

SOSIAALIOHJAUKSEN ASIAKASSUUNNITELMAT

Sosiaalihjaushanke Vantaalla

Taina Kiuru

Opinnäytetyö, syksy 2009

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Päihteet ja syrjäytyminen

Sosionomi (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Kiuru, Taina. Sosiaaliohjauksen asiakassuunnitelmat. Järvenpää, syksy 2009, 74 s., 3 liitettä

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä. Sosiaalialan koulutusohjelma, Päähteet ja syrjäytyminen, sosionomi (YAMK)

Vantaalla toteutettiin vuosina 2007-2009 Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä – hanke, jolla pilotoitiin Sosiaali- ja terveysministeriön antamaa sosiaalialan tehtävärakennesuositusta. Tavoitteena oli järjestää hankkeeseen osallistuneille asiakkaille sosiaaliohjausta, joka perustui yhdessä asiakkaan kanssa laadittuun sosiaalityön suunnitelmaan. Hankkeessa mukana olleet sosiaalityöntekijät laativat suunnitelman yhdessä asiakkaan ja sosiaaliohjaajan kanssa. Sosiaalityöntekijä vastasi lisäksi viranomaisyhteistyön sujumisesta, palvelujen järjestämisestä ja työn raportoinnista. Sosiaaliohjaaja oli työn käytäntöön viejä, asiakkaan arkielämän tuntija ja asiakkaan osallistaja. Sosiaaliohjaaja teki lähiyötä yhdessä asiakkaan kanssa.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sosiaaliohjaushankkeeseen ohjautuneille asiakkaille laadittavien suunnitelmien tekemistä, arviointia ja tarkistamista. Suunnitelma tulisi laatia jokaiselle asiakkaalle ja sitä tulisi myös säännöllisesti arvioida ja tarkistaa yhdessä asiakkaan kanssa.

Tutkimus oli kvalitatiivinen. Empiirinen aineisto koostui 18 asiakkaan suunnitelmista, jotka tulostettiin kolme eri kertaa kahden kuukauden välein. Tutkimuksessa oli mukana noin 10% kaikista sosiaaliohjauksessa olleista asiakkaista. Näiden lisäksi aineistona olivat asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut. Aineistot analysoitiin erikseen, suunnitelmat sisällönanalyysin keinoin ja haastattelut niissä esiintyneiden teemojen mukaisesti. Lopuksi aineistojen anti vedettiin yhteen.

Tutkimuksen perusteella sosiaalityön suunnitelmia laadittiin melko aktiivisesti ja sosiaalityöntekijät pitivät niitä hyvänä, toimivana ja työtä selkeyttävänä työvälineinä sosiaalityössä. Suunnitelmien sisältöön ja asiakaslähtöisyyteen tulisi kuitenkin paneutua enemmän. Suunnitelmia myös arvioidaan ja tarkistetaan liian vähän, suurinta osaa suunnitelmista oli tarkistettu melko säännöllisesti, mutta löytyi myös sellaisia, joita ei ollut tarkistettu kertaakaan aikavälillä marraskuu 2008 – maaliskuu 2009.

Suunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa on osa suunnitelmallista aikuissosiaalityötä. Avoin yhteistyö asiakkaan kanssa rakentaa asiakkaalle voimavaroja ja hyvää tulevaisuutta ilman sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen apua.

Asiasanat: suunnitelma, sosiaaliohjaus, aikuissosiaalityö

ABSTRACT

Kiuru, Taina. Client Plans in Social Counselling. 74 p., 3 appendices. Language: Finnish. Järvenpää, Autumn 2009.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Intoxicants and Exclusion. Degree: Master of Social Services.

The city of Vantaa carried out a project within social guidance among adult social work between 2007 and 2009. It was a pilot project conducted by the Ministry of Health and Social affairs in order to promote the new structures within social services. The aim was to arrange social counselling for a client based on a social work plan which was made together with the client. Later the social worker, the counselor and the client assessed the plan together during the process. The social worker was also responsible for co-operation with various authorities, for example, Kela and rehabilitation organizations were consulted. The social counselor looked after practical matters, knew the client's daily routines and helped the client to manage normal tasks concerning everyday life.

The purpose of the study was to clarify the procedure in order to make plans, assessments and revisions for people in need of social guidance. The plan should be made for every client and it should be estimated and revised with the client on a regular basis.

The qualitative research method was used in the study. The empirical material consisted of plans for 18 clients with three samples taken every two months. Each sample covered roughly 10 per cent of all clients in the project. The clients and social workers were also interviewed. The client plans were analysed by using content analysis. The interviews were analysed by dividing them into different themes.

According to the study, social work plans were made fairly actively and social workers regarded them as good and functional instruments in their work. However, the social workers should focus more on the contents of the plans and the client aspect should be taken into account more closely. Furthermore, the research shows that clients' opinions should be respected. The plans were also assessed and evaluated too rarely. Open co-operation and close work with the clients are key factors in successful adult social work.

.

Keywords: plan, social counselling, adult social work

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	5
2 SOSIAALIOHJAUS JA AIKUISSOSIAALITYÖN SUUNNITELMAT	7
2.1 Aikuissosiaalityö	7
2.2 Sosiaaliohjaus	12
2.3 Palveluohjaus	14
2.4 Aikuissosiaalityön suunnitelma	16
3 TUTKIMUKSIA SUUNNITELMISTA JA SOSIAALIOHJAUKSESTA	23
4 SOSIAALIOHJAUSHANKE VANTAALLA	28
4.1 Sosiaaliohjauksen asiakasprosessi	30
4.2 Sosiaaliohjauksen työn sisällöstä	31
4.3 Sosiaaliohjaushankkeen jatkuminen ja suunnitelmat	33
5 MILLAINEN ON AIKUISSOSIAALITYÖN SUUNNITELMA?	35
5.1 Tutkimusongelmat	35
5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto	36
5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	40
6 SUUNNITELMIEN ANALYYSI JA TULOKSET	41
6.1 Suunnitelmien sisältö	41
6.2 Suunnitelmien seuranta ja asiakaslähtöisyys	45
7 HAASTATTELUIJEN ANALYYSI JA TULOKSET	53
7.1 Sosiaalityöntekijöiden haastattelut	53
7.2 Asiakkaiden haastattelut	58
8 YHTEENVETOJA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	64
LÄHTEET	70
LIITTEET	75

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen aiheena ovat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen suunnitelmat, jotka liittyvät Vantaalla toteutettuun sosiaaliohjaushankkeeseen. Sosiaaliohjaushanke käynnistyi Vantaalla aikuissosiaalityössä syksyllä 2007. Hankkeessa pilotoidaan Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalialan tehtävärakennesuosituksia vuosille 2007-2009 ja ammattiryhmien työnjakoa hahmoteltiin näiden suositusten perusteella. Tutkimus- ja kehittämistyössäni tutkin sosiaaliohjaukseen ohjautuneiden asiakkaiden kanssa tehtävän työn suunnitelmallisuutta ja suunnitelmien toteutumista. Aikuissosiaalityön asiakkaille laadittavat suunnitelmat ovat nykyisin tärkeä osa työtä ja sosiaalityöntekijät pyrkivät tekemään ne kaikille. Sosiaaliohjaushankkeessa niiden tarkoituksena on toimia perustana sosiaaliohjaajan lähityölle. Tutkimuksessani selvitän kuinka aktiivisesti suunnitelmia tehdään yhdessä asiakkaan ja sosiaaliohjaajan kanssa ja ovatko ne todella tavoitteellisen työskentelyn jäsentäjinä.

Sain idean tutkimukselleni työnantajalta ja sosiaaliohjaushankkeen projekti-koordinaattorilta. Lähityön sosiaaliohjaus on hankkeen myötä uusi työmuoto Vantaalla ja sen toimivuudesta ja tuloksista haluttiin saada tietoa. Hankkeessa kehitettävän työtavan toivottiin vakiintuvan yhdeksi aikuissosiaalityön työvälineeksi ja tarkoituksena oli hankkeen jälkeen vakinaistaa sosiaaliohjaajien toimet. Koko maailmaa koskeva taloudellinen taantuma vei kuitenkin nämä toiveet, ja hankkeen päättyessä vuoden 2009 lopussa myös sosiaaliohjaus tämän muotoisena päättyi. Vantaalla on kuitenkin aloittanut jo uusia asunnottomien ja asunnottomuuden uhan alla olevien asiakkaiden kanssa työskenteleviä sosiaaliohjaajia, joten sosiaaliohjaus on löytämässä paikkaansa sosiaalityön rinnalla.

Aihe on ammatillisesti kiinnostava ja ajankohtainen, sosiaaliohjaus ja palveluohjaus ovat tarpeen sekä nuoremmille että vanhemmille asiakkaille, koska palvelujärjestelmä on hyvin sektoroitunut ja vaikeasti hallittavissa. Siinä pärjäävät ne, joilla on toimivat tukiverkostot ja mahdollisuudet toimia. Toisin on niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on puutteita koulutuksessa, vähäinen tai olematon tukiverkosto ja vaikeuksia päästä kiinni työelämään. Voidaankin kysyä, pitääkö asiakkaan muuttua palveluihin sopivaksi vai palvelujen asiakkaalle sopiviksi. Pal-

velujärjestelmää tuskin pystytään muuttamaan yksinkertaisemmaksi ainakaan kovin nopeasti. Tarvitaan siis tien näyttäjiä ja kartanlukijoita, jotka auttavat ihmisiä suunnistamaan palveluverkostossa. Sosiaaliohjaus on mahdollisuus tarjota asiakaslähtöistä työskentelyä ja saada myös asiakkaan ääni kuuluviin palvelujen järjestämisessä.

Käsittelen tutkimuksessa aikuissosiaalityön, sosiaaliohjauksen, palveluohjauksen ja suunnitelmien käsitteitä. Aikuissosiaalityö on viime vuosina eriytynyt omaksi sosiaalityön lajikseen ja sen toteuttamiseen kehitetään työvälineitä. Sosiaaliohjaus on yksi aikuissosiaalityöhön liittyvä menetelmä, jonka avulla asiakastyötä jaetaan ja asiakkaille löydetään oikeanlaisia palveluja. Suunnitelmat ovat tärkeä osa aikuissosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Suunnitelmallisella työllä saavutetaan asiakkaan elämään haluttuja muutoksia, kun suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on suunnitelmaa laadittaessa mahdollisuus saada omat tavoitteensa ja näkemyksensä kirjatuiksi. Samalla suunnitelmat ovat sosiaalityön dokumentointia, työn kirjaamista ja näkyväksi tekemistä. Sosiaaliohjaus ja palveluohjaus ovat käsitteinä lähellä toisiaan, usein on kysymys siitä, kumpaa termiä halutaan käyttää kuvailtaessa asiakkaan kanssa yhdessä tehtävää työtä.

Tutkimukseni keskittyy sosiaaliohjauksessa oleville asiakkaille laadittaviin suunnitelmiin, en siis varsinaisesti tutki itse sosiaaliohjaushanketta tai sosiaaliohjausta. Esittelen kuitenkin työni alussa Vantaan hankkeen pääpiirteet. Lisäksi esittelen sosiaalityön suunnitelmia aikaisemmissa tutkimuksissa ja kirjallisuudessa sekä sosiaaliohjausta aiemmin toteutettujen hankkeiden perusteella.

Tutkimuksen aineistona ovat asiakkaille laaditut aikuissosiaalityön suunnitelmat sekä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut. Näillä aineistoilla pyrin selvittämään, millaisia suunnitelmia asiakkaille laaditaan, kuinka hyvin niitä noudatetaan ja arvioidaan. Hyvin laaditut aikuissosiaalityön suunnitelmat, joita tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa, ovat suunnitelmallisen työn perusta.

2 SOSIAALIOHJAUS JA AIKUISSOSIAALITYÖN SUUNNITELMAT

Sosiaaliohjausta käytetään tässä hankkeessa yhtenä aikuissosiaalityön työvälineenä. Aikuissosiaalityö tarvitsee erilaisia menetelmiä ja työtapoja hyvin erilaisien ja moninaisissa ongelmissa olevien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Sosiaaliohjauksen ja palveluohjauksen määritelmät ovat samantapaisia ja usein onkin kysymys vain siitä, kumpaa termiä halutaan käyttää. Suunnitelmallisuus ja aikuissosiaalityön suunnitelmat ovat tärkeitä työvälineitä aikuissosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa. Seuraavassa selvennän näitä käsitteitä ja luon työlleni teoreettista pohjaa.

2.1 Aikuissosiaalityö

Tutkimukseni pohjautuu aikuissosiaalityön näkökulmaan. Aikuissosiaalityö on laaja käsite, joka sisältää köyhyyteen, syrjäytymiseen ja päihteiden käyttöön liittyvää problematiikkaa (Jokinen & Juhila 2008, 9). Itse työskentelen sosiaalityöntekijänä aikuisten parissa ja haluan myös tutkimuksellani tuoda esiin sen näkökulman ja selvittää suunnitelmallisen työn hyötyjä arkipäivässä.

Aikuissosiaalityön käsite on viime vuosien aikana vakiintunut käyttöön ja sillä kuvataan ennen muuta tiettyä kunnallisen sosiaalityön osaa. Kunnat määrittelevät internet-sivuillaan aikuissosiaalityön asiakkaan tukemiseksi ja elämän pulmatilanteiden ratkaisijaksi. Esittelyissä on vahvasti esillä myös sosiaalityön suunnitelmallisuus, esittelyissään kunnat korostavat suunnitelmallista työtettä, tilannearviota, muutostavoitteita ja sosiaalityön välineitä. Aikuissosiaalityön määrittelyissä elävät rinnakkain asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tiedon merkitys. Asiakas on asiantuntija omasta elämästään, sosiaalityössä pitää kuunnella hänen ääntään ja vahvuuksiaan ja toimittava yhdessä hänen kanssaan. Sosiaalityöntekijällä puolestaan on tilanteen erittelyyn tarvittava tieto, ymmärrys tavoitteista ja tavoitteen saavuttamiseen tarvittavista välineistä. (Juhila 2008, 15 - 18.)

Sosiaalityötä on alettu jäsentää ikä kategorisointiin perustuvan elämänkaarimallin mukaisesti lapsi- ja perhesosiaalityöhön, aikuissosiaalityöhön ja vanhussosiaalityöhön. Aikuissosiaalityö on eriytynyt omaksi sosiaalityön sektorikseen ja se tarvitsee uusia menetelmiä ja työtapoja kuten lastensuojelukin. Aikuisuuteen liitettäviä merkityksiä ovat itsenäisyys, täysivaltaisuus ja vahva kansalaisuus. Siihen liittyy itsenäisen selviämisen velvoite. Sosiaalityössä aikuisten parissa tehtävä työ on tämän vahvan vastuullisen aikuisuuden kääntöpuolen kanssa työskentelyä. Sosiaalityön aikuisasiakkaat leimautuvat helposti elämänsä hallitsemattomiksi ja avuttomiksi. Oman arjen organisointi ei suju kuten vastuullisella täysi-ikäisellä tulisi sujua. (Juhila 2008, 85 - 93.) Näin ajateltuna asiakkaat näyttäytyvät poikkeavina aikuisina ja tämä oikeuttaa holhoamisen ja kontrollin käyttöön. Aikuissosiaalityö voisi orientoitua myös toisin, jolloin korostettaisiin ihmisten keskinäisiä eroja, moninaisuutta ja huolenpitoa kaiken ikäisten keskuudessa. (Jokinen & Juhila 2008, 283.)

Kuntien sosiaalityö on eriytynyt eri ikäryhmien mukaan. Vantaalla aloitettiin siirtyminen eriytettyyn tehtäväkuvaan vuoden 2004 alusta lähtien. Aluksi sosiaaliasemilla oli erilaisia käytäntöjä siitä, ketkä kuuluvat aikuissosiaalityön asiakkaiksi, pelkät aikuiset vai myös perheet, joilla ei ole lastensuojeluasiakkuutta. Nyt kaikilla sosiaaliasemilla aikuissosiaalityöhön kuuluvat myös perheet. Eriyttämällä työtä toivottiin erilaisille asiakasryhmille löytyvän enemmän aikaa ja sosiaalityön ammatillista osaamista. Yhdennetyssä työtavassa varsinkin aikuisasiakkaat jäivät helposti heikompaan asemaan lastensuojelun viedessä paljon aikaa. Kiireellinen huostaanotto aikarajoineen pakotti sosiaalityöntekijän ajoittain tyhjentämään kalenterinsa muista asiakkaista. Tämän hetken haaste aikuissosiaalityössä ovat isot asiakasmäärät, yhdellä sosiaalityöntekijällä on alueellaan noin 200 asiakasta. Näin valtavan asiakaskunnan kanssa on mahdollonta tehdä kovin yksilöllistä ja jokaisen asiakkaan tilanteeseen paneutuvaa työtä.

Aikuissosiaalityön kehittämiseen on ryhdytty vasta viime vuosina, vaikka se onkin tärkeä osa sosiaalityötä. Siinä kohdistetaan huomio sosiaalihuollon asiakaskunnan perinteisen ydinjoukon eli köyhimpien asiakkaiden mahdollisuuteen saada sosiaalityön palveluita. Aikuissosiaalityö on ennen kaikkea työskentelyä köyhien ihmisten parissa. Nimikkeenä se on mitätön; koska ei tunnu sopivalta

puhua köyhien ja syrjäytyneiden kanssa tehtävästä työstä, puhutaan aikuissosiaalityöstä tai kuntouttavasta työstä. Voidaan miettiä, miten toimeentulovajeet johtavat kuntoutuksen tarpeeseen ja miten köyhyydestä voi kuntoutua. Köyhyys, päihteet ja yhteiskunnallinen eriarvoisuus muodostavat haasteen sosiaalityölle. Etuuskien tasoa nostamalla helpotetaan monien ihmisten tilannetta, mutta ei välttämättä kaikkein syrjäytyneimpien. Sosiaalityötä tarvitaan antamaan ihmiselle toivoa paremmasta elämästä. (Mäntysaari 2007, 117 - 130.)

Sosiaalityössä on viime aikoina korostettu yksityistä vastuuta, tämä on vienyt työtä aktivoinnin, kannustamisen ja kuntouttamisen suuntaan. Yksittäistä asiakasta pyritään tukemaan ja kontrolloimaan kohti itsenäisyyttä ja vastuullisuutta. Yksilöllisyyden huomioiminen tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijän tulisi olla aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta ja kunnioittaa heidän omia valintojaan. Sosiaalityössä törmätään kuitenkin organisaatioiden ja lakien asettamiin reunaehtoihin, ne eivät aina tue asiakkaan yksilöllistä kohtaamista. Aikuissosiaalityön asiakkailla tulisi olla oikeus huolenpitoon ja ohjaukseen ilman liian vaativia ja nopeita kuntoutumis- ja itsenäistymistavoitteita. Asiakkaalle pitäisi tarjota apua silloinkin, kun muutostavoitteissa ei onnistuta tai siihen tulee viivästyksiä. Polku itsenäisyyteen voi olla pitkä ja portaalta toiselle eteneminen voi olla hidasta. Sosiaalityön tulee tukea silloinkin, kun asiakas haluaa jäädä jollekin portaalle pidemmäksi aikaa. (Jokinen & Juhila 2008, 284-286.)

Kunnallisen aikuissosiaalityön tehtäviin kuuluu asiakkaiden palvelujen koordinointi, palveluohjaus. Aikuissosiaalityö ei aina itse pysty vastaamaan kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin, mutta siellä pyritään varmistamaan, että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja avun muualta. Näin ollen tilannearviointi ja suunnitelman laatiminen kuuluvat aikuissosiaalityön tehtäviin. Tilannearviointinnissa selvitetään asiakkaan nykyinen tilanne ja tukiverkostot. Suunnitelman avulla pyritään rakentamaan mielekkäitä kokonaisuuksia asiakkaan palveluista. Aikuissosiaalityön ei tulisi olla itseriittoista, vaan ottaa kumppanikseen muita hyvinvointiyhteiskunnan toimijoita ja osaltaan tukea näiden toimintaa. Pitkäjänteinen sopimuksellinen yhteistyö koituu myös asiakkaiden eduksi palvelujen jatkuvuutena. (Juhila 2008, 45.) Sosiaalityötä tehdään eri paikoissa; kunnissa, järjestöissä ja diakoniatyössä. Kunnallinen sosiaalityö on usein liian niukasti resursoitua ja kiireistä ja se saattaa pudottaa juuri eniten tarvitsevat asiakkaat ulos kuntoutumisesta ja it-

senäistymisestä. Järjestöt ja diakoniatyö joutuvat paikkaamaan näitä puutteita. Tavoitteena olisi kuitenkin tehdä eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja tavoitella korkeatasoista, myös kaikkein huono-osaisimmista asiakkaista kunnolla huolta pitävää sosiaalityötä. (Jokinen & Juhila 2008, 286-287.)

Haasteena sosiaalityössä onkin se, miten tilannearvioita ja suunnitelmia toteutetaan käytännössä ja kuinka niiden käyttöä voidaan seurata. Sosiaalityöntekijän motivaatio suunnitelmien laatimiseen ja kirjaamiseen riippuu paljolti siitä, millaisia todellisia mahdollisuuksia suunnitelman toteuttamiselle ja sen seuraamiselle on. Uusien työmenetelmien, kuten sosiaaliohjauksen, käyttöönottoon vaikuttavat myös työntekijöiden resurssit. On ikävää, että vaikka aikuissosiaalityö tarvitsee kipeästi uusia menetelmiä ja kanavia työn tulokselliseen toteuttamiseen, eivät sosiaalityöntekijät pysty niihin aina riittävästi ajanpuutteen ja resurssipulan vuoksi keskittymään. (Hussi 2005, 110.)

Karjalainen, Karisto ja Seppänen käyttävät aikuissosiaalityöstä nimekettä kaupunkisosiaalityö. Heidän näkemyksensä mukaan kaupunkisosiaalityön haasteita ovat ihmisten elämäntapa, osallisuus ja syrjäytymisen riskit. Sosiaalityön toteuttamisen kannalta olennaisia ovat moniammatilliset projektimuotoiset hankkeet, joilla etsitään työllistymismahdollisuuksia, uusia kytkentöjä sosiaalityölle, erilaisia kumppanuussuhteita ja yksilöllisen elämänpolitiikan tukemista. Kunnalliselle sosiaalityölle hankkeet voivat olla paitsi lisäresurssi myös ammatillista osaamista kartuttava väline. Uudenlaisilla toimintatavoilla voidaan saavuttaa jotain sellaista, jota ei vanhalla tavalla pystytä. Niiden avulla voidaan tukea osallisuutta ja voimaantumista. (Karjalainen, Karisto & Seppänen 2003, 243-244.)

Kaupunkisosiaalityö ei mielestäni ole hyvä nimike aikuissosiaalityölle. Vaikka sosiaalityön tarvetta varmasti on enemmän kaupungeissa, rajaa tuo nimitys työtä liikaa. Sosiaalityön tarvetta on myös maalla ja pienillä paikkakunnilla. Saattaa olla jopa niin, että kynnys hakea apua sosiaalitoimistosta on pienellä paikkakunnalla liian korkea, koska kaikki tuntevat toisensa. Todellinen sosiaalityön tarve voi jäädä piiloon. Moniammatillisia projekteja ja uusia sosiaalityön muotoja tarvitaan myös maaseudulla.

Aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä on tapahtunut viime aikoina paljon kehitystä, esimerkiksi suunnitelmallisuuden lisäämisellä asiakasprosessissa on

saatu voimaan hyviä käytäntöjä. Asiakkailla on oikeus saada suunnitelmallista ja järjestelmällistä ohjausta kuntoutumiseen. Rajanveto oikeuden ja velvollisuuden välillä on kuitenkin ongelmallista. Sosiaalityössä painottuu helposti velvollisuus kuntoutumiseen ja itsenäistymiseen ja se tuo mukanaan sanktioita, jos prosessi ei etenekään suunnitellusti. Sosiaalityön reunaehdot (lait, asetukset, työntekijäresurssit ja kuntien omat ohjeet) asettavat toisinaan niin tiukkoja linjauksia, että asiakkaan oikeudet jäävät jalkoihin. Kunnallisen sosiaalityön ydintehdävänä tulisi kuitenkin olla asiakkaan oikeuksien puolustaminen ja heidän asioidensa ajaminen. Sosiaalityössä asianajo on huono-osaisimpien ja haavoittuvaisimpien ihmisten aseman parantamista, vailla valtaa olevien asiakkaiden oikeuksien puolustamista. (Jokinen & Juhila 2008, 286-288.) Ihmiset kohtaavat nyky-yhteiskunnassa paljon erilaisia haasteita. Elämänpiirin pirstaleisuus, yksilölistyminen ja irrallisuus tuovat mukanaan hallitsemattomuutta. Asiakkailla ei välttämättä ole minkäänlaista tukiverkostoa ympärillään. Aikuissosiaalityön tehtävänä on auttaa asiakkaita selviytymään arjen haasteista ja antaa tarvittavaa ohjausta.

Raunio (2009) puolestaan katsoo, että sosiaalityö ei ole vain ihmisten palvelutarpeiden tyydyttämistä, vaan myös ongelmatilanteiden selvittelyä ja muutoksen tavoittelua. Keskeinen muutostyön onnistumisen edellytys on usko asiakkaaseen. Muutoksen mahdollisuutta ei saa pilata epäuskolla, jota ruokkii huomion kiinnittäminen pelkästään ongelmiin ja vaikeuksiin. Niiden vastapainona pitäisi nähdä myös asiakkaan voimavarat ja luoda asiakkaan toimintavoiman kasvulle mahdollisuuksia. Toiminnan tulee perustua asiakkaan kanssa yhdessä määritellyyn tavoitteeseen. Sosiaalityöntekijä on ammatillinen asiantuntija, jonka tehtävänä on muutoksen mahdollistaminen asiakkaan elämässä. Koska elämän kokonaisvaltainen muuttaminen on hyvin epätodennäköistä, pitää miettiä niitä asiakkaan ja hänen ympäristönsä kohtia, joihin vaikuttamalla ongelmia voidaan yrittää purkaa vähitellen. Aluksi voidaan puuttua aineellisiin oloihin ja vasta sen jälkeen toimintatapojen muuttamiseen. (Raunio 2009, 103 -104 ja 181.) Asiakkaan muutostyön tueksi sosiaalityössä tarvitaan suunnitelmallista työtettä ja asiakkaan tilanteen seuraamista säännöllisesti ilman, että se olisi pikkutarkkaa kontrollia. Asiakkaan omalle muutoshalukkuudelle ja -tahdolle pitää antaa tilaa.

Koskisen (2007) mukaan sosiaalityön roolia tulisi laajentaa pois ongelman ratkaisusta kohti tukea ja muutostyötä, jolloin keskitytään mahdolliseen muutokseen eikä lopputulokseen. Sosiaalityöntekijän tulisi olla avoin vaihtoehtoisille toimintatavoille, koska muutos ei aina ole suunniteltavissa. Elämänmuutokseen tähtäävä sosiaalityö on psykososiaalista työtä. Se rakentaa ymmärrystä inhimillisen toiminnan ja muutostyön edellytyksistä sosiaalisessa ja yhteiskunnallisessa yhteydessä. Ei ole mahdollista muuttaa ulkoista elämäntilannetta muuttamatta myös sisäistä. (Koskinen 2007, 16-17.)

Aikuissosiaalityössä tulisi tavoitella enemmän asiakasta kohtaavaa ja tukevaa työtettä. Kunnallisen sosiaalityön jatkuva ylikuormittuminen asettaa sille haasteita ja esteitä. Yhteistyö muiden toimijoiden, kuten seurakuntien ja järjestöjen kanssa on yksi keino parantaa auttamisen tasoa. Sosiaaliohjaushankkeen kaltaiset projektit ovat hyvä väylä asiakastyön parantamiseen ja kansalaisten parempaan palveluun. Sosiaaliohjauksen avulla voidaan asiakasta voimaannuttaa ottamaan vastuuta elämästään, saavuttamaan tavoitteitaan ja itsenäistymään.

2.2 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjaus on palveluohjausta, asiakkaan rinnalla kulkemista. Se on kokonaisvaltaista ohjausta ja työskentelyä yhdessä asiakkaan kanssa pulmallisissa tilanteissa. Ohjaus on arkipäivän käytäntöjen ja taitojen ohjausta ja opettelua asiakkaan voimavarojen ehdoilla. Sosiaaliohjaus on luottamuksellista toimintaa, jossa toimitaan asiakkaan ehdoilla ja usein hänen omalla maaperälläään. Sosiaaliohjaaja näkee jalkautuvana työntekijänä asiakkaan arjen todellisempana ja kokonaisempana kuin toimistossa asioidessa on mahdollista. (Juvonen 2008, 8.)

Sosiaaliohjaus on lähityötä asiakkaan kanssa. Työskentelyssä kartoitetaan asiakkaan arkitodellisuutta ja toimintakykyä ja tuetaan asiakasta suunnitelman tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaaliohjaaja on kuntouttavan ja jalkautuvan työotteen käytäntöön viejä ja asiakkaansa arkielämän tuntija. (Sosiaaliohjauksen hankesuunnitelma 2007, 2.)

Seikkula ja Arnkil (2005) kuvailevat asiakkaan ohjausta kirjassaan Dialoginen verkostotyö lainaamalla Vygotskia. Toisen auttaessa asiakas pystyy kurottautumaan pidemmälle kuin varsinainen suoritustaso edellyttäisi. Ohjauksen jälkeen asiat voivat ilmentyä omana hallintana sen jälkeen, kun se on sisäistetty sosiaalisessa kokemuksessa. Vygotski käyttää tästä nimitystä lähikehityksen vyöhyke, sosiaalisessa tilanteessa avautuva uusien omakohtaisten mahdollisuuksien alue. Toiminta, joka on ollut ensin mahdollista toisen tukemana, tulee mahdolliseksi ilman vetoapua. Lähikehityksen vyöhyke on vastavuoroinen tapahtuma, jossa ohjaajan pitää aina huomioida ohjattavan ominaisuudet ja reagoitavat mahdollisimman hyvän tuloksen saavuttamiseksi. (Seikkula & Arnkil 2005, 106-107.) Vaikka Seikkula ja Arnkil eivät tässä puhukaan sosiaaliohjauksesta, sopii tämä määritelmä myös siihen. Asiakkaan on mahdollista sosiaaliohjauksen tuella oppia hoitamaan asioitaan ja pärjätä myöhemmin ilman erityistä tukea.

Honkakoski (2005) kirjoittaa Janus-lehden puheenvuorossaan sosiaaliohjauksesta, mitä sosiaaliohjaus on ja mihin sitä tarvitaan. Sosiaaliohjauksen käsitettä ei ole oikein määritelty sosiaalialan koulutuksen yhteydessä. Se tarvitsee tähän aikaan sopivan tulkinnan ja sisällön. Honkakoski sanoo, että kansalaisten kohtaamat kysymykset ovat muuttuneet, maailma on tullut epäselvemmäksi, elämä epävarmemmaksi ja tulevaisuus ennakoimattomaksi. Tämä aika ei ole niiden kansalaisten puolella, jotka eivät pysy markkinavoimien kyydissä ja kykene tämän ajan uuteen kansalaisuuteen. Hyvinvoinnin painopiste on itsensä toteuttamisessa, identiteetin ja vuorovaikutuksen ongelmassa. Nämä ovat aikamme yhteiskunnallisia kysymyksiä. Valtion tehtävänä on väestön käyttäytymisen ennustettavuuden ja sosiaalisen järjestyksen ylläpitäminen. Siinä on siirrytty pakkovalta tasapäistävien rakenteiden kautta suostutteluun ja kansalaisten itseohjautuvuutta tukevaan suuntaan. (Honkakoski 2005, 211-217.)

Koska yksilöllisestä elämänhallinnasta on tullut kansalaisten hyvinvoinnin kannalta tärkeää, on tämä muutos luonut myös paikkaa sosiaaliohjaukselle. Kaikki eivät pysty itse vastaamaan niihin haasteisiin, joita oman elämän muokkaaminen ja suunnittelu vaativat. Oman elämän ohjaaminen ja suuntaminen tarvitsee tuekseen ohjausta ja neuvontaa. Ohjaus voi toimia eriarvoistumisen vastavoimana ja sillä on erityinen tehtävä tukea ja ohjata niitä ihmisiä, joilla ei itsellään

ole riittäviä kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia resursseja oman elämän hallintaan. Sosiaaliohjaus on mahdollisuus, jos sitä käytetään asiakkaiden subjektiivisuuden vahvistamiseen ja mahdollisuuksien avaamiseen heidän elämässään. (Emt. 2005, 211-217.)

Sosiaaliohjaus voi toimia siltana ihmisten itsenäisempään pärjäämiseen. Suomalainen yhteiskunta on hyvin sektoroitunut ja vaikeasti hallittavissa. Ihmisten tarvitsemia palveluja tarjotaan monelta eri taholta ja niiden yhteensovittaminen omin voimin saattaa olla mahdotonta. Sosiaaliohjauksella voidaan rakentaa asiakkaalle toimivia palvelukokonaisuuksia yhteistyössä hänen kanssaan. Kun asiakas ohjauksen turvin oppii toimimaan ja etsimään tarvitsemaansa, vahvistuu hänen itsenäisyytensä ja mahdollisuudet parempaan elämään.

2.3 Palveluohjaus

Palveluohjaus on kattokäsite ja se nähdään kolmitasoisena neuvonta- ja ohjausmallina. Tasot muodostuvat ohjauksesta ja neuvonnasta, palveluohjauksellisesta työtoteutuksesta ja yksilökohtaisesta palveluohjauksesta. (Hänninen 2007, 5.) Palveluohjauksesta puhutaan silloin, kun työtä kuvataan ohjauksen, neuvonnan ja järjestämisen käsitteillä. Työntekijä huolehtii siitä, että asiakas on perillä hänelle kuuluvista etuuksista ja palveluista, ohjaa niiden hakemisessa ja tarvittaessa järjestää niitä. (Juhila 2008, 24-25.) Palveluohjausta käytetään poistamaan palvelujärjestelmämme pirstaleisuudesta ja sektorikeskeisyydestä aiheutuvia haittoja. Palveluohjauksen tavoitteena on auttaa asiakasta saamaan omat voimavarat käyttöönsä niin, että hän myöhemmin pärjää ilman ohjausta. (Hänninen 2007, 5.)

Suomisen (2002) mukaan palveluohjauksen tavoitteena on auttaa asiakasta oman elämänsä hallintaan ja siihen liittyvien päätösten tekemiseen. Palveluohjaaja tukee asiakasta, antaa toivoa ja on keskustelukumppani, mutta ei kuitenkaan ystävä tai terapeutti. Palveluohjaus on pitkäjänteistä työtä ja sen tavoitteena on nostaa asiakkaan itsetuntoa selvittämällä yhdessä tuen ja avun mahdollisuuksia. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaan tarpeiden kartoitta-

minen ja hänen saattamisensa palvelujen piiriin. Asiakkaalle tulee laatia kokonaisvaltainen suunnitelma eri palveluista, suunnitelman pitää perustua asiakkaan ilmaisemiin toivomuksiin. Palveluohjaajan tavoitteena on luoda edellytyksiä sellaisten toimivien ja yhteen sovitettujen palveluiden aikaansaamiseksi, joihin asiakkaalla on lain mukaan oikeus ja jotka lähtevät hänen omista tarpeistaan. (Suominen 2002, 14-16.)

Palveluohjaus on menetelmä, jonka tarkoituksena on määritellä asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa yhteensopivat palvelut ja tuet. Se on yksi tapa järjestää monitahoisista palveluista asiakkaan selviytymistä parhaiten tukeva yksilöllinen kokonaisuus. Palveluohjauksen työskentelyprosessissa valikoidaan asiakas ja arvioidaan hänen palvelutarpeensa. Tarvittavat palvelut ja tuet järjestetään sekä seurataan palveluille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta. Mikäli tavoitteet eivät toteudu suunnitellusti, voidaan palvelukokonaisuutta tarvittaessa korjata. Palveluohjauksessa asiakkaalle nimetään työntekijä, joka vastaa asiakastyön prosessista yhdessä asiakkaan kanssa. (Särkelä 2007.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja hänen etuaan korostava työtap. Se tarkoittaa sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Palveluohjaus perustuu ohjaajan ja asiakkaan väliseen luottamukselliseen suhteeseen, jossa työtap, tavoitteet ja tuki räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Palveluohjaus on prosessi, jossa määritellään asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palvelutarpeet ja yritetään löytää näitä tarpeita parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Hänninen 2007, 11.)

Palveluohjaus on työtä, jossa asiakasta ohjataan ja tuetaan käyttämään tarvitsemiaan palveluja. Palvelut pyritään kokoamaan tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa lähestytään sosiaalihojauksen elämänhallintaa tukevaa työtettä. Tavoitteena on auttaa asiakasta palvelujärjestelmän laajassa kirjossa ja tukea asiakkaan omia voimavaroja heikkouksien sijasta. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan tukeminen hyvän elämäntavan toteuttamisessa. Ohjaus antaa asiakkaalle mahdollisuuden oivaltaa ja toteuttaa tapoja hyvään elämään. (Honkakoski 2005, 214-215.)

Raunio (2009) määrittelee palveluohjauksen menetelmäksi, jonka tarkoituksena on määritellä asiakkaan palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa yhteensopivat palvelut ja tuet. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja tilanteen ratkaisemiseen ja tukea hänen toimintakykyään. Palveluohjaus ja ammatillinen asiantuntijuus korostuvat silloin kun työskennellään niiden asiakkaiden kanssa, joilla on monenlaisia arkielämän ongelmia. Tämä on sosiaalityön ydintehtävän, syrjäytymisen ehkäisemisen parissa työskentelyä. Yksilökohtainen palveluohjaus soveltuu hyvin sellaisille asiakkaille, joilla on intensiivisen tuen ja monien palveluiden tarvetta eikä ennestään toimivaa suhdetta mihinkään palveluorganisaatioon. Palveluohjaus on asiakaslähtöistä työtä, jossa palveluohjaaja on asiakkaalle tuttu. Tähän asiakassuhteeseen liittyy enemmän tukemista, rohkaisua, kannustamista ja asianajoa kuin kontrollia. (Raunio 2009, 175 -177.)

Palveluohjauksen ja sosiaaliohjauksen määritelmät ovat hyvin samankaltaisia. Voidaan myös ajatella niin, että sosiaaliohjauksen työn sisältö on palveluohjausta. Sosiaaliohjaaja on asiakasta arjessa luotsaava ammattilainen, joka tekee palveluohjausta.

2.4 Aikuissosiaalityön suunnitelma

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7§:n mukaan asiakkaalle on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus-, tai muu vastaava suunnitelma, mikäli kyseessä ei ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jos suunnitelman laatiminen muuten on tarpeetonta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812). Suunnitelmassa voidaan yhdessä asiakkaan kanssa sopia siitä, mihin toiminnan aikana pyritään ja kuinka tavoitteen saavuttamiseksi edetään. Suunnitelman tarkoitus on turvata se, että asiakkaan toivomukset ja mielipide hänen asioissaan tulee otetuksi huomioon. Suunnitelmaa pitää tarkistaa määräajoin ja muuttaa joustavasti asiakkaan tarpeiden tai olosuhteiden muuttuessa. Hyvin tehty suunnitelma on dokumentti siitä, että asiakkaan tilannetta ja asioita on selvitelty ja mietitty yhdessä hänen kanssaan ja sovittu toimenpiteistä ja tavoitteista. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 103.)

Suunnitelman tavoitteena on, että työntekijälle ja asiakkaalle syntyy yhteinen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja mihin on sitouduttu tavoitteen saavuttamiseksi. Suunnitelmassa on kyse sovitusta prosessista tai jopa sopimuksesta. (Juhila 2008, 24, ks. myös Muukkonen 2008, 44.) Voiko suunnitelma olla sopimus, jos sopimuksen perinteisesti ajatellaan olevan kahden tasavertaisen osapuolen tekemä? Sosiaalityön suunnitelma voi olla sopimus siinä mielessä, että sitä laadittaessa kuitenkin sovitaan joistakin asioista, joita yhteisellä työskentelyllä tavoitellaan.

Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityössä (AKU)-hankkeen yhteenvektoratissa (2004) puhutaan myös suunnitelmallisuudesta ja dokumentoinnista työn jatkuvuuden turvaajana. Viime vuosina ainakin pääkaupunkiseudulla on ollut tyypillistä sosiaalityöntekijöiden iso vaihtuvuus. Työntekijät vaihtuvat, mutta useimmiten asiakkaat jäävät. Suunnitelmat ja muut hyvin tehdyt dokumentit työstä auttavat uutta työntekijää jatkamaan työskentelyä siitä mihin edellisen työntekijän kanssa on päästy. (Airaksinen 2004, 39.) Koska työn katkonaisuus on riski asiakkaalle, on työn dokumentointi tärkeää. Sosiaalityöntekijä voi vaihtua, mutta työprosessi ei saisi sen vuoksi katketa. (Liukko 2006, 116.) Toimiva suunnitelma näkyy sosiaalityöntekijän oman työn parempana jäsentymisenä ja antaa selkeyttä asiakastyölle (Borg & Mannerström 2002, 16).

Sosiaalityössä asiakkaan kohtaaminen antaa kosketuspinnan asiakkaan elämään, jolloin voidaan huomata esimerkiksi palvelujärjestelmän tuottamat ongelmat yksilölle. Toisaalta se antaa mahdollisuuden huomata myös asiakkaan voimavarat ja selviytymiskeinot. Keskusteluissa sanallistetaan asiakkaan kokemusmaailmaa, elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia ja niiden ratkaisukeinoja. (Hussi 2005, 99-100.) Sosiaalityöntekijä voi kirjata tämän myös osaksi suunnitelmaa sen ollessa dokumentti asiakkaan tilanteen selvittelystä.

Sosiaalityön suunnitelmassa voidaan avata asiakkaan tilannetta molempien näkökulmasta, tuoda esiin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemykset ja huolenaiheet. Asiakkaan näkemykset ja mielipiteet ovat yhtä tosia ja huomioonotettavia kuin työntekijänkin ajatukset eikä ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa ratkaisua. Yhdessä laadittu suunnitelma herättää ajatuksia molemmissa ja keskustelujen perusteella laadittu suunnitelma on todellinen ja toteutettavissa.

Haagan sosiaalipalvelutoimistossa toteutettiin vuosina 1999 – 2001 aikuissosiaalityön työryhmässä suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. Projektissa panostettiin suunnitelmien tekemisen opetteluun ja arviointiin. Tavoitteena oli tavoitteellisempi sosiaalityö ja asiakaslähtöiset suunnitelmat. Asiakkaan kanssa laadittu suunnitelma on parhaimmillaan hyvä työväline suunnitelmallisen sosiaalityön apuna. Suunnitelmallista sosiaalityötä on vaikea tehdä, jos suunnitelmaa ei ole tehty niin selkeästi, että se voidaan myös kirjata. (Borg & Mannerström 2002, kuvailulehti ja 10.)

Borgin ja Mannerströmin mukaan toimivan suunnitelman laatimisessa ajoitus on tärkeää. Suunnitelman laatiminen akuutissa tilanteessa ei aina ole tarkoituksenmukaista, mutta se voidaan tehdä myös heti ensi tapaamisesta lähtien. Suunnitelman laatiminen on asiakkaalle tilanne, jossa hän voi kertoa elämästään ja tilanteestaan. Suunnitelman rakentuminen asiakkaan omille jäsenyksille ja kuvauksille elämästään lisää sen toimivuutta. Suunnitelmassa pitää kuvata nykytilanne realistisesti. Vaikka asiakkaan elämässä voi olla paljon huolia ja vaikeuksia, pitäisi ne kuitenkin esittää neutraalisti. Haasteiden lisäksi siinä pitää näkyä myös asiakkaan voimavarat. Tavoitteita mietitään nykytilanteen pohjalta ja niiden pitääkin kytkeytyä nykytilanteeseen ollakseen toteuttamiskelpoisia. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka asiakas kokee omikseen. Niiden pitää olla riittävän pieniä ja realistisia pysyäkseen asiakkaan ja työntekijän hallinnassa. Liian suuret ja monet tavoitteet saattavat vesittää koko suunnitelman, jos niihin ei työskentelyn aikana ole mahdollista ylettyä. Tavoitteena voi olla myös nykyisten hyvien ja toimivien asioiden ylläpitäminen ja säilyttäminen. Tavoitteiden määrittelyllä on keskeinen merkitys suunnitelmassa. Yhteiseen tavoitteeseen sitoutuminen on tärkeämpää kuin yhteinen näkemys ongelmasta. (Borg & Mannerström 2002, 12-14.)

Jotta suunnitelma olisi toteuttamiskelpoinen, pitää keinojen ja toimenpiteiden, joilla tavoitteita saavutellaan, olla konkreettisia ja asiakkaan toimintakykyyn suhteutettuja, sekä suunnitelman tavoitteiden mukaisia. Niistä pitää myös näkyä, mitä tekee asiakas ja mitä työntekijä. Työnjako antaa asiakkaalle turvaa ja varmuutta siitä, että työntekijä on mukana toteuttamassa suunnitelmaa. Suunnitelmaa laadittaessa on myös realistisesti arvioitava, missä ajassa asetetut tavoitteet ovat toteutettavissa ja sovittava arviointiajankohta. Aikaväli sovitaan asiak-

kaan toimintakyvyn ja sitoutuneisuuden mukaan, konkreettisille tavoitteille määritellään lyhyempi arvioinnin aikaväli. Arvioinnissa suunnitelmaa voidaan joutua tarkistamaan ja tavoitteita uusimaan, koska elämä ei aina mene aivan suunnitelmien mukaan. Toteutumaton suunnitelma voi kertoa asiakkaan tuen ja työskentelyn painopisteen muuttumisen tarpeesta. (Emt. 2002, 14-15.)

Suunnitelmallisuudesta on kirjoitettu jo yli kymmenen vuotta sitten yhdessä sosiaalityön perusteoksessa Monisärmäinen sosiaalityö. Pohjola (1993) toteaa kirjassa David Howea mukaillen, että ymmärtääksemme toista ihmistä on meidän suunniteltava yhdessä hänen kanssaan eikä häntä varten. Parhaimmillaan asiakas on yhteistyökumppani. Yhteistyössä asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja työntekijä työprosessin asiantuntija. Yhteinen työskentely tuo tuloksia. (Pohjola 1993, 72.)

Karvinen (1983) puolestaan kuvailee samaisessa kirjassa metodisuutta sosiaalityön ammatillisuuden perustana. Karvinen kertoo sosiaalityön prosessin systemaattisesta vaihemallista, jossa on neljä vaihetta; ongelmaan perehtyminen ja sen kuvaaminen, tilannearviointi eli harkintavaihe, suunnittelu- ja toteutusvaihe sekä seuranta- ja arviointivaihe. Vaihemalli tarjoaa pohjan ammatillista ymmärrystä edellyttävälle työprosessille, joka on metodisen sosiaalityön perusta. Metodisuutta tarvitaan perustelemaan, ymmärtämään ja tiedostamaan ammatillisen toiminnan lähtökohdat. Sattumanvaraisuudella ei tietoisuutta rakenneta. (Karvinen 1993, 161.)

