



**Diak**

**Päivi Ahonen  
Tuula Huovinen  
Ansa Kainulainen**

Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö, 2019

## **UUDISTUVA SOSIAALIOHJAUS**

**Millaisena sosiaaliohjaus toteutuu Kainuun soten aikuis-  
sosiaalityössä?**

---

## TIIVISTELMÄ

Päivi Ahonen, Tuula Huovinen ja Ansa Kainulainen  
Uudistuva sosiaaliohjaus  
58 s., 3 liitettä  
Syksy 2019  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten aikuisten parissa tehtävä sosiaaliohjaus toteutuu Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon aikuissosiaalityössä ja miten sitä voisi mahdollisesti kehittää.

Kyselytutkimus lähetettiin Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajille, ja se toteutettiin anonyymina verkkokyselynä. Kyselylomake sisälsi sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Tulokset analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

Työn teoreettinen viitekehys koostui sosiaaliohjauksesta, aikuissosiaalityöstä sekä työn-jaosta sosiaalialalla. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän lisäksi työ esittelee Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä; ISO SOS –hanketta.

Tutkimustuloksista nousi selkeästi esille yhteistyön kehittämisen tarve Kansaneläkelaitoksen kanssa. Lisäksi vastauksissa toivottiin sosiaalityön julkisuuteen tuomista enemmän, tietoutta siitä, mitä sosiaaliohjaajat tekevät. Vastausten perusteella sosiaaliohjaajilla on halukkuutta työnsä kehittämiseen. Tutkimustulokset toivat esille osa-alueet, joihin sosiaaliohjaajat kaipaavat uudistusta. Kainuun sote voi jatkossa kehittää näitä osa-alueita vastausten perusteella.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, sosiaaliohjaus, työnjako sosiaalialalla, yhteistyö Kelan kanssa

## ABSTRACT

Päivi Ahonen, Tuula Huovinen and Ansa Kainulainen  
Renewable social guidance  
58 p., 3 appendices  
Autumn, 2019  
Diaconia University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services  
Bachelor of Social Services

The objective of this thesis was to examine how the social guidance for adults is realized in the Kainuu Social and Health Care Joint Authority. The other objective was to examine how the social guidance could possibly be improved.

The survey was sent to all the employees in the Kainuu Social and Health Care Joint Authority working with social guidance for adults. The online survey was carried out anonymously and it contained both open and structured questions. The results were analyzed by content analysis.

The theoretical frame of this thesis was built of social guidance, adult social work and division of labor in the social services. The thesis introduces both the Kainuu Social and Health Care Joint Authority and the "ISO SOS-project". These involved clients and effective experiments in social work.

The results showed that there is a need for developing co-operation with the Social Insurance Institution. In addition, there was a desire for more publicity about social work, an awareness of what social instructors are doing. Based on the responses, social instructors have a willingness to develop their work. The results showed the areas that need to be renewed according to social instructors. The results of this study make it possible for the Kainuu Social and Health Care Joint Authority to develop these areas based on the responses.

Keywords: adult social work, social guidance, division of labor in the social sector, co-operation with social insurance institution

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| 1 JOHDANTO .....   | 5  |
| 2 AIKUISSOSIAALITYÖ .....  | 7  |
| 2.1 Aikuissosiaalityön määritelmä .....  | 7  |
| 2.2 Sosiaalityön merkitys .....  | 8  |
| 3 SOSIAALIOHJAUS .....   | 11 |
| 3.1 Sosiaaliohjauksen historiaa.....   | 11 |
| 3.2 Asiakaslähtöinen sosiaaliohjaus .....  | 12 |
| 3.3 Jalkautuva sosiaaliohjaus .....  | 14 |
| 4 TYÖNJAKO SOSIAALIALALLA .....  | 16 |
| 4.1 Talentian malli työnjaosta.....  | 16 |
| 4.2 Työparityöskentely .....   | 18 |
| 5 KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄN<br>TARJOAMAT PALVELUT .....   | 20 |
| 5.1 Kainuun sote .....   | 20 |
| 5.2 Kainuun soten aikuissosiaalityön palvelut.....                                 | 20 |
| 5.3 Kainuun soten sosiaaliohjauksen yhteistyö Kelan kanssa .....                   | 21 |
| 6 ISO SOS - OSALLISTUVAT ASIAKKAAT JA VAIKUTTAVAT KOKEILUT<br>SOSIAALITYÖSSÄ ..... | 23 |
| 6.1 ISO SOS-hankkeen tavoitteet .....  | 23 |
| 6.2 ISO SOS -hankkeessa käytettävät mittarit .....                                 | 24 |
| 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....   | 27 |
| 7.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset .....                   | 27 |
| 7.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu.....                                       | 28 |
| 7.3 Aineiston analysointi .....  | 30 |
| 7.4 Tutkimustyön eettisyys ja luotettavuus.....                                    | 31 |
| 8 TUTKIMUSTULOKSET .....   | 33 |
| 8.1 Aikuissosiaalityön asiakkuus.....  | 33 |

|   |    |
|---|----|
| 8.2 Aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen toteutuminen.....      | 34 |
| 8.3 Aikuissosiaalityön ja Kelan yhteistyö.....                  | 35 |
| 8.4 Teknologian ja tukipalveluiden merkitys asiakastyössä ..... | 36 |
| 8.5 Rakenteellinen sosiaalityö ja vaikuttavuus .....            | 36 |
| 8.6 Sosiaaliohjaajien työhyvinvointi.....                       | 37 |
| 8.7 Sosiaaliohjaajien kehittämissuhteet.....                    | 37 |
| <br>  |    |
| 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....                               | 40 |
| <br>  |    |
| LÄHTEET.....  | 42 |
| <br>  |    |
| LIITE 1. Saatekirje .....                                       | 48 |
| <br>  |    |
| LIITE 2. Kyselylomake .....                                     | 50 |
| <br>  |    |
| LIITE 3. Strukturoidut kysymykset.....                          | 54 |

## 1 JOHDANTO

Sosiaalityössä korostuu asiakkaan osallisuus päätöksenteossa sekä jalkautuvan sosiaalityön merkitys. Osallistavassa sosiaalityössä sekä asiakas että työntekijä ovat samalla viivalla ja asiakas nähdään asiantuntijana omaa asiaansa koskien. (Juhila 2014, 118-119). Tällainen ideaali tilanne ei aina onnistu esimerkiksi, jos asiakkaan toimintakyky syystä tai toisesta on heikentynyt.

Sosiaalihuoltolaki määrittelee sosiaaliohjauksen yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontana, ohjauksena ja tukena palvelujen käytössä sekä yhteistyönä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (L 1301/2014, §16.)

Opinnäytetyömme selvittää, millaisena Kainuun Sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun sote) aikuissosiaalityön sosiaaliohjaus toteutuu. Aihe on muotoutunut yhteistyössä Kainuun soten sekä ISO SOS- Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä hankkeen kanssa. (Jatkossa käytämme hankkeesta virallista lyhennettä ISO SOS- hanke). ISO SOS- Kainuun osahankkeen hanketyöntekijä on ollut vahvasti mukana Kainuun soten kehittämisessä, jonka vuoksi hankkeen esittely otettiin mukaan opinnäytetyöhömmme.

Kyselytutkimuksemme kohdejoukkona ovat Kainuun soteen kuuluvien kuntien aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat. Kerätyn tiedon avulla selvitetään, millaiseksi sosiaaliohjaajat kokevat oman työnkuvansa, työparityöskentelyn sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä yhteistyön toteutumisen Kansaneläkelaitoksen kanssa. (Jatkossa käytämme lyhennettä Kela).

Sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnkuvien selventäminen on edelleen ajankohtaista, koska selkeät työnkuvat takaavat asiakkaalle laadukkaat palvelut asiakkuuden eri vaiheissa. Lisäksi työnjako selkiyttää työntekijälle hänelle kuuluvia tehtäviä, jotka helpottavat työn suunnittelua sekä työssä jaksamista. Ai-

heesta on tehty myös aiempia tutkimuksia sekä Talentia on laatinut ohjeet työkuvien selkiyttämiseksi sosiaalialalla. (Talentia 2017.)

Tutkimus toteutetaan laadullisena kyselytutkimuksena Webropol-työkalun avulla sekä analysoimme vastaukset teemoittelun avulla. Tutkimuskysymyksemme ovat "Millaisena sosiaaliohjaus toteutuu Kainuun soten sosiaaliohjaajien näkökulmasta aikuissosiaalityössä ja miten sitä tulisi kehittää?"

Haluamme opinnäytetyöllämme olla osaltaan vaikuttamassa Kainuun soten uudistuvaan sosiaaliohjaukseen ja toivomme, että työemme onnistuu tuomaan hyvin esille sosiaaliohjaajien kokemuksia työstään sekä työn kehittämiseen vaikuttavia tekijöitä. Tekemästämme kyselytutkimuksesta Kainuun soten sosiaaliohjaajille saimme hyödyllistä tietoa heidän työnsä toimivuudesta sekä kehittämistarpeista.

## 2 AIKUISSOSIAALITYÖ

### 2.1 Aikuissosiaalityön määritelmä

Aikuissosiaalityö on vakiintunutta toimintaa ammatillisine käytäntöineen, mutta samalla se on murroksessa ja epäselvyyttä on esimerkiksi sen paikasta, tehtävästä, tehtäväkentästä, työtavoista ja ammatillisesta rakenteesta. Aikuissosiaalityön kannalta merkittävä asia on vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki. (L 1301/2014, 1§). Sosiaalihuollon tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Sosiaalihuollon toimin vaikutetaan ennen kaikkea väestön sosiaaliseen hyvinvointiin ja turvallisuuteen sekä toimintakykyyn ja osallisuuteen. Lain yhtenä päämääränä on se, että ihmiset saavat tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 67.)

Aikuissosiaalityön asiakkaiden arjen ongelmat aiheutuvat ensi sijassa muun muassa työttömyydestä, maahanmuutosta sekä köyhyydestä. Aikuissosiaalityö joutuu asettamaan etusijalle ne, joilla ei ole keinoja tai kykyä itse ratkaista tilannettaan. Aikuissosiaalityön voikin nähdä toimivan tasa-arvoisten elämänmahdollisuuksien edistäjänä. Aikuissosiaalityö tuo esille epäkohtia, mutta pyrkii myös etsimään niihin ratkaisuja. Tällä on tärkeä merkitys ongelmien ennaltaehkäisyssä, estetään isompien ja vaikeammin korjattavien tilanteiden syntymistä. (Okulov 2018, 4-6.)

ISO SOS-Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut hankkeessa on järjestetty työpajoja, joissa on pohdittu aikuissosiaalityön tärkeitä arvoja. Kaikkein tärkeimpänä aikuissosiaalityön tehtävänä työntekijät pitivät asiakkaan inhimillistä kohtaamista sekä tasa-arvon ja ihmisoikeuksien yhdenvertaisuuden edistämistä. Toiseksi tärkeimpänä pidettiin asiakkaan omien voimavarojen löytämistä, asiakkaan voimaannuttamista ja hänen elämänhallintansa tukemista. (Okulov 2018, 4.)



Työntekijät pitivät tärkeinä läsnäoloa, kuuntelemista, yhdessä tekemistä, sellaisia asioita, joista asiakas saa onnistumisen kokemuksia. Vastausten perusteella vaikuttavaksi sosiaalityön tekee sekin, että se on suunnitelmallista ja tavoitteellista ja tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Vaikuttavaa työtä syntyy mahdollisuudesta käyttää harkintaa asiakkaan asioissa, jalkautuvassa työssä, ryhmien kanssa tehtävässä työssä, työpari- ja tiimityössä. Sekä sosiaaliohjauksen keinoin, vertaistuen avulla ja ennen kaikkea tiiviissä verkostotyössä asiakkaan kanssa. (Okulov 2018, 4-6.)

Sosiaalityöltä odotetaan sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta tukevaa, kuntouttavaa ja verkostoituvaa työtettä. Kunnallisesti tehtävässä sosiaalityössä erottuu joukko erityisalaja. Viime vuosina painopisteet ovat keskittyneet aktivointiin, kuntouttavaan työtoimintaan ja työvoiman palvelukeskuksiin sekä keskusteluun kuntien työllistämisvelvoitteesta. Toimeentulon siirtyminen Kelaan on nähty mahdollisuutena kehittää yhteisösosiaalityötä ja rakenteellista sosiaalityötä. Uudenlaisten työmuotojen tulee perustua asiakaskunnan tarpeisiin, elämäntilanteiden tunnistamiseen ja vaikuttavien työmuotojen seuraamiseen ja arviointiin, kuten sosiaalihuoltolaissakin edellytetään. (Kananoja ym. 2017, 250-251). Voidaankin nähdä, että aikuissosiaalityön tärkein sisältö ja tavoite on muutoksen aikaansaaminen asiakkaan elämässä. Lisäksi sosiaalityö toimii sillanrakentajana asiakkaalle kokonaisvaltaisiin palveluihin hakeutumisessa. (Sayed & Helminen 2017, 62.)

## 2.2 Sosiaalityön merkitys

Sosiaali- ja terveysministeriön 2019- vuonna julkaiseman "TIEKARTTA 2030 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys" -raportin mukaan sosiaalityöllä on avainrooli työikäisten ja työelämän ulkopuolella olevien ihmisten osallisuuden edistäjänä sekä arkipäivän sujuvuuden ja yhteiskunnan sosiaalisen eheyden turvaamisessa. Sosiaali- ja terveysministeriö asetti selvityshenkilöryhmän, jonka tehtävänä oli kirkastaa aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuuden visio. Lisäksi heidän tehtävänä oli valmistella toimenpidehdotuksia liittyen niin työn tehtävään yhteiskunnassa, yhteisöissä kuin yksilöi-

den kohdalla. Tälle on tarvetta, koska aikuissosiaalityö hakee ikään kuin uudelleen paikkaansa yhteiskunnassa osin perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan hoidettavaksi ja osin siksi, että sosiaalityö kytkeytyy yhä enemmän työllisyys- ja talouspolitiikkaan. Uudistuvat sosiaalityön palvelut toteuttavat osallisuuden, toimintakyvyn, osaamisen ja työllisyyden tavoitteita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 3.)

Sosiaalityöllä on tärkeä merkitys syrjäytyneiden ja muiden heikompiensaisten puolestapuhujana arvoiltaan kovenevassa yhteiskunnassa. Sosiaalialan työntekijöiden on uskallettava tuoda esille epäkohtia ja eriarvoisuutta aiheuttavia mekanismeja, joita he kohtaavat työssään. Rakenteellisella sosiaalityöllä tarkoitetaan muun muassa sitä, että sosiaalityöntekijä vie tietoa asiakkaan arjesta, havaitsemistaan puutteista ja epäkohdista palvelujärjestelmässä johtavalle sosiaalityöntekijälle. Hän välittää sosiaalityön asiantuntemusta kunnan politiikan ja päätöksenteon avuksi. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2018.)

