



# Kunta-järjestöyhteistyö asiakasosallisuuden vahvistajana

Katriina Koskiaho ja Sanja Karlsson

2021 Laurea



**Laurea-ammattikorkeakoulu**

## **Kunta-järjestöyhteistyö asiakasosallisuuden vahvistajana**

Katriina Koskiaho ja Sanja Karlsson

Sosionomi

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2021

Katriina Koskiaho, Sanja Karlsson

**Kunta- järjestöyhteistyö asiakasosallisuuden vahvistajana**

Vuosi

2021

Sivumäärä 60

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli selvittää Helsingin kaupungin palvelujen ja järjestökentän yhteistyön nykytilaa ja asiakasosallisuuden lisäämismahdollisuuksia yhteistyötä kehittämällä aikuissosiaalityössä. Tarkoituksena oli myös selvittää minkälaisia toiveita ja kehitysideoita yhteistyötä kohtaan on ja koettiin sen lisäämiselle tarvetta. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Helsingin kaupungin yhdyskuntatyön kanssa.

Keskeisinä käsitteinä opinnäytetyössä ovat aikuissosiaalityö sekä asiakasosallisuus. Aikuissosiaalityö keskeisenä käsitteenä rajaa ikäryhmän työikäisiin. Kaikkein huonoimmassa asemassa olevien asiakasosallisuuden kokemukset ovat usein heikohkoja. Kunta- järjestöyhteistyö täydentäisi osaltaan palvelujärjestelmää vahvistamalla hyvinvoinnin ja asiakasosallisuuden edellytyksiä.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, jonka aineistonhankintamenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin kahdeksalle työntekijälle, joista neljä työskenteli eteläisen Helsingin aikuissosiaalityössä ja päihdepalveluissa ja neljä eteläisessä Helsingissä vaikuttavissa päihde- ja mielenterveysjärjestöissä. Teemahaastatteluiden aineisto analysoitiin laadullista sisällönanalyysiä hyödyntäen.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että haastateltavat olivat kokeneet yhteistyön Helsingin kaupungin ja järjestöjen välillä erittäin hyödylliseksi ja tärkeäksi. Monet haastateltavista olivat sitä mieltä, että laajempi yhteistyö kaupungin palveluiden ja järjestöjen välillä lisäisi asiakkaiden osallisuutta. Haastateltavien mielestä asiakkaat olisivat ensisijaisesti tyytyväisempiä palveluihin ja asiakkaat kohdattaisiin kokonaisvaltaisemmin, mikäli yhteistyötä olisi enemmän sektoreiden välillä.

Asiasanat: yhteistyö, aikuissosiaalityö, asiakasosallisuus

Social Services

Bachelor of Social Services

Katriina Koskiaho, Sanja Karlsson

**Improving customer involvement by increasing cooperation between public and private service providers**

Year

2021

Pages

60

---

The purpose of this bachelor's thesis was to research the cooperation between the City of Helsinki and private organizations as service providers. More specifically, the focus was on the potential growth of the adult customer involvement in service planning by enhancing providers' cooperation. The objective was to find out what kind of hopes and developmental expectations there were for a service cooperation and was there already a desire to enhance the cooperation. This thesis was conducted in collaboration with the City of Helsinki's Community Work unit.

The fundamental concepts in this bachelor's thesis are social services for adult customers and customer involvement in service planning. The concept of customer involvement limited this study to only consider the working age group. Usually, the most disadvantaged people have negative experiences of customer involvement. The cooperation of provincial and organizational work would complement the whole service system by supporting the prerequisites of wellness and customer involvement.

A qualitative research method was applied to this thesis. The data was collected from theme interviews. The interviewees consisted of eight employees from Helsinki's community work from which four of them worked in the Southern Helsinki's adult social services and substance abuse services and the other four worked in substance abuse and mental health organizations in the same area. The data from the theme interviews was analyzed using a content analysis.

The results from the interviews revealed that interviewees had experienced the cooperation between the City of Helsinki and the organizations as being very beneficial and important. In fact, many interviewees said that more extensive cooperation between the city and the organizations would increase the involvement of the customers. The overall opinion of the interviewees was that primarily the customers would be more content with the services and have a more comprehensive service if there was more cooperation between the social sectors.

Keywords: cooperation, social services for adult customers, customer involvement

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Osallisuus ilmiönä .....	9
2.1	Osallisuuden ilmeneminen.....	9
2.2	Asiakasosallisuus .....	10
2.3	Asiakasosallisuutta edistäviä tekijöitä .....	10
2.4	Osallisuuden toteutumisen esteitä.....	12
2.5	Osallisuusverkosto ja osallistuva budjetointi .....	13
2.6	Huono-osaiset yhteiskunnassa .....	14
2.7	Koronan vaikutukset väestön hyvinvointiin.....	15
3	Sosiaalialan palvelujärjestelmä.....	17
3.1	Aikuissosiaalityö Helsingin kaupungilla.....	18
3.2	Päihdepalvelut Helsingin kaupungilla .....	19
3.3	Monialainen yhteistyö ja moniammatillisuus.....	20
4	Sosiaali- ja terveysjärjestöt Suomessa .....	21
4.1	Sosiaali- ja terveysalan järjestöistä .....	22
4.2	Vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus järjestöissä ja kaupungin palveluissa .....	23
5	Tutkimuskysymys ja työn tavoitteet .....	24
6	Tutkimuksen toteuttaminen.....	25
6.1	Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu .....	25
6.2	Sisällönanalyysi.....	26
6.3	Tutkimusaineisto ja teemahaastattelujen toteuttaminen .....	27
6.4	Aineiston analyysi.....	29
6.5	Eettisyys ja luotettavuus .....	29
7	Tulokset.....	31
7.1	Nykyinen yhteistyö.....	31
7.2	Yhteistyön kehittäminen.....	35
7.3	Asiakasosallisuus .....	36
8	Pohdinta.....	39
8.1	Tulosten yhteenveto.....	39
8.2	Yhteistyön taso tällä hetkellä.....	40
8.3	Osallisuus ja sen käsite palveluissa .....	41
8.4	Yhteistyön kehittämistarpeet.....	41
8.5	Tulosten luotettavuuden arviointi .....	43
8.6	Lopuksi.....	44
	Lähteet .....	46
	Taulukot.....	51

Liitteet.....	52
---------------	----

## 1 Johdanto

Osallisuus on hyvinvoinnin kannalta tärkeää ja sen kokemus ei aina toteudu, kun toimintakyky ja elämän perusedellytyksistä huolehtimisen kyky on madaltanut. Hyvinvointi ei Suomessa jakaudu tasaisesti. Arviolta 417 071 henkilöä, eli 7,5 prosenttia koko väestöstä, kuului vuonna 2020 perustoimeentulotuen piiriin (Kela 2021). Sosiaalipalvelujen asiakkaat elävät syrjäytymisriskissä valtaväestöön verrattuna, mikä saattaa aiheuttaa kokemuksen siitä, että ei ole täysivaltainen yhteiskunnan jäsen. Osallisuudella tarkoitetaan vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja yhteisiin asioihin (Isola ym. 2017, 9-11).

Suomalainen sosiaaliturva tarjoaa suomalaisille riittävän toimeentulon ja huolenpidon elämän aikana. Keskeisen osan sosiaaliturvasta muodostavat muun muassa erilaiset sosiaalipalvelut ja toimeentulon varmistavat etuudet. Kunnan tarjoamien sosiaalipalvelujen rinnalla toimii useita sosiaali- ja terveystalouden järjestöjä, jotka myös kannattelevat avun tarpeessa olevia ja edistävät heidän elämäntilanteensa. Sosiaalibarometrin (Eronen, Londén, Ojanen, Peltosalmi & Perälähti 2021, 11) mukaan järjestöt toimivat terveyttä ja hyvinvointia edistävinä yleishyödyllisinä kansalaisjärjestöinä, mutta osa tuottaa myös sosiaali- ja terveyspalveluita markkinoilla. Lisäksi on olemassa monenlaista järjestölähtöistä auttamistyötä, jossa kuntien tuki on äärimmäisen tärkeää. On hyvä, että avuntarjoajia on runsaasti, mutta tämä runsaus myös synnyttää haasteen, sillä kenttä on laaja ja pirstaleinen. Kokonaisuutta on täten vaikea hahmottaa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kunta-alan palvelujen ja järjestökentän yhteistyön nykytilaa ja osallisuuden vahvistamismahdollisuuksia yhteistyötä kehittämällä aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Helsingin kaupungin kanssa, ja siksi pääpaino palvelujen kuvauksessa on Helsingin kaupungin tuottamissa sosiaalipalveluissa. Tavoitteena oli laadullisen tutkimuksen keinoin muodostaa näkemyksiä yhteistyön kehittämismahdollisuuksista erityisesti asiakasosallisuutta ajatellen.

Opinnäytetyössämme työelämäkumppanina toimii Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön alla oleva yhdyskuntatyö. Yhteiskumppanimme oli Helsingin eteläisen alueen yhdyskuntatyön työntekijä. Työelämäkumppanimme on yhteydessä järjestöihin, kunnan palveluihin sekä kuntalaisiin.

Työelämäkumppanimme perustehtävänä on yhteistyössä alueen toimijoiden ja verkostojen kanssa edistää asuinalueiden hyvinvointia vahvistamalla asukkaiden osallisuutta sekä ehkäisemällä rakenteellisen työn keinoin asuinalueiden eriarvoistumista. Yhdyskuntatyöllä voidaan vaikuttaa kaupunginosan kehittämiseen ottamalla mukaan asukkaat, yhdistykset,

organisaatiot sekä viranomaiset. Yhdyskuntatyön yhteistyöverkoissa sekä asukaskohtaamisissa tartutaan alueelta nouseviin kehittämistarpeisiin sekä huoliin. Kun asian ratkaisemiseen tarvitaan useampaa tahoja, yhdyskuntatyö saattaa yhteen tahot, jotka voivat asiaan vaikuttaa. (Yhdyskuntatyö 2021.)

Suunnittelimme opinnäytetyömme teemahaastattelurungon osallisuuden viitekehyksestä yhdessä yhteyshenkilömme kanssa. Toteutimme opinnäytetyössämme teemahaastattelun yhteensä kahdeksalle työntekijälle, joista neljä työskentelee kaupungin aikuissosiaalityössä ja päihdepalveluissa ja neljä valitsemissamme järjestöissä. Teemahaastattelussa paneudimme Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön sekä päihdepalvelujen ja valitsemiemme järjestöjen väliseen yhteistyöhön. Alhon (2021, 69) mukaan aikuissosiaalityön asiakkaiden sosiaalityöntekijöillä on aiemmin tutkittaessa ilmennyt hyvin vähän yhteistyösuhteita asiakkaiden palveluverkostojen kanssa. Aikuissosiaalityön työntekijät ovat kuitenkin arvioineet ja havainneet, että asiakkaat hyötyisivät moniammatillisen yhteistyön lisäämisestä. Moniammatillinen yhteistyö näyttää hakevan muotoaan aikuissosiaalityön käytännössä.

Koronasta johtuvan poikkeustilan aikana järjestöjen, seurakuntien ja julkisen sektorin välinen yhteistyö on lisääntynyt ja tiivistynyt. Sosiaalibarometrissä (Eronen ym. 2021, 76) kävi ilmi, että yli puolet sosiaali- ja terveysjohtajista arvioi, että kolmannen sektorin kanssa on korona-aikana käynnistetty uusia toimintamuotoja. Sitä varten tehdyn kyselyn perusteella todettiin, että sote-johtajat toivovat hyvän yhteistyön järjestöjen kanssa jatkuvan myös akuutin kriisin jälkeen.

Sosiaali- ja terveysministeriön laatimassa aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksessä esitetään, että sosiaalityön olisi opittava hyödyntämään paikallisia kumppanuuksia asiakkaidensa hyvinvoinnin edistämiseksi (Karjalainen, Metteri, Strömberg & Jakka 2019). Edelleen raportissa tuodaan esille, että yhteistyö järjestöjen ja sosiaalityön välillä olisi vakiinnutettava tavoitteelliseksi toiminnaksi. Tavoitteeksi pitäisi asettaa, että uudistuvat sosiaalityön palvelut toteuttaisivat yhtä aikaa mm. osallisuuden, toimintakyvyn ja työllisyyden tavoitteita.

Kunnan sosiaalipalvelujen ja sosiaali- ja terveysalan järjestöjen välisestä yhteistyöstä aikuissosiaalityön kentällä ei ole ajantasaista tarkempaa tietoa. Myös yhteistyön mahdollisuuksista edistää asiakasosallisuutta tarvitaan lisää tietoa. Mitä paremmin yhteistyö toimii, sitä paremmin huono-osaisia pystytään auttamaan ja käyttämään voimavaroja tehokkaasti. Tuleva sote-uudistus tulee vaikuttamaan palvelujen uudelleenorganisointiin, ja ajantasainen tieto yhteistyön kehittämismahdollisuuksista on hyödyksi.

## 2 Osallisuus ilmiönä

Usein osallisuuteen liitetään erilaisia käsitteitä. Esimerkiksi osallistaminen, osallistuminen, valtaistaminen sekä vaikuttaminen, näiden käsitteiden välillä rajanveto on paikoittain vaikeaa. Osallisuus kuvaa yksilön kiinnittymistä johonkin yhteisöön. Osallisuus on itsessään subjektiivinen käsite. Osallisuus subjektiivisena käsitteenä tarkoittaa, että jokainen yksilö kokee sen omalla tavallaan. (Osallisuus- sanastoa 2020.)

Osallistuminen käsitteenä tarkoittaa yleisesti kansalaisten roolia demokraattisessa keskustelussa. Osallistaminen taas liittyy ajatukseen, jossa kansalainen on passiivinen osallistuja ja häntä kehoitetaan osallistumaan toimintaan. Valtaistaminen liitetään usein siihen, kun aikuissosiaalityössä asiakkaiden tilannetta pyritään edistämään siten, että asiakas itse voi tarttua omiin ongelmiinsa. (Osallisuus -sanastoa 2020.)

### 2.1 Osallisuuden ilmeneminen

Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja yhteisiin asioihin. Osallisuus on suhteissa olemista, kuulumista, liittymistä ja yhteisyyttä. Osallisuus on mukaan ottamista ja yhteensopivuutta ja siihen liittyen vaikuttamista ja demokratiaa. Osallisuus on myös kaiken edellä mainitun johtamista ja järjestämistä. (Isola ym. 2017, 9-11.)

Hyvinvoinnin lähteinä voidaan pitää aineellisia mahdollisuuksia. Näitä ovat esimerkiksi kohtuullinen toimeentulo, joka voi koostua sosiaaliturvasta, palkkatulosta tai näiden yhdistelmästä. Asuminen, harrastustarvikkeet sekä koulutus lasketaan myös aineellisiksi mahdollisuuksiksi. Aineettomia hyvinvoinnin lähteitä ovat esimerkiksi luottamus, toivo ja luovuus. Luottamuksen ja sen kautta toivon rakentaminen asiakassuhteessa on tärkeimpiä edellytyksiä sosiaalityössä. Luonto, taide ja kulttuuri sijoittuvat taas aineellisen ja aineettoman hyvinvoinnin lähteiden välimaastoon. (Isola ym. 2017, 9-11.)

Hyvinvoinnin toimintavalmiuksia lisääviä lähteitä ovat esimerkiksi verovaroin maksetut tarpeenmukaiset päihde- ja mielenterveyspalvelut, kuntoutus, sosiaalityö ja päivähoito. Myös yksityisesti ostettu henkilökohtainen liikuntaohjelma- tai valmennus sekä kotisiivous ovat toimintavalmiuksia lisääviä hyvinvoinnin lähteitä. Nämä ovat ulkoisia mahdollisuuksia. Sisäisiä mahdollisuuksia ovat esimerkiksi hankittu koulutus ja oppi, synnynnäiset lahjakkuudet, elämänhistoria ja temperamentti. (Isola ym. 2017, 9-11.)

## 2.2 Asiakasosallisuus

Laitilan (2010, 7-8) mukaan asiakkaiden osallisuus on keskeinen tavoite sosiaalipalveluissa, kuten myös mielenterveys- ja päihdetyössä. Asiakkaiden osallisuus on sekä keino saavuttaa esimerkiksi laadukkaampia palveluita että päämäärä itsessään. Asiakkaiden osallisuuden perustana tulisi olla asiakkaan kuin myös työntekijänkin halu kuunnella, neuvotella ja kommunikoida yhdessä. Asiakasosallisuus liittyy kiinteästi yksilön hyvinvointiin, joten yksilön osallisuuden tukeminen ja vahvistaminen on tärkeä osa sosiaalityötä. Isolan ym. (2017, 10) mukaan asiakasosallisuus on ikään kuin tienviitta, joka kertoo mihin suuntaan palveluita, toimintaa ja politiikkaa kannattaisi suunnata, jotta syrjäytyneet, syrjityt ja eriarvoisuudesta kärsivät saisivat vahvistettua osallisuuttaan.

Kaikkein heikoimmassa asemassa olevat, eli tilastollisesti katsoen alimman tulokymmenyksen ihmiset, tuntevat usein elämänsä ja maailmansa niin sanotusti reikäiseksi. Turvaverkkojen läpi on mahdollista pudota, eikä palkkatyötä varsinkaan säännöllisenä ole kaikille. Myös satunnaista työtä saattaa olla kannattavampaa kaihtaa, jottei vähimmäisturva katkeile. Heikoimmassa asemassa olevilla ihmisillä jää usein myös äänestämättä. (Isola ym. 2017, 3.)

Kun tarkastelee yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien osallisuutta, kuten esimerkiksi toimeentulotuen saajia, asunnottomia tai vakavasti päihderiippuvaisia, isoksi kysymykseksi nousee mahdollisuus osallistua yhteiskunnan toimintaan täysivaltaisena jäsenenä. Heikoimmassa asemassa olevien osallisuuden kokemukset rakentuvat vahvasti yksilön tasolla vuorovaikutuksessa palvelujärjestelmään, suhteessa yhteiskunnan rakenteisiin ja asenteisiin. Tällöin palvelujärjestelmän toimivuudella on erittäin suuri vaikutus sitä käyttävien ihmisten arkielämään ja kuulluksi tulemiseen sekä osallisuuden tunteisiin. (Jämsen & Pyykkönen 2014, 45-46.)

## 2.3 Asiakasosallisuutta edistäviä tekijöitä

Parhaimmillaan osallisuustyö täydentää ja kehittää nykyistä hyvinvointijärjestelmää. Lähdettäessä edistämään osallisuutta, tulisi kiinnittää erityistä huomiota kaikista heikoimmassa asemassa oleviin yksilöihin. Kun kaikkein heikoimmassa asemassa oleva yksilö voi vaikuttaa, kuulua joukkoon ja osallistua, silloin edellytykset osallisuuden vahvistamiselle muidenkin osalta paranevat. (Osallisuuden edistämisen mallit 2020.)

Suomalaisesta näkökulmasta yksi merkittävä sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin käännekohta oli uuden sosiaalihuoltolain voimaan astuminen 2015 huhtikuussa (Kananoja ym. 2017, 403). Suomessa osallisuuden edistäminen on kirjattu lakiin. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) 4 § määrittää, että asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava ensisijaisesti huomioon. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Myös sosiaalihuoltolaki (2014/1301) edistää asiakkaan osallisuutta. Sosiaalihuoltolain (2014/1301) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, edistää osallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta. Lisäksi sen tulee turvata tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut, edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen välillä.

