistu julkisuuskuvansa muodostamiseen. Hän tutki vuonna 2010 Helsingin Sanomissa ilmestyneitä artikkeleita, joissa käsiteltiin sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä. Analyysi tuotti kaksi vahvaa puhetapaa sosiaalityöntekijöistä. Sosiaalityöntekijöiden tekemättömyyden puhetavassa sosiaalityöntekijältä ei saa pyydettyä apua ja vallankäyttäjän puhetavassa sosiaalityöntekijä käyttää valtaa asiakkaan elämän suhteen jopa asiakasta kuulematta.

Eräässä vastauksessa huomioidaan, että kyse on muustakin kuin imagosta:

Kehittämistarve on avata aikuissosiaalityön asiakkuus sitä tarvitseville ja erottaa se pelkästä toimeentulotukityöstä. Tällä tavalla voimme jatkossa osoittaa asiakkaiden määrän.

Työn sisältöjen kannalta on vastaajan mukaan tärkeää tehdä ero vain taloudellista tukea tarvitsevien asiakkaiden ja sosiaalityön tarjoamaa muuta tukea tarvitsevien välillä. Käytetyimmät menetelmät ja toimintatavat sosiaalityössä ovat neuvonta ja ohjaus, talouteen liittyvien ongelmien selvittely, erilaisten suunnitelmien tekeminen, palveluohjaus ja kuntouttava työtoiminta (Blomgren ym. 2016a, 3). Toimeentulotukityöhön verrattuna tällainen toiminta vaatii erilaista osaamista, aikaa ja panostusta. Tarvitaan asiakasta tukevaa keskustelua, osallisuuden vahvistamista sekä ratkaisujen ja voimavarojen etsimistä. Toisaalta, taloudellisen tuen erottaminen sosiaalityöstä ei saa kaikilta tukea:

Sosiaalityön tukitoimia ei voi aina irrottaa taloudellisesta tuesta: ehkäisevä toimeentulotuki on yksi sosiaalityön väline. Kriisitilanteissa ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa tarvitaan mahdollisuus antaa tukea joustavasti perheen yksilöllisiin tarpeisiin. Laskelmaylijäämä ei välttämättä tarkoita sitä, että asiakkaalla olisi tosiasiasa rahaa käytettävissään. On makaaberia ajatella, että tällaisissa tilanteissa olisi olemassa jokin paljon puhuttu ”oikea sosiaalityö” josta kokonaan irrotetaan se tosiasia, että olemme tekemisissä huono-osaisten, köyhien ja kompleksisissa taloudellisissa tilanteissa elävien perheiden/asiakkaiden kanssa.

Vaikka toimeentulotuen laskelma osoittaa tuloissa ylijäämää, eli tulojen pitäisi riittää ja oikeutta toimeentulotukeen ei synny, voi tilanne olla mutkikkaampi. Vastaaja korostaa, että monet asiakkaiden elämän haasteet kiertyvät tavalla tai toisella toimeentulon ympärille, eikä taloudellisen tuen merkitystä sosiaalityön osana tule vähensyä. Toimeentulotukiasiakkuus on yksi merkittävimmistä hyvän elämänlaadun riskitekijöistä: se kasvattaa todennäköisyyttä heikkoon fyysiseen, psyykkiseen ja ympäristölliseen elämänlaatuun ja madaltaa yleistä elämänlaadun kokemusta (Vaarama ym. 2010). Tutkimukset osoittavat, että sosiaalityön keinoin voidaan edistää myös talouden hallintaa ja sitä kautta vaikuttaa myös toimeentulotuen tarpeeseen. Onkin ryhdytty puhumaan taloussosiaalityöstä tai taloudellisesta sosiaalityöstä, joka on enemmän kuin rahallisten etuuksien jakamista (ks. Viitasalo 2013). Asiakkaan auttaminen kolmesta neljään sosiaalityön menetelmällä edistää asiakkaiden toimeentulon ja taloudellisen tilanteen hallintaa selvästi enemmän kuin vain yhden menetelmän käyttö (Blomgren ym. 2016a, 4). Tavoitteena onkin, että sosiaalityö ei perustu yksittäisten työmenetelmien hallintaan, vaan tavoiteltuja vaikutuksia pyritään saavuttamaan erilaisia menetelmiä ja monialaista osaamista yhdistellen (Karjalainen 2016, 120). Toimeentulotuki ainoana työmenetelmänä voi jopa pitkittää asiakassuhdetta, eikä edistä myönteisiä muutoksia asiakkaan elämässä (ks. Saikkonen ym. 2015, 14; Karjalainen 2016, 122).

Seuraava lainaus ei niinkään kerro menetelmien puutteesta, kuin orientaation hämäryydestä: ”Työntekijöillä on jokaisella omat tavat toimia”. Vastaus on annettu

kysymykseen palvelutarpeen arvioinnin hyvistä käytännöistä, menetelmistä ja mittareista ja sen voi tulkita kuvaavan hieman välinpitämätöntä näkemystä siitä, onko sosiaalityössä yhteistä orientaatiota sekä myös koeteltuja ja yhteisesti käytettyjä menetelmiä. Työntekijöiden persoona ja kokemukset vaikuttavat työn tekemiseen, mutta se ei tarkoita, etteikö sosiaalityöllä voisi ja tulisi olla yhteistä työtapaa tai orientaatiota. Menetelmällisyys tarkoittaa sosiaalityöntekijän oman työn systemaattista jäsentämistä, ehkä jopa työprosessin systemaattista vaiheistamista. Se on ammatillisten toimintaperiaatteiden tiedostamista ja työn näkyväksi tekemistä ja avoimuutta, jotta työtä voidaan arvioida. Sosiaalityössä on perinteensä kehittää teoreettisia malleja ja niiden mukaisia työskentelytapoja. (Karvinen 1993, 168; Karjalainen 2016, 119.)

3.2 Rakenteellinen sosiaalityö

Aiemmin ollut lainaus sosiaalityön laajemmasta sisällöstä, kuin vain toimeentulotuki-työstä, viittaa myös sosiaalityön oikeutukseen ja tarpeeseen todentaa olemassaolon tarvetta ja tehdä rakenteellista sosiaalityötä. Rakenteellinen sosiaalityö kirjattiin sosiaalihuoltolakiin (L 30.12.2014/1301). ja sillä tarkoitetaan yhteiskunnallista ja sosiaali- ja terveystieteistä sosiaalityötä, jonka tehtävänä on rakentaa, koota ja muokata erityisesti paikallisten palvelujen ja toimintaverkostojen kokonaisuutta.

Rakenteellisen sosiaalityön tehtäviksi on laissa määritelty:

1. Tuottaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisesta merkityksestä.
2. Määritellä tavoitteelliset toimet ongelmien korjaamiseksi, jotka voivat olla pieniäkin muutoksia työn järjestämisessä.
3. Tuoda sosiaalityön asiantuntemus politiikan ja päätöksenteon avuksi.

Rakenteellisen sosiaalityön avulla haetaan sosiaalityön paikkaa luotettavana yhteiskunnallisena toimijana. Luottamus perustuu asiantuntijuuteen, osaamiseen ja tiedon tuottamiseen. Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on kansalaisten arkea koskevan tiedon välittäminen päätöksentekijöille ja se on myös tasa-arvon kannalta merkittävää toimintaa. Sosiaalityön ammattilaiset nostavat yhteiskunnalliseen keskusteluun ja päätöksentekoon tietoa sellaisista ihmisryhmistä, joista ei ehkä muuta kautta helposti saada luotettavaa tietoa. Näin ollen on huolestuttavaa, että yksi vastaaja totesi, että palvelutarpeen arviointi, toimeentulotuen prosessit ja sosiaalityön yhteiskehittäminen eivät ole tasa-arvoasioita. Arjen työssä sitä ei ehkä havaitse, mutta rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta katsottuna kyse on tasa-arvosta ja sen tavoittelusta.

Alkukartoituskyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan prosenttiosuuksina tekemäänsä työtä yksilötyön, ryhmämuotoisen työn, rakenteellisen sosiaalityön ja mahdollisen muun työn kesken siten, että kokonaisuudesta muodostuu 100%. Vastaajista suurin osa ilmoittaa tekevänsä eniten yksilötyötä. Ryhmämuotoista ja rakenteellista työtä tehdään, mutta prosenttiosuudet jäävät reilusti alle puoleen. Vastaajista 18/85 ilmoittaa tekevänsä muuta työtä, mikä pääosin tarkoittaa työyhteisöön liittyvää työtä (esimiestyö, toimistotyö, laskutus, kirjaaminen, sähköpostien lukeminen), verkostotyötä tai kehittämistyötä. Muun työn tekemiseen olivat vastanneet lähinnä esimiesasemassa toimivat. Työn osuuksia tarkasteltaessa mediaani (ks. Taulukko 6) kuvaa paremmin työn osuuksia kuin keskiarvo, koska arvot poikkeavat merkittävästi toisistaan.

Taulukko 6. Vastaajien työn jakautuminen yksilö-, ryhmä- ja rakenteelliseen työhön.

Työn tekemisen tapa	Keskiarvo	Mediaani
Yksilötyö	93 % ilmoittaa tekevänsä yli 50%	70
Ryhmämuotoinen sosiaalityö	48,2% ilmoittaa tekevänsä alle 50%	10
Rakenteellinen sosiaalityö	54,1% ilmoittaa tekevänsä alle 40%	10

Osaamiskeskusten alueittainen vertailu osoittaa, että suurin rakenteellisen työn prosentti oli 22,67%, kun vähimmillään prosenttiosuus oli 6,5%. Ryhmämuotoisen sosiaalityön tekemisen korkein prosenttiosuus oli 23,3% ja pienin 9,5%. Yksilökohtaisen sosiaalityön prosentit vaihtelivat 57,5- 71% välillä.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu tärkeänä osana vaikuttavuuden seuranta. Asiakkaiden määrän seuranta on keino osoittaa aikuissosiaalityön tarpeellisuutta, mihin seuraava kommentti viittaa: "miten saisi tavoitteet ja niiden toteutumisen helposti nähtäväksi". Palvelutarpeen arvioinnin kehittämisen suhteen annettu vastaus: "Työmme tuloksellisuutta ei mitata mitenkään." heijastaa myös rakenteellisen sosiaalityön tarvetta. Yhtäältä kyse voi olla vaikuttavuuden seurannasta kunnan tai kuntayhtymän tasolla, toisaalta myös yksittäisten asiakkaiden kanssa työskentelemisen tuottamasta asiakkaiden hyvinvoinnista.

Tavallisesti työn tuloksellisuuden mittaamista tehdään melko yleisellä tasolla, esimerkiksi hyvinvointikertomusten indikaattorien avulla (ks. Zechner 2014). Kunnissa toki seurataan välittömiä kustannuksia, asiakasmääriä, aktivointimääriä ja toimeentulotuen menoja. Suomalaisen kansantalouden heikko tila ainakin vuodesta 2008 lähtien on tuonut tuottavuusajattelun koko julkiselle sektorille.

(Kivipelto 2016, 151.) Mikäli työntekijä tai yksikkö, jossa hän työskentelee, ei saa tietoa työn tuloksellisuudesta, on organisaation vaikea pystyä todentamaan tarpeellisuuttaan budjettileikkausten aikaan. Tuloksellisuuden osoittamisella voi olla vaikutusta myös työntekijän omaan motivaatioon. Tosin työntekijän kannalta merkittävintä lienee vaikuttavuus; saavutetaanko asiakkaan kanssa työskentelemällä asetettuja tavoitteita? Sosiaalityön vaikuttavuutta on vaikea mitata, sillä asiakkaiden elämään vaikuttavat monet muutkin seikat kuin sosiaalityön asiakkuus ja tehdyt toimenpiteet. Näin ollen on lähes mahdoton erottaa sosiaalityön ja muiden seikkojen vaikutusta hyvinvoinnin lisääntymisessä. Sosiaalityön toimenpiteet ovat kauaskantoisia ja pitkäkestoisia ja ne voivat vaikuttaa ihmisen koko elämän aikana, se hankaloittaa myös vaikuttavuuden arviointia. (Kivipelto ym. 2013, 20.)

Sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamisessa rakenteellisella sosiaalityöllä on oma roolinsa. Vastauksissa löytyy viitteitä rakenteellisen työn lisäämisen tarpeesta:

Omien asiakkuuksien seuranta, asiainn syitä, tavoitteita, toimenpiteitä, verkostoja ja ylipäättään työtä asiakasprosessien/tapausten kautta tutkimalla, voidaan oppia paljon työstä ja löytää yhtymäkohtia ja oikeanlaisia toimintatapoja juuri tietyntyyppisissä asioissa. Ylipäättään sosiaalista raportointia, asiakkaan anonymiteetin säilyttäen, tulisi pystyä tekemään, jolloin myös sosiaalityö tulisi näkyväksi.

Vasson ja Pikassoksen alueilla kysyttiin rakenteellisen työn tekemisen hyviä käytäntöjä tai työtapoja. Vastauksissa korostuvat moniammatillisten tiimien työn merkitys. Menetelminä mainittiin erilaisille asiakasryhmille suunnatut tapahtumat, fyysisten yhteisten palvelutilojen toiminta, sosiaalinen raportointi sekä asiakasraadit. Lisäksi vastauksissa puhutaan usein jalkautuvasta sosiaalityöstä, minkä avulla nähdään kokonaiskuva asiakkaan arkitilanteesta mm. asumisen, asiainn ja osallisuuden näkökulmista. Näin karttuvaa tietoa voidaan välittää eteenpäin asuinalueitten suunnitteluun, palveluiden sijoitteluun ja palveluvalikoimiin.

Vaikka kysymykset eivät käsitelleet sosiaalityön arvoja tai etiikkaa, näkyy vastauksista kuitenkin, että työntekijät joutuvat yhä enemmän pohtimaan tekemänsä työn oikeutusta, merkitystä ja vaikutuksia. Huomautukset "Kuka pitää huolta heikoimmista" tai "Oikeasti paneutua asiakkaan asioihin" sisältävät arvoasetelman. Sosiaalityön tarkoituksena on auttaa heikoimmassa asemassa olevia, mutta jos palvelut eivät juuri tätä ryhmää saavuta, joutuvat työntekijät eettisesti haastavaan tilanteeseen (ks. esim. Sinkkonen & Laulainen 2010). Ristiriitoja suhteessa arvoihin syntyy työntekijän ja asiakkaan välillä, työntekijän ja hallinnon sekä työntekijän ja sosiaalityön laajemman organisoinnin välillä.