Systemaattisessa vaihemallissa kuvaillaan prosessia, jossa sosiaalityöntekijä perehtyy yhdessä asiakkaan kanssa tämän elämäntilanteeseen ja muodostaa siitä mahdollisimman realistisen kuvan. Alkuvaihe on kriittinen, koska siinä luodaan pohja koko yhteiselle työskentelylle. Alkukartoituksessa pyritään tilanne selvittämään mahdollisimman hyvin ja löytämään kaikki elämään vaikuttavat asiat asiakkaan näkemyksen mukaan. Harkintavaiheessa sosiaalityöntekijä jäsentää kokoamansa tiedon, tavoitteena ongelman ymmärtäminen ammatillisen ja kokonaisvaltaisen näkemyksen kannalta. Suunnittelu- ja toteutusvaiheessa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa toimintasuunnitelma, jossa määritellään tavoitteet ja päämäärät, työskentelysuunnitelma ja menetelmät tavoitteen saavuttamiseksi. Viimeisessä seuranta- ja arviointivaiheessa arvioidaan toteutettuja

ja toteutettavia suunnitelmia. Varsinkin työskentelyn päättyessä on hyvä miettiä toiminnan laatua ja tuloksellisuutta. (Karvinen 1993, 162-164.)

Koen käsitteen ”suunnitelma” ristiriitaiseksi, koska esimerkiksi toimeentulotukilain mukaan asiakkaalle tulee laatia suunnitelma silloin, kun perusosaa alennetaan. Perusosan alentaminen voi johtua siitä, että asiakas on toiminut niin, että ensisijainen etuus on katkennut. Silloin ei suunnitelma ole oikea suunnitelma, jos ajatellaan suunnitelman olevan asiakkaan ja työntekijän yhteinen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä. Myös Salonen-Soulie nostaa esiin kysymyksen, että edistääkö toimeentulon ehtojen kiristäminen asiakkaan itsenäistä elämää ja selviytymistä tai onko se suunnitelmallista ja kannustavaa työtä. On todennäköisempää, että toimeentulolla kiristäminen johtaa pikemminkin aloitekyvyttömyyteen ja lamaantumiseen kuin uuteen suuntautumiseen ja aktivoitumiseen. (Salonen-Soulie 2003, 83.)

Suunnitelman teossa on olennaista saada sekä asiakkaan että työntekijän tiedot ja tavoitteet täydentämään toisiaan ja sovitetuksi yhteen niin, että syntyy toteutettavissa oleva, realistinen suunnitelma. Lähtökohta on, että asiakkaan ja työntekijän ajatukset ja ehdotukset ovat tasa-arvoisia keskenään eikä ilman asiakkaan osallistamista suunnitteluun sitä voida tehdä. (Hussi 2005, 10.) Suunnitelma toimii ikään kuin sopimuksena asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakas voi kokea, että suunnitelman laatiminen ja sen mukainen toiminta edistää ja auttaa häntä, suunnitelmasta on todellista hyötyä. Suunnitelman tekeminen on neuvottelua, johon voidaan kirjata myös erilaiset näkökulmat tavoitteiden ja toimenpiteiden ollessa kuitenkin samansuuntaisia. Koska suunnitelma on myös sopimus, se velvoittaa molempia osapuolia. Asiakas voi kokea tämän raskaana ja tuntea onnistumisen ja toisaalta epäonnistumisen pelkoa. Sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan pitää tukea ja kannustaa asiakasta ja toisaalta myös valmistaa mahdollisiin pettymyksiin. Toimiva suunnitelma pitää sisällään sen, että asiakkaan luottamus itseensä, toisiin ihmisiin ja yhteiskuntaan kasvaa. (Borg & Mannerstöm 2002, 15-16.)

Rantasalmi (2005) on tutkinut pro gradu-työssään yhden eteläsuomalaisen kaupungin aikuissosiaalityössä asiakkaille laadittuja suunnitelmia. Tutkimuksen aineistona olivat asiakassuunnitelmat ja asiakkailta eläytymismenetelmällä ke-

rätyt vastaukset. Hän on löytänyt tästä aineistosta kolmenlaisia suunnitelmia: asiakkaan suunnitelmia, sosiaalityön suunnitelmia ja tyhjiä suunnitelmia. Asiakkaan suunnitelmissa asiakkaan tilanne oli kartoitettu hyvin, suunnitelmat koskivat asiakkaiden omia tilanteita ja heille tärkeitä asioita. Tavoitteet olivat asiakkaiden omia. Toimeentulotukea käytettiin sosiaalityön välineenä ja asiakkaan itsenäisen selviytymisen tukena. Sosiaalityöntekijän valtaa ja vastuuta oli käytetty asianmukaisesti. Suunnitelmat oli selkeästi kirjattu yhteistyösopimukseksi, jonka toteutumisesta vastuu on asiakkaalla. Sosiaalityön suunnitelmista ei löydy asiakkaan omia tavoitteita ja niihin on kirjattu lähinnä vain nykyinen ongelmatilanne. Tavoitteet muodostuivat sosiaalityön näkökulmasta. Näillä suunnitelmilla veloitettiin asiakasta ja pyrittiin turvaamaan asiakkaan edun toteutuminen. Tyhjät suunnitelmat täyttivät suunnitelmallisen työn vaatimukset muodollisesti, mutta niistä puuttui yhteistyön asiakkaan kanssa. Suunnitelma oli laadittu, koska se pitää tehdä. Siitä ei selviä mistä ja kenen tavoitteesta oli kysymys. Sosiaalityön suunnitelmia ei kuitenkaan pitäisi tehdä suunnitelmien vuoksi. Suunnitelmallisen aikuissosiaalityön tulee olla palvelujen ja toiminnan suunnittelua yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilanteensa ja ratkaisuehdotuksensa huomioiden. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan nykytilanne, tavoitteet sekä keinot ja toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi. Mikäli tässä ei ajatella suunnitelmallisesti, jää suunnitelma sosiaalisen tilanteen kartoitukseksi, joka selkeyttää tilannetta ainoastaan sosiaalityöntekijälle. (Rantasalmi 2005, 77 ja 80.)

Sosiaalityön suunnitelma voi olla ankkurina, johon asiakastyö kiinnittyy. Kirjaamisen motiivina voi olla myös organisatoriset syyt, suunnitelma tehdään, koska laki niin määrää tai että työntekijä ja seuraaja näkevät tehdyn työn. Suunnitelma parantaa myös kaikkien asianosaisten oikeusturvaa. Suunnitelman laatimisen motiivi voi myös olla sen tekeminen avuksi asiakkaalle. Hyvin tehty suunnitelma voi motivoida asiakasta ja antaa toivoa. Jos suunnitelmaa ei kirjata, voivat tavoitteet ja työskentelyn suunta hämärtyä tai unohtua matkan varrella sekä asiakkaalta että työntekijältä. Jos suunnitelmaa ei ole laadittu, myös työn arviointi vaikeutuu, koska silloin jää myös arviointien tekeminen sopimatta. (Muukkonen 2008, 43.)

Sosiaalityön suunnitelma on hyvä työväline silloin, kun se laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Se toimii ikään kuin sopimuksena (ks. Juhila 2008, 4,

Muukkonen 2008, 44 ja Borg & Mannerström 2002, 15-16), vaikka ei se varsinainen sopimus voikaan olla. Oikean sopimuksen osapuolet ovat tasavertaisessa asemassa toisiinsa nähden. Suunnitelmassa sitoudutaan toimimaan tietyn yhdessä sovitun tavoitteen saavuttamiseksi. Sosiaalityön suunnitelmaan liittyy kuitenkin aina myös kontrolli ja asiakas on ikään kuin altavastajan asemassa suhteessa sosiaalityöntekijään.

Kaikissa suunnitelmien määrittelyissä korostetaan asiakkaan läsnäoloa ja yhteistyötä. Asiakkaan ja työntekijän ajatukset ja ehdotukset ovat tasa-arvoisia keskenään eikä ilman asiakkaan osallistamista suunnitteluun sitä voida tehdä (Hussi 2005, 10). Ymmärtääksemme toista ihmistä meidän on suunniteltava yhdessä hänen kanssaan eikä häntä varten (Pohjola 1993, 72). Yhteistyönä laadittu suunnitelma on osoitus asiakkaalle, että hänen ajatuksensa ja mielipiteensä ovat merkityksellisiä ja tärkeitä. Suunnitelmassa tehdään ratkaisuja asiakkaan elämään.

3 TUTKIMUKSIA SUUNNITELMISTA JA SOSIAALIOHJAUKSESTA

Tässä luvussa esittelen kaksi aikaisempaa sosiaalityön suunnitelmiin liittyvää tutkimusta ja muutaman aikaisemmin toteutetun sosiaali-ohjaukseen liittyvän hankkeen ajatuksia ohjauksesta ja lähityöstä.

Sosiaalityön suunnitelmia on tutkittu melko vähän, löysin kaksi niihin selkeästi liittyvää tutkimusta; Soile Rantasalmen pro gradu-työ aikuissosiaalityön suunnitelmallisuudesta ja Tiina Muukkosen toimittama kirja suunnitelmallisesta sosiaalityöstä lapsen kanssa. Rantasalmen (2005) mukaan sosiaalityön suunnitelman arvo mitataan sen käytännön toimivuudessa. Asiakkaan elämismaailma näyttyäytyy erilaisena asiakkaan arjessa ja kaveripiirissä kuin sosiaalityöntekijän vastaanotolla. Sosiaalityön suunnitelma tulisi laatia yhdessä asiakkaan kanssa niin, että se toimii molemmissa konteksteissa. Tämä vaatii todellista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, se takaa yhteisen näkemyksen suunnitelmallisesta työstä. Suunnitelmallisen sosiaalityön sisältö lähtee asiakkaasta ja vastuullisesta yhteistyöstä, jossa asiakas voi saada käyttöönsä sosiaalityön tarjoamia välineitä. Suunnitelmallisuus myös päättyy asiakkaaseen, joka tämän avun jälkeen saattaa olla voimaantunut jatkamaan omaa suunnitelmaansa ilman sosiaalityön apua. (Rantasalmi 2005, 81.)

Rantasalmi (2005) pitää tärkeänä nykytilanteen kartoitusta, joka on pohjana suunnitelmalle, mitä tarkempi kartoitus on, sitä toimivampi suunnitelmasta tulee. Suunnitelman nykytilanteen kartoitus selkeyttää asiakkaalle ja työntekijälle tilannetta ja ongelmaa sekä paljastaa asiakkaan tavan määritellä ja ymmärtää sitä. Samalla voidaan selvittää, mitä asiakas on halukas tekemään, mihin hän on motivoitunut. Suunnitelman yhteisen laatimisen tavoitteena on ymmärtää mahdollisimman hyvin asiakkaan näkökulma omaan elämäntilanteeseensa. Suunnitelmallinen työote pitäisi olla työskentelyssä mukana alusta alkaen, koska on helpompaa luoda jokin työkuulttuuri kuin muuttaa sitä työskentelyn aikana. Käytännössä suurien asiakasmäärien takia joudutaan priorisoimaan asiakkaita, joidenkin kanssa tehdään tiiviimpää työtä kuin toisten. Sosiaalityön parempi resursointi mahdollistaisi suunnitelmallisen työskentelyn heti alusta lähtien ja se saattaisi lyhentää asiakkuuksia. Toisaalta joillekin asiakkaille pitkäaikaiset,

säännölliset tapaamiset saattavat olla se voima, joka pitää asiakkaan elämän kuosissa. Suunnitelmallinen työ ei myöskään ala itsestään, sen aloittamiseen tarvitaan hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde, joka harvoin syntyy heti ensi tapaamisella. (Rantasalmi 2005, 81-82.)

Muukkosen (2008) mukaan hyvään suunnitteluun ja suunnitelmaan pohjautuva sosiaalityö on vaikuttavaa. Suunnitelmallisen työotteen toteuttaminen vaatii työlle sitä edistäviä rakenteita ja aikaa toteuttaa suunnittelu. Suunnitelman tekoon liittyy oleellisena osana nykytilanteen riittävän hyvä arviointi ja selvittäminen. Nykytilanteen arviointi mahdollistaa toimivan avun tarjoamisen ja hyvän asiakassuunnitelman laatimisen. Siitä nousevat myös ne asiakkaan voimavarat, joiden varaan työskentelyä voidaan rakentaa. Asiakassuunnitelman tekeminen ja kirjaaminen voi olla avuksi asiakkaalle, hyvin tehdystä suunnitelmasta voi saada motivaatiota työskentelyyn. Suunnitelma mahdollistaa myös työskentelyn suuntaamiseen ja arvioinnin. (Muukkonen 2008, 38-43.)

Suunnitelman toinen tärkeä kohta on tavoitteiden löytäminen. Mikä yhdessä jaettava tavoite valitaan, kun niitä luultavasti on useita? Kuka valitsee tavoitteen? Mitä jaetumpi, selkeämpi ja ymmärrettävämpi tavoite on, sitä paremmat lähtökohdat yhteiselle työskentelylle saadaan. Tavoitteen tulee olla konkreettinen, käytännönläheinen ja parempaa arkea tavoitteleva. Asiakassuunnitelma on työtä ohjaava väline. Sitä voidaan kuvata myös sopimukseksi, jossa päätetään miten asiakkaan kanssa edetään. Suunnitelmassa sovitaan tavoitteista, työskentelystä ja arvioinnista ja se pohjautuu mahdollisimman hyvään ymmärrykseen asiakkaan elämän nykytilanteesta. Suunnitelma on asiakkaan suunnitelma, työntekijä sitoutuu sen toteuttamisen tukemiseen. Näin ollen suunnitelma tulisi laatia yhdessä asiakkaan kanssa tai ainakin niin, että asiakkaalla on mahdollisuus lukea se laatimisen jälkeen ja tehdä siihen muutoksia (Emt. 2008, 44-45.)

Tavoitteiden sopimisen jälkeen pitää päättää, miten niihin pyritään. Toisinaan tavoitteiden ja toimenpiteiden yhdistäminen voi olla vaikeaa, koska palvelujärjestelmällä ei välttämättä ole tarjolla niitä keinoja, joita asiakas tarvitsee. Silloin joudutaan tekemään kompromisseja ja valitsemaan lähinnä sopiva keino. Asiakassuunnitelmaan kirjataan, miten ja milloin työskentelyä arvioidaan. Arvioinnis-

sa tulisi mahdollistaa myös asiakkaan osallisuus ja yhteisen ymmärryksen rakentuminen. Suunnitelmallisen työn arvioinnin ideana on selvittää yhdessä asiakkaan kanssa, mitä on saatu aikaan ja miten työ on tehty. Arvioinnissa arvioidaan työn sisältöä ja työskentelytapaa ja se mahdollistaa myös palautteen saamisen toimintatavoista. (Muukkonen 2008, 46-51.)

Molemmissa kuvailemissani tutkimuksissa korostetaan nykytilanteen kartoituksen tärkeyttä suunnitelmaa laadittaessa. Nykytilanteen huolellinen kartoitus on pohjana koko suunnitelmalle. Jos ei ole riittävää tietoa asiakkaan tilanteesta, on vaikeaa asettaa mitään tavoitteita ja miettiä toimenpiteitä sen korjaamiseksi. Suunnitelmallinen sosiaalityö vaatii asiakkaan todellista kohtaamista ja suunnittelua yhdessä hänen kanssaan. Hyvin tehty yhteinen suunnitelma antaa ohjeita ja motivaatiota molemmille osapuolille. Vaikka suunnitelma on asiakkaan, pitää työntekijän sitoutua tukemaan sen toteuttamista. Suunnitelmaa pitää arvioida säännöllisesti ja muuttaa tarvittaessa. Työskentelyn aikana tavoitteet voivat muuttua tai niitä tarvitaan lisää.

Vantaalla sosiaaliohjaus on uusi työmuoto, mutta sosiaaliohjaukseen liittyviä hankkeita ja vakiintuneita työmuotoja on muualla kokeiltu ja toiminnassa, joten aiheesta löytyy tutkimuksia. Monet hankkeet ovat keskittyneet nuoriin, muun muassa Nuotta-projekti Joensuussa, Kipinä-projekti Helsingissä ja Nytku-hanke Turussa. Sosiaali- tai palveluohjausta on menestyksekkäästi käytetty myös mielenterveyskuntoutujien kanssa tehtävässä työssä.

Nuotta-projektin loppuraportissa (2004) ”Oikorata vai mutkatie? – Sosiaalista kuntoutusta ja työelämäpolkuja nuorille” todetaan, että sektoroituneessa palvelujärjestelmässä palveluohjaus on varteenotettava keino vastata elämän pulmatilanteisiin ja monimutkaistuviin palvelutarpeisiin. Palveluohjauksen tarkoituksena on saada paras mahdollinen apu asiakkaan tilanteeseen arvioimalla palvelutarve ja koordinoimalla palvelut mielekkääksi kokonaisuudeksi. Palveluohjauksen keinoin voidaan päästä kiinni nuoren elämään ja sen ongelmatilanteisiin ja saada todenmukainen ja realistinen kuva nuoren tilanteesta ja tarvittavasta tuesta. Pitkäjänteisellä ja tiiviillä tuella voidaan käynnistää muutosprosesseja edellyttäen, että työskentely tapahtuu asiakkaan ehdoilla ja ääntä kuunnellen. (Karjalainen & Blomberg 2004, 108.)

Kätsyri (2004) toteaa Kipinäprojektin loppuraportissa, että pitkittynyt työttömyys aiheuttaa usein elämänhallinnan pulmia ja lisää aloitekyvyttömyyttä. Ongelmien pitkittyessä ja kasaantuessa ne vaikeuttavat opiskelun tai työn aloittamista. Asiakkaan voimaantuminen ja arkielämän hallinta mahdollistuu, kun ymmärretään asiakkaan olevan tavoitteellinen, omia pyrkimyksiä ja tavoitteita toteuttava toimija, jonka kanssa yhteistyössä voidaan etsiä ja löytää hänen voimavarojaan. Asiakkaan toiminta on ikään kuin oppimisprosessi, jossa hän tutkii toimintakykynsä, elämänsä ja tulevaisuutensa perusteita. Työntekijä tukee asiakasta tässä oppimisprosessissa ja tukee hänen toimintakykyään tarjoamalla tietoa ja vaihtoehtoja. Yhden tavoitteen toteutuminen saattaa antaa asiakkaalle intoa myös muiden tavoitteiden saavuttamiseen. (Kätsyri 2004, 31-32.)

Turussa toteutettiin vuosina 2000-2002 ”Nyt kuntoutetaan nuoria Turussa” -hanke (Nytku – hanke). Hankkeen tavoitteena oli kehittää viranomaisten ja eri palveluiden yhteistyöhön perustuva toimintamalli, jolla työvoiman ulkopuolelle jääneet nuoret voidaan työllistää tai saada mukaan koulutukseen. Hankkeen nuoret osallistuivat Kelan kuntoutustutkimuksiin ja sen jälkeen heidän polkuaan palvelujärjestelmässä seurattiin. Hankkeessa arvioitiin siinä kehitetyn palveluohjausmallin toteutumista ja uusien työmuotojen tarvetta. (Linnossuo 2004, 11.)

Osalle nuorista palveluohjaus oli ongelmallista, koska heidän moninaiset ongelmansa eivät sopineet minkään yksittäisen palvelun toimintaan ja palvelujen yhteensovittaminen oli hankalaa. Nuoret tarvitsivat intensiivistä ja pitkäaikaista psykososiaalista tukea sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen välille sijoittuvia palveluja. Siirtymät palveluista ja organisaatioista toiseen olivat vaativia. Nytku – hankkeen palveluohjauksessa esiintyi kahdenlaisia ongelmia. Ensimmäisenä ongelmana koettiin eri toimijoiden yhteistyö ja sen selvittäminen kenelle kuuluu palveluiden koordinoituvastuu. Vastuun tulee olla yhdessä paikassa ja mieluiten yhdellä työntekijällä. Toisena ongelmana oli nuorten mielenterveyspalvelujen järjestäminen, koska sieltä ei tahtonut löytyä yhteistyökumppania. Nuorten avopsykiatriselle poliklinikalle heidät katsottiin liian vanhoiksi ja aikuisten avopuolella nuorten integroituminen palveluihin oli vaikeaa. Nytku – hankkeen nuorilla oli hyvin moninaisia ongelmia liittyen elämäntilanteeseen, ulkoisen ja sisäisen elämänhallintaan ja sosiaalisiin suhteisiin. Hankkeen kokemusten perusteella voidaan todeta, että intensiivinen tuki auttaa sosiaalistumista ja sosiaalis-

ta kuntoutumista sekä kiinnittymistä koulutukseen ja työelämään. Hankkeen kehittämissuosituksina korostetaan nuorten kuntoutustarpeen arvioinnin jatkamista, uuden palvelumallin suunnittelua nuorille ja normaalisuusperiaatteen kunnioittamista. Palveluohjauksessa pitää kunnioittaa nuorten omia näkemyksiä ja itsemääräämisoikeutta. (Emt. 2004, 37 -60.)

Hyttinen osallistui vuosina 1998-2001 Kuntoutussäätiön toteuttamaan tuetun työllistymisen ja palveluohjauksen Casetti-projektiin. Hanke keskittyi mielenterveydellisiä vaikeuksia kokeneiden ihmisten elämänhallinnan edistämiseen. Hyttinen kirjoittaa hankkeen kokemuksen osoittavan, että mielenterveystyön painopistettä tulisi kohdentaa normaalilähtöiseen ja ohjaukselliseen suuntaan. Sellainen neuvonta ja ohjaus, joka täydentää eri elämäntilanteissa tulevaa tiedontarvetta ja tukee asiakkaan omaa asiantuntemusta, osoittaa myös tarvittavien voimavarojen olevan arkipäiväisiä. Jos ongelmien erityisyyttä korostetaan, sillä ylläpidetään mielenterveysongelmiin liittyviä kielteisiä asenteita. Jokaisella ihmisellä on samanaikaisesti monia palvelutarpeita sekä työhön ja koulutukseen liittyviä toiveita omien voimavarojen hyödyntämiselle. (Hyttinen 2003, 99.)

Aikaisemmissa hankkeissa on todettu sosiaali- tai palveluohjauksen olevan hyvä ja vartenotettava keino auttaa asiakkaita pääsemään kiinni elämään ja ratkaisemaan ongelmatilanteita. Palveluohjauksella pystyttiin auttamaan myös moniongelmaisia asiakkaita, jotka tarvitsivat palveluja useammalta auttajataholta. Palveluohjaus on myös palvelujen yhteensovittamista. Kaikissa edellä kuvatuissa hankkeissa korostuu yhteistyö asiakkaan kanssa ja työn suunnitelmallisuus. Kun asiakas on itse määrittelemässä ohjauksen tavoitteita, tulee niistä todenmukaisia ja saavutettavia. Asiakastyön suunnitelma laaditaan yhdessä kunnioittaen asiakkaan toiveita. Tavoitteiden selvitteleminen yhdessä auttaa myös asiakasta ymmärtämään ja sanallistamaan omaa tilannettaan. Asiakkaan kohtaamisessa löydetään myös hänen voimavarojaan ja taitojaan, joita voidaan tukea suunnitelmallisesti. Ohjaustyön tulee jatkua niin pitkään kuin sille on tarvetta. Hyvin tehty ohjaus kantaa pitkälle ja asiakas oppii löytämään omia keinoja arjessa selviytymiseen ilman erityistä tukea.

4 SOSIAALIOHJAUSHANKE VANTAALLA

Sosiaalihjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä - hanke käynnistyi Vantaalla syksyllä 2007. Hankkeessa pilotoidaan Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) sosiaalialan tehtävärakennesuosituksia vuosille 2007-2009. Ammattiryhmien työnjakoa hahmoteltiin näiden STM:n suositusten perusteella. Sosiaalialan tehtävärakenne ja työnjako ovat ajankohtaisia aiheita, koska sosiaalityöntekijöistä on jatkuvasti pulaa ja koulutusjärjestelmä on painottunut ammattikorkeakoulutasoiseen sosionomikoulutukseen. Yleinen koulutustason nousu sosiaalialalla edellyttää myös tehtävärakenteiden tarkastelua, rajanvetoa sosiaalityöntekijän ja sosionomin tehtävien välillä sekä mielekkäiden tehtäväkokonaisuuksien löytymistä sosionomeille. Hankkeen tavoitteiksi määrittyivät aikuissosiaalityön sosiaalihjaajan työnkuvan kehittäminen, sopivan henkilöstömitoituksen löytäminen Vantaan aikuissosiaalityöhön ja asiakkaan yksilöllisen ohjauksen ja tuen lisääminen. (Juvonen 2008, 1 ja 2009, 2.)