Sosiaali- ja terveysministeriön neuvotteleva virkamies Elina Palola on avannut vuonna 2015 sosiaalihuoltolakiä rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta. Laki on Palolan mukaan vahva yleislaki, jossa painottuvat asiakaslähtöisyys ja kokonaisvaltaisuus. Sosiaalityön on Palolan mukaan oltava suunnitelmallista. Tällä voidaan vahvistaa asiakasprosessia ja luoda siitä tavoitteellinen siten, että työllä on alku ja loppu. (Kettunen, 2015.)

Palvelutarvearvioinnilla saadaan tärkeää tietoa siitä, millaisia ihmisiä alueella asuu ja millaisia tarpeita heillä on. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda mahdolliset epäkohdat esille ja kunnallisten viranomaisten tietoisuuteen, joiden tehtävänä on poistaa ne. Kuntalaisten avunsaanti on turvattava joka tilanteessa. Laissa veloitetaan sosiaalihuollon henkilöstöä toimimaan siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut ovat laadukkaita. Työntekijöiden on ilmoitettava heti toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohtia tai puutteita asiakkaan palveluiden toteuttamisessa. (Kettunen, 2015.)

Rakenteellinen sosiaalityö voi olla muun muassa julkisuustyötä, oikeudenmukaisuus-työtä, palvelujen kehittämistä, vaikuttamistyötä ja sosiaalista raportoin-

tia päätöksentekijöille. Rakenteellisessa sosiaalityössä sosiaalityöntekijä tuottaa tietoa julkiseen keskusteluun ja poliittiseen päätöksentekoon, antaa toimenpide-ehdotuksia sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Rakenteellisella sosiaalityöllä voidaan pyrkiä vaikuttamaan esim. kaavoitukseen, rakentamiseen ja muuhun kuntapolitiikkaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 80.)

Tiedon lisääminen päättäjille ja kansalaisille on tärkeää, sillä sosiaalialaan liittyy paljon väärinkäsityksiä ja voimakkaita ennakoasenteita. Kainuulainen aikuis-sosiaalityö pohjautuu sosiaalisesti kestävään toimintaan, jossa ihmisiä kohdellaan yhdenvertaisesti, sekä edistetään jokaisen terveyttä ja työkykyä.

Sosiaalityöhön kohdennettujen varojen vaikuttavuutta mitataan erilaisten mittarien avulla. Kainuussa aineistoa kerätään esimerkiksi sosiaalityön mittareilla, asiakas- ja työntekijäkyselyillä, sekä haastatteluilla. (Tuikka 2018,7.)

## 3 SOSIAALIOHJAUS

### 3.1 Sosiaaliohjauksen historiaa

Yhdysvaltalaisista Mary Ellen Richmondia pidetään yhtenä ensimmäisistä ammattimaisen sosiaalityön kehittäjistä, joka loi teoksillaan perustaa sosiaalityön vakiintumiselle itsenäiseksi tieteenalaksi. Hänen 1910-1920-luvun taitteessa käsitteellistämänsä sosiaalisen caseworkin menetelmä muodostui sosiaalityön alussa vallitsevaksi työtavaksi. Perinne näkyy vahvasti tänäkin päivänä, joskin nimikkeet työtavan kuvaamisessa ovat muuttuneet aikojen saatossa. (Strengell 2014, 24.)

Richmondin kirjoittamassa kirjassa ”What is social case work?” vuodelta 1922 hän kuvaa työmuodon koostuvan niistä prosesseista, jotka tähtäävät yksilön persoonallisuuden kehitykseen vaikuttamalla tietoisesti, yksilö yksilöltä, heidän suhteeseensa sosiaalisen ympäristönsä kanssa. (Richmond 1922, 98–99). Richmond jakaa työntekijän tekemät huomiot asiakkaasta toisaalta niihin, joita tehdään asiakkaan henkilökohtaisista luonteenpiirteistä, sekä niihin, joita tehdään sosiaalisen ympäristön vaikutuksesta, mahdollisuuksista ja vaaratekijöistä. Asiakkaaseen voidaan vaikuttaa joko toimimalla suoraan hänen kanssaan tai epäsuorasti yksilön ympäristön kautta (Richmond 1922, 101-102). Nämä liki 100 vuotta vanhat ajatukset ovat monilta osin paikkaansa pitäviä tänä päivänä, vaikkakin ovat saaneet osakseen myös kritiikkiä.

1980-luvulta lainsäädännön uudistamisen myötä sosiaalityössä korostuu asiakaslähtöisyys ja palveluhenkisyys. Tuolloin on pyritty pois leimaavasta, kontrolloivasta ja autoritaarisesta sosiaalityöstä (Juhila 2014, 42-43).

Sosiaaliohjaus käsitteenä on tarkoittanut eri aikoina erilaisia asioita. 1990-luvulla sosiaaliohjaus tarkoitti etupäässä tutkinnon ja koulutusammattin nimeä, 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä siitä tuli tehtävä ja ammattinimike ja vuonna 2015 sosiaaliohjauksesta tuli sosiaalihuoltolain sosiaalipalvelu. Vuonna 1988 sosiaaliohjaajan opetussuunnitelmassa määriteltiin ensisijaisiksi

työskentely-ympäristöiksi kotipalvelu, vanhustenhuolto, päihdehuolto sekä vammaishuolto, tutkinto suoritettiin tuolloin opistoasteella. Sosionomi (AMK)-tutkintoon johtava ammattikorkeakoulutus käynnistyi 1990-luvulla. (Helminen 2016, 5.)

Valtiontalouden tarkastusvirasto on julkaissut vuonna 2016 tuloksellisuustarkastuskertomuksen koskien työnjaon kehittämistä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kertomuksessa todetaan, että ajankohtaisin tehtäväkuvien laaja-alaisuutta ja joustavuutta koskeva kysymys on työnjako sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välillä. Työnjaon kehittäminen lisäämällä sosiaaliohjausta sosiaalipalveluissa on asiakaspalvelun ja tuottavuuden näkökulmasta tarkoituksenmukaista. (Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 1/2016, 9.)

### 3.2 Asiakaslähtöinen sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjaajan on tunnettava asiakaslähtöinen palveluohjausprosessi. Onnistunut palveluohjausprosessi muodostuu monialaisesta palvelutarpeiden arvioinnista, palvelusuunnitelman laatimisesta, palvelupäätöksen tekemisestä, palveluiden järjestämisestä ja toteutuksen tarkastelusta. Palveluohjaus ottaa huomioon asiakkaan tarpeet, lainsäädännön sekä palvelujärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet. Palvelujärjestelmän monipuolinen tunteminen on sosiaaliohjaajan ja sosionomikoulutuksen saaneiden henkilöiden ydinosaamista. Toisinaan haasteeksi monialaisessa palvelutarpeen arvioinnissa voi muodostua yhteisen työotteen ja yhteisten palvelutarpeiden jäsentämiskriteerien löytäminen eri toimijoiden kesken. Haasteita voi aiheuttaa myös asiakkaan osallisuuden ja valinnanvapauden edistäminen sekä asiakkaan ja hänen läheistensä rooli palveluiden toteuttamisessa. Asiakas on aktiivinen toimija ja ammattilaisen kumppani omaa asiaansa koskien, eikä vain passiivinen palveluohjauksen kohde. (Helminen 2017, 25-26.)

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palveluiden käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta

tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Sosiaaliohjaus sisältyy myös sosiaalisen kuntoutuksen ja perhetyön keinovalikoimiin. (L 1301/2014, § 15; Sayed & Helminen 2017, 62.)

Laissa on määritelty pykälä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jonka tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lain nojalla asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Lisäksi asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava eikä hänen ihmisarvoaan saa loukata. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Laissa korostetaan hyvinvoinnin edistämistä ja ongelmien ennaltaehkäisyä. Asiakasprosessissa tulee kiinnittää huomioita asiakkaan ja hänen perheensä kokonaisvaltaiseen tilanteeseen. (L2000/812, § 4).

Laki määrää myös, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. (L2000/812, § 7.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaan kuulemisessa ydinajatuksena on, että palveluja käyttävien pitää pystyä vaikuttamaan palvelujen suunnitteluun, toimeenpanemiseen ja kehittämiseen. Asiakaslähtöisyydessä korostetaan tällä hetkellä asiakkaiden osallistumista palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. Tarve osallistumiselle on noussut asiakkaiden kokiessa palvelut jäykiksi ja etäisiksi. (Hyväri 2017, 36-40.) Palvelujen kehittäminen asiakastarpeita paremmin huomioon ottaviksi on tärkeä tavoite uudistuvassa sosiaalityössä ja niiden avulla voidaan lisätä hoidon ja sosiaalisen tuen vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Hyväri 2017, 32-33).

Sosiaalialan työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan oikeutta tehdä omia valintoja sekä puolustettava asiakkaan ihmisarvoa. Ammattietiikka on myös yhteisöllinen asia, ja eettinen keskustelu sekä päätöksenteko ovat koko työyhteisön vastuulla. (Talentia, 2017.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Kelan tutkimus ja Suomen sosiaalioikeudellinen seura on julkaissut tuoreen (2017) julkaisun, jossa käsitellään sosiaalisia oikeuksia ihmisoikeuksien näkökulmasta. Lähtökohdiana on turvata muita heikoimmassa asemassa olevien ihmisten oikeuksia.

Usein sosiaaliohjaajan työ on arkisten pulmien kanssa painimista ja konkreettisia tukitoimia. Kuten esimerkiksi yhteydenottoja eri toimijoihin, lomakkeiden täyttämistä asiakkaan apuna ja asiakkaan asioiden eteenpäin viemistä. Tärkeässä roolissa ovat asiakkaan aktivointi sekä motivointi asiakkaan elämännhallinnassa. Työskentelyn on oltava riittävän pitkäkestoista, jotta työntekijän ja asiakkaan välille ehtii muodostua luottamuksellinen suhde. Työntekijällä on oltava eettistä osaamista sekä vahvat ohjaus- ja vuorovaikutustaidot.

Työntekijän tehtävä on yhdessä asiakkaan kanssa löytää ja tunnistaa tämän vahvuudet ja mahdollisuudet, jotta asiakas pystyy valtautumaan ja tekemään elämäänsä koskevia valintoja sekä päätöksiä. (Juhila 2014, 120-121). Saman asian kokeneiden vertaistuki koetaan usein toimivaksi muodoksi (Juhila 2014, 129-130). Lisäksi kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen on myös todettu tärkeäksi menetelmäksi nykyisin. Joskus asiakkaan saattaa olla helpompi avautua saman kokeneelle henkilölle, kuin ammattilaiselle. Yhteisölähtöisyys on todettu toimivaksi sosiaalityön muodoksi ja se on mainittuna 'Sosiaalityö hyvinvointi politiikan välineenä 2015' –toimenpideohjelmassakin. Tietyllä alueella tehtävästä sosiaalityöstä mainittakoon hyvänä esimerkkinä Anne Tuikan tutkimustyö, jossa hän asettui asumaan samalle asuinalueelle, mihin teki tutkimustaan (Tuikka 2017).

### 3.3 Jalkautuva sosiaaliohjaus

Jalkautuvalla sosiaaliohjauksella tarkoitetaan helposti tavoitettavissa olevaa palvelua, joka vieään sinne missä sitä tarvitsevat ihmiset ovat (Valtioneuvos-

ton selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2018, 9). Ohjauksen yksi olennainen taustatekijä on ympäristötekijä, ohjausympäristö (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 17). Jalkautuvaa sosiaalityötä toteutetaan eri puolella Suomea monin tavoin ja se onkin valtakunnallisen PRO SOS- hankkeen yksi kärkiteemoista. Tämän tavoitteena on asiakaslähtöisen ja vaikuttavan sosiaalityön varmistaminen (PRO SOS-hanke). ISO SOS-hankkeen onnistuneimpia kokeiluita on ollut jalkautuva sosiaalityö, hankkeesta on oma lukunsa myöhempänä. Jalkautuessaan työntekijällä on mahdollisuus havainnoida ja tutustua asiakkaaseensa ja tämän ympäristöön on aivan eri tavalla, kuin tapaamisessa toimistossa. Myös asiakkaan osallisuus vahvistuu ja työntekijän tekemät havainnot ovat hyvä keino kerätä rakenteellisen sosiaalityön tietoa (ISO SOS-hanke). Jalkautuminen on oiva keino löytää ihmisiä palveluiden piiriin. Se onkin työmenetelmä, joka alkaa olla osa aikuissosiaalityön arkea, työntekijöitä yritetään saada sinne missä asiakkaatkin ovat (Männistö 2017, 77).

Aikuissosiaalityö sekä yhdistykset voivat saada paljon tulosta aikaiseksi yhdessä. Esimerkiksi Kainuun seudulla on onnistuneesti kehitetty tällaista toimintaa kunnissa; Sotkamon olohuone, Piilokankaan lähiötupa Kuhmossa, Vuokin kylätalo ja Kumppanuustalo Suomussalmella sekä Kajaanissa Nuppa. Anne Tuikka onkin todennut jalkautumista tarvittavan erityisesti alueille, joissa välimatkat ovat pitkiä. Sosiaalityötä tarvitaan sinne, missä ihmiset ovat. Paikalliset toimijat ovat avainasemassa jalkautuvassa työskentelyssä ja yhdessä sosiaalipuolen kanssa saadaan tehtyä hyvinkin onnistunutta, yhteisöperustaista sosiaalityötä. (Raportti ISO SOS -hankkeen tutustumiskerroksesta Kainuussa 2018.)

Kainuun soten tavoitteena on olla vuoteen 2020 mennessä edellä kävijä sosiaali- ja terveystalouden järjestämisessä, tarjoamalla sosiaali- ja terveystalouden palvelut asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti. Sosiaalityöntekijä Anne Tuikka lienee alueella jalkautuvan sosiaalityön edellä kävijä asuessaan itse kolme kuukautta Piilolankaankaan lähiössä Kuhmossa, tehden siellä kehittämistyötä. Tällä tavoin hän sai ensikäden tietoa lähiöstä ja sen kehittämistarpeista. (Tuikka 2017.)