Aika menee pitkälti asiakasasioihin. Kehittäminen ja vastuunjako siihen liittyvissä prosesseissa olisi tärkeää. Kehittämistä tulisi myös organisoidusti viedä eteenpäin ja seurata mitä on tehty.

Kuntien kiristynyt talous ja rahapuheen yleistyminen on läpäissyt sosiaalityön kentän (ks. Juhila 2009). Toimintaympäristön muutos aiheuttaa eettistä kuormittumista esimerkiksi sosiaalipalveluiden markkinaistamisen ja sosiaali- ja terveyspalveluiden välisen entistä tiiviimmän yhteistyön oletuksen myötä (Metteri & Hotari 2011, 67–69). Toimintaympäristön muutos näyttää aiheuttavan tarvetta eettiseen uudelleenorientoitumiseen asiakastyössä.

Esimerkiksi vanhusten palveluissa vaikuttaa, että mittarit kehittyvät yhä enemmän keinoksi palveluista ulossulkemisen välineeksi. Haetaan yhä ulossulkevampia mittareita, joilla kielteiset päätökset oikeutetaan. Toki näin on työntekijälle helpompi perustella kielteisiä päätöksiä. Tätä siis varmaan haetaan aikuissosiaalityöhönkin. Mittareita, joiden nojalla palveluita myönnetään tai ollaan myöntämättä. Mitä mittareita sitten käytettäisiin, kun toistuvasti ambulanssin hälyttävästä henkilöstä tehdään palvelutarpeen arviointipyyntö? Kun perheessä on väkivaltaa? Joku on asunnoton? Joku ei osaa hoitaa raha-asioitaan? Joku on vuoteenomana sairauden johdosta? En osaa vastata.

Uudenlaiset työtavat, mittarit ja kiristetyt palveluihin pääsyn kriteerit saavat vastaajan kokemaan eettistä kuormitusta (ks. esim. Grönroos ym. 2012). Vaikka vastauksissa ei viitata kovinkaan paljon työn eettisyyden ja arvojen näkökulmasta ajanpuutteeseen, kiireeseen tai resurssipulaan, on niistä kuitenkin luettavissa huoli asiakkaista.

Olen aistinut, että luottamus asiakkailla organisaatioon ja samalla työntekijöihin on heikentynyt. Niukkenevien resurssien oloissa tämän asian kanssa joutuu tekemään enemmän työtä.

Kuntien talouskuri ja pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmassa (Ratkaisujen Suomi 2015) ja sen toimeenpanossa korostettu kansalaisten aktivoitumisen vaade, ovat osaltaan johtaneet siihen, että kansalaisten luottamus hyvinvointivaltion apuun hädän hetkellä on saattanut heikentyä. Hallitusohjelmassa korostettu osallisuus on toki myönteistä ja sitä tavoitellaan asiakaslähtöisyyden, kokemusasiantuntijoiden sekä monialaisten kumppanuuksien avulla. Hallitusohjelman toimeenpano ja palvelurakenteiden muutokset vaativat keskustelua ja yhteisiä pohdintoja sosiaalityön etiikasta ja arvoista, sekä sosiaalityön paikantamisesta uudessa toimintakulttuurissa. Asiakkaiden osallistaminen tasa-arvoisesti palvelui-

den arviointiin ja suunnitteluun tai asiakkaan näkeminen palveluiden kuluttajana muuttavat aikuissosiaalityötä –tämä näkyy vastauksissa.

Jokapäiväisessä työssä kehitettävä työote ja työyhteisön on oltava valmis kehittymään, kouluttautumaan ja ottamaan käyttöön uusia työtapoja.

Työorientaation muutosta ei kuvata pelkästään uhkana ja hämmentävänä asi-
ana. Positiivista näkymää ja ennakointia tulevasta nähdään perustoimeentulo-
tuen Kela-siirron myötä syntyvänä vapautuvana resurssina, jota voidaan käyttää
ehkäisevän työn tekemiseen. Uutta työorientaatiota kuvataan myös erilaisina
osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksina.

Asiakkaita on otettu yhä enenevässä määrin mukaan palvelujen kehittämi-
seen ja tätä pyritään edelleen lisäämään kaikessa kehittämistoiminnassa.

Erona aiempaan on, että nyt joka kerta mietitään asiakkaiden mukanaoloa.

Monissa vastauksissa mainitaan sote-uudistuksen valmistelun erilaiset työ-
ryhmäjäsennytykset ja asiakkaiden mukaanotto suunnitteluun ja kehittämiseen
sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) ja hallitusohjelman hengen mukaisesti
(Ratkaisujen Suomi 2015).

4 ASIAKASYHTEISTYÖ

Sosiaalityön kohteena ovat yksilön ja hänen ympäristönsä epäsuotuisat kytkennät ja tilanteet, jotka vaarantavat yksilön hyvinvointia. Sosiaalityön tavoitteena on parantaa yhdessä asiakkaan kanssa hänen aineellista, henkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan -hyvinvoinnin edistäminen on sosiaalityön eetos. (Niemelä 2016, 97.) Koska asiakas ei ole vain toiminnan kohde, ovat asiakkaan osallisuus ja asiakkaisiin suhtautuminen tärkeitä seikkoja tarkastella.

4.1 Osallisuus

Osallisuus liittyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunteeseen, työn, harrastusten ja vaikuttamisen kautta.

Asiakkaiden osallisuus on erittäin tärkeä. Silloin kun asiakas saa osallistua oman hoitoprosessinsa suunnitteluun, ovat tulokset aina parempia. Työntekijänä on tärkeää ymmärtää asiakkaan oman tarpeen tärkeys. Asiakas tuo asiansa, jota ammattilainen yhdessä asiakkaan kanssa lähtee työstämään. Eli meidän ammattilaisen koulutus kohtaamiseen on tärkeä, kertaaminen asiakkaan kohtaamisesta ei ole koskaan hukkaan heitettyä aikaa.

Paavo Viirkorpi (1993, 22) kuvaa osallisuutta sitoutumisesta nousevasta halusta ja pyrkimyksestä vaikuttaa asioiden kulkuun ja vastuuna seurauksista. Osallisuus viittaa toimintaan ja osallistumiseen, mutta myös muiden ihmisten ja yhteiskunnan luomiin ehtoihin, jotka tekevät osallistumisen mahdolliseksi ja toivottavaksi (Keskinen & Vuori 2012, 11). Asiakkaiden osallisuuden korostaminen on sekä sosiaalityön orientaatio, että asiakastyön tekemisen tapa:

Asiakkaita pyritään osallistamaan oman elämänsä suunnitteluun kiinnostuksenkohteidensa, voimavarojensa ja vahvuuksiensa mukaisesti.

Vastaaja on huomionnut sen, että kaikki asiakkaat eivät ole kykeneväisiä kovin vahvaan osallisuuteen ja vastuunkantoon. Yksi keino lisätä asiakkaan osallisuutta voisi olla tällainen:

Enemmän esim. verkostopalaverin suunnittelua etukäteen yhdessä asiakkaan kanssa. Mitä asioita asiakas haluaa, että palaverissa otetaan esille? Mihin asioihin asiakas toivoo apua?

Miten palaveri suunnitellaan ja kenen kanssa, on tärkeää, mutta myös se, mitä asioita palaverissa käsitellään, on tilanteen ja tulevaisuuden kannalta olennaista:

Asiakas täyttää elämäntilanteen arviointilomakkeen (asiakkaan oma arvio numerona), jossa on hyvin laajasti elämän osa-alueita: kiinnostus

työelämään, koulutushalukkuus, asuntotilanne, omien asioiden hoito, rahan käytön hallinta, fyysinen ja psyykinen terveystilanne, vapaa-ajan aktiivisuus, sosiaaliset suhteet, päihteiden käyttö, halukkuus oman tilanteen muuttamiseen ja asiat joihin haluaisi muutosta. Käymme nämä eri asiat asiakkaan kanssa kysellen ja keskustellen läpi, saadaksemme kokonaisvaltaisen käsityksen asiakkaan kokonaistilanteesta. Näin pystymme arvioimaan palvelutarpeita asiakkaalta saadun tiedon mukaan.

Asiakkaan omasta arvioinnista ja elämäntilanteesta lähtevä palvelutarpeen arviointi on olennainen, jotta hänen itsensä haasteeksi kokemiinsa asioihin tartutaan. Katkelmassa listataan elämän osa-alueita laajasti ja asiakkaan omien tarpeiden mukaan keskitytään niihin, joiden muuttamiseen hänellä on motivaatiota. Näin pyritään mahdollistamaan se, että asiakkaan hyöty ja pärjääminen voivat olla eri palveluntuottajien yhteisenä tavoitteena. Asiakas voi parhaassa tapauksessa saada tarvitsemansa palvelut, eikä hänelle tarjota sellaisia palveluita, joista hän ei hyödy. Tämä edellyttää työntekijöiltä kykyä irrottautua viranomaisen tai työntekijän roolista sekä kykyä kuulla asiakkaan näkemyksiä ja toiveita. (Koivisto ym. 2015, 25.) Haasteena voi toki olla se, että palvelua, jota asiakas kokee tarvitsevansa, ei ole olemassa tai saatavilla. Kuuleminen ja tasa-arvoinen kohtaaminen vaativat aikaa:

Asiakkaan kohtaaminen riittävän pitkällä aikavarauksella, varsinkin jos kyseessä on uusi asiakas.

Monissa vastauksissa todettiin, että palvelutarpeen arviointi tehdään monialaisesti erilaisten ammattilaisten, sekä omaisten kanssa yhdessä. Jos asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus suunnitella ja valmistautua tällaiseen verkostopalaveriin yhdessä sosiaalialan ammattilaisen kanssa, se voi lisätä asiakkaan osallisuutta. Asiakkaiden mukanaolo on tärkeää myös silloin, kun heidän asioitaan kirjataan asiakirjoihin esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnissa.

Olemme aiemmin yhteiskehittämisen menetelmällä uusineet alueen edellisen toimeentulotukiohjeistuksen yhdessä asiakkaiden kanssa.

Asiakkaan osallisuus voi myös helpottaa sosiaalialan työtä, ohjeistukset ja lomakkeet saattavat kohdata asiakkaan arjen aiempaa paremmin.

4.2 Osattomuus

Asiakkaan saaminen paikalle tapaamisiin, palaveriin ja kirjaamisiin on usein vaikeaa voi estää hänen osallisuuttaan. Työntekijän toive voi olla melko yksinkertainen: "Jos vaikka ihan ensin saataisiin tapaamiset edes säännöllisiksi."

Epäsäännöllisten tapaamisten syytä ei eritellä vastauksessa -onko kyse siitä, että työntekijällä ei ole aikaa, vai siitä että asiakkaat eivät tule tapaamisiin?

Vaikka vastauksista on nähtävissä monia hyviä menetelmiä ja lähestymistapoja palvelutarpeen arviointiin, on selvää, että kehittämisen tarvetta myös löytyy. Monialaiset yhteistyöverkostot, selkeät työnjaot, nopeus, asiakkaan osallisuus ja riittävän ajan varaaminen palvelutarpeen arviointiin ovat tärkeitä kehittämisen kohtia. Tavoitteena on ”palvelutarpeen arvioinnin tarkempi tuotteistaminen”. Osallisuutta saattaa estää käytetty kieli. Sosiaalityön asiakkaat saattavat kokea Kelan päätökset vaikeaselkoisina, joten he pyytävät sosiaalialan työntekijöitä tulkitsemaan päätösten kieltä:

Kelan päätökset ovat vaikeaselkoisia. Asiakkaan tulee voida helposti ymmärtää mitä on päätetty. Liika lakiteksti ja ohjeet aiheuttavat sen, että asiakas ei jaksa lukea päätöstä loppuun ja varsinainen päätös on vaikea hahmottaa. Selkokielisyys kunniaan. Kun toimeentulotuki oli sosiaalitoimessa, asiakkaille selostettiin kirjallisen päätöksen lisäksi päätöksen perusteet suullisesti heidän asioidessaan sosiaalityössä.

Asiakkaiden osattomuus ja vähäinen valta näkyvät vastauksissa:

Miten saada asiakkaan ”ääni” vielä paremmin kuuluviin? Esim. työttömyysturvan sanktioiden takia asiakas vastaa kyllä, vaikka ei olisi työkykyinen ja mahdollisuudessa työllistyä.

Jos auttamisjärjestelmän päätökset ovat niin vaikeaselkoisia, että tarvitaan toinen ammattilainen niitä asiakkaalle tulkitsemaan ja jos asiakkaan on vastattava kyllä työkykyisyyteensä, vaikka se ei pidä paikkaansa, niin millaisille asiakkaille järjestelmä on suunniteltu? Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat usein kaikkein heikoimmassa asemassa olevia yhteiskunnan jäseniä. Tuija Nummelan (2011) mukaan aikuissosiaalityön asiakkaat eivät ole tietoisia omista oikeuksistaan, eikä niitä palveluissa tuoda aktiivisesti esille. Asiakkaat odottavat työntekijältä tasavertaisuutta, tietoa oikeuksista ja asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämistä.

4.3 Erityisesti huomioitavat asiakkaat

Sosiaalityön asiakkaiden kirjo on laaja ja tuomme tässä esiin niitä näkökulmia, joita vastaajat nostivat esiin koskien joitakin asiakasryhmiä. Suuri osa tässä käsitellyistä vastauksista tuli kysymykseen liittyen tasa-arvoon: miten vastaaja kokee palvelutarpeen arvioinnin, toimeentulotukiprosessin ja yhteiskehittämisen liittyvän tasa-arvoon. Moni vastaajista kiinnitti huomiota siihen, että toimeentulotuen siir-

tyminen Kelan hallinnoimaksi saattaa johtaa siihen, että kaikkein heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat jäävät tuen ulkopuolelle.