Sosiaalihjaushankkeen myötä sosiaalihjaajat työskentelivät sosiaalityöntekijän ja etuuskäsittelijän kanssa moniammatillisena tiiminä. Henkilöstörakennesuositus ohjaa asiakasprosessia ja määrittelee kullekin ammattiryhmälle omat vastuualueet. Hankkeen aikana Vantaan aikuissosiaalityö osallistui STM:n järjestämään aikuisten palvelujen työajan seurantaan, jonka tuloksia aikanaan tullaan käyttämään henkilöstön mitoituksessa. Työajan seuranta liittyi luontevasti sosiaalihjaushankkeeseen, koska sen avulla saatiin tietoa sosiaalityöntekijän ajan käytöstä esimerkiksi asiakastyöhön. (Juvonen 2009, 2.)

Sosiaalihjaajan tehtäviksi määriteltiin asiakkaan arkitodellisuuden ja toimintakyvyn kartoitus palvelusuunnitelman laatimista varten sekä asiakkaan kanssa tehtävä lähityö, suunnitelman toteuttaminen käytännössä. Sosiaalihjaaja on työn käytäntöön viejä, asiakkaan arkielämän tuntija ja asiakkaan osallistaja. Sosiaalityöntekijän tehtäviksi katsottiin asiakkaan tilannearvion tekeminen, suunnitelman laatiminen yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalihjaajan kanssa sekä suunnitelman arviointi. Lisäksi sosiaalityöntekijä vastaa viranomaisyhteistyön sujumisesta ja palvelujen järjestämisestä. Näiden lisäksi sosiaalityöntekijän vastuulla on asiakastyön raportointi kehittämistä ja tulevan palvelutarpeen arviointia

varten. Sosiaalityöntekijä toimii myös sosiaaliohjaajan työn ohjaajana yhteisten asiakkaiden osalta ja tekee tarvittavat päätökset toimeentulotuesta. Sosiaalityöntekijä on kokonaisuuden hallitsija. (Juvonen 2008, 2.)

Vantaalla työ aloitettiin kolmella suuralueella: Martinlaakso-Myyrmäki, Korso-Koivukylä ja Tikkurila-Hakunila-Länsimäki. Alueille sovittiin erilaiset asiakaskohderyhmät, jotta sosiaaliohjauksesta saataisiin mahdollisimman monipuolista tietoa ja kokemusta. Martinlaakso-Myyrmäen alueella asiakkaina olivat aikuiset yli 25-vuotiaat asiakkaat, Korso-Koivukylässä nuoret 18 – 24-vuotiaat ja Tikkurila-Hakunila-Länsimäessä kohderyhmänä olivat perheelliset tai vanhempiansa luota itsenäistymässä olevat 18 – 24-vuotiaat asiakkaat. Hankkeeseen palkattiin kuusi sosiaaliohjaajaa ja projektikoordinaattori. Sosiaaliohjaajat sijoittuivat pareittain näille kolmelle alueelle. Sosiaaliohjauksella tarjottiin aikuissosiaalityön asiakkaille yksilöllistä ja lähityöhön painottuvaa ohjausta. Lähityöllä toivottiin olevan asiakkaiden toimintakykyä ja itsenäisyyttä tukevaa vaikutusta. Hankkeen myötä saatavasta tiedosta lähityöstä on hyötyä, kun suunnitellaan jatkotyöskentelyä. Hankkeen tavoitteena oli lisätä sosiaaliohjausta aikuisten kanssa tehtävässä työssä ja kehittää konkreettisia asiakkaan arjen hallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tukevia toimintamalleja. (Emt. 2008, 1-2.)

Hankkeen tueksi perustettiin kolmenlaisia työryhmiä: ohjausryhmä ja seurantar ryhmä sekä alueilla toimivat sosiaaliohjaustiimit. Alueiden sosiaaliohjaustiimeissä kokoontuivat alueiden sosiaaliohjaajat, hankkeessa mukana olleet sosiaalityöntekijät ja projektikoordinaattori. Tiimeissä käsiteltiin alueiden sosiaaliohjauksen tilannetta ja pyrittiin sopimaan yhteisistä käytännöistä. Yhteisten käytäntöjen aikaansaamiseksi eri alueiden tiimien kokousmuistiot lähetettiin kaikille tiimeille luettavaksi. Sosiaaliohjauksen ohjausryhmään kutsuttiin osallistujia psykiatrian poliklinikalta, työvoiman palvelukeskuksesta ja päihdepalveluista. Lisäksi siihen osallistuivat yksi aikuissosiaalityön esimies, johtava sosiaalityöntekijä sekä kolme sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa. Ohjausryhmään tuotiin eri alueilta asioita keskusteltavaksi ja päätettäväksi. Ohjausryhmässä sovittiin myös yhteisistä toimintatavoista. Seurantaryhmässä kokoontuivat aikuissosiaalityön päällikkö, sosiaalityön esimies, johtava sosiaalityöntekijä ja projektikoordinaattori. Lisäksi siihen osallistuivat työvoiman palvelukeskuksen ja päihde-

huollon edustajat. Seurantaryhmässä sovittiin hankkeeseen liittyvistä isoista linjauksista ja mietittiin hankkeen arviointia. (Juvonen 2009, 13-15.)

4.1 Sosiaaliohjauksen asiakasprosessi

Sosiaaliohjauksen asiakasprosessin tavoitteena on edetä tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Asiakasprosessi kuvattiin melko yksityiskohtaiseksi hankkeen alussa, koska yhtenevää sosiaaliohjausmallia kehiteltiin samanaikaisesti seitsemässä toimistossa. Prosessin ei kuitenkaan ole tarkoitus olla kaavamainen, vaan sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja asiakas päättävät yhdessä miten asioissa edetään. Prosessin kulkua suunniteltiin seuraavanlaiseksi:

1. Asiakkaan suostumus

Asiakkaan kiinnostusta sosiaaliohjaukseen kysytään etukäteen tai yhteisessä tapaamisessa asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa.

2. Yhteys johtavaan sosiaalityöntekijään

Johtavat sosiaalityöntekijät koordinoivat asiakasohjausta ja jonoa hankkeeseen.

3. Tilannearvio

Sosiaalityöntekijä huolehtii, että asiakkaan tilannearvio on ajan tasalla. Jos sitä ei ole, voi sosiaaliohjaaja olla mukana tekemässä sitä. (Tilannearviossa kartoitetaan asiakkaan toimeentulo, asuminen, koulutus, työ, sosiaaliset suhteet ja päihteiden käyttö)

4. Sosiaaliohjauksen aloituspalaveri ja suunnitelma

Sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja asiakas laativat yhdessä suunnitelman. Suunnitelmassa sovitaan sosiaaliohjauksen aloittamisesta ja kirjataan työn painopisteitä ja tavoitteita. Kaikille asiakkaille tehdään suunnitelma. Sovitaan seuraava tapaaminen

Sosiaaliohjaaja tekee lähityötä asiakkaan kanssa, kartoittaa asiakkaan arkittellisuutta ja toimintakykyä ja tukee asiakasta suunnitelman tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaaliohjaaja on tarvittaessa yhteydessä sosiaalityöntekijään.

5. Seurantapalaveri, suunnitelman arviointi ja muokkaaminen

Tapaamisessa käydään läpi tavoitteita ja suunnitelmaa ja arvioidaan ja muokataan sosiaaliohjauksen tuottaman tiedon perusteella. Sovitaan sosiaaliohjauksen jatkamisesta (tai lopettamisesta). Sovitaan seuraava tapaaminen.

6. Päätöspalaveri

Tapaamisessa käydään läpi suunnitelmaa ja mahdollisia jatkosuunnitelmia. Sosiaalityöntekijä vastaa jatkosuunnitelman tekemisestä. Sosiaaliohjaus loppuu. (Juvonen 2008, 4.)

Sosiaaliohjaushankkeen alussa asiakasprosessin kuvaaminen melko tarkasti oli varmasti tarpeen, koska samanaikaisesti oli meneillään sosiaaliohjausmallin kehittäminen seitsemässä aluetoimistossa. Jokaisella alueella on ollut kuitenkin erilainen asiakaskunta, joten ihan tarkasti noudatettavaa prosessia ei voi kuvata. Prosessissa tulee aina voida ottaa huomioon asiakkaan tarpeet ohjaukselle ja räätälöidä prosessia asiakkaan tilanteen mukaan.

Sosiaaliohjaushankkeen ohjausryhmässä 10.2.2009 todettiin, että kuvaillun prosessin mukaisesti työskenneltiin Tikkurila-Länsimäki-Hakunila- ja Martinlaakso-Myyrmäki-alueilla, sosiaalityöntekijät ovat tehneet lähetteet johtavalle sosiaalityöntekijälle, joka on käynyt ne läpi sosiaaliohjaajien kanssa. Sosiaaliohjauksen aloittamisessa on pystytty huomioimaan sekä asiakkaan tilanne että sosiaaliohjaajien työtilanne. Korso-Koivukylän alueella sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat olivat sopineet asiakkuuksista keskenään eikä lähetteitä johtavalle sosiaalityöntekijälle ollut tehty. Alkaneet asiakkuudet oli käyty läpi johtavan sosiaalityöntekijän kanssa kuukausittain. Haittana todettiin olleen, että ilman lähetettä aloitetut asiakkuudet eivät tilastoidu hankkeeseen. Ohjausryhmän keskustelussa päädyttiin siihen, että kaikilla alueilla toimitaan kuvaillun prosessin mukaan. (Ohjausryhmä 10.2.2009.) Vaikka prosessin ei ollut tarkoitus olla kaavaomainen ja aina noudatettava, on käytäntö osoittanut sen noudattamisen olevan kuitenkin tarpeen yhtenäisen työtavan kehittämisessä ja hankkeen etenemisen seurannassa.

4.2 Sosiaaliohjauksen työn sisällöstä

Sosiaaliohjauksen tavoitteet määräytyivät asiakkaan tavoitteista, joiden pohjalta sosiaalityön suunnitelma on laadittu. Sosiaalityöntekijä johtaa ja koordinoi asiakasprosessia ja koordinoi eri toimijoiden toimintaa. Sosiaaliohjaajan työ painottuu asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa työskentelyyn. Se on kokonaisval-

taista, psykososiaalista ohjausta, jossa asiakas tavataan sekä toimistossa että hänen omassa toimintaympäristössään. Toimistolla täytetään yhdessä lomakkeita ja otetaan yhteyttä muihin virastoihin. Sosiaaliohjaaja saattaa asiakkaita palvelujen piiriin ja on virastoissa asiakkaan tukena. Toisinaan on kyse malliopimisesta, kun asiakas näkee, miten sosiaaliohjaaja käyttäytyy virastoissa. Kun asiakas saa tuntumaa siihen, että asioita saadaan vietyä eteenpäin, myös usko omaan toimintakykyyn alkaa palautua. Asiakas näkee myös sen, että virastoissa asioidessa on hyväksyttävää pyytää neuvoa ja kysyä tarkennusta. Kotikäynnit puolestaan avaavat täysin uuden näkökulman asiakkaan elämään, siellä ollaan asiakkaan omalla maaperällä ja se vaatii sosiaaliohjaajalta hienovaraisuutta. (Juvonen 2008, 8.)

Luottamuksellisen suhteen syntyminen vie aikaa ja siihen päästään yleensä vasta, kun asiakas huomaa saavansa apua ja hyötyä sosiaaliohjaajan tapaamisista. Luottamuksen synnyttyä on mahdollista päästä keskustelemaan todellisista elämänhallinnan puutteiden syistä ja seurauksista. Usein kestää kuukausia ennen kuin asiakas kertoo asioita, jotka todella avaavat asiakkaan elämäntilannetta. Aluksi monet asiakkaat kertovat tarinaa, jonka luulevat viranomaisen haluavan kuulla. Luottamusta rakennetaan muun muassa antamalla aina uusi aika tapaamiselle, kun asiakas jättää sovitun ajan käyttämättä. Kun asiakkaalle sinikkäästi annetaan uusi aika kerta toisensa jälkeen, saattaa se lopulta saada asiakkaan tulemaan tapaamiseen ja sitoutumaan sosiaaliohjaukseen. Monet asiakkaat ovat epäonnistuneet lähes kaikessa, mitä ovat yrittäneet, sosiaaliohjauksessa ei sellaista kokemusta haluta heille taas tarjota. Rauhallinen tutustuminen, läsnäolo ja riittävä ajankäyttö mahdollistavat realistisen suunnitelman tekemisen ja toteuttamisen. (Juvonen 2008, 8 ja 13.)

Sosiaaliohjauksen käyntiin saamiseen tarvitaan riittävästi aikaa, eikä asiakkaalta voi vaatia heti sitoutumista ja tavoitteiden löytämistä. Kuten Juvonenkin toteaa, tarvitaan aikaa rauhalliseen tutustumiseen ja ohjaajan päästämiseen omaan elämään. Sosiaaliohjaaja työskentelee asiakkaan kanssa hänen omalla reviirillään ja näkee paremmin todellisen tilanteen. Toimistolla suunnitelmaa tehtäessä ei välttämättä ainakaan ensimmäisellä kerralla osata tai uskalleta kertoa elämän todellisia pulmakohtia. Asiakkaalle pitää antaa aikaa miettiä myös omia tavoitteitaan ja mitä hän elämältään jatkossa haluaa.

4.3 Sosiaaliohjaushankkeen jatkuminen ja suunnitelmat

Sosiaaliohjaushankkeen alussa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjako ja yhdessä työskentely oli hankalaa. Sosiaalityöntekijät olivat tottuneet tekemään kaiken työn itse ja nyt yhtäkkiä sitä pitikin jakaa toisen kanssa. Alkuvaikeuksia tuotti muun muassa se, että osa sosiaalityöntekijöistä koki työmäärän lisääntyneen, kun ohjaajalle piti selvittää asiakkaan tilannetta ja ohjaajat tarvitsivat muutenkin työhönsä ohjausta. Yhteistyötä on vaikeuttanut lisäksi se, että sosiaaliohjaajilla ei ole ollut omia työtiloja kaikilla sosiaaliasemilla eikä heitä ensin mielletty työyhteisöön kuuluviksi. Sosiaaliasemilla pidetään viikoittain työkokouksia, joissa tiedotetaan asioista ja selvitetään työhön liittyviä haasteita. On helpompaa tehdä yhteistyötä, kun tavataan asiakastapaamisten lisäksi yhteisissä kokouksissa ja työpaikan muissa riennoissa. (Juvonen 2009, 8-12.) Vähitellen yhteistyö on helpottunut ja sosiaaliohjaajat ovat päässeet osaksi oman alueensa sosiaalityötä. Valitettavasti nyt, kun työssä ja yhteistyössä on päästy hedelmälliseen alkuun, sosiaaliohjaushanke päättyy vuoden vaihteessa eikä se tämänmuotoisena tule jatkumaan aikuissosiaalityön työvälineenä.

Sosiaaliohjaushanke oli sovittu jatkuvan vuoden 2009 loppuun. Koko ajan on ollut epävarmaa, tuleeko toiminta hankkeen jälkeen jatkumaan kaupungin omana toimintana. Epävarmuus työn jatkumisesta ja päätösten hitaus ovat vaikuttaneet siihen, että hankkeen aikana sosiaaliohjaajat ovat alkaneet hakeutua muihin töihin. Jo alkuvuoden 2009 aikana on saatu kuulla viitteitä, että hanke ei kaupungin taloustilanteen takia tule jatkumaan omana toimintana sen jo osoitusta hyödyllisyydestä huolimatta.

Helmikuussa 2009 pidetyssä sosiaaliohjauksen ohjausryhmän tapaamisessa selvisi, että Tikkurila-Hakunila alueen sosiaaliohjaajat ovat siirtymässä toisiin tehtäviin. Heidän kanssaan työskennelleiden asiakkaiden sosiaaliohjaukset päätettiin ohjaajan lopettaessa työnsä. Alueelle valittiin uudet sosiaaliohjaajat, joiden kanssa osa vanhoista asiakkaista on aloittanut uudelleen työskentelyn. Myöhemmin keväällä ja kesällä 2009 myös Korso-Koivukylän sosiaaliohjaajat hakeutuivat muihin töihin. Hankkeessa jatkoi siihen harjoittelijaksi alun perin

tullut sosionomi-opiskelija sekä Martinlaakso-Myyrmäen sosiaaliohjaaja osaaikaisesti.

Suunnitelmien laatiminen on ollut koko hankkeen ajan sosiaaliohjaustiimien, sosiaaliohjauksen ohjausryhmän ja seurantaryhmän tiiviinä puheenaiheena. Kokouksissa oli todettu, että suunnitelmia tehdään vähän, vaikka se on sosiaaliohjauksen työn perusta. Niissä oli myös huomattu, että sosiaalityöntekijöillä oli ajoittain epäselvyyksiä atj - näyttöjen (atj = Vantaan käytössä oleva asiakastietojärjestelmä) kanssa; mitä kirjataan suunnitelmaan, päätökseen tai muistiinpanoille. (Juvonen 2009, 13.)

Sosiaaliohjauksen seurantaryhmä oli miettinyt toukokuussa 2009 suunnitelmien laadintaa ja pohtineet mahdollisuutta, että sosiaalityöntekijä kirjaisi ainoastaan työn aloittamisen, sosiaaliohjaajan nimen ja seurantapalaverissa työn jatkamisen. Varsinainen työ näkyisi sosiaaliohjaajan tekemissä muistiinpanoissa. Seurantaryhmä oli päätenyt tähän ajatukseen, koska suunnitelmien tekeminen oli koko hankkeen ajan ollut puheenaiheena. Toiveena oli, että asiakkaille laaditaan kunnolliset suunnitelmat, mutta pelkällä maininnalla sosiaaliohjauksen aloittamisesta haluttiin saada ainakin tieto sosiaaliohjauksesta kirjattua, jonka jälkeen muukin siihen liittyvä tieto muistiinpanoissa löytäisi paikkansa. (Seurantaryhmän muistio 27.5.2009.) Seurantaryhmän ajatus pelkästään työn aloittamisen kirjaamisesta ei täytä asiallisen sosiaalityön suunnitelman vaatimuksia, vaan on pikemminkin päätös työn aloittamisesta.

Sosiaaliohjauksen asiakasprosessin kuvauksessa todetaan, että jokaiselle asiakkaalle laaditaan suunnitelma yhteistyössä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa. Tästä huolimatta suunnitelmien laatiminen on koko hankkeen ajan ollut huolen aiheena. Siihen on vaikea löytää selitystä, liittyykö suunnitelmien puute pelkästään tässä hankkeessa mukana oleviin asiakkaisiin vai onko kysymys laajemminkin suunnitelmien puutteesta ja siitä, että ei ole ollut mahdollisuuksia suunnitelmallisen työotteen toteuttamiseen?

5 MILLAINEN ON AIKUISSOSIAALITYÖN SUUNNITELMA?

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää Vantaalla sosiaaliohjaukseen ohjautuneiden asiakkaiden kanssa tehtävien suunnitelmien sisältöä, arviointia ja toteutumista. Tutkimukseni viitekehyksenä, runkona, ovat aikuissosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen, palveluohjaukseen ja suunnitelmiin liittyvät teoriat ja erilaiset määritelmät.

5.1 Tutkimusongelmat

Uuden työskentelytavan käyttöönotto ja arkityöhön soveltaminen on ollut haasteellista sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Tämä tutkimuksen avulla olen selvittänyt, miten sosiaaliohjaukseen liittyviä suunnitelmia tehdään. Tutkin asiakkaille laadittuja suunnitelmia ja niiden arviointia. Aineistona ovat olleet suunnitelmat sekä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut.

Tutkimuskysymyksen asettaminen on ollut haasteellinen tehtävä ja se onkin muuttunut työn tekemisen aikana. Jokaisella tutkijalla on jonkinlainen tutkinta-idea työtä aloittaessaan, mutta aineiston luokittelun ja tulkinnan avulla ennakkokäsitys tutkimuskohteesta tarkentuu tai muuttuu. Vasta, kun on tiedossa, mitä aineistosta on saatavissa irti, voidaan päättää millaisia kysymyksiä sille voidaan asettaa. (Palonen 1988, 140.)

Haen tutkimuksellani vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Millainen työväline suunnitelma on sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa?

Millaisia käsityksiä ja kokemuksia asiakkailla ja sosiaalityöntekijöillä on suunnitelmista?

Tutkimuskysymysten avulla selvitan laadittujen suunnitelmien sisältöä ja asiakaslähtöisyyttä sekä niiden arviointia. Selvitan myös asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia suunnitelmista, niiden laadinnasta ja arvioinnista. Olen pyrkinyt löytämään suunnitelmallisen työn vahvuuksia, solmukoh-
tia ja kehittämistarpeita. Rantasalmen (2005) mukaan suunnitelmallinen työote on asiakaslähtöinen. Yhdessä asiakkaan kanssa laadittu suunnitelma auttaa molempia osapuolia ymmärtämään asiakkaan elämäntilannetta selkeämmin. (Rantasalmi 2005, 81-83.) Muukkonen (2008) puolestaan toteaa hyvään suunnitteluun ja suunnitelmaan pohjautuvan sosiaalityön olevan vaikuttavaa (Muukkonen 2008, 38).

5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus tarkoittaa monimuotoista tutkimustapojen kirjoa jo käytettävissä olevien aineistojenkin puolesta riippuen tutkijan luovasta mielikuvituksesta. Laadullisen tutkimuksen tuloksia ei voida pitää ajattomina ja paikattomina vaan historiallisesti muuttuvina ja paikallisina. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimussuunnitelmaa ja jopa tutkimusongelmaa saattaa joutua tarkistamaan aineistonkeruun kuluessa. (Eskola & Suoranta 1998, 16.) Laadullisen tutkimuksen aineisto ei pyri olemaan edustava otos perusjoukosta. Tutkimuksen tulkinta on tutkijan oma näkemys asiasta eikä se ole toistettavissa tai siirrettävissä toiseen kontekstiin. (Nieminen 2005, 215.)

Tutkimuksen aineistona käytän dokumentteja, suunnitelmia, joita tuotetaan tutkimuksestani huolimatta. Tällaisen aineiston tutkiminen on haasteellista, koska niitä ei ole tuotettu tutkimuskäyttöön. Suunnitelmat ovat ikään kuin viattomia suhteessa tutkimukseeni. Saurama (2002) toteaa tutkimuksessaan ”Vastoin vanhempien tahtoa”, että viranomaisten tuottamat asiakirjat ovat tuotettu hallinnon tarpeisiin ja kuvaavat tapahtumia hallinnon näkökulmasta. Lastensuojelun asiakirjoilla on poikkeuksellinen asema, koska niitä käytetään aktiivisesti sosiaalityössä ja niillä on toimeenpanevaa voimaa. (Saurama 2002, 51-52.) Aikuis-

sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa laadittavia suunnitelmia voidaan ajatella samalla tavoin. Suunnitelmia käytetään aktiivisesti työn runkona ja niiden laatimisella on toimeenpanevaa voimaa. Sosiaaliohjauksen asiakkaille laaditaan sekä aikuissosiaalityön että sosiaaliohjaajan suunnitelmia, lisäksi asiakkaiden kanssa tehtävästä työstä raportoidaan sosiaalityön muistiinpanonäytöllä. Aikuissosiaalityön ja sosiaaliohjaajan suunnitelmassa kartoitetaan nykytilanne, tavoite ja toimenpiteet, arviointi ja seuranta. Lisäksi siihen kirjataan suunnitelman seuraava tarkistusajankohta. (Liite 1.) Liitteenä olevassa suunnitelmapohjassa näkyy myös siihen tehty uudistus: etuuskäsittelyohje, jota ei vielä suunnitelmia tulostaessani ollut käytössä.