## 4 TYÖNJAKO SOSIAALIALALLA

### 4.1 Talentian malli työnjaosta

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. on laatinut mallin sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden työnjaon laatimiseksi sosiaalialan työpaikoille. Talentian ohje on käytössä Kainuun sotien aikuissosiaalityössä. Työnjako perustuu 1.3.2016 tulleeseen lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (L817/2015). Sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon erityislainsäädäntö ja sosiaalihuollon ammattihenkilölaki määrittävät joitain tehtäviä, joita voi hoitaa ainoastaan sosiaalityöntekijän koulutuksen saanut henkilö. Päätöksenteko ja päävastuu kuuluu pääsääntöisesti sosiaalityöntekijälle, samoin kuin erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden asioiden hoito. Työnjaon tarkoituksena on selventää työnkuvia sekä taata asiakkaalle laadukkaat palvelut asiakkuuden eri vaiheissa. Työnjako selkiyttää työntekijälle hänelle kuuluvia tehtäviä, joka helpottaa työn suunnittelua ja työssä jaksamista. (Talentia 2017.)

Mallissa on käsitelty työnjakoa seuraavien työtehtäväkokonaisuuksien kautta: asian vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, asiakkuudensuunnittelu, palvelunjärjestäminen, palveluntoteutus sekä palvelun arviointi. Asian vireilletulossa sosiaaliohjaajan työn keskeisenä tavoitteena on sosiaalihuollon asiantuntijuuden ja asiakkaiden sosiaalisten oikeuksien toteutumisen sekä vireilletuloprosessin toimivuuden ja eteenpäin viemisen varmistaminen. Sosiaalityöntekijällä on tavoitteena lisäksi lainsäädännön toteutumisen varmistaminen sekä vireilletuloprosessin kokonaisuudesta vastaaminen.

Työn keskeiset sisällöt ovat sosiaaliohjaajalla ilmoitusten vastaanottaminen ja ensiarvion tekeminen, dokumentointi ja päätöksenteko asiakkuudesta sekä palveluneuvonta. Tarvittaessa erityisen tuen tarpeen kohdalla ohjaaminen asiakkuuden arviointiin sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijän työn keskeisenä sisältönä on lisäksi vireilletuloprosessin johtaminen. Sosiaaliohjaaja on vastuuhenkilö muihin kuin erityisen tuen tarpeessa oleviin, joiden vastuuhenkilönä sosiaalityöntekijä toimii. (Talentia 2017.)

Palvelutarpeen arvioinnissa työn keskeiset tavoitteet ovat sekä sosiaaliohjaajalla että sosiaalityöntekijällä asiakkaiden tarpeita vastaavien sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuuden arviointi asiakkaan kanssa. Erona tavoitteissa on vain kohdentuminen erityisen tuen tarpeessa oleviin henkilöihin sosiaalityöntekijällä. Työn keskeisinä sisältöinä ovat molemmilla palvelutarpeen arvioinninlaatiminen, palvelujen kartoittaminen ja ohjaus. (Talentia 2017.) Asiakkuuden suunnittelussa työn keskeiset tavoitteet ovat molemmilla suunnitelmallinen, laadukas ja tavoitteellinen muutostyö, asiakkaiden sosiaalisten oikeuksien turvaaminen sekä yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistaminen. Työn keskeiset sisällöt ovat molemmilla asiakassuunnitelman laatiminen, koordinointi ja dokumentointi. (Talentia 2017.)

Palvelujen järjestämisessä sekä sosiaaliohjaaja että sosiaalityöntekijä tavoittelevat palvelujen yhteensovittamista sekä varmistavat hyvän sosiaalihuollon, laadukkaat palvelut ja asiakasturvallisuuden toteutumisen. (Talentia 2017.) Palvelujen toteutuksessa sekä sosiaalityöntekijän että sosiaaliohjaajan tavoitteita määrittelee asiakassuunnitelmassa määritetyt tavoitteet ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Työn keskeisinä sisältöinä ovat molemmilla muutosta tukeva työskentely, sosiaalinen kuntoutus sekä niiden dokumentointi. Tarvittaessa työparityöskentely. Roolina on molemmilla omatyöntekijänä toimiminen, sosiaalityöntekijä erityistä tukea tarvitseville. (Talentia 2017.)

Palvelujen arvioinnissa työn keskeiset tavoitteet ovat molemmilla palvelujen toimivuuden ja vaikutusten arviointi asiakkaiden elämäntilanteisiin ja tarpeisiin. Työn keskeisenä sisältönä on molemmilla palvelujen toteutumisen seuraaminen, arviointi ja raportointi sekä asiakaspalautteiden ja verkostojen kokemusten hyödyntäminen palvelujen kehittämisen ja tiedontuottamisen tukena. Rooli sosiaalityöntekijällä on sosiaalityön asiantuntija, tutkija ja palvelujen kehittäjä, sosiaaliohjaajalla sosiaaliohjauksen asiantuntija ja palvelujen kehittäjä. (Talentia 2017.)

Talentian (2017) mallissa on jaettu myös rakenteellista työtä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välillä. Sosiaalityöntekijän työn tavoitteina on palvelurakenteisiin, yhteiskunnallisiin olosuhteisiin ja sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen

vaikuttaminen, tiedontutkiminen sekä tuottaminen. Sosiaaliohjaajan tavoitteina on saman tiedon tuottaminen ja välittäminen eteenpäin. Molemmat tavoittelevat oman asiantuntijuuden ja osaamisen kehittämistä. Sosiaaliohjaaja on osallistava ja valmentava asiantuntija ja vaikuttaja. Sekä sosiaalityöntekijä että sosiaaliohjaaja ovat asiakkaiden oikeuksien edistäjiä ja puolustajia.

Työnjako Talentian mallin asiakasprosessissa eroaa pääpiirteittäin vain sosiaalityöntekijän vastuulla erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden vastuutyöntekijänä toimimisen ja tutkimuksellisen työtteen osalta. Eri toimintaympäristöihin mallia sovellettaessa sosionomin kohdalla voi olla geronomi (AMK) tai kuntoutuksen ohjaaja (AMK).

#### 4.2 Työparityöskentely

Sosiaalialan asiakkailla on usein monia ongelmia yhtä aikaa, joiden ratkaiseminen onnistuu parhaiten moniammatillisena yhteistyönä, työparityöskentelyn kautta. Elina Rahko on selvittänyt tutkimuksessaan ”Samassa veneessä sosiaalialalla” sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksia työparityöstä. Hän on selvittänyt työparityön esteitä, edistäviä tekijöitä sekä kehittämisenpaikkoja. Hänen mukaansa sosiaaliohjaajan tehtävinä työparityöskentelyssä ovat suunnitelman toteuttaja, rinnalla kulkija, verkostotyöntekijä ja tiedonhaltija. Sosiaalityöntekijän tehtäviä puolestaan ovat suunnitelman laatija, konsultti, kokonaisprosessin hallitsija ja ohjaustarpeen arvioija. Rahkon tutkimuksen mukaan sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työparityön kautta on mahdollista saavuttaa asiantuntemusta, jonka avulla selviydytään epävarmassa ja monimutkaistuvassa, mutta myös erilaisia riippuvaisuuksia sisältävässä sosiaalialan toimintaympäristössä. Samoin tulokset osoittavat, että työparityön kautta on mahdollista hyödyntää monipuolisesti sosiaalialan korkeakoulutusten tuottamaa osaamista. (Rahko 2011, 4.)

Rahkon tutkimuksen mukaan työparityötä estäviä tekijöitä ovat yhteisen näkemyspuuttaminen, sooloilu, kilpailu, tiedonkulun estyminen ja väärinkäsityk-

set, jatkuvat muutokset, resurssien vähyys, dokumentointi, persoonat, roolit ja työskentelyperinteet. Työparityöskentelyä edistävinä tekijöinä voidaan nähdä muun muassa työnohjauksellisuuden, ammatillisuuden arvostamisen, tarkastelun kokonaisvaltaisuuden, yhteisen ymmärryksen, hallinnon tuen, ajan ja paikan järjestämisen työparityölle, tiedonkulun, työparin tuntemisen, luottamuksen, yhdessä tekemisen sekä myönteisen asenteen työparityötä kohtaan. (Rahko 2011, 4.)

Sote-uudistuksen kaaduttua on kuitenkin jatkossakin syytä pohtia kriittisesti sosiaalipalvelujen työkäytäntöjä. Tarve uudelle sote-ratkaisulle edelleen on, joten oletettavaa on, että kaikesta huolimatta sotea edelleen kehitetään (Yle uutiset 8.3.2019). Nähtäväksi jää, miten tulevaisuudessa sosiaalipalveluiden järjestäminen tapahtuu kunnissa. On tarpeen pohtia, miten sosiaalialalla työskentelevien yhteistyö toteutuu ja mitkä ovat yhteistyön kehittämiskohteet. Helminen mainitsee mahdollisina esteinä yhteistyön tiivistämiselle muun muassa sosiaali- ja terveystalouden tuottavien organisaatiotahojen erilaisen toimintakulttuurin sekä asiakastyöprosesseissa toimivien epäselvyydet työrooleissa ja työnjaossa. (Helminen 2017, 5-6.) Voi olla myös tietämättömyyttä toisten työntekijöiden koulutusta kohtaan tai pelkoa, että astuu niin sanotusti toisen työntekijän varpaille.

On havaittu vaikeuksia tulkita, mikä tehtävä kuuluu kenellekin, siksi sosiaalihuollon tehtävänkuviiin kaivataan tarkempaa määrittelyä. Kuntakohtaisesti on tehty ratkaisuja, millä nimikkeellä mitäkin tehtävää hoidetaan. (Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset, 18). Olemme huomioineet, että monessa kunnassa sosiaalityöntekijän ja sosionomin tehtävät ovat edelleen vaikeasti eroteltavissa. Sosionomi saattaa usein tehdä sosiaalityöntekijän töitä, koska sosiaalityöntekijöitä ei saada palkattua virkoihin.

## 5 KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄN TARJOAMAT PALVELUT

### 5.1 Kainuun sote

Kainuu on ensimmäinen maakunta, joka on yhdistänyt perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalihuollon. Niin sanottu Kainuun malli otettiin käyttöön jo vuonna 2005 ja toimintamalli jatkuu edelleen. (Kainuu sote. Tietoa meistä). Kainuun soten alueeseen kuuluu seitsemän kuntaa: Hyrynsalmi, Kuhmo, Kajaani, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi, lisäksi Puolanka on Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän osajäsen. Kainuun maakunnassa asukkaita oli vuoden 2018 lopussa 73 085 henkilöä. (Kainuun sote. Tietoa meistä.) Kainuun soten tunnuslause lupaa ”Terveyttä ja hyvinvointia vauvas- ta vaariin”. Tämä toteutetaan tarjoamalla monipuolisesti lähipalveluita sekä asiakkaan valinnanvapaudella valita hoitopaikkansa kuntarajoista riippumatta Kainuun alueella. (Kainuun sote. Terveys). Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän arvoja ovat vastuullisuus, asiakaslähtöisyys, avoimuus ja luottamus sekä oikeudenmukaisuus. (Kainuun sote 2014. Arvokirja). Kainuun soten strategia ja toiminta-ajatus:

Edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä, sekä sosiaalista turvallisuutta. Kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja. Toteuttaa väestön tarvitsemien palveluiden yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta. (Kainuun sote. Strategia ja toiminta-ajatus.)

### 5.2 Kainuun soten aikuissosiaalityön palvelut

Kainuun soten aikuissosiaalityön palveluita tarjotaan asiakkaille ”Matalan kynnyksen sossuna”. Aikuissosiaalityö tarjoaa luottamuksellista ohjausta, neuvontaa sekä tukea. Aikuissosiaalityö tarjoaa asiakkaille rinnalla kulkijaa, asumisohjausta, eläkeselvittelyä, täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea, välitystilä, välivuokrausta sekä sosiaalista luottoa. Asiakkaan on myös mahdollista saada

aikuissosiaalityön palveluna kuntouttavaa työtoimintaa, sosiaalista kuntoutusta, ryhmätoimintaa sekä monialaista työllistymistä edistävää yhteispalvelua (Kainuun TYP). Digitaalisina palveluina käytössä ovat somesossu- chat Facebookissa sekä Omasote. (Kainuun sote. Aikuissosiaalityö). Omasote on Kainuun soten tarjoama hyvinvoinnin ja terveyden palvelukanava, jossa voi hoitaa hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä kiireettömiä asioita oman tilanteen mukaan. Palvelun käyttö on maksutonta, mutta se edellyttää asiakkaalta vahvaa tunnistautumista. (Kainuun sote. Omasote.)

Sosiaalitoimistosta asiakas saa oman työntekijän, jonka kanssa voi ratkoa luottamuksellisesti elämän solmukohtia. Asiakkaita palvelee puhelinneuvonnalla, ajanvarauksettomalla vastaanotolla, keskusteluajoilla toimistolla, kotikäynneillä tai asiakkaan toivomassa paikassa sekä menemällä matalankynnyksen kohtaamispaikkoihin. Aikuissosiaalityön tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen, elämäntilanteen kohentuminen, itsenäinen selviäminen, talouden hallinta, tasapaino elämässä sekä elämän suunnan antaminen. (Kainuun sote. Aikuissosiaalityö.)

Uutena palveluna saatavilla on myös Kainuun Keskussairaalan kuntoutusyksikössä 15.10.2018 aloittanut ohjaus- ja neuvontavastaanotto, jossa voi asioida ilman lähetettä ja ajanvarausta. Neuvontaa on saatavilla työ- ja opiskelukykyä tukevasta kuntoutuksesta. (Kainuun sote. Uutiset.)

### 5.3 Kainuun soten sosiaaliohjauksen yhteistyö Kelan kanssa

Perustoimeentulotuki siirtyi haettavaksi Kansaneläkelaitokselta vuoden 2017 alusta. Kuitenkin harkintaa edellyttävät täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki säilyivät kunnissa. Kelan on katsottu pystyvän huolehtimaan toimeentulotulovasta tehokkaammin, kuin kuntien, koska heillä on valmiina asiakkaiden tiedot useista eri järjestelmistä. Tämän katsotaan nopeuttavan asioiden käsittelyä sekä parantavan kansalaisten yhdenvertaisuutta poistamalla kuntakohtaisia eroja tuen myöntämisessä. (Näkki 2016, 101.)

Mäkelä & Tervanen ovat tutkineet opinnäytetyössään, miten sosiaaliohjaajat kokevat perustoimeentulotuen siirtymisen Kelalle ja miten se on vaikuttanut sosiaaliohjaajan työhön. Tulokset ovat puolesta ja vastaan, on sekä hyviä, että huonoja kokemuksia tästä muutoksesta. (Mäkelä & Tervanen 2017, 26-27).