Vuoden 2017 Sosiaalibarometrin mukaan neljä viidestä (78 %) kyselyyn vastanneesta sosiaalityöntekijästä (n=370) pitää todennäköisenä, että toimeentulotuen siirto Kelaan heikentää heikompiosaisten asemaa. Lähes vastaava osuus (82 %) Kelan johtajista (n=95) pitää asiaa epätodennäköisenä. Kelan toimihenkilöistä 45 prosenttia (n=321) pitää todennäköisenä heikoimmassa asemassa olevien aseman heikentymistä ja epätodennäköisenä 37 prosenttia. Huoli heikompien ihmisryhmien tuen saannista on jaettu alan ammattilaisten kesken.

Kyselyyn vastanneet eivät eritelleet erityisesti huomioitavien asiakkaiden sukupuolta tasa-arvoon liittyvänä seikkana. Päivi Petrelius (2005, 11) on todennut, että sosiaalityön naisvaltaisuuden ja asiakkaiden elämää jäsentävien sukupuolijärjestysten vuoksi sosiaalityössä tarvitaan tietoa sukupuolen merkityksestä huono-osaisuudessa ja sen vähentämisessä. Asiakastyössä on tarpeen tietää miten erilaiset sukupuolikäsitykset ja hierarkiat ovat osa sosiaalityössä kohdattavia ongelmia, kuten parisuhdeväkivaltaa, köyhyyttä tai päihde- ja mielenterveysongelmia. Myös työntekijöiden ammatillisten orientaatioiden, ajattelutapojen ja arvojen sukupuolittumista tulisi pohtia osana ammatillista keskustelua.

Vaikka sukupuoli ei noussut tasa-arvon näkökulmasta vastauksissa keskusteluun, ikää sen sijaan pohdittiin. Vastauksissa näkyy väestön ikääntyminen ja sen aiheuttaman vanhuspalvelujen tarve:

Ehkä juuri nyt huomio kohdistuu enemmän turvapaikanhakijoihin, mutta vain hetkellisesti. Iäkkäille ihmisille pitäisi saada oma sosiaalityöntekijä, gerontologinen sosiaalityö on nousussa.

Vastaaja huomioi sosiaalityön nykyhetkeä, turvapaikanhakijoiden kasvaneet määrät vievät sosiaalityön huomiota juuri nyt, mutta väestön ikääntyminen on pitkäaikainen haaste ja sen vuoksi "Vanhustenhuollon kanssa yhteistyötä pitäisi vielä kehittää". Vanhusten lisäksi nuoret nähdään erityisenä ryhmänä, joiden "kohdalla nopeasti saatavat palvelut ovat tärkeitä". Tämä liittyy myös toimeentulotukeen:

Olen ihmetellyt, minne hävisivät nuoret asiakkaat, joita yleensä tapasimme hyvin nopeasti, kun he hakivat toimeentulotukea. Heidän kohdallaan palvelutarpeen arvio olisi erityisen tärkeä. Viivästyksiä ei saisi olla.

Katkelma viittaa siihen, että nuoret toimeentulotuen saajat ovat erityinen ryhmä, joiden toimeentulotuen tarpeen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Toimeentulo-

tuen saanti liittyy nuorella usein opiskeluun ja työelämään siirtymisen kitkakohtiin, mutta yhä useammalle nuorelle aikuiselle siitä on tullut pitkäaikainen tai toistuva toimeentulon lähde. Toimeentulotuen kesto eli se, kuinka pitkään nuori on ollut tuen piirissä, merkitsee usein nuorten huono-osaisuutta ja syrjäytymisriskiä. (Sutela ym. 2016, 26.) Tämän vuoksi sosiaalityön tukitoimien tarve on hyvä kartoittaa jo ensimmäisen toimeentulotukihakemuksen yhteydessä.

4.4 Muutokset palveluissa

Maakunnallisen sote-uudistuksen toimeenpanon lähestyessä on erityistä huomiota kiinnitettävä myös alueellisiin seikkoihin:

Pienituloiset toimeentulotukiasiakkaat, joilla ei ole autoa ja joiden on vaikea käyttää sähköisiä palveluita, ovat mielestäni heikommassa asemassa. Palvelupisteitä on vähän ja ne ovat kaukana. Esimerkiksi silmälaseja ei enää saa hankkia kotipaikkakunnalta Kelan sopimusten takia. Kuka maksaa matkakulut, jotka aiheutuvat lasien hankinnasta aiheutuvat vähintään kaksi käyntikertaa?

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos on todennut, että palvelujärjestelmän kustannustehokkuuden parantaminen saattaa aiheuttaa myös kielteisiä vaikutuksia. Näitä ovat muun muassa palvelujen saavutettavuuden heikkeneminen ja palveluja menettävien alueiden elinvoimaisuuden väheneminen. (Palveluverkon kehittäminen.) Samaa aihepiiriä käsittelee kommentti, joka ilmeisesti viittaa palveluiden digitalisoitumiseen:

Heikompiosaiset ovat tasa-arvon näkökulmasta heikommassa asemassa. Palveluiden saatavuus on vaikeutunut, tavallaan viranomaiset pakenevat kasvokkaisista palveluista.

Palveluiden saaminen nähdään aiempaa vaikeammaksi ja palveluiden digitalisointi tulkitaan viranomaisten pakenemiseksi –varmasti varsinkin kielteisen päätöksen antaminen on helpompaa sähköisesti kuin kasvokkain. Digitalisaatio myös piilottaa avun tarpeita, jos ei osaa tai kykene tekemään edes kielteisen päätöksen tuottavaa hakemusta sähköisten palvelujen maailmassa, jää avun ja tuen tarve näkymättömiin. Digitalisaatio nähtiin myös mahdollisuutena:

Verkkososiaalityö, sähköiset mahdollisuudet kontakteihin, suojattu sähköposti, Whatsappin käyttö (on ilmainen, puheaikaa ei tarvitse olla), tili Instagramissa, Snapchat (esim. Mehiläisellä seksuaalineuvontaa Snapchatissa), matalan kynnyksen yhteydenpidon mahdollisuudet.

Lainauksessa ei varsinaisesti pohdita palveluiden digitalisoitumista sinällään, vaan sitä, että yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa tulee voida hyödyntää nykyaikaisia menetelmiä, joita ihmiset ylipäättään käyttävät. Tämäkin on osa digitalisaatiota ja saattaa helpottaa sekä nopeuttaa asiakkaiden ja työntekijöiden välistä yhteydenpitoa, vaikka kasvokkaiset tapaamiset jatkuisivat edelleen. Tärkeintä on löytää sovelias kanava kullekin asiakkaalle ja asiakasryhmälle, jotta palvelut ovat saatavilla niitä tarvitseville.

Annikki Jauhiainen kumppaneineen (2014) on todennut, että sähköisten palvelujen käytön ohjauksessa tulisi huomioida ohjauksen monikanavaisuus: asiakas voi valita itselleen parhaan tavan saada ohjausta ja oppia. Ammattilaisten tärkeänä tehtävänä on havaita ne asiakkaat, jotka tarvitsevat erityistukea sähköisten palvelujen käyttöön. Asiakkaan annetaan siis valita, miten sähköiseen asiointiin opastetaan ja ohjataan, mutta ei sitä, että käyttääkö sähköisiä palveluita vai ei. Iäkkäät, terveydentilansa heikoksi kokevat, matalasti koulutetut ja työelämän ulkopuolella olevilla on muita ihmisryhmiä heikommat sähköisen asioinnin valmiudet ja he käyttävät sähköistä asiointia muita harvemmin (Hyppönen ym. 2015).

Hieman yllättävää on se, että sosiaalipalvelujen asiakkaista erityisesti vammais- palveluja käyttäneet käyttävät aktiivisesti sähköisiä palveluja ja he pitävät palveluja hyödyllisinä (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 4). Vamman laatua ei ole mainittu, mutta todennäköisesti kyse ei ole kehitysvammaisista, joita yksi vastaajista nosti erityisenä asiakasryhmänä esiin:

Vammaispalvelun näkökulmasta kaikilla asiakkailla ei ole mm. kognitiivisista tai fyysisistä toimintakyvyn syistä johtuen mahdollisuutta etäyhteyksillä asioimiseen: ei ole tietokonetta käytössä, ei osata käyttää, tieto ei tavoita kaikkia asiakkaita. Vanhoja käytänteitä, posti-postia ja kasvokkaisia tapauksia tarvitaan yhä!

Digitalisaatio koskettaa nuoria ja vanhuksia erään näkemyksen mukaan eri tavalla: Byrokratiaa on lisätty, mikä hankaloittaa nuorten asiakkaiden asiointia; sähköisiä palveluita osataan käyttää, mutta asiointitaidoissa olisi kehittämisen varaa. Vastaavasti ikäänntyneillä on asiointitaidot, mutta ei osaamista käyttää sähköisiä vemppeleitä.

Asiakkaiden tulee hallita sekä asioinnin taidot, joita voivat olla asioiden esittäminen ja elämästään kertominen palvelujärjestelmän kielellä, että tietotekniset taidot, jotta sähköinen asiointi onnistuu. Koska, kuten yksi vastaaja totesi: "Nuoret ovat netissä, sosiaalityön pitäisi olla siellä myös näkyvillä.". Nuorten verkkoauttamisesta tehdyn kirjallisuuskatsauksen (Ylönen 2016) perusteella näyttää siltä, että verkossa

tarjolla olevat sosiaalityön palvelut voivat toimia matalan kynnyksen periaatteella. Niissä on myönteistä se, että nuorella itsellä säilyy valta avun hakemisen ja vastaanottamisen suhteen. Verkko-auttaminen voi mahdollistaa myös sen, että ammattilainen rakentaa nuoren luottamusta auttamisjärjestelmään ja kynnyksen avun hakemiseen ja vastaanottamiseen madaltuu.

Joillekin voi kuitenkin kirjallisesti olla vaikeampi perustella palvelun tai etuuden tarvetta kuin kasvokkain tapaamisessa. Kieltä heikosti hallitseville tai henkilöille, joille monimutkaisten asioiden ymmärtäminen on haasteellista, kirjalliset päätökset ja perustelut eivät riitä:

Maahanmuuttajien ja mielenterveyskuntoutujien asiat usein viivästyvät ja pitkittyvät, jos joudutaan siirtämään asioita yksiköstä toiseen, mikäli asiakas ei itse ymmärrä asiaa, ja hänelle ei sitä tarpeeksi selvitetä, tai järjestetä tulkkauksia.

Asiakas voi joutua vaikeaan tilanteeseen, kun asioiden hoitaminen pitkittyy. Tällainen tilanne voi kohdata ”asiakaskuntaa, jolla ei ole Kelan edellyttämiä toimintavalmiuksia (aktiivikäyttäjät, asunnottomat ym.)”. Hyvinkin intensiiviselle ohjaukselle, ja sellaisille palveluille, joita saa kasvokkain tapaamalla, on edelleen tarvetta. Toisaalta, joillekin asiakkaille ammattilaisten kysymykset saattavat aiheuttaa hämmennystä:

Mielenterveysongelmista kärsiville ja esim. autistisille voi olla erittäin hämmentävää, kun kysellään kaikkea elämään liittyvää ilman konkreettista syytä. Näin on erityisesti silloin, kun asiakas itse tulee asiakkaaksi ns. palvelu edellä, eli hakee vain tukihenkilöä ja sitten kysellään päihteidenkäytöstä ja asumisesta.

Sosiaalipalveluihin hakeutumisen tarve tai lähtökohta määrittää asiakkaiden odotuksia ammattilaisten suhteen. Asiakkaiden omat voimavarat, yksilölliset vahvuudet ja heikkoudet tulisi osata ottaa asiakastyössä huomioon. Tämä tosin onnistuu vain esittämällä asiakkaalle kysymyksiä, etenkin jos asiakkaasta ei ole aiempaa tietoa saatavilla. Toisinaan haasteena on ennemminkin se, että asiakkaat eivät saavu paikalle:

Syrjäytyneet ja eristäytyneet saattavat jäädä huomioimatta. He eivät välttämättä tule varatuille ajoille, eikä heitä tavoita puhelimitse. Jotakin heidän tilanteessa täytyisi tehdä, mutta kuka pystyy auttamaan, jos asiakkaalla itsellään ei ole motivaatiota.

Implisiittisesti lainauksessa osoitetaan jalkautuvan sosiaalityön tarve, jota Pikasoksen alueen omissa kysymyksissä tiedusteltiin:

Kunnassamme on jalkauduttu viime vuoden puolella eri pisteisiin ja kunnassamme on ollut myös sosiaalityöntekijä- ja ohjaajavetoisia kuntouttavan työ-toiminnan/sosiaalisen kuntoutuksen ryhmiä tämänkin vuoden puolella. Lisäksi on käyty kertomassa kuntouttavan työtoiminnan ryhmissä aikuis-sosiaalityöstä ja esim. toimeentulotuen Kela-siirrosta. Juuri tällä hetkellä näitä toimintoja ei ole, lukuun ottamatta ryhmissä käymistä.

Jalkautuva sosiaalityö näyttää enimmäkseen jalkautuvan muihin palveluihin ja totta onkin, että summittainen etsiminen voi tuottaa laihoja tuloksia. Tuuli Pitkänen ja Jouni Tourunen (2016) ovat todenneet, että järjestöjen avulla ja kautta voisi jalkautuva sosiaalityö saavuttaa uusia ihmisryhmiä, sillä järjestöt tavoittavat ihmisiä, joiden elämäntilanne on keskimääräistä huonompi.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kyselyssä, johon vastasi 447 sosiaaliohjaajaa ja sosiaalityöntekijää havaittiin, että jalkautuvaa sosiaalityötä eli työskentelyä esimerkiksi asukastaloilla, kirjastoissa tai kaupungilla teki 30 prosenttia vastaajista. Työaika jalkautuvaan työhön oli tutkimukseen osallistuneilla vain noin yhdeksän prosenttia työajasta. Kotikäyntejä tekevät työntekijät käyttivät niihin keskimäärin 14 prosenttia työajastaan. (Blomgren ym. 2016b.)

Jalkautuva sosiaalityö ja muut ehkä vähemmän perinteiset tavat tehdä sosiaalityötä leviävät erään vastaajan mukaan hitaasti.

Käytännöt ja työn kehittäminen eivät ole yhtenäisiä ja paljon on yksittäisten rivityöntekijöiden varassa. Tämä on suuri ongelma kaikkien asiakasryhmien tasa-arvon kannalta.