Suunnitelmien tutkimisen lisäksi haastattelin sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita. Haastattelin kahta asiakasta ja kolmea sosiaalityöntekijää. Eri tutkimusotteilla kerätyllä aineistolla voidaan vahvistaa tulosten luotettavuutta ja saadaan monipuolinen kuva tutkittavasta aiheesta. Haastatteluilla pyrin selvittämään, miten aktiivisesti sosiaalityöntekijät laativat suunnitelmia sosiaaliohjauksen asiakkaille ja minkälaisena työvälineen suunnitelmaa pidetään. Asiakkaiden haastattelun avulla pyrin selvittämään heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan sosiaaliohjauksesta ja niihin liittyvistä suunnitelmista.

Olen ottanut ensimmäisen otoksen jo työskentelyssä olevien asiakkaiden suunnitelmista marraskuussa 2008. Otoksessa on 18 suunnitelmaa, kuusi jokaiselta alueelta. Valikoin asiakkaat otokseen sosiaaliohjauksen asiakkaista saadun listan perusteella. Listaan oli merkitty asiakkaiden kohdalle, onko asiakkaalla sosiaaliohjaus aktiivisesti käynnissä vai päättynyt. Otokseen valikoitui sellaisten asiakkaiden suunnitelmat, joiden kanssa työskentely on ainakin jossain määrin aktiivista ja jatkunut jo jonkin aikaa. Suunnitelmien valikoiminen oli perusteltua, jotta tutkimus voidaan toteuttaa. Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella tilastollisia yleistyskiä, vaan niissä kuvataan jotain ilmiötä, pyritään ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Tämän takia on tiedonantajien tai dokumenttien valinnan on oltava harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87-88.)

Seuraavat otokset suunnitelmista on otettu tammikuun 2009 lopulla ja maaliskuun 2009 lopulla. Opinnäytetyön aikataulun takia tiivistin hieman otoksien aika-

taulua. Ensimmäinen otos oli tarkoitus ottaa jo lokakuussa 2008, mutta sain sen vasta marraskuun lopulla. Viivästyminen johtui muun muassa tutkimusluvan hakemisesta. Näin ollen tiivistin aikataulua saadakseni kaikki otokset käsittelyyn ennen haastatteluja.

Tutkin suunnitelmia sisällönanalyysin keinoin. Sosiaalityön asiakastyössä tehdyt kirjoitukset rakentavat todellisuutta. Kirjoittamisen aikana tulevaisuus näyttäytyy avoimena, eikä voi tietää mitä kirjoitus tai suunnitelma saa aikaan. Sosiaalityön suunnitelmissa asiakkaan tilanne konkretisoituu sanoiksi, kuvauksiksi ja suunnitelmiksi. (Kääriäinen 2005, 161.) Sisällönanalyysi on teoriasidonnaista, teoria toimii apuna ja aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98). Luin kaikkien suunnitelmien nykytilanne – kohdat useaan kertaan ja havainnoin, miten asiakkaan tilanne niissä oli kuvattu. Teemoittelua varten kirjasin jokaisesta suunnitelmasta erilliselle paperille, millainen tilanteen kuvaus oli. Menettelin samoin suunnitelmien tavoitteet ja toimenpiteet – sekä seuranta-kohdan kanssa. Lisäksi etsin suunnitelmista syitä sosiaaliohjauksen aloittamiselle ja toisaalta miten näihin työskentelyssä vastattiin. Numeroin syyt tekstiin nykytilanne - kohtaan ja tein niistä taulukon. Tein vastaavat numeroinnit myös tavoitteet ja toimenpiteet – kohtaan ja tein niistä taulukon.

Tutkimukseen liittyy lisäksi asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut. Tein tutkimuksen aikuissosiaalityön näkökulmasta, joten sosiaalityöntekijöiden haastattelu oli perusteltua. Halusin opinnäytetyössäni selvittää sosiaalityöntekijöiden mielipiteitä ja kokemuksia suunnitelmien laatimisesta ja suunnitelmasta aikuissosiaalityön välineenä. Haastattelin kolmea sosiaalityöntekijää, joita pyysin haastatteluun sosiaaliohjauksen ohjausryhmässä. Asiakkaiden haastattelu oli tarpeen, koska halusin saada tietoa onko sosiaaliohjauksesta ja suunnitelmallisesta työstä hyötyjä asiakkaille. Haastatteluista selviää, miten asiakkaat ymmärtävät suunnitelman. Tarkoituksena oli haastatella myös kolmea asiakasta, mutta asiakkaiden saaminen haastateltaviksi ei ollut helppoa. Vaikka pyysin heille tuttua työntekijää ehdottamaan haastattelua ja kerroin, mihin tarkoitukseen haastattelen, ei mitään suurta innostusta siihen ilmennyt. Yksi este tuntui olevan haastattelun nauhoitus, yhteys katkesi siihen, eikä asiakas enää vastannut yhteydenottoihini. Toisena esteenä ajattelin mahdollisesti olevan asemani sosiaalityöntekijänä, ehkä minut samaistettiin siihen omaan sosiaalityöntekijään,

ja kaikista vakuutteluista huolimatta pelko tunnistamisesta oli liian suuri. Asiakas saattaa tavallaan pelätä suututtaa laitosta ja järjestelmää, josta hän on taloudellisesti riippuvainen. Mukaan lähteneet haastateltavat olivat kuitenkin rohkeita ja sain haastatteluissa sen vaikutelman, että hyvin rehellisiä, asiat kerrottiin niin kuin ne olivat. Haastattelut tehtiin teemahaastatteluina ja käsittelin ne teemojen mukaan (Liitteet 2. ja 3.).

Puolistrukturoitu haastattelu, jota voidaan nimittää myös teemahaastatteluksi, sopii käytettäväksi tilanteessa, jossa halutaan selvittää heikosti tiedostettuja asioita, esimerkiksi arvostuksia ja perusteluja. Haastattelu painottuu ennalta valittuihin teemoihin, mutta kysymysten muotoa tai esittämisjärjestystä ei ole tarkasti määritetty. Teemahaastattelussa vastaajien määrä voi olla melko pieni, koska sen avulla saatu tieto on syvempää kuin lomakehaastattelulla saatava. (Metsämuuronen 2005, 226.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata ilmiötä, jolloin on tarkoituksenmukaista valita haastateltaviksi sellaisia, jotka haluavat osallistua tutkimukseen ja kykenevät ilmaisemaan itseään, noudatetaan tarkoituksenmukaisuusperiaatetta (Nieminen 2006, 216). Asiakkaiden haastattelun avulla tuodaan esille niiden ääni, joiden elämää suunnitelmat tosiasiallisesti koskevat.

Valitsin haastattelumenetelmäksi teemahaastattelun, koska se tuntui parhaiten sopivan tämänkaltaisen aineiston keruuseen. Teemahaastattelu antaa mahdollisuuden tulkita haastateltavien kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita. Lisäksi menetelmällä voidaan korostaa yksilön määritelmää tutkittavasta aiheesta. Lisäksi teemahaastattelun etuna on se, että sen ei tarvitse edetä tarkkojen kysymysten mukaan, vaan se jättää haastattelijalle mahdollisuuden edetä joustavasti haastateltavan mukaan (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.) Haastattelutilanteet olivatkin melko leppoisia, kysymykset ja vastaukset etenivät keskustelunomaisesti eikä liian tarkat kysymykset estäneet tilanteen kehittymistä omalla painollaan.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön perusaineistona ovat asiakkaille laaditut sosiaalityön suunnitelmat, jotka olen tulostanut asiakastietojärjestelmästä. Koska käsittelen suunnitelmia, joissa asiakkaiden henkilötiedot ovat nähtävillä, on minun vastuullani ollut käsitellä aineistoa niin, että asiakkaat eivät ole tunnistettavissa tutkimuksestani. Koska käsittelen samojen asiakkaiden suunnitelmia kolme kertaa, ainoa tapa saada varmasti saman asiakkaan suunnitelmat kolmesti, oli tulostaa ne itse. Olen peittänyt suunnitelmista kaikki tunnistetiedot ja käsittelen asiakkaita numeroina, esimerkiksi N2. Tutkimukseni tarkoitus ei ole käsitellä asiakkaita, vaan heille tehtyjä suunnitelmia. Suunnitelmat on otettu koko Vantaan alueelta tunnistettavuuden vähentämiseksi. Lisäksi aineistona ovat asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut. Myös näiden kohdalla olen tarkkana, ettei yksittäistä asiakasta tai työntekijää voi tunnistaa. Tutkimuksen toteuttamiseksi olen hakenut ja saanut tutkimusluvan Vantaan perhepalvelujen johtajalta. Luvan perusteella saan tulostaa ja tutkia asiakkaille laadittuja suunnitelmia sekä haastatella asiakkaita ja sosiaalityöntekijöitä tutkimustani varten.

Olen käsitellyt aineistoja niin, etteivät ne ole joutuneet ulkopuolisen käsiin. Aineisto tullaan hävittämään kokonaisuudessaan, kun tutkimus on tehty ja tarkastettu. Myös saamani tutkimuslupa edellyttää, että olen salassapitovelvollinen tutkimuksessa tietoon saamieni yksilöä ja perhettä koskevien asioiden suhteen.

Oma asemani aikuissosiaalityöntekijänä vaikuttaa varmasti näkökulmaani ja tapaani tulkita suunnitelmia ja haastatteluja. Jokaisella sosiaalityöntekijällä on oma mielipiteensä suunnitelmien tarpeellisuudesta ja oma tyyliensä kirjoittaa suunnitelmia, niin minullakin. Olen pyrkinyt kuitenkin lukemaan suunnitelmia avoimin mielin vertailematta niitä omaan tapaani kirjoittaa ja luoda suunnitelmia. Sosiaaliohjaushankkeessa olen kuitenkin ulkopuolinen tarkkailija, hankkeen sosiaaliohjaajat eivät työskennelleet minun asiakaskuntani kanssa.

6 SUUNNITELMIEN ANALYYSI JA TULOKSET

Tulostin marraskuun 2008 lopulla Vantaan eri alueilta 18 eri asiakkaan suunnitelman tai muun sosiaaliohjaukseen liittyvän dokumentin, kuusi kultakin suuralueelta. Tulosteista 15 oli aikuissosiaalityön suunnitelmia, yksi sosiaaliohjauksen suunnitelma, yksi huoltosuunnitelma ja yhdet sosiaalityön muistiinpanot. Yhdelle otokseen valikoituneelle asiakkaalle ei ollut laadittu suunnitelmaa, mutta työskentely ja sen suunnittelu näkyivät sosiaaliohjaajan tekemissä muistiinpanoissa. Asiakastietojärjestelmässä niitä nimitetään sosiaalityön muistiinpanoiksi. Otoksessa on 11 miesasiakasta ja seitsemän naisasiakasta. Oli mukavaa huomata, että vain yhdeltä otokseni asiakkaista puuttui suunnitelma. Koska suunnitelmien puuttumisesta ja tekemisen vaikeudesta oli puhuttu niin paljon, oletin puutteita olevan enemmän. Jo ensimmäisestä otoksesta oli havaittavissa, että suunnitelmien laatiminen ei ole yhteneväistä eri alueilla eikä siihen ole tarkkaa ohjeistusta. Jokainen sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja kirjaa asiat omalla tavallaan.

6.1 Suunnitelmien sisältö

Suunnitelmat ovat hyvin erilaisia sisällöltään ja kuvailutavoiltaan. Suunnitelmien nykytilanne-kohtaan asiakkaan tilannetta on yleensä kuvailtu varsin selkeästi ja napakasti (Liite 1.). Asiakkailla oli yhdestä neljään asiaa elämässään, joissa heillä oli vaikeuksia tai muuten vaikuttivat heidän elämäänsä. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä on kirjannut asiakkaan tilanteesta vain tärkeimmät juuri nykytilanteeseen vaikuttavat asiat. Osa kuvauksista oli hyvin kattavia, mutta kuitenkin tiukasti nykytilanteeseen keskittyviä. Suunnitelmista löytyi myös sellaisia, joissa nykytilanne kuvailtiin hyvin niukasti eivätkä ne avanneet sitä riittävästi. Muutamassa suunnitelmassa nykytilanne kuvailtiin kyllä hyvin, mutta niin sekavasti, että siitä oli vaikea löytää kaikkein oleellisimpia asioita. Nykytilanne-kohtaan oli myös kirjoitettu todella pitkiä tarinoita kertoen lähes kaikki asiakkaan elämästä, myös tällaisesta kirjaamistavasta on vaikeaa erottaa tärkeimmät asiat.

Tavoite ja toimenpiteet - kohtaan sosiaalityöntekijät olivat kirjanneet useimmiten lyhyesti ja selkeästi, mitä asiakkaan kanssa sosiaalihjauksessa tavoitellaan. Tavoitteet oli monissa suunnitelmissa yksilöity selkeästi ja ne vastasivat nykytilanne-kohdassa esitettyjä ongelmia. Vastaavasti tavoitteisiin oli vastattu toimenpiteillä tai menetelmällä, miten asetettuihin tavoitteeseen pyritään ja mitä tullaan tekemään, sosiaalihjaajan työ oli hyvin määritelty. Joissakin suunnitelmissa ei kaikkiin nykytilanteessa kuvattuihin ongelmiin vastattu tai sitten saatettiin vastata useampiin asioihin kuin nykytilanne-kohdassa oli löytynyt työstettäväksi. Suunnitelmista löytyi myös sellaisia, joissa tavoitteet oli selkeästi esitetty, mutta ei mitään toimenpiteitä, joilla tavoitteisiin pyrittäisiin ja ne saavutettaisiin. Tavoitteet oli eräässä suunnitelmassa kuvattu varsin hyvin, mutta sen jälkeen todettu, että sosiaalihjauksessa paneudutaan kaikkiin asioihin, ei kuitenkaan paljastettu lukijalle, että miten. Tavoitteita ja toimenpiteitä-kohdassa asiakkaan kanssa tehtävää työtä saatetaan eritellä tarkasti asia kerrallaan. Muutamissa suunnitelmissa asioita käsitellään taas hyvin ylimalkaisesti yläkäsitteitä käyttäen. Kun asiakkaan tilannetta kuvaillaan hyvin laajoilla käsitteillä, tulee siitä käsitys, että suunnitelmaa ei ole laadittu yhdessä asiakkaan kanssa. Kysymyksessä on lähinnä suunnitelma, joka on laadittu vain siksi, että suunnitelma pitää tehdä.

Arviointiajankohta oli useimpiin suunnitelmiin merkitty tietyksi kuukaudeksi, esimerkiksi 01/09, joissakin suunnitelmissa todetaan, että tarkistetaan esimerkiksi keväällä 2009. Useimmat suunnitelmat olikin tarkistettu sovittuna ajankohtana, mutta poikkeuksiakin löytyi, muutaman asiakkaan suunnitelmaa ei seurantajaksoni aikana ollut kertaakaan tarkistettu. Saattaa olla, että puhe suunnitelmien puuttumisesta liittyykin enemmän niiden tarkistamiseen kuin ensimmäisen suunnitelman laatimiseen.

Seuraavana on kaksi esimerkkiä suunnitelmista, jotka olen valinnut niiden erilaisuuden perusteella. Olen muuttanut joitakin pieniä asiakkaan tunnistettavuuteen liittyviä asioita suunnitelmista, mutta niiden kokonaisuus on säilynyt tästä huolimatta alkuperäisen kaltaisena. Ensimmäinen suunnitelma on selkeä, nykytilanne kuvaillaan riittävästi tuoden mukaan sen verran asiakkaan historiaa kuin se tilanteen ymmärtämiseksi on tarpeellista. Tavoitteissa ja toimenpiteissä kerrotaan selkeästi mitä tullaan tekemään ja kuka tekee. Suunnitelmassa käytetään asiakkaasta hänen nimeään, se antaa tuntuman, että asiakas on ollut itse

mukana laatimassa suunnitelmaansa. Suunnitelman tarkistusajankohta piti paikkansa, suunnitelmaa oli tarkistettu sovitusti.

Nykytilanne:

N5 on muuttanut syksyllä Vantaalle ja aloittanut ammatillisen tutkinnon perusopinnot. Hänellä on asunnossaan myös alivuokralainen, joka ei ole maksanut vuokraansa ajoissa, joten N5:n taloudellinen tilanne on kiristynyt ja laskuja jäänyt maksamatta. Tämän kuun vuokra on myös maksamatta.

N5:llä on todettu masennus nuorempana. Hänellä on säännöllinen lääkitys, jossa on syksyn aikana ollut useamman kuukauden katkos. Lääkitys on aloitettu uudelleen. N5 on käynyt psykiatrian poliklinikalla, mutta hoitokontakti katkesi, koska N5 unohti yhden varatun ajan. N5 on sopinut koululla aloittavansa syksyn tehtäviä kotonaan eikä hänen tarvitse osallistua opetukseen joka päivä.

Tavoite/toimenpiteet:

N5:n ensisijaisena tavoitteena on huolehtia omasta terveydestään, muita tavoitteita ovat asumisolojen rauhoittaminen ja koulunkäynti. Sosiaalityön tarkoituksena on tukea näiden tavoitteiden saavuttamisessa, ohjata asioiden hoitamisessa ja toimeentulotukiasioissa.

Käynnistetään sosiaaliohjaus. Ensimmäinen tapaaminen ohjaajan kanssa on 10.10, jolloin sovitaan ohjauksen sisällöstä ja tavoitteista.

N5 selvittää ohjaajan kanssa, onko mahdollista varata uusi aika psykiatrian poliklinikalle. Koulunkäynnin osalta N5 sopii opinto-ohjaajan ja koulukuraattorin kanssa, kuinka kurssit järjestyvät. Tarvittaessa myös sosiaalityöntekijä on yhteydessä koulun henkilökuntaan.

Mikäli N5:n alivuokralainen ei maksa vuokriaan, voi N5 pyytää apua oikeusaputoimistosta vuokrien perimiseen oikeusteitse. Oikeusaputoimiston puhelin on 050 111111. N5:ttä on neuvottu vuokrasuhteen purkamisessa.

Toimeentulotukiasiointi: Toimeentulotuen tarve arvioidaan kuukausittain kirjallisen toimeentulotukihakemuksen perusteella. Hakemukseen tulee liittää kuitti maksetusta vuokrasta, sähkölasku, tiliotteet kaikista tileistä viimeisen kuukauden ajalta sekä muut ajankohittaiset tulo- ja menotositteet. Perustoimeentulotuen lisäksi N5:lle myönnetään täydentävää toimeentulotukea opinto- ja asiointimatkoihin.

N5:n tilannetta seurataan sosiaaliasemalla toimeentulotukihakemuksen yhteydessä. Seuraava tapaaminen sosiaalityöntekijän luona on 12.12.2008 klo 14.00. Suunnitelman tarkistus: 1208

Toisessa esimerkissä nykytilanne kuvaillaan kuin ohimennen, monenlaisia pulmia on. Tavoitteet ja toimenpiteet kerrotaan varsin ylimalkaisesti, mitään niistä ei eritellä eikä kerrota mitä sosiaaliohjauksessa tullaan tekemään. Tähän osioon oli eksynyt myös sellaista kuvailua, joka mielestäni paremmin sopisi nykytilanteen kuvaukseen. Suunnitelmassa käytetään nimitystä ”asiakas”, josta saa sen vaikutelman, että asiakas ei ole ollut mukana tätä suunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmaan merkitty tarkistusajankohta ei toteutunut, suunnitelmaa ei ole kertaakaan tarkistettu.

Nykytilanne:

Asiakas on ollut pitkään psykiatrisen hoidon piirissä. Viimeisin hoitojakso päättynyt keväällä. Avohoito psykiatrian poliklinikalla.

Asiakkaalla hoidettavia velkoja, siivottava ja järjesteltävä asunto. tarve saada mielekästä toimintaa päiviinsä ja kuntoutua.

Tavoite/toimenpiteet:

Psyykkisen ja fyysisen kunnon koheneminen, asunnon järjestykseen saaminen, mielekäs toiminta päivään, taloudellisen tilanteen tasapainottaminen.

Asiakkaan luona on käynyt aiemmin Helppari kerran viikossa sosiaalitoimen kustantamana ja asiakas on käynyt Helpparin tukipisteessä jakamassa lääkkeensä. Helppari on aloitellut asiakkaan kanssa asunnon raivaamista, talouden tasapainottamista ja jokapäiväisen toiminnan kehittelyä. Asiakas käy mm. seurakunnan retkillä ja mielenterveyskuntoutujien ryhmässä. Asiakas tilaa ajan lääkärille fyysisen voimien tarkistamista varten. Käynnit psykiatrian poliklinikalla jatkuvat.

Asiakas siirtyy sosiaaliohjaukseen. Talousongelmat, asunnon raivaaminen, arjessa jaksaminen ja kuntoutuminen ykkösasioita, Helpparin tarpeellisuus ei enää akuutti. Sos.ohjaus vastaa paremmin ja tarkoituksenmukaisemmin (mm. enemmän aikaa/kerta) asiakkaan tämänhetkisiin tarpeisiin.

Arviointi: Arvioidaan tilannetta alkuvuodesta 2009

Suunnitelman tarkistus: 0209

Molempiin suunnitelmiin oli kirjattu nykytilanne-kohtaan neljä asiaa, joissa asiakkaalla oli ongelmia tai muuten vaikuttivat heidän elämäänsä. Ensimmäisessä suunnitelmassa näitä asioita oli avattu ja kerrottu niin selkeästi, että lukija sai heti käsityksen asiakkaan tilanteesta. Toiseen suunnitelmaan asiat oli vain lue-

teltu, eikä se anna käsitystä asiakkaan todellisesta tilanteesta. Tavoitteet ja toimenpiteet oli ensimmäiseen suunnitelmaan kirjattu selkeästi ja siinä kerrottiin kuka tulee tekemään mitään. Selkeästi vastuu tehtävistä on kuitenkin asiakkaalla ja hänelle annetaan ainoastaan ohjausta niiden toteuttamiseen. Toiseen suunnitelmaan tavoitteet on lueteltu, mutta ei varsinaisesti mitään sosiaaliohjauksessa tehtäviä toimenpiteitä. Tässä osiossa kuvaillaan myös asiakkaan saama aikaisempaa ohjausta toiselta auttajataholta, tämä olisi mielestäni sopinut paremmin nykytilanteen kuvaukseen taustaksi. Molempiin suunnitelmiin oli kirjattu suunnitelman seuraava tarkistusajankohta asiallisesti, mutta vain ensimmäistä suunnitelmaa oli tarkistettu sovittuna ajankohtana, toista ei ole seuranta-jaksoni aikana tarkistettu kertaakaan.

6.2 Suunnitelmien seuranta ja asiakaslähtöisyys

Toisessa ja kolmannessa otoksessa kiinnitin huomiota siihen, onko suunnitelmia tarkistettu sovitusti. Sosiaalityöntekijän kirjaamistavasta riippuen suunnitelman tarkistus näkyy suunnitelman seuranta-kohdassa tai asiakkaalle on laadittu kokonaan uusi suunnitelma. Suunnitelmaan oli tehty tarkistuksia 12 asiakkaan kohdalla, useimmiten se oli kirjattu seurantaan. Neljälle asiakkaalle oli laadittu uusi suunnitelma, joista yhdelle peräti viisi kertaa. Tästä näkyy se, että ei ole yhteisesti sovittuja käytäntöjä siitä, milloin suunnitelman tarkistus kirjataan seurantaan ja milloin tehdään uusi suunnitelma. Kuuden asiakkaan suunnitelmaa ei aikavälillä marraskuu 2008 – maaliskuu 2009 ollut tarkistettu kertaakaan. Kahden asiakkaan kohdalla työskentely oli päättynyt, näistä toinen oli muuttanut ja toinen oli vähitellen jättäytynyt pois työskentelystä.

Seuranta-kohdissa tai uusissa suunnitelmissa näkyivät muutokset työskentelyssä ja tavoitteiden tarkentuminen ja vaihtuminen. Niistä oli luettavissa myös työn edistyminen ja asiakkaan tilanteiden muutokset. Seurannassa ja uusissa suunnitelmissa oli tehty asiakkaille uusia tavoitteita ja sovittu, miten niihin pyritään. Seurannassa toistuivat myös samat kirjoittamisen ongelmat kuin nykytilannekohdassa, vieläkään ei osattu kirjata, miten tavoitteisiin pyritään. Lisäksi löytyi

myös sellaisia suunnitelmia, joita ei ollut kertaakaan tarkistettu. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että sosiaaliohjaaja ei olisi työskennellyt yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjaaja tekee työstään muistiinpanot, joista kyllä oli nähtävissä aktiivinen työskentely.