Kuntaliitto seurasi koko vuoden 2017 ajan perustoimeentulotuen Kela-siirron toimeenpanon etenemistä kuntiin suunnatuilla erilliskyselyillä. Kyselyissä selvisi, kuinka heikon toimintakyvyn omaavan ihmisen on vaikea suoriutua tässä uudessa järjestelmässä. Kela siirron toimeenpanossa kehitettäväksi ilmeni, että ihmisten toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja Kelan palvelukanavien kattavuuteen liittyy ongelmia. Kyselyn mukaan alueelliset erot Kelan palvelupisteiden kattavuudessa vaikuttavat kyselyn tulosten perusteella siihen, minkä verran eri kunnissa joudutaan tekemään ensisijaisesti Kelalle kuuluvia ohjaus- ja neuvontatehtäviä. (Vogt 2018.)

Kuntien tekeminen erityiskyselyjen sekä muiden selvitysten mukaan ensimmäisenä toimeenpanovuotena on raportoitu merkittävästi lisääntyneistä vuokra- ja sähkölaskurästeistä sekä Kelan tekemiin päätöksiin liittyvistä virheistä, jotka ovat aiheuttaneet kohtuuttomia tilanteita asiakkaille. Tästä syystä nämä ovat myös konkreettisesti vaikuttaneet kuntien myöntämän ehkäisevän toimeentulotuen määrän merkittävään kasvuun. (Vogt 2018.)

Jotkut kunnat ovat ottaneet käytännön, että Kelan työntekijä on tavattavissa sosiaalitoimessa tiettyinä aikoina. Yhteistyön kehittämistä toivotaan edelleen ja Kelalta toivotaan yhtenäistä linjausta päätösten tekemisessä (Sosiaalivakuutus.fi). Kainuun soten alueella Kelan palvelupisteet löytyvät Kajaanista, Sotkamosta, Kuhmosta, Suomussalmelta ja Ristijärveltä. Hyyrynsalmella Kelan toimipiste palvelee vain ajanvarauksella ja Paltamossa Kelan toimipistettä ei ole ollenkaan. Palvelupisteiden aukiolot vaihtelevat 2-5 päivän välillä ja ovat keskimääräisesti 4 tuntia päivässä avoinna. (Kela. Palvelupisteen haku.) Lisäksi Kelan asiakkaiden käytössä olevat puhelin- tai sähköiset palvelut eivät ole kaikkien toimeentulotukea saavien asiakkaiden saavutettavissa. (Vogt 2018.)

## 6 ISO SOS - OSALLISTUVAT ASIAKKAAT JA VAIKUTTAVAT KOKEILUT SOSIAALITYÖSSÄ

### 6.1 ISO SOS-hankkeen tavoitteet

Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä -hankkeen tarpeen lähtökohdiana on Kainuun ja koko hankealueen (Kainuu, Essote, Sosteri ja Pieksämäki) kehittämistyö. Erilaiset huono-osaisuusmittarit osoittavat alueiden olevan heikosti toimeentulevaa aluetta. Ihmisten elämää kuormittavat sosioekonomiset ongelmat, kuten pitkäaikais- ja nuorisotyöttömyys, mielenterveysongelmat, päihteiden liikkakäyttö, perheiden ongelmat ja yksinäisyys. Taustatekijöinä näihin asioihin ovat muun muassa matala koulutustaso, heikko taloudellinen toimeentulo ja sosiaalinen syrjäytyminen. (Tuikka 2018.)

Hanke toteutetaan vuosina 2018-2019, Kainuussa se päättyy 30.11.2019. Hankkeen päätoteuttaja on Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (ISO) ja osatoteuttajat ovat Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote), Etelä- Savon sosiaali- ja terveydenhuollon ky (Essote), Itä-Savon sairaanhoitopiiri ky (Sosteri) sekä Pieksämäen kaupunki. Hankkeessa on neljä hanketyöntekijää kehittäjinä Kainuun sotessa, Essotella Mikkelissä, Sosterissa Savonlinnassa ja Pieksämäellä. (ISO SOS- Hanke. RR tietopalvelu.)

Heikoimmassa asemassa olevat ihmiset ovat usein haavoittuvimpia myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Palveluiden hakeminen oikeasta paikasta tai sähköisesti ei onnistu, joka taas vaikeuttaa avun saantia. Siitä johtuen palveluihin pääsy viivästyy ja ongelmien monimutkaistuessa nämä asiakkuudet myös kuormittavat palvelun tuottajia. Hankkeen varsinaisena kohdeyrymänä ovat pitkäaikaistyöttömät sekä työmarkkinoiden ulkopuolella olevat, henkilöt, joilla on elämänhallinnan haasteita, sosiaalityön tarvetta sekä syrjässä asuvat yksinäiset. (ISO SOS 2018-2019. Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä.)



Hankkeen tavoitteena on pyrkiä edistämään ja vahvistamaan asiakkaiden hyvinvointia, elämäntilanteiden hallintaa, osallisuutta ja roolia sosiaalityössä sekä vähentämään ja ennaltaehkäisemään huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. Keinoina nähdään sosiaalityön uudistaminen asiakkaiden kanssa asiakaskeskeisesti vastaamalla tulevaisuuden asiakastarpeisiin vaikuttavasti. Edellytyksenä nähdään asiakasprosessien, työmenetelmien ja monitoimijaisen yhteistyön uudenlaista tarkastelua, kokeiluja, kehittämistä ja arviointia. Hankkeessa asiakasrooli on keskeisessä asemassa ja tavoitteena on kehittäjäasiakastoiminnalla vahvistaa myös rakenteellista sosiaalityötä selkeän asiakasroolin avulla. (ISO SOS 2018-2019. Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä.)

Aikuissosiaalityössä korostuvat psykososiaalinen tuki, työllistymiseen liittyvät palvelut sekä kuntoutuksellinen työote. Hankkeessa on tullut esille erityisesti ryhmämuotoinen sosiaalityö ja asiakastiedon tuominen päätöksentekoprosessiin asti, joka on hankkeen myötä uusi käytäntö. (ISO SOS- Hanke 2018-2019). Hankkeen kehittämistehtävät toteutetaan kolmen työpaketin avulla, joita ovat uudistuva asiakasprosessi sosiaalityössä, jalkautuva sosiaalityö ja verkostot sekä vaikuttavuutta arvioiva ja rakenteellinen sosiaalityö. (ISO SOS- Hanke. RR tietopalvelu).

## 6.2 ISO SOS -hankkeessa käytettävät mittarit

ISO SOS -hankkeen kolmannessa työpaketissa toteutetaan erilaisia mittariko-keiluja, kuten Kykyviisarin, AVAIN-mittarin ja ESY-mittarin käyttöä. Esittelemme Kykyviisarin sekä ESY-mittarin, koska niiden tavoitteena on löytää vastauksia siihen, miten mittarit toimivat eri tilanteissa ja millaista vaikuttavuustietoa niillä saadaan Kainuun soten aikuissosiaalityössä. (Tuikka 2018.) Kyselylomakkeessa (Liite 2) selvitimme sosiaaliohjaajien kokemuksia mittarien käytöstä. Erityisesti asiakkaiden asemaa vaikuttavuustiedon tuottamisessa vahvistetaan. Kaikissa ISO SOS- hankkeen työpaketeissa on mukana muutosta tukevaa valmennusta kuntien ja kuntayhtymien työntekijöille sekä asiakkaille. (ISO SOS- Hanke. RR tietopalvelu).

Kykyviisari on maksuton työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä kaikille työikäisille, erityisesti esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille. Asiakasprosessin alkaessa Kykyviisarin avulla alkutilanteen arvioinnin asiakas saa täyttää itselleen parhaiten soveltuvalla tavalla, joko haastattelussa, paperilla tai suoraan verkkopalveluun. Kykyviisarin käyttäminen sosiaaliohjauksessa tukee asiakaslähtöisyyttä, koska asiakas pääsee itse tekemään arvioinnin tilanteestaan. Lisäksi asiakas saa työ- ja toimintakyvystään palautteen, kun vastaukset tallennetaan Kykyviisarin verkkopalveluun. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Kykyviisari- toimintamalli asiakastyössä yksilötasolla.)

Myös oma työntekijä saa asiakkaansa tulokset ja yksittäiset vastaukset tietoonsa yhteisen työskentelyn tueksi. Työntekijä voi tulkita Kykyviisarin käyttöopista ensin vastaukset itse, jonka jälkeen tulos ja palaute käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi. Kun tuloksia käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa, löytyy parhaiten yhteinen näkemys siitä, minkä perusteella voidaan asettaa asiakaslähtöisiä muutostavoitteita. Kykyviisarin tulos on pohja keskustelulle ja tavoite, palvelutarve ja siihen suuntaavat toiminnot ovat aina asiakkaan ja hänen työntekijänsä välisen tilanteen tulkinnan ja dialogin lopputulos. Kykyviisari toimii myös samalla puheeksioton välineenä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Kykyviisari- toimintamalli asiakastyössä yksilötasolla.)

Kykyviisarista saatujen tulosten ja niiden keskusteluun pohjaavan tulkinnan jälkeen on mahdollisuus asettaa henkilökohtaisia muutostavoitteita sekä tehdä toiminnan ja toteutuksen suunnittelua, jonka perusteella lähdetään tekemään palveluntarpeen arviota. Kykyviisari toimii asiakasprosessin aikana ohjaustyökäluna. Pitkäkestoisessa asiakkuudessa (6-12kk) Kykyviisarin avulla kannattaa työ- ja toimintakyvystä tehdä väliarviointia sekä suunnitelman tarkistamista. Toiminnan päättyessä tehdään Kykyviisari- kyselyllä muutoksen arviointi. Asiakasprosessin alku- ja loppumittaustulosta vertailemalla päästään arvioimaan työ- ja toimintakyvyssä tapahtunutta muutosta yksilötasolla. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Kykyviisari- toimintamalli asiakastyössä yksilötasolla.)

ESY eli elämäntilanteen selvittämisen ympyrä menetelmää on kehitetty Kaste-ohjelmaan kuuluneessa Virta II- hankkeessa ja sitä on kehitetty yhdessä Kai-

nuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän aikuissosiaalityön ja kehittäjä-asiakkaitten kanssa ajalla 1.1.2015–31.5.2016. AVAIN-mittaria ja Työelämätutkaa on hyödynnetty ESY-menetelmän kehittämisessä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä.) Menetelmän kehittäminen nivoutuu vuonna 2015 voimaan astuneen sosiaalihuoltolain käytännön toteutuksen tarpeisiin. (Hankosalo 2014-2016 ESY- elämäntilanteen selvittämisen ympyrä käsikirja, 2).

ESY- Menetelmä on rakennettu työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten sosiaalisen kuntoutuksen työvälineeksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä). Menetelmä soveltuu myös sosiaalisen kuntoutuksen lisäksi erilaisiin ohjaussuhteen muodostaviin työtehtäviin, kuten jälkihuollosta vastaavan ohjaajan ja tukihenkilön työhön. Lisäksi sitä voidaan käyttää kuntouttavan työtoiminnanohjaajan, koulujen kuraattoreiden työhön sekä työ - ja starttipajojen yhteydessä tehtävään ohjaukselliseen työhön. ESY Menetelmän käyttö vaatii kuitenkin pidempiaikaisen ohjauksellisen työskentelysuhteen. (Hankosalo, 2014-2016 ESY- elämäntilanteen selvittämisen ympyrä, 2.) Tavoitteena on asiakkaan itseymmärryksen lisääminen, asiakastyön prosessin hallinta ja asiakastyön vaikutusten, kuten esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen arviointi. Asiakas itse arvioi ihmissuhteitaan, sosiaalisia tilanteitaan, terveyttään ja elinvoimaa, arjen sujuvuutta, asumista, toimeentuloa ja rahankäyttöä. Sekä asiointiaan ja asioidenhoitamista, elämäntilannettaan, opiskelua, työtä tai yrittäjyyttä, harrastuksia ja kiinnostuksen kohteita sekä tulevaisuuden tavoitteita ja toiveita. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä.)

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 7.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tarkoitus on tutkia ja tarkastella millaisena aikuissosiaalityö toteutuu Kainuun soten kuntien alueella. Kyselytutkimuksella pyrimme selvittämään kaikissa seitsemässä Kainuun soteen kuuluvassa kunnassa aikuissosiaalityön nykytilaa ja sen asemaa, mutta ennen kaikkea keskitymme työssämme tulevaisuuden näkymiin. Pyrimme selvittämään, miten asiakasohjaus toteutuu ja mitä kehitettävää siinä olisi sosiaaliohjaajien mielestä ja millaisia keinoja ja toimenpiteitä siihen tarvittaisiin. Haluamme nimenomaan tuoda asiakastyötä tekevien sosiaaliohjaajien näkökulman esiin ja tämän näkökulman kautta Kainuun soten on mahdollista jatkossa kehittää toimintaansa entisestään. Kyselytutkimuksemme suuntasimme 19 Kainuun soten aikuissosiaalityön parissa toimivalle sosiaaliohjaajalle.

Tutkimuskysymykset laadimme tutustumalla aiheeseemme liittyvään teorian tietoon sekä muun muassa aiempiin aihetta sivuaviin jo julkaistuihin opinnäytetöihin. Pidimme yhteistyöpalaverin Kainuun soten johtavan sosiaalityöntekijän, aikuissosiaalipalvelujen vastuualuepäällikön ja toimeentulotukipäällikön kanssa. Huomioimme kyselyssämme esille nousseet toiveet. Yhteistyö palaverissa hahmottelimme kysymyksiä yhdessä ja muun muassa seuraaviin aiheisiin liittyviä kysymyksiä tuli esille: millaisena aikuissosiaalityön asiakkuus toteutuu, miten yhteistyö Kelan kanssa toimii ja miten sosiaaliohjaajat kokevat työhyvinvoinnin.

Huomioimme kyselyssä myös työntekijän jaksamisen sekä työnohjauksen. Olemme kysyneet neuvoa kyselylomakkeen laatimisessa sekä opinnäytetyötämme ohjaavalta opettajalta ja työelämän edustajilta. Lisäksi ISO SOS- hankkeen hanketyöntekijä Anne Tuikka toi myös ehdotuksia webropol- kyselyymme. On tärkeää, että työntekijät motivoituvat vastaamaan kyselyyn mahdollisimman kattavan kokonaiskuvan saamiseksi. Mikäli työntekijä kokee aiheen tärkeäksi, vastausprosentti on korkeampi. (Hirsjärvi ym. 2009, 196).