Jotta asiakkaat eli palveluiden käyttäjät osallistuisivat ja voisivat kokea osallisuuden tunteita, tarvitaan paljon erilaisia joustavia osallistumisen muotoja. Myös erilaiset tukirakenteet lisänä mahdollistavat asiakkaan omien voimavarojen löytämisen ja kehittämisen. Antamalla palveluiden käyttäjille tietoa päätöksen teon pohjaksi, kehittämällä dokumentointia käyttäjätasoisempaan suuntaan sekä vaikuttamalla työntekijöiden motivaatioon ja arvoihin voidaan edistää asiakkaiden osallisuutta. Työntekijöiden arvoihin ja motivaatioon vaikuttamisella koitetaan saada asiakkaiden mielipidettä ja kuuluvuutta isompaan arvostukseen. (Laitila 2010, 23.)

Laitilan (2010, 25) mukaan asiakkaiden osallisuuteen liittyy hyvin paljon asiakaslähtöisyyden käsite. Sosiaali- ja terveydenhuollon yksi keskeisiä periaatteita jo 1990-luvulta lähtien on ollut asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisen toiminnan avulla asiakkaan ja työntekijän välille syntyy aitoa ja tasa-arvoista vuoropuhelua ja vaikuttamista. Asiakaslähtöisen toiminnan on todettu lisäävän asiakkaan pystyvyyden tunnetta, tyytyväisyyttä hoitoon sekä vähentävän koettujen ongelmien määrää ja siitä koituvaa stressiä. Kemppaisen ym. (2019, 35) mukaan asiakaslähtöisyys on aiemmin tarkoittanut enimmäkseen työntekijöiden tapaa asettaa tavoitteita asiakastyöhön. Kun asiakaslähtöisyyttä tarkastellaan laajemmin, toiminnassa on kysymys koko palveluiden organisoimisesta. Pyritään toimimaan asiakkaan tarpeet edellä, yhdessä asiakkaan kanssa eikä ainoastaan asiakasta varten.

Laitilan (2010, 25) mukaan asiakas on aina itse oman tilanteensa ja asioidensa paras asiantuntija ja asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus määrittää, mitä palveluita ja minkälaista tukea hän niihin tarvitsee. Näin ollen asiakaslähtöisyys on dialoginen ja yhteiselle neuvottelulle pohjautuva vuorovaikutussuhde.

Hämäläisen ja Leemannin (2015) mukaan asiakasosallisuus voidaan jakaa kahteen eri tasoon. Ensimmäisessä tasossa asiakas on mukana osallistumassa omien palveluiden suunnitteluun ja toisessa tasossa asiakas voi vaikuttaa palveluiden suunnitteluun yleisesti. Asiakkaan vaikuttamismahdollisuus kumpaankin tasoon on tärkeä osa palveluiden asiakaslähtöisyyttä. Asiakasosallisuus on tärkeä ja motivoiva keino kehittää palveluita. Hämäläisen & Leemannin (2015) mukaan esimerkiksi työelämäosallisuutta edistävissä palveluissa asiakkaan mahdollisuudella vaikuttaa omaan palvelusuunnitelmaansa on merkitystä tuloksen kannalta.

## 2.4 Osallisuuden toteutumisen esteitä

Osallisuuden toteutumiselle on monenlaisia esteitä. Kiire, rajalliset resurssit sekä isot asiakasmäärät voivat estää asiakkaiden eli palveluiden käyttäjien osallisuuden toteutumista. Myös pitkät välimatkat ja aukioloajat voivat olla esteenä osallisuudelle konkreettisesti. (Laitila 2010, 22.)

Kananojan ym. (2017, 409) mukaan pitkäaikaisissa sosiaalityön asiakkaiden ongelmissa korostuu työntekijöiden ammattieettinen velvollisuus tarkkojen havaintojen tekemiseen. Työntekijän täytyy yhtäaikaisesti havainnoida hyvinvoinnin ongelmista ja elämäntilanteista sekä samaan aikaan kyetä oppimaan onnistumisista kuin epäonnistumisistakin. Kaikkein kaihdettavin tilanne olisi sellainen, jossa työntekijä ei tunnista asiakkaan hyvinvoinnin paranemista tai huononemista. Kananojan ym. (2017, 409) mukaan ainutlaatuisen ja onnistuneen sosiaalityön tueksi tarvitaan ymmärrystä siitä, mikä on tilanearvioinnin merkitys sosiaalityön prosessin kokonaisuudessa, ymmärrystä standardisoiduista mittareista sekä ymmärrystä siitä, mikä mahdollistaa muutoksen vaikeissa hyvinvointiongelmissa.

Luottamus siihen, että asiantuntijat tietävät parhaiten estää työntekijöitä kuulemasta palveluiden käyttäjien ääntä. On myös tutkittu, että työntekijät voivat kokea asiakkaan osallisuuden uhkana ammatilliselle roolille sekä autonomialle. Osalla työntekijöistä saattaa olla vielä paternalistisia eli holhousmaisia toimintamalleja, joiden mukaan asiakas ei välttämättä ole tarpeeksi kyvykäs osallistumaan palvelun tarpeen arvioon tai asenteet voivat olla muuten negatiivisia. (Laitila 2010, 22.)

Yhteiskunnallisella tasolla osallisuuden toteutumisen esteitä ovat esimerkiksi yleiset stereotypiat ja asenteet mielenterveysongelmia kohtaan. Stereotypiat syntyvät, kun liian vaikeasti ymmärrettävistä ja monimutkaisista ilmiöistä tehdään yksinkertaisia. Yleiset asenteet ja stereotypiat sosiaali-, mielenterveys-, ja päihdepalveluita käyttäviä kohtaan ilmenevät kielteisinä asenteina ja tietämättömytenä. Myös käsitykset siitä, että mielenterveydenhäiriöstä ei voisi parantua vaikeuttaa yksilön työ-, tai opiskeluelämään lähtöä. (Laitila 2010, 22.)

Viimevuosina pääkaupunkiseudulla on yleistynyt Nimby-ilmiö, (not in my back yard), jossa paikalliset asukkaat vastustavat sosiaalipalvelun tai laitoksen sijoittamista oman asuinalueen lähelle. Nimby-ilmiöstä eniten haittaa näyttäisi saavan päihde- ja mielenterveyskuntoutujille tarkoitetut järjestöt. Tavallisimmin niin kutsuttu nimbyily näkyy valitusten laatimisena, vetoamuksina sekä mielipidekirjoituksina. Useinkaan asukkaat eivät vastusta kyseistä tuotettavaa palvelua vaan ainoastaan sen sijoittamista omalle asuinalueelle. Nimby-ilmiöön liittyvät kiistat vaativatkin sosiaalialan ammattilaisilta oman näkemyksensä puolustamista sekä eettistä pohdintaa. Sosiaalityön tehtävänä on huolehtia haavoittuvassa asemassa olevien

ihmisten oikeuksista sekä heidän äänensä saattamisesta kuuluviin. Nimby-ilmio heikentää haavoittuvaisten ja huono-osaisten yksilöiden osallisuutta. (Välimaa 2021, 55-56.)

## 2.5 Osallisuusverkosto ja osallistuva budjetointi

Helsingin kaupungin osallisuusverkoston tavoitteena on kaupunkitasoinen koordinointi sekä tiedon, kokemusten ja hyvien käytäntöjen jakaminen yli toimialojen osallisuuden viitekehyksessä. Osallisuusverkoston yhteisiä tapaamisia on noin 6 kertaa vuodessa. Verkostossa jaetaan osallisuuteen liittyviä koulutuksia sekä järjestetään esimerkiksi seminaareja osallisuudesta. Kaupungin eri toimialoilta kuka vain voi osallistua osallisuusverkostoon. (Hurtig 2021.)

Helsingin kaupungilla on luotu osallisuuspelejä, joka auttaa kaupungin työntekijöitä pohtimaan, miten voisi paremmin suunnitella ja kehittää toimintaa yhdessä kaupunkilaisten kanssa. Osallisuuspelissä pohditaan yhdessä osallistumisen ja vuorovaikutuksen hyötyjä ja osa-alueita. Peliä pelatessa arvioidaan nykyistä kaupunkilaisten osallisuutta ja miten sitä mahdollistettaisiin jatkossa paremmin. Pelaajat pohtivat yhdessä, mitä kehitettävää pelaajien omalla yksiköllä tai organisaatiolla on osallisuuden saralla ja suunnittelevat konkreettisia toimenpiteitä osallisuuden lisäämiseksi. Osallisuuspelejä siis auttaa pelaajia liittämään osallistamisen osaksi omaa työtään. (Osallisuuspelejä 2021.)

Helsingin kaupunki on sitoutunut vahvasti avoimen ja osallistavan kaupungin kehittämiseen. Helsingin kaupungilla on tehty pitkäjänteistä työtä, jotta voitaisiin vahvistaa kaupunkilaisten osallisuutta. Kaupungin vuorovaikutus- ja osallisuusmallia on kehitetty tiiviisti yhteistyössä asukkaiden sekä kaupungin työntekijöiden kanssa. On järjestetty verkkokyselyitä, lomakekyselyitä, kehittämispäiviä, asukasilloja eri kaupunginosissa sekä haettu erilaisia näkökulmia Helsingin kaupungin vaikuttamistoimielimiltä. (Hurtig 2021.)

Helsingin kaupungin osallisuustyössä pääperiaatteina ovat yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen, omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen sekä yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen. Osallistuva budjetointi, jonka käyttöönotosta päätettiin marraskuussa 2017, näkyy kaupunkilaisille entistä monipuolisempaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuutena. Osallistuvaan budjetointiin varataan vuosittain 4,4 miljoonaa euroa. Kaupungin asukkaat äänestävät budjetissa olevan rahan käytöstä heiltä kerättyjen ehdotusten perusteella. 2020 syksyllä kaupungin mukaan ideoissa korostuivat liikunta, ulkoilu, luonto, rakennettu ympäristö, puistot sekä yhteisöllisyys. (Strategiakauden 2017-2021 arviointi Helsingin kaupungin osallisuustyöstä 2021, 14.)

## 2.6 Huono-osaiset yhteiskunnassa

Hyvinvointi ja voimavarat eivät jakaannu tasaisesti. Toisilla saattaa olla jo alun perin huonommat lähtökohdat kuin toisilla ja elämänkulku voi viedä eri suuntiin molemmissa tilanteissa. Rakenteelliset syyt korostavat yksilöstä riippumattomien ja ihmisen valintojen ulkopuolella olevien asioiden merkitystä köyhyyden syynä. Näitä ovat esimerkiksi yhteiskunnallisesta eriarvoisuudesta johtuvat epätasaisesti jakautuneet mahdollisuudet osallistua koulutukseen, työelämään tai kuntoutukseen. Tällöin yhteiskunnalliset tekijät kuten työttömyys, palkkataso ja asumiskustannukset synnyttävät huono-osaisuutta. Yksilölliset selitykset liittyvät ihmisen elämänhallintaan, jolloin ajatellaan, että ihminen on itse vastuussa omasta tilanteestaan. Yksilöllisissä tekijöissä korostuvat pitkälti erilaiset addiktiot. (Saari 2015, 101.)

Huono-osaisten elintaso nojaa pääsääntöisesti perusturvaan kuuluvien tukien (asumis- ja toimeentulo- sekä työmarkkinatuki) ja erilaisten erityispalvelujen (kuten päihde- ja mielenterveys- sekä asumispalvelut) varaan, sillä heillä ei useinkaan ole työpaikkaa. Useilta on myös koulutus jäänyt kesken. Keväällä 2015 arvioitiin, että suomalaisista noin 230 000 elää pitkäaikaisesti viimesijaisen ja tilapäiseksi tarkoitetun sosiaaliturvan varassa. Luku antaa rajun arvion siitä, kuinka iso ryhmä on jäänyt jälkeen tavanomaisen väestön elämäntasosta. Heidän elämänlaatuun jäytää alhaisesta elintasosta johtuva huono-osaisen identiteetti. Lisäksi kyseisen ryhmän elämäntapaa varjostavat monista erilaisista syistä johtuvat elämänhallinnalliset ongelmat. Huono-osaisten aseman parantaminen ei ole mahdollista pelkästään kohentamalla perusturvaan kuuluvia palveluja ja tuloja, sillä pelkkä elintason nostaminen ei yksinomaan riitä. Huono-osaisille ryhmille tarvitaan erityispalveluja, jotka mahdollistavat heidän arkeensa hallittavuutta. (Saari 2015, 14-15.)

Ihmisen on helpompi selviytyä yhdestä huono-osaisuustekijästä kerrallaan kuin monesta vaikeudesta samanaikaisesti. Huono-osaisuuden kasautuessa ihmisen elämänhallinta heikentyy ja syrjäytymisprosessi saa näin alkunsa. Syrjäytymiskierteestä eroon pääsemisen mahdollisuudet hankaloituvat ongelmien kasaantuessa ja syventyessä. (Ohisalo, Laihiala & Saari 2015, 438.)

Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat Suomessa vakinaisesti asuvat tai Suomessa työskentelevät henkilöt. Myös ulkomailla oleskeleva henkilö voi tietyissä tilanteissa kuulua Suomen oikeusturvan piiriin. Sosiaaliturvan toimeenpanosta vastaavat Suomessa Kela, kunnat, työttömyyskassat sekä eläke- ja muut vakuutuslaitokset. Sosiaaliturva tarjoaa perustoimeentulon sellaisissa tilanteissa, joissa henkilö ei pysty siitä itse huolehtimaan. Suomen sosiaaliturva kattaa työkyvyttömyyden, työttömyyden, sairauden, opiskelun, lapsen saamisen, huoltajan menetyksen, vanhuuden tai kuntoutuksen vuoksi syntyneen toimeentulon tarpeen. (Kela 2019.)

Huono-osaiset ovat jääneet sivuun yleisestä yhteiskunnallisesta kehityksestä ja heidän yhteiskunnallinen asemansa on heikennyt. Myös tuloerot ovat kasvaneet Suomessa kolmen viimeisen vuosikymmenen aikana. Lisäksi väestöryhmien väliset terveydelliset erot ovat kasvaneet. Siinä missä keskiluokkaisten ja -tuloisten terveys on kohentunut, ei matalatuloisten ja matalasti koulutettujen tilanteessa ole tapahtunut muutosta. Huono-osaisuus on sosiaalinen kysymys, joka pysyy yllä sosiaalista etäisyyttä ja eriarvoisuutta ylläpitävillä sosiaalisilla mekanismeilla ja kasautuvilla prosesseilla. On tutkittu, että huono-osaisuus, kuten epävakaa työmarkkina-asema, sairaus ja köyhyys kasautuvat samoille ihmisille. (Ohisalo ym. 2015, 437-438.)

Erilaiset tutkimusaineistot koskien kaikkein huono-osaisimpia ovat usein puutteellisia, sillä kaikkein heikoimmassa asemassa olevia on hankala tavoittaa. Rekisteripohjaisissa tutkimuksissa selviää esimerkiksi toimeentuloturvan tarve sekä saadut ja maksetut etuudet, mutta niiden vaikuttavuuden arviointi suhteessa yksilöiden elämäntilanteisiin on vaikeaa. (Ohisalo ym. 2015, 438.)

Yhteiskuntapoliittisesti on tärkeää tunnistaa huono-osaisuuden kasautumisen syitä ja paikantaa notkelmia, joissa huono-osaisuus kasaantuu. Huono-osaisuuden vähentämisen keinoja on monia kuten nykyistä laajempi osa- ja vajaatyökykyisten työllistäminen, toimeentuloturvan tavoitettavuuden parantaminen sekä matalan kynnyksen ja yhden luukun avun mallin kehittäminen. Lisäksi erilaiset jalkautuvan sosiaali- ja terveystoimen palvelut, palveluiden integraatio ja eri toimijoiden yhteistyö on välttämätöntä. (Ohisalo ym. 2015, 443.)

Etelä-Helsingissä sijaitsevassa Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa on huomioitu paljon palveluita tarvitsevien (PPT) asiakkaiden palvelun tarvetta. PPT-asiakkaan palvelupolku on tyypillisesti risteillyt hallitsemattomasti erilaisten toimijoiden välillä. PPT-asiakas voi tarvita tukea samanaikaisesti perusterveydenhuollosta, erikoissairaanhoidosta, sosiaalitoimesta, Kelasta tai työelämäpalveluista. Kun PPT-asiakkaan palvelupolku seikkailee sattumanvaraisesti eri toimijoiden välillä, väsy asiakas palvelujärjestelmään ja avun hakeminen hankaloituu entisestään. Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa kukin osaamisalue tunnistaa omista asiakkaistaan heitä, jotka hyötyisivät tiiviimmästä yhteistyöstä. Kalasatamassa monialaista yhteistyötä päästään aidosti kokeilemaan kaikkien toimijoiden mittakaavassa. Kun kokonaisuutta koordinoidaan, ei tule päällekkäisiä kustannuksia ja asiakkaat sekä ammattilaiset ovat tyytyväisempiä. (Ojala 2020.)

## 2.7 Koronan vaikutukset väestön hyvinvointiin

Halusimme tuoda esiin koronaviruksen aiheuttaman epidemian vaikutuksia, sillä pitkällä aikavälillä korona vaikuttaa myös asiakkaiden osallisuuteen. Korona on pakottanut toimijoita työskentelemään eri tavoin ja käyttämään erilaisia yhteistyön muotoja.

Sosiaalibarometrin mukaan koronaepidemiolla ja siihen liitettävillä suosituksilla ja rajoitustoimilla oli vuoden 2020 lopulle tultaessa isoja vaikutuksia väestön hyvinvointiin. Myös kansantalous, ihmisten elinolot sekä koko palvelujärjestelmä ovat saaneet negatiivisia heijastuksia koronapandemiasta. Koronapandemian myötä on tehty valtava digiloikka palveluiden suhteen. Monet toimet ovat lisänneet digitaalisia etäpalveluita ja etävastaanottoja. Kuitenkin tutkimusten mukaan etäpalvelut eivät ole soveltuneet kovinkaan hyvin kaikkein heikoimmassa asemassa oleville henkilöille, joiden osallisuus on jo ennen epidemiaa ollut heikompaa. (Eronen ym. 2021, 11.)

THL:n seurantatutkimuksen mukaan koronaepidemian aikana taloudelliset ongelmat pahenivat tai lisääntyivät. Taloudelliset ongelmat lisääntyivät erityisesti heillä, joilla oli toimeentulon kanssa ongelmia jo ennen epidemiaa. Kunnan sosiaalityössä taloudelliset ongelmat lisääntyivät muun muassa ruoka-avun kasvavana tarpeena. Epidemian rajoitustoimet ovat vaikuttaneet ja vaikuttavat edelleen eniten toimeentulotuen tarpeessa oleviin henkilöihin, mielenterveys- ja päihdekuntoutujiin, asunnottomiin sekä työkäisiin ulkomaalaistaustaisiin. (Eronen ym. 2021, 11.)