Sosiaalityön suunnitelmien seurannalla voidaan tarkistella miten suunnitelman tavoitteet ovat toteutuneet ja onko tullut esiin jotain uutta huomioitavaa. Sen avulla voidaan myös tarkistaa, ovatko valitut toimenpiteet ja keinot asiakkaan tilanteeseen sopivia. Suunnitelman seurannasta pitäisi olla selkeä näkemys jo silloin, kun suunnitelmaa laaditaan. Säännöllisen seurannan avulla voidaan huomioida myös asiakkaan elämän muutoksia ja tarvittaessa muuttaa työn suuntaa. Seuranta-osioon voidaan myös valita niitä tavoitteita, joita erityisesti seurataan. Suunnitelmien seurannan ja arvioinnin ongelmana on muutosten mittaamisen vaikeus. Niiden avulla pystytään toki seuraamaan suunniteltuja asioita, mutta asiakkaiden elämässä tapahtuu paljon ennakoimattomia asioita. Tavoitteiden täydellinen toteutuminen ei kuitenkaan ole edellytys toimivalle suunnitelmalle. Asiakkaan tilanteen muuttuminen parempaan suuntaan on keskeistä. (Rantasalmi 2005, 88-89.)

Etsin suunnitelmista myös viitteitä siitä, onko asiakas ollut mukana laatimassa suunnitelmaa. Suunnitelman laatiminen on asiakkaalle tilanne, jossa hän voi kertoa elämästään ja tilanteestaan. Suunnitelman rakentuminen asiakkaan omille jäsennyksille ja kuvauksille elämästään lisää sen toimivuutta. (Borg & Mannerström 2002, 12.) Asiakkaan omat tavoitteet ja läsnäolo välittyivät 12 suunnitelmasta, esimerkiksi: ”M5:n tavoitteena on suorittaa kuorma-autokortti sekä työllistyä autopajan jälkeen”. Asiakkaan mukana olo suunnitelman laadinnasta välittyi suunnitelmien teksteistä useimmiten tavoitteiden ja toimenpiteiden konkreettisuutena. Muutamissa suunnitelmissa mainitaan asiakkaan toiveena olevan jotakin tai että asiakas on sanonut näin. Yhtenä viitteenä asiakkaan mukana olosta pidin sitä, että suunnitelmassa asiakkaasta puhuttiin hänen nimellään eikä asiakkaana. Vastaavasti asiakkaan poissaolo voidaan päätellä muun muassa maininnasta, että sosiaalityön näkökulmasta tavoitteena on jotakin, jota sosiaalityö toivoo sosiaaliohjauksen työstävän. Kuudesta suunnitelmasta oli luettavissa, että tavoitteet eivät olleet asiakkaan omia, vaan lähinnä sosiaalityön tavoitteita.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) näkyvät edellä kuvaillut suunnitelmien nykytilanteen kuvaukset, tavoitteet, keinot (toimenpiteet), tarkistukset, uudet suunnitelmat ja asiakkaan läsnäolo suunnitelman laatimisessa. Taulukon ensimmäisessä sarakkeessa on asiakkaat numeroituna 1 – 18, asiakkaat eivät kuitenkaan ole numerojärjestyksessä, taulukossa ovat ensin ne asiakkaat, jotka ovat tulkintani mukaan olleet mukana laatimassa suunnitelmaansa. Nämä asiakkaat on merkitty toiseen sarakkeeseen.

Asiakkaan läsnäolon suunnitelman laadinnassa päättelin muun muassa tämän kaltaisista ilmaisuista: ”M6 kertoo, että viime tapaamisen jälkeen koulu on alkanut sujua paremmin.” ja ”N1 kertoo kesäkuulumisistaan”. Vastaavasti mielestäni asiakas ei ole ollut mukana, kun suunnitelmassa lukee: ”Sosiaalityön näkökulmasta kiireellisimpiä hoidettavia asioita ovat – joita sosiaalityö toivoo sosiaaliohjauksen aluksi työstävän”. Asiakkaalle numero 14 ei ole laadittu suunnitelmaa ollenkaan.

Laaditut suunnitelmat on taulukoitu ajatellen asiakkaan läsnäoloa ja asiakaslähdistä tapaa työskennellä. Suurin osa asiakkaista on ollut mukana tekemässä suunnitelmaansa. Se ei kuitenkaan takaa sitä, että laadittu suunnitelma olisi sen selkeämpi kuin ilman asiakasta laadittu eikä niitä myöskään ole sen aktiivisemmin tarkistettu. Asiakkaan kanssa laadittu suunnitelma on parhaimmillaan hyvä työväline suunnitelmallisen sosiaalityön apuna (Borg & Mannerström 2002, 10).

Kolmannessa sarakkeessa on arvioni nykytilanteen kuvailusta (selkeä, sekava, niukka). Selkeä nykytilanteen kuvailu on riittävän laaja, siinä selvitetään asiakkaan nykytilanteeseen oleellisesti vaikuttavat asiat, muutamassa suunnitelmassa myös tarvittava määrä asiakkaan historiaa, joka vaikuttaa nykytilanteeseen. Nykytilanne oli kuvailtu selkeästi 12 suunnitelmassa. Sekava nykytilanteen kuvailu on kyllä laajaa ja siellä on kaikki oleelliset asiat, mutta niin sekavasti kirjoitettuna, että niitä on vaikea tekstistä löytää. Tällaisia suunnitelmia löytyi kaksi. Niukka nykytilanteen kuvailu on joko ylimalkainen, yhdessä lauseessa kerrotaan monta yleistä nykytilanteeseen vaikuttavaa asiaa erittelemättä tai kerrotaan vain yksi tieto asiakkaasta. Kolmessa suunnitelmassa nykytilanne oli kuvailtu niukasti. Rantasalmen (2005) mukaan aikuissosiaalityön tavoitteellisuus näyttää liittyvän nykytilanteen kartoitukseen, mitä tarkempi ja perusteellisempi se on, sitä

konkreettisemmat ja toteutettavammat tavoitteet ovat. Tavoitteellinen toiminta on kuitenkin prosessi, jonka lopputulos ei aina ole suoraan johdettavissa nykytilanteeseen kirjatuista syistä, vaan työskentelyssä saattaa syntyä jotakin, joka ei ole sidoksissa alkutilanteeseen. (Rantasalmi 2005, 81.)

Neljännessä sarakkeessa arvioin tavoitteiden määrittelyä (eritelty, yleisesti). Kun tavoitteet ovat suunnitelmassa eriteltyjä ja vastaavat nykytilanteessa kuvattuja tarpeita, ovat ne myös helpommin saavutettavia. Näin oli tehty 13 suunnitelmaan. Viiteen suunnitelmaan tavoitteet oli esitetty yleisesti. Jos tavoitteet esitetään laajasti ja yleisesti, on niihin vaikeampi paneutua ja löytää keinoja niiden saavuttamiseen. Viidenteen sarakkeeseen olen arvioinut sitä, miten tavoitteiden saavuttamiseen johtavat keinot ja toimenpiteet on kuvattu suunnitelmissa (selkeä, ei kuvattu). Toimenpiteiden selkeä kuvaus vastaa tavoitteita ja nykytilanteessa määriteltäviä tarpeita ohjaukselle. Otoksesta löytyi 12 suunnitelmaa, joissa toimenpiteet oli kuvailtu selkeästi. Kuudessa suunnitelmassa on kyllä määriteltäviä tavoitteita, mutta ei ole kuvattu, miten niitä tavoitellaan. Tavoitteiden sopiminen on tärkeä osa suunnitelman laadintaa, ja sen jälkeen voidaan sopia, miten niihin voidaan päästä, millaista tukea asiakas tarvitsee (Muukkonen, 2008, 48).

Kuudennessa sarakkeessa kerrotaan suunnitelmien tarkistukset kertoina ja seitsemännessä sarakkeessa, montako uutta suunnitelmaa asiakkaalle on laadittu seurantajaksoni aikana. Otoksesta löytyi kuusi suunnitelmaa, joita ei seurantajaksoni aikana ollut kertaakaan tarkistettu. Näistä yhden asiakkaan kanssa työskentely oli kokonaan päättynyt ja yhdelle ei suunnitelmaa ollut laadittu ollenkaan. Neljän asiakkaan suunnitelmista ei selvinnyt, miksi niitä ei ollut tarkistettu. Syynä saattaa olla hyvin tehty ensimmäinen suunnitelma, jota voidaan noudattaa koko työskentelyn ajan, asiakkaan tavoitteet eivät ehkä ole muuttuneet. Toinen mahdollinen syy on sosiaalityöntekijöiden suuri asiakasmäärä, aikaa tapaamiselle ja tarkistamiselle ei ole järjestynyt.

Taulukko 1. Suunnitelmien sisällöstä ja tarkistamisesta

Suunni- telma	Asiakas mukana	Nykytilan. kuvattu	Tavoitteet määritelty	Keinot kuvattu	Suunn. tarkist.	Uusi suunn.
1	x	selkeä	eritelty	selkeä		
4	x	niukka	eritelty.	selkeä	1	1
5	x	selkeä	eritelty	selkeä	3	
7	x	selkeä	eritelty	ei kuvatt.	2	
8	x	sekava	yleisesti	selkeä	5	5
9	x	selkeä	eritelty	selkeä	1	1
11	x	selkeä	yleisesti	ei kuvatt.	1	työ päät.
12	x	selkeä	eritelty	selkeä		
13	x	selkeä	eritelty	ei kuvatt.		työ päät.
15	x	selkeä	eritelty	selkeä	4	
16	x	selkeä	eritelty	selkeä	1	1
18	x	selkeä	eritelty	ei kuvatt.	1	1
2		niukka	yleisesti	ei kuvatt.		
3		niukka	yleisesti	ei kuvatt.		
6		selkeä	eritelty	selkeä	1	
10		selkeä	eritelty	selkeä	1	
14		ei suun.	yleisesti	selkeä		
17		sekava	eritelty	selkeä	1	

Olen etsinyt aineistosta lisäksi sosiaaliohjauksen aloittamiseen liittyviä syitä. Tämän vuoksi olen lukenut tulostamiani suunnitelmia useaan kertaan voidakse-
ni luokitella ja teemoitella aineistosta esiin tulevia asioita. Luokittelu on aineiston
järjestämistä ja yksinkertaisimmillaan siinä haetaan ilmiön eri luokkia ja kuinka
monta kertaa ne esiintyvät aineistossa. Teemoittelu on luokittelun kaltaista, mut-
ta siinä painottuu enemmän kunkin teeman sisältö, ei niiden määrä. (Tuomi &
Sarajärvi 2009, 93.) Etsin aineistosta sosiaaliohjauksen aloittamiseen liittyviä

syitä, miten niihin on vastattu ja miten suunnitelmia on työskentelyn aikana tarkistettu. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2.) esitellään aineistostani löytyneet sosiaaliohjaukseen aloittamiseen liittyvät syyt sellaisina kuin ne suunnitelmien nykytilanne-kuvauksista löytyivät.

Taulukko 2. Sosiaaliohjauksen aloittamiseen liittyvät syyt (n = 18)

Sosiaaliohjauksen syy	Asiakkaat
Talouteen liittyvät asiat	14
Sosiaaliset suhteet, harrastukset	11
Asuminen	9
Mielenterveyteen liittyvät asiat	9
Koulutus	6
Päihteet	4
Työ ja työttömyys	2
Terveys	2
Ajankäyttö, vuorokausirytm	1
Perheeseen liittyvät asiat	1

Taulukossa sosiaaliohjauksen aloittamisen syyt ovat siinä järjestyksessä, miten usein ne esiintyivät suunnitelmissa. Jokaisessa suunnitelmassa esiintyi useampi kuin yksi syy sosiaaliohjaukseen ohjautumiselle. Mielenkiintoista aineistossa oli päihteisiin liittyvien ongelmien vähäisyys (4/18), myös työllistymiseen tai koulutukseen liittyvät syyt sosiaaliohjauksen aloittamiselle olivat melko pieni osa aineistosta.

Sosiaaliohjauksen ohjausryhmässä 15.9.2009 käytiin läpi sosiaaliohjauksessa olleiden asiakkaiden määriä, ohjauksen syitä ja toteutuneita ohjauksia. Sosiaaliohjaukseen on hankkeen aikana osallistunut 172 asiakasta ja heidän taustasyynsä ohjaukselle ovat hiukan eri järjestyksessä kuin tutkimuksessani olleen otoksen taustasyyt. Koko hankkeessa suurimmaksi syyksi osoittautui asuminen, joka selittyy sillä, että asiakkaista 15% oli asunnottomia ja vanhempien luona asui 27% asiakkaista. Erilaiset taustasyiden järjestykset työssäni ja koko hank-

keessa selittyvät ainakin osittain aineistoni pienuudella. Minulla on tutkittavana 18 asiakkaan suunnitelmat, siis noin kymmenesosa kaikista hankkeessa mukana olleista asiakkaista. Asumiseen liittyvät syyt ovat minunkin otoksessani kuitenkin kolmantena, talouteen liittyvien syiden ollessa suurimpana syynä. Nämä kaksi syytä liittyvät usein toisiinsa, jos on taloudellisia ongelmia, se vaikuttaa myös asumiseen.

Löydettyäni aineistosta nämä kymmenen syytä ohjauksen aloittamiselle, tutkin seuraavaksi, mitä sosiaaliohjauksessa tehdään, mihin ongelmiin vastataan. Talouteen ja rahankäyttöön, asumiseen ja mielenterveyteen liittyviin ongelmiin ja syihin vastattiin parhaiten, järjestys muotoutui määrien mukaan hieman erilaiseksi kuin sosiaaliohjauksen syyt (Taulukko 3.).

Taulukko 3. Toteutunut sosiaaliohjaus (n = 18)

Sosiaaliohjauksen syy	Toteutunut ohjaus
Talouteen liittyvät asiat	13
Asuminen	8
Mielenterveyteen liittyvät asiat	8
Koulutus	7
Sosiaaliset suhteet ja harrastukset	6
Työ ja työttömyys	3
Päihteet	2
Terveys	1
Perheeseen liittyvät asiat	1
Ajankäyttö ja vuorokausirytm	0

Laskujeni mukaan sosiaaliohjauksessa saatetaan vastata sellaisiin syihin ja ongelmiin, joita ei alun perin ole syyksi luokiteltukaan, esimerkiksi koulutuksen ja työllisyyteen liittyvien syiden kohdalla on sosiaaliohjauksessa alettu työskennellä useamman kanssa kuin työskentelyyn ohjautumisen syynä on ollut. Toisaalta kaikki asiakkaan ongelmat ja elämän solmukohdat eivät tule työskentelyn alussa esiin, vaan ne uskalletaan ottaa puheeksi vasta luottamuksen rakentuessa.

Elämänhallinnan puutteet saattavat näyttäytyä ensin esimerkiksi talouden ja rahakäytön holtittomuutena, mutta muutaman tapaamisen jälkeen syyksi saat- taakin paljastua vakava päihdeongelma tai mielenterveyden ongelmat. Kaikkien hankkeen sosiaaliohjaukseen osallistuneiden asiakkaiden suurimpana taustasyynä oli asuminen, se näyttäytyy nyt myös tästä taulukosta, asumiseen liitty- viin asioihin oli työskentelyssä paneuduttu toiseksi eniten.

Se, että sosiaaliohjaus onkin kohdistunut eri syihin ja ongelmiin kuin alun perin on ollut työn aloittamisen syynä (vertaa taulukot 2. ja 3.), saattaa kertoa myös sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiakaslähtöisestä työskentelytavasta. Asiakkaiden tilanteita on huomioitu herkästi eikä ole juututtu yhteen asiaan sen osoittautuessa tarpeettomaksi tai vähäiseksi. Toisaalta tästä tulee esiin myös suunnitelmien päivittämisen ja tarkistamisen tärkeys. Kun huomataan, että so- siaaliohjauksen työskentely suuntautuu ihan muuhun kuin alun perin oli suunniteltu, tulee suunnitelma päivittää ajan tasalle.

7 HAASTATTELUJEN ANALYYSI JA TULOKSET

Tein asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut keväällä 2009. Haastattelut nauhoitettiin MP3-soittimella, joka olikin hyvä valinta pienen kokonsa takia. Haastateltavat pystyivät unohtamaan laitteen haastattelun edetessä eikä nauhoittaminen asettanut turhia paineita. Sosiaalityöntekijöiden haastattelut suoritettiin heidän työhuoneissaan, yhden asiakkaan haastattelin omassa työhuoneessani ja toisen eräällä toisella sosiaaliasemalla. Haastateltaville kerrottiin, mihin tarkoitukseen haastattelu tehdään ja että työssäni ei yksittäinen haastateltava ole tunnistettavissa.

Haastatteluun pyydettiin kolme asiakasta. Pyysin jokaisen alueen sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa etsimään minulle haastateltavaa asiakasta, koska ajattelin asiakkaiden näin helpommin suostuvan haastatteluun. Tästä huolimatta onnistuin saamaan haastateltavaksi vain kaksi asiakasta. Useasta yrityksestä huolimatta kolmas haastateltava ei lähtenyt mukaan, joten päätin kahden haastattelun riittävän antamaan tietoa asiakkaan näkökulmasta.

Tein teemahaastattelun, jonka kysymykset ohjasivat keskustelua. Haastattelut sujuivat keskustelunomaisesti ja kestivät 20 minuutista tuntiin. Litteroin haastattelut mahdollisimman pian niiden tekemisen jälkeen, haastatteluista tuli 27 sivua tekstiä 1,5 rivivälillä.

7.1 Sosiaalityöntekijöiden haastattelut

Sosiaalityöntekijöiden haastattelut tehtiin toukokuun 2009 aikana, haastattelin yhden sosiaalityöntekijän jokaiselta alueelta (liite 3.). Kaksi sosiaalityöntekijää oli ollut mukana hankkeessa alusta lähtien syyskuusta 2007 ja kolmas oli tullut mukaan marraskuussa 2007. Kaikilla sosiaalityöntekijöillä oli ollut kevääseen 2009 mennessä noin kymmenen asiakasta hankkeen sosiaaliohjauksessa.

Haastattelujen perusteella lähes kaikille sosiaaliohjauksen asiakkaille on laadittu suunnitelma, yksi sosiaalityöntekijä kertoi hankkeessa olleen muutaman asi-

akkaan, joille ei ehditty laatia suunnitelmaa ennen ohjauksen päättymistä. Asiakkaat olivat suostuneet siihen, että sosiaaliohjaaja on heihin suoraan yhteydessä. Sekä asiakas että sosiaalityöntekijä olivat kokeneet yhteisen työskentelyn lähtevän sillä tavalla paremmin käyntiin. Kuitenkin he olivat lopulta olleet sellaisia asiakkaita, joiden kanssa työskentely oli hiipunut lähes alkuunsa.

Suunnitelman laatiminen heti työskentelyn alussa saattaa olla vaikeaa, kun asiakkaallakaan ei ole vielä oikein selvänä mielessä, mihin hän tarvitsee apua ja tukea. Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että se kuitenkin olisi tärkeä vaihe työskentelyn alussa. Suunnitelman laatiminen sitouttaa kaikki osapuolet työskentelyyn. Karvisen (1993) mukaan alkuvaihe on kriittinen, koska siinä luodaan pohja koko yhteiselle työskentelylle. Alkukartoituksessa pyritään tilanne selvittämään mahdollisimman hyvin ja löytämään kaikki elämään vaikuttavat asiat asiakkaan näkemyksen mukaan. (Karvinen 1993, 162.) Ensimmäinen suunnitelma voi olla väljempi, kartoitetaan asiakkaan tilannetta ja taustoja sekä mietitään jo hieman tavoitteita.

Meillä on ollut sellainen käytäntö, että useimmiten on aluksi tavattu niin, että on ollu ohjaaja, asiakas ja sitten minä. Ja tietysti siinä ensimmäisellä tapaamisella on tehty se suunnitelma, että on keskusteltu missä tilanteessa on, niitä taustoja ja on mietitty niitä tavoitteita. (Sos3)

Sosiaaliohjaus voidaan aloittaa ilman suunnitelmaa, mutta vaikuttavuutta ei voida arvioida, jos ei tiedetä, miten on toimittu. Hyvin laadittua suunnitelmaa voidaan arvioida ja siihen voidaan palata, jolloin työskentelyn arviointi on mahdollista jo sen aikana. Jos ei ole kirjattu tietoa siitä, miten ja miksi on toimittu, vaikeuttaa se ennakkointia ja tulevaisuuden suunnittelua. (Kääriäinen 2005, 168.)

Sosiaalityöntekijät ovat tavanneet asiakkaita suunnitelman tarkistamiseksi tapauskohtaisesti, useimmiten muutaman kuukauden välein. Tapaamisia on järjestetty useamminkin, jos esimerkiksi sosiaaliohjaaja on viestittänyt sen tarpeesta. Sosiaalityöntekijät ovat paljon yhteydessä sosiaaliohjaajien kanssa myös tapaamatta asiakasta, sosiaaliohjaaja voi tällöin kertoa myös siitä, jos tapaamista ja suunnitelman tarkistamista ei ole tarpeen järjestää.

Se on varmaan kahesta neljään kuukauteen tai kuukauden välein niinku et nähdään, minä, sosiaaliohjaaja ja asiakas. (Sos1)

Se menee vähän sen asiakkaiden tilanteiden ja tarpeen mukaan – oisko se parin kuukauden välein suunnilleen, kaksi-kolme kuukautta. Ja sit jos ohjaaja sanoo, että nyt täytyy taas tavata nopeammin, niin sitten järjestetään. (Sos3)

Sosiaalityöntekijät pitävät suunnitelmaa hyvänä työvälineenä aikuissosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa. Suunnitelmaa pidetään selkeänä ja se koetaan hyvänä, että suunnitelmasta löytyvät asiakasta ja työskentelyä koskevat tiedot jäsenneltyinä yhdestä paikasta. Suunnitelma ohjaa sosiaaliohjaajan työskentelyä ja sitouttaa asiakkaan mukaan työhön. Suunnitelman katsotaan olevan yhteinen sopimus, jolla sitoudutaan yhteistyöhön.

Suunnitelma on semmonen, mikä ohjaa sitten sitä työtä ja tavallaan myös asiakas on sitoutunu siihen jollakin tasolla. (Sos2)

Siihen saa asiat selkeästi esiin, on yhteisiä sopimuksia, koska se täytyy antaa asiakkaalle ja ohjaajalle, että yhteistyöhön sitoudutaan ja näin. (Sos3)

Asiakkaan tulisi olla aina mukana suunnitelman laatimisessa. Kysyin sosiaalityöntekijöiltä, miten he näkevät asiakkaan osallistumisen ja oman elämänsä asiantuntijuuden, tunnistavatko asiakkaat tilanteet, joihin tarvitsevat ohjausta. Sosiaalityöntekijät kertoivat tämän riippuvan paljon asiakkaasta, jotkut osaavat paremmin sanallistaa tilannettaan kuin toiset. Osa asiakkaista osaa myös kertoa hyvin sen, mitä he eivät halua. Raunion (2009) mukaan on olennaista, että työntekijällä ei ole vahvoja ennakko-oletuksia asiakkaan elämästä, tilanteesta ja niihin vaikuttamisesta, vaan annetaan yhteisissä tapaamisissa ja keskusteluissa syntyneen tiedon suunnata toimintaa. Asiakkaan nostaminen tasavertaiseen asemaan työntekijän ammatillisen asiantuntijuuden kanssa edellyttää asettumista dialogiseen suhteeseen asiakkaan kanssa. Tällöin asiakkaan omista ratkaisuksista tulee ammatillisen työskentelyn lähtökohta, mutta työntekijän tietoa tarvitaan kuitenkin tukemaan asiakasta päämäärän saavuttamisessa. (Raunio 2009, 166-167.) Riippuu sosiaalityöntekijän ammattitaidosta, että pystyy auttamaan asiakasta löytämään tavoitteitaan ja sanoittamaan ne. Toisinaan joutuu auttamaan enemmän ja ikään kuin onkimaan tietoja. Yhdessä keskustelu avaa näkökulmia ja auttaa sosiaalityöntekijääkin ohjaamaan asiakasta hyvään suuntaan. Asiakkaat kertovat aina jotakin ja ajan myötä useammilla tapaamisilla asiat ja tavoitteet selkiytyvät. Joskus löytyy uusiakin aiheita, joita voidaan sosiaaliohjauksessa lähteä työstämään.