Avoimissa kysymyksissä vastaaja voi sanoa, mitä hän todella ajattelee asiasta. Toisaalta avoimet kysymykset teettävät vastaajalle enemmän työtä, joten meidän täytyi rajata kysymysten lukumäärä siten, että työntekijä jaksaa vastata huolella kysymyksiin. Lyhyissä kyselyissä vastausprosentti on paljon kysymyksiä sisältäviä suurempi. (Hiltunen, Graduryhmä 2008).

Kyselytutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää Kainuussa tehtävää sosiaaliohjausta työntekijän näkökulmasta. Tavoitteenamme oli saada kokonaiskäsitelmä siitä, millaisena työntekijät kokevat tällä hetkellä työnsä, mikä sosiaaliohjauksessa toimii ja missä siinä olisi kehitettävää.

Tutkimuskysymyksiksi valikoituivat - Millaisena sosiaaliohjaus toteutuu Kainuun soten aikuissosiaalityössä ja miten tätä tulisi kehittää? Mielestämme työmme johtoajatus tulee hyvin selville jo työmme otsikosta. Hyvä ja selkeä johtoajatus on ensiarvoisen tärkeä myöhemmän työskentelyn kannalta. (Hirsjärvi ym. 2009, 69).

## 7.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu

Toteutimme opinnäytetyömme laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullisella tutkimuksella on tarkoitus kuvata todellista elämää sekä löytää ja paljastaa tosiasioita. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on tosiasioiden löytäminen tai paljastaminen ennemmin kuin jo olemassa olevien asioiden todentaminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 161).

Valitsimme tutkimuksemme tiedonhankinnan välineeksi kyselylomakkeen. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tieto kerätään henkilöiltä, joilla on tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tietoa ja omakohtaisia kokemuksia. Laadullista tutkimusta käytetään toiminnan kehittämiseen. Valitsimme tämän menetelmän, koska Kainuun sote on maantieteellisesti laaja alue, lisäksi itse asumme eri puolilla Suomea, joten yhteisten aikataulujen löytäminen olisi muodostunut haasteelliseksi.

Toteutimme kyselyn Webropolilla, joka on paljon käytetty, hyväksi havaittu ja monipuolinen työkalu kyselyn toteuttamiseen. Saimme Webropol-tunnukset Diakonia-ammattikorkeakoulun kautta, joten siitä ei aiheutunut ylimääräisiä kustannuksia Kainuun sotelle. Testasimme kyselyn toimivuutta lähettämällä testikyselyn itsellemme, ohjaavalle opettajalle sekä työtämme ohjaavalle sosiaalityöntekijälle. Johtava sosiaalityöntekijä lähetti kyselyn sähköpostitse työntekijöille, mikä takaa kyselyyn vastanneiden anonyymiyden, sillä me emme näe, kuka kyselyyn on vastannut. Emme myöskään kysy vastaajan yhteystietoja. Mukana oli saatekirje (Liite 1), jossa kerromme vastaajille, kuka tutkimusta tekee ja mihin kyselyn tuloksia käytetään. Kyselyssä on sekä strukturoituja (Liite 3), että avoimia kysymyksiä.

Testasimme kyselylomakkeen (Liite 2) täyttämisen lähettämällä sen ensin itsellemme ja testivastaajille toimivuuden varmistamiseksi. Webropol on turvallinen menetelmä, se noudattaa kaikessa toiminnassaan ISO27001- sekä suomalaista Katakri III määrittelemiä turvastandardeja. Webropol on sitoutunut noudattamaan toiminnassaan Suomen lainsäädäntöä, myös EU-säädökset on huomioitu. Loki- ja kirjautumistietoja voidaan seurata (Audit Trail Log), lisäksi kyselyn tekijät voivat nähdä kyselyyn kohdistuvat lokimerkinnät. (Webropol 2017. Kyselypalvelut).

Kainuun sotella työskentelee tällä hetkellä noin 19 työntekijää sosiaali- ja terveydenhuollon osastolla ja pohdimme yhteistyöpalaverissa sitä, että vastaajajoukon ollessa näinkin pieni, kaikkien vastaukset olisivat tarpeellisia luotettavan tiedon saamiseksi.

Kyselyssä ei käytetä henkilö- eikä potilastietoja, joten se ei vaadi lakisääteisen eettisen toimikunnan lausuntoa (Kainuun sote. Ohjeita sosiaali- ja terveydenhuollon opinnäyte- /tutkimustyön tekemiseen Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä). Opinnäytetyötämme ohjaava opettaja sekä Kainuun johtava sosiaalityöntekijä Veera Rinne ovat hyväksyneet tutkimussuunnitelman sekä kyselylomakkeen, joilla haimme tutkimuslupaa Kainuun sotelta tammi-kuussa 2019 ja hyväksytty tutkimuslupa myönnettiin meille maaliskuussa 2019.

Kyselytutkimuksella oli tarkoitus saada tietoa sosiaaliohjaajan työkuvasta sekä siitä, miten sosiaaliohjausta tulisi kehittää. Toteutimme webropol-kyselyn maaliskuuhun 2019. Johtava sosiaalityöntekijä jakoi kyselyn sähköpostitse kaikkiaan 19 sosiaaliohjaajalle. Kyselyyn oli vastausaikaa kaksi viikkoa. Määräaikaan mennessä kyselyyn vastasi 10 sosiaaliohjaajaa. Lähetimme tämän jälkeen muistutusviestin, jossa vastausaikaa jatkettiin vielä kahdeksan päivää. Muistutusviestin jälkeen saimme vielä neljä kappaletta lisää vastauksia. Vastauksien kokonaismääräksi muodostui yhteensä 14 vastaajaa. Kaikkiin kysymyksiin emme saaneet vastausta kaikilta kyselyyn osallistuneilta. Kysymyksillä tutkimme sosiaaliohjaajien kokemuksia asiakastyöstä sekä käytössä olevia työmenetelmiä. Kyselystä saamamme vastausprosentti oli lähes 74%, joten olemme tyytyväisiä saamaamme vastaajamäärään.

Avoimia kysymyksiä oli kyselylomakkeessa yhteensä 11 kappaletta. Niistä viiteen kysymykseen saimme 14 vastausta, kahteen saimme 13 vastausta, kolmeen 10 vastausta ja yhteen yhdeksän vastausta. Kysymyksistämme 14 oli strukturoituja (Liite 3), joihin vastaaminen tapahtui 5-portaisella Likertin asteikolla. Saimme yhdeksään kysymykseen 14 vastausta, neljään kysymykseen 13 vastausta ja kahteen kysymykseen 12 vastausta. Suljettuihin kysymyksiin vastaaminen tapahtuu asteikolla 1-5 (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

### 7.3 Aineiston analysointi

Tutkimusmenetelmät voivat olla toisiaan täydentäviä eikä vain poissulkevia menetelmiä. Erottelu voi olla haastavaakin ja esimerkiksi kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen menetelmän erottelu vaatii perehtymistä menetelmiin. Menetelmän valinnassa korostuu nimenomaan meidän tutkimuskysymyksemme ja sen perusteella arvioidaan, mikä menetelmä on paras vaihtoehto lähteä tekemään tutkimusta. (Hirsjärvi ym. 2009, 135-138).

Valitsimme aineistomme läpikäynnin menetelmäksi luokittelun / teemoittelun. Teemoittelu on laadullisen analyysin perusmenetelmä, jossa pyritään hahmot-

tamaan tutkimusaineistosta keskeisiä aihepiirejä eli teemoja. Aiheita, jotka toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa, voidaan hahmottaa teemoiksi. Analyysimenetelmänä teemoittelu etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. (Jyväskylän yliopiston Koppa 2016.)

Sisällönanalyysilla tarkoitetaan pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti, jonka avulla luodaan sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineistolähtöisen sisällön analyysin tarkoitus on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Lopputuloksessa ei oteta huomioon mitään aikaisempia tietoja tai havaintoja, vaan tulos perustuu ainoastaan aineistolähtöiseen analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 97).

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Analyysillä luodaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.) Meidän tutkimuksessamme tämä tarkoittaa, että toteutimme oman kyselytutkimuksemme tutkimuskysymyksiimme, teoretietoon sekä tähän tehtävään perehtymiseen pohjautuen.

Teemoittelun kautta muodostimme tulosten alakulujen otsikoinnit, joiden mukaan päädyimme analysoimaan aikuissosiaalityön asiakkuutta, aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen toteutumista, aikuissosiaalityön ja Kelan yhteistyötä, teknologian ja tukipalveluiden merkitystä asiakastyössä, rakenteellista sosiaalityötä ja vaikuttavuutta sekä sosiaaliohjaajien työhyvinvointia.

#### 7.4 Tutkimustyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta suunniteltaessa tutkimusten tekijöiden on osattava ottaa huomioon mahdolliset eettiset ongelmakohdat. Tällaisia ovat esimerkiksi tutkimusaineiston keruuseen liittyvät ongelmat, osallistumiseen liittyvät ongelmat sekä tutkimuksesta tiedottaminen. (Eskola & Suoranta 2005, 52.) Kyselyyn liitettävässä saatekirjeessä (Liite 1) kerroimme kyselyn tarkoituksesta sekä korostimme kyselyyn vastaamisen anonyymiyttä.



Noudatamme työn tekemisessä Diakonia ammattikorkeakoulun sekä Kainuun soten ohjeita eettisestä tutkimustyön tekemisestä sekä hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Peruseriaatteita opinnäytetyön tekemisessä koko prosessin ajan ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Noudatamme työssä eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä ja avoimuutta. Tarkkuus työn tekemisessä tarkoittaa tarkkuutta niin tiedon keräämisessä, käsittelyssä kuin säilytyksessä ja lopulta asianmukaisesta hävittämisestä. Tekijän tulee kunnioittaa muiden tekemää työtä ja viitata heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Huomioimme vaitiolovelvollisuuden, tietosuojan sekä haastateltavien anonyymiyden säilyttämisen. (Gothoni, i.a.) Laadimme kyselyn siten, että vastauksista ei pysty päättelemään, minkä kunnan sosiaaliohjaaja on kysymyksessä. (Kainuun sote. Ohjeita sosiaali- ja terveydenhuollon opinnäyte-/tutkimustyön tekemiseen Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

### 8.1 Aikuissosiaalityön asiakkuus

Tutkimme opinnäytetyössämme sosiaalityön asiakasryhmän taustoja, jonka vuoksi kysyimme asiakkaiden sukupuolta, ikäjakaumaa sekä asiakkuuden syytä. Kysymyksessä asiakkaiden ikäjakaumasta saimme 14 vastausta ja suurin osa ohjaajista vastasi, ettei merkittävää eroa ole. Tästä voitaisiin päätellä, että asiakkaita on tasaisesti jokaisesta ikäryhmästä. Kaksi kolmasosaa vastaajista kertoi asiakkaina olevan enemmän miehiä, vastauksia kysymykseen saimme 13. Viikoittainen asiakaskontaktien määrä kuudella ohjaajalla oli 7-12 kappaletta, samoin kuudella ohjaajalla 13-18 kappaletta sekä yhdellä ohjaajalla 25-31 lisäksi yhdellä vastaajalla oli 32 tai yli asiakaskontaktia viikossa. Tähän kysymykseen jokainen oli vastannut.

Selkeästi suurin syy asiakkaiden yhteydenottoon vastauksien mukaan olivat taloudelliset syyt. Toisena syynä asiakkaiden yhteydenottoon olivat erilaiset asiakkaan elämän haasteisiin liittyvät tilanteet. Näihin syinä mainittiin muun muassa asumiseen, perhetilanteen muutoksiin, koulutukseen tai työhön sekä eläkkeeseen liittyvät asiat. Asiakkaan ohjautuminen sosiaalityöhön tapahtuu enemmistön mukaan yhteydenottona jonkin yhteistyötahon kautta. Kela sekä mielen-terveys- ja päihdepalvelut tulivat selkeästi esille enemmistön vastauksissa, lisäksi asiakkaan ohjautuminen sosiaalipalveluihin itse yhteyttä ottamalla tapahtui lähes yhtä useasti. Myös työvoimatoimiston kautta ohjautuminen tuli yhtenä yhteistyötahona esille. Kolmannen sektorin kautta ohjautuminen tuli ainoastaan kerran esille vastauksissa.

Asiakassuhteen kestoon tai käyntikertojen lukumäärään vastasivat kaikki kyselyyn osallistujat. Vastauksista selviää, että sekä asiakassuhteen kestossa ja käyntikertojen määrässä on paljon vaihtelua asiakkaan tarpeen mukaan. Vastaajat kertoivat asiakassuhteiden keston vaihtelevan kertakäynnistä kymmeneen vuoteen riippuen asiakkaan tilanteesta.

## 8.2 Aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen toteutuminen

Kysyttäessä kokevatko sosiaaliohjaajat, että heillä on riittävästi aikaa asiakastyöhön, saimme 14 vastausta. Kahdeksan vastaajan mielestä ”toimii kohtalaisesti”. Vastaajista yhden mukaan ”ei toimi lainkaan”, neljän mukaan ”toimii hyvin” ja yhden mukaan toimii erinomaisesti.

Avoimeen kysymykseen erilaisten asiakastyönmenetelmien käytöstä sosiaaliohjauksessa vastasivat kaikki kyselyyn vastanneet. Motivoivaa haastattelua menetelmänä asiakastyössä käytti suurin osa, kymmenen vastanneista ohjaajista. Seitsemän vastaajista käytti menetelmänä dialogisuutta. Kykyviisaria asiakastyössä käytti vastaajista kolme. Esy- ja aikuisväestön hyvinvointi mittaria käytti vain kaksi vastaajaa. Lisäksi muutama vastaaja kertoo käyttävänsä asiakastyön menetelmänä konkreettista tukea, rinnalla kulkemista sekä asiakkaan kohtaamista ja kuuntelemista.

Kaikki kyselyyn vastanneet tekivät jalkautuvaa sosiaaliohjausta. Avoimella kysymyksellä halusimme selvittää millaista jalkautuvaa työtä sosiaaliohjaajat tekevät, saimme yhtä lukuun ottamatta vastauksen kaikilta vastaajilta. Suurin osa vastaajista kertoo tekevänsä kotikäyntejä. Toisina jalkautuvan sosiaalityön toteuttamiskeinoina ohjaajat vastasivat muun muassa ryhmätapaamiset ja käynnit järjestöissä sekä nuorten palvelupaikoissa.

Vastausten perusteella sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnkuvien selkeyttämiselle on edelleen tarve. Vastauksissa toivottiin enemmän yhteisiä asiakastapaamisia sekä korostettiin työparityöskentelyn tarpeellisuutta. Vastauksissa mainittiin, että erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö pitäisi määritellä tarkemmin, aiheuttaa tällä hetkellä epäselvyyttä työnjaossa.