Kuten tämä kysely osoittaa, on aikuissosiaalityön sisällä valtava kirjo siinä, miten työtä tehdään, keiden kanssa, millaisin menetelmin ja millaisella orientaatiolla. Asiakkaiden ja laajemmin kansalaisten tasa-arvon kannalta on iso merkitys sillä, miten palveluiden ja etuuksien piiriin pääsee, millaisin kriteerein ja miten tulee palveluissa kohdelluksi.

Usein törmään siihen, että mielenterveyskuntoutujat putoavat pois palveluista, jos ei ole ketään, joka auttaisi asioiden hoidossa.

Tuen ja avun saaminen ei saisi olla kiinni siitä, millainen työntekijä osuu kohdalle, tai siitä onko asiakkaalla läheisiä, jotka voivat tukea palveluihin pääsyssä.

5 AMMATILLISET KUMPPANUUDET

Sosiaalityötä tehdään yhteistyössä erilaisten tahojen kanssa, mutta usein yhteistyö koetaan haastavaksi. Monien toimijoiden verkostoissa sosiaalityön tehtäväksi muotoutuu usein kokonaisvastuun kantajan rooli (Blomgren ym. 2016a, 5).

5.1 Kansaneläkelaitos ja toimeentulotuki

Toimeentulotuen perusosan hallinnointi ja päätöksenteko siirrettiin Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alussa. Kuntien tehtäväksi jäi edelleen ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen hallinnointi ja päätöksenteko. Työnjako edellyttää hyvää yhteistyötä Kelan ja kunnan sosiaalityön kesken. Tämän yhteistyön luominen ja kehittäminen ovat PRO SOS -hankkeen tavoitteita, joten kysely kohdentui myös yhteistyöhön Kelan ja kuntien välillä.

Kelalla on ollut toimeentulotuen toimeenpanon alussa monia haasteita suurien hakija-määrien ja työntekijöiden kuormittumisen vuoksi. Tämän johdosta palaute yhteistyöstä Kelan kanssa on pääosin melko negatiivista, mutta erityisen tärkeää on nostaa esiin niitä seikkoja, joiden avulla tulevaa yhteistyötä voidaan luoda ja kehittää. Tämän vuoksi emme tässä korosta niinkään jonoja ja ruuhkia, vaan yhteistyön periaatteita. Monet vastaajista totesivat ruuhkien jo pääosin hellitäneen. Sen verran ruuhkista on hyvä todeta, että sosiaalialan työntekijöiden on ollut ajoittain vaikea saada yhteys Kelaan asiakkaan asioiden hoitamiseksi. Lisäksi moni vastaajista totesi, että Kelan oma asiakasohjaus ei ole riittävää, vaan sosiaalityön ammattilaisten on annettava tietoa ja ohjausta Kelan etuuksien hakemiseen, vaikka tämän katsotaan olevan Kelan tehtävä. Monissa vastauksissa on koettu myönteisenä Kelan yhteispalvelupiste, jonne asiakkaat ohjataan, kun he tarvitsevat tukea hakemusten täyttämiseen.

Kuten muidenkin sosiaalialan yhteistyötahojen kanssa, on vuorovaikutus Kelan kanssa tärkeää:

Työntekijät ovat yhteydessä Kelan viranomaisnumeroihin päivittäin ja ovat kiittäneet saamaansa palvelua.

Suurin osa vastaajista koki kuitenkin, että viestintä Kelan kanssa on yksisuuntaista, jolloin Kelasta otetaan yhteyttä Kelmun tai E-totun kautta. Kelmu on Kelan etuustietopalvelu ja eTotu on kumppaniviestijärjestelmä, jonka välityksellä Kelasta voidaan toimittaa kuntien sosiaalihuoltoon ilmoituksia asiakkaan sosiaalihuollon palvelun tarpeesta, täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen tarpeesta tai

jos henkilön perustoimeentulo-tuen perusosa on alennettu. Kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi vastaajat ehdottivat muun muassa chat-palvelua verkossa.

Kelmussakin on sosiaalialan ammattilaisten mukaan parantamisen varaa:

Kelmun kautta emme näe asiakkaan hakemusta muuta kuin harvoissa tapauksissa. Päätöksissä ei ilmene aina, miten asiakas ilmaissut toimeentulotuen tarpeensa eli perustelut, mikä kuitenkin olisi tärkeää täydentävän/ehkäisevän tuen myöntämiseksi.

Toisinaan jopa niinkin perustavaa laatua olevat tiedot kuin asiakkaan yhteystiedot jäävät kunnan sosiaalialan työntekijältä näkemättä, ellei hän saa Kelasta skannattua hakemusta. Kelmusta näitä tietoja ei välttämättä näe. Ylipäätään aikuissosiaalityön työntekijöillä on tarve perusteellisille tiedoille, sillä perustoimeentulotuen päätös ja ehkäisevä tai täydentävä toimeentulotuki ovat kytköksissä toisiinsa:

Kelan päätöksissä ei näy, milloin maksetut tulot (etuuksien maksupäivät) on huomioitu hänelle tuloksi. Mikäli henkilön tilanteessa päätöksen jälkeen on tullut muutosta ja hän hakee myös täydentävää kunnasta, olisi hyvä nähdä Kelan toimeentulotukilaskelmasta, milloin mikäkin tulo tullut maksuun.

Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen ei tule perustua mekaaniseen, kirjalliseen hakumenettelyyn vaan ensisijaisesti asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen kohtaamiseen ja sosiaalihuollon palvelutarvearvioon. Sosiaalialan ammattilaisten tulee käyttää tukea yksilöllisen harkinnan mukaan erilaisissa tilanteissa ja eri tavoin. (Blomgren ym. 2016a, 7.) Yksilöllinen harkinta on vaikeaa, ellei työntekijällä ole riittävää tietoa perus-toimeentulotuen päätöksen perusteista:

Kelmussa pitäisi näkyä asiakkaan hakemus perusteluineen; tulisi olla kirjoitettuna, jos asiakas hakee täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Tällä hetkellä Kelmun kautta tupsahtelee asiakkaiden laskuja, joita ei ole hyväksytty perustoimeentulotuen laskelmassa menona, mutta ei ole tietoa, onko asiakasta ohjeistettu olemaan yhteydessä kuntaan täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemiseksi, vai tarkoittaako laskujen tupsahtaminen täydentävän hakemusta.

Yhteydet kunnasta Kelaan liittyvät usein hakemusten täydentämiseen tai asiakasta koskevien erityisten seikkojen huomioimiseen perustoimeentulotuen hakemuksissa:

Sosiaalityöntekijä on laittanut myös Kelaan omia lausuntojaan esim. tilanteissa, joissa toivottu, että erityisestä syystä asiakkaalle huomioitaisiin perustoimeentulotuessa todelliset kohtuullista isommat asumiskulut.

Tiedonkulun haasteet on huomattu myös Kelassa:

Tiedonkulku vaatisi kehittämistä. Esim. täydentävän toimeentulotuen päätökset eivät tule Kelan tietoon tai Kela ei saa tietoa, mitä kunnassa on Kelan tekemien sosiaalihuoltolain mukaisten ilmoitusten pohjalta tehty.

Kunnan päätöksillä voi olla vaikutusta myöhemmin Kelan tekemiin päätöksiin, joten tarvetta erään vastaajan mainitsemaalle ”kaksisuuntaiselle sähköiselle ilmoitukselle” olisi. Tässä on huomioitava henkilötietolain (L 22.4.1999/523), asiakirjalain (L 20.3.2015/254) ja muiden olennaisten lakien määrittämät tietojen vaihdon rajaukset, kuten laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (L 9.2.2007/159).

Kyse on vastaajien mukaan myös muusta kuin tiedon saamisesta. Moni arvioi, että Kelan tapa tehdä toimeentulotuen päätöksiä perustuu toisenlaiseen päättelyyn ja erilaisten seikkojen huomioimiseen kuin mitä kuntien sosiaalialan työntekijät ovat tottuneet:

Kela päättää asiakkaan asioista ihan oman mielensä mukaan ja kunta on tehnyt omat linjauksensa, mutta ei Kelan mukaan myötäillen vaan siten kun katsoo parhaaksi, mutta ei siis täydentäen Kelan tekemiä linjauksia.

Työnjako, linjaukset ja vastuut Kelan ja kunnan välillä kaipaavat vielä tarkennuksia: Sosiaalityössä on edelleen työkalu taloudelliseen auttamiseen tarvittaessa, mutta se ei saa olla sitä, että sillä korjataan Kelan toimimattomuutta ja suoraviivaisuutta. Myös Kelassa on huomioitava yksilöiden erityiset tarpeet. Kunnissa on mahdollisuus auttaa todellisissa sosiaalityötä tai ohjausta vaativissa tilanteissa.

Vastauksesta näkyy, että sosiaalityön toimijat tulkitsevat Kelan toimintaa toimeentulotuen hallinnoinnissa sosiaalityölle tutun näkemyksen kautta. Tähän vaikuttaa se, että toimeentulotukilakiin tehtiin muutoksia samaan aikaan kun toimeentulotukea siirrettiin Kelaan. Kelassa ei voitu kunnolla valmistautua lain muutokseen (Uusi-Autti ym. 2017, 5–6) ja sosiaalityön toimijat eivät välttämättä ole vielä tähän kyselyyn vastatessaan sisäistäneet toimeentulotukilain muutoksia. Tyypillinen huomio Kelan toimeentulotukityöstä on se, että pyyntöjä palvelutarpeen arviointiin tulee hyvin vähän. Sen lisäksi vastauksissa esitetään, että Kelassa ei ole juuri sosiaalityön asiantuntijuutta:

Kelan ruuhkat johtuivat ensisijaisesti Kelan rekrytoinnin määrällisestä ontumisesta ja siitä, että entisiä kunnan virkailijoita ei otettu juurikaan töihin Kelaan ainakaan meillä. Se hiljainen tieto jota kunnan etuuskäsittelijöillä

kaikista asiakkaistaan oli, ei siirtynyt Kelaan. Se tieto, että toimeentulotuki ja sen myöntäminen on erilainen tukimuoto viimesijaisuuden takia, ei mennyt Kelalla läpi koko organisaation. Toimeentulotuen hakeminen edellyttäisi asiakkaalta melko suurta kyvykkyyttä (esim. liitteiden toimittaminen) ja sen kolmenkymmenen vuoden aikana, jonka itse olen ollut alalla, ja toimeentulotuki oli kunnilla, eivät loppuneet ne asiakkaat jotka eivät osanneet hakea toimeentulotukea "oikein"! Alkuvuosina käsittelin itse hakemuksia ajanvarausajalla, jolloin oli hieman helpompi pyytää liitteet.

Vastaaja pohti, että Kelassa olisi ollut käyttöä myös sosiaalityön osaamiselle, vaikka Kelassa ei varsinaisesti tehdä sosiaalityötä. Sosiaalityön tarpeen tunnistamiseksi sosiaalityön osaamista Kelassa olisi ehkä hyvä olla. Toimeentulotuki näyttäytyy katkelmassa erityisenä Kelan hallitsemana etuutena, mitä se varmasti on, verrattuna vaikka lapsilisään tai työttömän peruspäivärahaan. Viimesijaisuus merkitsee sitä, että etuus on tarveharkintainen ja sitä myönnetään vain silloin, kun henkilöllä ei ole muita tuloja, ne eivät ole tasoltaan riittäviä, kun tulo ei ole käytettävissä toimeentulotukea myönnettäessä tai kun henkilö ei voi saada riittävästi toimeentuloa perheeltään. Toimeentulotukilaki korostaa hakijan velvollisuutta pitää huolta itsestään, omasta, puolisonsa ja alaikäisten lastensa eläuksesta. (Kuivalainen 2013, 15-16.)

Seuraava katkelma voi osoittaa sosiaalityön tietämyksen tarvetta, tai asiakaskunnan tuntemisen tarvetta:

Kela ei nykykäytännön mukaan maksa eräpäivän ohittaneita sähkölaskuja suoraan laskuttajalle. Rahat laitetaan asiakkaan tilille. Jos asiakas ei ole tähänkään mennessä maksanut laskua, niin maksamatta jää.

Osin kyse on siitä, että Kelalle kaikki toimeentulotuen asiakkaat ovat uusia. Toisaalta kyse on ainakin vastaajan mukaan myös toimintatavoista. Joillekin asiakkaille ei ole järkevää antaa rahaa laskujen maksuun, koska ne käytetään muuhun. Eräissä vastauksessa tuotiin esiin useita konkreettisia esimerkkejä juuri tämäntapaisista haasteista, joita organisaatiossa oli koottu ja viety myös eteenpäin Valviralle. Keskeinen ongelma näissä esimerkeissä tiivistyy tässä:

Kunnassa ei ole millään tavalla ohjeistettu mitä ovat ne erityistilanteet missä sosiaalityöntekijällä olisi toimivalta päättää ehkäisevästä toimeentulotuesta ilman Kelan peruspäätöstä. Olemassa olevat ohjeet koskevat kiireellisiä tilanteita. Edellä mainituissa tilanteissa on kysymys melko tavanomaisista ilmiöistä ja tilanteista, joita sosiaalityössä kohdataan.

Vastaajan antamat esimerkit kuvaavat tilanteita, joissa on asiakkaan kannalta kohtuutonta vaatia ensin perustoimeentulotuen kielteiseksi tiedetyn päätöksen hakemista, sillä:

Sosiaalityöntekijällä ei ole toimivaltaa tehdä päätöstä (ehkäisevä toimeentulotuki) asiakkaan tilanteessa, silloinkaan kun on jo tiedossa, että asiakkaalla ei ole perustoimeentulotukioikeutta tuloylijäämän takia.

Tilanteet liittyvät esimerkiksi perheväkivaltaan, pitkäaikaiseen terapian tarpeeseen tai siihen, että puoliso pelaa perheen rahat. Pelkästään tuloja tarkastelemalla oikeutta perustoimeentulotukeen ei ole, mutta yksilön tai perheen yleinen tilanne edellyttää muun tuen lisäksi taloudellista tukea. Ehdotuksena tilanteen muuttumiseen vastaaja esitti, että:

Ehkäisevän toimeentulotuen päätöstoimivalta pitäisi irrottaa Kelan peruspäätöksistä. Tai tulisi mahdollistaa sosiaalihuoltolain mukainen taloudellinen tuki, vastaavalla tavalla kuin lastensuojelulaissa. Tämä muutos olisi tarpeen saada pikaisesti voimaan. Tällä hetkellä on suuri huoli siitä, että vaikeassa asemassa olevien asiakkaiden ja perheiden tilanteet kärjistyvät ja sosiaalityöntekijällä ei ole riittävästi ja riittävän oikea-aikaisia välineitä tarjota apua.