Sosiaalibarometrin mukaan suurena pelkona oli ja on edelleen, että hoitamattomat sosiaaliset ongelmat aiheuttavat riskejä, joiden vaikutukset ovat moninkertaisia. Monet riskiryhmät jäävät helposti ilman palveluita koronapandemian aikana. Järjestöjen, seurakuntien ja julkisen sektorin välinen yhteistyö on lisääntynyt ja tiivistynyt koronasta johtuvan poikkeustilan aikana. Yli puolet sosiaali- ja terveysjohtajista arvioi, että kolmannen sektorin kanssa on korona-aikana käynnistetty uusia toimintamuotoja. Sosiaalityöntekijöiden mukaan 2020 loppuvuodesta aikuissosiaalityön asiakkaat hyödynsivät julkisen sektorin ohella myös järjestöjen ja seurakuntien apua. Läheisten ja naapureiden tarjoamaa tukea arjessa otettiin myös enemmän vastaan. Sote-alueilla, jossa on pienempi väestöpohja, seurakuntien ruoka-avun sekä taloudellisen tuen tarve oli syksyllä 2020 suurempaa kuin suuremmilla sote-alueilla. Järjestöjen tarjoamassa ruoka-avussa on taas syksyllä 2020 hyödynnetty eniten asukasluvultaan suurimmilla sote-alueilla. 44 %, eli lähes puolet, sosiaalibarometriin vastanneista työntekijöistä kertoi lisänneensä yhteistyötä seurakuntien ja järjestöjen kanssa loppuvuodesta 2020. Yhteistyötä tosin oli lisätty eniten alle 20 000 asukkaan sote-alueilla. Sosiaalityöntekijöistä suurin osa ohjasi asiakkaitaan vähintäänkin satunnaisesti järjestöiden tuen ja toiminnan piiriin. Sosiaalibarometria varten tehtävässä kyselyssä tuli ilmi, että sote-johtajat toivovat hyvän yhteistyön järjestöjen kanssa jatkuvan myös akuutin kriisin jälkeen. (Eronen ym. 2021, 76.)

### 3 Sosiaalialan palvelujärjestelmä

Suomessa sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmässä on monta toimijaa ja organisaatiota. Saattaa olla haasteellista hahmottaa, mistä paloista järjestelmä koostuu. Usein kuulee puhuttavan palvelujärjestelmän pirstaleisuudesta tai palveluviidakosta. Tällä kuvataan vaikeutta löytää kulloinkin tarvittavat ja oikeat palvelut. Vaikeuksia on järjestelmän asiakkailla, joihin jokainen meistä jossain elämänvaiheessa kuuluu, mutta myös järjestelmää pyörittävillä sen eri organisaatioissa työskentelevillä työntekijöillä. Viidakkomaisuus on kasvamassa entisestään, sillä vakiintuneiden, julkisten palveluiden rinnalle on syntynyt ja syntyy projektimaisia, toisinaan myös lyhytkestoisia palveluita. (Jokinen & Juhila 2008, 14-15.)

Tämänhetkisen hallituksen entisen pääministerin Antti Rinteen aloittaman ja nykyisen pääministeri Sanna Marinin jatkama 2019 hallitusohjelma ”Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta” on muuttamassa sosiaaliturvaa. Sosiaaliturvan uudistamisessa on keskeisintä oikeudenmukaisuus ja toimeentulon turvaaminen. Olennaisinta uudistuksessa on parantaa koko järjestelmän ymmärrettävyyttä, luotettavuutta ja kattavuutta. Hallituksen päätöksentekoa ohjaa keskeinen tavoite, joka on vähentää eriarvoisuutta ja köyhyyttä. (Osallistava ja osaava Suomi 2019.)

Sosiaaliturvan uudistamiselle on useita tarpeita. Esimerkiksi palvelut ja etuudet on kehitetty eri tahdissa ja erillään. Toimivuutta on myös parannettava vastaamaan tarpeita. Tämänhetkisessä järjestelmässä ei aina kohdata oikeaan aikaan tukea tarvitsevaa ihmistä. Alkujaan viimesijaiseksi tarkoitettu perustoimeentulotuki on muodostunut pitkäkestoiseksi tukien täydentäjäksi. Lisäksi sosiaaliturvajärjestelmä on monimutkainen ja vaikeaselkoinen. Sosiaaliturvajärjestelmän pirstaleisuus korostuu, kun elämäntilanteet vaihtelevat. Koko sosiaaliturvauudistuksen tavoitteena on saada asiakkaan näkökulmasta tämänhetkistä selkeämpi, toimivampi ja ymmärrettävämpi järjestelmä, joka esimerkiksi mahdollistaisi työnteon sekä sosiaaliturvan yhteensovittamisen. (Osallistava ja osaava Suomi 2019.)

Etuusjärjestelmän monimutkaisuus usein liittyy eri etuuskien ja muiden tulolajien yhdistelmin ja siirtymiin niiden välillä. Hallituksen tavoitteena on toteuttaa toimeentulotuen kokonaisuudistus, jolla voitaisiin varmistaa riittävä viimesijainen turva sekä oikea-aikaiset palvelut tukea tarvitseville. Kehityksen alla on asiakkaille selkeä kokonaisuus ja mahdollisuus hakea yhdellä ja samalla hakemuksella useita etuuksia, mikä parantaa samalla järjestelmän läpinäkyvyyttä. (Osallistava ja osaava Suomi 2019.)

### 3.1 Aikuissosiaalityö Helsingin kaupungilla

Helsingin kaupungilla aikuissosiaalityön asiakkuus perustuu asiakassuunnitelmaan sekä palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaana voi olla kuka tahansa Helsingissä asuva tai oleskeleva, jolla on tarve sosiaalihuollon palveluille. Monimutkaiset ja pitkäaikaiset ongelmat ovat hyvin yleisiä aikuissosiaalityön asiakkailta. (Hietikko & Saarinen 2020.)

Aikuissosiaalityötä tehdään yksittäisten asiakkaiden tai perheiden parissa. Aikuissosiaalityöstä asiakas voi hakea apua esimerkiksi työllistymiseen, ihmissuhteisiin, asumiseen tai talouteen liittyvissä ongelmissa. Myös erilaisissa elämän kriisitilanteissa voi hakeutua aikuissosiaalityön pariin. Sosiaalityön sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat asiakkaan tukena yhteisten tavoitteiden ja työskentelytavan kautta. Aikuissosiaalityön tiimeillä Helsingissä on käytettävissä myös muut työikäisten palvelut kuten asumisneuvonta, sosiaalinen luototus, työkykyselvitys ja kuntouttavan työtoiminnan palvelut. (Aikuissosiaalityö 2021.)

Nuorten aikuissosiaalityö, kuuluu Helsingissä aikuissosiaalityön alle. Nuorten aikuissosiaalityö auttaa 16-29-vuotiaita samanlaisissa tilanteissa kuin aikuissosiaalityö työikäisiä. Tuen tarve voi olla pidempiaikaista tai vain yksittäinen kysymys. Nuorten sosiaalityössä tuen tarve voi liittyä itsenäistymiseen ja sen kautta taloudenhallintaan tai asumiseen. Myös työllisyyteen, opintoihin ja oman arjen rakentamiseen haetaan tukea nuorten aikuissosiaalityöstä. Nuorten sosiaalityö tukee matkalla oman elämän hallintaan. (Nuorten sosiaalityö 2020.)

Aikuissosiaalityö on asiakkaan tukemista, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa elämän pulmatilanteissa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi taloudelliseen tilanteeseen, elämän hallintaan tai työttömyyteen liittyvät vaikeudet. Sosiaalityö tähtää asiakkaan elämäntilanteen parantumiseen yhdessä asiakkaan ja hänen muun verkostonsa kanssa. Aikuissosiaalityö on pitkäjänteistä ja se perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhdessä laatimaan suunnitelmaan. (Jokinen & Juhila 2008, 16-20.)

Hietikon & Saarisen (2020) mukaan Helsingin kaupungin aikuissosiaalityö tukeutuu pitkälti sosiaalihuoltolakiin. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 34 mukaan sosiaalihuollon asiakkuus alkaa, kun asia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on tehtävissään saanut tietää henkilöstä, joka on mahdollisesti sosiaalipalveluiden tarpeessa. Asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakirjaan merkitään, että asiakkuudelle ei enää ole perusteita. Vireille tulon jälkeen tehdään asiakkaan kanssa palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään yhdessä asiakkaan kanssa hänen palveluidensa tarve sekä miten niihin vastataan. (Hietikko & Saarinen 2020.)

Kananoja ym. (2017, 247-250) kertoo, että gerontologisen sosiaalityön ja lastensuojelutyön väliin jäävään aikuissosiaalityöhön kuuluva toimintojen ja toimijoiden kirjo on hyvin laaja.

Sosiaalityötä tehdään kuntien lisäksi julkisissa erityispalveluissa, sosiaalisissa järjestöissä sekä diakoniatyössä. Tulevaisuudessa työkentän monimuotoisuutta varmasti lisää yksityisten ja julkisten palveluiden välillä tehtävät uudelleen järjestelyt sekä projektitoiminnassa tuotetut sosiaalipalvelut. Aikuissosiaalityö on jatkuvasti muotoutuvaa ja monialaista.

Aikuissosiaalityössä ratkaisevaa onkin se, mitkä kysymykset ja lähestymistavat yhdistävät erilaisia aikuissosiaalityön asiakkaita ja tuottavat vaikuttavia työmenetelmiä. (Kananaja ym. 2017, 247.)

Crabtree & Parkerin (2018) mukaan uudet sosiaalityöntekijät kentällä raportoivat useammin käytännön eroista todellisuuden ja heidän odotustensa välillä. Yleensä palveluiden käyttäjien niin sanottu valinnan retoriikka ei johda todellisuuteen. Mikäli palvelun käyttäjä tarvitsee poikkeuksellisen paljon aikaa tai terapeutista lähestymistapaa, niihin on nykyajan sosiaalipalveluissa liian vähän resursseja. Ongelma kasvaa jatkuvasti, sillä vakavan uhan alla olevia asiakkaita on koko ajan kasvavissa määrin. (Crabtree & Parker 2018, 100.)

### 3.2 Päihdepalvelut Helsingin kaupungilla

Päihdehuoltolain (1986/41) 3 § mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päihdepalveluja tarjotaan ensisijaisesti avopalveluina, esimerkiksi katkaisuhoidona, kuntoutuksena tai ryhmäterapiana. Helsingin kaupungin päihdepalveluiden avopalveluissa selvitetään myös toimeentuloon ja asumiseen liittyviä kysymyksiä. Kun avohuollon päihdepalvelut ei ole asiakkaalle riittävät, tarjotaan laitoshoidon- tai kuntoutusta. (Päihdepalvelut 2021.)

Psykiatria- ja päihdepalvelut jakautuvat Helsingissä kuuteen palvelukokonaisuuteen: asumisen tuki, ensilinjan palvelut, mielialahäiriöpalvelut, psykoosipalvelut, päihdepalvelut sekä sosiaali- ja kriisipäivystys. Psykiatria- ja päihdepalvelujen ajattelun ja toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatio. Päihdepalvelut ovat matkalla kohti toipumisorientoitunutta hoitojärjestelmää. Helsingin kaupungin päihdepalveluihin voi hakeutua asioimalla päihdepoliklinikan via-pisteillä (vastaanotto ilman ajanvarausta). Helsingin kaupungin päihdepalvelut tarjoavat avopalveluita muun muassa päihdepoliklinikan ja nuorisoaseman muodossa. (Huume- ja lääkevieroitus avohoidossa 2021.)

Nuorisoasemat sekä päihdepoliklinikat ovat avohoitopaikkoja, jotka ovat erikoistuneet riippuvuusongelmiin. Nuorisoasemien ja päihdepoliklinikoiden palvelut ovat maksuttomia, luottamuksellisia sekä perustuvat vapaaehtoisuuteen. Molemmissa toteutetaan yksilöllisesti suunniteltuja huume- ja lääkevieroituksia. Hoito käynnistetään noin 1-5 arviointijakson aikana, kun asiakkaan kanssa yhdessä on arvioitu tilannetta ja hoidon tarvetta. Palveluissa laaditaan aina hoitosuunnitelma. (Huume- ja lääkevieroitus avohoidossa 2021.)

Kuntoutusta tukevia palveluita ovat esimerkiksi asumispalvelut, sosiaalinen kuntoutus sekä päiväkeskukset. Helsingin kaupungin asumisen tuen palveluita ovat Hietaniemenkadun palvelukeskus, sijoitus- ja arviointityö ja tuetun asumisen sosiaalipalvelut. (Asumisen tuki 2020.)

### 3.3 Monialainen yhteistyö ja moniammatillisuus

Yhteistyötä voi tarkastella monella tavalla, eri osapuolten näkökulmasta tai havainnoiden. Tässä työssä tutkittiin yhteistyön toteutumista vain sitä työnään tekevien ammattilaisten näkökulmasta. Sosiaali- ja terveystieteiden keskeisiä käsitteitä on monialainen yhteistyö ja moniammatillisuus, joita ilman työn tavoitteet eivät toteudu.

Sosiaalityötä ei voi tehdä ilman monialaista yhteistyötä. Monialaisen yhteistyön on selkeytettävä verkostolle sekä asiakkaalle sitä, mitä kukin tekee ja missä ajassa. Lisäksi monialainen yhteistyö parhaimmillaan vähentää päällekkäisen työn tekemistä ja säästää sekä työntekijän että asiakkaan aikaa. Asiakasprosessin hahmottaminen uudelleen paljon palveluja tarvitsevien (PPT) asiakkaiden kohdalla selkeyttää jatkossa myös uusien asiakkaiden polkua. Kun luodaan toimivia palveluprosesseja yhteistyössä asiakkaan sekä verkoston kanssa, on myös jatkossa helpompi luoda soveltuva verkosto uudelle samassa tilanteessa olevalle asiakkaalle. Laajan asiakasnäkemyksen omaavan verkoston on mahdollista luoda asiakkaille hyviä ja toimivia palveluprosesseja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. (Sandström ym. 2018.)

Salassapitosäädökset hankaloittavat yhteistyötä moniammatillisissa palaverissa ja yhteistyössä. Salassapitosäädökset koskevat myös sidosryhmien (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) välistä tiedonkulkua. Yhteistyötä hankaloittaa myös vaikea tavoitettavuus. Yhteiset koulutukset ja palaverit mahdollistavat yhteisten tavoitteiden ja päämäärien asettamista. (Sandström ym. 2018.)

Nykypäivänä asiantuntijatyö erikoistuu pidemmälle ja etsii vastauksia erilaisiin kysymyksiin. Osaaminen tarkoittaa sitä, että työntekijä hallitsee hyvinkin pieneltä alueelta kaiken mahdollisen ja oman osaamisalueen ulkopuolelta ei välttämättä tiedetä paljoakaan. Kuitenkin samanaikaisesti yhteiskunnan ongelmat monimutkaistuvat ja kietoutuvat toisiinsa yhä tiiviimmin. Ongelmien monimutkaistuminen edellyttää asiantuntijoilta tietämystä, joka ei välttämättä sijoitu juuri heidän asiantuntemuksensa alueille. (Koskela 2013.)

Moniammatillisuudella tarkoitetaan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä ja yhdessä työskentelyä erilaisissa verkostoissa ja työryhmissä, jossa keskeisenä tavoitteena on laaja-alaisen näkökulman kehittyminen, jolloin osaaminen ja tieto jaetaan. Moniammatillinen verkostotyö tuo haasteita, sillä se edellyttää osallistujilta asiantuntijuuden lisäksi myös hyviä vuorovaikutustaitoja ja kykyä ongelmanratkaisuun yhdessä. Yksi verkostotoiminnan tuloksellisuuden tärkeimpiä edellytyksiä on yhteistyökykyisyys. Yhteistyön

onnistumiseksi on tärkeää, että muodostetaan yhteinen tulkinta siitä, mitä tullaan tekemään ja mitä on tapahtumassa. Parhaimmillaan moniammatillinen kokonaisuus muodostuu toisiaan täydentävistä osista, jossa ammattilaiset tietävät keihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Pahimmillaan se voi olla epätietoisuutta ja asiakkaan tilanteen ajautumista entistäkin enemmän solmuun. (Koskela 2013.)

#### 4 Sosiaali- ja terveysjärjestöt Suomessa

Tänä päivänä yhdistysrekisterissä on yli 100 000 yhdistystä, joista arviolta 10 600 on sosiaali- ja terveysalan yhdistyksiä. Sosiaali- ja terveysjärjestöt kokoavat yhteen noin 1,3 miljoonaa jäsentä. (Peltosalmi ym. 2020, 65.) Sote- järjestöt ovat jakautuneet valtakunnallisesti ympäri Suomea. Suuri osa sosiaali- ja terveysalan järjestöistä on paikallisesti toimivia pienehköjä yhdistyksiä, joiden toiminta nojaa pitkälti vapaaehtoistyöhön. Suomessa ei ole olemassa tarkkaa tilastoa, joka voisi kertoa tarkan lukumäärän sosiaali- ja terveysalalla toimivista yhdistyksistä ja säätiöistä. (Peltosalmi ym. 2020, 80.) Järjestöjen kategorisoiminen sosiaali- ja terveysalan toimijoiksi ei ole itsestäänselvyys, sillä on ylipäätään hankalaa määrittellä täsmällisesti sosiaali- ja terveysalaa.

Suomalainen yhteiskunta tukee järjestötoimintaa veikkausvoittovaroista myönnettävin valtionavustuksin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA hallinnoi sosiaali- ja terveysjärjestöjen yleishyödylliseen, hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan kohdistuvia avustuksia. Se jakaa sosiaali- ja terveysjärjestöille avustuksia veikkausvoittovaroista vuosittain yli 300 miljoonaa. STEAn päämääränä on, että Suomessa toteutetaan maailman parasta kansalaisjärjestötoimintaa, joka edistää kansalaisten kestävästä hyvinvointia. Avustetun toiminnan strategisina tavoitteina toimivat eriarvoisuuden vähentäminen, yhdenvertaisuuden lisääminen, osallisuuden lisääminen elämäntilanne ja tausta huomioiden, yhteisöllisyyden sekä suvaitsevuuden vahvistaminen, ihmisten kohtaamisten ja keskinäisen ymmärryksen lisääminen, ihmisten voimavarojen vahvistaminen ja ihmisten tukeminen itsensä, toistensa ja ympäristöstä huolehtimiseen. (Stea 2021.) Myös kunnat tukevat paikallista yhdistystoimintaa tarjoamalla yhdistyksille tiloja käyttöön maksutta tai muilla toiminta- avustuksilla. Joka kolmas suomalainen osallistuu yhdistystoimintaan satunnaisesti antamalla tavaralahjoituksia tai lahjoittamalla rahaa esimerkiksi lipaskeräyksiin. Erilaiset yhdistykset ja säätiöt saavat vuosittain lahjoituksia noin 150 miljoonaa euroa. (Soste 2021.)