Se riippuu niin paljon asiakkaasta – yhdessä on tavallaan juteltava niistä asioista ja pikkusen jotenkin ainakin osaa asiakkaista ohjattava tiettyyn suuntaan. (Sos2)

Eikö se ole vähän sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan ammattiin liittyvä edellytys, että pystyy auttamaan asiakasta siinä, että asiakas pystyy löytämään sen hyvän ja sanomaan sen. (Sos3)

Pyritään kaivamaa jotenkin, että mikä se on tavallaan hänen ongelma, mihin hän toivoo tukea. Kyllä sieltä aina jotain tulee ja sit ajan myötä se asia voi jotenkin selkiytyä ja tulla lisää asioita, mitä pitääkin sosiaaliohjauksen kanssa työstää. (Sos1)

Suunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa auttaa asiakasta löytämään elämäntilanteensa vahvuudet ja heikkoudet. Yhteinen keskustelu saattaa avata tilannetta molemmille ja tavoitteiden miettiminen lähtee asiakkaan omista tarpeista. Kääriäisen (2005) mukaan, silloin kun asiakas voi yhdessä tasavertaisena tuottaa omia käsityksiään ja ymmärrystä omasta arjesta suunnitelmaansa, hän pystyy arvioimaan myös viranomaisen käsityksiä tilanteesta. Asiakkaan oma asiantuntijuus arjesta on yhtä merkityksellistä kuin työntekijän ammatillinen asiantuntijuus. Asiakkaiden osallistuminen kirjaamiseen edellyttää uusia työtapoja, asiakkaalle pitää tarjota tilaisuus sanoa, mitä hänen suunnitelmaansa kirjataan. (Kääriäinen 2005, 167.)

Sosiaalityöntekijät pitivät nykyistä suunnitelmamallia pääosin hyvänä sen selkeyden ja yksinkertaisuuden vuoksi. Suunnitelmapohja antaa työntekijälle hyvin vapaat kädet kirjaamisesta, siihen voi kirjoittaa asiat niin kuin ne parhaiten itse näkee oleellisina ja kirjattavina. Hyvin laadittujen suunnitelmien katsotaan säästävän työtä ja aikaa myöhemmässä työskentelyssä, kun on kirjattuna tietyt asiat, jotka asiakkaan kanssa on yhdessä sovittu.

Kehittämisajatuksina nousivat esiin lähinnä suunnitelman tekniset ongelmat. Nykyisellään suunnitelmaa pystyy muokkaamaan loputtomasti ja sen voi pahimmassa tapauksessa jopa poistaa vahingossa. Suunnitelman toivotaan lukiutuvan niin, että teksti ei olisi poistettavissa tai muokattavissa, ainoastaan täydentäminen onnistuisi. Toinen asia, joka tuli esiin suunnitelmien kehittämisestä, oli yhteisten käytäntöjen puute. Suunnitelmaa voidaan jatkaa ja seurata sen seuranta-osiossa, osa sosiaalityöntekijöistä tekee niin. Osa tekee jokaisen tarkistuksen yhteydessä uuden suunnitelman. Erilaiset tavat suunnitelman käytössä saattavat aiheuttaa sekaannuksia.

Uuden suunnitelman laatiminen on varmasti tarpeen ainakin vuoden kuluttua työskentelyn aloittamisesta. Asiakkaan nykytilanne on todennäköisesti erilainen kuin työn alkaessa eikä ole enää järkevää jatkaa vanhan toistoa. Uusi suunnitelma on varmasti tarpeen myös silloin, kun tavoitteet muuttuvat huomattavasti. Seuranta-osioon kirjattaisiin vuoden mittaan tapahtuvat suunnitelman pienemmät tarkistukset. Uuden suunnitelman tai seuranta-osion käytöstä olisi hyvä olla ohjeistus, milloin niitä käytetään. Yhdenmukainen linja selkiyttäisi tilannetta muille työntekijöille.

Suunnitelmien laatimiselle toivotaan enemmän aikaa, ongelma on tällä hetkellä iso asiakas- ja työmäärä. Kiireisen työrytmin keskellä sosiaalityöntekijältä saat-
taa kadota tuntuma siitä, että kenellä asiakasta on suunnitelma ja onko sitä tarkistettu. Aina ei ennen tapaamista ehdi riittävästi perehtyä asiakkaan tietoihin ja lukea vanhaa suunnitelmaa. Suunnitelmien tekeminen koetaan myös osittain pakkotyönä, niiden tekemistä vaaditaan. Sosiaalityöntekijöiden työtä arvioidaan suunnitelmien määrän perusteella. Tällöin herää kysymys kenelle suunnitelmia tosiasiassa tehdään, tilastoja varten vai asiakastyön selkeyttämiseksi ja asiakkaan eduksi.

Osittain suunnitelmien puuttuminen voi olla harhaa, niitä ei vain ole kirjattu suunnitelman nimellä, vaan ne löytyvät esimerkiksi muistiinpanoista. Voi olla, että erillisen kirjatun suunnitelman tuoma hyöty asiakastyöhön on hämärtnyt tai jäänyt vähälle huomiolle. Kun hyötyä ei nähdä, saattaa sosiaalityöntekijä kiireisessä työtilanteessa tinkiä asiakassuunnitelman teosta. Suunnitelman voisi kuitenkin nähdä ankkurina, johon asiakastyö kiinnittyy. (Muukkonen 2008, 42-43.)

Kääriäinen (2005) on tutkimuksessaan lastensuojelun sosiaalityön asiakirjatek-
teistä tehnyt huomion, että sosiaalityöntekijät työskentelevät suurien asiakas-
määrien kanssa koko ajan monimutkaistuvissa tilanteissa, jolloin ajan puuttee-
seen vedoten dokumentointia vähätellään. Se kertoo myös yleisestä suhtautu-
misesta dokumentointiin, se koetaan ylimääräisenä, varsinaiseen asiakastyö-
hön kuulumattomana ja pakollisena toimintana. Dokumentoinnilla on kuitenkin
tärkeä tiedonmuodostuksellinen tehtävä, se on enemmän kuin asiakastapahtu-
man kirjaamista. Asiakastyöstä kirjoittaminen on prosessi, jossa erilaiset näkö-
kulmat ja toiminnan mahdollisuudet tehdään näkyviksi. Kun asiakastyö kirjataan

huolellisesti, muodostuu asiakirjoista työn tekemisen ja arvioinnin toimiva väline. (Kääriäinen 2005, 159 ja 166-167.)

Sosiaalityö tarvitsee uusia käytäntöjä ja työtapoja voidakseen toimia täysipainoisesti asiakkaiden asianajajana ja tukeakseen asiakkaan muutostyötä. Sosiaalialan tehtävärakennemuutoksen tavoitteena on työn järkevä jakaminen eri ammattiryhmien välillä ja sillä pyritään takaamaan myös sosiaalityöntekijöille aikaa ja mahdollisuuksia sosiaaliohjaajan ja etuuskäsittelijän kanssa tehtävän yhteisen työn koordinointiin ja suunnitelmallisuuteen. Asiakastyön kirjaaminen ja suunnitelmat ovat oleellinen osa tätä tehtävää ja takaavat työn jatkuvuuden.

Sosiaalityöntekijät näkevät suunnitelmien hyödyn arjen työssään ja niiden tekemiseen halutaan panostaa. Kiireisen työtahdin keskellä suunnitelman tekeminen kuitenkin koetaan liikaraskituksena pikemmin kuin hyötynä. Toivottavasti sosiaalityöntekijät pystyvät kuitenkin näkemään suunnitelmallisen työn pitkän aikavälin hyödyt, suunnitelma antaa työlle raameja ja selkeyttää asiakkaan kanssa tehtävää työtä. Suunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja keinoja niiden saavuttamiseksi on helpompi seurata ja arvioida työn tuloksia.

7.2 Asiakkaiden haastattelut

Molemmat haastattelemani asiakkaat ovat olleet sosiaaliohjauksessa syksystä 2008 alkaen (liite 2.). Nimitän haastateltavia tekstissä Asiakas1 ja Asiakas2 (As1 ja As2). Kokemukset ohjauksesta ja varsinkin suunnitelmista olivat hyvin erilaisia. Molemmille asiakkaille aloite sosiaaliohjauksesta oli tullut sosiaalitoimistosta, koska sosiaalityöntekijä oli arvioinut asiakkaan tarvitsevan tukea ja ohjausta silloisessa elämäntilanteessaan.

Suunnitelman laatimisesta asiakkaiden kokemukset poikkesivat huomattavasti toisistaan. Haastateltava (As1) kertoi olleensa mukana laatimassa suunnitelmaa ja tietävänsä mitä siihen kirjattiin. Toiselle haastateltavalle (As2) oli lähetetty suunnitelma kotiin puoli vuotta työskentelyn aloittamisen jälkeen. Hän ei ollut itse mukana suunnitelmaa tekemässä ja katsoikin sen olevan sosiaalityönteki-

jän ja ohjaajan keskenään sopima. Hän kritisoi tapaa, jolla asiassa oli edetty. Haastateltava (As1) oli ollut mukana laatimassa omaa suunnitelmaansa ja oli tyytyväinen tähän. Hän oli saanut kokemuksen siitä, että hänen asiansa otettiin vakavasti ja alettiin hoitamaan asioita kuntoon yksi kerrallaan.

Joo, keskusteltiin, me oltiin aluksi mietittiin niinku ensimmäistä kertaa, oli hienoo ku siä alettiin ihan jotenki tosissaa – aloitettiin ihan pikkuasioista, et hoidettiin kaikki ihan lähdöstä kuntoon. (As1)

Haastateltava (As2) ei ollut itse mukana suunnitelman kirjaamisessa, hän kertoi tavoitteiden kuitenkin muotoutuneen hänen elämäntilanteestaan. Siitä huolimatta tavoitteet oli kirjattu sosiaalityöntekijän ja ohjaajan näkökulmasta, asiakkaan kokemus oli, että tavoitteilla pyrittiin vain hänen toimeentulonsa turvaamiseen. Tavoite asetettiin liian suureksi ja asiakas koki epäonnistuneensa siinä, koska ei pystynyt saavuttamaan sitä.

No, ehkä minun mielestä, että ne niinku siinä sitten muotoutu mun elämäntilanteen mukaan - että se kai niinku sit mun tavoite. Mun mielestä se oli enemmän heiän näkökulmastaan. Niin mä sitten taas jotenkin koin tän, et heiän näkökulmastaan ja et justiin resursseja ajatellen ja mun toimeentulon kannalta. (As2)

Sosiaaliohjaus on myös keino viedä päätöksenteko lähelle käyttäjää jättämättä kuitenkaan palvelujen hankintaa yksin hänen vastuulleen (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 27). Yhdessä tehty suunnitelma antaa asiakkaalle tilaisuuden sanoa ja päättää, mitä hänen suunnitelmaansa kirjataan.

Suunnitelmassa otettiin haastateltavan (As1) mukaan huomioon kaikki hänen vahvuutensa ja rajoitteensa ja niistä puhuttiin tarkasti. Suunnitelman laatimista varten oli tavattu useita kertoja.

Me puhuttiin niinku tarkkaan, et siinä otettiin just huomioon, et mull on ollu kaiken maailman vaivoja ja kaikkennäköstä, niin kaikki otettiin huomioon. Mun mielestä siinä kaikki, mehän pidettiin monta tapaa tästä niinku suunnitelman laatimiseksi. (As1)

Haastateltava (As2) ei koe suunnitelmaa omakseen, hän olisi toivonut, että se olisi laadittu yhdessä. Nyt tehty suunnitelma on sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan keskinäinen sopimus ja ylimalkainen.

Mä jotenkin miellän tän silleen, et se ois yhdessä näitten, jotenki silleen tiimissä. – Mutta mä jotenki koin, että tää on niinku heidän näitten työntekijöiden niinkun sosiaaliohjaajan keskinäinen homma ja mulle tulee joku tämmönen (näyttää suunnitelmaa), et mä en koe tätä niinku suunnitelmana omalta kannalta ainakaan. (As2)

Suunnitelmia tulisi tarkistaa aika ajoin ja tarkentaa tavoitteita. Toisinaan tavoitteet joudutaan laittamaan uuteen järjestykseen tai vaihtamaan kokonaan. Tässäkin haastateltavien kokemukset olivat erilaisia. Haastateltavan (As1) suunnitelmaa ja tavoitteita oli tarkistettu kuukausittain, työskentelyä ja sen etenemistä tarkkailtiin koko ajan. Asiakas piti tätä hyvänä. Haastateltavan (As2) suunnitelmaa ei ole koko työskentelyn aikana tarkistettu. Haastateltava kertoi, että ei ole koko työskentelyn aikana tavannut sosiaalityöntekijäänsä, ainoastaan sosiaaliohjaajan.

Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) mukaan yksilökohtainen palveluohjaus tai sosiaaliohjaus ei tee sosiaalityöntekijää tarpeettomaksi. Se siirtää työskentelyn painopistettä kahdenkeskisestä asiakastyöstä verkostotyöhön ja yhdistelee monipuolisesti palvelujen hyväksikäyttöä. Sosiaaliohjaus voi tuoda mukanaan joustavuutta työskentelyyn ja vastuun jakamista asiakkaan, ohjaajan ja sosiaalityöntekijän kesken. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 27.)

Kysyin myös, oliko asiakkaita rohkaistu esittämään omia ajatuksia ja tarpeita ohjaukselle. Haastateltava (As1) kertoi, ettei sellaiselle ollut mitään tarvetta, koska häntä kuunneltiin alusta lähtien. Asiakas oli aiemmin kokenut, ettei häntä oltu kuunneltu ja nyt sosiaaliohjaushankkeessa kaikki oli toisin, hän koki todella tulleen kuulluksi.

Sehän just tässä on parasta, ku et koskaan ennen mua ei o niinku kuunneltu edes. Mut nyt on ihan niinku oikeesti, et ihan kysytään mitä niinku on ja tosi hyvin mut otetaan huomioon, siitä mä tykkään paljon. (As1)

Jälleen toisen haastateltavan (As2) kokemukset olivat paljon huonompia. Hän kertoi täyttäneensä työskentelyn alkaessa kyselylomakkeen, josta ei ole saanut mitään palautetta eikä siihen olla täyttämisen jälkeen palattu. Haastateltava kertoi, että oli odottanut yhteistä keskustelua tavoitteistaan ja palautetta niistä.

Mä olisin odottanut, että siit ois sitte yhdessä keskusteltu ja muutenki, että ei ehkä ensimmäisellä tapaamisella, mut kuitenkin. Että vähän jäi semmonen että hetkinen. Että sen jälkeen siihen ei o pal puututtu tai ei o niinku. Mä oisin odottanu jotain palautetta varmaan. (As2)

Haastateltava (As2) olisi toivonut kiinnitettävän työskentelyssä ja suunnitelmien tekemisessä enemmän huomiota asiakkaan, sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän yhteistyöhön. Koska seurantalavereita ei oltu pidetty, koki asiakas suunnitelman jääneen hänelle ulkoiseksi. Jos asetetaan jotkut käytännön tavoitteet ja odotetaan niiden toteutuvan, tulisi olla myös seurantaa ja yhteisiä tapaamisia.

Jotenki se yhteistyö niinku musta mättää, jos mä niinku tämmöstä projektia ajattelisin, mun mielestä asiakas ois niinku pääosissa tai jotenkin ja just näiden kaikki kolme tavattas sitte joskus. (As2)

Haastateltava (As1) koki saaneensa huomattavaa apua sosiaaliohjauksesta eikä hänellä ollut juurikaan sanottavaa siihen, mihin olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota. Hänen kohdallaan oli lähinnä kyse siitä, että työskentelyssä ei olla ehditty vielä tehdä kaikkea, mitä oli suunniteltu.

Tää on vielä kesken, mutta kyllä mä oon pitemmällä nyt kuin ikinä ite. (As1)

Kysyessäni kehittämisen, moittimisen tai kehittämisen aiheita, molemmat haastateltavat kertoivat saaneensa sosiaaliohjauksesta apua käytännön asioissa. Sosiaaliohjaajan kanssa on ollut helpompi asioida, hänestä on ollut suurta apua erilaisten lomakkeiden, valitusten ja virastojen viidakossa. Haastateltava (As1) koki, että häntä oli kohdeltu paremmin kuin yksin asioidessa.

Haastateltava (As1) oli hyvin tyytyväinen sosiaaliohjaukseen eikä löytänyt siitä moitittavaa tai kehitettävää. Hän totesi kuitenkin työskentelyn olevan vielä alussa, joten monia asioita oli vielä toteutumatta. Haastateltava (As2) totesi, että hänen tavoitteensa eivät ole toteutuneet työskentelyn aikana. Hän koki, että ohjaaja ja sosiaalityöntekijä eivät uskoneet häneen eivätkä oikeasti olleet kiinnostuneita tavoitteiden saavuttamisesta. Tavoitteita ei tarkistettu matkan varrella eikä niistä yritetty tehdä helpommin saavutettavia osatavoitteita.

Kehittämisaikatuksina hän (As2) nosti esiin selkeän yhteistyön asiakkaan, sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä, alkuneuvottelun, jossa olisi tehty sel-

väksi mitä ollaan tekemässä, mikä projekti tämä on ja mitä tavoitteita asetetaan. Sen jälkeen hän toivoi tarkistusta, vaikka kahden kuukauden kuluttua olisi tarkistettu missä mennään. Asiakas toivoi työskentelyyn enemmän asiakkaan näkökulmaa ja yhdessä suunnittelemista, koska se sitouttaa mukaan. Pelkkä kotiin lähetetty suunnitelma ei sitoututa mihinkään, vaan lähinnä ärsyttää.

Molemmat haastateltavat pitivät sosiaaliohjausta kokonaisuutena kuitenkin hyvänä, sen avulla oli saanut otetta elämäänsä. Tapaamiset sosiaaliohjaajan kanssa ovat olleet tärkeitä jo sosiaalisen kanssakäymisenkin kannalta, kotoa lähteminen olisi muuten saattanut olla lähes mahdotonta. Sosiaaliohjaaja on myös asettanut asioita oikeaan mittakaavaan, opettanut hoitamaan asian kerrallaan kuntoon ilman, että ne kasaantuvat ylitsepääsemättömiksi.

On se kumminki mielekäs tällöinen projekti, kyllä tässä tavallaan saa otetta, että tässä on joku mieli. – Se on vähän ollu sellanen sosiaalinenkin tapahtuma sitte – on ollu silleen niinku oikein piristävää. (As2)

Tää on just hyvä ku on niinku tällöinen, millä saa sen kommunikation just toimimaan. Se on niin suuri apu mun elämälle ainakin. (As1)

Haastateltava (As1) toi esiin myös sen, että ohjauksen päättyessä voi olla vaikeaa tottua hoitamaan asioita itsenäisesti. Hän totesi, että on laskenut kaiken vastuun muiden hartioille, mutta että olisi hyvä oppia ottamaan vastuuta itselleen. Koskinen (2007) toteaa tutkimuksessaan, että liika kiinnittyminen muutostyöhön saattaa olla ongelma. Asiakkaan saaminen mukaan muihin verkostoihin saattaa olla vaikeaa, vaikka hänellä olisi siihen jo voimavaroja. (Koskinen 2007, 41.) Sosiaaliohjauksessa pyritään löytämään asiakkaan omia voimavaroja ja keinoja elämänhallintaan. Asiakas saattaa kiinnittyä työskentelyyn liiaksi, kun huomaa asioidensa hoituvan ohjaajan avulla paremmin. Työskentelyssä pitää alusta lähtien kannustaa asiakasta omiin ratkaisuihin ja ottamaan itse vastuuta työskentelyn etenemisestä ja omasta elämästään. Ohjauksen alusta lähtien pitää tehdä selväksi myös se, että ohjaus on määräaikainen apu, jonka jälkeen asiakkaan pitäisi tulla toimeen itsenäisesti.

Haastattelemillani asiakkailla oli varsin erilaiset kokemukset sosiaaliohjauksesta ja varsinkin suunnitelmista. Haastateltavan (As1) kokemukset olivat hyviä ja työskentely oli sujunut mallikkaasti. Asiakas oli ollut mukana laatimassa suunnit-

telmaansa ja sitä oli myös tarkistettu säännöllisesti. Suunnitelman tavoitteet oli asetettu realistiksi ja tavoitettaviksi. Asiakas tunsu saaneensa tarvitsemaansa apua ja asioitaan järjestykseen. Haastateltavan (As2) kokemukset puolestaan olivat huonompia. Sosiaaliohjaukseen hän oli tyytyväinen ja koki saaneensa siitä hyötyä arkeensa, mutta toiminta ei tapahtunut suunnitelman mukaan. Suunnitelma oli lähetetty asiakkaalle postissa puoli vuotta työn aloittamisen jälkeen eikä hän ollut itse mukana sen laatimisessa. Suunnitelmaan kirjattu tavoite oli asiakkaalle liian suuri eikä hän sitä pystynytään saavuttamaan. Tämä oli tietenkin pettymys. Sosiaaliohjauksen yhtenä tavoitteena on ollut se, että asiakkailla ei enää tarjottaisi lisää pettymyksen kokemuksia, joita heillä jo ennestään on paljon. Suunnitelmallisen työn pitää olla asiakaslähtöistä ja asiakkaan tilanteen huomioon ottavaa tukemista.

Asiakaslähtöisyyden elementtejä ovat asiakkaan todellinen kohtaaminen ja kuuleminen. Asiakasta pyritään tukemaan kohti itsenäisyyttä ja vastuullisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän tulee olla aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta ja kunnioittaa hänen omia valintojaan. Asiakkaalle pitää tarjota apua ja huolenpitoa silloinkin, kun työskentely ei etene suunnitelmien mukaan. Asiakkaalla on oikeus huolenpitoon ja ohjaukseen ilman liian vaativia ja nopeita kuntoutumis- ja itsenäisyystavoitteita (Jokinen & Juhila 2008, 284-286.) Asiakkaan voimaantuminen ja arkielämän hallinta mahdollistuu, kun ymmärretään asiakkaan olevan tavoitteellinen, omia pyrkimyksiä ja tavoitteita toteuttava toimija, jonka kanssa yhteistyössä voidaan etsiä ja löytää hänen voimavarojaan (Kätsyri 2004, 31-32)

8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Tässä luvussa teen yhteenvetoa ja johtopäätöksiä sosiaalityön suunnitelmista, niiden laatimisesta ja tarkistamisesta. Koska tutkimani suunnitelmat liittyvät sosiaaliohjaukseen, pohdin myös sosiaaliohjausta työmuotona, sen asiakaslähtöisyyttä ja tarpeellisuutta yhtenä aikuissosiaalityön menetelmänä.

Aloitin opinnäytetyön tekemisen työnantajan ja sosiaaliohjaushankkeen vetäjien toivomuksesta. Aluksi oli itsellenikin epäselvää, mitä olen tutkimassa. Puhuimme sosiaaliohjaukseen liittyvistä suunnitelmista, koska niiden laatimisessa tuntui olevan vielä vaikeuksia. Opinnäytetyötä aloitellessani sotkin vielä sosiaaliohjauksen ja suunnitelmat toisiinsa, vasta työn edetessä tajusin, että minun tutkimukseni käsittelee nimenomaan suunnitelmia, ei niinkään sosiaaliohjaushanketta. Sosiaaliohjaushanke on ikään kuin alustana suunnitelmien laatimiselle tai liikkeelle paneva voima.