Vaade kielteisestä päätöksestä perustoimeentulotuesta nähdään asiakkaiden kannalta kohtuuttomana ja sellaisena, että se vaikeuttaa sosiaalityöntekijöiden työtä. Osalla vastaajista oli myös mainita Kelan toimivia toimintatapoja.

Kelasta työntekijät soittavat kuntaan, kun näyttää, että asiakas on asioinut kunnassa aiemmin, ja kertovat havainnoistaan. Mikäli asiakas ei ole asioinut aikaisemmin, kunnasta ohjataan pääsääntöisesti asiakasta itseään ottamaan yhteyttä kuntaan.

Kelan ammattilaiset ovat tietoisia siitä, että kunnassa on sosiaalityön asiantuntemusta saatavilla. Alussa olleiden ruuhkien aikaan sitä ei ehkä ole ehditty hyödyntää ja kuten tämä kysely osoittaa, toimivia käytäntöjä yhteistyöhön ei vielä ole olemassa. Viivästysten, ruuhkien ja toimintatapojen kehittymättömyyden seuraukset on arvioitu muun muassa näin:

Siirtymä on työllistänyt kohtuuttomasti kuntia ja siitä on aiheutunut vakavaa haittaa asiakkaille. Asiakkaat ovat jääneet vaille apua ja heitä on tarpeettomasti pompoteltu.

Vaikeuksia ja haasteita on aiheutunut niin asiakkaille kuin kunnan työntekijöille. Toisaalta ”Yhteistyötä kehitellään parhaillaan”, totesi yksi vastaajista. Kehittämisen perustana tulisi olla asiakkaan etu:

Kehittämistä olisi koko yhteistyössä, koska tällä hetkellä tuntuu, että kunnan ja Kelan yhteistyössä ollaan kovin ”napit vastakkain”. Pitäisi olla enemmän ajatusta, että samalla asialla loppujen lopuksi ollaan ja samoja asiakkaita autetaan.

Tämä on hyvä periaate kaikkien yhteistyökumppanien kanssa tehtävän yhteistyön kehittämiseen.

5.2 Muut yhteistyötahot

Kansaneläkelaitoksen lisäksi vastaajat luettelivat erittäin monia yhteistyötahoja, kuten päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut, työpajat, kuntouttava työtoiminta, Työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto), Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP), vammaispalvelut, diakoniatyö, terveyskeskus, kolmas sektori eli järjestöt, maahanmuuttajatyö ym. Vastauksista näkyy, että tapaamisia, palavereja, kokouksia ja keskusteluita järjestetään yksittäisten asioiden, kuten asiakkaan asioiden ympärille, mutta tapaamisia organisoidaan myös kehittämisen näkökulmasta joko satunnaisesti tai säännöllisesti. Yhteistyön taustalla on tärkeää luottamus:

Luottamus yhteistyötahoihin erittäin tärkeä lähtöasia. Kaikkien osapuolten keskinäinen kunnioitus ja siltä pohjalta sen visioiminen, mitä yhteisiä tavoitteita meillä on ja miten voimme yhdistää voimavaramme.

Tapaamiset ja keskustelut eivät kuitenkaan sinällään vielä riitä:

Tapaamisissa tulee hyviä ideoita esille, mutta asioiden vieminen käytäntöön ontuu, ei selkeästi sovita kuka tekee ja mitä tekee.

Toimijoiden väliset vastuut ja työnjaot eivät aina ole selvillä:

Tietämys toisten työnkuvista on oleellista, jotta asiakkaita voidaan ohjata oikeiden palveluiden pariin. Tätä yhteistyötä voitaisiin lisätä.

Yhteistyön tarve tunnustetaan ja tunnustetaan joidenkin toimijoiden suhteen. Eri toimijoille määritellään erilaisia rooleja, jolloin ”Vammaisneuvoston näkemyksiä kuunnellaan.” Vammaisneuvosto asetetaan neuvonantajan asemaan, mutta ei varsinaiseksi toimijaksi muiden rinnalle. Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunnan mukaan vammaisneuvoston tehtävänä on vaikuttaa kunnalliseen suunnitteluun, päätöksentekoon ja seurantaan kaikilla hallinnonaloilla. Vammaisneuvosto voi tehdä aloitteita sekä antaa lausuntoja ja kannanottoja. Asiakastyön kumppaniksi vammaisneuvostoa tuskin on alun alkaen suunniteltu, mutta se voisi olla kumppani kehittämisessä.

Toisten tuntemisen ja vastuiden sekä työjaon tietämisen lisäksi on tarve yhteishengelle, yhteiselle ajatukselle siitä, miksi tätä työtä tehdään:

”Asennekasvatusta” tarvitaan. Yhteistyöhenkeä voisi aina kohottaa. On turha pohtia, kenellä on enemmän tai vähemmän työtä, tai haastavampia asiakkaita. Tavoitteena on yhteisten asiakkaiden asioiden hoitaminen ilman asiakkaan pomputtelua. Parempaa taustatyötä tulisi tehdä yhteistyössä ammattilaisten kesken. Asiakkaan kuullen ei tule riidellä, kenen asiakas on tai kuka myöntää mitä myöntää.

Sosiaalityön päämäärä on asiakkaan selviytymisen tukeminen elämässään. Asiakas voi tarvita monia erilaisia palveluita, jolloin tarvitaan palveluiden integraatiota.

Sosiaalihuoltolain tuntemus ja sen käytännön sovellus eri yksiköissä on hyvin eri tasolla. Osa yhteistyötahoista haluaa pitäytyä oman toimialansa sisäisessä yhteistyössä, eikä näe kokonaisvaltaista lähestymistapaa asiakkaan asioiden hoidossa, eli ihmisen näkemistä psykofyysisenä kokonaisuutena. Toisaalta yhteistyön kautta tietämys toisen ammattitaidosta, osaamisesta ja tarvittavasta tuesta myös kasvaa.

Työnjaon eri palveluiden välillä tulisi rakentua asiakkaan tarpeiden ja palvelujen suunnitelmallisen kokonaisuuden perusteella. Yllä oleva lainaus viittaa pääasiassa sosiaalialan organisaatioiden yhteistyöhön, sillä vastaaja tuskin olettaa, että terveydenhuollon työntekijät tuntevat sosiaalihuoltolain, vaikka siitä ei toki haittaa olisi. Yhtä lailla sosiaalialan työntekijöiden olisi hyvä tuntea terveydenhuoltolakia (L 30.12.2010/1326) ja muiden lähialojen lakeja. Vaade on kuitenkin aika suuri, ja kuten lainauksessa todetaan, yhteistyö tuottaa tietoa toisten osaamisesta ja ammattitaidosta mutta myös toiminnan rajoista ja lain asettamista vaateista. Työntekijöiden vastuu toiminnastaan liittyy ensisijaisesti siihen, miten hän kokonaisuudessa tuo oman osaamisena asiakkaan tueksi. Toimintavastuiden ei siis pitäisi määrittyä ammattinimikkeestä tai toimialasta käsin. Integraatio edellyttää myös johtamiselta poikkihallinnollisuutta ja moniammatillisuutta. Palveluiden integraatio edellyttää sitoutumista kaikilta organisaation tasoilta. (Koivisto ym. 2015, 24.)

Yksi asia, johon kiinnitimme erityistä huomiota vastauksissa, oli se, että järjestöjä ja seurakuntia mainittiin harvoin yhteistyökumppaneina. Oikeastaan vain Pikasoksen alueelta tulleissa vastauksissa mainittiin järjestöt, ja Vasson alueen vastauksissa mainittiin seurakunnat ja myös kirjastot. Järjestöjen rooli on keskeinen etenkin sosiaalisen kuntoutuksen kentällä (Mattila-Aalto 2012), joten olisi tärkeää, että yhteistyö järjestöjen kanssa on tiivistä. On mahdollista, että esittämämme kysymykset eivät juuri kutsuneet nostamaan järjestöjä ja seurakuntia yhteistyökumppaneina esiin, mutta tämä näkökulma on kuitenkin hyvä muistaa.

Taho, jonka kanssa useassa vastauksessa yhteistyötä kaivattiin lisää, on terveydenhuolto:

Terveydenhuollon kanssa tulisi laatia enemmän yhteisiä suunnitelmia. Tällä hetkellä terveydenhuollossa on omat suunnitelmat ja sosiaalityössä omat. Nämä suunnitelmat eivät oikein aina kohtaa.

Ammattilaisten välisen yhteistyön onnistumiseksi tulee välttää samoja seikkoja kuin asiakastyössä. Asiakastyössä ja ylipäätään yhteistyössä on hyvä välttää Anneli Pohjolan (2002, 48–59) nimeämää kolmea pahaa: epäluottamus, välinpitämättömyys sekä mitätöinti. Tämän lisäksi yhteisen tavoitteen pohtiminen ja jakaminen on tärkeää.

6 MENETELMÄT JA MATERIAALIT

PRO SOS -hankkeen tavoitteina sosiaalityön menetelmällisyyteen liittyen on luoda uusia ja vaikuttavia toimintamalleja ja -käytäntöjä. Menetelmällä ymmärretään tässä järjestelmällistä menettelytapaa jonkin päämäärän saavuttamiseksi tavoitteita asettamalla (Eskola & Viheriäranta 1982; Karjalainen 2016). Vastauksissa nimettiin erikseen muun muassa dialogiset verkostomenetelmät, osallistava dokumentointi, Kuvastin-menetelmä, dialoginen puheeksiotto, motivoiva haastattelu, ratkaisukeininen työ, ESY eli Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä sekä matalan kynnyksen, jalkautuvan sosiaalityön, sosiaalisen kuntoutuksen ja ryhmätoiminnan keinot. Matalan kynnyksen menetelmiin voi luetella ajanvarauksettoman vastaanoton ja toiminnalliset kohtaamapaikat ilman ”erityisyyttä”. Jalkautuva sosiaalityö saa monta mainintaa, siinä pidetään tärkeänä kohtaamista ja sosiaalityön esillä pitämistä ja näkyvyyttä. Kotikäynnit yksin ja työparin kanssa ovat arkipäiväistä jalkautuvaa toimintaa, joskin haasteitakin kohdataan:

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä ei ehdi jalkautumaan, hyvä, että ehtii nykyisen työn ja asiakasmäärän hoitaa.

Vaikuttaa siltä, että työn menetelmällisyys kärsii myös resurssien puutteesta –seuraako tästä mahdollisesti myös heikkoa vaikuttavuutta, jos aika ei riitä mahdollisesti vaikuttavampien työmenetelmien hyödyntämiseen?

6.1 Yhdenmukaisuus ja monimuotoisuus

Sosiaalityön menetelmäkeskustelu on ajankohtaista juuri vaikuttavuuden vuoksi. Sosiaalityöltä odotetaan näyttöjä työn vaikuttavuudesta esimerkiksi taloudellisiin perusteisiin. Toisaalta sosiaalityön koetaan olevan asiantuntijatyötä, jossa asiakkaitten tarpeet ja ongelmat ovat pääosassa ja ammattilaisten tekemät tilannearviot ja ratkaisut ovat keskeisimpiä, ei niinkään hallinnolliset prosessit. (Toikko 2014, 7.) Vaikuttavuuden todistamisen taakkaa myös kritisoidaan:

Sosiaalityö halutaan tuotteistaa ja tehdä mitattavaksi terveydenhoidon tapaan. Tämä taas ei ole helppoa. Ihmisten palvelutarpeiden kirjo on moninainen.

Asiakkaiden erilaiset tarpeet ja tilanteet aiheuttavat sen, että terveydenhuollon näyttöön perustuva periaate ei ole kovin helppo istuttaa sosiaalityön kenttään. Toisaalta on väitetty, että työntekijällä on velvoite toteuttaa sellaisia toimenpiteitä, joiden vaikuttavuudesta on tutkimukseen perustuvaa näyttöä. Tällainen toiminta on eettistä, sillä turhat, tehottomat tai jopa vahingolliset toimenpiteet jätetään

tekemättä (ks. Ainsworth & Hansen 2005). Tällöin haasteeksi tulee se, millainen todistusaineisto on riittävää määrittämään vaikuttavuutta.

Vaikka kyselyyn vastaajat toivovat yhtäältä sosiaalityön prosessikuvauksia ja systemaattisuutta, toisaalta työltä odotetaan henkilökohtaisuutta ja räätälöityyttä. Menetelmällistä osaamista tarvitaan moniammatillisessa toiminnassa ja yhteistyörakenteissa jo nyt, ja etenkin tulevaisuudessa uusissa sote-rakenteissa. Pekka Karjalainen (2016, 128) kuvaa esimiesten haastatteluihin perustuvan aineiston perusteella sosiaalityössä käytettävien menetelmien kolme pääteemaa. Ensiksi yksittäisiä menetelmiä nimettiin niukasti. Toiseksi sosiaalityön jalkautumista korostettiin ikään kuin tulevaisuuden näkymänä ja kolmanneksi työn taloudellinen ja hallinnollinen organisointi nähtiin esteenä sosiaalityön kehittämiseksi. Tässä alkukartoituksen kyselyssä menetelmiä nimettiin melko paljon, mutta myös tarve menetelmille mainittiin:

Sosiaalihuoltolain mukaisten asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinneissa tarvittaisiin mittaristoja.

Lainauksessa esitetään mittarin tarve erityiseen tarpeeseen. Asumispalvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat eri syistä tukea ja palveluja asumisensa järjestämiseen. Tavoitteena on, etteivät puutteelliset asumisolot aiheuta laitospalvelujen tarvetta.

Kysymykseen palvelutarpeen arvioinnin hyvien käytäntöjen, menetelmien ja mittareiden käytöstä vastattiin myös lakonisesti, että "Ei ole". Toisaalta tulevaisuus saattaa tuoda jotain tullessaan:

Aikuissosiaalityössä olemme vasta alkuvaiheessa menetelmien ja mittareiden käyttöönotossa.