Euroopan unionin hankintadirektiivit ja niiden pohjalta laadittu hankintalainsäädäntö velvoittavat kunnat ja muut julkisyhteisöt kilpailuttamaan palveluiden tuottajia silloin, kun ne hankkivat palveluita oman organisaationsa ulkopuolelta. Palvelujen kilpailuttaminen myös sosiaali- ja terveyspalveluiden alueella muutti kuntien ja sosiaali- ja terveysjärjestöjen

suhdetta kumppanuudesta tarkemmin säädellyiksi palveluiden hankintasuhteeksi. Kilpailuttamisen myötä järjestöille on koitunut monia ongelmia, vaikkakin järjestöt ovatkin menestyneet melko hyvin tarjouskilpailuissa. Järjestöt tuottavat usein erilaisia palvelukokonaisuuksia, joiden tuotteistaminen on hankalaa. Järjestöjen edustajat ovat myös olleet huolissaan siitä, että palveluiden kilpailuttaminen vaikuttaa niiden asiakaskunnan saamiin palveluihin negatiivisesti, ja että palvelu- ja hoitosuhteet katkeavat tai palvelujen laadusta tingitään. Palvelumarkkinoiden kehittämisessä kunnilta uhkaa kokonaan unohtua järjestöjen toiminnan muut puolet kuten vapaaehtois- ja vertaistoiminta sekä muu kansalaisjärjestötoiminta, jotka ovat tärkeä osa myös kuntoutuksen näkökulmasta. (Särkelä 2013, 13-14.)

Eniten taloudellista epävarmuutta järjestöille tuottaa rahoituksen lyhytjänteisyys. Palveluita kilpailutettaessa kunnat kiinnittävät usein huomiota yksipuolisesti hintaan laadun sijaan tai hankkivat esimerkiksi pelkkää asumispalvelua. Tällöin on vaarana, että muu asiakkaan kannalta oleellinen tuki jää palvelua tuottavan järjestön kustannettavaksi. Kuntien palvelustrategiat ovat keskeinen edellytys järjestöjen ja kuntien pitkäaikaisen yhteistyön kehittämiseksi. (Särkelä 2013, 10-14.)

#### 4.1 Sosiaali- ja terveysalan järjestöistä

Sosiaali- ja terveysjärjestöillä tarkoitetaan sellaisia järjestöjä, joiden tarkoituksena on oman jäsenistön, jonkin erityisryhmän tai laajan väestöosan psyykkisen, fyysisen ja/tai sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen tai tukeminen. Sosiaali- ja terveysjärjestöissä on mukana 29 % täysi-ikäisistä Suomen kansalaisista. Sosiaali- ja terveysjärjestöjä luonnehtiva asia on se, että ne tavoittavat toimintaansa paljon erilaisissa haastavissa elämäntilanteissa eläviä, päihde- ja mielenterveysongelmaisia, työttömiä, yksinäisiä, sairaita, eri tavoin kehitysvammaisia tai sosiaalisten ongelmien kanssa kamppailevia ihmisiä. Tämä tarkoittaa sitä, että suurimmassa osassa järjestöistä on onnistuttu saamaan toimintaan mukaan potentiaalisesti syrjäytymisvaarassa olevia kansalaisia, joilla ei ehkä muuten olisi mahdollisuuksia mielekkääseen tekemiseen, toimintaan tai osallistumiseen. (Särkelä 2013, 7.)

Yksinäisyys on suuri riski ihmisen terveyden ja hyvinvoinnin kannalta. Tarjoamalla suurelle osalle suomalaisista osallistumisen ja yhteisöön liittymiseen ja kuulumiseen mahdollisuuden sosiaali- ja terveysjärjestöt vähentävät merkittävästi koettua yksinäisyyttä ja parantavat sitä kautta ihmisten terveyttä ja hyvinvointia. (Soste 2021.) Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat myös kuin tietopankkeja, joihin kertyy jatkuvasti erityistietoa niiden edustamista ihmisryhmistä. Ne sisältävät yhdistelmän tieteellistä tietoa liittyen erilaisiin vammoihin, sairauksiin sekä erilaisiin elämäntilanteisiin liittyvää kokemus- ja vertaistietoa. Tämän tiedon välittäminen eteenpäin on yksi järjestöjen tärkeimmistä tehtävistä. (Peltosalmi ym. 2020, 64.)

Järjestöihin sitoutuminen on usein pitkäaikaista ja niiden toimintaan osallistumisella on suuri merkitys oman elämänlaadun parantumiseen hyvinvoinnin kannalta. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan lähtökohtana on se, että ihmiset liittyvät yhteen heitä itseään koskettavassa asiassa. Toiminnan neljä osa-aluetta ovat vaikuttamistoiminta, vertais- ja vapaaehtoistoiminta, palvelujen ja tuen kehittäminen sekä niiden tarjoaminen ja asiantuntijuus. (Särkelä 2013, 8.)

Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen toimintaa leimaa sen, että niiden toiminnan rooli on kasvanut palvelujärjestelmän täydentäjänä. Kansallisen päihde- ja mielenterveysuunnitelman 2009-2015 tavoitteena oli tiivistää yhteyksiä päihde- ja mielenterveysongelmien ehkäisyn, hoidon ja kuntoutuksen välillä, helpottaa palveluihin pääsyä ”yhden luukun” periaatteella sekä lisätä asiakkaan osallisuutta ja asemaa palveluissa. Kolmannen sektorin järjestöt tavoittavat matalan kynnyksen toimintansa avulla päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiviä ihmisiä, joilla on suuri vaara syrjäytyä julkisen palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Päihde- ja mielenterveystyön yhdistyminen on monissa yhdistyksissä toiminnan arvopohja. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle tarpeenmukainen apu ja tuki ilman diagnosointia. Kolmannen sektorin toimijat voivat erottua päihde- ja mielenterveystyössä antamalla ihmisille aikaa ja tilaa sekä kohdatuksi tulemisen sekä osallisuuden kokemuksia. (Tourunen ym. 2019.)

#### 4.2 Vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus järjestöissä ja kaupungin palveluissa

Vertaistuki on halua jakaa omaa kokemusta ja tietoa samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa toisia kunnioittavassa ilmapiirissä. Vertaistoiminnan ideana on, että saman elämäntilanteen ja kokemuksen omaavat vertaiset toimivat omassa viiteryhmässään ja tekevät palkatonta vapaaehtoistyötä toisten kuntoutujien kanssa. Vertaistoiminnalla on pitkät juuret ja sitä on toteutettu yhdistysten ja järjestöjen organisoimana sekä omaehtoisesti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen alueellisen terveys- ja hyvinvointitutkimuksen mukaan (2012-2013) päihde- ja mielenterveysjärjestöjen toiminnassa mukana olevista merkittävä osa etsi nimenomaan vertaistukea ja apua elämäntilanteeseensa. (Tourunen ym. 2019.)

Kokemusasiantuntija voidaan määritellä henkilöksi, joka on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen ja jolla on kokemus tietystä elämäntilanteesta läheisenä taikka omakohtaisesti. Kokemusasiantuntijalla on halua auttaa muita oman kokemuksensa perusteella tai halua kehittää palveluita. Vertaisten sijaan kokemusasiantuntijat toimivat oman viiteryhmänsä ulkopuolella sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä, järjestöissä ja oppilaitoksissa ammattilaisten rinnalla. Kokemusasiantuntijat saavat myös palkkaa tai palkkiota. Kokemusasiantuntijuus on viime aikoina laajentunut myös palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun sekä myös ammattilaisten kouluttamiseen. Kehityssuuntana on myös ollut ammattilainen-kokemusasiantuntijatyöparityöskentely. (Tourunen ym. 2019.)

Vertaisuus on päihde- ja mielenterveysjärjestökentän toiminnan ydin. Lähes kaikki päihde- ja mielenterveyskentän järjestöissä toimivat vertaisina. Vertais- ja kokemusasiantuntijatoimintaan osallistuminen tarjoaa yhteisöllisyyttä ja vastavuoroista vertaistukea, sekä voi tukea toimijoiden hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Vertais-, vapaaehtois-, ja kokemusasiantuntijatoiminnasta toivotaan usein jatkumoa työelämään. Järjestöillä on kuitenkin rajallinen työllistämispotentiaali, mutta ne mahdollistavat kuitenkin väyliä uudenlaiseen osallisuuteen ja työllistymispoluille. (Tourunen ym. 2019.)

On olemassa paljon erilaisia vertaistukiryhmiä päihdeongelmallisille sekä heidän läheisille. Erilaisista ryhmistä saa apua elämänhallintaan, arkeen, ihmissuhteisiin sekä monenlaisten tunteiden käsittelyyn. Ryhmässä saatu tuki ja hyväksytyksi tuleminen tunne vahvistaa itsetuntemusta. Ryhmämuotoista vertaistukea järjestää Suomessa esimerkiksi NA ja AA ryhmät, eli nimettömät narkomaanit ja anonyymit alkoholistit. (Vertaistukiryhmät 2020.)

Helsingin kaupungin psykiatria- ja päihdepalveluissa vertaistoimijat ja kokemusasiantuntijat toimivat yhdessä ammattilaisten kanssa. Vertaistoimijoiden työnkuvaan kuuluu ryhmien ohjaaminen yksin sekä työparin kanssa, oman kokemuksen jakaminen sekä kuntoutujien saattaminen ja ohjaaminen vertaistukiryhmiin ja palveluihin. Kokemusasiantuntijat osallistuvat asiakastapaamisten lisäksi myös kehittämistyöhön erilaisissa työryhmissä ja pajoissa. Kokemusasiantuntijoita voi tavata esimerkiksi Helsingin kaupungin päihdepoliklinikoilla. (Munck 2021.)

## 5 Tutkimuskysymys ja työn tavoitteet

Suomessa on suuri joukko huono-osaisia, jotka käyttävät sekä julkisia aikuissosiaalityön palveluja että erilaisia järjestökentän palveluja, mitkä täydentävät hyvinvoinnin edistämistoimintaa. Se, että julkisten palvelujen lisäksi on paljon toimijoita, projekteja ja palveluntuottajia, heijastuu sosiaalityöhön ja tekee palvelujärjestelmästä vaikeasti hahmotettavan. Tieto ei myöskään aina kulje toimijoiden välillä. Sosiaalityön ja monialaisen verkoston olisikin yhdessä määriteltävä, millaisia toimintamalleja työssä tarvitaan. (Karjalainen ym. 2019.)

Työmme tarkoituksena on selvittää, millaisia yhteistyökäytäntöjä Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön sekä päihdepalvelujen ja järjestötoiminnan välillä on ja miten niitä tulisi kehittää. Tutkimuksessa selvitämme,

- millaista yhteistyötä nykyisellään tehdään
- olisiko laajemmalle yhteistyölle toimijoiden välillä tarvetta
- lisäisikö laajempi yhteistyö mahdollisesti asiakkaiden osallisuutta sekä

- miten yhteistyötä voisi kehittää.

Työn tavoitteena on koota ajantasainen näkemys kunnan palvelujen ja järjestötoiminnan välisestä yhteistyöstä sekä yhteistyön ja asiakasosallisuuden lisäämisen tarpeesta. Lisäksi selvitämme toimijoiden näkemyksiä keinoista kehittää yhteistyötä. Nämä antavat suuntaviivoja kehittämisehdotuksille aikuissosiaalityössä.

## 6 Tutkimuksen toteuttaminen

Toteutimme opinnäytetyömme laadullisena tutkimuksena teemahaastattelua käyttäen. Työelämäkumppanina toimi Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön alla oleva yhdyskuntatyö. Yhdyskuntatyöntekijä on yhteydessä järjestöihin, kunnan palveluihin sekä kuntalaisiin.

Yhdyskuntatyöllä voidaan vaikuttaa kaupunginosan kehittämiseen ottamalla mukaan asukkaat, yhdistykset, organisaatiot sekä viranomaiset. Yhdyskuntatyö on usein pitkäjänteistä. Yhdyskuntatyön yhteistyöverkoissa sekä asukaskohtaamisissa tartutaan alueelta nouseviin kehittämistarpeisiin sekä huoliin. Kun asian ratkaisemiseen tarvitaan useampaa tahoa, yhdyskuntatyö saattaa yhteen tahot, jotka voivat asiaan vaikuttaa. (Yhdyskuntatyö, 2021.)

### 6.1 Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää asia, aihe tai ongelma syvällisesti yksilön näkökulmasta. Sen tarkoituksena on kuvailla, mutta ei ennustaa kuten määrällisessä tutkimuksessa. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan syvällistä ja se voi tuottaa tarkkaa tietoa aiheesta tai ongelmasta. Se sopii parhaiten käytettäväksi pienelle ihmisjoukolle. (Surveymonkey 2021.)

Valitsimme opinnäytetyöhömmä laadullisen tutkimusotteen. Sarajärven ja Tuomen (2018, 88) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on kyse empiirisen analyysin tavasta tarkastella havaintoaineistoa ja argumentoida. Empiirisessä analyysissä eli kokemusperäisessä tutkimuskohteen havainnoinnissa tai mittaamisessa korostuvat aineiston erilaiset keruu- ja analyysimetodit. Kun kuvaillaan käytetyt aineiston keruu- sekä analyysimetodit, annetaan lukijalle mahdollisuus arvioida tutkimusta. Jotta empiiristä laadullista tutkimusta voidaan tehdä, on oltava teoreettisia kiinnekohtia. Aineiston keruu- ja analyysimetodien kuvaaminen on myös oleellinen osa tulosten uskottavuutta.

Teemahaastattelulla pyritään saamaan vastauksia erilaisiin haasteisiin, ilmiöihin ja ongelmiin. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on avoin ja lähellä syvähaastattelua. Siinä edetään tiettyjen keskeisten teemojen ja tarkentavien kysymysten kanssa, jotka luodaan valmiiksi. Teemahaastattelussa luodaan teemat ja kysymysrunko valmiiksi. Etukäteen valitut

teemat ja kysymysrunko perustuvat tutkimuksen viitekehukseen. Teemahaastattelun isona etuna on, että kesken haastattelutilanteen voidaan syventää ja tarkentaa kysymyksiä vastausten perusteella. On kuitenkin syytä muistaa, että teemahaastattelu on lähtökohtaisesti hyvin vapaamuotoinen ja joustava haastattelumenetelmä. Haastateltavien ihmisten tulkinnat asioista, heidän antamat merkitykset sekä merkitysten syntyminen vuorovaikutuksessa korostuvat teemahaastattelussa. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 88.)

Teemahaastattelussa oletetaan, että haastateltavilla henkilöillä on kokemusta ja subjektiivinen käsitys aiheesta. Onnistumisen kannalta erittäin tärkeää on se, että tutkija on etukäteen ottanut haasteesta, ilmiöstä tai ongelmasta tarpeeksi selvää. Haastattelurunkoa luodessa tuleekin pohtia tarkkaan, millä tavoin teemat ohjaavat haastattelua. Teemahaastattelua voidaan pitää vaativana menetelmänä, sillä tutkijan ja haastateltavan on puhuttava ikään kuin samaa kieltä, jotta saadaan aidosti teemaan liittyvä vastaus. (Juuti & Puusa 2020, 112-113.)

Teemahaastattelu ei etene tarkkojen valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta vaan väljemmin tiettyjen ennalta sovittujen teemojen mukaan. Teemahaastattelun nimikin kertoo siitä, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelussa edetään keskeisten teemojen varassa. Haastateltaessa pyritään antamaan tilaa ihmisten omille ajatuksille sekä huomioimaan heidän omat tulkintansa. Teemahaastattelu vapauttaa näin haastattelun pois tutkijan näkökulmasta ja antaa äänen haastateltaville. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Saaranen-Kauppinen & Puusniekan (2020) mukaan teemoittelu on luonteva etenemistapa teemahaastatteluaineiston analysoimisessa. Tämän avulla voidaan nähdä, mitkä asiat liittyvät toisiinsa. Kun aineisto järjestellään teemoittain, kunkin teeman alle kootaan kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa puhutaan samasta asiasta eli teemasta. Hirsjärven & Hurmeen (2008, 173) mukaan analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat nousseet useassa haastattelussa esiin. On epätodennäköistä, että haastateltavat sanoisivat asioita täysin samalla tavalla, mutta tutkija luokittelisi kuvaukset saman teeman alle.

## 6.2 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Sen avulla voidaan analysoida tekstiä systemaattisesti sekä objektiivisesti. Menetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta asiasta tiivistetty kuvaus. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan koko aineisto sanalliseksi ja selkeäksi kuvaukseksi kadottamatta tärkeää informaatiota. Kun analyysi on saatu valmiiksi ja järjestettyä, voidaan tämän jälkeen tehdä johtopäätökset. Laadullisessa analyysissä hajanaisesta informaatiosta ja tiedosta pyritään luomaan siis mielekästä ja selkeää informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. Analyysillä on tarkoituksena luoda selkeyttä koko

aineistoon, jotta saadaan aikaan selkeät ja luotettavat johtopäätökset tutkittavasta ilmiöstä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 119.)

Sisällönanalyysin käytännön toteutukseen kuuluu useita vaiheita (Juuti & Puusa 2020, 148).

Näitä ovat muun muassa:

- analyysiyksikön valinta
- aineistoon tutustuminen
- aineiston pelkistäminen
- aineiston kategorisointi ja teemoittelu
- tulkinta.

Sisällönanalyysin tavoitteena on päästä onnistuneisiin tulkintoihin. Tutkijan tulee viedä siis analyysin prosessi niin pitkälle, että hän pystyy irrottautumaan aineiston yksittäisistä asioista ja lausumaan niistä asioita yleisellä tasolla. Sisällönanalyysin avulla aineistoa on mahdollista tarkastella monipuolisesti. Käytännössä analyysiprosessi on monivaiheinen, ja tämän vuoksi edellä mainitut vaiheet esiintyvät samanaikaisesti. (Juuti & Puusa 2020, 148.)

Kun sisällönanalyysissä on saatu tiivis ja selkeä kuvaus aineistosta, aineistoa pelkistetään. Pelkistämisen tavoitteena on lisätä aineistoon informaatioarvoa. Aineiston selkeyttäminen ja tiivistäminen on tärkeää, sillä iso ja rikas aineisto on usein hajanaista. Näiden avulla voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkittavan ilmiön aineistosta. Analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Empiirisestä aineistosta edetään käsitteellisempään näkemykseen ilmiöstä. (Juuti & Puusa 2020, 149.)

### 6.3 Tutkimusaineisto ja teemahaastattelujen toteuttaminen

Keskityimme opinnäytetyössämme erityisesti kunnan ja järjestökentän välisen yhteistyön tutkimiseen. Keräsimme tutkimusaineiston teemahaastattelujen avulla. Haastattelut toteutettiin Helsingissä ja rajasimme alueeksi eteläiseen alueen. Kaupungin toiminnasta keskityimme eteläisen alueen aikuissosiaalityöhön ja päihdepoliikkaan, joista haastattelimme yhteensä neljää työntekijää.

Haastateltaviksi järjestöiksi valitsimme Vailla vakinaista asuntoa ry, Sininauhasäätiö, Stop-huumeille ry sekä Tukikohta ry, sillä ne ovat merkittäviä Helsingin alueella toimivia järjestöjä. Edellä mainitut järjestöt toimivat myös Helsingin eteläisellä alueella, missä näkyy laajasti keskittyntä huono-osaisuutta katukuvassa. Kyseisten järjestöjen asiakkaat ovat myös usein paljon palveluita tarvitsevia asiakkaita (PPT).

Haastateltavat valikoituivat sen mukaan, keitä järjestöistä ehdotettiin haastateltavaksi yhteydenottomme perusteella. Kerroimme sähköpostissa laajasti mistä on kyse, mitä

tutkimme ja millä näkökulmalla. Moni haastateltavista vastasi heti, että ovat kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun ja kertoivat, minkälaista kokemuspohjaa heillä aiheeseemme on. Helsingin kaupungilta työelämäkumppanimme ehdotti opinnäytetyöhömmä sopivia haastateltavia. Kaupungin puolelta haastateltavat valikoituivat työtehtävän ja työkokemuksen perusteella. Työelämäkumppanimme ehdotti haastateltaviksi kaupungin puolelta henkilöitä, jotka tekevät yhteistyötä järjestöjen kanssa ja joilla olisi mahdollisimman pitkä kokemus kaupungin puolelta. Kaupungin puolelta puolet haastateltavistamme työskenteli terveys- ja päihdepalveluissa ja puolet aikuisten ja nuorten sosiaalityössä. Haastattelu oli kaikille haastateltaville vapaaehtoinen. Kaikki pyydetyt osallistuivat haastatteluun.

Toteutimme yhteensä 8 teemahaastattelua. Haastattelut nauhoitettiin ja tallennettiin puhelimen sanelimeen salasanan taakse. Hirsijärven ja Hurmeen (2004, 75) mukaan haastattelun tallentaminen jossain muodossa on välttämätöntä tutkimukselle. Ilman tallennusta haastattelu on katkonaista ja ikävää kaikille osapuolille. Kun haastattelu sujuu luontevasti, voidaan saada vapaampaa keskustelua aikaan.

Teemahaastattelun teemat muotoiltiin tutkimuskysymyksiä mukaillen. Teemat syntyivät keskustelussa työelämäkumppanin kanssa. Aloitimme osallisuuden viitekehyksestä luomaan runkoa teemahaastattelulle. Halusimme ensin selvittää yhteistyön nykyistä tilaa, josta oli luonnollista edetä yhteistyön kehittämisen pohdintaan. Teemahaastattelun viimeisessä osiossa paneuduimme asiakasosallisuuteen, sen toteutumiseen sekä pohtimaan lisäksi haastateltavien mielestä yhteistyö asiakkaiden osallisuutta. Laadimme teemojen alle apukysymyksiä tarkentamaan teeman käsittelyä.

Teemahaastattelu eteni seuraavien apukysymysten kautta:

Teema 1: Tämänhetkinen yhteistyö

- Kuvaa minkälaista yhteistyötä olet tehnyt kaupungin/järjestöjen kanssa?
- Oletko kokenut tämän yhteistyön hyödylliseksi?
- Onko yhteistyön määrä mielestäsi sopiva? Pitäisikö olla mielestäsi enemmän/vähemmän?

Teema 2: Yhteistyön kehittäminen

- Mikä on mielestäsi tärkein edellytys yhteistyölle? (Yhteinen tavoite tai hyöty)
- Mitä hyvään yhteistyöhön tarvitaan? (Resurssit, luottamus)
- Mikä estää hyvän yhteistyön? (Tietosuojat)

- Miten yhteistyötä voisi mielestäsi kehittää/parantaa? (Näetkö tälle tarvetta?)

Teema 3: Asiakkaan osallisuuden toteutuminen:

- Mitä ajattelet asiakasosallisuudesta? Mitä se on? (kokemus palveluista, vaikuttaminen palveluun?)
- Millä tavalla asiakkaiden osallisuutta voisi yleisesti lisätä?
- Miten kaupungin ja järjestöjen yhteistyön parantaminen voisi lisätä asiakkaiden osallisuutta?

Haastattelut kestivät keskimäärin noin 40 minuuttia. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 138) mukaan aineiston litteroinnilla tarkoitetaan haastattelutallenteiden auki kirjoittamista tutkittavaan muotoon. Edelleen heidän mukaansa aineiston litterointi palvelee aineiston analyysia parhaiten, kun haastateltavien joukko ei ole iso ja haastatteluiden tallenteet eivät ole kestoaltaan kovin pitkiä.

#### 6.4 Aineiston analyysi

Analysoimme litteroitua aineistoa sisällönanalyysin avulla kolmivaiheisesti. Ensin luimme vastauksia ja merkitsimme tekstiin, milloin haastateltavan kuvaama asiakokonaisuus (teema) vaihtui. Toisella kierroksella luimme teeman kerrallaan ja pyrimme pelkistämään pitkän kuvauksen lyhyemmäksi ja ytimekkääksi teeman kuvaukseksi. Luimme pelkistyksiä läpi ja yhdistelimme niitä, mikäli ne käsitelivät samaa kokonaisuutta. Lopuksi nimesimme pelkistysten perusteella käsitellyn kokonaisuuden pääluokiksi. Liitteissä 1 ja 2 on esimerkinomaisesti kuvattuna sisällönanalyysiä hyvän yhteistyön edellytysten ja esteiden osalta.

Teemoitimme materiaalin myös sen mukaan, minkälaisia ajatuksia kehittämisen mahdollisuuksista nousi esille. Lisäksi poimimme kaikki osallisuutta kuvaavat tai sivuavat maininnat ja tyypittemme ne aineistolähtöisesti. Poimimme materiaalista sitaatteja kuhunkin kohtaan havainnollistamaan keskeisiä tutkimustuloksia.

#### 6.5 Eettisyys ja luotettavuus

Rissasen (2020, 137) mukaan asiakkaan osallisuuden lisääminen on hyvin laajasti tunnustettu tavoite ja arvo. Asiakkaan osallisuus käsitteenä nostetaan esiin sosiaalityön eettisissä ohjeissa, lainsäädännössä, asiakastyön keskustelussa sekä valtakunnallisissa kehittämis ehdotuksissa.

Saimme Helsingin kaupungilta ja järjestöiltä tutkimusluvan helmikuussa 2021 hyväksytyyn opinnäytetyön suunnitelman perusteella. Tutkimuslupia varten teimme myös tietosuojaselosteen (Liite 3), suostumusasiakirjan (Liite 4) sekä informointikirjeen (Liite 5).

Opinnäytetyötä tehdessä on syytä noudattaa erilaisia tiedeyhteisön tunnustamia tapoja. Sarajärven & Tuomen (2018, 150) mukaan näitä tapoja ovat muun muassa yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimusta tehdessä sekä rehellisyys. Koko opinnäytetyön tekoprosessin ajan huolehdimme, että toimimme näiden eettisten periaatteiden mukaan. Kerroimme myös haastateltavillemme suostumusasiakirjassa, kuinka käsittelemme ja säilytämme tallenteita sekä litterointeja. Suostumusasiakirjat myös tuhoetaan tietoturvallisesti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Teemahaastatteluissa pyrimme keskustelemaan vain oleellisista asioista yhteistyön kehittämisen näkökulmasta. Teemahaastattelut tallennettiin puhelimen sanelintoimintoon salasanan taakse. Puhelimessa on pääsykoodi, joka on vain käyttäjän tiedossa, eikä kukaan muu pääse näkemään tai kuulemaan tallennettuja haastatteluja. Litteroidut haastattelut ovat vain opinnäytetyön tekijöiden tietokoneilla. Niissä on myös salasana, ja näin ne ovat vain tekijöiden luettavissa. Tallenteet ja litteroidut haastattelut tuhoetaan, kun opinnäytetyö on valmis.

Kaupungin ja järjestöjen työntekijöiden osallistuminen haastatteluihin oli täysin vapaaehtoista. Emme haastatelleet asiakkaita. Kirjoitimme tulokset siten, että kenenkään haastateltavan henkilöllisyys ei käynyt ilmi. Kaiken kaikkiaan tutkimustulokset pyrittiin esittämään asialähtöisesti tiivistettynä. Myöskin haastateltujen kuvauksista kerrottaessa tai sitaateissa ei tuotu esille asioita, jotka voisivat paljastaa henkilötietoja tai niihin rinnastettavia asioita.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen kiteytyy kolme käsitettä. Nämä kolme käsitettä ovat luotettavuus, eettisyys ja uskottavuus. Kaikki ovat laajoja ja vaikeaselkoisia, mutta ilman yhtäkin tutkimus ontuu. Kun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, keskeisinä käsitteinä on validius ja reliaabelius. Validius tarkoittaa pätevyyttä, eli sitä että tutkimuksessamme tutkittiin sitä mitä oli tavoitteenakin. Reliaabelius tarkoittaa toistettavuutta eli ikään kuin mittauksista, joka uudelleen tehtynä tuottaa vastaavan tuloksen. Reliaabeliutta voidaan siis lisätä tarkistamalla ja huolehtimalla, että kaksi arvioijaa päätyvät samaan tulokseen (Juuti & Puusa (2020, 179.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi on ymmärrettävä paljon laajemmin kuin reliaabeliuden ja validiuden käsitteiden kautta. Tutkijan täytyy pyrkiä tekemään oma päättelypolkunsa mahdollisimman läpinäkyväksi analysoidessaan ja tulkitessaan tuloksia. Mitä selkeämmin ja avoimemmin tutkija havainnollistaa tutkimuksensa eri vaiheita, sitä paremmin luotettavuus on arvioitavissa. (Juuti & Puusa 2020, 181.)

Kaikki haastateltavat olivat erittäin motivoituneita haastatteluun ja puhuivat vuolaasti. Haastatteluihin oli varattu rauhallinen paikka ja aika. Koronatilanteen takia kaikki haastattelut suoritettiin etänä Teamsin välityksellä. Lähetimme teemahaastattelurungon haastateltaville hyvissä ajoin, jotta haastateltavat pystyivät valmistautumaan haastatteluun etukäteen.

Saimme teemahaastattelumenetelmällä monipuolisia sekä laajoja vastauksia. Teemahaastattelumenetelmällä keräämämme aineisto oli mielestämme kattava ja vastasi meidän tutkimaamme ilmiöön. Laajan aineiston avulla, jossa oli kunnan sekä järjestön puolelta näkemyksiä, saimme vastattua opinnäytetyömme tarkoitukseen sekä tavoitteeseen.

Huolehdimme tulosten luotettavuudesta muun muassa siten, että keskustelimme aluksi keskenämme siitä, minkälaisia oletuksia tutkimuksen tekijöillä on tulosten suhteen, jotta omat ennakkoluulomme eivät vaikuttaisi tutkimustulosten tulkintaan.

Meillä molemmilla oli yhteinen kiinnostus opinnäytetyömme aihetta kohtaan. Kummallakin opinnäytetyön tutkijalla on työkokemusta Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön palveluista sekä Helsingin alueella toimivista mielenterveys- ja päihdejärjestöistä. Aloitimme opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa jo tutustumaan aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin. Saimme ohjaavalta opettajalta ohjeita opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ja viitekehystä varten. Työelämäkumppanimme jakoi meille paljon osallisuuteen liittyvää aineistoa ja vinkkejä lähteisiin, joita pystyimme hyödyntämään.

Loimme haastatteluja varten suostumusasiakirjan haastateltaville (Liite 4). Kaikki haastateltavamme allekirjoittivat liitteen ennen haastattelun toteutumista. Allekirjoitimme myös itse suostumusasiakirjat haastattelua ja tutkimusta varten.

## 7 Tulokset

Tässä kappaleessa kuvaamme teemahaastattelujen perusteella saatuja tuloksia tutkimuskysymys kerrallaan. Ensin kuvaamme nykyistä yhteistyötä, sitten yhteistyön kehittämiseen liittyviä näkökulmia ja lopuksi asiakasosallisuutta ja sen yhteyttä yhteistyöhön. Jokaisen teeman alla on myös haastatteluista otettuja suoria sitaatteja lisäämään luotettavuutta ja havainnollistamassa haastattelijoiden näkemyksiä sekä kokemuksia.

### 7.1 Nykyinen yhteistyö

Sekä kaupungin että järjestöjen työntekijät kuvailivat yhteistyön muotoina jalkautumista toistensa palveluihin ja toimintaan puolin ja toisin. Samoin molemmat mainitsivat kaupungin

työntekijöiden aktivoitumisen järjestöjen tapahtumiin sekä asiakkaille tiedottamisen järjestöjen tapahtumista.

*”Sieltä järjestöstä löytyy sitä iltaa, viikonloppu ja monemmoista toimintaa, mitä ilman emme pärjäisi, et nään hirveen tärkeenä kaikille mejän asiakkaille pystytään jakaa infoo, tietoo, kiinnostymismahdollisuuksii...”* (Kaupungin työntekijä 3)

Järjestöjen työntekijät mainitsivat myös oman toimintansa mainostamisen kunnan palveluissa. Lisäksi molempien edustajat kuvasivat järjestöjen tuottavan palveluita, joita kunta ostaa.

*”Yks suurin on, eli ostopalveluna tuotetaan asumispalvelua mielenterveys- ja päihdepuolen ja muuten syrjäytymisvaaras tai moniongelmaisten ihmisten, eli asunto ensin -periaatteen mukainen asuttaminen on se meidän suurin yhteistyökumppani kaupungin kanssa.”* (Järjestön työntekijä 3)

Kaupungin työntekijät kuvasivat järjestöjen kanssa tehtävänä yhteistyönä muun muassa asiakasohjausta puolin ja toisin.

*”...pyritään tukemaan sitä, et ihmiset vaikka kuntoutusjakson aikana niin pääsis tutustuu erilaisiin kolmannen sektorin toimintoihin ja sitä kautta kiinnostymään niihin ... se ihminen niin kun yksilö hyötyy siitä et hän löytää jonkun itselleen hyvän tai hänen toipumistaan tukevan yhteisön sieltä järjestöstä...”* (Kaupungin työntekijä 3)

Kaupungin työntekijät kertoivat erilaisesta verkostoitumisesta järjestöihin. Puolestaan järjestöjen työntekijät kuvasivat yhteistyönä verkostotapaamisiin osallistumisen, omista asiakkaistaan kokemusasiantuntijoiden hankkimisen kaupungille sekä järjestön tarjoaman kuntouttavan työtoiminnan tai yhdyskuntapalvelun. Järjestöjen työntekijät myös mainitsivat osallistumisen osallistavaan budjetointiin.

Kaikki haastateltavat olivat kokeneet nykyisen yhteistyön erittäin hyödylliseksi. Kahdelta haastateltavalta ei saatu selkeää vastausta kysymykseen, onko nykyisen yhteistyön määrä sopiva. Lähes kaikkien muiden haastateltavien mukaan yhteistyötä voisi olla enemmänkin. Vastausten sävy heijasti sitä, että yhteistyötä ei koskaan voi olla liikaa, tai että sitä voisi aina lisätä. Lähes jokainen toi kuitenkin esille, että nykyresursseilla lisäämistä olisi vaikea toteuttaa.

Yleisimmin hyvän yhteistyön tärkeimpänä edellytyksenä pidettiin yhteisiä selkeitä tavoitteita.

*”Jos yhteistyötä tehdään, niin pitää olla selkee tavoite ja päämäärä ja joku visio, et kuinka tehdään ja miksi.”* (Kaupungin työntekijä 4)

*”Ilman muuta pitäis olla yhteinen strategia kaupungin ja järjestöjen välillä ja sen mukaan määritellään ilman muuta ne eri tavoitteet.”* (Järjestön työntekijä 1)

Yhteisten selkeiden tavoitteiden tärkeys tuli esiin sekä kaupungin että järjestön työntekijöillä. Yksittäisinä mainintoina nostettiin esiin myös luottamus toisten tekemiseen ja ammattitaidon arvostaminen, halu kehittää yhdessä asioita sekä vahvempi yhteistyön johtaminen.

*”Sellasia perusedellytyksiä on ehkä se luottamus toisten tekemiseen ja semmonen ammattitaidon arvostaminen”* (Kaupungin työntekijä 3)

*”Sellanen positiivinen halu kehittää asioita yhdessä ilman, että on välttämättä etukäteen niitä valmiita vastauksia. Ymmärretään, et meillä on yhteisesti jaettu joku yhteinen ongelma tai asia, joka vaatii yhteistä pohdintaa. Semmonen positiivishenkinen, jossa arvostetaan tavallaan sitä mitä kaikki tuo siihen yhteiseen kehittämispöytään.”* (Järjestön työntekijä 3)

Kaupungin työntekijöiden ja järjestöjen työntekijöiden näkemykset hyvän yhteistyön tärkeimmistä edellytyksestä olivat lähes samansuuntaisia.

Tärkeimmän yksittäisen hyvän yhteistyön edellytyksen lisäksi sekä kaupungin että järjestön työntekijät toivat esille yhteistyötä edistävinä asioina riittävät resurssit. Esimerkiksi jos aikaa ei ole tarpeeksi, on yhteistyötä vaikeaa tehdä. Yhteistyötä edistävä tekijänä mainittiin myös yhteistyöverkoston tuttuus.

*”Säännöllinen viestintä on myös välttämätöntä ... ja myös et on selkee, et ketkä on niitä yhteishenkilöitä.”* (Järjestön työntekijä 1)

*”Edellyttää hyviä kontakteja ja se mikä siin ois ihanteellisinta, et me tultais tavattuu niitä ihmisiä vaikka toiminnan infon tai tapaamisten merkeissä vähintään näin ruudun välitteisesti.”* (Kaupungin työntekijä 3)

Lisäksi tahtotila ja myönteinen asenne yhteistyötä kohtaan sekä säännöllinen viestintä edistivät työntekijöiden mielestä yhteistyön onnistumista.

Hyvän yhteistyön esteenä mainittiin kaikkein useimmin tietosuojaan liittyvät kysymykset.

*”Se tietosuoja on sille ehdoton, et asiakkaan lupa täytyy aina olla ja silloinkin pitää miettiä, et mitä kerrotaan ja kuinka paljon.”* (Kaupungin työntekijä 3)

*”Tietosuoja ilman muuta, tarvitaan aina asiakkaan lupa ... mut kun puhutaan päihteitä käyttävistä ihmisistä niin se elämäntilanne tai se tuen tarve saattaa muuttuu ihan äkillisesti niin kun puhutaan palveluohjauksesta et asiakkaal on selkeesti joku asia ihan päin mäntyä eikä se pysty keskittymää et asia hoidettais ja lähtee pois niin ei silloin työntekijä voi asioida puolesta.”*  
(Järjestön työntekijä 1)

Lähes yhtä usein tuotiin esille kiire, aikapula ja muut resurssihaasteet. Usein mainittiin myös asenteista kumpuavat ongelmat, esimerkiksi väärät uskomukset, eri orientaatiot, joustavuuden puute ja epärealistiset tavoitteet.

*”Asenteet puolin ja toisin, väärät uskomukset, kuvitelmat ja myöskin ihan persoonakysymykset ... et jos sä et koe asiaa merkitykselliseksi ja tärkeeksi ni etsä silloin lähe sitä edistämään tai viemään eteenpäin.”* (Kaupungin työntekijä 3)

*”Jos se asenne on epärealistinen niin silloin se on omiaan synnyttämään myöskin yhteistyölle valtavia haasteita ... et sit siit tulee sellasta käytännöllistä muodollista yhteistyötä mut siit ei tuu sellasta toimivaa.”*  
(Järjestön työntekijä 2)

Yhteistyön esteinä mainittiin myös rakenteellisia esteitä, kuten yhteistietojen vaikea saatavuus, työntekijöiden vaihtuvuus ja hierarkia, esimerkiksi ylimmän johdon luvan tarve.

*”Johtamisen ketju niin se saattaa hankaloittaa hyvinkin paljon et semmosten ihmisten kaa keiden kans tehdään yhteistyötä nii niil ei välttämättä oo tarpeeks valtuuksia tehdä sitä yhteistyötä.”* (Järjestön työntekijä 4)

*”Rakenteellisia esteitä esim. että mä en löydä numeroa mihin soittaa ja me ei tiedetä, ketkä on lomalla.”* (Kaupungin työntekijä 2)

Myös tiedonkulun ongelmat mainittiin yhteistyön esteenä.

*”Jos avainhenkilöt vaihtaa työpaikkaa tai muuten jää pois työryhmästä ne joil on se tietotaito, et jos se tieto ei siirry niin monesti se on esteenä ... ja kun se tieto ei siirrykään niin sit jää jotain olennaista huomioimatta.”* (Järjestön työntekijä 3)

Kaiken kaikkiaan nykyisen yhteistyön muotoja kuvattiin monenlaisia. Nämä on koottu tiivistetysti taulukkoon 1. Osa yhteistyön muodoista oli samoja sekä kaupungin työntekijöiden että järjestötyöntekijöiden kuvaamana, ja osa tuli esiin vain jommankumman kuvaamana.

Taulukko 1 : Kaupungin ja järjestöjen työntekijöiden kuvaamat yhteistyön muodot

Kaupungin työntekijät	Järjestöjen työntekijät
Asiakasohjaus puolin ja toisin	
Verkostoituminen järjestöihin	
Käytännön apua järjestöille	
Jalkautuminen järjestöihin	Jalkautuminen järjestöihin ja kaupungin palveluihin (asiakasyhteistyö)
Aktivoituminen tapahtumiin	Kaupungin työntekijät järjestävät toimintaa järjestön tiloissa
Asiakkaiden tiedottaminen järjestöjen palveluista	Kaupungin palvelujen markkinointi asiakkaille ja järjestöt markkinoivat toimintaansa kunnan palveluissa
Palvelujen ostaminen järjestöiltä	Järjestö tuottaa palveluja, joita kaupunki ostaa
	Kokemusasiantuntijoiden hankkiminen kaupungille
	Verkostotapaamisiin osallistuminen
	Järjestö kuntouttavan työtoiminnan tai yhdyskuntapalvelun paikkana
	Osallistava budjetointi

## 7.2 Yhteistyön kehittäminen

Valtaosa haastateltavista näki tarvetta yhteistyön kehittämiseksi. Kun kysyimme, miten yhteistyötä voisi kehittää tai parantaa, saimme laajoja vastauksia. Kaupungin puolelta tuli ehdotuksia tiedottamisen parantamisesta ja kootusta tiedotuksesta. Tällä hetkellä tiedotus tapahtuu lähinnä sähköpostitse, jolloin ilmoitukset helposti hukkuvat viestitulvaan. Tietojen yhteen paikkaan keräämistä ja selkeyttä toivottiin.

*”... ehkä tiedottaminen, et tiedotus tulis kootusti, et nyt jos mieltii nii tää kenttä on aika iso ja ku kaikki lähettää vaa sen sähköpostin ni se vaa hukkuu*

*sinne. Et jotenki semmonen tietojen yhteen paikkaan kerääminen ois niiku se ...” (Kaupungin työntekijä 4)*

Myös reaaliaikainen tiedonkulku yhteystyön välillä kaipasi parannusta. Reaaliaikainen tiedonvälittäminen myös saattaisi parantaa lähestyttävyyttä sekä madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä kaupungin palveluihin. Monet haastateltavista myös toivoivat selkeitä vastuunjakoja ja tukea esihenkilöiltä yhteistyöhön.

*”... Sitä ainakin helpottais se et myös ne esihenkilöt ois välillä kontaktissa keskenään tai kontaktissa meihin, tai just tuntuu että on aika paljon saa ite vetää eteenpäin tätä yhteistyötä, et siihen tukea...” (Kaupungin työntekijä 1)*

Selkeisiin vastuunjakoihin ajateltiin tavoitteiden asettamista, sitouttamista ja työryhmiä. Vastuunjaossa kolme haastateltavaa myös mietti, että kaupunki voisi ottaa enemmän vastuuta yhteistyön suunnittelussa. Tällä hetkellä yhteistyön tekemisen vastuu on usein järjestöillä ja silloin saattaa jäädä tärkeitä edustajia kaupungin puolelta pois.

*”... Tämmöset (foorumit) on tippunu osittain nyt koronan myötä ja sitte se, että niitä monesti järjestetään sitte ikään kuin siellä järjestötoimijoiden puolella, jolloin saattaa tippuu jotain tärkeitä kaupungin edustajia pois.” (Järjestön työntekijä 3)*

Kaupungin puolella kaksi haastateltavaa toi esiin järjestöjen hiljaisen tiedon sekä kokemusasiantuntijoiden tietopohjan ja kohtaamistaidon. Hiljaista tietoa sekä kokemusasiantuntijoita pitäisi heidän mukaansa käyttää enemmän yhteistyön kehittämisessä, jotta saataisiin palvelunkäyttäjän näköistä ja tarpeisiin vastaavaa palvelua.

### 7.3 Asiakasosallisuus

Kysimme kaikilta haastateltavilta, että mitä he ajattelevat asiakasosallisuuden olevan. Kolme haastateltavaa sanoi sen olevan sitä, että enenevässä määrin otetaan asiakas mukaan palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin aktiivisena toimijana. Työntekijä-asiakassuhteessa osallisuuden koettiin olevan oman asiakassuunnitelmansa ymmärtämistä sekä asiakkaan resurssien vahvistamista asiakkaan oman elämäntilanteen selkeyttämiseen.

*”... sit sosiaalityössä osallisuus on sitä et mä selitän hänelle näitä palveluita ja etuuksia ja et miks mä teen päätöksen minkä mä teen, et hänelle ei tuu sellanen olo et mä tekisin mielivaltasesti jotain päätöksiä...” (Kaupungin työntekijä 1)*

Monet kokivat osallisuuden lisäämisen kehittämisen olevan haastavaa ja ison työn tulosta. Vähimmillään asiakkaan osallisuus on tällä hetkellä sitä, että hän voi antaa palautetta ja työntekijä ottaa palautteen aidosti vastaan sekä kuuntelee asiakasta.

*”... et jos puhutaan asiakasosallisuudest, et asetetaan selkeet roolit et jos ihmisest tehää asiakas nii sillan ei ehkä ees puhuta oikeil termeillä, et se asiakas termi jo vääristää sitä...”* (Järjestön työntekijä 4)

Monet nostivat esiin erilaiset asiakasraadit ja työryhmät, joissa asiakkaat antavat palautetta ja osallistuvat palveluiden kehittämiseen. Kahdessa haastattelussa puhuttiin myös toipumisorientaatiokeskeisestä työtteesta, jossa poistutaan vanhakantaisesta holhoavasta työntekijän roolista ja asetutaan ikään kuin rinnalla kulkijaksi. Kun työntekijä toimii niin sanotusti rinnalla kulkijana, asiakkaan toiveet otetaan enemmän huomioon ja osallisuus vahvistuu. Viidessä haastattelussa tuli ilmi, että kynnystä asiakaspalautteen antamiselle täytyy madaltaa entisestään, sillä monilla asiakkailla on kokemus, ettei ole tullut kuulluksi.

*”Vaik se palaute on pienimuotosta välil, nii silti et kuunneltas tosi tarkkaan niitä palvelun käyttäjiä siinä...”* (Kaupungin työntekijä 4)

Kun haastateltaviltamme kysyi, miten asiakkaiden osallisuutta voisi yleisesti lisätä, niin lähes kaikki vastasivat, että ottamalla asiakkaat mukaan suunnitteluryhmiin, esimerkiksi kysymällä enemmän, mitä asiakkaat tarvitsevat ja millaista palvelua he haluaisivat käyttää. Kaksi haastateltavaa toi myös esiin, ettei aina tarvitse olla isoa kysymyspatteristoa, johon asiakas vastaa. Etenkin heikoimmassa asemassa olevilta on tärkeää saada ihan muutamakin lause siitä, miten hän palvelun kokee.

Palveluun hakeutumisen kynnystä tulisi edelleen madaltaa. Järjestöihin on useammin matalampi kynnys hakeutua. Kaupungin palveluista tehdään jalkautuvaa työtä osaan järjestöihin. Jalkautuvien palveluiden lisäksi kynnystä kaupungin palveluihin voisi madalluttaa esimerkiksi pitämällä Teamsin välityksellä esittelyt palveluista. Videokuvalla tehtävät esittelyt kaupungin palveluista toisivat palveluun elävämpää otetta kuin ”puisevat” nettisivut. Kaksi haastateltavista toivoi lisää kokemusasiantuntijoita palveluihin. Yhdellä haastateltavalla oli kokemus, että kokemusasiantuntijoistakin on ennakkoluuloja ja stigmaa mitä pitäisi purkaa. Monet haastateltavista sanoivat, että tarvittaisiin yhä enemmän vuoropuhelua ja keskustelua sekä tiedon jakamista.

*”Mitä enemmän mä oon niiden kaa tekemisis ja niiden siel elinympäristös ja maailmas ja niiden asioiden kanssa mitä he pyörittää, ni sitä enemmän mä saan sitä tietoo siitä mitä ne haluu ja mitä ne tarvii ja se on sitä tietoo mihin siinä osallisuudes kannattaa tarttua.”* (Järjestön työntekijä 4)

Tietoa ja informaatiota jaetaan paljon, mutta se ei ehkä tavoita kaikkia ihmisiä. Tiedon jaossa täytyisi enemmän keskittyä oikea-aikaiseen viestintään, selkeällä ja niin sanotusti pureskellulla asialla. Tiedon jakamisen ja tiedottamisen täytyisi olla myös enemmän kaupungin vastuulla, jotta asiakkaan ei tarvitsisi olla esimerkiksi tietyn järjestön jäsen saavuttaakseen tiedon itselleen.

*”Se että ihmiset saa ensinnäkin tietoo siitä, että mikä kaikki on mahdollista heille ja se tieto vielä puuttuu. Eli se on nimenomaan sitä tiedon jakamista ja just et sitä tietoo pitää jakaa sillä tavalla et se tavottaa ihmiset...”* (Järjestön työntekijä 3)

Kysyttäessä miten kaupungin ja järjestöjen yhteistyön parantaminen voisi lisätä asiakkaiden osallisuutta, monet kokivat, että asiakkaat olisivat ensisijaisesti tyytyväisempiä tarjottaviin palveluihin. Asiakas myös saatettaisiin kohdata kokonaisvaltaisemmin ja vertaistuen kautta tapahtuvaa kohtaamista olisi ehkä enemmän.

*”Kyllähän se ilman muuta lisää asiakkaiden osallisuutta, jos meillä on enemmän sitä yhteistyötä, esimerkiksi just sosiaalitoimen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.”* (Kaupungin työntekijä 2)

*”Kaikilla toimijoilla on sama päämäärä kuitenkin, et asiakas pärjäis ilman meidän palveluita jossain vaiheessa.* (Kaupungin työntekijä 4)

Haastateltavistamme kaupungin puolella työskentelevistä kolme neljästä koki, että kaupungin palveluissa tiedetään asiakkaan tilanteesta vain pintaraapaisu ja järjestöillä on valtava määrä hiljaista tietoa. Kaikista heikoimmassa asemassa olevien osallisuutta voisi lisätä kasvattamalla jalkautuvia palveluita.

*”Mun mielestä se asiakasosallisuus niinkun selkeentyy ja vahvistuu kun me puhutaan samoista asioista mahdollisimman samalla kielellä, kun nää ihmiset meitä tapaa...”* (Järjestön työntekijä 2)

Kun yhteistyötä järjestöjen ja kaupungin välillä saisi lisättyä, luottamus palveluntuottajien välillä kasvaisi. Luottamuksellinen ympäristö toimijoiden välillä lisäisi asiakkaan osallisuutta palveluiden piirissä.

*”Mun mielestä se on kyllä avointa ja hyvää. Sen haluan tosiaan tuoda esiin. Et on aina paljon asioita, joita voidaan parantaa mut meil on hyvä meininki tässä kehittämisessä.”* (Järjestön työntekijä 2)

## 8 Pohdinta

### 8.1 Tulosten yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä haastattelimme kaupungin ja järjestöjen työntekijöitä heidän välisestensä yhteistyöstä, sen kehittämisestä ja yhteydestä asiakasosallisuuteen aikuissosiaalityössä. Työn tavoitteena oli saada näkemyksiä yhteistyön kehittämisen mahdollisuuksista ja keinoista erityisesti asiakkaan osallisuuden näkökulmasta. Haastattelimme opinnäytetyötämme varten yhteensä kahdeksaa työntekijää. Neljä haastateltavistamme työskenteli kaupungin palveluissa ja neljä järjestöiden palveluissa.

Tuoreimman sosiaalibarometrin (Eronen ym. 2021) mukaan kaikkein huono-osaisimpien osallisuus on huonontunut entisestään ja asiakkaat eivät ole saavuttaneet palveluita. Tästä syystä yhteistyön lisääminen on erittäin tärkeää, jotta palvelut tavoittaisivat asiakkaat ja asiakkaat saavuttaisivat palvelut. Järjestöjen työntekijät tavoittavat asiakkaita paremmin heidän omassa arjessaan ja pystyvät tarjoamaan välitöntä tukea, kun taas kaupungin aikuissosiaalityössä pystytään vaikuttamaan yksittäisiin asiakkaan toivomiin elämänlaatuun vaikuttaviin epäkohtiin.

Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen. Lähitulevaisuudessa voimaan on tulossa Sote-uudistus, joka lisää yhteistyön tarvetta eri toimijoiden välillä. Työntekijät saivat mahdollisuuden kertoa avoimesti toiveitaan yhteistyön kehittämiseksi ja sen lisäämiselle, joten opinnäytetyömme tulokset tarjoavat hyvää kehittämistyön materiaalia kummallakin sektorilla työskenteleville ammattilaisille. Vaikka yhteistyö koettiin positiiviseksi, siihen ei kaikilta osin oltu täysin tyytyväisiä. Keskeiset tulokset on koottu taulukkoon 2.

Taulukko 2. Keskeiset tutkimustulokset tutkimuskysymyksittäin

Tutkimuskysymys	Keskeiset tulokset
Millaista yhteistyötä tehdään Helsingin kaupungin ja järjestöjen välillä aikuissosiaalityön kentällä?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteistyön muotoja on monenlaisia.</li> <li>• Yhteistyö koetaan tärkeäksi ja hyödylliseksi.</li> <li>• Laajempi yhteistyö voisi auttaa asiakkaita, mutta on nykyresurssilla haasteellista.</li> <li>• Hyvän yhteistyön mahdollistaa selkeät yhteiset tavoitteet sekä riittävät resurssit, myönteinen asenne ja säännöllinen viestintä.</li> <li>• Hyvää yhteistyötä estävät kiire, resurssihaasteet, epärealistiset tavoitteet, asenteet, rakenteet sekä tietosuojavaatimukset.</li> </ul>
Näkökulmia yhteistyön kehittämisestä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteistyön kehittämistä pidettiin hyödyllisenä.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kohteiksi mainittiin tiedottamisen kehittäminen, selkeiden tavoitteiden ja vastuiden määrittely yhteistyöhön, esihenkilöiden tuki ja johtaminen yhteistyölle ja kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen.</li> </ul>
Yhteistyön ja sen kehittämisen yhteys asiakasosallisuuteen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakasosallisuus ymmärrettiin yhtenäisesti.</li> <li>• Asiakkaat tulisi ottaa mukaan ideoimaan toimintaa nykyistä laajemmin, erityisesti kaikkein heikoimmassa asemassa olevat.</li> <li>• Laajempi yhteistyö kaupungin palveluiden ja järjestöjen välillä voisi lisätä asiakkaiden osallisuutta.</li> <li>• Asiakkaiden kynnys palveluihin voisi madaltua, mikäli palveluntuottajien välillä olisi enemmän luottamusta ja yhteistyötä.</li> </ul>

## 8.2 Yhteistyön taso tällä hetkellä

Tämänhetkistä yhteistyötä kaupungin ja järjestöjen välillä on monenlaista. Sekä kaupungin että järjestöjen työntekijät kuvailivat yhteistyön muotoina jalkautumista toistensa palveluihin ja toimintaan puolin ja toisin, kaupungin työntekijöiden aktivoitumista järjestöjen tapahtumiin sekä asiakkaiden tiedottamista järjestöjen tapahtumista. Lisäksi järjestöt tuottavat palveluita, joita kunta ostaa. Yhteistyön muotoina mainittiin muun muassa järjestöjen toiminnan mainostus kunnan palveluissa, verkostotapaamisiin osallistuminen, kokemusasiantuntijoiden hankkimien, järjestön kuntouttava työtoiminta sekä yhdyskuntapalvelu paikkana sekä osallistuminen Omastadin osallistavaan budjetointiin. Myös asiakasohjaus puolin ja toisin sekä verkostoituminen järjestöihin mainittiin.

Sekä järjestöissä että kaupungilla yhteistyö oli toivottua ja sitä haluttaisiin enemmänkin. Lähes kaikki haastateltavat olivat kokeneet yhteistyön erittäin hyödylliseksi ja tärkeäksi. Yhteistyön toimivuus edesauttaa asiakkaiden asemaa ja asiakkaan asioiden hoitamista. Työntekijöiden haastatteluista jäi kuitenkin sellainen kuva, että yhteistyön laatuun ei oltu täysin tyytyväisiä. Yhteistyön laadusta sai sellaisen kuvan, että sen toteutuminen riippuu pitkälti työntekijöistä ja heidän halustaan sitä tehdä. Toki yhteistyö edesauttaa asiakkaan asemaa ja asioiden hoitamista, mutta koska yhteistyötä ei tarkasti ole määritelty rakenteisiin, saattaa se joskus jäädä pintapuoliseksi eikä aina toimi halutulla tavalla. Tämä siis heijastaa haastatteluissa esiin tulleeseen vastuujakojen puutteeseen ja siihen, että yhteistyöllä ei ole asetettuja tavoitteita, rakenteellisia raameja eikä selkeää tiedonjakoa.

Haastateltavat olivat pääpiirteittäin sitä mieltä, ettei yhteistyötä voi koskaan olla liikaa tai etteikö sitä voisi aina lisätä. Lähes jokainen toi esille, että nykyresursseilla lisäämistä olisi

vaikea toteuttaa. Laajempaan yhteistyöhön tarvittaisiin siis lisää resursseja. Toki yhteistyön mahdollisuuksiin vaikuttavat myös työntekijöiden asennoituminen yhteistyöhön.

Asenneongelmat ja ajatusvääristymät liittyivät usein siihen, että työntekijöillä saattoi olla eri orientaatio tai päämäärä. Tähän kaivattiin selkeyttä esimerkiksi johtamisen kautta. Seppälä (2011,56) on tutkinut pro gradussaan, että järjestöjen kohtaamana niin sanottuna asenneongelmana on usein se, ettei heitä mielletä osaksi palveluketjua. Hänen mukaansa tämä tuo erityisesti ongelmia tiedon kulkuun ja aiheuttaa luottamuspulaa toimijoiden välillä.

### 8.3 Osallisuus ja sen käsite palveluissa

Tällä hetkellä asiakasosallisuus toteutuu kaupungin aikuissosiaalityön palveluissa erilaisten asiakasraatien ja työryhmien muodossa. Lisäksi psykiatria- ja päihdepalvelut ovat sitoutuneet toipumisorientaation mukaiseen työotteeseen. Haastateltavista lähes kaikki mainitsivat osallisuuden olevan sitä, että otetaan asiakas mukaan palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin aktiivisena toimijana.

Osallisuuden näkökulmasta kaupungin sekä järjestöjen työntekijät olivat sitä mieltä, että asiakkaita pitäisi ottaa mukaan ideoimaan entistä enemmän ja saada heidän äänensä kuuluviin. Osa haastateltavista painotti, että tarvitaan nimenomaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ääntä enemmän kuuluviin. Rissasen (2021, 147) mukaan osallisuuden toteutumisen haasteena useimmiten on työntekijöiden ja asiakkaiden mahdollinen erilainen käsitys osallistumisen tavoista. Eli siitä, kenen normien mukaan asiakkaan pitäisi siis elää ja kuka määrittelee nämä tavoitteet. Kun heikoimmassa asemassa oleva yksilö saa ääntänsä kuuluviin ja voi vaikuttaa sekä osallistua, silloin myös edellytykset osallisuuden vahvistamiselle muidenkin osalta paranee. (Osallisuuden edistämisen mallit 2020).

Monet haastateltavista olivat sitä mieltä, että laajempi yhteistyö kaupungin palveluiden ja järjestöjen välillä lisääisi asiakkaiden osallisuutta. Haastateltavien mielestä asiakkaat olisivat ensisijaisesti tyytyväisempiä palveluihin ja asiakkaat kohdattaisiin kokonaisvaltaisemmin, mikäli yhteistyötä olisi enemmän sektoreiden välillä. Haastatteluissa tuli esiin myös, että asiakkaiden kynnys palveluihin madaltuisi, mikäli palveluntuottajien välillä olisi enemmän luottamusta ja yhteistyötä. Hämäläisen ja Leemannin (2016) mukaan osallisuuden vahvistaminen tavoitteena luo kustannusten hallintaa sekä palveluiden parempaa sovittamista niin yhteisöjen kuin ammattisektoreidenkin tarpeisiin.

### 8.4 Yhteistyön kehittämistarpeet

Sosiaali- ja terveysministeriön laatimassa aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksessä esitetään, että sosiaalityön olisi opittava hyödyntämään paikallisia kumppanuuksia asiakkaidensa hyvinvoinnin edistämiseksi (STM 2019). Haastattelujen mukaan yhteistyö järjestöjen ja sosiaalityön välillä olisi vakiinnutettava tavoitteelliseksi toiminnaksi.

Tavoitteeksi pitäisi asettaa, että uudistuvat sosiaalityön palvelut toteuttaisivat yhtä aikaa mm. osallisuuden, toimintakyvyn ja työllisyyden tavoitteita. Haastatteluissa tuli esiin, että yhteistyölle kaivattaisiin selkeämpiä raameja ja tavoitteita. Jokinen & Juhila (2008) kuvaavat palvelujärjestelmän pirstaleisuutta ja sitä, kuinka asiakkaiden on hankalaa löytää järjestelmästä kulloinkin tarvittavat ja oikeat palvelut. Palvelujärjestelmää ja järjestökenttää selkeyttäisi yhteistyön vakiinnuttaminen sekä sen toimivuus. Tällöin työntekijätkin osaisivat paremmin ohjata asiakkaitaan aina oikeaan palveluun ja asiakkaan asioiden hoito sekä verkostot toimisivat saumattomammin, sillä aikaa ei tarvitsisi käyttää esimerkiksi yhteystietojen etsimiseen.

Yhteistyön muotoja kuvattiin laajasti mutta epäselväksi jäi, kuinka vakiintuneita yhteistyön muodot olivat ja kuinka järjestäytyntä se oli. Hyvän yhteistyön edellytyksenä haastatteluissa tuotiin esille se, että yhteistyö olisi johdettua. Yhteistyön aktiivinen johtaminen asettaisi sen keskeiseksi osaksi työtehtäviä. Tärkeää olisi ainakin johtaa yhteistyötä siten, että sille määritettäisiin yhdessä sitä ohjaavat tavoitteet. Haastatteluissa esiin nousi runsaasti pohdintaa resursseista. Monet sanoivat, ettei aikaa eikä resursseja ole tarpeeksi ja jatkopohdintana monet miettivät, onko niitä ikinä tässä työssä tarpeeksi. Mikäli resursseja ei ole mahdollista lisätä yhteistyötä varten, mahdollisesti jotain on pakko jättää sen tiimoilta tekemättä. Laitilan (2010) mukaan asiakasosallisuuden toteutumisen esteitä ovat useimmiten kiire, rajalliset resurssit sekä isot asiakasmäärät. Crabtree & Parkerin (2018) mukaan, mikäli palvelun käyttäjä tarvitsee poikkeuksellisen paljon aikaa tai terapeutista lähestymistapaa, on niihin nykyajan sosiaalipalveluissa liian vähän resursseja. Haastatteluissa tietosuojaa edistävät asiat nousivat yleisimmäksi yhteistyötä vaikeuttavaksi asiaksi. Asiakkaan lupa asioiden käsittelemiseksi on ehdoton.

Monenlaista pohdintaa haastatteluissa herätti yhteistyön kehittäminen. Tiedottamista sekä viestinnän parantamista pitäisi monen haastateltavan mielestä kehittää pikaisesti. Viestintä on hajanaista, eivätkä tiedot ole yhdessä paikassa. Alhon (2021, 79) mukaan epäonnistuneen yhteistyön taustalla on yleensä tiedonmuodostusta vaikeuttavia tekijöitä. Yli puolet haastateltavista toivoi selkeää vastuunjakoja yhteistyössä sekä tukea esihenkilöiltä yhteistyötä varten. Muutama haastateltava mainitsi, että järjestöjen niin sanottua hiljaista tietoa sekä kokemusasiantuntijoita pitäisi hyödyntää enemmän yhteistyön suunnittelussa.

Yhteistyötä näiden palveluntuottajien välillä lisäisi tukevien rakenteiden vahvistaminen yhteistyötä varten. Rakenteellisuus vahvistaisi ennen kaikkea yhteistyön syntymistä mutta myös edistäisi suunnitelmallisuutta, kehittämistä sekä jatkuvuutta. Kun yhteistyö on yksittäisten työntekijöiden varassa, jatkuvuus on epävarmempaa ja vahvistamatonta. Alhon (2021, 79) mukaan yhteistyön onnistumista edistää usein yhteinen ongelma tai huoli. Kun yhteistyö onnistuu, kollektiivinen tiedonrakentaminen kehittää jokaisen mukana olleen kollektiivista asiantuntijuutta.

Jatkuvuuden lisäksi resurssit koettiin tärkeäksi onnistuneen yhteistyön edellytykseksi. Oletuksena voisi olla, että pitkäjänteinen rakenteellinen yhteistyö kunnan ja järjestöjen välillä voisi auttaa hyödyntämään resursseja entistä tehokkaammin. Tällöin samoilla resursseilla saadaan enemmän hyvinvointia ja osallisuutta yhteiskunnassa. Yhteistyön vastuu on haastattelujen perusteella hajanainen ja järjestöpuolen edustajat toivoivat, että vastuu yhteistyöstä ja järjestämisestä olisi kaupungilla. Silloin myös tiedotuksen ja viestinnän hoitaisi kaupunki, jolloin laajemmalla asiakaskunnalla olisi mahdollisuus saada informaatio itsellensä. Jos pelkästään järjestöpuolella tehdään viestintää, niin usein asiakkaat, jotka eivät käytä kyseisen järjestöjen palveluita, jäävät ulkopuolelle.

Alhon (2021, 85) mukaan välttämätöntä yhteistyön kehitykselle monitoimijaisella kentällä on ennen kaikkea sektoreiden, ammattien ja tieteiden rajojen ylittäminen. Huomiota tulisi kiinnittää kehittäessä myös siihen, mikä on kaikkien yhteinen alue toimia ja missä ymmärrys kohtaa. Yhteiseen työhön tulisi siirtyä erityisesti silloin, kun tarvitaan parempia ratkaisuja aikuissosiaalityön asiakkaan pulmatilanteisiin.

## 8.5 Tulosten luotettavuuden arviointi

Haastattelujen tulokset olivat pääpiirteittäin odotusten mukaisia. Pidämme tutkimustuloksiamme luotettavina, sillä tutkimuksessamme sekä kaupungin että järjestön työntekijät pääsivät ääneen. Näkemykset olivat pitkälti samansuuntaisia molempien tahojen osalta. Haastattelu mahdollisti laajemman ja monipuolisemman kuvan saamisen tutkittavasta ilmiöstä kuin kyselylomakkeella tehty tiedonkeruu olisi tarjonnut, sillä haastateltavilla oli mahdollisuus kuvata tarkasti, mitä he tarkoittivat. Teemat olivat avoimia, mikä mahdollisti sen, että haastateltavilla oli tilaa kertoa laajasti haluamansa. Valitsimme haastateltavaksi eri järjestöjen edustajia sekä kaupungin työntekijöitä eri palvelukokonaisuuksista ja eri tiimeistä, jotta saisimme mahdollisimman laajan kuvan tutkittavasta ilmiöstä.

Tuloksia ei kuitenkaan voida yleistää koko Suomeen, sillä haastateltavamme työskentelivät Helsingin alueella. Pääkaupungin tilanne voi erota pikkukaupungin tai maaseudun tilanteesta. Pääkaupunkiseudulla keskityimme tutkimaan vain eteläisellä alueella sekä isoissa, pitkäikäisissä järjestöissä toimivien työntekijöiden näkemyksiä. Työntekijät valikoituivat haastateltaviksi vapaaehtoisuuteen perustuen, joten he olivat lähtökohtaisesti kiinnostuneita aiheesta. Tuloksiamme ei voi yleistää koko sosiaalialan palvelusektorille, sillä kaikki haastateltavamme työskentelivät aikuissosiaalityön viitekehyksessä paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Haastattelimme vain yhtä työntekijää kustakin toimipaikasta, joten ei voida myöskään sanoa, ajatteleeko jokainen työntekijä kussakin toimipisteessä samalla tavalla. Opinnäytetyömme tutkimus pysyi melko yleisellä tasolla, sillä kyseessä oli alustava kartoitus tämänhetkisestä yhteistyöstä, sen kehittämistarpeista ja yhteydestä

asiakasosallisuuteen. Kartoitimme yhteistyötä vain muutamia osa-alueita. Näin ollen tuloksemme ovat parhaimmillaan suuntaa antavia.

## 8.6 Lopuksi

Tutkimuksemme perusteella kunnan ja järjestöjen välillä on runsaasti yhteistyötä ja se koetaan positiiviseksi, mutta sitä voisi olla enemmänkin. Tärkeitä edellytyksiä yhteistyölle vaikutti olevan yhteinen tavoite, luottamus palveluntuottajina toisiinsa, halu kehittää yhteistyötä sekä vahvempi yhteistyön johtaminen. Johtopäätöksenä haastatteluistamme voidaan todeta, että asiakkaiden osallisuus vahvistuisi yhteistyön lisäämisen seurauksena. Järjestöillä sekä kunnan aikuissosiaalityöllä on jokseenkin sama lopputavoite: saada asiakkaat niin sanotusti seisomaan omilla jaloillaan. Usein järjestöjen tavoitteet kohdistuvat enemmän rajattuun kohderyhmään ja lähtevät yksilön näkökulmasta. Kunnan aikuissosiaalityössä otetaan huomioon kaikki kuntalaiset ja toimitaan hyvin monimuotoisten tarpeiden ja palveluiden kanssa, mitkä määräytyvät osittain laista käsin.

Jatkossa on tarpeellista saada tietoa, voiko yhteistyön rakenteita ja resurssointia kehittää käytännön tasolla ja mitä se vaatisi. Jos yhteistyötä lisätään rakenteisiin, täytyy ensin kiinnittää huomiota haasteisiin ja purkaa niitä. Tulosten perusteella yhteistyön rakenteita saadaan vahvistettua panostamalla ja kiinnittämällä huomiota tiedonkulkuun, tavoitteisiin, johtamiseen ja vastualueiden jakoon. Helsingin alueella on todella iso järjestö- sekä sosiaalityön kenttä. Jotta yhteistyötä näiden välillä voitaisiin lisätä tai parantaa, tulisi sen tekemiseen lisätä resursseja. Yhteistyön aloittaminen ja sen ylläpitäminen vaatii työntekijöiltä lisää aikaa, mutta yhteistyön toimiessa se mahdollisesti myös vapauttaa resursseja. Resurssien lisääminen valitettavan usein ei ole realistista. Kaupungin toimijat ja järjestöt voisivatkin pohtia, miten olemassa olevilla resursseilla saadaan enemmän irti, ilman että työntekijät kuormittuisivat.

Iso haaste yhteistyön laadun kehittämiseksi ovat tietosuojakysymykset, joita ei sellaisinaan voida muuttaa. Tiedonkulkua voitaisiin kehittää siten, että työntekijöillä olisi koko ajan ajantasainen tieto työntekijöistä eri palveluissa ja yhteystiedoista. Näin ollen lähtökohtaisesti yhteistyö olisi vakiintuneempaa. Yhteistyön ja tiedonkulun kehittämistä voisi harkita esimerkiksi yhteisellä järjestelmällä. Digitalisaatio kehittyy jatkuvasti ja työntekijöiden kokemus resurssipula voitaisiin tulevaisuudessa ratkaista esimerkiksi päällekkäisellä järjestelmällä, joka ottaa huomioon tietosuojaan liittyvät seikat.

Kun lähdimme toteuttamaan haastatteluja opinnäytetyötä varten, kaikki haastateltavat toivat ilmi oman innostuksen ja kiinnostuksen tutkimustamme kohtaan. Myös meille haastattelut ja niiden aineisto olivat inspiroivia ja mielenkiintoisia. Opinnäytetyön seminaarissa työelämäkumppanimme yhteyshenkilö kertoi, että Helsingin kaupungin yhdyskuntatyö tulee jatkossa hyötymään tutkimuksestamme. Opinnäytetyömme tuloksissa on tarpeellista tietoa

yhteistyön jatkokehittämistä varten. Yhdyskuntatyö tekee yhteistyötä alueen toimijoiden ja verkostojen kanssa edistäen asuinalueiden hyvinvointia vahvistamalla asukkaiden osallisuutta sekä ehkäisemällä rakenteellisen työn keinoin asuinalueiden eriarvoistumista.

Saimme opinnäytetyön seminaarissa vahvistusta sille, että työmme tulokset ovat tärkeitä ja ajankohtaisia. Työelämäkumppanimme mukaan yhteistyö kunnan ja järjestöjen aikuissosiaalityön välillä on paranemassa ja tutkimuksen tulokset ovat otollisia tähän hetkeen. Osallisuus on pinnalla sosiaalityössä joten, oli tärkeää ottaa osallisuus mukaan viitekehikseksi opinnäytetyöhömmä. Yhteyshenkilömmä mukaan heitä jatkossa erityisesti hyödyttää aineisto osallisuuden vahvistamisesta sekä siitä, mitä haastateltavat kokivat tarvitsevansa, jotta yhteistyö sujuisi saumattomammin.

Keskustelimme lisäksi Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden järjestökoordinaattorin kanssa opinnäytetyöstämme ja sen tuloksista. Järjestökoordinaattorin tehtävänä on koordinoida toiminnan kehittämistä järjestöjen ja kaupungin välillä. Järjestökoordinaattorin mukaan hän tulee hyötymään työssään opinnäytetyömmä aineistosta ja tuloksista. Järjestökoordinaattori on kohtalaisen uusi työnkuva Helsingin kaupungilla ja opinnäytetyömmä tulokset otetaan jatkossa huomioon yhteistyön kehittämistä varten.

Jatkossa tutkimuksiin voitaisiin liittää asiakkaiden ääni. Olisi mielenkiintoista jatkaa tutkimusta selvittämällä, miten asiakkaat kokevat heitä auttavien tahojen välisen yhteistyön ja heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan kaupungin ja järjestöiden välisen hyvän yhteistyön edellytyksistä. Sekä miten asiakkaat kokevat ja toivovat oman osallisuutensa toteutuvan eri palveluiden kehittämisessä. Asiakkaat voivat kokea osallisuutensa ja siihen vaikuttavat tekijät eri tavalla kuin heitä tukevat työntekijät.

Opinnäytetyön merkittävimpänä tuloksena voidaan pitää haastateltavien yksimielisyyttä siitä, että yhteistyötä kehittämällä asiakkaiden osallisuutta voitaisiin lisätä. Lisäksi tärkeää on haastateltavilta saatu näkemys siitä, miten yhteistyötä voidaan jatkossa kehittää vahvemaksi ja mitä se vaatisi. Tulosten perusteella yhteistyön rakenteita saadaan vahvistettua panostamalla ja kiinnittämällä huomiota tiedonkulkuun, tavoitteisiin, johtamiseen ja vastualueiden jakoon. Edellä mainitut tekijät ovat erinomaisia keinoja parantaa yhteistyötä, joka taas voisi parantaa asiakkaan osallisuutta. Osallisuutta ja sen edistämistä on määritelty muuan muassa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Näkemysemme mukaan asiakasosallisuutta on mahdollista vahvistaa aikuissosiaalityön kentällä luomalla vahvat rakenteet yhteistyölle. Näin yhteistyön tekeminen olisi mielekkäämpää ja selkeämpää kaikille.

## Lähteet

### Painetut

- Alho, S. 2021. Kollektiivinen asiantuntijuus ja monitoimijainen yhteistyö aikuissosiaalityössä. Teoksessa Matthies, A., Svenlin, A. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus.
- Crabtree, S. & Parker, J. 2018. Social work with disadvantaged and marginalized people. California: SAGE Publications.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Jämsén, A. & Pyykkönen, A. 2014. Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Printon.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Aikuissosiaalityön käsikirja. Tallinna: Printon.
- Kempainen, T., Niskala, A., Peronius, N. & Pohjola, A. 2019. Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Kuopio: Kopijyvä oy.
- Rissanen, P. 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Matthies, A., Svenlin, A. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus.
- Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Tallinna: Printon.
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Välimaa, M. 2021. Sosiaalityön asiakkaat ja nimby-ilmiö. Teoksessa Matthies, A., Svenlin, A. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus.

## Sähköiset

Aikuissosiaalityö. 2021. Helsingin kaupunki. Viitattu 16.2.2021.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7669>.

Asumisen tuki. 2020. Helsingin kaupunki. Viitattu 22.2.2021.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/asunnottomien-tuet-ja-palvelut/astu/>.

Eronen, A., Londén, P., Ojanen, M., Peltosalmi, J., & Perälähti, A. 2021 Sote-uudistus ja asiakasmaksut. Sosiaalibarometri 2021. Viitattu 28.4.2021. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/04/SOSTE-Sosiaalibarometri-2021-osa-3-sote-uudistus-ja-asiakasmaksut.pdf>.

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Knop, J., & Londén, P. 2021. Sosiaalibarometri 2021. Koronakriisi ja palvelujärjestelmän joustavuus. Viitattu 7.4.2021. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/03/2021-3-23-SOSTE-julkaisu-Sosiaalibaometri-2021-osa-2-koronakriisi-ja-palvelujarjestelman-joustavuus.pdf>.

Hietikko, P. & Saarinen, K. 2020. Sosiaalinen raportti aikuissosiaalityön asiakkaista Helsingissä. 3-4. Viitattu 22.11.2020. <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/Sosiaalinen-raportti-aikuissosiaalityon-asiakkaat-2020.pdf>.

Hämäläinen, R. & Leemann, L. 2015. Asiakasosallisuus. Viitattu 12.2.2021.

[https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopa-ketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopa-ketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214).

Hämäläinen, R. & Leemann, L. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Viitattu 13.2.2021.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605\\_Leemann&Hamalainen.pdf?sequence=2](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf?sequence=2).

Huume- ja lääkevieroitus avohoidossa. 2021. Helsingin kaupunki. Viitattu 22.2.2021.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2900>.

Isola, A., Kaartinen, H., Keto-Tokoi, A., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T. & Valtari, S. 2017. Mitä osallisuus on? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.11.2020.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Karjalainen, P., Metteri, A., Strömberg, A. & Jakka, M. 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Viitattu 13.2.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>.

Kela. 2019. Suomen sosiaaliturva. Viitattu 9.2.2021. <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>.

Kela. 2021. Toimeentulotuen tietopaketti. Viitattu 9.5.2021. <https://www.kela.fi/toimeentulotuen-tietopaketti>.

Koskela, S. 2013. Tarkastelussa moniammatillinen yhteistyö ja sen edellytykset. Viitattu 13.2.2021. <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/03/28/tarkastelussa-moniammatillinen-yhteistyö-ja-sen-edellytykset/>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000/812. Viitattu 30.1.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/2000>

Nuorten sosiaalityö. 2020. Helsingin kaupunki. Viitattu 16.2.2021. <https://www.hel.fi/nuoret/fi/ihmissuhteet/apua-tukea-sosiaalityosta/nuorten-sosiaalityo/>.

Ohisalo, M., Laihiala, T. & Saari, J. 2015. Huono-osaisuuden ulottuvuuksia leipäjonoissa. Viitattu 9.2.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127067/yp1505\\_ohisaloym.pdf?sequence=3](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127067/yp1505_ohisaloym.pdf?sequence=3).

Osallistava ja osaava Suomi. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelma. Valtioneuvoston julkaisuja. Viitattu 14.3.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN\\_2019\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Osallisuuden edistämisen mallit. 2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 30.1.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit>.

Osallisuuspelejä. 2020. Helsingin kaupunki. Viitattu 13.4.2021. <https://osallistu.helsinki/method/osallisuuspeleja/>.

Osallisuus- sanastoa. 2020. Jelli. Viitattu 30.1.2021. [https://www.jelli.fi/yhdistykset\\_yhteistyossa/osallisuus/osallisuus-aineistoa/osallisuus-sanastoa/](https://www.jelli.fi/yhdistykset_yhteistyossa/osallisuus/osallisuus-aineistoa/osallisuus-sanastoa/).

Peltosalmi, J., Eronen, A., Haikari, J., Laukkarinen, M., Litmanen, T., Londén, P., Ruuskanen, P. 2020. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Järjestöbarometri 2020. Viitattu 28.1.2021 <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/09/2020-10-02-SOSTE-julkaisu-Jarjestobarometri-2020.pdf>.

Päihdehuoltolaki 1986/41. Viitattu 22.2.2021.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>.

Päihdepalvelut. 2021. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 22.2.2021.  
<https://stm.fi/paihdepalvelut>.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Viitattu 30.1.2021.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV. Teemoittelu - Menetelmäopetuksen tietovaranto verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.3.2021.  
[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html).

Sandström, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola E. & Alahuhta, M. 2018. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. ePooki 44/2018. Viitattu 13.2.2021 <http://www.oamk.fi/epooki/2018/moniammatillinen-yhteistyö-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kuvaamana/>.

Seppälä, H. 2011. Sosiaali- ja terveysjärjestöt osana julkista palvelujärjestelmää. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Viitattu 6.5.2021.  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/82236/gradu04800.pdf>.

Soste 2021. Järjestöt ovat osallisuuden selkänöja. Kansalaisyhteiskunta. Viitattu 28.1.2021  
<https://www.soste.fi/kansalaisyhteiskunta/jarjestot-ovat-osallisuuden-selkanoja/>.

Strategiakauden 2017-2021 arviointi Helsingin kaupungin osallisuustyöstä. 2021. Helsingin kaupunki. Viitattu 21.5.2021. <https://hel.fi/static/helsinki/valtuustoseminaari-2021/osallisuusmallin-arviontiraportti.pdf>.

Stea 2021. Mikä on STEA? Viitattu 28.1.2021 <https://www.stea.fi/stea>.

Surveymonkey. 2021. Laadullisen tutkimuksen tekeminen. Laadullisen tutkimustiedon hyödyntäminen parhaalla mahdollisella tavalla. Viitattu 28.3.2021.  
<https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/>.

Särkelä, R. 2013. Järjestöjen ja kuntien yhteistyö ja sen kehitys. Teoksessa Häkkinen, K. & Tourula, M. (toim.) Järjestöt ja kunta hyvinvointia edistämässä. Näkökulmia järjestö-kuntayhteistyöhön, s. 7-21. Viitattu 28.1.2021. <https://docplayer.fi/855-Jarjestot-ja-kunta-hyvinvointia-edistamassa-nakokulmia-jarjesto-kuntayhteistyohon.html>.

Tourunen, J., Jurvansuu, S., Pitkänen, T., Rissanen, P., Puumalainen, J., Valkonen, J., Ilomäki, T., Mäenpää, E., Hautamäki, L., Kammonen, K., Nieminen, N., Ringbom, H., Elovainio, M., Jokelainen, S., Sironen, J., Glad, T & Ahonen, J. 2019. Järjestöt hyvinvoinnin, osallisuuden ja kohtaamisen vahvistajina. MIPA-tutkimustulosten yhteenvetoa. Viitattu 28.1.2021. [https://tiedostot.a-klinikksaatio.fi/MIPA\\_Tutkimuskoonti.pdf](https://tiedostot.a-klinikksaatio.fi/MIPA_Tutkimuskoonti.pdf).

Vertaistukiryhmät. 2020. Päihdelinkki. Viitattu 22.2.2021. <https://paihdelinkki.fi/fi/mista-apua/vertaistukiryhmat>.

Yhdyskuntatyö. 2021. Helsingin kaupunki. Viitattu 29.4.2021. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7540>.

#### Julkaisemattomat

Hurtig, V. 2021. Osallisuusverkosto. Helsingin kaupungin sisäinen sähköinen materiaali.

Munck, J. 2021. Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta Psykiatria- ja päihdepalveluissa. Helsingin kaupungin sisäinen sähköinen materiaali.

Ojala, K. 2020. Paljon palvelua tarvitsevien tuen pilotointi Kalasatamassa. Helsingin kaupungin sisäinen sähköinen materiaali.

## Taulukot

Taulukko 1 : Kaupungin ja järjestöjen työntekijöiden kuvaamat yhteistyön muodot ..... 35

Taulukko 2. Keskeiset tutkimustulokset tutkimuskysymyksittäin ..... 39

## Liitteet

Liite 1: Hyvän yhteistyön edellytysten kuvauksia ja niistä johdetut pääluokat .....	53
Liite 2: Yhteistyön esteenä mainittuja tekijöitä ja niistä johdetut pääluokat.....	54
Liite 3: Tietosuojaseloste.....	55
Liite 4: Suostumusasiakirja.....	58
Liite 5: Informointikirje.....	60

## Liite 1: Hyvän yhteistyön edellytysten kuvauksia ja niistä johdetut pääluokat

Sitaatti	Pelkistys	Pääluokka
"Kyl sen täytyy lähteä tavoitteista ja että on samat intressit... et jos jotain yhteistyötä tehdään niin pitää olla selkeä tavoite ja päämäärä	Selkeä visio mitä tehdään ja miksi	Yhteinen tavoite
"Ilman muuta siinä pitäis olla jopa yhteinen strategia kaupungin ja järjestön välillä järjestyhteistyöstä ja sen mukaan määritellään ne eri tavoitteet"	Yhdessä päätetty strategia ja sen mukaan valitut tavoitteet	
"Onhan se resurssikysymys, etenkin meillä, että mihin me lähdetään satsaamaan"	Yhteistyö vie aikaa. Mihin aika päätetään käyttää	Aikaresurssi
"Työntekijät voi nähdä sen vaan resursseja syöväksi asiana ... sehän on meidän omia resursseja säästävä juttu"	Yhteistyö vie aikaa mutta se myös säästää sitä	
"Sellainen positiivinen halu kehittää yhdessä asioita ilman että on välttämättä etukäteen niitä valmiita vastauksia.	Asioita kehitetään yhdessä avoimin mielin	Halu kehittää
"Sellaisia perusedellytyksiä on se ehkä luottamus toisten tekemiseen ja jotenkin mitenköhän sen niin kuin ammattitaidon arvostaminen"	Luotetaan toistensa tekemiseen ja arvostetaan sitä	Luottamus
"...ja koordinoitumpaa myös ylätasolta"	Yhteistyötä johdetaan	Johtaminen
"Sehän on helpompaa ottaa yhteyttä osastonhoitajaan X kun sä tiedät kuka hän on"	Tutut yhteistyökumppanit	Vakiintuneet käytännöt
"Semmoinen positiivishenkinen jossa arvostetaan sitä mitä kaikki tuo siihen yhteiseen kehittämispöytäan"	Positiivinen ja arvostava suhtautuminen yhteistyöhön	Asenne
"Tarvitaan myös avointa ilmapiiriä ja säännöllinen viestintä on myös välttämätöntä"	Avoin ilmapiiri ja säännöllinen viestintä	Tiedonkulku

Liite 2: Yhteistyön esteenä mainittuja tekijöitä ja niistä johdetut pääluokat

Sitaatti	Pelkistys	Pääluokka
"Tarvitaan aina asiakkaan lupa ... hirveän tarkka tietosuojaja"	Ilman asiakkaan lupaa ei voida toimia	Tietosuojamääräykset
"Tietosuojaja on sille ehdoton, et jos mennään ihan sille tasolla niin asiakkaan lupa täytyy olla"	Asiakkaalta tarvitaan lupa tietojen jakoa varten	
"Aikapula, jos ollaan koko ajan siinä perustehtävässä kiinni ni millä ajalla sä hoidat sellasia yhteistyökuvioita"	Kaikki aika menee perustehtävään	Aikaresurssi
"Se resurssikysymys tulee myös tässä et tavallaan sen perustyön lisäksi kaikilla on kaikenlaista muuta toimintaa joka ei ole suoraa asiakastyötä"	Tekemistä on paljon eikä aika riitä kaikkeen	
"Jos se asenne on epärealistinen se on omiaan synnyttämään yhteistyölle valtavia haasteita"	Epärealistiset odotukset yhteistyölle	Asenteet
"Asenteet, puolin ja toisin väärät uskomukset, kuvitelmat ja myöskin ihan persoonakysymykset"	Vääränlaiset luulot yhteistyöstä	
"Johtamisen ketju niin se saattaa hankaloittaa hyvinkin paljon et semosten ihmisten kaa keiden kanssa tehdään yhteistyötä niil ei välttämättä oo tarpeeksi valtuuksia tehdä sitä yhteistyötä"	Hierarkia ja valtuuksien puute hankaloittaa	Rakenteet
"Rakenteellisia esteitä esim. että en löydä numeroa johon soittaa ja me ei tiedetä ketkä on lomalla"	Puutteelliset yhteystiedot	
"Kun meillä on hyviä yhteistyökumppaneita, jotka tuntee toiminnan niin kun työntekijä vaihtuu niin se yhteistyö jää siihen"	Vaihtuvuus haittaa yhteistyötä	

### Liite 3: Tietosuojaseloste

#### LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurean opinnäytetyössä  
Järjestö - kuntayhteistyö osallisuuden lisääjänä

Tutkimuksen rekisterinpitäjät

Katriina Koskiaho, katriina.koskiaho(a)student.laurea.fi

Sanja Karlsson, sanja.karlsson(a)student.laurea.fi

Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:

Katriina Koskiaho, katriina.koskiaho(a)student.laurea.fi, puh

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötietoja kerätään suostumusasiakirjoihin sekä haastattelun äänitallenteeseen.  
Henkilötietoja sisältäviä papereita ja äänitallenteita käsittelee ainoastaan opinnäytetyön tekijät, Katriina Koskiaho ja Sanja Karlsson.

Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella

- Tutkittavan suostumus

Tutkittavalla on koska tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus ja kieltäytyä vapaaehtoisesta haastattelusta. Haastateltava voi peruuttaa suostumuksensa olemalla yhteydessä henkilötietojen käsittelijään Katriina Koskiahoon sähköpostitse.

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:

Tutkittavista kerätään nimi, sähköpostiosoite, työskentelykunta ja työpaikka. Sekä äänitallenteet haastatteluista.

Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:

Tiedot kerätään henkilöiltä itseltään suostumusasiakirjoihin sekä haastattelut tallennetaan sanelintoimintoon. Tietoja ei kerätä muualta.

Henkilötietojen luovutukset:

Tietoja ei luovuteta.

Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:

Henkilötiedot kerätään helmikuussa 2021 ja haastattelut tapahtuvat helmikuussa 2021.

Tavoitteena on palauttaa opinnäytetyö toukokuussa 2021.

Opinnäytetyön jälkeen

- Tutkimusrekisteri hävitetään toukokuussa 2021.

Henkilötietojen suojauksen periaatteet:

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot (nauhoitetut haastattelut) suojataan

- Käyttäjätunnuksin
- Salasanoin
- Tunnistetietojen käsittely
- Suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa

Rekisteröidyn oikeudet:

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

- Suostumuksen peruminen ja suostumukseen perustuvien tietojen poistaminen
- Tietojen tarkastusoikeus ja niiden korjaaminen
- Tietojen käsittelyn rajoittaminen
- Suostumukseen perustuvien tietojen siirtäminen järjestelmästä toiseen
- Henkilötietojen käsittelyn vastustaminen

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuoja-asetuksessa ja

tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava.

Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka,  
marjo.valjakka@laurea.fi

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

#### Liite 4: Suostumusasiakirja

Suostumusasiakirja. Tietoinen suostumus tutkimukseen osallistumiseen.

Minua on pyydetty osallistumaan opinnäytetyöhön liittyvään teemahaastatteluun. Minulle on kerrottu, että kyseessä on teemahaastattelu, jonka tavoitteena on selvittää millaista yhteistyötä kunnan ja kolmannen sektorin välillä esiintyy ja minkälaisia toiveita sekä kehitysideoita yhteistyötä kohtaan on. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada aikaan näkemyksiä, voisiko yhteistyötä kehittää ja miten. Tavoitteena on tarkastella erityisesti sitä, miten yhteistyön kehittäminen voisi parantaa asiakkaan osallisuuden tunnetta. Olen saanut kirjallista tietoa haastatteluun liittyen sekä mahdollisuuden esittää kysymyksiä.

Olen tietoinen, että minulla on mahdollisuus olla yhteydessä haastattelijoihin, mikäli minulla on kysyttävää haastatteluun tai aineiston käsittelyyn liittyen.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä milloin tahansa, syytä ilmoittamatta. Voin peruuttaa suostumukseni sekä keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa, olemalla yhteydessä yhteyshenkilöön Katriina Koskiahoon, katriina.koskiaho(a)student.laurea-fi. Mikäli keskeytän tutkimukseen osallistumisen, minua koskeva aineisto poistetaan haastatteluaineistosta.

Haastatteluaineisto tallennetaan puhelimen sanelintoimintoon salasanan taakse. Nauhoitukset litteroidaan ilman henkilötunnisteita ja sen jälkeen sanelintoiminnon äänitallenteet poistetaan pysyvästi. Näitä tietoja ja sisältöjä käsittelee ainoastaan Katriina Koskiaho ja Sanja Karlsson, eikä tietoja luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle, eikä siirretä kolmanteen maahan. Olen tietoinen, että tätä asiakirjaa säilytetään tietosuojalain mukaisesti lukollisessa kaapissa, ja opinnäytetyön julkaisun jälkeen asiakirja silppuroidaan.

Teemahaastattelun tulokset raportoidaan opinnäytetyöhön, joka käsittelee kunta-järjestöyhteistyötä osallisuuden lisääjänä. Haemme tutkimuslupia joulukuussa 2020 ja haastattelujen ajankohta olisi helmikuussa 2021. Opinnäytetyön julkistaminen olisi keväällä 2021.

Suostun osallistumaan tutkimukseen.

Aika ja paikka:

---

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Vastaanottajien allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Haastattelijoiden yhteystiedot

Katriina Koskiaho, [katriina.koskiaho@student.laurea.fi](mailto:katriina.koskiaho@student.laurea.fi) , puh

Sanja Karlsson, [sanja.karlsson@student.laurea.fi](mailto:sanja.karlsson@student.laurea.fi) , puh

## Liite 5: Informointikirje

### Informointikirje

Haluaisimme haastatella teitä opinnäytetyötämme varten.

Pyrimme opinnäytetyössämme Järjestö- kuntayhteistyö osallisuuden lisääjänä selvittämään millaista yhteistyötä kunnan ja kolmannen sektorin välillä esiintyy ja minkälaisia toiveita sekä kehitysideoita yhteistyötä kohtaan on. Tarkoituksemme on saada aikaan näkemyksiä, voisiko yhteistyötä kehittää ja miten. Tavoittemme on tarkastella erityisesti sitä, miten yhteistyön kehittäminen voisi vahvistaa asiakkaan osallisuutta.

Työelämä kumppanimme on eteläinen yhdyskuntatyöntekijä. etunimi.sukunimi@hel.fi

Haastattelut toteutetaan helmikuu 2021 aikana. Haastattelut tallennetaan puhelimen sanelintoimintoon salasanan taakse. Suostumusasiakirjat säilytetään lukollisessa tilassa. Näitä henkilötietoja käsitteleviä asiakirjoja ja äänitallenteita käsittelee ainoastaan Katriina Koskiaho sekä Sanja Karlsson. Kun äänitallenteet on litteroitu, poistamme tallenteet pysyvästi sanelintoiminnosta. Opinnäytetyömme teemahaastattelun tulokset raportoidaan ilman tunnistetietoja opinnäytetyöhön, joka julkistetaan toukokuussa 2021. Suostumusasiakirjat silppuroidaan opinnäytetyön julkistamisen jälkeen.

Ystävällisin terveisin Katriina Koskiaho ja Sanja Karlsson

Katriina Koskiaho(a)student.laurea.fi, Sanja.karlsson(a)student.laurea.fi