Kahdeksan vastaajaa 14:sta oli sitä mieltä, että sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työparityöskentely toimii kohtalaisesti. Neljän vastaajan mielestä työparityöskentely toimii hyvin. Yksi vastaajista on sitä mieltä, että se ei toimi juurikaan ja yksi, että se toimii erinomaisesti.

### 8.3 Aikuissosiaalityön ja Kelan yhteistyö

Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että Kelan ja sosiaalitoimen yhteistyö toimii kohtalaisesti. Useissa vastauksissa toivottiin enemmän Kelan ja sosiaalitoimen välistä yhteistyötä, yhteisiä käytäntöjä sekä enemmän sosiaalityön osaajia Kelan palveluneuvontaan. Puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että verkostotyökentely ja moniammatillinen yhteistyö toimii hyvin. Kysyttäessä, onko toimeentulon käsittelyn siirtyminen Kelalle tuonut lisää aikaresursseja sosiaaliohjaukselliseen työhön, vastaajista yhdeksän koki, että ”toimii kohtalaisesti”. Vastaajista yhden mielestä ”ei toimi lainkaan”, samoin yhden mielestä ”ei toimi juurikaan”. Neljä vastaajaa kokee, että ”toimii hyvin”. Toimeentulotuen siirtymisen Kelalle vuonna 2017 toivottiin lisäävän sosiaaliohjaajien työaikaa sosiaaliohjaukselliseen työhön, mutta näyttää siltä, ettei uudistus ole vielä täyttänyt sille asetettuja tavoitteita kaikilta osin.

Kysyimme avoimella kysymyksellä, että miten kehittäisit yhteistyötä Kelan ja muun verkoston kanssa? Vastauksissa nousi esille yllättävänkin kriittinen suhtautuminen Kelan toimintaan.

Kelan tulee saada omat ohjaukset ja perehdytykset kuntoon talonsa sisällä, koska ei ole oikein, että samasta asiasta kysyttäessä, niin jokainen työntekijä Kelalla vastaa erilailla!!! Asiakkaat ovat ”raivoissaan”, kun Kela ei toimi.

Kelan tekemiä virheitä on pitänyt selvittää/hoitaa sosiaalitoimistossa. Tämä työllistänyt paljon. Yhteistyötä Kelan kanssa pitäisi jollain tavalla varmasti tiivistää. Ja että palaute Kelan toiminnasta menisi oikeille ihmisille, ja asioihin puututtaisiin.

Vastaajat toivovat myöskin lisää avoimuutta ja yhteydenpitoa eri toimijoiden kesken.

#### 8.4 Teknologian ja tukipalveluiden merkitys asiakastyössä

Kysyttäessä teknologian hyödyntämisestä omassa työssään kaikki kyselyyn osallistujat vastasivat kysymykseen. Kysymyksellä tarkoitimme esimerkiksi etäyhteyksien käyttöä sekä sähköisiä palveluja. Vastaajista suurin osa käytti etäyhteyksiä ja sähköisiä palveluita, kuten Skypeä erilaisissa palavereissa sekä asiakastyössä työvoimatoimiston kanssa. Ainoastaan yksittäinen vastaaja ei käyttä asiakastyössä ollenkaan etäyhteyksiä. Vastaajista puolet käyttivät sähköisiä palveluita työssään, muun muassa Omasotea sekä Kelan Kelmu palvelua. Jatkokysymyksessä kysyimme kokemuksia vaikuttavuusmittareiden käytöstä, kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat kysymykseen. Puolet kysymykseen vastanneista käytti työssään jotakin mittaria. Hieman yli puolet vastaajista käytti tai oli käyttänyt työssään Kykyviisaria.

Kysymykseen mitkä tukipalvelut ovat asiakkaalle merkityksellisiä saimme melkein kaikilta kyselyyn osallistuneilta vastauksen. Merkityksellisimpinä palveluina enemmistö vastaajista piti erilaisia päihde- ja mielenterveyspalveluita sekä sosiaalisen kuntoutuksen palvelua. Vastauksissa tuli esille myös asumisenohjauksen, kuntouttavan työtoiminnan sekä taloudellisten asioiden tuen ja ohjauksen merkityksen. Lisäksi parissa vastauksessa tuotiin esille tukihenkilön merkitys sekä tapaamiset oman työntekijän kanssa.

#### 8.5 Rakenteellinen sosiaalityö ja vaikuttavuus

Pyysimme kyselyssä vastaajia kuvaamaan termejä rakenteellinen sosiaalityö ja vaikuttavuuden mittaaminen. Vastauksia kysymykseemme saimme suurimmalta osalta vastaajista. Rakenteellinen sosiaalityö kuvattiin yli puolessa vastauksista yhteiskunnallisena vaikuttamisena, tiedon tuottamisena, muutostarpeiden esille tuomisena sekä palvelun kehittämisenä asiakkaan tarpeisiin nähden. Vaikuttavuuden mittaamisessa muutama vastaajista toi esille erilaiset mittarit. Sosiaaliohjauksen työn vaikuttavuuden esille tuominen koettiin tärkeänä suunniteltaessa sosiaaliohjauksen resursseja.

## 8.6 Sosiaaliohjaajien työhyvinvointi

“Mikä sosiaalityössä motivoi ja auttaa jaksamaan?” kysymykseen vastasivat lähes kaikki kyselyyn osallistujat. Tärkeimpinä asioina vastaajat pitivät työyhteisön ja työkavereiden tukea. Myös asiakkailta saatu palaute koetaan tärkeäksi työssä jaksamisessa. Muina vastauksina nostettiin esille työn monimuotoisuus, työn itsenäinen suunnittelu sekä omassa työssä kehittyminen.

Yli puolet vastaajista kokevat, että työnkuva ei ole selkeä. Saimme vastauksia yhteensä 13 tähän kysymykseen. Tähän vaikuttavat muun muassa muutokset ja palvelun kehittäminen sekä haasteet muiden toimijoiden kanssa; esille nousi muun muassa työvoimahallinto sekä sosiaaliohjaaja- sosiaalityöntekijän työparityöskentelyn epäselvä työnkuva.

Suurin osa sosiaaliohjaajista saa mielestään riittävästi työnohjausta. Hieman yli puolet vastaajista saa esimieheltä riittävästi tukea. Kysyttäessä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työparityöskentelyn toimivuudesta, valtaosan mielestä tämä toimii kohtalaisesti tai hyvin ja jopa erittäin hyvin. Vain yhden vastaajan mielestä tämä ei toimi juurikaan.

## 8.7 Sosiaaliohjaajien kehittämissuhteet

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä pyysimme tuomaan esille kehitysehdotuksia sosiaaliohjaajan työtä ajatellen. Tähän kysymykseen saimme yhdeksän vastausta. Tietoisuuden lisääminen sosiaalityön vaikuttavuudesta ja kehitysmuutokset nousivat yli puolessa vastauksissa esille:

Tärkeä tuoda myös julkisuuteen tietoa aikuissosiaalityön toimenkuvan murrokseen ja kehittämiseen.

Olisi enemmän aikaa vaikuttaa yleisellä tasolla sosiaaliohjauksen ja sosiaalityönkuvaan.

Sosiaalityö nähdään edelleen hyvin paljon rahan ympärillä pyörivänä. Toivoisin, että saataisiin tuotua esiin myös se muu osaaminen ja tuki, mitä sosiaalityössä on, ei pelkästään taloudellinen.

Mielestäni työn kehittäminen ja uusien menetelmien kokeilu on tärkeää. Toivoisin lisää innokkuutta siihen.

Kelan ja muun verkoston kanssa yhteistyötä kehitettäisiin avoimuuden ja yhteydenpidon lisäämisellä sekä ymmärryksellä toisen tekemään työhön kaikissa vastauksissa. Kehittämisenä nähtiin muun muassa.

Ettei oltaisi omissa kuppikunnissa niin paljon, esim. Kela-sosiaalitoimi-terveydenhuolto.

Lisää ymmärrystä toisen tekemään työhön. Tiedettäisiin, mitä kukin tekee.

Riittävä henkilöresursointi- ja sen vahvistaminen oli hyvin pienessä osassa vastauksissa. Tiiviimmän työn tekemisen koettiin auttavan asiakkaan saamista oikea-aikaisiin palveluihin ja tukitoimiin, silloin se myös tukisi asiakasta pääsemään eteenpäin ja työ olisi silloin enemmän myös tavoitteellista.

Yksittäisissä vastauksissa esille tuotiin myös työntekijöiden tasapuolinen ja avoin tukeminen, jonka todettiin auttavan jaksamaan ja tukemaan työssä kehittymistä. Vastauksissa toivottiin aikaa sekä työn kehittämiseen että uusien käytänteiden sisäistämiseen. Kehittämistavoiteena oli enemmän yhtenäisiä linjauksia asiakastyöhön.

Lisäksi kyselyn vastauksista tuli esille muutama yksittäinen vastaus kehittämistä ajatellen. Esille tuotiin teknologian osalta sosiaalisen median käytön hyödyntäminen asiakastyössä, kuten messengerin käyttö. Esille tuli myös, että etäyhteyksiä voisi hyödyntää nykyistä enemmän, koska välimatkat ovat pitkät ja siirtymiset vievät aikaa. Salassapitovelvollisuuden kehittämistä ajatellen huomioitiin se, että mitä saa kertoa ja kenelle saa kertoa? Tämän koettiin hankaloittavan asiakkaan asioissa yhteistyön tekemistä, mikäli tiedossa ei ollut tarkkaa asiakkaan antamaa suostumusta tietojen luovuttamiseen.

Kehittämis ehdotuksia kyselyyn tuli valitettavan niukasti, kuitenkin niiden yhdeksän vastauksen perusteella johtopäätöksemme oli, että työilmapiiri on kehitysmuoneinen. Lisäksi riittävä resurssointia ja esimiehen tukea pidetään tärkeänä sekä yhteisiä linjoja asiakastyössä.



## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Mielestämme meneillään oleva sosiaalityön muutos vaatii paljon myös työntekijöiltä, kuten esimerkiksi tunnustamista asiakas tasavertaisena tiedon tuottajana tai jalkautuvan työn merkityksen korostumista sosiaaliohjauksessa. Kainuun sotessa pyritäänkin kouluttamaan kaikki sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat näitä muutoksia varten vuoden mittaisella dialoginen muutos valmennus- koulutuksella, joka on alkanut lokakuussa 2018.

Vastausten perusteella työnjaossa näyttäisi edelleen olevan epäselvyyttä. Nämä vaatisivat kuntakohtaista työstämistä käytäntöjen selkeyttämiseksi. Kyselyn vastausten perusteella erityisesti Kelan ja sosiaalitoimen yhteistyötä tulisi edelleen kehittää. Vastauksista nousi esille Kelan oman organisaation työntekijöiden puutteellinen perehdytys sekä, että asiakkaille on tarjolla liian vähän henkilökohtaisen ajanvarauksen aikoja. Lisäksi toivottiin asiakaspalveluun enemmän sosiaalipuolen koulutuksen saaneita.

Tulevaisuudessa asiakkaat pääsevätkin vaikuttamaan yhä enemmän heitä koskevan aikuissosiaalityön sisältöön, palveluihin ja työtapoihin. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden lisääminen ja siihen liittyvien stigmojen poistaminen on edelleen ensiarvoisen tärkeää. Lisäksi kuntien organisaatioiden ja tehtävärakenteiden muutostarpeet ovat ajankohtaisia palvelutarpeiden arvioimisessa ja kehittämässä. Jälkeenpäin mietittynä kyselyssä olisi voinut myös kysyä sosiaaliohjauksen ennaltaehkäiseväisestä näkökulmasta, varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta sekä, kuinka asiakkaan koko perhe huomioidaan sosiaalityössä. Osan kysymyksistä olisimme voineet miettiä tarkemmin, esimerkiksi rakenteellisesta sosiaalityöstä kysyttäessä kysyimme vain termejä, emme avanneet sitä tarpeeksi työn sisältöön liittyvänä. Samoin asiakaslähtöisyyden toteutumisesta olisi voinut olla tarkempi kysymys.

Toivomme, että kyselyyn vastanneet sosiaaliohjaajat pääsivät myös samalla refleктоimaan omaa työtään, työmenetelmiä sekä omaa työhyvinvointia kyselyyn vastatessaan.

Opinnäytetyömme on mielestämme kokonaisuudessaan onnistunut, saimme vastaukset kysymyksiin, joita teorian tietoon pohjautuen tutkimme. Haasteena välillä koimme ajallisesti opinnäytetyön pitkän prosessin, jolloin kirjoittaminen taukojen jälkeen toi liiallista kriittisyyttä omaan tekstiin, vaikka mielenkiinto aihetta kohtaan säilyi koko prosessin ajan. Pohdimme myös, olisiko ollut hyödyllistä osallistua joihinkin suomen kielen- ja viestinnän työpajoihin useammin kuin kerran, jolloin asia olisi ehkä auennut selkeämmin. Kyselyssä käytetty viisiporainen Likert-asteikko ei toiminut parhaalla mahdollisella tavalla kaikkien kysymysten kohdalla.

Jälkikäteen pohdimme, olisimmeko saaneet enemmän kehittämiseen liittyvää informaatiota ja laajempia näkökulmia esimerkiksi haastatteleamalla työntekijöitä tai tiimejä. Tätä tutkimusmenetelmää pohdimme aluksi myös yhtenä vaihtoehtona opinnäytetyöhömmme. Päädyimme kuitenkin Webropol-kyselyyn, pitkien välimatkojen ja aikataulujen takia.

Yhteistyömme koko prosessin aikana sujui hienosti, yhteyttä toisiimme pidimme säännöllisesti viestein sekä puheluihin. Mielestämme kasvoimme opinnäytetyön prosessin aikana ammatillisesti, esimerkiksi sosiaalityön vaikuttavuus käsitteenä avautui käytännönläheisesti opinnäytetyön edetessä. Kyselytutkimuksen vastauksista oli hienoa huomata, että sosiaalityön vaikuttavuuden merkitys näkyi myös usein vastauksissa. Mielestämme tulevina sosionomeina saimme ensiarvoisen tärkeää tietoa sosiaaliohjaajien työnkuvasta aikuissosiaalityössä.