Vastaus antaa ymmärtää, että vaikka tähän mennessä menetelmien käyttö ja hallinta ei ole ollut kovin vahvaa, tulevaisuudessa se voi olla toisin. Useimmiten vastauksissa kerrottiin asiakaslähtöisyydestä ja monialaisesta verkostomaisesta työotteesta, jotka voivat sisältää erilaisia konkreettisia menetelmiä, mutta jotka viittaavat myös sosiaalityön orientaatioon. Joidenkin vastaajien näkemys on napakka:

Selkeä prosessi miten palvelutarpeen arviointi etenee. Käytämme hyväksämme erilaisia kyselyitä kuten itsenäistyvän nuoren roolikartan kysymykset, päihteidenkäytöstä kysely, tilaamme tarvittaessa asiakkaan asiakirjoja terveydenhuollosta, kotikäynti tehdään. Käytämme paljon aikaa palvelutarpeen arvon laatimiseen, koska asiakkaan tulee luottaa järjestelmään ja siihen, että hän hyötyy sosiaalityön palveluista (etenkin nuorilla hyödyn ajatus). Asiakkaan kanssa palataan aina siihen mitä on kirjoitettu

tietojärjestelmään. Läheiset otetaan mukaan asiakkaan niin suostuessa, teemme verkostotyötä mm. terveydenhuollon kanssa.

Vastaaja kuvaa käytettyjä menetelmiä, prosessin etenemistä, osallisuutta ja verkostoja sekä aikajännettä ja luottamuksen tarvetta. Kokonaisuus näyttää hallitulta ja uskottavalta. Yllättävältä sen sijaan tuntuu se, että palvelutarpeen arviointeja ei juuri tehtäisi:

Palvelutarpeen arviointeja on tehty hyvin vähän, jos lainkaan aikuissosiaalityössä. Kuitenkin pyrimme siihen, että palvelutarpeen arviointiin tulevaisuudessa olisi mahdollisuus panostaa ja ottaa mahdollisuuksien mukaan verkostoa mukaan työskentelyyn. Tavoitteena on muodostaa hyvä ja turvallinen verkosto asiakkaan tueksi.

Onko kyse enemminkin siitä, että tehtyä työtä ei mielletä palvelutarpeen arviointiksi, joka vastaisi sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) määrittelyä? Eräs vastaaja totesi juuri näin: ”palvelutarpeen arvio ei ole mitään uutta sosiaalityössä. vaan kyseistä työtä on tehty aina, prosessia nimetty vain eri termein”. Vaikka edellisessä lainauksessa todetaan, että palvelutarpeen arviointeja tehdään vähän, on suunta monialaiseen palvelutarpeen arviointiin näkyvissä. Monialaisuus on tärkeää palvelutarpeen arvioinnissa myös palveluiden integraation näkökulmasta (Koivisto ym. 2015, 25). Nämä kaksi lainausta kuvaavat kun-tien välisiä suuria eroja. Osin ne saattavat johtua myös asiakasryhmistä, ensimmäisessä lainauksessa puhutaan nuorista ja toisessa aikuissosiaalityöstä.

6.2 Lomakkeet ja järjestelmät

Asiakastyön prosessien ja niiden tavoitteiden jäsentäminen ovat aina kuuluneet ammatilliseen sosiaalityöhön. Talouden ja yhteiskunnan muutosten myötä on syntynyt yhä vahvempi samankaltaisuuden vaade, joka edellyttää kokonaisvaltaisen palvelun pilkkomisen tuotteiksi, hinnoittelemaan ja määrällistämään ne ja raportoimaan niistä muiden palveluntuottajien kanssa yhteismitallisesti (ks. Juhila 2009, 300). Lomakkeita kommentoitiinkin monissa vastauksissa:

Laadittu oma lomake YPH-Efficaan uuden sosiaalihuoltolain mukaisena. Mittareita käytetään tarpeen mukaan mm. Audit.

Toisaalta pelkkä asiakastietojärjestelmän lomake ei riitä:

Kirjaaminen on aikuissosiaalityön puolella vielä kehittelyn alla.

Kuka kirjaa, mitä kirjaa ja kenelle, ovat tärkeitä asioita asiakkaiden yksityiselämää käsittelevissä asiakirjoissa. Kansa-koulu-hanke, joka päättyy vuoden 2018 aikana,

pyrkii tukemaan sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Tavoitteena on edistää määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa ja kansallisten luokitusten ja asiakirjarakenteiden toimeenpanoa asiakastietojärjestelmiin, niin että ne noudattavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia. (Kansa-koulu-hanke.) Tämän tyyppistä työtä on jo tehty ainakin pääkaupunkiseudulla:

Asiakastieto-ohjelmaan on rakennettu näyttö, joka ohjaa työntekijää palvelutarpeen arvion laatimisessa ja sen väliotsikot on suoraan johdettu laista.

Valmiit lomakkeet eivät tosin aina saa kannatusta vastaajien keskuudessa:

Ei ehdottomia yhteisiä lomakkeita. Muistilistoja tms. voidaan käyttää, jotta kaikki elämän osa-alueet tulee varmasti käytyä läpi. Arvio tehdään asiakkaan tarpeista lähtöisin, jolloin myös palvelutarpeen arvion painopistealueet vaihtelevat.

Lomakkeet eittämättä saavat aikaan sen, että asiakkaalta kysytään ja asiakirjoihin kirjataan sitä mitä lomake vaatii. Lomakkeen tarjoamat kysymykset ja tiedon tarpeet eivät aina vastaa asiakkaan elämän moninaisuutta.

Palvelutarpeen arvioinnin lomakkeemme on käsittääkseni valtakunnallinen ja se on melko järkyttävä käyttää, sillä se edustaa määrämuotoista kirjaamista, kaikki on kirjattava pikkutarkkaan ja se vie turhaa aikaa.

Lomakkeiden käyttö voi olla myös joustavaa:

Käytössä oleva lomakepohja on toimiva ja sitä pystyy tarpeen mukaan muokkaamaan itse, eli jättämään tietyt tarpeettomat kohdat pois.

Lomake, joka ei vaadi kaikkien kohtien täyttämistä palvelee monenlaisia asiakkaita. Toisaalta asiakkaiden elämäntilanteiden moninaisuuden kirjaaminen ei takaa sitä, että seuraava kirjausten lukija ymmärtää ne samalla tavalla kuin järjestelmään ne kirjannut ammattilainen. Lisäksi vaarana on, että olennaista tietoa jää kirjaamatta. (ks. Laaksonen ym. 2011.) Järjestelmien ja kirjaamisen lisäksi olennaista on se, kuka pääsee käsiksi mihin tietoon. Yhtäältä on tärkeää, että viranomaiset näkevät yksilön moninaiset asiakkuudet, toisaalta on tarve varmistaa asiakastietojen tietosuoja ja asiakkaiden yksityisyyden suoja. Jenni Reipas (2016, 69) esittää, että vaikka moniammatillinen yhteistyö on otettu osaksi sosiaalihuoltolakia, ei se tuo suurtakaan muutosta yhteistyön mahdollistamiseksi. Säännöksellä pyritään velvoittamaan viranomaisia yhteistyöhön, mutta parempia edellytyksiä yhteistyölle se ei varsinaisesti anna. Sosiaalihuollon järjestäjä tai toteuttaja saa kuitenkin antaa sellaisia salassa pidettäviä tietoja, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, niiden järjestämiseksi tai

toteuttamiseksi taikka toimeentulon edellytysten turvaamiseksi (Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä 2016, 35). Asiakkaan luvalla tietoja toki saa antaa muille viranomaisille.

Toivon ettei tarvitsisi piiloutua vaitiolovelvollisuuden taakse. Vaitiolovelvollisuus hankaloittaa asioiden hoitamista usein. Asiakkaan läsnäolo yhteistyö-asioissa poistaisi tätä kynnystä.

Asiakkaan osallisuus voi helpottaa vaitiolon rajoittamaa yhteistyötä, mutta jos asiakas ei tule paikalle tai suostu yhteistyöhön, saattaa yhteistyö olla haasteellista.

6.3 Vuorovaikutus ja mittaaminen

Tietojen vaihdon lisäksi suora vuorovaikutus eri toimijoiden kanssa on tärkeää ja erilaiset puhumisen tavat tuotiin esille:

Käytössä on menetelminä muun muassa asiakashaastattelu asiakkaan kokonaistilanteesta, motivoiva haastattelu, tulevaisuuden suunnittelu, ratkaisukeskeisyys, osallistava menetelmä ja verkostoyhteistyötä eri sidosryhmien kanssa.

Suoran vuorovaikutuksen lisäksi vastauksissa mainittiin erilaisia mittareita:

Toimintakykymittareita on käytössä (Whoqol-Bref, Whodas, Audit, Kykyviisari tulossa käyttöön), työtoiminnan arviointi, työtoiminnan sujumisen kuvauksia, Arki-, Työ- ja KieliStartti (arvioivaa kuntouttavaa työtoimintaa).

Kukaan vastaajista ei esittänyt epäilyksiä mittareiden luotettavuuden tai uskottavuuden suhteen. Luotettavat ja pätevät arviointimenetelmät ovat tarpeen, jotta esimerkiksi toimintakykyä voidaan mitata ja arvioida. Toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin (TOIMIA) asiantuntijaverkosto tekee Suomessa tätä työtä. Se laatii toimintakyvyn mittaamista ja arviointia koskevia suosituksia. (Ks. Valkeinen & Anttila 2014.) Vaikka mittareita testataan, arvioidaan ja hyödynnetään laajasti, on kuitenkin aiheellista suhtautua niiden antamiin tuloksiin pienellä varauksella. Jotkut mittarit esimerkiksi reagoivat herkästi tiettyjen sairauksien aiheuttamiin haittoihin ja toisiin taas heikoimmin (ks. Kehusmaa 2014). Mittarit perustuvat aina tulkintaan, jota on tehty mittareita kehittäessä ja niitä käytettäessä (ks. Alastalo & Åkerman 2011).

Kaikkiaan näyttää siltä, että tietoa erilaisista menetelmistä on saatavilla. Sitä emme kysyneet, että mistä vastaajat etsivät, löytävät ja oppivat uusia menetelmiä, mutta seuraavassa luvussa käsiteltävä sosiaalityön kehittäminen antaa siihen joitain

vastauksia. Menetelmiä käsittelevät vastaukset joka tapauksessa osoittavat, että käytössä on erilaisia yhteydenoton keinoja ja uusia perustettuja ryhmiä, kuten:

Sosiaalista ryhmätoimintaa kehitän tällä hetkellä yhdessä kunnan liikunta-koordinaattorin ja kuntouttavan työtoiminnan kanssa.

Sosiaalinen kuntoutus on vuoden 2014 sosiaalihuoltolaissa mainittu kuntoutuksen muoto. Sen tavoitteena on parantaa kuntoutuvan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista ja vuorovaikutussuhteista sekä vahvistaa hänen yhteiskunnallista osallisuuttaan (Palola 2012, 32). Vastaajien työn jakautuminen yksilö-, ryhmä- ja rakenteelliseen työhön osoittaa, että ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus ei ole kovin keskeinen osa heidän työtään. Kyse voi olla vastaajien työnkuvasta, mutta myös siitä, että sosiaalista kuntoutusta ryhmämuotoisena toimintana ei vielä ole sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) myötä ehditty kovin pitkälle kehittää. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalista kuntoutusta käsittelevän ja kunnille suunnatun kyselyn mukaan tosin sosiaalisen kuntoutuksen tyyppistä toimintaa on tehty kunnissa jo pitkään. Se on asiakkaan tarpeista lähtevää moniammatillista ja monimuotoista konkreettista palvelua ja asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen paneutumista asiakkaan edun mukaisesti. (Puromäki ym. 2017.)

7 KEHITTÄMINEN

Aikuissosiaalityön ja oman työn kehittäminen näyttää olevan keskeinen osa monien vastaajien työtä. Ammattiryhmittäiset kehittämistiimit, verkostojen etsiminen ”jatkuvalle syötöllä”, päivittäiset työnjakokokoukset, tutustuminen eri paikkoihin ja toimijoihin, työn kierto, yhteistapaamiset, kehittämispäivät, yhteiset foorumit ja monet muut ajatusten vaihdon, yhteistyön ja uudistamisen foorumit ja kanavat tuotiin vastauksissa esiin työn organisointitavan lisäksi:

Aikuissosiaalityö on tiimiytetty, ja työn kehittäminen on osa arkea.

Tiimiorganisaation ja kehittämisen samaan vastauksen liittäminen haastaa yksin tekemisen tapaa, työ, työntekijät ja työtavat kehittyvät vuorovaikutuksessa.

7.1 Asennetta, resursseja ja kumppaneita

Huomiota kiinnitettiin myös siihen, että oman työn ja laajemmin sosiaalityön kehittäminen edellyttää kehittämiselle avointa asennetta:

Teemme monialaista yhteistyötä matalalla kynnyksellä ja lähdemme eri tahojen pyynnöstä yhteisiin tapaamisiin. Katsoisin, että sillä tavalla kehittyi myös yhdessä tehtävä asiakastyö.

Verkostoissa mukana oleminen ja avoin suhtautuminen yhteistyökumppaneiden ehdotuksiin kehittämisen suhteen nähdään tärkeinä: Kaikkiaan vastauksissa ei kovin usein mainittu resurssien puutetta esteenä kehittämiselle, mutta toisinaan tämä tulee esiin:

Suunnittelemme yhteistä ryhmätoimintaa, jonka aloitus vaatii aikaa ja myös rahaa. Kunnissa on sellainen asenne, että kaikki pitäisi tehdä suurin piirtein omalla ajalla ja ilmaiseksi. Esimies nauroi minulle, kun pyysin, että budjetissa varattaisiin rahaa ryhmätoiminnan toimintakuluihin.

Resurssien niukkuudesta ei ehkä puhuta siksi, että sen ajatellaan olevan yleisesti tiedossa olevan asian tila. Tämä vastaus kuvaa niukkuuden politiikan seurauksia:

Eipä ole aikaa kehittää sosiaalityötä, kun puhe on vain rahasta ja säästämisestä sekä rakenteista ja muu työ sullotaan sen sisään, vaikka väkisin.