Opinnäytetyön tekeminen on saanut minut miettimään myös omia työkäytäntöjäni suunnitelmien tekijänä. Suunnitelmien laatiminen on ollut minulle aina työstä enkä ole niitä riittävästi tehnyt. Koska edelleenkin koen käsitteen ”suunnitelma” ristiriitaiseksi, vaikuttaa se niiden tekemiseen. Suunnitelma tulisi mielestäni laatia silloin, kun on oikeasti jotain suunniteltavaa ja tehdään tulevaa työskentelyä koskevia päätöksiä. Suunnitelman käyttö liian höllästi vesittää sen merkityksen ja vaikuttaa myös sosiaalityöntekijöiden ajatuksiin suunnitelman hyödyistä arkityössä. Mielestäni on myös asiakkaan kannalta oikein, että kun suunnitelma laaditaan, tehdään se todellisesta tarpeesta huolellisesti ja yhteistyössä. Suunnitelmaa ei pitäisi joutua tekemään esimerkiksi vain siksi, että laki vaatii tietyissä tilanteissa sen laatimista.

Asiakkaiden haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että suunnitelma on hyvä työväline arjen organisointiin ja tavoitteiden selkiyttämiseen silloin, kun se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä tarkistetaan aika ajoin. Asiakkaan kokemuksen mukaan on ollut hyvä, kun suunnitelman mukaan on asioita tehty yksi kerrallaan, pienin askelin ja tavoitteet on laitettu toteutettavaan järjestykseen. Jos taas suunnitelma laaditaan ilman asiakasta sen perusteella, mitä ajatellaan asiakkaan tavoittelevan, ei se ole toimiva. Asiakas ei voi sitoutua sellai-

seen, jota hän ei ole ollut itse sopimassa. Nämäkin suunnitelmat on kyllä laadittu asiakkaan asioista ja niistä jossain vaiheessa keskustellen, mutta varsinaiseen suunnitelman työstöön ja tavoitteiden sopimiseen ei asiakas ole osallistunut.

Haastattelujen perusteella sosiaalityöntekijät pitivät nykymuotoisia suunnitelmia melko hyvänä työvälineenä ja katsoivat niiden antavan hyvät raamit työskentelylle. Vantaalla käytettävän suunnitelma-pohjan väljyyttä pidettiin hyvänä, koska se antaa paremman mahdollisuuden kuvailla asiakkaan tilannetta yksilöllisesti kuin kovin strukturoitu ja mahdollisesti koodeilla täytettävä suunnitelma. Suunnitelmia lukiessa tämä oli havaittavissa, suunnitelmat olivat todella erilaisia pituudeltaan, kuvailutavoiltaan ja toimivuudeltaan. Jokaisella sosiaalityöntekijällä on oma tapansa luoda suunnitelmia ja kirjata niitä.

Tutkimukseni mukaan suunnitelmia ei tarkisteta riittävän aktiivisesti, työn tekeminen ja kehittyminen, uudet suunnitelmat asiakkaan kanssa tehtävästä työstä näkyvät sosiaaliohjaajien tekemissä muistiinpanoissa. Ajatus suunnitelmallisesta työstä ja suunnitelmien laatimisesta on hyvä, tarvitaan jotain mihin työ perustuu. Suunnitelma tämänmuotoisena ei kuitenkaan tämän tutkimuksen perusteella tunnu toimivalta ratkaisulta, suunnitelmia ei tarkisteta riittävän usein eikä tehty työ tule niissä näkyviin. Koko sosiaaliohjaushankkeen ajan suunnitelmat ovat olleet puheenaiheina hankkeen erilaisissa työryhmissä ja niissä on todettu, että suunnitelmia ei tehdä. Tutkimukseni perusteella näyttää siltä, että suunnitelmia kyllä tehdään, mutta niiden sisältöön ei kiinnitetä riittävästi huomioita. Suunnitelmien puuttumisena saattaa lisäksi näyttäytyä se, että niiden tarkistamisessa ja päivittämisessä on puutteita. Suunnitelmallinen työote kirpoaa, jos suunnitelman toteutumisesta ei seurata eikä kirjata minnekään.

Sosiaalityöntekijät dokumentoivat työtään monilla eri tavoilla; päätöksiin, muistiinpanoihin ja suunnitelmiin. Tässä olisi ehkä miettimisen paikka, onko tarpeellista tehdä merkinnät moneen eri paikkaan vai voisivatko sosiaalityöntekijät keskittyä enemmän suunnitelmien tarkistamiseen muistiinpanojen sijaan. Suunnitelma on myös dokumentti, joka lähetetään asiakkaalle. Muistiinpanot ovat enemmän työntekijälle itselleen tarkoitettua kirjaamista. Toki asiakkaalla on oikeus lukea kaikki häneen liittyvät dokumentit, mutta muistiinpanoja ei ilman

pyyntöä asiakkaalle lähetetä tai anneta. Sosiaalityön dokumentoinnin vaatimukset ovat kasvaneet viime vuosina ja siksi olisikin hyvä keskittyä suunnitelmien hyvään kirjaamiseen. Hyvin laadittu suunnitelma vaatii sosiaalityöntekijältä asiakkaan todellista kohtaamista ja luovuutta. Suunnitelman laatiminen todella yhteistyössä asiakkaan kanssa edellyttää uudenlaisen työskulttuurin luomista ja ajankäytön suunnittelua.

Nykytilanteessa suunnitelma kirjataan usein vasta asiakastapaamisen jälkeen siinä puhuttujen ja sovittujen asioiden pohjalta. Entä jos suunnitelma laadittaisiin yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen ja yhdessä kirjaten? Sosiaaliohjausta ajatellen tilaisuudessa olisi mukana myös sosiaaliohjaaja. Asiakastapaamiseen kuluva aika todennäköisesti pitenisi, mutta toisaalta sama aika kuluu, kun asiakas tavataan ja kirjalliset työt tehdään vasta sen jälkeen. Yhdessä kirjaamisen etuna olisi, että suunnitelmasta tulisi todella yhteinen ja asiakas saisi siihen kirjatuksi juuri ne asiat, jotka ovat hänen elämässään tärkeitä.

Vantaalla ei ole varsinaista ohjeistusta suunnitelmien laatimisesta, niiden tarkistamisesta eikä siitä milloin laaditaan asiakkaalle uusi suunnitelma. Tämä näkyi myös tutkimukseeni valituista suunnitelmista. Pääosin suunnitelmat olivat varsin napakasti kirjoitettuja ja selkeitä, mutta muutama poikkeuskin löytyi jopa näin pienessä otoksessa. Poikkeukset olivat toistensa ääripäitä, joko suunnitelmaa ei ole laadittu ollenkaan tai jokaisella tapaamisella laaditaan uusi suunnitelma. Tuskin suunnitelman kirjoittamiseen voidaan tai on syytäkään antaa ihan pikkutarkkoja ohjeistuksia. Todennäköisesti sellaiset tekisivät suunnitelmien teosta entistä työläämpiä ja hankalampia. Ohjeistusta tarvitaan lähinnä siihen, että milloin suunnitelman tarkistaminen johtaa uuteen suunnitelmaan ja milloin riittää merkinnät seuranta – kohtaan.

Seurantaryhmän ajatus lyhyestä vain sosiaaliohjauksen aloittamisesta kertovasta suunnitelmasta ei mielestäni ole hyvä. Silloin suunnitelma ei ole sitä, mitä sen tulisi olla, asiakkaan ja työntekijän välinen yhteinen käsitys, siitä mitä ollaan tekemässä. Suunnitelmassa tulee näkyä yhteisesti sovitut tavoitteet ja miten niihin pyritään. Pelkkä maininta sosiaaliohjauksen aloittamisesta ei ole suunnitelma, vaan pikemminkin päätös. Pitääkin miettiä, olisiko sosiaaliohjauksen aloittamisesta ja lopettamisesta tehtävä päätös, esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen

päätös, kuten tehdään useista muistakin sosiaalityön avopalveluista. Suunnitelma laadittaisiin sitten todellisista työn tavoitteista ja menetelmistä. Vaihtoehtoisesti sosiaaliohjauksen aloittamisesta voitaisiin tehdä avoin suunnitelma, jossa tavoitteena olisikin tavoitteiden löytäminen. Ensimmäiseen suunnitelmaan kirjattaisiin, että aloitetaan sosiaaliohjaus tilanteen kartoituksella, mihin asioihin tullaan jatkossa keskittymään. Suunnitelmaan merkittäisiin tarkistusajankohta, jolloin laaditaan varsinaisesta työskentelystä ja sen tavoitteista suunnitelma.

Millainen on hyvä suunnitelma? Hyvä suunnitelma on selkeä ja napakka. Siinä esitetään kootusti ja selkeästi, mikä on asiakkaan nykytilanne. Nykytilanteen kuvaukseen eivät kuulu asiakkaan koko historian kertaaminen, erilaisten yhteydenottojen kirjaaminen tai asiakkaan päivän kuvaaminen sanatarkasti. Aikuis-sosiaalityön suunnitelma tehdään useimmiten ohjaamaan työskentelyä jossain määrätyssä tilanteessa tai elämänvaiheessa. Silloin nykytilanteeseen kirjataan siihen oleellisesti vaikuttavat asiakkaan elämässä läsnä olevat asiat, ei kymmenen tai viiden vuoden takaisia asioita. Vastaavasti tavoitteet ja toimenpiteet -kohtaan kirjataan sillä hetkellä suunnitteilla olevat tavoitteet selkeästi ja yksinkertaisesti. Tavoitteiden pitää olla saavutettavia ja realistisia. Suunnitelmaahan on tarkoitus tarkistaa säännöllisesti, jolloin tavoitteet voivat muuttua, kasvaa tai vaihtua. Toimenpiteet – kohdassa vastataan tavoitteisiin, jälleen selkeästi ja kootusti, mitä tehdään, kuka tekee, mitä muuta tukea mahdollisesti tarvitaan ja kuinka tavataan. Suunnitelman arviointikohtaan kirjataan milloin suunnitelmaa tarkistetaan, ajankohta määritellään selkeästi esimerkiksi tietyksi kuukaudeksi. Suunnitelmien arviointi – kohdissa näkee muun muassa lauseita: arvioidaan toimeentulotukiasiointien yhteydessä – siis milloin?

Suunnitelma on osa sosiaalityön dokumentointia ja myös siinä tehtävässään tärkeä. Sosiaalityön arjesta, menetelmistä ja työstä pitää tuottaa dokumentteja ja tehdä näin työtä näkyväksi. Dokumentoinnin avulla voidaan osoittaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen vaikuttavuutta ja toisaalta löytää kehittämiskohteita. Vaikka nykyinen taantuma on vähentänyt työntekijöiden vaihtuvuutta, on sosiaalityön haittana edelleenkin työntekijöiden suuri vaihtuvuus. Tehdyn työn, suunnitelmien ja tavoitteiden kirjaamisen tärkeys korostuu, kun työntekijä vaihtuu. Asiakkaat useimmiten jäävät ja uuden työntekijän on huomattavasti helpompaa aloittaa työ ja tutustua asiakkaiden tilanteisiin, kun niistä löytyvät asian-

mukaiset dokumentit ja suunnitelmat kirjattuina. Suunnitelmat ja asiat voivat olla sosiaalityöntekijän mielessä, mutta eivät ole kirjattuina minnekään. Kun työntekijä lähtee muualle, saattaa arvokasta tietoa mennä mukana.

Aikuissosiaalityö tarvitsee sosiaaliohjauksen kaltaisia työmenetelmiä voidakseen toimia asiakaslähtöisesti. Aikuisten kanssa tehtävä työ toimii liian pienillä resursseilla, mikä korostuu varsinkin tänä aikana, kun asiakasmäärät ovat kasvussa. Sosiaaliohjauksella voidaan työtä jakaa sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä. Lähiohjauksella voidaan saavuttaa sellaisia tuloksia, joihin ei pelkästään toimistotapaamisilla koskaan ylltetä. Sosiaaliohjaaja tapaa asiakkaan useammin ja tekee kotikäyntejä, jolloin asiakassuhde pystyy kasvamaan luottamuksellisemmaksi ja asiakkaan elämän todellisiin pulmakohtiin pystytään puuttumaan. Sosiaalityöntekijä huolehtii työn kokonaisuudesta, laatii suunnitelman ja pitää huolen, että asiakkaalle on tarjottu niitä palveluja, joihin hänellä on oikeus ja joita hän tarvitsee.

Sosiaaliohjaushankkeessa on saatu hyvään alkuun toimiva ja asiakaslähtöinen työmenetelmä. Tämän tapaisten hankkeiden työn vakiinnuttaminen olisi tärkeää, usein käy niin, että kun hankkeessa on vasta päästy alkuvaikeuksista hyvään työskentelyn alkuun, joudutaan työ lopettamaan hankkeen päättyessä. Käytännössä hankkeessa on vain aloitus- ja lopetusvaihe, varsinaista suvanto-vaihetta työn tekemiselle ei ehdi olla. Sosiaaliohjaushankkeen myötä on kiinnitetty erityistä huomiota myös asiakastyön suunnitelmiin ja dokumentointiin. Hanke on toiminut hyvänä herättelijänä suunnitelmien laadintaan.

Sosiaaliohjaus on hankkeen aikana osoittautunut hyväksi työmuodoksi. Asiakkaat ovat hyötynneet lähiohjauksesta ja saaneet sen avulla kiinni elämäntilanteista ja asioista järjestykseen. Kuten haastateltava (As1) sanoi: ”Se on niin suuri apu mun elämälle ainakin.” Tällaiselle työlle on selkeästi tarvetta ja sen avulla voidaan saada jopa paljon toivottuja säästöjä aikaan. Kun asiakas hyvän ohjauksen myötä saa elämänsä järjestykseen, pääsee koulutukseen tai työhön, hän todennäköisesti myös pärjää eteenpäin ilman sosiaalitoimiston tukea. Vaikka sosiaalitoimen asiakkuus ei sosiaaliohjauksen myötä päättyisikään, saadaan ohjauksella kuitenkin aikaan myönteisiä kokemuksia ja asiakkaan voimaantumista, joka ei ole rahalla mitattavissa oleva vaikutus.

Sosiaalihjaushanke päättyy, mutta toivottavasti siinä kehitettyä työtapaa voidaan jatkossa hyödyntää aikuissosiaalityössä. Suunnitelmallinen työote on saanut hyvän alun hankkeen myötä ja sen toivoisi pysyvän vakiintuneena työkäytäntönä jatkossakin. Hankkeen myötä suunnitelmia on opittu laatimaan asiakkaiden kanssa, vielä tarvitaan niiden tarkistamiseen napakkuutta ja säännöllisyyttä. Suunnitelman laatiminen ja säännöllinen päivitys yhdessä asiakkaan kanssa on osa suunnitelmallista sosiaalityötä. Yhteistyö asiakkaan kanssa rakentaa asiakkaalle voimavaroja ja selkiyttää tilannetta molemmille osapuolille. Hyvin tehty suunnitelmallinen työ auttaa asiakasta eteenpäin elämässään ja tukee itsenäisyyttä.

Uusien menetelmien tuominen myös aikuissosiaalityöhön on tärkeää ja tarpeellista. Yhtä tärkeää on uusien menetelmien ja työtapojen tutkiminen ja arvioiminen, miten ne toimivat käytännössä. Kokemuksista pitää ottaa oppia ja tarvittaessa muuttaa käytäntöjä. Sosiaalihjaushanke on ollut hyvä kokemus lähityöstä asiakkaiden kanssa ja ohjannut suunnitelmalliseen työhön. Tutkimukseni keskittyi sosiaalihjauksen asiakkaille laadittaviin aikuissosiaalityön suunnitelmiin, niiden laadintaan ja tarkistamiseen. Mielenkiintoinen tutkimuksen aihe tämän jatkoksi olisi, miten sosiaalihjauksen asiakkaat pärjäävät vuoden kuluttua ohjauksen päättymisestä. Kuinka moni asiakkaista on edelleen sosiaalitoimen asiakkuudessa, miten asuntoasiat ovat järjestyneet, ovatko he löytäneet koulutus- ja työpaikkoja?

LÄHTEET

- Airaksinen, Pasi 2004. Aku-hankkeen pilottiyhteenvedo – Vantaan Myyrmäen sosiaalitoimisto. Teoksesta Tietoa ja taitoa aikuissosiaalityöhön, koonnut Leena Luhtasela.
- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksesta Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Edita
- Borg, Pekka & Mannerström, Kaija 2002. Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2002:11
- Eskola, Jari & Suoranta Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- Hirsjärvi, Sinikka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Honkakoski, Arja 2005. Sosiaaliohjauksen käsite – jännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä. Puheenvuoro. Janus – sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 2/2005. Turku.
- Hussi, Taina 2005. Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana. SOCCA:n ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 4/2005. Helsinki
- Hussi, Taina 2005. Sosiaalinen raportointi moniäänisen tiedonmuodostuksen välineenä. Teoksesta Kopomaa Timo & Meltti Tero (toim.) Kaupunkisosaalityötä paikantamassa. Palmenia-sarja. Helsinki: Yliopistokustannus.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki.

- Hyttinen, Leena 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksesta Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2008. Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksesta Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksesta Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksesta Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juvonen, Tuula 2008. Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007-2009. Väliraportti ajalta 1.8.2007-31.7.2008. Vantaa.
- Karjalainen, Pekka & Blomgren, Sanna 2004. Oikorata vai mutkatie? Sosiaalista kuntoutusta ja työelämäpolkuja nuorille. FinSoc arviointiraportteja 2/2004. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, Pekka, Karisto Antti & Seppänen Marjaana 2003. Lähiöt, kaupunkisosiaalityö ja projektitoiminta. Teoksesta Kopomaa Timo (toim.) Kohti kaupunkisosiaalityötä – haasteena tasapainoinen kaupunki. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Karvinen, Synnöve 1993. Metodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana. Teoksesta Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Koskinen, Anna-Kaisa 2007. Vaihtoehtoinen tarina – Mitä on sosiaalinen muutostyö. SOCCA:n ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 14, 2007. Helsinki: Yliopistopaino.

- Kätsyri, Heli 2004. Kipinä-projekti – Nuorten aikuisten arjen tukena. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksiä 2004:5.
- Kääriäinen, Aino 2005. Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksesta Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niirikoski, Marianne Nylund & Susanna Heikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Linnossuo, Outi 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen. Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia. Helsinki: Kela.
- Liukko, Eeva 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA:n ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: Yliopistopaino.
- Metsämuuronen, Jari 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. laitos. Helsinki: International Methelp Ky.
- Muukkonen, Tiina 2008. Suunnitelmallisen sosiaalityön prosessi. Teoksesta Tiina Muukkonen (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. SOCCA:n ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 17/2008. Helsinki: Yliopistopaino.
- Mäntysaari, Mikko 2007. Syrjiikö sosiaalityö? Teoksesta Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Vammala: Kelan julkaisuja.
- Nieminen, Heli 2006. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksesta Marita Paunonen & Katri Vehviläinen-Julkunen Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Porvoo: WSOY
- Palonen, Kari 1988. Tekstistä politiikkaan. Johdatusta tulkintataitoon. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, Anneli 1993. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksesta Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

- Rantasalmi, Soile 2005. Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus – kehittämisen suuntaviivoja. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Pro gradu-työ.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Toinen, uudistettu painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Salonen-Soulie, Ulla 2003. Tanskalainen kannustavuus suomalaisen silmin. Teoksesta Pentti Kananen & Ulla Salonen-Soulie (toim.) Kannustavan sosiaaliturvan haaste. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 5/2003. Helsinki.
- Saurama, Erja 2002. Vastoin vanhempien tahtoa. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 2002:7.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil Tom Erik 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammi.
- Sosiaaliohjauksen hankesuunnitelma 2007. Vantaa.
- Suominen, Sauli 2002 (toim.). Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry. Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Painamattomat lähteet:

Juvonen, Tuula 2009. Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007-2009. Alustava loppuraportti. Vantaa.

Sosiaaliohjauksen ohjausryhmät 10.2.2009 ja 15.9.2009

Sosiaaliohjauksen seurantaryhmän muistio 27.5.2009

Särkelä, Antti 2007. Luento Aktivoivan sosiaalityön koulutuksessa 19.1.2007.

Lait (<http://www.finlex.fi>)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 9.10.2009

LIITTEET

Liite 1.

VANTAAN KAUPUNKI

AIKUISSOSIAALITYÖN SUUNNITELMA

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala

Päiväys

ASIAKAS

KATUOSOITE

VANTAA

Laatija:**Päivä:****Osallistujat:**

Nykytilanne

Tavoite/toimenpiteet

Arviointi

Seuranta

Etuuskäsittelyohje

SUUNNITELMAN TARKISTUS (KKVV)

Liite 2.

ASIAKKAAN HAASTATTELU

1. Kiitos, että olet halunnut osallistua tähän haastatteluun ja kertoa oman näkemyksesi sosiaalihjauksesta. Tarvitsemme palautetta hankkeesta voidaksemme kehittää sitä parempaan suuntaan. Kyselen tässä haastattelussa ainoastaan sosiaalihjaukseen ja suunnitelmiin liittyviä asioita. Sinun nimeäsi tai muita tietoja en tarvitse enkä tule työssäni käyttämään.
2. Miten pääsit mukaan tähän hankkeeseen, millainen tilanne sinulla oli? Oliko sinulla itselläsi mielestäsi tarvetta ohjaukseen, esititkö mahdollisesti itse toivetta tämänkaltaiseen työskentelyyn?
3. Sinulle on laadittu suunnitelma sosiaalihjaajan kanssa työskentelystä. Oletko itse nähnyt tämän suunnitelman?
4. Olitko itse mukana laatimassa suunnitelmaasi? Muistatko, miten tavoitteet sinne kirjattiin? Keskustelitteko te niistä yhdessä?
5. Mitkä asiat sinusta olivat tärkeitä ottaa huomioon suunnitelmaa laadittaessa? Jäikö jotain tärkeää kirjaamatta?
6. Onko sinulle laadittu suunnitelma mielestäsi toteutunut? Tai mitä osia siitä on toteutunut?
7. Onko suunnitelmaa päivitetty mielestäsi riittävän usein? Onko sinulla ollut rohkeutta tuoda omia ohjauksen tarpeita esiin, onko sinua mahdollisesti rohkaistu esittämään niitä?
8. Jatkoa ajatellen, oliko työskentelyssä ja suunnitelmien tekemisessä jotain, johon olisit toivonut kiinnitettävän enemmän huomiota? Tuliko matkan varrella esiin jotain sellaista?
Tuleeko sinulle mieleen kiittämisen, moittimisen tai kehittämisen aiheita?
Ja lopuksi, mitä ajattelet tästä haastattelusta?

Liite 3.

SOSIAALITYÖNTEKIJÄN HAASTATTELU

1. Nimi, millä sosiaaliasemalla työskentelet, kuinka pitkään olet tehnyt sosiaalityötä?
2. Oletko ollut alusta lähtien mukana sosiaaliohjaushankkeessa?
3. Montako asiakasta sinulla on mukana hankkeessa?
4. Oletko ollut yhdessä sosiaaliohjaajan ja asiakkaan kanssa laatimassa suunnitelman jokaiselle hankkeessa mukana olevalla asiakkaalla?
Miksi ei joillekin asiakkaille ole laadittu suunnitelmaa?
5. Kuinka usein olet tavannut asiakkaan ja tarkistanut suunnitelmaa?
6. Minkälainen suunnitelma on sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työvälineenä?
Miten se on toiminut? Jos ei, niin miksi?
7. Millaisia kehittämissuunnitelmia sinulla olisi suunnitelmien laadintaan? Millainen on mielestäsi hyvä suunnitelma, mikä siinä toimisi hyvin? Onko se mielestäsi nykyisenä hyvin toimiva esimerkiksi ajankäytön kannalta?
8. Pyydän sinua vielä miettimään suunnitelman laatimista, siinä on asiakas mukana yhtenä asiantuntijana, uskotko, että asiakkaat tietävät, mikä heille on hyvä? Osaavatko he sen ilmaista suunnitelmaa tehtäessä?