## LÄHTEET

- Aikuissosiaalityön yhteisölliset toimintaympäristöt - Esimerkkinä Kainuu. Raportti ISO SOS -hankkeen tutustumiskerroksesta Kainuussa 27.–28.8.2018. Saatavilla  
<https://www.isonet.fi/documents/10510/31325/ISO+SOS+Kainuun+raportti+161018/bb3ed076-0d77-494e-b804-93d1958b9e4f>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2005). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Gothoni, R. Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä. Teoksessa LibGuides. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä. Saatavilla  
<https://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793510>
- Hankosalo, T. (2014-2016). Virta II hanke. Esy- elämäntilanteen selvittämisen ympyrä. Käsikirja. Saatavilla  
<https://www.innokyla.fi/documents/.../a0440c3f-52d3-4969-a210-9e65dddfefebd>
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Saatavilla  
<http://tilastollinentutkimus.fi/6.WEBROPOL/Webropol-kysely.pdf>
- Helminen, J.(toim.) (2017). *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hiltunen, L. Graduryhmä. (2008). *Kokeilut sosiaalityössä*.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. (15. uud. p.). Helsinki. Tammi
- Hyväri, S. (2017). Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. (Artikkeli kirjassa Helminen, Jari (toim.) *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*.) Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- ISO SOS -hanke. Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä.  
<https://www.isonet.fi/iso-sos-hanke>
- ISO SOS- hanke. Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä. RR tietopalvelu. Hankekuvaus. Saatavilla  
<https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21189>

- Jyväskylän yliopiston Koppa (21.4.2016). Teemoittelu. Saatavilla  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>
- Kainuun sote. Aikuissosiaalityö. Esite.
- Kainuun sote. Ohjeita sosiaali- ja terveydenhuollon opinnäyte-/tutkimustyön tekemiseen Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä. Saatavilla  
[https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2017-03/Ohjeita\\_soten\\_opinnayte\\_tai\\_tutkimustyon\\_tekemiseen.pdf](https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2017-03/Ohjeita_soten_opinnayte_tai_tutkimustyon_tekemiseen.pdf)
- Kainuun sote. Omasote. Saatavilla. <https://omasote.kainuu.fi/>
- Kainuun sote. Strategia ja toiminta-ajatus. Saatavilla  
<https://sote.kainuu.fi/strategia-ja-toiminta-ajatus>
- Kainuun sote. Terveys. Saatavilla <https://sote.kainuu.fi/index.php/terveys>
- Kainuun sote. Uutiset. Saatavilla <https://sote.kainuu.fi/uutiset/ohjaus-janeuvontavastaanotto-kuntoutusyksikossa>
- Kainuun sote. Terveyttä ja hyvinvointia vauvasta vaariin. Saatavilla  
<https://sote.kainuu.fi/node/1>
- Kainuun sote. Tietoa meistä. Saatavilla <https://sote.kainuu.fi/tietoa-meista>
- Kananoja, A., Lähtinen, M. & Marjamäki, P. (2017). *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma.
- Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. (toim.) (2005). *Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 –toimenpideohjelma*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72019/julkaisu\\_2005\\_13\\_sosiaalityo\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72019/julkaisu_2005_13_sosiaalityo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kansaneläkelaitos. Saatavilla. <https://www.kela.fi/palvelupisteen-haku>
- Kettunen, I. (2015). Rakenteellinen sosiaalityö sosiaalihuoltolain mukaan. *Talentia-lehti*. Elo24, 2015. Saatavilla <https://www.talentia-lehti.fi/rakenteellinen-sosiaalityo-sosiaalihuoltolain-mukaan/>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki.  
 Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Mäkelä, H. & Tervanen, N. (2017). *Sosiaaliohjaajien kokemuksia*

- perustoimeentulotuen siirrosta Kelalle.* (Opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma). Saatavilla [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/131881/Makela\\_HennajaTervanen\\_Netta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/131881/Makela_HennajaTervanen_Netta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Männistö, P. (2017). *Monen roolin ammattilainen. Työntekijän roolin rakentuminen kadulle jalkautuvassa sosiaalialan työssä.* (Lisensiaattityö. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta). Saatavilla <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=3aa40dc4-31f0-4ab6-a88e-bb9f875ec22f>
- Nykänen E., Kalliomaa-Puha L. & Mattila Y. (toim.) (2017). *Sosiaaliset oikeudet -näkökulmia perustaan ja toteutumiseen.* Helsinki: Suomen Yliopistopaino Oy.
- Näkki, P. (2016). Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. Teoksessa J. Helminen(toim.) *Sosiaaliohjaus-lähtökohtia ja käytäntöjä.* Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Okulov, S. Aikuissosiaalityön kirkastettu perusta. Yhteenvedo aikuissosiaalityön työpajoista touko-kesäkuulta 2018. ISO SOS-hanke. Saatavilla <https://www.isonet.fi/documents/10510/31325/ISO+SOS+ty%C3%B6pajakooste+150818/e7e4172c-dcf5-4d36-896a-ee152fefa1cd>
- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavilla [http://www.socca.fi/kehittaminen/pro\\_sos/valtakunnallinen\\_pro\\_sos\\_-hanke](http://www.socca.fi/kehittaminen/pro_sos/valtakunnallinen_pro_sos_-hanke)
- Rahko, E. (2011). Samassa veneessä sosiaalialalla. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksista työparityöstä. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. SOSNET julkaisuja 3. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino. Saatavilla <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=90906602-0672-484f-ac5e-e363e41c793a>
- Richmond, Mary Ellen. (1922). *What is Social Case Work? An Introductory Description.* New York, NY: Russell Sage Foundation. Saatavilla <https://archive.org/details/whatisocialcase00richuoft/page/102>
- Sayed, T. ja Helminen, J. (2017). Psykososiaalinen ohjaus- Malli sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastyön ja integraation kehittämiseen. Te-

- oksessa J. Helminen (toim.) *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (16.5.2019) TIEKARTTA 2030 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Saatavilla [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41\\_19\\_Tiekartta\\_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sosiaalivakuutus.fi. Saatavilla <https://sosiaalivakuutus.fi/toimeentulotuen-hakijoiden-asema-paranee-kelan-ja-kuntien-yhteistyona/>
- Strengell, H. (2014). *Sosiaalinen perimä Mary Richmondin ajattelussa - Systemaattinen tekstianalyysi caseworkin mukaisesta sosiaalityöstä*. (Pro Gradu-tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos). Saatavilla [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20140583/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20140583.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20140583/urn_nbn_fi_uef-20140583.pdf)
- Talentia. (2017). Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavilla <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY). Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/hankkeet-ja-hanketuki/arviointi/tyo-ja-toimintakykymittareita/esimerkkeja/elamantilanteen-selvittamisen-ympyra-esy-mittari->
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Kykyviisari- toimintamalli asiakastyössä yksilötasolla. Saatavilla 23.7.2019. <https://sivusto.kykyviisari.fi/toimintamalli/asiakastyossa-yksilotasolla/>
- Tietoturvakuvaukset. Webropol kyselypalvelut. (2017). Saatavilla [https://webropol.fi/gdpr/Webropol\\_Tietoturvakuvaukset\\_Whitepaper\\_FIN-20171207.pdf](https://webropol.fi/gdpr/Webropol_Tietoturvakuvaukset_Whitepaper_FIN-20171207.pdf)
- Tuikka, A. (2017). *Inhimillisyyden äärellä lähiössä: etnografinen tutkimus rakenteellisella ja yhteisöllisellä sosiaalityöllä toteutetun lähiötoiminnan merkityksistä* (Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, sosiaalityö). Saatavilla

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56213/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201712094579.pdf>

- Tuikka, A. Osallistava sosiaaliturva –koulutus, THL 12.2.2018. Kehittäjänä, asukkaana ja tutkijana lähiössä. Saatavilla  
<https://www.slideshare.net/THLfi/kehittjasukkaana-ja-tutkijana-lhiss>
- Tuikka, A. ISO SOS- Kainuun osahankeen esittely. Kuhmon aikuissosiaalityö (21.3.2018). Esite.
- Tuikka, A. (7.9.2018). Tavoitteena sosiaalisesti kestävä Kainuu. Sotkamo-lehti, s. 7.
- Tuloksellisuustarkastuskertomus. Työnjaon kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 1/2016. Saatavilla  
<https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/06/15092713/tyonjaon-kehittaminen-sosiaali-ja-terveydenhuollossa.pdf>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Saatavilla  
[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. (2003). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki. Tammi
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Saatavilla  
[https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutkimittaa\\_2007.pdf](https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutkimittaa_2007.pdf)
- Vogt, E. (2018). Kuntaliitto. Kunnat ovat onnistuneet tavoitellussa henkilöstörakenteen muutoksessa Kela-siirrossa. Saatavilla 23.4.2019  
<https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2018/kunnat-ovat-onnistuneet-tavoitellussa-henkilostorakenteen-muutoksessa-kela>
- Wahlbeck, K., Hietala, O., Kuosmanen, L., McDaid, D., Mikkonen, J., Parkkonen, J., Reini, K., Salovuori, S. & Tourunen, J. 2018. Toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 89/2018.

[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-YhdessaMielin\\_valmis.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-YhdessaMielin_valmis.pdf)

Yle uutiset 8.3.2019. Saatavilla 18.4.2018 <https://yle.fi/uutiset/3-10679195>



## LIITE 1. Saatekirje

Hei!

Olemme kolme viimeisen vuoden sosionomiopiskelijaa Diakonia- ammattikorkeakoulusta, Pieksämäen yksiköstä. Lähiopetuksemme on toteutunut Kajaanin kampuksella. Toteutamme opinnäytetyönä kyselytutkimuksen Kainuun sotien alueen sosiaaliohjaajille kevään 2019 aikana. Tutkimuskysymyksemme ovat; ”Millaisena sosiaaliohjaus toteutuu ja miten sosiaaliohjausta tulisi kehittää Kainuun sotien aikuissosiaalityössä?” Kysely toteutetaan sähköisenä webropol-kyselynä. Vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia.

Kyselytutkimuksella on tarkoitus saada tietoa sosiaaliohjaajan työnkuvasta sekä siitä, miten sosiaaliohjausta tulisi kehittää. Kyselyyn vastataan anonymisti ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tuloksia esitetään ryhmätasolla niin, ettei yksittäisiä vastauksia pystytä tunnistamaan. Valmiin kyselytutkimuksen tulokset toimitamme johtavalle sosiaalityöntekijälle, joka käy vastaukset läpi työntekijöiden kanssa.

Pyydämme teitä ystävällisesti vastaamaan kysymyksiin mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa. Kysymyksiin pääset suoraan tämän sähköpostin lopussa olevan vastauslinkin kautta.

Lähetämme uusintakyselyn, jos vastausta ei ole tullut määräaikaan mennessä.

Kyselyyn osallistumalla teillä on mahdollisuus vaikuttaa sosiaaliohjauksen kehittämiseen. Kiitos vastauksistanne!

Seuraavasta linkistä pääset vastaamaan kysymyksiin:

<https://link.webpolsurveys.com/Preview/Index/37591240-e508-4e96-9340-197ea43d9f5f?isFromFrame=False&hideTopOffset=False&isSummaryPage=False&isEdit=False>

Yhteistyöterveisin ja lisätietoa antavat:

Päivi Ahonen, Tuula Huovinen & Ansa Kainulainen:

Sähköposti: Etunimi.Sukunimi@student.diak.fi

## LIITE 2. Kyselylomake

Miten sosiaaliohjaus toteutuu Kainuun sote:ssa ja miten sitä voisi kehittää?

Vastausohjeet:

Kyselytutkimuksella on tarkoitus saada tietoa sosiaaliohjaajan työnkuvasta sekä siitä, miten sosiaaliohjausta tulisi kehittää. Kyselyyn vastataan anonyymisti ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Osa kysymyksistä on avoimia kysymyksiä, joihin vastataan kirjoittamalla vastaus omin sanoin ja osa kysymyksistä on suljettuja, jolloin vastaaminen tapahtuu asteikolla 1-5 (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

1. Montako asiakaskontaktia sinulla on keskimäärin viikossa?

0-6

7-12

13-18

19-24

25-31

32 tai yli

2. Mihin ikäryhmään suurin osa asiakkaistasi kuuluu?

18-24v

25-31v

32-38v

39-45v

46v tai yli

ei merkittävää eroa

3. Onko asiakkaissa enemmän?

naisia

miehiä

ei eroa

4. Koetko, että sinulla on riittävästi aikaa asiakastyöhön?

(1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti)

5. Mitkä ovat yleisimmät syyt asiakkaiden yhteydenottoon?

6. Mitä kautta asiakas ohjautuu aikuissosiaalityön piiriin? ohjautuuko asiakas palveluun jonkin lähettävän tahon kautta vai ottamalla yhteyttä suoraan työntekijään?

7. Miten pitkäkestoisia asiakassuhteet keskimäärin ovat (käyntikertojen lukumäärät)?

8. Millaisia eri asiakastyön menetelmiä käytät työssäsi (esimerkiksi motivoiva haastattelu, dialogisuus)?

9. Mitkä tukipalvelut asiakkaille ovat mielestäsi merkityksellisiä?

10. Miten hyödynnät teknologiaa työssäsi? (kysymyksellä tarkoitetaan esimerkiksi etäyhteyksien käyttöä ja sähköisiä palveluja) ja voisiko teknologian käyttöä lisätä/kehittää työssäsi? onko sinulla kokemusta vaikuttavuusmittareiden käytöstä työssäsi? (esim. kykyviisari)

11. Miten verkostotyöskentely ja moniammatillinen yhteistyö toteutuvat mielestäsi? (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

12. miten kelan ja kunnan aikuissosiaalityön yhteistyö toteutuu mielestäsi tällä hetkellä? (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

13. Onko toimeentulotuen käsittelyn siirtyminen kelalle tuonut lisää aikaresursseja sosiaaliohjaukselliseen työhön? (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

14. Miten kehittäisit yhteistyötä kelan ja muun verkoston kanssa?

15. Toteutatko työssäsi ns. jalkautuvaa sosiaalityötä? (jalkautuvalla sosiaalityöllä työllä tarkoitetaan ohjaajan siirtymistä asiakkaiden lähelle mm. matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin)

kyllä. millaisena?

ei

16. Käytetäänkö myös ryhmämuotoista ohjausta?

kyllä. mitä?

ei

17. Toteutuuko asiakaslähtöisyys työssäsi? (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

18. Onko työnkuvasi selkeä?

kyllä

ei. miksi ei ole?

19. Saatko riittävästi työnohjausta? (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

20. Tukeeko esimies sinua riittävästi työssäsi? (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

21. Mikä työssä motivoi ja auttaa jaksamaan?

22. Miten sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työparityöskentely toteutuu mielestäsi? (1 =ei toimi lainkaan, 2 =ei toimi juurikaan, 3 =toimii kohtalaisesti, 4= toimii hyvin, 5= toimii erinomaisesti).

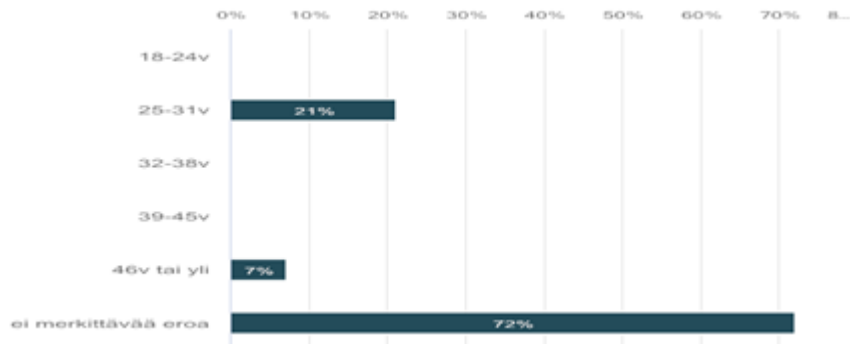
23. Miten kehittäisit työparityöskentelyä (sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaaja)?

24. Miten kuvailisit termejä rakenteellinen sosiaalityö sekä vaikuttavuuden tutkimus? mitä ne mielestäsi tarkoittavat?

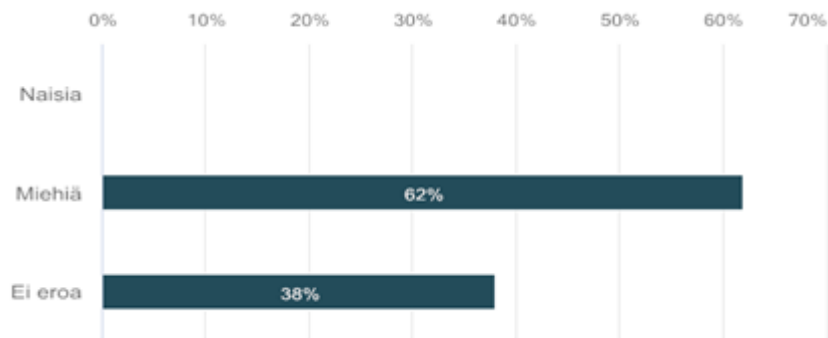
25. Mitä haluat tuoda vielä esille työsi kehittämistä ajatellen?

### LIITE 3. Strukturoidut kysymykset

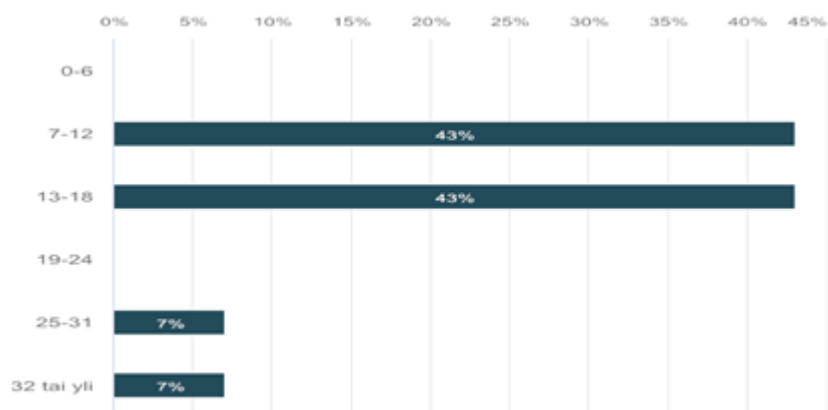
Ikäjakauma:



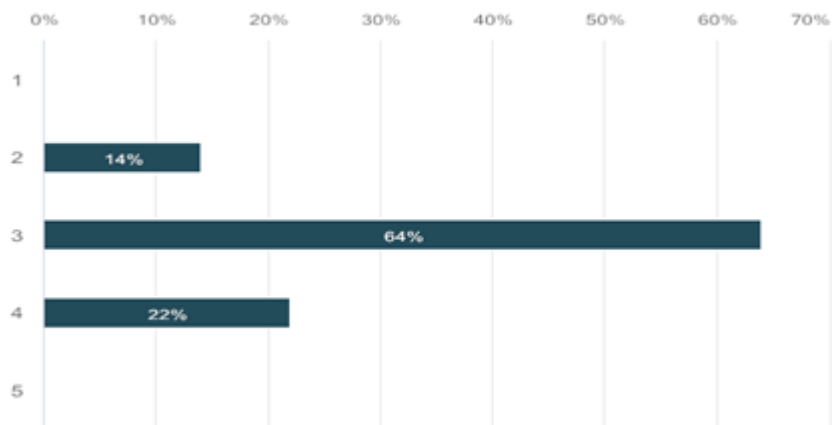
Sukupuolijakauma:



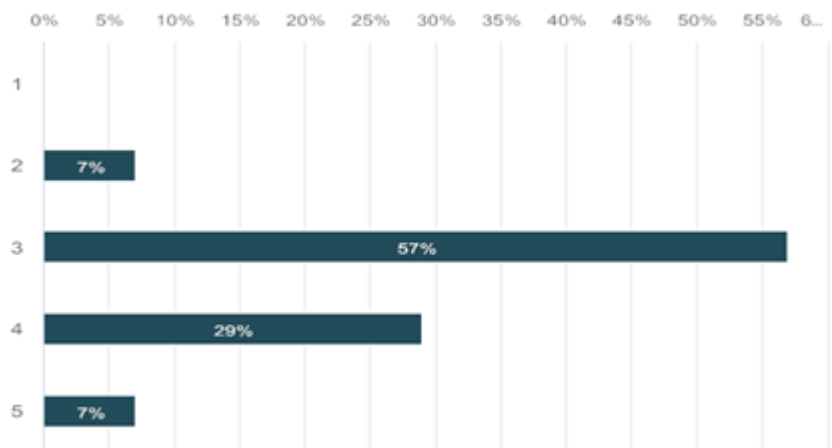
Asiakaskontaktien määrä/viikko:



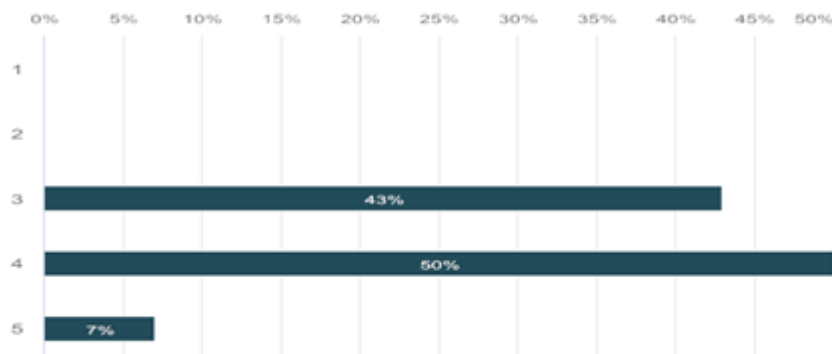
### Yhteistyön toimivuus Kelan kanssa (1-5):



### Miten sosiaaliohjaaja kokee ajan riittävän asiakastyöhön (1-5):

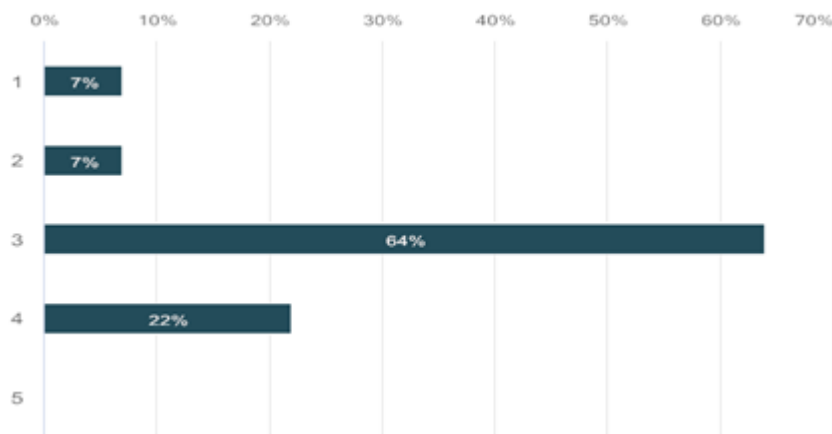


### Verkostotyöskentelyn ja moniammatillisen yhteistyön toimivuus (1-5):

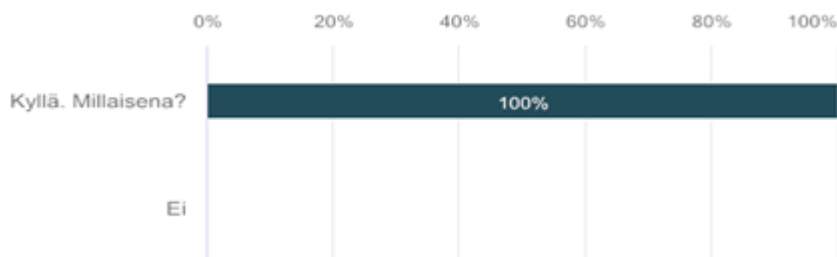




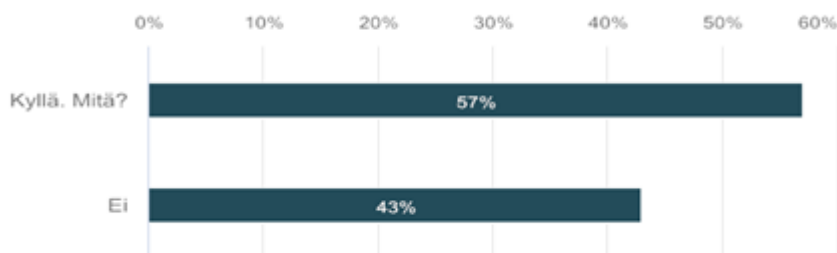
Onko toimeentulotuen käsittelyn siirtyminen tuonut lisää aikaresursseja? (1-5):



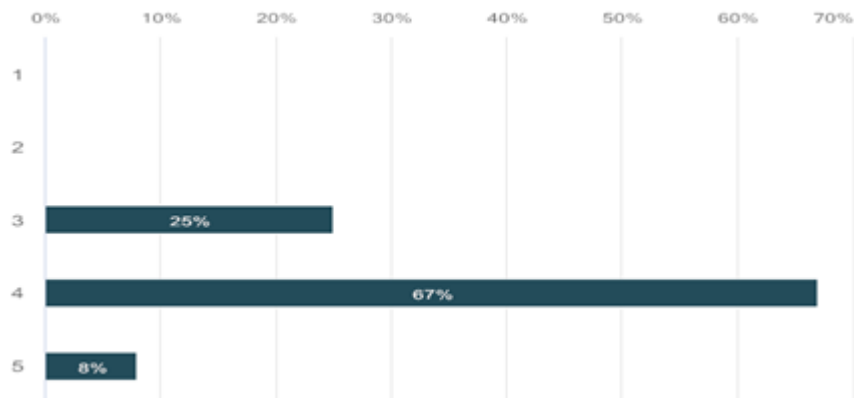
Jalkautuvan sosiaalityön toteutuminen (lisäkysymys, millaisena?):



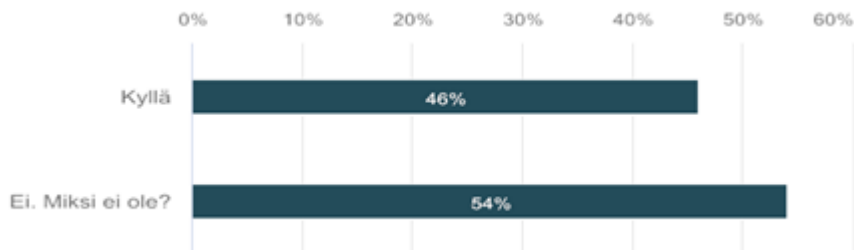
Ryhmämuotoisen ohjauksen käyttäminen (lisäkysymys, mitä?):



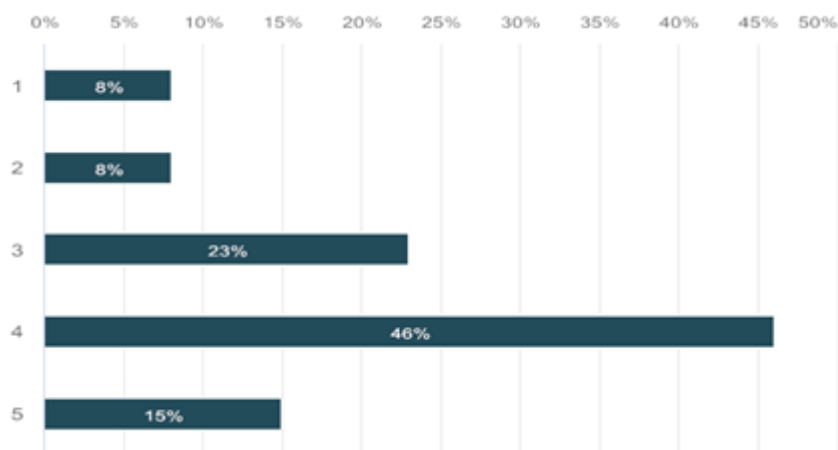
### Asiakslähtöisyyden toteutuminen (1-5):



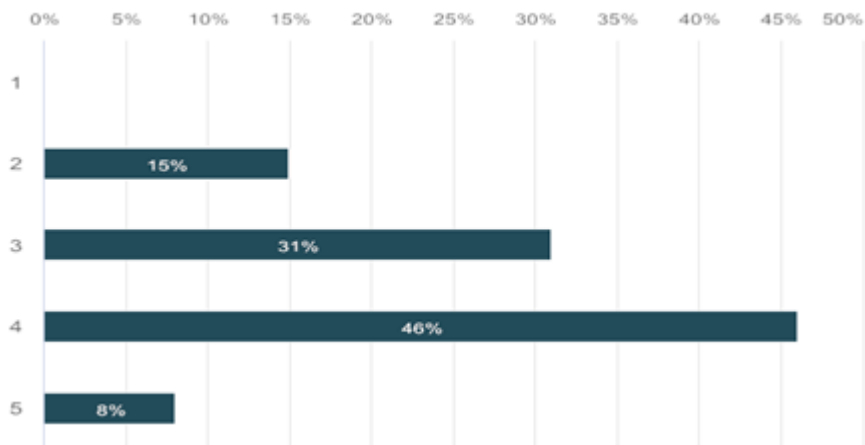
### Työnkuvan selkeys (lisäkysymys, miksi ei ole?):



### Työohjauksen riittävä saanti (1-5):



### Esimieheltä saatu tuki (1-5):



### Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työparityöskentelyn toimivuus (1-5)