Toisaalta perustoimeentulotuen siirtäminen Kelaan saattaa antaa kuntien sosiaalityölle mahdollisuuden keskittyä rahan jakamisen sijaan muihin sosiaalityön kannalta keskeisiin tehtäviin. Ainakin yksi vastaajista koki näin myös käyneen:

Perustoimeentulotuen siirtyessä Kelalle nyt on enemmän aikaa paneutua mm. ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksiin sekä tavata ja pohtia yhdessä asiakkaiden kanssa tilannetta ja heidän haasteitaan.

Ajan ja muiden resurssien puute näkyy kuitenkin vielä kyselyn vastauksissa ja jo aloitettu kehittämistyö saattaa jäädä sivuun tai jopa päättyä:

Yhtään asiakasraatitapaamista ole järjestetty tänä vuonna työntekijävajeen vuoksi.

Suurella osalla vastuksia näkyy kiinnostus ja tarve kehittämiseen, mutta ”haasteena ajan varaaminen kehittämiseen” saattaa estää sen ja sen lisäksi ”asiakkaiden mukaan saaminen yhteiskehittelyyn” voi olla vaikeaa. Vastajilla on myös käsitys siitä, miksi asiakkaiden mukaan tulo kehittämiseen voi olla haastavaa:

Asiakas kokee asemansa alemmaksi, tai hänellä ei ole voimia lähteä miettimään asiakkuuden kehittämistä, kun omat asiat ovat niin raskaita. Parhaiten kehittämistyössä voi olla mukana kokemusasiantuntija, joka on päässyt jo pahimman yli. Toisaalta silloin ehkä kaikkein kriittisin palaute jää saamatta.

Asiakkaan tarve sosiaalityölle on usein syy, miksi kehittämiseen ei jää voimavaroja. Lisäksi työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on valtasuhde ja sitä määrittävät monet tekijät. Arja Jokinen (2016, 146-147) kuvaa tätä suhdetta neljästä erilaisesta näkökulmasta: yhteiskunnallisena suhteena, institutionaalisen suhteena, ammatillisena auttamissuhteena ja vuorovaikutuksellisenä kohtaamisena. Yhteiskunta luo asiakkaan ja työntekijän kohtaamiselle tietyt puitteet ja veloitteet, esimerkiksi lakien ja sosiaalipoliitikan kautta. Työntekijä on viranomainen ja asiakas on kansalainen. Institutionaalinen suhde tarkoittaa sitä, että kyseessä on tietyn instituution työntekijän ja instituution asiakkaan välinen suhde ja näihin rooleihin kohdentuu monenlaisia odotuksia juuri tämän instituution sisällä. Kuka päättää, kuka saa mitään tietoa, mikä tieto on vaikuttavaa ja kenellä on valtaa suhteessa vaikkapa rahan. Ammatillisessa auttamissuhteessa työntekijä on ammattinsa edustaja, jossa asiakas on apua tarvitseva. Työntekijä tukeutuu ammattietikkaan, ammatilliseen osaamiseen ja arvopohjaan. Vuorovaikutuksellisen auttamissuhteena asiakas ja työntekijä kohtaavat, keskustelevat, vaihtavat tietoa ja näkemyksiä. Tavoitteena on luottamuksellinen ja vastavuoroinen auttamissuhde, joka ehkä luo asiakkaalle tilaa antaa rehellistä palautetta saamastaan palvelusta.

Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen on huomioinut seuraava vastaaja:

Työntekijä ja asiakas rakentavat yhteistä todellisuutta ja oppivat toisiltaan joka kohtaamisessa. Paitsi keskustelu, myös yhteinen toiminta muokkaa ajatusmaailmaa ja tapaa olla, elää ja hahmottaa ympäristöä. Yksilö/verkototapaamisten lisäksi voidaan pitää vertaisryhmiä, joissa asiakkaat luovat uusia sosiaalisia suhteita ja mahdollisesti löytävät yhteyden myös ryhmän ulkopuolisena aikana.

Lisäksi hän tuo mukaan vertaistoimijat, joiden merkitystä on sosiaalityössä viime aikoina korostettu, vaikka sitä on hyödynnetty jo 1940-luvulta lähtien. Sosiaalipalveluiden kehittämisessä mukana olleiden asiakkaiden mukaan kokemustiedon parempi käyttäminen kehittämisessä on tarpeen, sillä palvelujen käyttäjien näkökulma on jäänyt liian usein puuttumaan suunnittelupöydästä (Blomgren 2016, 67). Esimerkiksi huumeidenkäyttäjien vertaistoinnissa vertaisina toimivat kokivat parhaimmillaan osallisuutta ja tasavertaisuutta suhteessa auttamisammattilaisiin ja sitä, että omaan kokemukseen perustuva asiantuntijuus tunnustetaan ja hyödynnetään. Toisaalta ammattilaiset saattavat määritellä vertaistuen antajat samaan huumeidenkäyttäjien luokkaan muiden kanssa, tuottaen vertaistomijoille negatiivisia kokemuksia. (Virokannas 2014.)

7.2 Johdettua kehittämistä

Asiakkaan ja työntekijän suhteen lisäksi myös johtamisella on kehittämisen suhteen merkitystä:

Peräänkuulutan myös esimiesten roolia kannustamisessa yhteistoimintaan ja mahdollistamaan uudenlaiset tavat tehdä. Joskus voisi myös organisatioita muuttaa palvelemaan paremmin asiakkaita.

Kehittämisen tulee palvella sosiaalityön tehtävää: sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa työtä, jossa hyödynnetään sosiaalisen kuntoutuksen työ-orientaatiota (Blomgren ym. 2016a, 5). Kun työntekijä toimii organisaationsa sääntöjen ja määräysten puitteissa, saattavat asiakkaalle tällaiset käytännöt näyttäytyä poiskäännyttävänä (Immonen & Kiikkala 2007). Mitä tarkemmat ohjeet ja säännöt työtä raamittavat, sen suurempi voi olla riski, että ne asiakkaan tukemisen sijaan saavat aikaan vastakkaisia seuraamuksia. Toisaalta, yhteisten työtapojen, menetelmien ja käytäntöjen tarve on suuri kyselyn vastausten perusteella. Yksi vastaajista kertoi, että ”eri työprosesseja on pilkottu konsulttien kanssa asiakkaan tilannetta edistävästi”.

Asiakkaan etua tavoitteleva kehittäminen voidaan nähdä osana päivittäistä työtä:

Sosiaalityön yhteiskehittäminen ei ole mikään erillinen osa työtä. Työntekijä ja asiakas kehittävät sosiaalityötä joka kohtaamisellaan. Mietitään yhdessä asiakkaan tuen tarvetta, palveluja, voimavaroja, osallisuutta. Mikä auttaisi asiakasta tilanteessaan voimaantumaa, milloin on oikea hetki ottaa askelia eteenpäin asiakkaan voinnin ja sosiaalisen kokonaistilanteen, kyvyt ja edellytykset huomioiden. Asiakasta ei voi pakottaa mihinkään, tukea ja motivointia sen sijaan voidaan tehdä aina.

Tästä näkökulmasta sosiaalityön kehittäminen saattaa jäädä vaikutuksiltaan yksittäisiä asiakkaita koskevaksi sen sijaan, että kehittämisen tuottama hyöty saadaan levitettyä laajemmalle. Yksittäisen asiakkaan kannalta lähtökohta voi olla erittäin myönteinen. Jotta kehittäminen olisi tavoitteellista, tarvitaan tietoa asukkaiden muuttuvista tarpeista, huomioiden sukupuoli, asuinpaikka ja muut sosiaaliset määreet. Tarvitaan myös uusia keinoja vastata tarpeisiin vahvan monitoimijaisen yhteistyön ja sekä lähi- että digipalvelujen kehittämisen avulla. Nämä asiat ovat kiteytettyinä kommenttiin:

Pyritään tekemään paljon yhteistyötä eri sektoreiden kanssa, ottamalla asiakas mukaan ja vastuuttamalla enemmän. Jatkuva pohdinta työskentelytavoista ja asiakkaiden eri tilanteiden hoitaminen.

Vastausten mukaan tyypillisimmät tavat kehittää sosiaalityötä näyttäisivät olevan kehittäminen osana arjen työtä, verkostoissa toimiminen, hankkeet (Socomin ja Pikassoksen alueella mainittiin myös PRO SOS) ja koulutus. Yksi vastaajista mainitsi oman kehittämistyöryhmän, jossa on tohtorikoulutuksen saanut ohjaaja. Kehittämiseen ideoita saadaan muilta ammattilaisilta, asiakkailta kyselyin ja raadein sekä kokemusasiantuntijoilta – yksi vastaaja mainitsi myös artikkeleiden lukemisen kehittämisen keinoksi. Asiakaspalautetta kerätään monissa organisaatioissa, mutta ”miten palaute muuttuisi käytännöksi, tarvitsee vielä prosessitarkastelua kokonaisuutena”, on kysymys, joka esitettiin eri muodossaan aika usein. Ehkä eniten menetelmiä ja mittareita mainittiin Soccan alueen vastauksissa. Kyse voi olla pääkaupunkiseudun aktiivisesta kehittämistoiminasta, mutta myös siitä, että kuudesta vastaajasta neljä on johtavia sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityön käytäntöä lähempänä olevien vastaajien näkemykset ja kokemukset saattaisivat olla hieman erilaisia.

8 POHDINTOJA

Tämä alkukartoitus tehtiin silloin, kun sosiaali- ja terveydenhuollossa oli meneillään iso rakennemuutostyö maakunnallisen järjestelmän rakentamisen ja toimeentulotuen Kelaan siirtämisen myötä. Tällä on seurausta myös aikuissosiaalityön sisällöille ja toimintatavoille. Vastauksista näkyvät kehittämistyön tavanomaiset haasteet, onnistuneen viestinnän ja tiedottamisen merkitys, kerätyn tiedon dokumentoinnin ja jakamisen tärkeys, yhteisen kielen löytäminen yli toimialojen ja riittävän ajan varaaminen muutostyölle. Tämä raportti antaa ehkä hieman synkeän kuvan sosiaalityöstä nostaten näkyviin ennemminkin haasteita ja puutteita kuin onnistumisia ja vahvuuksia. Tämä on tarkoituksellista siinä mielessä, että PRO SOS -hankkeen toteutuksessa voidaan keskittyä niihin asioihin, jotka erityisesti kaipaavat kehittämistä.

Suhteellisen uuden sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) vaikutus näkyy vastauksissa orientaation ja menetelmien muutoksena. Sosiaalisen kuntoutuksen sisään mahdollisesti sopivia ryhmäpohjaisia toimintoja on meneillään, alkamassa ja suunnittelussa monilla vastaajilla. Jalkautuvasta sosiaalityöstä puhutaan paljon, asiakkaan osallisuus on keskiössä ja työ näyttäytyy monialaisena ja verkostomaisena.

Palvelutarpeen arviointi tehdään, odotusten mukaisesti, organisaatioissa ja kunnissa eri tavoin ja tavoittein. Palvelutarpeen arvioinnin prosessin mallintaminen, työkalujen kehittäminen tai kokoaminen siten, että arviointi mahdollistaa yhteistyön asiakkaiden, omaisten ja viranomaisten kanssa asiakkaan etua ja näkemystä tukien, on äärimmäisen tärkeää. Yksi vastaajista huomioi palvelutarpeen arvioinnista tärkeän seikan maakunnallisesti organisoidussa sosiaali- ja terveyspalvelujen kentässä. Sen, että palvelutarpeen arviointi tapahtuu tulevaisuudessa todennäköisesti hyvin erilaisissa organisaatioissa, erilaisissa verrattuna nykyiseen ja erilaisissa jokaisen maakunnan sisällä, kun toimijoiden määrä kirjavoituu ja todennäköisesti myös kasvaa. Tällöin selkeät prosessit, ohjeistukset, menetelmät ja orientaatiot ovat nykyistäkin tärkeämpiä - ja kriittisempiä kansalaisten tasa-arvon kannalta. Kitka yksilöllisen ja tarkkaan ohjeistetun ja mallinnetun sosiaalityön välille jäänee aina keskusteltavaksi, pohdittavaksi ja ratkottavaksi.

Vaikka palvelutarpeen arviointi näyttää kaipaavan menetelmällisyyttä ja mallintamista, niin kaikkiaan näyttää siltä, että menetelmiä, mittareita ja työtapoja tunnetaan melko laajasti. Kyse ei usein ole tiedon puutteesta, vaan siitä että aika tai työn organisointi ei salli menetelmien opettelemista ja kokeilemista. Sitäkin voidaan miettiä, että onko kyse ammattilaisten osaamisesta? Tulisiko sosiaalialan

koulutuksen uudistua, jotta sosiaalityötä tehtäisiin enemmän yhteismitallisesti? Onko sellainen ylipäättään tavoittelemisen arvioista?

Uuden orientaation suhteen vastauksissa kiinnitettiin vähemmän huomiota siihen, että tulevaisuuden sosiaalityöltä odotetaan edelleen mahdollisuutta muuttaa työn painopiste korjaavasta työstä ehkäisevän työn suuntaan, kuten yksi vastaaja totesi: "Miksi meillä ei vieläkään ole riittävästi sijaa ehkäisevälle työlle?". Kun kuntien ja Kelan välinen yhteistyö saadaan paremmin toimimaan, se voi antaa tilaa myös ehkäisevälle työlle. Sosiaalityön siirtyessä vuoden 2019 alussa maakuntiin, jää ehkäisevä työ kunnille – kuka ja miten sitä tehdään, on vielä epävarmaa. Ehkä tästä syystä tarve sosiaalityön imagon, orientaation, menetelmällisyyden ja näkyvyyden vahvistamiseen on erityisen suuri.

Yksi vahva argumentti sosiaalityön tarpeellisuudelle myös uusissa rakenteissa voi pohjata tasa-arvoon. Sosiaalityö on tasa-arvon tavoittelun väline, sen avulla voidaan tasoittaa hyvinvoinnin epätasa-arvoista jakautumista. Ihmisryhmät, joita määrittelevät esimerkiksi ikä, suhteet palvelujärjestelmiin, sukupuoli, seksuaalinen suuntautuneisuus, etnisuus tai kansalaisuus voivat hakea tasa-arvoista kansalaisuutta ja yhteiskunnallista osallisuutta sosiaalityön avulla. Erilaisten ihmisryhmien saavuttamiseksi on tärkeää, että sosiaalityö etsii laajasti kumppanuuksia myös perinteisten sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden ulkopuolelta. Tällaisia voivat olla järjestöt, sivistyspalvelut, seurakunnat ja asuinyhteisöt.

PRO SOS -hanke jatkuu vuoden 2018 loppuun saakka, jolloin tehdään hankearviointiin liittyvä loppukartoitus – tämän alkukartoituksen jatkumo. Kyselyssä on samoja teemoja kuin tässäkin, mutta toivottavasti myös sellaisia, joita tämän hetken tiedon perusteella emme osaisi vielä kysyä. Loppukartoitus voidaan osin suunnata myös sosiaalityön asiakkaille, tai siinä voidaan hyödyntää osahankkeiden toiminnassa syntyneitä asiakkaista lähtöisin olevia aineistoja.

Hankkeen päätös sijoittuu lähelle aikaa, jolloin ollaan siirtymässä maakuntahallintoon. Hallinnon uudistus tarkoittaa myös sosiaali- ja terveyspalveluiden radikaalia uudistumista kansalaisten lisääntyvine valinnanvapauksineen. Poliittisessa päätöksenteossa on kyse Suomen hyvinvointimallin uudistamisesta. Uudistamisen yhteydessä käsitellään laajasti aikuissosiaalityön kannalta keskeisiä toimeentulon kysymyksiä. Keskustelussa on esillä mm. toimeentulotuki, perustulo, asumistuki ja työvoimahallinnon aktivointitoimenpiteet. Johannes Kananen (2017, 173-180) on koonnut ideoita Suomen hyvinvointimallin uudistamiseksi. Yksi niistä on kansalaisten omien ideoiden käyttöönotto, paikallisella tasolla sosiaalisten investointirahastojen turvin. Ehkäpä PRO SOS -hankkeen toiminta voi tuottaa

erityisesti asiakkaiden kanssa yhteistyössä uusia kokeiltavia ideoita, jotka voivat aikanaan luoda vahvaa, asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa sosiaalityötä.

LÄHTEET

Ainsworth, F. & Hansen, P. 2005. Evidence based social work practice: A reachable goal? Teoksessa: A. Bilson (ed.) Evidence-based practice and social work. London: Whiting & Birch, 51–67.

Alastalo, M. & Åkerman, M. (toim.) 2011. Tieto hallinnassa: Tietokäytännöt suomalaisessa yhteiskunnassa. Tampere: Vastapaino.

Blomgren, S. 2016. Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa: S. Blomgren, J. Karjalainen, P. Karjalainen, M. Kivipelto, P. Saikkonen & P. Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1

Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016a. Perustoimeentulotuki siirtyy Kelaan – miten asiakas saa sosiaalityön palvelut? [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päätösten tueksi 1/2016. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129739/PT2016_01verkko.pdf?sequence=1

Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2016b. Kuntien valmistautuminen perustoimeentulotuen Kela-siirtoon: THL:n kysely- ja haastattelututkimuksen tuloksia. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimuksesta tiiviisti 33/2016. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131623/URN_ISBN_978-952-302-799-2.pdf?sequence=1

Eskola, M. & Viheriäranta, K. 1982. Keskustelua sosiaalityön metodista. Sosiaalityön vuosikirja. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto, 27–43. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10224/3869/eskola27-43.pdf?sequence=1>

Grönroos, M., Hirvonen, A. & Feldt, T. (toim.) 2012. Eettinen kuormittuneisuus ja eettisten dilemmojen sisällöt kaupunkiorganisaation eri ammattiryhmillä. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja 354. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40186/978-951-39-4899-3.pdf?sequence=1>

Harrikari, T. 2016. Byrokratian syklit ja asiakkaiden rytmit sosiaalityössä. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 127–137.

Hirvelä, A. 2010. Sosiaalityöntekijöiden julkisuuskuva mediassa: Diskurssianalyysi Helsingin Sanomien vuoden 2010 artikkeleista. [Verkkojulkaisu]. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu -työ. [Viitattu 24.5.2017]. Saatavana: <http://uta32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/94695/GRADU-1386227781.pdf?sequence=1>

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1

Hyppönen, H., Hämäläinen P. & Reponen J. (toim.) 2015. E-health and e-welfare of Finland: Check point 2015. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 18/2015. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129709/URN_ISBN_978-952-302-563-9.pdf?sequence=1

Immonen, T. & Kiikkala, I. 2007. Sopimaton systeemiin. Teoksessa: S. Hänninen, J. Karjalainen & K.-M. Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 55–85.

Jauhiainen, A., Sihvo, P., Ikonen, H. & Rytönen, P. 2014. Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveyspalveluihin. Finnish journal of eHealth and eWelfare 6, 70–78.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.

Juhila, K. 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17 (4), 296–312.

Kananen, J. 2017. Mitä Suomessa pitäisi tehdä? Teoksessa: J. Kananen (toim.) Kilpailuvalltion kydyssä. Suomen hyvinvointimallin tulevaisuus. Helsinki: Gaudeamus, 173–180.

Kansa-koulu-hanke. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.5.2017] Saatavana: <http://www.socom.fi/kansa-koulu/>

Karjalainen, P. 2016. Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa: S. Blomgren, J. Karjalainen, P. Karjalainen, M. Kivipelto, P. Saikkonen & P. Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1

Kehusmaa, S. 2014. Hoidon menoja hillitsemässä: Heikkokuntoisten kotona asuvien ikäihmisten palvelujen käyttö, omaishoito ja kuntoutus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Kela. Sosiaali- ja terveys- turvan tutkimuksia 131. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135650/Tutkimuksia131.pdf?se>

Keskinen, S. & Vuori, J. 2012. Erot, kuuluminen ja osallisuus hyvinvointiyhteiskunnassa. Teoksessa: S. Keskinen, J. Vuori & A. Hirsiaho (toim.) Monikulttuurisuuden sukupuoli: kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Tampere: Tampere University Press, 7–38.

Kivipelto, M. 2016. Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus. Teoksessa: S. Blomgren, J. Karjalainen, P. Karjalainen, M. Kivipelto, P. Saikkonen & P. Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittämisen lähtökohtia. Teoksessa: M. Kivipelto, S. Blomgren, P. Karjalainen & P. Saikkonen (toim.) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä: arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/URN_ISBN_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1

Koivisto, J., Pohjola, P., Lyytikäinen, M., Liukko, E. & Luoto, E. 2015. Ratkaisuja palveluiden yhteen- sovittamiseen: Innokylän innovaatiokatsaus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 36/2015. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131490/URN_ISBN_978-952-302-769-5.pdf?sequence=1

Kuivalainen, S. 2013. Toimeentulotuen muuttunut asema. Teoksessa: S. Kuivalainen (toim.) Toi- meentulotuki 2010-luvulla: Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 9/2013, 15–34.

L 22.4.1999/523 Henkilötietolaki.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

L 20.3.2015/254 Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

L 9.2.2007/159 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

L 22.9.2000/812/ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

L 30.12.1997/1412 Laki toimeentulotuesta.

L 30.12.2010/1326. Terveysthuoltolaki.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 54/2011. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>

Mattila-Aalto, M. 2012. Järjestöt ja sosiaalinen kuntoutus: Järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyö työikäisten kuntoutuksessa: Katsaus. [Verkkolehtiartikkeli]. Kuntoutus 4, 71–76. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2012/mattila-aalto.pdf

Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1778. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf?sequence=1>

Metteri, A. & Hotari, K.-E. 2011. Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa: A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka: Sosiaalitutkimuksen seuran vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 67-69.

Niemelä, P. 2016. Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetoksena. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 97–108.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. [Verkkajulkaisu]. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Dissertations in social sciences and business studies 17. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf

Palola, E. 2012. Sosiaalinen kuntoutus uudessa sosiaalihuoltolaissa: Lähtökohtana ihmisten tarpeet. [Verkkolehtiartikkeli]. Kuntoutus 4, 30–34. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2012/palola.pdf

Palveluverkon kehittäminen. [Verkkosivusto]. Sote-uudistusta käsittelevä verkkosivusto. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 26.5.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-jarjestaminen/palveluverkon-kehittaminen>

Petrelius, P. 2005. Sukupuoli ja subjektiivinen sosiaalisuus: Tulkintoja naistyöntekijöiden muistoista. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 266. [Viitattu 10.11.2017]. Saatavana: https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/50580/Petrelius_paivi_ekirja.pdf?sequence=1

Pitkänen, T. & Tourunen, J. 2016. Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tavoittamien kansalaisten hyvinvoinnin vajeiden tutkiminen. [Verkkolehtiartikkeli] Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia 1, 1-16. [Viitattu 13.5.2017]. Saatavana: http://www.a-klinikka.fi/tiedostot/Pitkanen_Tourunen_THL_tyoapereita_38_2016.pdf

Pohjola, A. 2002. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa: M. Laitinen & J. Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyiden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus, 42–62.

Puromäki, H., Kuusio H., Tuusa M. & Karjalainen J. 2017. Sosiaalihuoltolaki ja sosiaalinen kuntoutus: Kuntakyselyn tulokset. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpöytä 47/2016. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131975/URN_ISBN_978-952-302-803-6.pdf?sequence=1

Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. [Viitattu 13.11.2017]. Saatavana: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82

Reipas, J. 2016. Viranomaisten välinen tietojen vaihto sosiaalihuollon moniammatillisessa yhteistyössä. [Verkkajulkaisu]. Tampereen yliopisto. Julkisoikeuden pro gradu -työ. [Viitattu 23.5.2017]. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99147/GRADU-1464870233.pdf?sequence=1>

Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2015. Poistaako sosiaalityö huonosuorituksia? [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos & Kunnallisen alan kehittämiskeskus. Raportti 4/2016. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126773/Tutkajulk_89_net_0.pdf?sequence=1

Sinkkonen, M. & Laulainen, S. 2010. Sosiaalialan johtajien kohtaamat eettiset ristiriidat. Janus 18 (3), 225–242.

Sosiaalibarometri 2017. Soste ry:n tiedote Sosiaalibarometristä, joka julkaistaan 12.6.2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Soste. [Viitattu 28.5.2017]. Saatavana: <https://www.soste.fi/ajankohtaista/julkaisut/sosiaalibarometri.html>

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä. Päivitetty 7.9.2016. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tietosuojavaltuutetun toimisto. [Viitattu 23.5.2017]. Saatavana: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/s57Y8nd6n/TSV_LOGO_ARVOT_20110222162112.pdf

Sutela, E., Törmäkangas, L., Toikka, E., Haapakorva, P., Hautakoski, A., Hako-virta, M., Rasinkangas, J., Gissler, M. & Ristikari, T. 2016. Nuorten hyvinvointi ja syrjäytymisen riskitekijät Suomen kuudessa suurimmassa kaupungissa: Helsinki, Espoo, Vantaa, Turku, Tampere ja Oulu. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 5/2016. [Viitattu 13.11.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130760/URN_ISBN_978-952-302-662-9.pdf

Toikko, T. (toim.) 2014. Sosiaalityön menetelmien jäljillä. Seinäjoki: Anja Mäntylän rahasto.

Uusi-Autti, E., Hellsten, T., Laitinen, I., Launonen, P., Lentinen, S. & Korhola, H. 2017. Perustoi-meentulotuen siirto Kelaan. Kelan sisäinen arviointi 2017. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kela. [Vii-tattu 6.11.2017]. Saatavana: <http://www.kela.fi/documents/10180/3571044/toturaportti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9>

Vaarama, M., Siljander, E., Luoma, M.-L. & Meriläinen, S. 2010. Suomalaisten kokema elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa: M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 126–149.

Valkeinen, H. & Anttila, H. 2014. ICF-luokitus ja toimintakykymittarit: mitä, miten ja miksi? [Verk-kolehtiartikkeli]. Fysioterapia 4, 5–10. [Viitattu 23.5.2017]. Saatavana: https://www.researchgate.net/profile/Heidi_Anttila/publication/262943608_ICF-luoki-tus_ja_toimintakykymittarit_Mita_miten_ja_miksi/links/0a85e53a7ba675b70e000000.pdf

Viirkorpi, P. 1993 Osallisuus, yhteistyö, valta ja muutos. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Viitasalo, K. 2012. Äitien taloudellinen toimijuus ja selviytyminen muistelutyöaineiston valossa. Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vas-tapaino, 357–374.

Virokannas, E. 2014. Vertaisten ja ammattilaisten jäsenyyskategoriat huumeiden-käyttäjille suunnatussa katuklinikatyössä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (6), 657–668.

Ylönen, K. 2016. Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen: Systemaattinen kirjallisuus-katsaus. [Verkkojulkaisu]. Lapin yliopisto. Sosiaalityön lisensiaatintyö. [Viitattu 24.5.2017]. Saatava-na: <http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62435/Y%C3%B6nen.Katri.pdf?sequence=2>

Zechner, M. 2014. Mitä hyvinvointikertomus kertoo hyvinvoinnista? Teoksessa: M. Zechner (toim.) Hyvinvointitieto: kokemuksellista, hallinnollista ja päätöksentekoa tukevaa? [Verkköjulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 15, 9–31. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74697/A15_Zechner_Minna.pdf?sequence=3

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUSARJA - PUBLICATIONS OF SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

- A. TUTKIMUKSIA - RESEARCH REPORTS
- B. RAPORTTEJA JA SELVITYKSIÄ - REPORTS
- C. OPPIMATERIAALEJA - TEACHING MATERIALS

Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarjojen aiemmin ilmestyneet julkaisut löytyvät SeAMK Korkeakoulukirjasto verkkosivuilta <https://www.seamk.fi/yrityksille/julkaisut/> ja Theseus-verkkokirjastosta <http://theseus.fi>

SeAMK julkaisut:

Seinäjoen korkeakoulukirjasto
Kampusranta 9 (Frami A)
60320 Seinäjoki
p. 020 124 5040
kirjasto@seamk.fi

ISBN 978-952-7109-72-4 (verkkojulkaisu)

ISSN 1797-5573 (verkkojulkaisu)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES