

TURVAVERKON PAIKKAAJAT

Kuntouttava sosiaalityö osana ei-lakisääteisissä sosiaalipalveluissa
työskentelevien sosionomien työnkuvaa

Minna Karjalainen
Opinnäytetyö, kevät 2013
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Karjalainen, Minna. Turvaverkon paikkaajat – Kuntouttava sosiaalityö osana ei-lakisääteisissä sosiaalipalveluissa työskentelevien sosionomien työnkuvaa.

Helsinki, kevät 2013, 63 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi (AMK).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia kuntouttavan sosiaalityön osa-alueita Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön aluetyössä moniammatillisissa verkostoissa ja ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden piirissä työskentelevien sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden sosiaaliohjaajien työhön sisältyy. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden yleiseksi muodostuneen tavan mukaisesti ei-lakisääteisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä sellaisia sosiaalipalveluita, joiden toteuttamiseen ei ole lakisääteistä velvoitetta ja joihin ei sisälly asiakaskohtaista päätöksentekoa. Työn erityispiirteenä on matalakynnyksisyys ja molemminpuolinen vapaaehtoisuus.

Työn teoreettisena viitekehyksenä oli aikuissosiaalityön orientaatioista kuntouttava sosiaalityö. Aineistona toimi fokusryhmähaastattelun aineisto. Aineisto kerättiin haastattelemalla Helsingin kaupungin sosiaaliviraston aikuisten palveluiden vastuualueella, sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyössä työskenteleviä sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneita sosiaaliohjaajia. Sosiaaliohjaajat työskentelevät moniammatillisissa verkostoissa kokonaisvaltaista tukea tarvitsevan asiakaskunnan parissa. Aineisto analysoitiin Grounded Theorynä tunnettua aineistolähtöistä menetelmää mukaillen, jolloin tutkimustulokset muodostuivat aineiston sisällön pohjalta rakentuneista kategorisoinneista. Analyysivaiheessa teoriapitoisia kategorioita suhteutettiin tutkimuskirjallisuuteen.

Tutkimuksen päätulos osoitti, että sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden sosiaaliohjaajien työhön sisältyi runsaasti kuntouttavan sosiaalityön osa-alueita. Näitä osa-alueita olivat empowerment-käsitteeseen pohjautuvat työmenetelmät, toimijuutta ja osallisuutta lisäävät työtavat sekä asiakastilanteissa toteutuva arvostava dialoginen kohtaaminen. Lisäksi tutkimustulokset osoittivat ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden toimivan lakisääteisten sosiaalipalveluiden paikkaajina ja mahdollistajina.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, asiakkaan kohtaaminen, empowerment, kuntouttava sosiaalityö, laadullinen tutkimus

ABSTRACT

Karjalainen, Minna. Empowering social work as part of the job description of Bachelor of Social Services in non-statutory social services.

63 p., 2 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2013. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this study was to investigate which sections of empowering social work are included in the profession of the Bachelor of Social Services in non-statutory social services. The study was conducted at the City of Helsinki Department of Social Services for Adults in a regional work. The work does not include a statutory obligation. The work is characterized by a low threshold and mutual voluntariness.

The theoretical framework of this study is empowering social work. Data was gathered by interviewing a focus group at the regional work. The interviewers were Bachelors of Social Services who worked in multidisciplinary networks with customers who needed comprehensive support. The data was analyzed by the application of data-oriented method known as grounded theory and conclusions were drawn from the material gathered from the content of structured categorization. In the analysis phase, theory containing categories were evaluated in conjunction with relevant research literature.

The main results indicated that the work of Bachelors of Social Services included many aspects derived from the concepts and methods of empowering social work. Such as working methods and working modes that increase the agency of involvement and client situations that include appreciative dialogue. The relationship between staff and clients is characterized by respect and esteem. The results also indicated that non-statutory social work can supplement and enable statutory social services.

Key words: adult social work, encountering, empowerment, empowering social work, qualitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 SOSIAALITYÖN ORIENTAATIOITA JA TYÖMUOTOJA	7
2.1 Sosiaalityön orientaatioita	7
2.2 Aikuissosiaalityön monimuotoisuus	8
2.3 Aikuissosiaalityö ja sosionomin kompetenssit	10
2.3.1 Eettinen ja ammatillinen osaaminen	11
2.3.2 Palvelujärjestelmäosaaminen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen	11
2.3.3 Johtamisosaaminen ja tutkimuksellinen kehittämisosaaminen	12
3 KUNTOUTTAVA SOSIAALITYÖ	13
3.1 Kuntouttavan sosiaalityön taustaa	13
3.2 Valtaistavat ja voimaannuttavat orientaatiot	13
4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	15
4.1 Päätutkimuskysymys	15
4.2 Tarkentavat kysymykset	15
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
5.1 Tutkimusympäristö	17
5.2 Aineiston hankinta	20
5.3 Fokusryhmähaastattelun toteutus	21
5.4 Haastatteluaineiston litterointi	21
5.5 Analyysimenetelmät	22
5.6 Aineiston analysointi	25
6 TUTKIMUSTULOKSET	26
6.1 Avoimen koodauksen vaiheen tulokset	26
6.1.1 Työskentely-ympäristö ja työtausta	26
6.1.2 Työnkuva	27
6.1.3 Asiakkuuden tai yhteistyösuhteen muodostuminen	28
6.1.4 Asiakkaan valtaistuminen, voimaantuminen ja työskentelyyn sitoutuminen	29

6.1.5 Yhteistyö ja verkostoituminen	31
6.1.6 Ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarve	32
6.2 Suuntaavan koodauksen vaiheen tulokset	33
6.2.1 Asiakkaan valtaistumiseen, voimaantumiseen ja työskentelyyn sitoutumiseen liittyvistä toiminta- ja työtavoista muodostetut kategoriat	33
6.2.2 Verkostoitumista ja yhteistyötä kuvaavat kategoriat	34
6.2.3 Ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarvetta kuvaavat kategoriat	35
7 TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET	37
7.1 Kuntouttava sosiaalityö ja ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut	37
7.2 Empowerment-pohjaiset työmenetelmät	39
7.3 Toimijuutta ja osallisuutta lisäävät työtavat	41
7.4 Arvostava ja dialoginen kohtaaminen	43
7.5 Ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut lakisääteisten palveluiden paikkaajina ..	45
7.5.1 Uudenlaisia vaihtoehtoja sosiaalityön toteuttamiseksi	48
7.6 Johtopäätökset	49
7.7 Kehittämisehdotukset	50
8 POHDINTA	52
8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	53
8.2 Opinnäytetyöprosessin yhteys ammatillisen kasvuun	54
LÄHTEET	56
LIITE 1: Fokusryhmähaastattelun tarkoitus	61
LIITE 2: Teemahaastattelurunko	62

1 JOHDANTO

Suoritin sosionomi (AMK) -opintoihin kuuluvan viimeisen kymmenen viikon mittaisen käytännön harjoittelun Helsingin kaupungin sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikössä aikuissosiaalityön parissa. Harjoitteluun sisältyi sekä sosiaalilasemalla toteutettavaa lakisääteistä sosiaaliturvatyötä että aluetyössä toteutettavia ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston yleiseksi muodostuneen tavan mukaisesti ei-lakisääteisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä sellaisia sosiaalipalveluita, joiden toteuttamiseen ei ole lakisääteistä veloitetta ja joihin ei sisälly asiakaskohtaista päätöksentekoa. Opinnäytetyöni aihe on muotoutunut sekä viimeisen käytännönharjoittelun että kuntoutuksen pariin sijoittuvan työhistoriani pohjalta. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä kuntouttavan sosiaalityön osa-alueita Helsingin kaupungin sosiaaliviraston aikuisten palveluiden vastuualueella, sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyössä moniammatillisissa verkostoissa ja ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden piirissä työskentelevien sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden sosiaaliohjaajien työhön sisältyy. Työn alussa sidon tutkielmani kuntouttavan sosiaalityön ja aikuissosiaalityön orientaatioihin. Lopuksi peilaan tutkimustuloksia aikaisempiin tutkimustuloksiin Grounded Theoryn metodiikkaa mukaillen.

Sosiaaliohjauksen paikkaa aikuissosiaalityön kentässä on pohdittu tehtävärakenteita uudistettaessa (Murto ym. 2004, 26–28, 52, 57, 59, 62–69; Vuorensyrjä, Borgman, Kemppainen, Mäntysaari & Pohjola 2006, 27–31, 298–300; Liukkonen & Lukman 2007, 171–173, 179). Sosiaali- ja terveysministeriössä laaditussa Sosiaalihuollon ammatillisessa tehtävärakennesuosituksessa Sarvimäki ja Siltaniemi ovat kuvanneet sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja lähihoitajien tehtäväkuvia. Aikuisten palveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä yli 18-vuotiaan väestön sosiaali- ja sosiaalityön palveluja, jotka liittyvät toimeentulo-ongelmiin, työttömyyteen, päihdeongelmiin ja asunnottomuuteen. Tehtävärakennesuosituksen mukaan kokonaisvastuu asiakasprosessista, asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja palvelusuunnitelman laatimisesta on sosiaalityöntekijällä. Sosiaaliohjaaja tai sosiaaliohjaajan ja lähihoitajan muodostama työtiimi voi

toteuttaa palvelutarpeen arvioinnin ja laatia palvelusuunnitelman. Tällöin sosiaalityöntekijä vastaa hallinnollisista päätöksistä, sekä psykososiaalisen työn, aktiivisen työn ja palveluohjauksen organisoinnista. Tehtävärakennemuutoksen yhteydessä mainitaan myös itsenäisen suoriutumisen tukeminen, kuntoutumista edistävä työ sekä moniammatillinen yhteistyö. Tehtävärakennesuosituksen mukaisesti sosionomin työtä määrittää asiakkaan ja hänen lähiyhteisön parissa työskentely, palveluohjaus sekä asiakkaan asioiden hoitaminen viranomaisverkostossa. Sosionomin tehtäväkuvaan kuuluvat asiakkaan aktivointi, taloudellinen neuvonta ja ohjaus sekä monenlainen voimavaroja vahvistava toiminta. Tehtävärakennesuosituksen mukaan työtä tulisi suunnata aiempaa enemmän nuoriin aikuisiin, maahanmuuttajien kotoutumiseen ja aikuisväestön ongelmia ehkäisevään työhön. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40–41.)

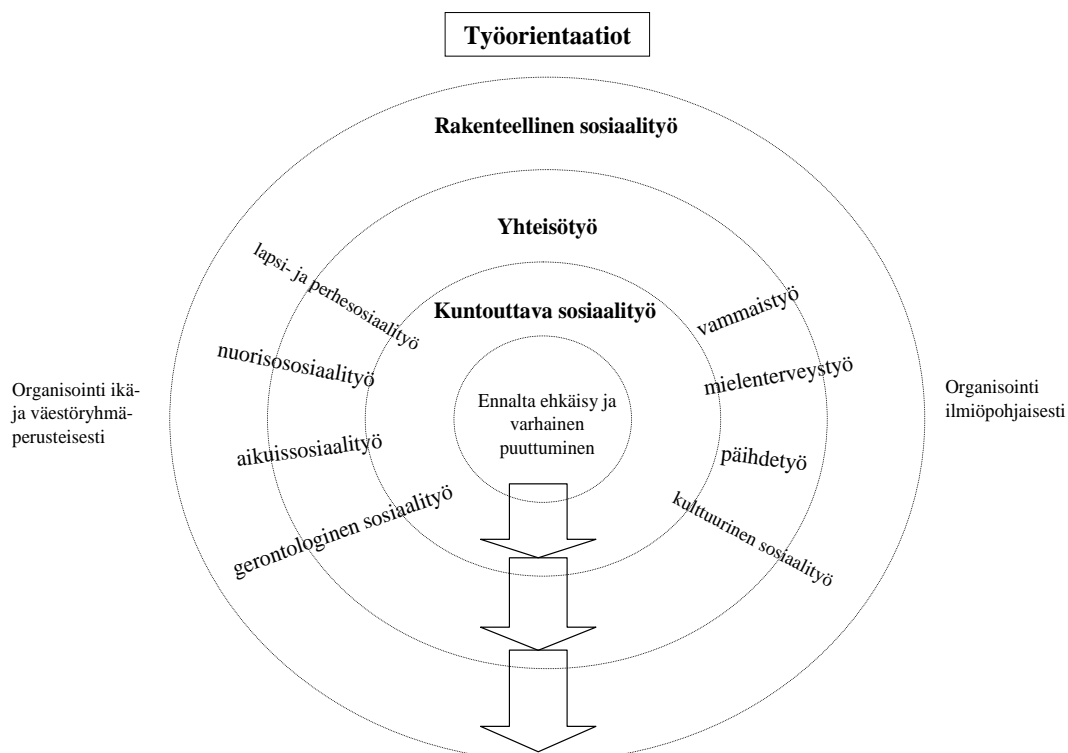
Moniammatillisen työskentelyotteen, tehtävärakenteiden uudelleenmuotoutumisen ja kuntouttavan sosiaalityön perspektiiveistä tarkasteltuina aikuissosiaalityön tehtävärakenteiden meneillään oleva uudistaminen ja uudelleenmuotoutuminen voivat näyttäytyä sekä haasteena että voimavarana ja mahdollisuuksien lähteenä. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyössä sosionomi (AMK) -tutkinnoista suorittaneiden sosiaaliohjaajien työnkuva on huomattavan laaja ja sisältää palveluohjauksen, neuvonnan ja sosiaaliturvaan liittyvän työn lisäksi lukuisia muita tehtäviä. Tässä opinnäytetyössä käytän haastateltavien tapaan sosiaalityö-termiä myös sosionomi (AMK) toteuttamasta työstä. Sosiaalityö-termin käyttäminen on tässä yhteydessä mielestäni perusteltua, sillä sosiaaliohjauksen juuret ovat sosiaalityön käsitteessä ja teoriaperinteessä. Sosiaaliohjauksen voidaan katsoa olevan sosiaalityöstä johdettu oma erillinen työmuotonsa. Siksi myös sosiaaliohjausta voidaan kutsua sosiaalityöksi.

2 SOSIAALITYÖN ORIENTAATIOITA JA TYÖMUOTOJA

2.1 Sosiaalityön orientaatioita

Sosiaalityöhön kohdistuu monimutkaistuvan yhteiskunnan, muuttuvan lainsäädännön, tehtävärakenteiden uudistamisen ja sosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteiden ja avuntarpeen kompleksisuuden aiheuttamia muutos- ja kehityspaineita. Asiakkaiden avuntarve sijoittuu usein eri sektoreiden rajapinnoille, jolloin toimijoiden on vaikea vastata asiakkaan avuntarpeeseen riittävän kokonaisvaltaisesti. Toisinaan asiakkaan avuntarve saattaa jopa jäädä kokonaan havaitsematta. Tästä seuraa muutospaine, joka tuo paitsi uusia velvoitteita, myös uusia mahdollisuuksia sektorirajat ylittävän sosiaalityön toteuttamiselle. (Karjalainen 2011, 147.)

Karjalaisen (2011,149–150) mukaan sosiaalityötä voidaan tarkastella neljästä työorientaatiosta käsin, jotka ovat ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen (sekä lapsi- ja perhesosiaalityö), kuntouttava sosiaalityö, yhteisötyö ja rakenteellinen sosiaalityö. Ennaltaehkäiseviä toimia ja varhaista puuttumista tulee tarkastella sekä muut työorientaatiot läpäisevinä, että omina itsenäisinä osaamisalueinaan. Jokainen orientaatio pohjautuu toiminnallisuuteen ja sosiaalityön työkäytäntöihin sisältäen erilaisia työmenetelmiä, kuten yksilö- ja ryhmätyön eri muotoja, psykososiaalisen työn muotoja, palveluohjauksen muotoja sekä valtaistavia menetelmiä. Orientaatioihin pohjautuvan sosiaalityön mallin vahvuutena on se, että tiettyihin tehtäväalueisiin liittyviä menetelmiä tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena ja, että se sisältää sekä ennalta ehkäisevän että havaittuja ongelmia korjaavan (huollollisen sosiaalityön) näkökulman. Lisäksi orientaatioihin pohjautuva sosiaalityön malli mahdollistaa sekä yksilökohtaisessa työssä, että rakenteisiin kohdistuvassa työssä samanaikaisesti sekä mikro- että makrotason tarkastelun.



(Lähde: Karjalainen 2011, 150)

KUVIO 1. Sosiaalityön työorientaatiot ja esimerkkejä tehtäväalueiden jäsentymisestä

Käytännössä sosiaalityötä joudutaan kuitenkin usein organisoimaan sektoriajattelun pohjalta ikä-, väestöryhmä-, ilmiö- tai ongelmaperusteisesti. Asiakasryhmien tai vaikkapa asuinalueiden tarpeita, ilmiöitä ja vaatimuksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että tehtäväalueiden ja toimintasektoreiden ylittäminen on mahdollista hyödyntämällä aktiivisesti verkostoitumisen ja yhteistyösuhteiden tarjoamia mahdollisuuksia.

2.2 Aikuissosiaalityön monimuotoisuus

Aikuissosiaalityötä on tehty koko auttamis- ja sosiaalityön historian ajan. Tällä työllä on pitkät ammatillisen toiminnan perinteet aina Jane Addamsin, settlementityön ja Mary Richmondin ajoista asti. Vaikka aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä on tehty kauan ja siitä on puhuttu varsin pitkään, on aikuissosiaalityö itsenäisenä käsitteenä varsin uusi. Aikuissosiaalityötä voidaan tarkastella

kunnallisten sosiaalipalveluiden tapaan elämänkaarimallin pohjalta, jolloin lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin jäävää aluetta voi laajassa mielessä nimittää aikuissosiaalityöksi. Aikuissosiaalityöllä viitataan yleisimmin sosiaalitoimistoissa tehtävään sosiaalityöhön, jonka painopiste on erityisesti aikuisväestöön liittyvissä kysymyksissä. Aikuissosiaalityötä on määritetty myös työnä haastavassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa, jotka tarvitsevat viimesijaista toimeentuloturvaa. (Karjalainen 2011, 211–212.) Aikuissosiaalityötä määrittävät paitsi siinä käytettävät erilaiset menetelmät, niin myös työn organisoitavat sekä lainsäädäntö ja palvelujärjestelmän uudistaminen. Tuija Nummela (2011, 22–24) puolestaan viittaa Kontron näkemykseen aikuissosiaalityöstä ja määrittää aikuissosiaalityön tehtäväalueeksi yksilöön kohdistuvan kuntouttavan ja psykososiaalisen työn, sekä alueellisen ja rakenteellisen työn. Kun aikuissosiaalityötä tarkastellaan työmenetelmien kautta, rajautuu aikuissosiaalityö moniammatilliseksi, kuntouttavaksi, psykososiaaliseksi ja dialogiseksi työksi sekä verkostotyöksi.

Kuntien aikuissosiaalityötä on aikaisemmin organisoitu pitkälti yhdenmisen työn nimikkeellä alueperusteisesti. Myöhemmin, erityisesti suurissa kaupungeissa on työtä eriytetty iän, ongelmien tai palvelutarpeiden mukaisesti. Oman haasteellisuutensa tuo keskeneräinen ja taustoiltaan osin selkeytymätön lainsäädäntö. (Nummela 2011, 22–24.) Aikuissosiaalityön toimintojen ja toimijoiden kirjo on laaja. Aikuissosiaalityön toteuttamistavoissa voidaan havaita eriytymiskehitystä, sillä sosiaalityötä tehdään kuntien sosiaalitoimistojen lisäksi julkisten erityispalveluiden, sosiaalisten järjestöjen ja diakoniatyön piirissä. (Karjalainen 2011, 211.)

Kirsi Juhilan (2008, 43–44) mukaan aikuissosiaalityön areenojen paikantaminen on haasteellinen tehtävä, sillä hyvinvointiyhteiskunnan järjestelmät ja palvelut muodostavat monimutkaisen ja vaikeasti hahmotettavan kokonaisuuden. Lisäksi aikuissosiaalityön areenat muuttuvat ja muuntuvat kaiken aikaa. Erityisen merkillepantavaa on, että useat aikuissosiaalityön areenat ovat viime vuosina olleet projektimuotoisia ja määräaikaista. Juhila on jakanut aikuissosiaalityön erilaiset toiminta-areenat kolmeen pääalueeseen, jotka kukin sisältävät alatehtäviä ja -palveluita. Suluissa olevat alatehtävät ja -palvelut ovat toistaiseksi va-

kiintumattomia, tai niiden painoarvo on vähentynyt. Aikuissosiaalityöstä puhuttaessa viitataan varsin usein mielenterveystyöhön, tukiasumis- ja asunnottomuustyöhön sekä alue- ja yhdyskuntatyöhön vaikka ne valtakunnallisella tasolla usein puuttuvat kunnallisen sosiaalityön ammatillisista käytännöistä.

TAULUKKO 1. Aikuissosiaalityön areenat

Aikuissosiaalityö kunnallisen perustoimintana	Moniammatilliset ja erityiset julkiset areenat	Muut hyvinvointiyhteiskunnan areenat
<ul style="list-style-type: none"> • Toimeentulotukityö • Kuntouttava työtoiminta • Päihdetyö • (Mielenterveystyö) • (Tukiasumis- ja asunnottomuustyö) • (Alue- ja yhdyskuntatyö) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntouttava työ työvoiman palvelukeskuksissa • Päihdetyö • Kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyö • Terveystieteiden sosiaalityö • Mielenterveystyö • Maahanmuuttajatyö 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalisten järjestöjen palvelut, erityisesti asianajo-, mielenterveys-, päihde- sekä tukiasumis- ja asunnottomuustyö • Diakoniatyö, erityisesti työ yhteiskunnan huono-osaisimpien parissa • (Sosiaaliset yritykset)

(Lähde: Juhila 2008)

Aikuissosiaalityö näyttäytyy monimuotoisena, ja sille on ominaista rakentuminen sekä paikallisesti että alueellisesti. Näin aikuissosiaalityöllä ei voida katsoa olevan selkeää ”agenda” tai toimintaohjelmaa. Sosiaalityöhön on aina kohdistunut muutosta ja muutospainetta. Osittain sitä voidaan selittää sillä, että sosiaalityö toimii erilaisten toimintasektoreiden ja palveluiden leikkauspisteessä (Blomgren & Kivipelto 2012, 15.)

2.3 Aikuissosiaalityö ja sosionomin kompetenssit

Sosionomi (AMK) osaamisalueeseen sisältyy ydinosaamisen lisäksi tehtäviä hyvin erilaisista tehtäväalueista. Tehtävät voivat liittyä kasvatukseen, opetukseen, hoitoon ja huolenpitoon, ohjaukseen, kuntoutukseen, sosiaaliseen tukeen, sosiaalityöhön sekä johtamiseen, kehittämiseen ja palvelutuotantoon. Sosionomi (AMK) -tutkinnon osaamisalueet painottuvat hieman eri tavoin suuntautumisvaihtoehdosta ja erityisosaamisen painotuksesta riippuen. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2012.)

Sosiaalialan työkentällä tapahtuneiden muutosten ja tutkintojen kansallisen viitekehyksen pohjalta myös sosionomi (AMK) kompetensseja on päivitetty pa-

remmin tämänhetkisiä osaamistarpeita vastaaviksi. Sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneelta henkilöltä edellytetään laaja-alaista sosiaalialan eettistä osaamista, asiakastyön osaamista, palvelujärjestelmään liittyvää osaamista, kriittistä ja osallistavaa yhteiskuntaosaamista sekä johtamisosaamista ja tutkimuksellista kehittämisosaamista. (Rouhiainen-Valo, Hovi-Pulsa, Rantanen & Tietäväinen 2010.)

2.3.1 Eettinen ja ammatillinen osaaminen

Sosionomi (AMK) eettiseen osaamiseen sisältyvät ammattieettisten periaatteiden ja sosiaalialan arvojen sisäistäminen ja näiden arvojen ja eettisten normien mukainen toiminta. Eettinen toimintatapa edellyttää oman toiminnan reflektointia ja jokaisen ihmisen ainutkertaisuuden huomioimista myös arvostiritoja sisältävissä tilanteissa. Eettiseen osaamiseen liittyvät myös suvaitsevaisuuden ja tasa-arvoisuuden edistäminen ja huono-osaisuuden ehkäiseminen. (Rouhiainen-Valo ym. 2010.)

Osaamiseen kuuluu niin ikään taito luoda asiakkaan osallisuutta tukeva vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde. Ammatilliseen osaamiseen sisältyy myös tietoisuus oman arvomaailman ja ihmiskäsityksen heijastumisesta asiakastyöhön ja niiden vaikutuksesta asiakkaasta muodostuvaan käsitykseen. Ammatilliseen osaamiseen kuuluu asiakkaan tarpeiden havaitseminen ja tavoitteellinen asiakkaan voimavaroja vahvistavien työorientaatioiden ja menetelmien hyödyntäminen. Ammatilliseen osaamiseen kuuluu myös asiakasprosessien arvioiminen ja kuvaaminen sekä oman toiminnan kehittäminen. (Rouhiainen-Valo ym. 2010.)

2.3.2 Palvelujärjestelmäosaaminen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen

Palvelujärjestelmäosaamiseen sisältyy palvelujärjestelmien ja niiden taustalla olevien lakien ja asetusten tunteminen. Palvelujärjestelmäosaamista on myös palvelujärjestelmissä tapahtuneiden muutosten havaitseminen ja palvelujärjestelmiin liittyvien asiakastietojärjestelmien hallitseminen. Palvelujärjestelmä-

osaamiseen liittyy myös palvelutarpeiden havaitseminen, palveluohjauksen ja ennalta ehkäisevien työmenetelmien hallitseminen sekä moniammatillisen verkostotyön hyödyntäminen. (Rouhiainen-Valo ym. 2010.)

Kriittiseen ja osallistavaan yhteiskuntaosaamiseen puolestaan sisältyy kyky analysoida huono-osaisuutta ja epätasa-arvoa tuottavia alueellisia, kansallisia ja kansainvälisiä rakenteita ja prosesseja. Yhteiskuntaosaamista on myös yhteisö-sosiaalityön menetelmien hallitseminen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen sekä viestinnän keinojen hyödyntäminen. Kriittistä ja osallistavaa yhteiskuntaosaamista ovat myös kansalaisten osallisuuden tukeminen ja yhteiskunnallisen vaikuttamistyön toteuttaminen verkostotyön keinoin. (Rouhiainen-Valo ym. 2010.)

2.3.3 Johtamisosaaminen ja tutkimuksellinen kehittämisosaaminen

Sosionomi (AMK) johtamisosaamiseen sisältyy työyhteisön lähiesimiehenä toimimiseen tarvittavat tiedot ja taidot sekä talous- ja henkilöstöhallinnon perusperiaatteiden tuntemus. Johtamis- ja kehittämisosaamiseen sisältyy myös kyky tehdä päätöksiä ennalta arvaamattomissa ja äkillisesti muuttuvissa tilanteissa. Kehittämisosaamiseen kuuluu reflektiivinen, tutkiva ja kehittävä työote, joka pitää sisällään taidot sosiaalialan osaamisen ja työyhteisöjen sekä palveluprosessien kehittämiseen ja uuden tiedon luomiseen. Johtamis- ja kehittämisosaamiseen sisältyy lisäksi perusedellytykset sosiaalialan itsenäisenä yrittäjänä toimimiseen. Lisäksi sosionomi (AMK) kompetensseihin sisältyy sosiaalialan kehittämishankkeiden suunnitteluun, toteutukseen, arviointiin ja raportointiin tarvittavia taitoja. (Rouhiainen-Valo ym. 2010.)

3 KUNTOUTTAVA SOSIAALITYÖ

3.1 Kuntouttavan sosiaalityön taustaa

Suomessa kuntouttavan sosiaalityön käsite on noussut sosiaalityön piirissä käytävään keskusteluun hyvin erilaisia reittejä pitkin. Käsitteen alkujuuria voi paikantaa kuntoutuksen laajaan kenttään, joka on koostunut ammatillisesta, lääkinnällisestä, kasvatuksellisesta ja sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaalista kuntoutusta on määrittänyt vamman, vian tai sairauden hoito. Sosiaalitoimen osalta työ on painottunut vammaispalveluun ja päihdehuoltoon. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite ja toiminta on laajentunut 1990-luvulla huomioimaan myös psyykkisen vajaakuntoisuuden, työttömyyden seurausilmiöt ja sosiaalisen syrjäytymisen. Tematiikka on siten esillä myös kuntouttavassa työtoiminnassa ja siihen liittyvässä aktivoinnissa. Sosiaalityö on historian saatossa muuntunut ja kehittynyt niin hallinnollisten kuin sisäisten muutostarpeiden paineessa. Muutostarpeen painopiste on vaihdellut vuoroin yksilökeskeisen auttamistyön, yhteisösuuntautuneen auttamistyön ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen välillä. Muutos on aina edellyttänyt uudenlaista osaamista ja uusien työmuotojen kehittämistä. (Tuusa 2005, 26, 32–36, 81; Liukko 2006, 1.) Kuntouttavan sosiaalityön käsite ja työmuodot ovat kehittyneet erimuotoisen yhteistyön ja projektien avulla. Tällaisille verkostotyön toteutuksille ja projekteille on ollut tyypillistä, että ne ovat olleet irrallaan perinteisistä organisaatioista. (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 37.)

3.2 Valtaistavat ja voimaannuttavat orientaatiot

Valtaistaminen ja empowerment-tyyppiset työotteet nähdään yleisesti oleellisena osana kuntouttavaa sosiaalityötä, tai jopa sen synonyymina. Esimerkiksi valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkoston (Sosnet) kuntouttavan sosiaalityön erikoisalan vuosien 2009–2012 opetussuunnitelmassa kuntouttava sosiaalityö määritellään seuraavasti:

Kuntouttavan sosiaalityön (empowering social work) peruseriaat-
teita ovat: voimaantuminen, valtaistuminen, voimavarakeskeisyys,
subjektiivisuus / toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuulli-
suus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen sekä
elämän näköalojen avaaminen. Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan
erilaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisten ja erilaisten ryhmien
täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Tavoit-
teena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen,
hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syr-
jäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalin-
toja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyr-
kii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristös-
sään ja yhteiskunnassa. Kuntouttava näkökulma on sosiaalityön
työorientaatio, jota voidaan soveltaa laajasti sosiaalityössä. Kun-
touttavan sosiaalityön orientaatiota tarvitaan ennen muuta kuntien
sosiaalitoimistoissa, päihde-, mielenterveys-, kuntoutus-, vammais-,
vanhus- ja maahanmuuttajatyössä sekä terveys- ja kriminaalisosi-
aalityössä.

Matti Tuusan mukaan (2005, 40) kuntouttavan sosiaalityön käsitteen nousemis-
ta keskusteluun 2000-luvulla selittävät 1990-luvun laman seuraukset ja yhteis-
kunnallinen tilanne. Käytännön työn tasolla pohjaa loivat valtaistamiseen liittyvät
työtavat ja kuntoutuksen kentällä käytetyt suunnitelmalliset ja moniammatilliset
pitkäjänteiset työskentelymallit.

Myös asiakastapausten vaativuus, moniongelmaisuus ja pitkät asiakasprosessit
ovat suunnanneet mielenkiintoa kuntouttavan sosiaalityön suuntaan. Tästä esi-
merkkinä ovat muun muassa sosiaaliohjauksessa käytetyt valtaistavat, empo-
werment-tyyppiset kuntouttavat menetelmät, joita on hyödynnetty moniongel-
maisten aikuisasiakkaiden parissa tehtävässä työssä. (Tuusa 2005, 40.) Käsit-
teeseen kytkeytyy monia sosiaalityön ja -ohjauksen menetelmiä. Erilaista
osaamista verkottavana työotteena kuntouttava sosiaalityö mahdollistaa vas-
taamisen asiakaskunnan monimutkaistuviin ongelmiin ja elämänhallinnan pul-
miin.

4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tarkoitukseni on kartoittaa, mitä kuntouttavan sosiaalityön osatekijöitä sisältyy sosiaalityön moniammatillisissa verkostoissa ja ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden piirissä työskentelevien sosiaaliohjaajana toimivien sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden henkilöiden työhön. Erilaisten selvitysten mukaan (Vuorensyrjä ym. 2006; Liukkonen & Lukman 2007; Sarvimäki & Siltanen 2007) sosiaaliohjaajina toimivien sosionomien ja sosiaalityöntekijöiden tehtäväkuvat ja tehtävärakenteet eivät ole selviä tai yksiselitteisiä. Moniammatillisuus ja laaja-alainen osaamisen hyödyntäminen voidaan nähdä hyvän työtavan ideaalina. Oleellista on löytää ne työtavat ja yhteistyön muodot, joiden avulla asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin vastata mahdollisimman hyvällä osaamisella riippumatta siitä, kuka tai ketkä palvelun tai kuntouttavan intervention toteuttavat tai mahdollistavat.

4.1 Päätutkimuskysymys

Mitä kuntouttavan sosiaalityön osatekijöitä sosiaalityön moniammatillisissa verkostoissa ja ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden piirissä työskentelevien sosiaaliohjaajina toimivien sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden henkilöiden työhön sisältyy?

4.2 Tarkentavat kysymykset

Työ ja työtausta:

Minkä aluetyöhön sisältyvän toiminnan piirissä haastateltava työskentelee?

Minkälainen työhistoria haastateltavalla on?

Työnkuva:

Mitä tehtäviä haastateltavan työtehtäviin sisältyy?

Millaisia ihmisiä (asiakkaita) haastateltava työssään kohtaa?

Asiakkaan valtaistaminen ja voimaannuttaminen:

Mitkä ovat ne keinot tai menetelmät, joilla haastateltava saa asiakkaan mukaan työskentelyyn ja ottaman vastuuta omien asioiden hoitamisesta?

Millä keinoilla tai menetelmillä haastateltava saa sitoutettua asiakkaan työskentelyyn?

Miten haastateltava määrittää valtaistavat työmenetelmät?

Yhteistyö ja verkostoituminen:

Mitkä tahot haastateltava kokee yhteistyökumppaneiksi tai yhteistyöverkostoiksi asiakkaan asioita hoidettaessa?

Mitä haastateltava tekee yhteistyötahojen tai verkostoon kuuluvien tahojen kanssa käytännössä?

Ei-lakisääteiset palvelut

Ovatko ei-lakisääteiset palvelut haastateltavan mielestä tarpeellisia?

Miksi haastateltavan mielestä ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita tarvitaan tai ei tarvita?

Mitkä tekijät haastateltava kokee ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden vahvuudeksi?

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Sosionomi (AMK) koulutukseen sisältynyt viimeinen kymmenen viikon mittainen käytännönharjoittelujakso suuntasi tutkimussuunnitelmaa vahvasti aikuissosiaalityöhön ja ei-lakisääteisiin sosiaalipalveluihin. Tutkimus toteutettiin syksyn 2012 aikana Helsingin kaupungin sosiaaliviraston aikuisten palvelujen vastuualueella sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyössä eri tehtävissä työskentelevien sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden sosiaaliohjaajien parissa. Tutkimuskysymykset muotoutuivat ja täsmentyivät yhteistyössä työelämän yhteistyökumppanin kanssa.

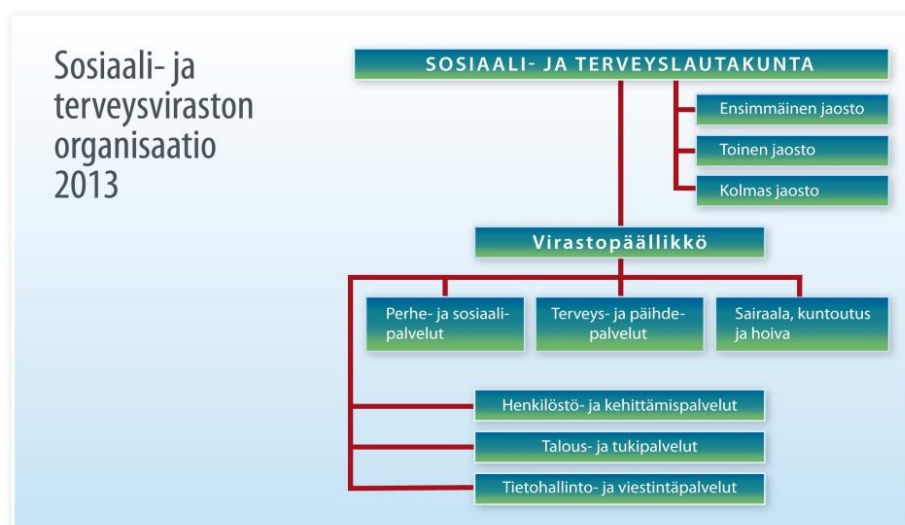
5.1 Tutkimusympäristö

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto on 2000-luvun aikana läpikäynyt lukuisia toiminnan ja työtapojen kehittämiseen liittyviä organisaatiomuutoksia. Vuosien 2005–2007 aikana toteutetun Tehty-hankkeen avulla uudistettiin sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja etuuskäsittelijöiden työnkuvia asiakkaiden tarpeita ja henkilöstön koulutustasoa paremmin vastaaviksi. Samalla selkeytettiin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välistä työjakoa ja kehitettiin uusia toimintamalleja ja työn sisältöjä sekä organisaation sisäisiä palveluketjuja ja moniammatillista tiimityötä. (Liukkonen & Lukman 2007, 10–11, 57–60, 63–64, 72.)

Seuraavan 1.1.2012 alkaneen organisaatiouudistuksen yhteydessä purettiin Tehty-hankkeen myötä toteutettua moniammatillisen tiimityön mallia. Aikuisten palvelujen vastuualueelle, sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikköön perustettiin sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja toimistopalveluiden yksiköt. Sosiaalityön asiakkaiksi linjattiin tuolloin toimeentulotukea tai aikuissosiaalityön apua hakevat 18–24-vuotiaat nuoret sekä uudet asiakkaat. Lisäksi sosiaalityön alaisuuteen kuului ryhmä sellaisia asiakkaita, joiden oletettiin erityisesti hyötyvän sosiaalityön yksikön tarjoamista palveluista. Sosiaaliohjauksen asiakaskuntaan kuuluivat puolestaan yli 25-vuotiaat henkilöt, jotka tarvitsivat sosiaaliohjaajan ammatillista ohjausta ja tukea, ja joiden asiaa tai kokonaistilannetta ei voitu hoitaa

etuuskäsittelijän toimesta. (Palviainen, Hållman, Kuusisto & Kuvaja 2012.) Sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön alaisuudessa toimivat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteiden lisäksi maahanmuuttajapalvelut, talous- ja velkaneuvontapalvelut, työhönkuntoutuspalvelut ja aluetyö. (Helsingin kaupunki 2012a.)

Uusimmassa 1.1.2013 voimaan astuneessa organisaatiomuutoksessa sosiaali- ja terveystoimintoja yhdistettiin yhdeksi virastoksi. Uuden viraston nimeksi tuli Sosiaali- ja terveystoiminto. Ydintoimintojen palveluista huolehtii kolme osastoa, jotka ovat perhe- ja sosiaalipalveluiden osasto, terveys- ja päihdepalveluiden osasto sekä sairaalapalveluista, kuntoutuksesta ja hoivaan liittyvistä palveluista vastaava osasto. (Helsingin kaupunki 2012b.)

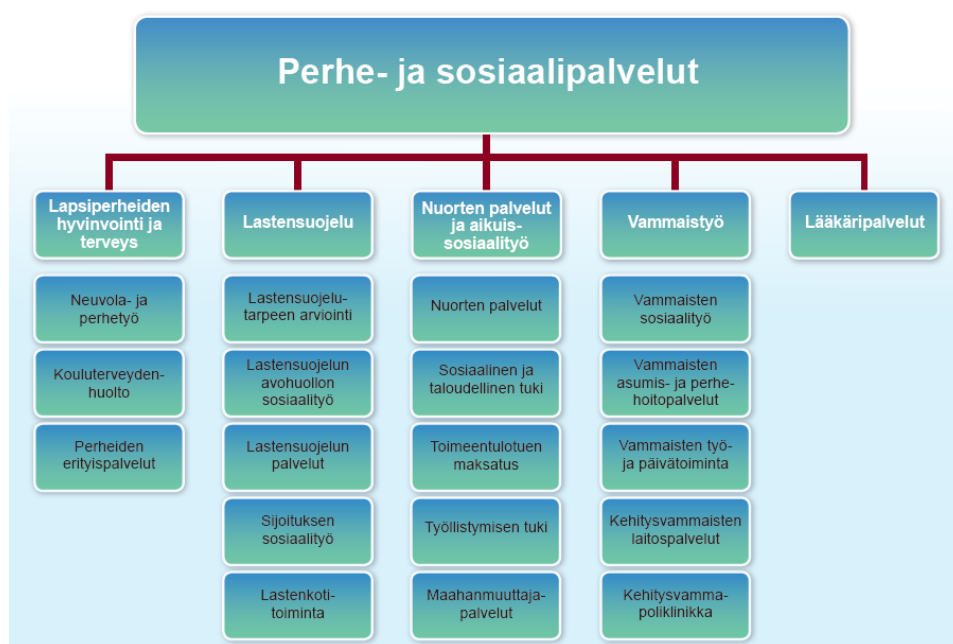


(Lähde: Helsingin kaupunki 2012b.)

KUVIO 2. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoiminnon organisaatiokaavio 2013

Perhe- ja sosiaalipalvelut jakaantuvat lapsiperheiden hyvinvointia ja terveyttä edistäviin palveluihin, lastensuojeluun, nuorten palveluihin sekä aikuissosiaalityöhön, vammaistyöhön ja lääkäripalveluihin. Aikuisten sosiaalipalveluita tuottavat sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikkö, sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö, vammaistyön yksikkö, ruotsinkielisten palveluiden yksikkö sekä työvoiman palvelukeskus. Aikuisten palveluiden vastuualueen tehtäviin kuuluvat 18–64-

vuotiaiden helsinkiläisten aikuisten sosiaalipalveluiden turvaaminen, toimeentulotukityön kokonaisuudesta huolehtiminen, vammaisten henkilöiden sosiaalipalveluista huolehtiminen, vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalveluiden kokonaisuudesta huolehtiminen, omaishoidontuen myöntäminen alle 65-vuotiaille helsinkiläisille, kaikenikäisten turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien palveluista huolehtiminen sekä ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen kokonaisuudesta huolehtiminen. (Helsingin kaupunki 2012c.)



(Lähde: Helsingin kaupunki 2012c.)

KUVIO 3. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden perhe- ja sosiaalipalvelut

Sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön tehtävänä on edistää aikuisten työhön kuntoutumista sekä oman talouden ja elämän hallintaa. Tätä tehtävää varten on muodostettu seitsemän yksikköä, jotka ovat aluetyön yksikkö, maahanmuuttajapalvelut, sosiaaliohjauksen yksikkö, sosiaalityön yksikkö, talous- ja velkaneuvonta, toimistopalveluiden yksikkö ja työhönkuntoutus. (Helsingin kaupunki 2012d.)

5.2 Aineiston hankinta

Aineistona toimii fokusryhmähaastattelun aineisto. Aineisto kerättiin haastatteleamalla Helsingin kaupungin sosiaaliviraston aikuisten palveluiden vastuualueella, sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyössä työskenteleviä sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneita sosiaaliohjaajia. Sosiaaliohjaajat työskentelevät moniammatillisissa verkostoissa kokonaisvaltaista tukea tarvitsevan asiakaskunnan parissa lähityöntekijöinä, leipäjonotyöntekijöinä ja kappelityöntekijöinä. Työn toteuttamiseen ei ole lakisääteistä velvoitetta, eikä siihen sisälly asiakaskohtaista päätöksentekoa. Työn erityispiirteenä on matalakynnyksisyys ja molemminpuolinen vapaaehtoisuus.

Mahdollisia haastateltavia lähestyttiin saatekirjeellä 18.9.2012. Saatekirjeessä kerrottiin opinnäyteyhteistyöstä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyön kanssa sekä opinnäytetyön tavoitteesta ja käsiteltävistä teema-alueista:

Tavoitteena on tehdä näkyväksi sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden sosiaaliohjaajien tekemää kuntouttavaa sosiaalityötä ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyössä toteutettavia ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita. Haastattelussa käsitellään käytännön asiakastyöhön ja verkostoihin liittyviä kysymyksiä. Haastattelun arvioitu kesto on noin 1–2 tuntia.

Suostumus fokusryhmähaastatteluun osallistumisesta pyydettiin ilmoittamaan 28.9.2012 mennessä sähköpostitse aluetyön lähityöhankkeen projektivastaava Päivi Männistölle. Ilmoittautumisaikaa jatkettiin myöhemmin vielä kahdella viikolla 12.10.2012 asti.

Fokusryhmähaastatteluun ilmoittautui yhteensä kuusi henkilöä, jotka edustivat kattavasti Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyön eri toimintoja. Haastateltaville tarjottiin sähköpostitse kahta vaihtoehtoista haastatteluajankohdaksi, joista ensimmäinen oli 25.10.2012 ja toinen 1.11.2012. Haastattelu oli suunniteltu toteutettavan aluetyön lähityön toimipisteessä kello 13–15. Neljä haastateltavaa ilmoitti ensimmäisen haastatteluajan-

kohdan sopivan itselleen. Viisi haastateltavaa ilmoitti toisen haastatteluajankohdan sopivat itselleen. Kumpikaan esitetty haastattelu aika ei sopinut yhdelle fokusryhmähaastatteluun ilmoittautuneelle henkilölle. Haastatteluajankohdaksi valittiin 1.11.2012. Täsmennetty haastatteluajankohta ja haastattelupaikan osoite ilmoitettiin sähköpostitse kaikille viidelle fokusryhmähaastatteluun ilmoittautuneelle henkilölle.

5.3 Fokusryhmähaastattelun toteutus

Fokusryhmähaastattelu toteutettiin suunnitellusti 1.11.2012 kello 13 alkaen Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyön lähityön toimitiloissa. Haastatteluun osallistui suunnitellusti viisi henkilöä, jotka edustivat kattavasti aluetyön yksikön eri toimintoja. Haastattelun kesto oli yksi tunti ja neljäkymmentä minuuttia.

Haastattelun aluksi haastateltaville kerrottiin haastattelun tarkoitus liitteen 1 mukaisesti. Ennen haastattelun aloittamista haastateltaville kerrottiin, että fokusryhmähaastatteluna toteutettava teemahaastattelu nauhoitetaan ja teksti litteroidaan. Nauhoitettu ja litteroitu teksti tuhotaan analysoinnin jälkeen. Haastateltaville kerrottiin myös, että yksittäisiä teemoja kuvaavia lauseita voidaan käyttää opinnäytetyön tekstin osana suorina lainauksina siten, että lähde ei ole tunnistettavissa. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin suostumus aluetyön, lähityön, Ilmaisen ruuan jakelutoiminnan ja kappelityön mainitsemisesta opinnäytetyössä. Kaikki viisi haastateltavaa antoivat suostumuksensa tähän. Teemahaastattelu toteutettiin liitteessä 2 olevan kysymysrungon mukaisesti.

5.4 Haastatteluaineiston litterointi

Haastattelu tuotti yhteensä 13 litteroitua tekstiliuskaa. Teksti litteroitiin fontilla Arial, tekstin koko 12 rivivälin ollessa 1,5. Tutkimusaineiston käsittely aloitettiin kuuntelemalla haastattelu kokonaisuudessaan kolmeen kertaan. Kuuntelukertojen aikana muodostettiin kokonaiskuvaa lähdemateriaalin sisällöstä. Lisäksi

suunniteltiin alustavasti kunkin haastatteluosion litteroinnissa käytettävää tarkkuutta. Haastattelumateriaali litteroitiin kysymysalueittain yksi haastattelukommentti kerallaan. Tekstistä litteroitiin vain sellaiset osiot, jotka olivat merkityksellisiä tutkimuskysymysten kannalta. Taukoja, äännähdyksiä, täytesanoja tai puheen intonaatioiden vaihtelua ei kuvattu eikä litteroitu. Toisinaan haastattelumateriaalin sisältöä litteroitiin sanatarkasti, toisinaan litteroitiin lauseiden mahdollisesti merkitykselliset osiot. Jokaisen osion litteroinnin jälkeen osio kuunneltiin kokonaisuudessaan uudelleen useampaan kertaan, jotta voitaisiin varmistua siitä, että kaikki tarpeelliseksi oletettu materiaali on litteroitu. Lopuksi haastattelumateriaali kuunneltiin kokonaisuudessaan ja sitä verrattiin litteroituun tekstiin. Haastattelijan kertomusta tutkimuksen tarkoituksesta, toteutustavasta, materiaalin käyttämisestä tai hävittämisestä ei litteroitu. Haastateltavien antamaa suostumusta aluetyön, lähityön, Ilmaisen ruuan jakelutoiminnan tai kappelityön mainitsemisesta opinnäytetyössä ei myöskään litteroitu.

Työtä ja työtaustaa koskevat kysymykset litteroitiin siltä osin, kun haastattelumateriaali käsitteli työhön ja työtaustaan liittyviä kysymyksiä kuvaten haastateltavien työtaustoja ja nykyistä työskentely-ympäristöä. Työnkuvaa ja työtehtäviä koskeva haastattelumateriaali litteroitiin niiltä osin, kun se sisälsi kuvausta työtehtävien sisällöstä. Asiakas ja asiakasryhmäkuvausten osalta haastattelu litteroitiin sanatarkasti niiltä osin kun haastattelumateriaali sisälsi kuvausta asiakkaista tai asiakasryhmistä. Empowerment-tyyppistä työskentelyä kuvaava, asiakkaan valtaistamista ja voimaannuttamista kuvaava haastattelumateriaali litteroitiin joiltain osin sanatarkasti ja joiltain osin sisältöä mahdollisimman tarkasti kuvaavalla tarkkuudella. Yhteistyötä, verkostoitumista ja ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita ja niiden tarpeellisuutta kuvaava haastattelumateriaali litteroitiin joiltain osin sanatarkasti ja joiltain osin sisältöä mahdollisimman tarkasti kuvaavalla tarkkuudella.

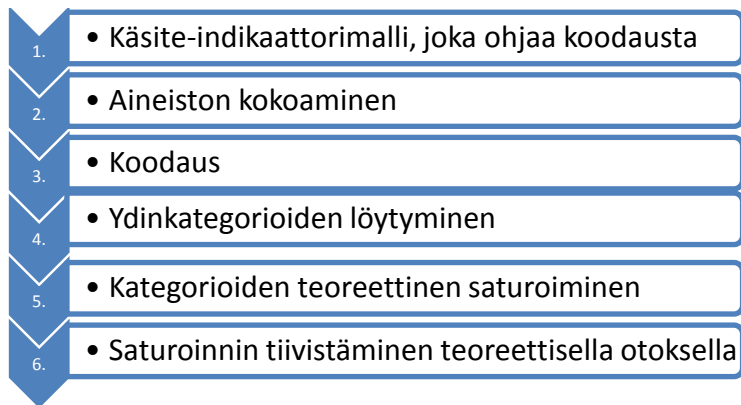
5.5 Analyysimenetelmät

Tutkimusaineistosta ja aineiston lähestymistavasta johtuen tässä opinnäytetyössä on kyse laadullisesta tutkimuksesta. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutki-

mus sisältää erilaisia traditioita, lähestymistapoja sekä aineistonkeruun ja analysoinnin välineitä. Laadullisen tutkimuksen keskiössä on perinteisesti ollut ihmisen elämismaailman ja systeemin sekä niihin liittyvien merkitysten tutkiminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Toisaalta nimitystä laadullinen tutkimus on kritisoitu siitä, että se voi olla harhaanjohtava antaessaan mielikuvan pehmeämmästä ja epäluotettavammasta tutkimuksesta määrälliseen tutkimukseen verrattuna. Kaikki tutkimus on kuitenkin luonteeltaan sellaista, että kokonaisvaltaista totuutta asioista ja ilmiöistä ei voida antaa. Useilla erilaisilla aineistoilla ja eri näkökulmista tapahtuvan tarkastelun avulla voidaan tutkimuskohteesta kuitenkin tuottaa monipuolista tietoa ja lisätä ymmärrystä niin ilmiön luonteesta kuin syy-seuraussuhteista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aineiston analysoinnissa pyrin noudattamaan väljästi Grounded Theorya tunnettua aineistopohjaista menetelmää, jonka ovat alun perin kehittäneet Anselm Strauss ja Barney Glaser vuonna 1967 ilmestyneessä teoksessaan *The Discovery of Grounded Theory* (Strauss & Corbin 1990, 8.) Menetelmästä on olemassa loputon määrä erilaisia sovelluksia. Grounded Theoryn vahvuus on sen puhtaassa aineistolähtöisyydessä. Grounded Theoryn metodiikan mukaisesti aineiston annetaan kertoa mitä kaikkea se pitää sisällään. Teoria muodostetaan aineiston sisällön pohjalta. Aiemmin tuotetun tutkimustiedon tai teorianmuodotuksen sijaan niin tutkimuksen perusväittämät kuin teoriakin syntyvät ja muotoutuvat tutkimusaineiston pohjalta. Grounded Theory on noussut uudestaan keskusteluun laadullista tutkimusta toteuttavien tutkijoiden keskuudessa. Menetelmä on avoin, jolloin se sopii hyvin uuden aineiston analyysimenetelmäksi. (Metsämuuronen 2002, 187–188.)

Metsämuuronen (2002, 188) mukaan Rostila on vuonna 1991 kuvannut Grounded Theoryn metodiikan mukaisesti toteutetun tutkimuksen kulkua ja elementtejä kuviossa 4 kuvatulla tavalla.



(Lähde: Metsämuuronen 2002.)

KUVIO 4. Grounded Theoryn metodiikalla toteutetun tutkimuksen kulku

Käsiteindikaattorimallissa vertaillaan aineistosta löydettyjä indikaattoreita, esimerkiksi tekstikatkelmia toisiinsa. Näissä indikaattoreissa ja niihin liittyvissä merkityksissä voidaan havaita eriasteista samankaltaisuutta tai eroavuutta. Näiden haastatteluaineistosta nousseiden yksittäistapausten pohjalta muodostetaan kategorioita. Tarvittaessa kategoriat voidaan nimetä. Nimetyistä kategorioista käytetään nimitystä koodattu kategoria. Kategorioita täydennetään aineistosta nousevilla samankaltaisuutta sisältävillä indikaattoreilla niin kauan kunnes aineistosta ei enää nouse mitään uutta indikaattoria, eli kategoria on saturoitunut. Koodattujen kategorioiden avulla on mahdollista hahmottaa yksittäistapausta yleisempi kuva selvityksen kohteesta. Kategorioita verrataan soveltuvin osin aiempaan tutkimustietoon. Näin pyritään tuottamaan aiemmin vähän tutkittuun aihealueeseen uutta tietoa. Lisäksi tällä menettelyllä voidaan testata tuotetun tiedon luetettavuutta. (Metsämuuronen 2002, 188–189.) On luonnollisesti selvää, etten pysty tämän aineiston ja opinnäytetyön puitteissa noudattamaan täydellisesti menetelmälle ominaisia avoimen, suuntaavan ja valikoivan koodauksen vaiheita. Sen sijaan aineistosta nousevien kategorioiden muodostaminen mahdollisimman teoriapitoisiksi ja niiden vertaaminen jo vallitsevaan tutkimustietoon on Grounded Theoryn metodiikan mukaista.

5.6 Aineiston analysointi

Työskentely-ympäristöä ja työtaustaa käsittelevän haastatteluaineiston jäsenisin ja tiivistin aineistosta nousseiden yksittäisten teemaa kuvaavien lauseiden ja sanojen pohjalta. Työhistoriaa kuvaavan aineiston olen esittänyt luettelonomaisessa muodossa. Työskentely-ympäristöä ja työtaustaa kuvaava aineisto on esitelty alaluvussa 6.1.1. Haastateltavien työnkuvaa käsittelevästä aineistosta olen nostanut tiivistetysti esiin kaikki työn sisältöä, työmuotoja ja työkäytäntöjä kuvaavat asiat yksilö- ja yhteisötasolla. Se on esitetty alaluvussa 6.1.2. Alaluvussa 6.1.3 esitetyt aineistosta nousseet asiakkuutta tai yhteistyösuhdetta kuvaavat asiat olen kuvannut yksittäistapausten tai -tekijöiden tasolla.

Muun aineiston analysoin Grounded Theoryn metodiikkaa mukaillen. Ensimmäisessä avoimen koodauksen (open coding) vaiheessa keräsin erillisille tarralapuille kaikki aineistosta nousseet työ- ja toimintatapoja tai toimintaympäristöä kuvaavat sanat ja ilmaisut, jonka jälkeen luokittelin ne aineistoista nouseviin kategorioihin. Samankaltaisuutta sisältävät ryhmät nimesin ryhmää kuvaavalla termillä. Sanat ja ilmaisut esitin joko sanatarkasti tai lauseita ja ilmaisuja tiivistäen. Avoimen koodauksen vaiheet esitän luvun 6.1 alaluvuissa 6.1.4–6.1.6 sekä taulukoissa 2, 3 ja 4. Toisessa suuntaavan koodauksen (axial coding) vaiheessa muodostin keskeisen sisällön valitsemalla ja tiivistämällä avoimen koodauksen kategorioiden keskeiset ydintekijät. Tämän jälkeen palasin litteroituun aineistoon testatakseeni kategorioita. Samalla tarkastelin aineistosta muodostuneita käsitteitä suhteessa aiheesta kirjoitettuun tutkimuskirjallisuuteen. Suuntaavan koodauksen vaiheet esitän luvussa 6.2 sekä taulukoissa 5, 6 ja 7. Kolmas valikoivan koodauksen (selective coding) vaihe käsittää analyysin jatkamisen eteenpäin yleisemmälle tasolle. Nämä kategoriat ja niistä johdetut käsitteet esitän neljänä päätutkimustuloksena luvussa 7 sekä kuvioissa 6, 7, 8 ja 9.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Avoimen koodauksen vaiheen tulokset

Ensimmäisessä, avoimen koodauksen vaiheessa esitetään työskentely-ympäristöä ja työtaustaa, työnkuvaa ja asiakas- tai yhteistyösuhteen muodostumista kuvaava aineisto. Avoimen koodauksen vaiheessa on luokiteltu kaikki aineistosta nousevat asiakasta valtaistavat, voimaannuttavat ja sitouttavat työ- ja toimintatavat sekä verkostoja, yhteistyötahoja ja verkostoitumisen muotoja kuvaava aineisto. Myös ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarvetta kuvaava aineisto on luokiteltu. Luokituksista muodostuu kolme pääkategoriaa, joista ensimmäinen on asiakkaan valtaistumista, voimaantumista ja sitouttamista edistävät toiminta- ja työtavat. Toinen kategoria muodostuu yhteistyötahojen ja verkostojen sekä niiden muotojen kuvauksesta. Kolmas kategoria muodostuu ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarpeeseen vaikuttavista tekijöistä.

6.1.1 Työskentely-ympäristö ja työtausta

Haastateltavat työskentelevät pääasiassa erilaisissa julkisissa tiloissa, kadulla ja leipäjonoissa (ilmaisen ruuan jakelutoiminta). Työ on luonteeltaan jalkautuvaa, matalakynnyksistä ilman ajanvarausta tapahtuvaa sosiaalityötä, jossa apu ja tuki viedään asiakkaan ympäristöön hänen luoksensa. Työ sisältää myös kriisityöille tunnusomaisia piirteitä.

Haastateltavilla on laaja-alainen työkokemus ja kattava sosiaalipalvelujärjestelmän ja palveluverkoston tuntemus. He ovat työskennelleet aikuisväestön, lasten ja lapsiperheiden, vanhusten sekä erityisryhmien sosiaalipalveluiden parissa. Heillä on kokemusta sosiaaliasematyöskentelystä sosiaaliohjaajana, sosiaalityöntekijän sijaisena, sosiaalineuvojana sekä riita-asiain sovitteluyksikössä toteutettavasta työstä. Lisäksi he ovat työskennelleet asumispalveluiden, lastensuojelun, yhdyskuntatyön, maahanmuuttajatyön, järjestötyön ja rikosseuraamusviraston alaisuudessa toteutettavan sosiaalityön parissa.

6.1.2 Työnkuva

Haastateltavien työnkuva on laaja-alainen ja edellyttää monenlaista osaamista sekä kykyä verkostoitua ja työskennellä osana moniammatillista työtiimiä. Työ on matalakynnyksistä, ilman ajanvarausta tapahtuvaa, asiakkaan vapaaehtoisuuteen pohjautuvaa ja usein akuuttiin hätään tai kriisiin vastaavaa sosiaalityötä. Siihen sisältyy asiakkaiden kuuntelemista ja kohtaamista, keskustelua, palveluneuvontaa ja -ohjausta, asiakkaan konkreettista auttamista ja motivoimista sosiaalipalveluiden piiriin, päätösten selventämistä sekä asiakkaan kotona tapahtuvaa työtä. Työ sisältää myös asiakkaan saattamista tai kuljettamista sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas hyötyy sosiaalityön osaamisesta ja henkilökohtaisesta tuesta. Asiakastyötä toteutetaan myös verkostotyön keinoin yhteistyössä asiakkaan asioita hoitavien tahojen ja toimijoiden kanssa.

Haastatteluun osallistuneet sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneet sosiaaliohjaajina toimivat henkilöt käyttivät työstään sosiaaliohjauksen sijaan termiä sosiaalityö.

Sosiaalityön osaamista edellyttävät siirrot ja kuljetukset.

Postmodernissa yhteiskunnassa kaikki asiat muuttuvat niin nopeasti koko ajan ja tarvitaan uusia uudistuvia työmuotoja, myös etsivää sosiaalityötä.

Sosiaalityön keinoin auttamalla voidaan tehdä turvallisempaa yhteiskuntaa ja turvallisempaa kaupunkia.

Sosiaalityö on käsitteenä huomattavasti sosiaaliohjauksen käsitettä vanhempi ja sillä on vakiintunut laki- ja teoriaperusta. Sosiaaliohjauksen juuret ovat sosiaalityön käsitteessä ja teoriaperinteessä. Sosiaaliohjauksen voidaan katsoa olevan sosiaalityöstä johdettu oma erillinen työmuotonsa. Siksi myös sosiaaliohjausta voidaan kutsua sosiaalityöksi. (Liukkonen & Lukman 2007, 172.)

Työtehtäviin sisältyy ympäristössä havaittuihin häiriöihin puuttumista sekä ensiapuun ja avunsaantiin liittyviä tehtäviä. Työ on tilannesidonnaista toimintaa asuinalueen arkiturvallisuuden ja viihtyvyyden parantamiseksi puuttumalla niitä

vaarantaviin tekijöihin erilaisin sosiaalityön keinoin. Arkiturvallisuus on turvallisuudentunnetta, joka syntyy yhteisöllisyyden vahvistumisen kautta. Arkiturvallisuuden tunne syntyy kun asukkaat voivat kokea itsensä ja naapurustonsa osaksi asuinalueaan. Arkiturvallisuus on myös kykyä havaita turvattomuutta, viihtymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä ja epäkohtia sekä kykyä tarttua toimeen yhdessä naapuruston ja viranomaisten kanssa epäkohtien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Arkiturvallisuuteen ja viihtyvyyteen vaikutetaan sekä yksilö- ja yhteisötasolla että rakenteellisella tasolla. Arkiturvallisuuteen voidaan vaikuttaa vuorovaikutuksen kautta, konkreettisten toimenpiteiden avulla sekä yhteiskunnallisella tasolla. Vuorovaikutuksen tasolla vaikuttaminen voi olla esimerkiksi henkilön motivointia ja palveluneuvontaa. Konkreettinen toiminta voi olla esimerkiksi häiritsevään käyttäytymiseen puuttumista tai vaarallisten roskien kuten huumaruiskujen poimimista sekä julkisessa tilassa ja kadulla selkeässä viranomaisroolissa läsnä olemista ja näkymistä. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen on esimerkiksi sosiaalista raportointia ja median hyödyntämistä pitkäkestoisten vaikutusten aikaansaamiseksi. (Westerholm 2011, 10–11.)

Työmuotoina käytetään myös etsivän ja jalkautuvan sosiaalityön työmuotoja, joka on usein työskentelyä syrjäytyneiden, vähäosaisten tai eri syistä yhteiskunnan marginaaliin joutuneiden ihmisten parissa. Työhön sisältyy myös aktiivista verkostoitumista muiden toimijoiden kanssa ja tietojen vaihtamista ajassa havaittuihin ja siinä esiintyviin sosiaalsiin ilmiöihin liittyen.

6.1.3 Asiakkuuden tai yhteistyösuhteen muodostuminen

Työntekijän työtausta, toimintaympäristö, työskentelyalue, sekä vuoden- ja kelloaika vaikuttavat osaltaan siihen, millaisia ihmisiä kadulla tai julkisessa tilassa havaitaan ja kohdataan. Asiakas voi olla kuka tahansa Helsingin alueella pysyvästi tai tilapäisesti oleskeleva henkilö iästä, varakkuudesta, päihtymystilasta tai psyykkisestä voinnista riippumatta. Työelämässä mukana olevat, asunnon omaavat tai palveluiden piirissä olevat henkilöt eivät yleensä vietä aikaa julkisissa tiloissa tai kadulla. Asiakkuus muodostuu tyypillisimmin huonokuntoisen, huolta herättävän tai häiriötä aiheuttavan henkilön kanssa. Asiakkuus voi

muodostua myös ympäristössä poikkeavasti käyttäytyvän, säännöllisesti tai pitkäkestoisesti samassa ympäristössä tai julkisessa tilassa oleskelevan henkilön kanssa. Yhteistyötä tehdään myös kansalais- ja asuinalueaktiivien kanssa.

Asiakkuus voi olla joko satunnaista, tilapäistä tai pitkäkestoisempaa. Toisinaan asiakkaat tarvitsevat enemmän kuuntelijaa ja keskusteluapua ja toisinaan taas hyvin konkreettista käytännön apua ja tukea. Asiakkaat kuuluvat valtaosin kantaväestöön tai ovat Suomen kansalaisia. Osalla asiakkaista suomen kielen taito on kuitenkin hyvin puutteellinen. Suurin osa asiakkaista on työikäisiä henkilöitä. Asiakkuutta ei voida kuitenkaan selittää yhden tunnusomaisen piirteen tai tekijän avulla. Asiakkaana voi yhtä hyvin olla työelämän ulkopuolella oleva työtön henkilö, päihde- tai mielenterveysongelmainen henkilö, eläkeläinen, lapsiperhe, yksinhuoltaja, opiskelija tai pienituloinen henkilö.

6.1.4 Asiakkaan valtaistuminen, voimaantuminen ja työskentelyyn sitoutuminen

Taulukossa 2 esitellään haastatteluaineistosta nousseita työ- ja toimintatapoja, joita haastateltavat olivat käyttäneet asiakkaan valtaistamisen, voimaannuttamisen ja työskentelyyn sitouttamisen mahdollistamiseksi. Toiminta- ja työmuodot on luokiteltu niitä kuvaaviin ryhmiin.

TAULUKKO 2. Asiakkaan valtaistumista, voimautumista ja sitouttamista edistävät toiminta- ja työtavat

Aineiston ryhmittely	Toiminta- ja työskentelytavat	Sitouttamisen keinot
Voimaantuminen ja valtaistuminen	<ul style="list-style-type: none"> - Ratkaisukeskeinen lähestymistapa. - Täysin kynnyksetöntä auttamista. - Neuvonta ja ohjaus, mutta myös konkreettinen toimiminen asiakkaan kanssa, ei vain asiakkaan lähettämistä jonnekin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sitoutuminen syntyy tulosten ja avun saamisen kautta.
Voimavarakeskeisyys	<ul style="list-style-type: none"> - Voidaan alkaa pohtia mitä ihminen itse haluaa ja mitä hänelle voitaisiin tarjota tai mihin hän itse suostuu. - Palveluneuvonta ja ohjaus, konkreettinen apu. - Avoimet kysymykset, että asiakas itse oivaltaa ratkaisun, että ammattilainen ei anna valmiita vastauksia, vaan vastaukset ja ratkaisut löytyvät asiakkaalta itseltään. - Motivoiva toimintatapa. - Ammattilainen ei anna valmiita vastauksia, vaan vastaukset ja ratkaisut löytyvät asiakkaalta itseltään. - Ei keskitytä epäonnistumisiin, vaan keskitytään siihen että yritetään uudelleen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se ei ole aina motivaatiosta kiinni. Monesti motivaatio voi olla tosi kova, mutta on niin pahat ongelmat, päihteet ja mielenterveys, ei ole puhelinta, ei ole asuntoa. Ne vaikeuttaa sitä sitoutumista, vaikka motivaatio voisi olla tosi kova. - Ja myöskin se tietoisuus siitä, että siinä on joku tukemassa häntä niissä vaiheissa.

Subjektiiivisuus, toimijuus tai täysivaltaisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Voidaan alkaa pohtia mitä ihminen itse haluaa ja mitä hänelle voitaisiin tarjota tai mihin hän itse suostuu. - Ihminen kohdataan neutraalisti, ei-kenenkään maalla. - Asiakas ja työntekijä ei välttämättä ymmärrä toisiaan, jolloin voimme olla mukana näissä tapaamisissa jos siitä on apua asian eteenpäin menemiseksi. - Voidaan arvioida missä se vaikeus on ja tuoda siinä mahdollisuus tukeen ja apuun. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ei painosteta jos ei halua tehdä jotakin tai sitoutua, mutta se apu on käytettävissä. - Rohkaistaan kyllä, mutta kunnioitetaan sitä henkilön omaa valintaa. - Sitoutumista autetaan ja pedataan tosi paljon, aluksi ei tarvitse niin sitoutua. - Se on se byrokratia mikä vaatii tietäntyyppisen sitoutumisen tietyille aikavälille, eikä se ole oikeasti sen asiakkaan edun mukais-ta. - Tuetaan niissä kaikissa vaiheissa, jotta asiakas pääsee sinne minne ollaan menos-sa. - Asiakkaalla on oikeus sitoutua vaan siihen ensimmäiseen vaiheeseen ja jättää ne muut siihen mössöksi, että en halua vielä ajatella niitä. - Jotenkin näen sen sitoutumis-sanan niin vahvana. Jotenkin se, takaportti, että voit tulla koska tahansa uudelleen käymään ilman ajanvarausta. Ei tehdä mitään suunnitelmia. - Toimitaan ihan erilailla kun perinteisesti sossussa, ei ole esimerkiksi mitään asiakastietojärjestelmiä, se on asiakkaalle helpottavaa. Asiakkaat kokevat, ettei heitä painosteta mihinkään suuntaan, anonyymi-ys.
Osallisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Usein ihmiset tarttuvat tilanteensa vuoksi mihin tahansa apuun ja jokaiseen oljenkorteen mikä ojennetaan. - Tieto on välittynyt puskaradion kautta, että työntekijät auttavat ihmisiä ja joku on kertonut, että on saanut itse apua. - Mennään ihmisten luokse, eikä oleteta, että ihminen kykenee tulemaan johonkin tiettyyn paikkaan. - Voi antaa itselleen luvan, ettei kaiken tarvitse hetkessä hoituakaan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toiset on sitoutuneet jo siinä vaiheessa kun ne on kuulleet, että me ollaan tehty niiden kavereiden kanssa töitä ja se on jo siinä vaiheessa se ajatus, että näiltä voi saada apua. - Toisten kanssa voi kulua vaikka pari vuotta, että voidaan puhua edes puolittai-sesta sitoutumisesta tai luottamisesta ja sekin voi liittyä vain tiettyyn asiaan. - Se vaatii just sellasta vähän byrokratian oikomista ja joustavuutta.
Vastuullisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Toisinaan, varsinkin alkuvaiheessa täytyy tehdä ne jutut ihan puolesta. - Viedä kädestä joka askel. Vastuun ottaminen tulee yleensä myöhemmin esim. jonkin hoidon jälkeen. 	
Kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Usein ihmistä voidaan "pehmittää" pidempään tilanteessa jossa työntekijä kokee, että ihminen tarvitsee apua näitä ja useamman kohtaamis-kerran jälkeen ihminen saattaa kertoa varsinaisen asiansa. - Luottamuksen syntyminen on prosessi, se ei tapahdu välttämättä 1., 2. tai 3. tapaamiskerran aikana. 	
Elämän näköalojen avaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Pystymme tasoittamaan ihmisten tietä, joilla on pitkä historia palveluissa ja joille byrokratia voi olla ylivoimaista, siinä apuna oleminen ja antaa mahdollisuuden myös omien askeleiden ottami-seen eikä tehdä kaikkea puolesta, mutta ollaan siinä rinnalla. - Toivon ylläpitäminen. - Sekin on tukemista, että tukee ihmistä siihen, ettei kaikkiin kadulla kohdattuihin ihmisiin pidä-kään luottaa. Saa olla luottamatta tai luottaa vain joissain asioissa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Joskus voisi avata sille asiakkaalle vähän enemmän sitä kokonaiskuvaa. Se motivaa-tiokin voisi tulla sieltä kun vähän avattaisiin sitä mitä tästä voisi tulla. Olisi joku visio sille asiakkaallekin tästä. - Tulisi luoda visiota siitä tulevaisuudesta, että siellä voisi oikeasti ollakin jotakin. - Ja sallia sen olla visio. - Joillekin se visio (kokonaiskuvasta) on hyvä ja joillekin se eka askel on se mitä on mahdollista ajatella ja sitoutua.
Arvostaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Ihmisarvoinen kohtelu, arvostelematta jättämi-nen, ei lähdetä siitä millainen ihminen on tai miten hän elää vaan kuunnellaan ja kohdataan, tämä on työn lähtökohta. - Kohtaaminen on ystävällistä, ei arvostella tai leimata ihmistä. - Arvostava, kunnioittava kohtaaminen on lähtö-kohta työssä. 	
Tasavertaisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Tasavertaisuus on hyvä asetelma, lähtökohta työssä. - Työntekijän ammattiroolin murtaminen, sosiaa-lityöntekijän manttelin pois heittäminen on tosi 	

	<p>tärkeää.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ammattirooli on selkeästi este. - Pidetään ammatillinen etäisyys, jolloin sitä kontaktia tai luottamusta ei synny ollenkaan. 	
Kuunteleminen, keskusteleminen ja kohtaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Ihmisarvoinen kohtelu, arvostelematta jättäminen, ei lähdetä siitä millainen ihminen on tai miten hän elää vaan kuunnellaan ja kohdataan, tämä on työn lähtökohta. - Ihmisillä on suuri tarve saada puhua asioistaan ja elämästään ja tulla kuulluksi ja on hyvin vähän paikkoja tai viranomaisia, jotka ovat valmiita kuuntelemaan. - Ihmisille annettava aika, kuunteleminen, kohtaaminen. <p>Jos on apua tarvitsevan oloinen ihminen joka ei itse uskalla pyytää apua tai kysyä niin otamme itse kontaktia heihin, tarjoamme apua ja alamme keskustella.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kuuntelu, että on aikaa, tasavertainen kohtaaminen, että on tilanteessa läsnä asiakkaan kanssa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aika. - Toiset sitoutuu jo ensimmäisessä kohtauksessa.
Muu	<ul style="list-style-type: none"> - Toisinaan on tilanteita jolloin ihminen ei voi tai kykene itse päättämään omasta tilastaan, jolloin päätöksen tekee esim. lääkäri tai poliisi. - Joustavuus on mahdollista, koska pystytään työskentelemään ihmisten tasolla, ihmisten ympäristössä ja elinympäristössä. 	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa.

6.1.5 Yhteistyö ja verkostoituminen

Taulukossa 3 käsitellään aineistosta nousevia, asiakastyöhön liittyviä yhteistyötahoja ja verkostoja sekä yhteistyötahojen ja verkostojen kanssa tehtävää yhteistyötä. Toimijat on luokiteltu toiminnan samankaltaisuutta kuvaaviin luokkiin. Yhteistyön ja verkostoitumisen muodot liittyvät joko yhteen tai useampaan yhteistyötahon tai verkoston edustajaan.

TAULUKKO 3. Yhteistyötahoja ja verkostoja sekä yhteistyön ja verkostoitumisen muotoja

Ryhmä	Yhteistyötaho tai verkoston edustaja	Yhteistyön tai verkostoitumisen muoto
Sosiaalityön toimijat	<ul style="list-style-type: none"> - Sosiaalipalvelukeskukset - Sosiaalityöntekijät - Sosiaaliohjaajat - Asunnottomien asumispalveluyksiköt - Päihdehuollon toimijat, esimerkiksi katkaisuhuolto- ja vieroitusyksiköt. - Oman työyhteisön edustajat - Muut aluetyön yksikön toimijat 	<p>Yhteisjalkautumisia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiedonvaihto, mikäli se on mahdollista. - Informaation jakaminen ajassa havaituista ilmiöistä. - Autetaan viranomaisia ja yhteistyötahoja ymmärtämään mitä kaikkea esimerkiksi kadulla asumiseen liittyy ja miksi avun ja tuen tarve on tietyn tyyppinen. - Yhteistyökäytännöistä neuvottelemisen ja sopimisen asiakkaan asioiden hoitamiseksi. - Viranomaisyhteistyö - Huoli-ilmoitusten tai -viestin vastaanottaminen kuntalaisilta, asukasverkostoilta tai omaiselta ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtyminen. - Jalkautuminen alueelle huoli-ilmoitusten johdosta. - Ulkoa asuvien asumuksista tehtyjen ilmoitusten vastaanottaminen ja toimenpiteisiin ryhtyminen. - Sosiaalityön osaamista edellyttävät siirrot ja kuljetukset
Muut viranomaiset	<ul style="list-style-type: none"> - Poliisi - Lähipoliisi - Poliisin turvallisuusvalmiusyksikkö 	
Terveystieteiden järjestelmä	<ul style="list-style-type: none"> - Ensivaste ja ambulanssi - Terveyskeskukset - Muut terveydenhuollon toimijat 	

Helsingin kaupungin virastot ja kaupungin ylläpitämä toiminta	<ul style="list-style-type: none"> - Rakennusvirasto - Kaupunkisuunnitteluvirasto - Stara - Kiinteistövirasto - Kirjastot 	<ul style="list-style-type: none"> - Osallistuminen asiakkaan asian hoitamiseen yhdessä asiakkaan ja muun toimijan kanssa. - Yhteistyö sosiaalipalveluiden edustajien kanssa asiakkaan asian edistämiseksi. - Rakenteellisiin tekijöihin tai rakennettuun tilaan ja ympäristöön liittyviin tekijöihin vaikuttaminen asukasyhdistysten pyynnöstä tai yhteistyössä niiden kanssa. - Yhteistyötahon pyynnöstä tapahtuva henkilön etsiminen. - Ammatillinen tuki muille toimijoille esimerkiksi tilanteissa, jossa työntekijä on neuvoton jonkin ihmisryhmän kohtaamisessa tai käsittelemisessä. - Tapahtumien järjestämiseen osallistuminen
Muut virastot	<ul style="list-style-type: none"> - Kansaneläkelaitos - Työvoiman palvelukeskukset 	
Julkiset yhteisöt ja yhdistykset	<ul style="list-style-type: none"> - Seurakunta - Asukasyhdistykset 	
Järjestöt ja hankkeet	<ul style="list-style-type: none"> - Nuorisotyön järjestöt, esimerkiksi Aseman lapset ry - Eri hankkeet ja järjestöt 	
Yrittäjät ja kaupalliset toimijat	<ul style="list-style-type: none"> - Kauppakeskukset - Alepa - R-kioski - Helsingin pantti - Löytötavaratoimisto - Yrittäjät 	
Muut ryhmät ja toimijat	<ul style="list-style-type: none"> - Omaiset - Vartijat 	

6.1.6 Ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarve

Taulukossa 4 käsitellään niitä aineistosta nousevia tekijöitä, joiden vuoksi ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut koetaan tarpeellisiksi. Ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarpeellisuuteen vaikuttavat tekijät on ryhmitelty samankaltaisuutta sisältäviksi ryhmiksi. Ryhmät on nimetty ryhmän sisältöä kuvaavalla termillä.

TAULUKKO 4. Ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarpeeseen vaikuttavia tekijöitä

Ryhmä	Olosuhdetekijät
sosiaalipalvelujärjestelmään liittyvät tekijät	<ul style="list-style-type: none"> - Lakisääteisiin palveluihin on vaikea päästä. - Asiakkaat eivät tunne palveluita, palveluista ei ole tietoa. - Ihmisillä ei aina ole tietoa siitä mihin palveluihin he ovat oikeutettuja. - Yhteiskunta on muuttunut ympärillä ja tarvitaan uudenlaisia toimintamalleja ja uudenlaista työtä vastaamaan tämänhetkiseen tilanteeseen. - Meidän tehtävä on olla palvelujärjestelmän paikkaajia. - Osa ihmisistä putoaa järjestelmän läpi kadulle, me poimimme ne ja yritämme saada takaisin järjestelmään. - Palvelujärjestelmä on muuttunut niin byrokraattiseksi, asiointi sähköistetään yms. Kaikilla ei ole tarvittavia taitoja tai voimavaroja tavoittaa palveluita. - Yhden ihmisen palvelut tulee niin monesta eri luukusta. - Monella on tosi korkea kynnyks tulla viranomaisen luokse, siksi viranomaisen täytyy mennä heidän luokseen auttamaan. - Ei asunnottomia tavoiteta konttorista käsin. Pitää mennä niiden mestoilta. Mitä niille tarjottaisiin jos ainoa vastaus on, että me hoidetaan täällä vaan toi toimeentulotuki.
Sosiaalisesta ympäristöstä ja yhteiskunnan vallitsevaan tilaan liittyvät tekijät	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteiskunta on muuttunut ympärillä ja tarvitaan uudenlaisia toimintamalleja ja uudenlaista työtä vastaamaan tämänhetkiseen tilanteeseen. - Osa ihmisistä putoaa järjestelmän läpi kadulle, me poimimme ne ja yritämme saada takaisin järjestelmään. - Postmodernissa yhteiskunnassa kaikki asiat muuttuvat niin nopeasti koko ajan ja tarvitaan uusia uudistuvia työmuotoja, myös etsivää sosiaalityötä. - Havainnoidaan tarpeita ja sitä mitä yhteiskunnassa tapahtuu ja vastataan siihen.
Turvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Sosiaalityön keinoin auttamisella voidaan tehdä turvallisempaa yhteiskuntaa ja turvallisempaa kaupunkia. - Turvallisuutta tehdään auttamalla. - Tulevaisuuden turvallisuuden tekijät. - Olisi pelottava ajatus jos kaikki ei-lakisääteiset palvelut tai kaikki järjestöt, jotka paikkaa tätä järjestelmää poistettaisiin tästä kaupungista, uhkakuva olisi aikamoinen. Ei siihen mitään poliisit riittäisi.

6.2 Suuntaavan koodauksen vaiheen tulokset

Tässä luvussa jatkoanalyysin kohteeksi nousevat avoimen koodauksen vaiheessa muodostetut kategoriat. Kategorioista ensimmäinen kuvaa asiakkaan valtaistumista, voimaantumista ja sitoutumista edistäviä toiminta- ja työtapoja. Toinen kategoria kuvaa yhteistyötä ja verkostoitumista ja kolmas kategoria kuvaa ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarvetta. Jatkotarkastelussa kategorioita on tiivistetty ja selkeytetty.

6.2.1 Asiakkaan valtaistumiseen, voimaantumiseen ja työskentelyyn sitoutumiseen liittyvistä toiminta- ja työtavoista muodostetut kategoriat

Taulukossa 5 esitetään asiakasta valtaistavista, voimaannuttavista ja sitoutumista edistävästä toiminta- ja työtavoista muodostettujen kategorioiden ja sosiaalitoiminnan osa-alueiden keskeinen sisältö.

TAULUKKO 5. Asiakasta valtaistavia, voimaannuttavia ja sitoutumista edistäviä toiminta- ja työtapoja kuvaavien kategorioiden keskeinen sisältö

Kategoria	Keskeinen sisältö	Keskeiset, sitoutumiseen vaikuttavat tekijät
Voimaantuminen ja valtaistuminen	<ul style="list-style-type: none"> - Kynnyksetön auttaminen - Neuvonnan ja ohjauksen lisäksi konkreettista apua 	<ul style="list-style-type: none"> - Avun saamisen kokemus - Koko prosessin läpi jatkuva mahdollisuus työntekijän tukeen - Tietoisuus siitä, että apua on saatavilla - Kannustus - Sitoutumisen helpottaminen - Aika - Joustavuus - Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa - Tulevaisuuden visiot - Asiakkaan valinnanvapaus - Vapaaehtoisuus
Voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus, toimijuus tai täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan oma tahto, valinnanvapaus ja vapaaehtoisuus - Motivoiva toimintatapa - Tulevaisuussuuntautunut ajattelu - Neutraali, tasavertainen kohtaaminen - Työntekijän tuki - Asiakkaan elämismailmaan viety apu. - Ajan antaminen - Tarvepohjaisesti puolesta tekeminen 	
Kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen ja elämän näköalojen avaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Ajan ja tilan antaminen luottamuksen saavuttamiseksi - Rinnalla kulkeminen ja asiakkaan oman toiminnan vahvistaminen - Toivon ylläpitäminen 	
Arvostaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Ihmisarvoinen kohtelu - Kunnioitus - Arvostelemattomuus - Leimaamattomuus 	
Tasavertaisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Tasavertaisuus - Työntekijän ammattiroolin murtaminen 	
Kuunteleminen, keskusteleminen ja kohtaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Kuulluksi tuleminen kokemus - Ajan antaminen - Läsnäolo - Tasavertaisuus 	

Aineiston analyysin myötä rakentuneiden kategorioiden ydinsisältö liittyy asiakkaan kuuntelemiseen, asiakkaan kanssa keskustelemiseen ja asiakkaan arvostamisen ja tasavertaisen kohtaamisen merkityksen kuvaamiseen. Asiakasta voimaannuttavan, valtaistavan ja osallistavan työskentelyn lähtökohdaksi nousevat vahvasti asiakkaan tasavertainen kohtaaminen sekä ihmisarvoinen, kunnioittava ja leimaamaton kohtelu. Myös riittävän ajan antaminen, todellinen läsnäolo ja asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemuksen mahdollistaminen koetaan merkitykselliseksi.

Asiakkaan sitoutumista työskentelyyn edistävät vapaaehtoisuus ja asiakkaan valinnanvapaus, työskentelyn joustavuus ja konkreettisuus. Myös riittävän ajan antaminen asiakkaalle, kannustaminen ja koko työskentelyprosessin ajan jatkuva tuki sekä yhteistyömahdollisuudet muiden toimijoiden kanssa edesauttavat asiakkaan sitoutumista työskentelyyn.

6.2.2 Verkostoitumista ja yhteistyötä kuvaavat kategoriat

Taulukossa 6 kuvataan verkostoitumiseen ja yhteistyöhön liittyviä kategorioita ja niiden ydinsisältöjä.

TAULUKKO 6. Verkostoitumiseen ja yhteistyöhön liittyviä kategorioita

Kategoria	Yhteistyötaho tai verkoston edustaja	Yhteistyön tai verkostoitumisen muoto
Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat	<ul style="list-style-type: none"> - Sosiaalipalvelukeskusten työntekijät ja sosiaalipalveluiden tuottajat - Asumispalveluyksiköiden työntekijät - Päihdehuollon toimijat - Ensivaste - Terveyskeskukset ja muut terveydenhuollon toimijat 	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteisjalkautumiset ja tiedonvaihto - Konsultaatioapu - Käytännön yhteistyö asiakasasioissa - Viranomaisyhteistyö - Huoli-ilmoitusten vastaanottaminen ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtyminen - Jalkautuminen alueelle - Sosiaalityön osaamista edellyttävät siirrot ja kuljetukset - Rakenteellisiin tekijöihin tai rakennettuun tilaan ja ympäristöön liittyviin tekijöihin vaikuttaminen - Henkilön etsiminen - Tapahtumiin osallistuminen
Viranomaiset	<ul style="list-style-type: none"> - Poliisin toimijat ja yksiköt 	
Helsingin kaupungin virastot, kaupungin ylläpitämä toiminta ja muut virastot	<ul style="list-style-type: none"> - Rakennusvirasto - Kaupunkisuunnitteluvirasto - Stara - Kiinteistövirasto - Kirjastot - Kansaneläkelaitos - Työvoiman palvelukeskukset 	
Julkiset yhteisöt ja yhdistykset, järjestöt ja hankkeet	<ul style="list-style-type: none"> - Seurakunta - Asukasyhdistykset - Nuorisotyön järjestöt, muut hankkeet ja järjestöt 	

Yrittäjät, kaupalliset toimijat, muut ryhmät	<ul style="list-style-type: none"> - Kauppakeskukset, kaupat ja kioskit - Omaiset - Vartijat 	
--	---	--

Aineiston valossa tarkasteltuna merkittävimmät yhteistyötahot muodostuvat muista sosiaali- ja terveyspalveluiden toimijoista, viranomaisista, Helsingin kaupungin eri virastoista ja toiminnoista, julkisista yhteisöistä, järjestöistä, hankkeista ja alueen yrittäjistä. Merkittävimmät yhteistyön muodot ovat jalkautuminen, käytännön yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, konsultaatioapu, sosiaalityön osaamista edellyttävät asiakaskuljetukset ja -siirrot, rakenteellisiin tekijöihin tai rakennettuun tilaan ja ympäristöön liittyviin tekijöihin vaikuttaminen, henkilön etsimiseen liittyvät tehtävät ja erilaisiin tapahtumiin osallistuminen.

6.2.3 Ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarvetta kuvaavat kategoriat

Taulukossa 7 kuvataan ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarpeeseen liittyviä kategorioita ja näiden kategorioiden ydinsisältöjä.

TAULUKKO 7. Ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarvetta kuvaavat kategoriat ja niiden ydinsisällöt

Kategoria	Olosuhdetekijä
Sosiaalipalvelujärjestelmään liittyvät tekijät	<ul style="list-style-type: none"> - Lakisääteisten palveluiden saavuttamattomuus ja palveluiden tuntemattomuus - Yhteiskunnan muutokseen liittyvä palvelutarpeen muutos - Palvelujärjestelmän paikkaaminen ja järjestelmän turvaverkon läpi pudonneiden ihmisten palauttaminen järjestelmän piiriin - Palvelujärjestelmän byrokraattisuus ja sektoroituminen - Palveluiden saavuttamiseksi tarvittavien voimavarojen ja taitojen puute
Sosiaaliseen ympäristöön, yhteiskunnan vallitsevaan tilaan ja turvallisuuteen liittyvät tekijät	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteiskunnan muutokseen liittyvä palvelutarpeen muutos, tarpeiden havainnointi ja tarpeeseen vastaaminen - Järjestelmän turvaverkon läpi pudonneiden ihmisten palauttaminen järjestelmän piiriin - Etsivä sosiaalityö - Turvallisuuden lisääminen sosiaalityön keinoin auttamalla

Aineiston valossa voidaan todeta, että ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tarve selittyy sosiaalipalvelujärjestelmään, yhteiskunnan tilaan, sosiaaliseen ympäristöön sekä turvallisuuteen liittyvillä tekijöillä. Yhteiskunta ja ihmisen elämisympäristö ovat jatkuvassa muutostilassa, joka puolestaan heijastuu palvelujärjestelmään ja palvelutarpeisiin kohdistuvina muutostarpeina. Ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut toimivat lähellä ihmisen elämisympäristöä. Tällöin muutostarpeen

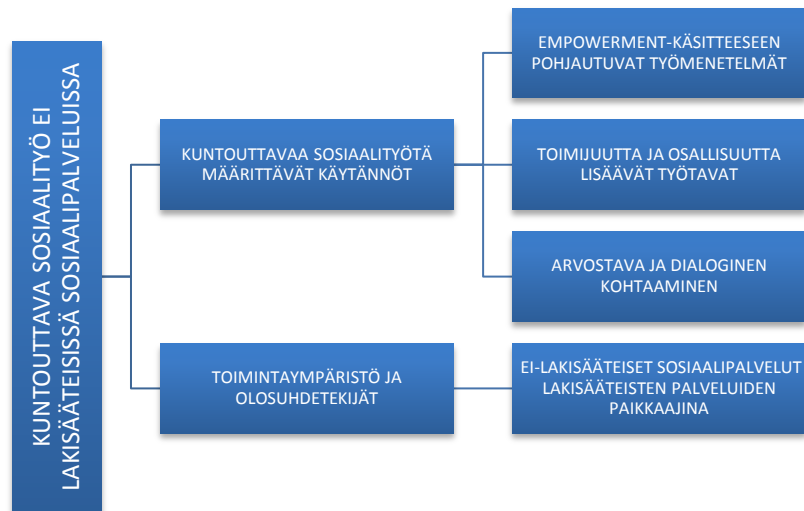
havaitseminen ja tarpeisiin vastaaminen on lakisääteisiä sosiaalipalveluita nopeampaa. Ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita on mahdollista toteuttaa ja muokata lakisääteisiä sosiaalipalveluita joustavammin ja nopeammin. Matalan kynnyksen etsivää ja jalkautuvaa sosiaalityötä toteuttavat ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut täydentävät ja tukevat lakisääteisiä sosiaalipalveluita. Niiden avulla voidaan esimerkiksi ohjata lakisääteisten sosiaalipalveluiden piiriin henkilöitä, jotka eivät niitä muuten saavuttaisi.

7 TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Kuntouttava sosiaalityö ja ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut

Aiemmassa analyysissä muodostuneita kategorioita yhdistämällä ja tiivistämällä päädyin lopuksi käsillä olevassa valikoivan koodauksen vaiheessa neljään päätulokseen. Kolme ensimmäistä, (i) empowerment-käsitteeseen pohjautuvat työmenetelmät, (ii) toimijuutta ja osallisuutta lisäävät työtavat sekä (iii) arvostava ja dialoginen kohtaaminen ovat kuntouttavan sosiaalityön työkäytäntöjen kuvausta. Neljäs päätulos, ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut lakisääteisten palveluiden paikkaajina on puolestaan toimintaympäristöön ja toimintaolosuhteisiin liittyvä kategoria.

Kuntouttavan sosiaalityön keskeisenä tavoitteena on luoda, palauttaa tai ylläpitää ihmisen omaehtoista selviytymistä ja hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä ja tukea ihmisen itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttavan sosiaalityön keinoin pyritään saamaan aikaan muutosta sekä yksilön omassa elämässä, että tämän ympäristössä ja yhteiskunnassa. Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan eniten juuri sellaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisen tai jonkin ryhmän täysivaltainen toiminta on vaikeutumassa tai on jo vaikeutunut. (Sosnet 2011.) Kuntouttavan sosiaalityön vakiintuneiden osa-alueisen pohjalta muodostettujen kategorioiden valossa tarkasteltuna ydinsisällöiksi nousevat asiakkaan osallisuutta, subjektiutta, täysivaltaista toimijuutta ja voimavarakeskeisyyttä kuvaavat tekijät. Näistä keskeisimpiä ovat vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan omaan tahtoon ja valinnanvapauteen pohjautuva tulevaisuussuuntautunut työskentely, riittävän ajan antaminen, kynnyksetön, asiakkaan elämismaailmaan viety konkreettinen apu ja työntekijän tuki, rinnalla kulkeminen ja asiakkaan oman toiminnan vahvistaminen sekä toivon ylläpitäminen.

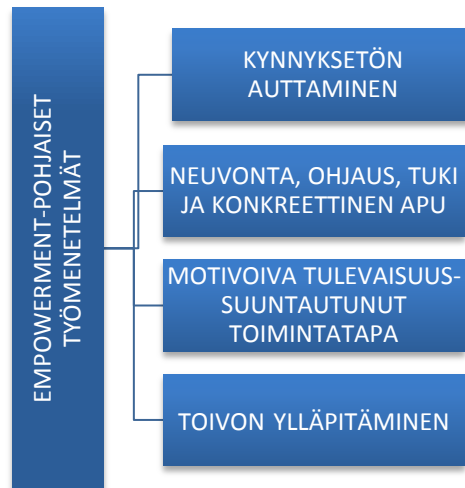


KUVIO 5. Tutkimustulokset

Kahden ensimmäisen kategorian juuret löytyvät aikaisemmasta kuntouttavaa sosiaalityötä koskevasta tutkimuksesta, kuten esimerkiksi empowermentin, toimijuuden ja osallisuuden käsitteistä ja näitä käsitteitä sisältävistä työmenetelmistä. Arvostavan ja dialogisen kohtaamisen kategoria on uusi, tutkimusaineistoon pohjautuva näkökulma teemaan. Kun ajatellaan tutkimusaineistoa ja näiden kategorioiden sisältöä, voidaan ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita mielestäni tarkastella kuntouttavan sosiaalityön käsitteiden ja käytäntöjen kautta. Avaan seuraavassa tutkimukseni pääkategoriat ja suhteutan niitä aiheeseen liittyvään tutkimuskirjallisuuteen.

7.2 Empowerment-pohjaiset työmenetelmät

Kuviossa 6 esitellään aineistosta nousseita empowerment-käsitteeseen pohjautuvia työmenetelmiä.



KUVIO 6. Empowerment-pohjaiset työmenetelmät

Liukko (2006, 73) määrittää sosiaalihuollon ja sosiaalityön muutostyöksi, jonka tavoitteena ovat yksilön, perheen ja yhteisön sosiaalisen turvallisuuden ja toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen. Myös Tuusa ja Raunio ovat tarkastelleet sosiaalityötä muutostyön näkökulmasta. Muutostyön tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa ja itsenäistä selviytymistä, ratkaista sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia sekä ehkäistä syrjäytymistä ja lisätä ihmisen omaa toimintavoimaa. Sosiaalityön työtavoissa on ajan saatossa tapahtunut muutos kohti asiakasta valtaistavia empowerment-tyyppisiä työkäytäntöjä. Ne tukevat asiakkaan kokonaisvaltaisen muutosprosessin toteutumista, jolloin huomioidaan asiakkaan konkreettinen elämäntilanne sekä asiakkaan psyykkiset ja sosiaaliset resurssit. Valtaistuminen toteutuu tavoitteellisen toiminnan avulla henkilökohtaisia ja sosiaalisia esteitä poistamalla. Samalla avuttomuus ja vallan puute vähenevät ja asiakkaan vaikutusmahdollisuudet hänelle merkityksellisiin asioihin, ihmisiin, yhteisöihin ja ympäristöihin lisääntyvät. (Liukko 2006, 83–85; Raunio 2004, 54–55; Tuusa 2005, 37.)

Yksi kuntouttavan sosiaalityön alkujuuri on löydettävissä tällaisista empowerment-tyyppisistä työmenetelmistä. Empowerment on suomen kielessä usein käännetty tarkoittamaan valtaistamista, valtaistumista ja osallistamista. (Sosnet 2011.) Empowerment-pohjaiset työmenetelmät perustuvat henkilön toiminta-voiman kasvattamiseen ja elämänhallinnan edistämiseen (Raunio 2004, 54). Empowerment voidaan käsittää myös sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi, kuntouttavaksi työotteeksi, kuntouttavaksi sosiaalityöksi tai psykososiaaliseksi kuntoutukseksi (Tuusa 2005, 37). Leena Hyttisen tapaan empowerment voidaan määrittää myös asiakkaan ja työntekijän väliseksi vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteeksi, jossa mahdollistuu asiakkaan valtaistuminen ja asiakkaan asioiden ajaminen (advocacy) viranomaisverkostoissa. Valtaistumisen kokemuksen kannalta on keskeisintä, että asiakkaalle syntyy tunne, että hän voi vaikuttaa omaan elämään liittyviin olosuhteisiin, saavuttaa asettamiaan päämääriä ja saada tätä kautta enemmän valtaa omassa elämässään. (Hyttinen 2003, 89.)

Metteri puolestaan painottaa asiakkaan roolia tätä itseään koskevassa päätöksenteossa ja vaihtoehtojen valinnassa. Tällöin työntekijä tukee asiakasta osallistumaan asioidensa hoitoon ja valintojensa tekemiseen. Näin asiakas kohdataan oman elämänsä asiantuntijana. (Metteri 2004, 143.) Kuntouttavan sosiaalityön orientaatioon liittyy aina ihmisen voimavarojen aktivoimiseen ja tukemiseen kohdennettuja työmuotoja. Asiakkaan voimauttamisen ja valtaistamisen kannalta on merkityksellistä, että työntekijä kykenee sekä arvioimaan asiakkaan toimintakykyä ja toteuttamaan tarvittavia interventioita oikea-aikaisesti oikeassa järjestyksessä, mutta myös luomaan ja ylläpitämään toivoa ja positiivista mielialaa. Näitä työmuotoja toteutetaan yksilö- ja parityönä sekä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 37; Liukko 2006, 83–84.)

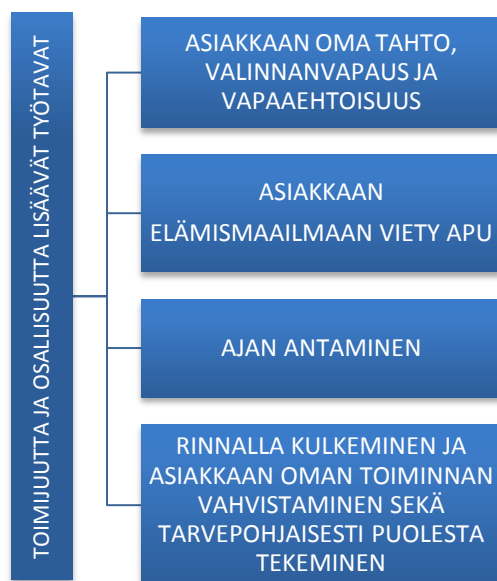
Empowerment-pohjaisia työmenetelmiä voidaan tarkastella myös yhteiskunnallisen, rakenteisiin ja lähiyhteisöön kohdistuvan muutostyön käynnistäjänä ja muutosta edistävänä ja ylläpitävänä voimana. Tällöin työntekijältä edellytetään valmiutta erilaisuuden kohtaamiseen ja epävarmuuden sietämiseen. Työntekijältä edellytetään valmiutta paneutua aivan uudenlaisiin tilanteisiin, jotka edellyttävät avointa dialogia muiden toimijoiden ja asiakkaan kanssa. Tämän lisäksi

työntekijän tulee tarvittaessa toimia asiakkaan puolestapuhujana. Tällä tavalla toteutettu sosiaalityö tukee sekä asiakkaan että yhteisön muutosprosessia. (Tuusa 2005, 37–38; Liukko 2006, 84.)

Empowerment-pohjaisia työmenetelmiä voidaan lisäksi tarkastella asiakkaan voimaantumisen- ja valtaistumisprosessien mahdollistajana. Valtaistuminen on yhteiskunnallisen toimintavoiman, kontrollin ja hallinnan tunteen saavuttamista. Valtaistuminen on myös tietoisuutta niistä omaan sosiaaliseen toimintaympäristöön liittyvistä tekijöistä, jotka vaikuttavat ihmisen tilanteeseen. Valtaistuminen on myös ihmistä itseään koskevaan päätöksentekoon ja toimeenpanoon osallistumista. Voimaantuminen on siis jotakin sellaista, jonka ihminen voi saavuttaa toisen ihmisen mahdollistamana, mutta mitä kukaan ulkopuolinen ei varsinaisesti voi aikaansaada toisen ihmisen puolesta. Voimaantuminen lähtee aina ihmisestä itsestään, kunhan hän saa mahdollisuuden voimaantua. (Tuusa 2005, 37–38; Liukko 2006, 84.)

7.3 Toimijuutta ja osallisuutta lisäävät työtavat

Kuntouttavan sosiaalityön keskeisiä elementtejä ovat asiakaslähtöisyys ja kohdeherkkyys, luottamuksellisen asiakassuhteen aikaansaaminen, työntekijän suhtautuminen ja persoonallisuus sekä asiakkaan sitoutuminen ja motivaatio. Asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden tukemisen kannalta merkityksellisiksi tekijöiksi nousevat vapaaehtoisuus ja asiakkaan omien toiveiden kunnioittamisen, sekä mahdollisimman inhimillisesti ja riittävän pitkäkestoisesti toteutettu asiakkaan rinnalla kulkeminen. (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 37; Tuusa 2005, 49–50.) Kuviossa 7 esitellään aineistosta nousseita toimijuutta ja osallisuutta lisääviä työtapoja.



KUVIO 7. Toimijuutta ja osallisuutta lisäävät työtavat

Toivosen (2008, 149) mukaan muun muassa useissa lähiöprojekteissa on havaittu samankaltainen ongelma: Yhteisten toiminta-areenoiden ja kansalaistoiminnan ulkopuolelle jäävät usein juuri ne ihmiset, jotka tarvitsisivat kaikkein eniten apua ja tukea. Siksi apu on vietävä konkreettisesti ihmisten luokse heidän elämismaailmaansa. Roivaisen (2008, 25, 32) mukaan tällaista yhdyskunta- tai aluetyötä ei Helsinkiä, Espoota ja Tamperetta lukuun ottamatta ole Suomessa juurikaan toteutettu, vaikka tarve olisi aivan ilmeinen. Välimäki-Adien ja Pylkkäsen (2008, 100–102) mukaan Helsingissä on vuosikymmenien saatossa toteutettu lukuisia ongelmallisiksi koettujen asuinalueiden ja lähiöiden yhteisöllisyyttä, viihtyvyyttä ja turvallisuutta lisääviä yhdyskunta- ja aluetyön hankkeita, esimerkiksi Helsingin lähiöprojekti ja Urban-ohjelman hankkeet. Hanke- tai projektipohjaisen toiminnan haasteena on kuitenkin toiminnan määräaikaisuus ja sitä kautta syntyvä jatkuvuuden puute.

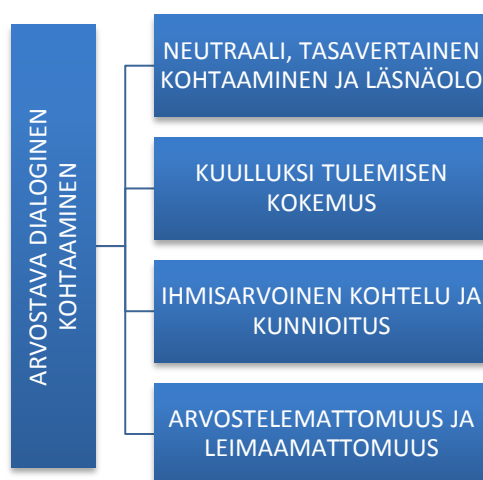
Rostilan (2001, 25–26) mukaan Hepworth, Larsen ja Rooney ovat vuonna 1997 todenneet, että jokaisella ihmisellä tulisi olla mahdollisuus ja oikeus saada käyttöönsä sellaiset resurssit, että hän kykenisi hallitsemaan elämäänsä liittyviä ongelmia ja kehittämään omia kykyjään. Liukko (2006, 84) on todennut, että silloin kun ihmisellä on käytössään sopivat fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja taloudelliset resurssit niin ihmisellä on mahdollisuus tehdä elämänsä suhteen erilaisia

valintoja kuin aikaisemmin ja hän kykenee myös muutokseen. Yksi sosiaalityön tehtävä on tukea ihmistä valintojen tekemisessä niin, että muutos mahdollistuu.

Tapaninen ym. (2002, 39–40) tarkastelevat ihmisen toimijuutta ja pyrkimystä hyvän elämän edistämiseen keskinäisen kanssakäymisen ja yhdessä tekemisen valossa. Tällöin eri alojen ammattilaiset toimivat keskenään yhteistyössä. Myös alueen asukkaat tai toimijat voivat pyrkiä toimimaan yhdessä viranomaisien kanssa yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Motivoivana tekijänä voi toimia esimerkiksi lähiympäristöön tai asuinalueeseen liittyvät tekijät, kuten toiveet, pelot tai väärinkäsitykset. Hinkan, Koiviston & Haverisen (2006, 37) mukaan kuntouttavan sosiaalityön erityisenä vahvuutena on kyky verkostoitua ja ylittää organisaatioiden välisiä rajoja ja yhdistää erilaista osaamista asiakkaan auttamiseksi. Organisaatioiden rajojen ylittäminen on tarkoittanut niin organisaatioiden välistä tiedonvaihtoa, yhteisen toimintamallin rakentamista kuin asiakas-työntekijä asetelman ylittämistä.

7.4 Arvostava ja dialoginen kohtaaminen

Kuviossa 8 esitellään aineistosta nousseita arvostavan ja dialogisen kohtaamisen muotoja ja toimintatapoja.



KUVIO 8. Arvostava ja dialoginen kohtaaminen

Rostilan (2001, 23, 26) mukaan sosiaalityön voima ja vahvuus pohjautuu huumaaniin ja demokraattiseen ajatteluun, ihmisoikeuksiin ja sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen. Sosiaalityön missiona on köyhyyden vähentäminen, haavoittavissa olosuhteissa elävien ihmisten tukeminen ja auttaminen sekä näiden ihmisten sosiaalisen osallisuuden lisääminen. Jokaisella ihmisellä on oikeus saada osakseen arvostavaa ja kunnioittavaa kohtelua. Myös Hinkka, Koivisto & Haverinen (2006, 37) ovat korostaneet luottamuksellisen asiakassuhteen aikaansaamisen, työntekijän henkilökohtaisten ominaisuuksien ja aidon läsnä olemisen taidon merkitystä.

Tuusa (2005, 50) on todennut kuntouttavan sosiaalityön työkäytäntöjen mukaisen asiakastyön lähtökohdaksi asiakasta arvostavan, yksilöllisen kohtaamisen ja asiakkaan näkemisen oman elämänsä asiantuntijana. Tällöin työntekijän ja asiakkaan välillä vallitsee hyvä tasa-arvoinen vuorovaikutussuhde ja asiakkaan on mahdollista kokea tulevaisuutensa kuulluksi ja ymmärretyksi. Mönkkösen (2007, 86–88.) mukaan dialogisuus voi toteutua vain luottamuksellisessa asiakassuhteessa. Dialogiselle asiakassuhteelle tunnusomaisia piirteitä ovat vuorovaikutuksen suuntaaminen kohti dialogista moniäänistä keskustelua ja pyrkimys yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. Dialogisuus voidaan ymmärtää myös suhtautumistapana, joka kuvaa sitä kuinka suhtaudumme ympäröivään maailmaan ja toisiin ihmisiin. Dialogisuus ei koskaan toteudu ilman vastavuoroisuutta. Asiakassuhteessa dialogisuus toteutuu, kun toiminta tapahtuu yhteisessä ymmärryksessä molempien osapuolten ehdoilla. Parhaimmillaan dialogien vuorovaikutustapa mahdollistaa molemmille osapuolille mahdollisuuden oppia jotakin uutta ja muuttaa aiempia mielipiteitään ja asenteitaan. Jokisen, Juhilan & Raitakarin (2003, 161–162) mukaan aito dialogi voi toteutua vain silloin, kun työntekijä on valmis luopumaan asiantuntijan roolistaan ja tunnustaa asiakkaan tasavertaisen oikeuden osallistua keskusteluun ja toiminnan määrittämiseen. Näin asiakkaasta tulee toiminnan kohteen sijaan kumppani ja kanssatoimija.

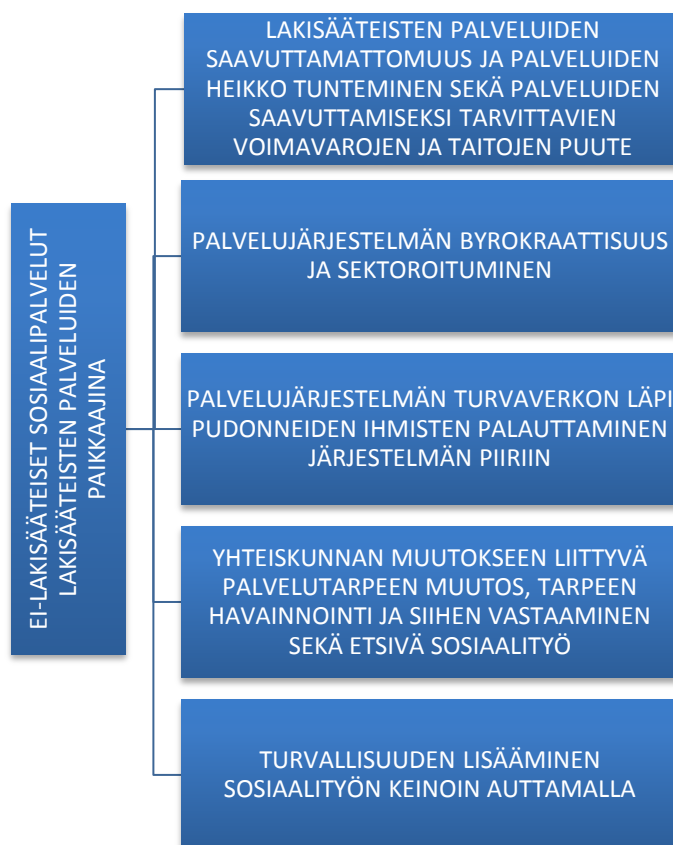
Roivaisen (2003, 147–149) mukaan tasa-arvoinen kohtelu, asiakkaan leimamattomuus ja arvostelemattomuus eivät kuitenkaan aina toteudu. Riskinä on, että asiakas leimautuu tietynlaiseen kategoriaan kuuluvaksi henkilöksi asueksaan tai oleskellessaan ongelmalliseksi määrittyneellä alueella. Negatiiviseksi ja

ongelmalliseksi leimautunut identiteetti, jota sävyttää toiseuden ja ulkopuolisuuden kokemus on hyvin pysyvä ja uuden positiivisen identiteetin rakentaminen on haasteellista. Uuden identiteetin rakentamistyön tueksi tarvitaan myös työntekijältä uudenlaista positiivista ja tulevaisuussuuntautunutta ajattelu- ja toimintatapaa. Vaikka asiakastilanteessa oltaisiinkin fyysisesti lähellä asiakasta, ei ole itsestään selvää, että työntekijä kykenee ymmärtämään asiakkaan elämän olosuhteita ja näistä olosuhteista syntyneitä tarpeita. Asiakkaan ja työntekijän välille voi syntyä kulttuurinen vierauden tunne, jolloin kumpikaan ei kykene ymmärtämään toista osapuolta.

Raunion (2006, 15, 17, 142) mukaan tällöin on vaarana että työntekijä muodostaa syrjäytymiseen johtaneista syistä hyvin yksipuolisen ja ongelmakeskeisen näkemyksen kykenemättä kuulemaan asiakkaan omaa näkemystä tämän elämän kokonaistilanteesta ja siihen johtaneista tekijöistä. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan yhteiskunnan järjestelmään pohjautuvan tiedon vastapainoksi myös sellaista tietoa, joka antaa äänen huono-osaisuuden kokemukselle ja koko toiseuden näkökulmalle ja kokonaisvaltaiselle tuen ja avun tarpeelle. Sosiaalipalvelujärjestelmälle on täysin välttämätöntä, että sillä on käytössään kulttuuritulkkeja, työntekijöitä, jotka kykenevät kääntämään asiakkaan viestin työntekijän ymmärtämälle kielelle ja päinvastoin.

7.5 Ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut lakisääteisten palveluiden paikkaajina

Kuviossa 9 esitellään niitä aineistosta nousseita toimintakäytännöistä ja toimintaympäristöstä johtuvia tekijöitä, joiden vuoksi ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut toimivat lakisääteisten palveluiden paikkaajana.



KUVIO 9. Ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut lakisääteisten sosiaalipalveluiden paikkaajina

Kempainen (2007, 237) toteaa sosiaaliturvan olevan onnistuneemmin toteutunut silloin, kun sen avulla saavutetaan tarvittavat resurssit ja nämä resurssit onnistutaan muuntamaan elämän mahdollisuuksiksi. Mäntysaari (2006, 115, 122–123, 125) toteaa, että nyky-yhteiskunnassa kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten on vaikeinta saavuttaa sosiaalipalveluita. Näin on siitäkin huolimatta, että sosiaalityön tarkoituksena on tukea juuri haasteellisimmassa elämäntilanteessa olevia köyhiä ja syrjäytyneitä ihmisiä. Ilmiön taustalla on lukuisia eri syitä, muun muassa sosiaalihuollon lainsäädännön uudistuminen ja sosiaalityön professionalistuminen. Professionalistumisen seurauksena asiakkaiden valikointi, eräänlainen ”kerman päältä kuoriminen” on lisääntynyt. Lisäksi yhteiskunnallinen muutos ja kiihtyvä globalisaatio ovat tehneet osasta aikaisemmin hyödyllisistä taidoista tarpeettomia ja joistakin uusista taidoista puolestaan selviytymiselle täysin välttämättömiä.

Metterin (2004, 136–139, 144–145) mukaan myös instituutiot määrittävät työntekijöiden identiteettiä ja suuntaavat näiden toimintaa tiettyyn suuntaan. Toisinaan toiminta voi muotoutua täysin tarpeita vastaamattomaksi. Asiakkaiden kohtuuttomuuden, epäoikeudenmukaisuuden ja epätarkoituksenmukaisuuden kokemukset heijastavat Metterin mukaan sekä auttamiskulttuuria ja asenteita että hyvinvointipalveluiden institutionaalisia ja organisatorisia ehtoja. Tällaisia ehtoja ovat esimerkiksi tehokkuusvaatimukset, jolloin kokonaisvaltaiselle työskentelylle tai asiakkaan asian ajamiselle ei jää riittävästi aikaa. Tästä syystä tarvitaan keskustelua ja tiedon jakamista, luovuutta ja kokeilunhalua, työntekijä-asiakas hierarkian purkamista sekä mahdollisuuksia uusien työskentelytapojen kokeilemiseen ja toisin toimimisen. Metteri painottaa sellaisten sosiaalityön työmuotojen kehittämisen välttämättömyyttä, jotka edesauttavat vaikeissa asiakastilanteissa menestyksellisten ja tavoitteellisten ratkaisujen aikaansaamista. Tällöin merkityksellisiksi tekijöiksi muodostuvat etsivä työ ja mahdollisimman matalakynnyksisesti saatavilla oleva kokonaisvaltainen apu ja tuki, joka mahdollistaa asiakkaan elämäntilanteen huomioimisen yhtä aikaa useamman palvelusektorin osalta.

Tuusa (2005, 45) on todennut, että suurkaupungeissa syrjäytymisprosesseihin liittyy erityispiirteitä, kuten työvoimapulan aikana vallitseva rakennetyöttömyys ja tarjolla olevan työvoiman ja työvoimatarpeen kohtaamattomuus ja pitkittynyt köyhyys. Pääkaupunkiseudulla on lisäksi havaittavissa, että pitkäaikaistyöttömyys ja syrjäytyminen ovat eriytyneet alueellisesti. Negatiivisten tekijöiden kasautumisen tietyille asuinalueille on todettu leimaavan asuinalueita ja voimistavan eriytymiskehitystä. Pahimmassa tapauksessa osa henkilöistä sosiaalistuu työmarkkinoiden ja yhteiskunnan ulkopuolelle.

Raunion (2004, 19–20) mukaan perinteisen, hyvin järjestelmäkeskeisen lainsäädäntöön perustuvan sosiaalihuollon etuina ovat selkeys, valtakunnallinen yhdenmukaisuus ja asiakkaan lakiperusteinen oikeus apuun ja tukeen. Toisaalta vaarana on pinnallisuus ja byrokraattisuus, jotka vaikeuttavat palveluiden saavuttamista. Asiakkaan yksilöllisen avun ja tuen tarpeen sijaan palvelut ja tuki voivat määrittyä järjestelmän standardisoitujen menettelytapojen pohjalta. Kemppainen (2007, 238) ja Mäntysaari (2006, 116) ovat todenneet sosiaalitur-

van olevan enemmän kuin sitä säätelevien lakien ja asetusten normatiivinen sisältö. Sosiaaliturva toteutuu vasta soveltamalla lakeja ja normeja käytännön asiakastilanteisiin. Lakeihin ja normeihin sisältyvät asiakkuuden ehdot puolestaan määrittävät niitä reunaehtoja, joiden pohjalta asiakkaalla joko on tai hänellä ei ole pääsyä palvelun piiriin.

Julkusen (2006, 235, 281) mukaan sosiaaliturvan toteuttaminen edellyttää kuitenkin aina viranomaisen ja ammattilaisen toteuttamaa harkintaa. Toisinaan edes viranomaisen harkinta ei riitä poistamaan asiakkaalle kohtuutonta ja epäoikeudenmukaista tilannetta. Syynä voivat olla määrärahojen niukkuus, järjestelmän ehtojen kohtuuttomuus, asiakkaan toimintaedellytysten kannalta liian suuren henkilökohtaisen vastuunottamisen vaatimus tai palveluiden sektoroituminen ja pirstaloituminen. Tällaiset tilanteet lisäävät asiakkaan kokemusta epäoikeudenmukaisuudesta, joka puolestaan lisää asiakkaiden epäluottamuksen tunnetta viranomaisia ja palvelujärjestelmää kohtaan.

7.5.1 Uudenlaisia vaihtoehtoja sosiaalityön toteuttamiseksi

Jotta kaupungin eri alueet voisivat kehittyä sosiaalisesti tasapainoisiksi ja eriytymiskehitykseen voitaisiin vaikuttaa, tarvitaan Tuusan (2005, 45) mukaan myös sosiaalityön kentällä nykyisten työmuotojen lisäksi aivan uudenlaisia tapoja toimia. Sosiaalityön tulee jalkautua asiakkaiden pariin. Työmenetelmien tulee olla aikaisempaa asiakaslähtöisempiä ja eri verkostotyön muotoja tulee hyödyntää huomattavasti nykyistä enemmän. Sosiaalityö tulee viedä asiakkaan arkeen ja elämisympäristöön. Sosiaalityötä tulee toteuttaa yhdessä alueen toimijoiden ja kansalaisjärjestöjen kanssa. Tällöin sosiaalityö toimii myös huono-osaisten puolestapuhujana ja heidän asianajajanaan.

Karjalaisen (2008, 139, 141, 143) mukaan aluetyön roolina on toimia eri toimijoiden yhteen saattajina, tukijana ja aktivoijana, erilaisten toimintojen mahdollistajana ja tiedon tuottajana ja välittäjänä nykyisessä nopeasti muuttuvassa sosiaalisessa toimintaympäristössä. Näin mahdollistuu asukkaiden, yhdistysten ja kansalaistoimijoiden välinen linkittyminen ja matalakynnyksinen yhteys kaupun-

gin päätöksentekorakenteisiin ja eri organisaatioihin. Alueen erityisenä vahvuutena on, että kutakin aluetta hoitaa nimetty työntekijä, joka tuntee alueen erityispiirteet ja palvelutarpeet. Näin varsin pienellä panostuksella on mahdollista saada aikaan nopeammin suuria muutosprosesseja.

Asiakkaan elämissämaailmassa ja julkisessa tilassa työskentelevillä työntekijöillä on aivan erityinen rooli: Virastossa työskentelevä kollega toteuttaa pääsääntöisesti lakisääteisiä velvoitteita ja mahdollistaa asiakkaille heille kuuluvia lakiperusteisia sosiaalipalveluita, kun julkisessa tilassa ja asiakkaan elämissämaailmassa työskentelevät työntekijät sijoittuvat perinteisen virastotyön ja kenttätöön välimaastoon. Roivaisen (2008, 257) mukaan alueellinen, asiakkaan elämissämaailmassa tapahtuva työskentely antaa mahdollisuuden kokonaisvaltaiseen työskentelyyn. Tällöin on enemmän edellytyksiä tasavertaiseen kohtaamiseen ja dialogisen vuorovaikutuksen muodostamiseen. Varsin erikoisena piirteenä voidaan pitää sitä, että vahvasta sosiaalisesta tilauksesta huolimatta muualla kuin virastossa työskentelevät työntekijät joutuvat puolustamaan työnsä oikeutusta jopa sosiaalitoimen organisaation sisällä.

7.6 Johtopäätökset

Tutkimukseni lopputulemana on, että Helsingin kaupungin sosiaaliviraston alueen työ koostuu empowerment-käsitteeseen pohjautuvista työmenetelmistä sekä toimijuutta ja osallisuutta lisäävistä työtavoista. Työtapa luonnehtii arvostava ja dialoginen kohtaaminen asiakastilanteissa. Työ sisältää paljon ei-lakisääteisiä työmuotoja, jotka toimivat lakisääteisten sosiaalipalvelujenpalveluiden paikkaajana ja mahdollistajina.

Tutkimusaineiston valossa voidaan mielestäni todeta, että Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön alueen työssä, ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden parissa sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneiden sosiaaliohjaajien työhön sisältyy laaja-alaisesti kuntouttavan sosiaalityön osa-alueita. Työntekijät käyttävät asiakasta valtaistavia, voimaannuttavia ja asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta vahvistavia työmenetelmiä. Työntekijöiden ja

asiakkaiden välisessä vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteessa toteutuu asiakasta arvostava dialoginen kohtaaminen. Erityisen merkityksellisenä tekijänä voidaan mielestäni pitää työmuodon joustavuuden, asiakkaan elämismaailmassa toimimisen ja muuntautumiskykyisyyden suomia mahdollisuuksia. Aluetyössä toteutettavien ei-lakisääteisten palveluiden avulla mahdollistetaan sosiaalipalvelujärjestelmästä pudonneiden ja palveluiden ulkopuolelle jääneiden henkilöiden palautuminen takaisin lakisääteisten sosiaalipalveluiden ja avun piiriin. Ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden avulla ehkäistään syrjäytymiskierteiden syvenemistä, sosiaalisten ongelmien kasaantumista ja monimutkaistumista ja lievitetään inhimillistä kärsimystä ja huono-osaisuutta. Samalla voidaan vaikuttaa kaikkien ihmisten elinympäristön viihtyisyyteen ja turvallisuudentunteen kohelemiseen.

Lakisääteisiä ja ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita ei tulisi tarkastella toistensa kilpailijoina, vaan pikemminkin toisilleen välttämättöminä kumppaneina. Ei-lakisääteiset palvelut paikkaavat vallitsevan sosiaalipalvelujärjestelmän vajeita. Ne ihmiset, jotka kaikkein kipeimmin tarvitsisivat lakisääteisiä palveluita jäävät usein näiden palveluiden ulkopuolelle. Ei-lakisääteiset, ihmisen elämismaailmaan viedyt jalkautuvat sosiaalipalvelut voivat saatella ihmisiä vakiintuneen palvelujärjestelmän piiriin. Tällöin ne toimivat ikään kuin välittäjäverkostona.

7.7 Kehittämisehdotukset

Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön aluetyössä vain osa työmuodoista on tällä hetkellä vakinaistettuja ja osa toimii määräaikaaisesti hankemuotoisena. Tämä aiheuttaa eittämättä haasteita työn pitkäjänteiselle kehittämiselle. Asiakkaan elämismaailmassa toteutetuilla ja ei-lakisääteisillä palveluilla on joustavuutensa ja nopean muuntautumiskykynsä ansiosta paljon annettavaa koko sosiaalipalveluiden kentälle. Jatkotyöskentelyä ajatellen olisi mielestäni hyödyllistä kartoittaa niitä käytäntöjä ja työtapoja, jotka mahdollistaisivat ei-lakisääteisten palveluiden pitkäjänteisen toteuttamisen ja työn kehittämisen, sekä ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden tuottaman tiedon ja

osaamisen hyödyntämisen lakisääteisissä palveluissa nykyistä tehokkaammin ja systemaattisemmin.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi keväällä 2011 lähdemateriaalin etsimisen ja siihen tutustumisen muodossa. Opinnäytetyösuunnitelma sekä osa opinnäytetyötä taustoittavasta teorialiedosta saivat alustavan muotonsa keväällä 2012. Opinnäytetyöni aihe, tutkimuskysymys ja teemahaastattelun kysymykset muotoutuivat lopulliseen muotoonsa vasta syksyllä 2012 yhteistyössä työelämäyhteistyötahon kanssa. Fokusryhmähaastattelu oli mahdollista toteuttaa marraskuun alussa vuonna 2012. Opinnäytetyöni fokusryhmähaastattelun tuloksena syntynyt tutkimusaineisto oli rikas ja informatiivinen. Haasteltavat vastasivat esitettyihin kysymyksiin avoimesti ja innostuneesti. Osittain aluetyössä suoritetulla käytännönharjoittelujaksolla saattoi olla oma vaikutuksensa haastattelutilanteen avoimeen ja innostuneeseen ilmapiiriin. Sekä haastattelutilanteesta että haastatteluaineistosta välittyi kuva motivoituneista ja työhönsä sitoutuneista ihmisistä, sosiaalityön vahvoista ammattilaisista, jotka tekevät työtään suurella sydämellä ihmisten parhaaksi.

Oli yllättävää, että Helsingin kaupungissa meneillään oleva laajamittainen sosiaali- ja terveystalveluiden yhdistämiseen liittyvä organisaatiomuutos ei noussut haastatteluaineistossa esille millään tavalla. Toisaalta aluetyön piirissä työskentelevien henkilöiden työnkuva poikkeaa suuresti perinteisestä sosiaalityön sosiaalityöpalvelupisteissä tehtävästä työstä. Myös työskentely-ympäristö on omanlainen ja erilainen, jossain määrin autonominen sisältäen silti tiiviin yhteyden ja yhteistyön muiden sosiaalityöpalveluiden toimijoiden kanssa. Organisaatiomuutoksesta huolimatta julkinen tila säilyy edelleen julkisena tilana. Julkinen tila elää ajassa ja siinä tapahtuu koko ajan muuntumista. Tässä mielessä aluetyön työtapo sopii muuntuvaan toimintaympäristöön ja vaihteleviin asiakkaiden elämäntilanteisiin. Yksilöiden pulmien lisäksi huomioidaan kaupunkitila, yhteisöt ja rakenteet. Työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi, sillä heidän työllään on vahva yhteiskunnallisesta todellisuudesta nouseva sosiaalinen tilaus.

Jos voisin suunnitella opinnäytetyöprosessin uudelleen, valitsisin opinnäytetyössäni käsitellyn aiheen ja toteuttaisin aineiston hankinnan fokusryhmähaas-

tatteluna. Analyysimenetelmäksi valitsisin edelleen Gronded Theoryn, sillä sen puhdas aineistolähtöisyys ja soveltamismahdollisuus on mielestäni haastavuudesta huolimatta innoittava. Joitakin asioita toteuttaisin hieman tosin. Varaisin riittävästi aikaa tutkimuslupan hakemiseen, sillä tutkimuslupamenettely vaati enemmän aikaa kuin oletin. Tämä luonnollisesti heijastui haastatteluaineiston käsittelyyn ja analysointiin, joihin jäi lopulta vähemmän aikaa kuin olisin toivonut. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli mielestäni kuitenkin varsin onnistunut kokonaisuus.

8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa ei voida käyttää sellaisia perinteisiä luotettavuuden määreitä kuten validiteetti ja reliabiliteetti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Siksi olen pyrkinyt mahdollisimman tarkoin kuvaamaan ja avaamaan käyttämäni käsitteet, niiden taustat ja sen, mihin tieteelliseen perinteeseen ne ankkuroituvat. Olen pyrkinyt esittämään aineiston analyysin eri vaiheet mahdollisimman selkeästi. Olen myös pyrkinyt kuvaamaan sitä prosessia, joka on johtanut esittämiini johtopäätöksiin. Näin lukija voi päätellä miten tutkimuksen prosessi on edennyt.

Tutkimuksen eri vaiheissa tehtävät, usein pienet seikat ja tutkijan tekemät valinnat voivat olla tutkimusetiikan kannalta merkityksellisiä. Opinnäytetyössäni tällaisia valintoja ovat voineet olla esimerkiksi kategorioiden sisältöjen muodostaminen tai kategorioiden nimeäminen. Voidaan kysyä, onko oikein tutkia mitä aihetta tahansa, millaista on hyvän tieteellisen käytännön mukainen tutkimus ja miten tutkija on vastuussa tuottamansa tiedon käytöstä? Näitä kysymyksiä tulee pohtia erityisesti silloin, kun tutkimuksen kohteena on ihminen ja hänen kokemusmaailmansa. Opinnäytetyöni eettiset kysymykset jakautuvat kahteen luokkaan. Ensimmäinen liittyy tiedonhankintaan ja tutkittavien suojaan liittyviin kysymyksiin. Haastatteluun osallistuneet henkilöt työskentelevät pienessä yksikössä, ja sitä kautta voisi olla mahdollista tehdä päätelmiä siitä, keitä he ovat. Haastateltavat eivät kuitenkaan itse pitäneet tätä seikkaa millään tavoin ongelmallisena. Jälkikäteen en myöskään itse koe asiaa tutkimuseettisenä ongelma-

na, vaikka asiaa pohdittiinkin aineistonkeruutapaa valittaessa. Toinen eettinen kysymys liittyy tutkijan vastuuseen tutkimustulosten soveltamisessa. On myös huomattava, että tutkija käyttää taustaorganisaatioonsa perustuvaa asiantuntijavaltaa. Standardisoituja tiedonkeruumenetelmiä käytettäessä eettiset kysymykset ovat usein paremmin ennakoitavissa kuin käytettäessä vapaamuotoisia tiedonhankitapoja. On olemassa lukuisia erilaisia eettisiä säännöstöjä, jotka ohjaavat tutkijan toimintaa. Toisaalta eettiset ongelmat ja ohjeistukset muuttuvat yhteiskunnan muuttuessa ja teknisen kehityksen myötä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

8.2 Opinnäytetyöprosessin yhteys ammatillisen kasvuun

Opinnäytetyöprosessi on kohdallani ollut mielenkiintoinen ja antoisa. Se on myös eräänlainen jatkumo aikaisemmalle kuntoutuksen parissa tapahtuneelle työuralleni. Opinnäytetyöni on mahdollistanut aiemmin hankitun osaamisen ja sosionomi (AMK) koulutuksen myötä saavutettujen valmiuksien yhdistämisen. Työni aiheeksi muodostui kuntouttava sosiaalityö. Opinnäytetyöprosessi oli kohdallani hieman poikkeuksellinen, sillä minulla oli mielessäni valmis aihe. Minun täytyi löytää aiheestani kiinnostunut työelämätaho, joka olisi halukas opinnäyteyhteistyöhön ja jonka tarpeita työ palvelisi. Olin onnekas, sillä löysin tahon, joka oli kiinnostunut tarjoamastani aiheesta. Opinnäytetyöni aihe täsmentyi ja sai lopullisen muotonsa yhteistyössä työelämätahon kanssa. Aikuissosiaalityö ja ei-lakisääteiset sosiaalipalvelut tarjosivat mielenkiintoisen viitekehyksen opinnäytetyölleni.

Opinnäytetyöprosessi syvensi osaltaan aikaisemman työhistorian ja sosionomi (AMK) -opintojen myötä alkunsa saaneita ammatillisuuteen ja eettisyyteen liittyneitä pohdintoja. Prosessin aikana sain myös vahvistuksen oman ammatillisen kasvun suunnalle kohti aikuissosiaalityötä. Aivan opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa aloitin uuden työn sosiaaliohjaajana aikuissosiaalityön lakisääteisten sosiaalipalveluiden parissa. Toivon, että kykenen hyödyntämään uudessa työssäni opinnäytteen parissa oppimaani. Toivon myös, että olen onnistunut rakentamaan hyvät yhteistyösuhteet ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden toimi-

joihin ja työntekijöihin niin, että kykenisin työssäni hyödyntää kaikkea sitä tietoa ja osaamista, jota heillä on tarjota. Toivon myös, että voin osaltani olla avuksi ei-lakisääteisissä sosiaalipalveluissa työskenteleville kollegoilleni tarjoamalla oman tietotaitoni heidän käyttöönsä rakentavassa ja tuloksellisessa yhteistyön hengessä yhteisten asiakkaidemme parhaaksi.

LÄHTEET

- Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna 2012. Valtaistus. Valtakunnallinen aikuis-sosiaalityön kartoitus. Raportti 27/2012. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Helsingin kaupunki 2012a. Sosiaalinen ja taloudellinen tuki. Viitattu 28.11.2012. <http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/sosta>
- Helsingin kaupunki 2012b. Sosiaali- ja terveystoimi yhteen virastoon, lasten päivähoidolle oma virastonsa. Virastojen yhdistäminen. Organisointi. Viitattu 28.11.2012. http://www.hel.fi/hki/Helsinki/fi/Virastojen_yhdistyminen/Organisointi
- Helsingin kaupunki 2012c. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Sosiaali- ja terveystoimi. Helmi. Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä. Viitattu 8.1.2012. http://helmi/sosvterke/sote_organisaatio/PublishingImages/Sote%20palvelukaaviot%201_perhe%20ja%20sos.pdf
- Helsingin kaupunki 2012d. Aikuisten palveluiden vastualueet. Sosiaali- ja terveystoimi. Helmi. Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä. Viitattu 8.1.2012. <http://helmi/sosv/vastualueet/aiva/sivut/default.aspx>
- Hinkka, Terhi; Koivisto, Juha & Haverinen, Riitta 2006. Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyttinen, Leena 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 83–102.
- Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2003. Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 149–169.
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.

- Julkunen, Raija 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, Pekka 2008. Yhteisyyttä ja yhdyskuntatyötä. Teoksessa Terttu Nupponen, Eeva-Liisa Broman, Erkki Korhonen & Markus Laine (toim.) Myönteisiä muutoksia ja kasvavia haasteita. Kokemuksia Helsingin lähiöprojektin v. 2004–2007 ja Urban II-yhteisöaloite-ohjelman v. 2001–2006 toiminnasta. Helsingin kaupunki. Tietokeskus. Tutkimuksia; 2008:6. Helsinki: Helsingin kaupunki, Tietokeskus, 127–146.
- Karjalainen, Pekka 2011. Aikuissosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 211–228.
- Kemppainen, Erkki 2007. Pääsy mahdollinen? Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen, & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 237–249.
- Liukko, Eeva 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Helsinki: SOCCA:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Sosnet. Viitattu 10.8.2012. http://www.sosnet.fi/Lisensiaatinkoulutus/Kuntouttava_sosiaalityo.iw3.pdf.
- Liukkonen, Ritva & Lukman, Leena 2007. Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5.
- Metsämuuronen, Jari 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteessä. Helsinki: Methelp.
- Metteri, Anne 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus YTY r.y. Helsinki: Edita.
- Murto, Lasse; Rautaniemi, Lasse; Fredriksson, Karin; Ikonen, Saana; Mäntysaari, Mikko; Niemi, Leena; Paldanius, Kalevi; Parkkinen, Terttu; Tulva, Taimi; Ylönen, Fiia & Saari, Seppo 2004. Eettisyyttä, eläisyyttä ja elämää. Yliopistojen sosiaalityön ja ammattikorkeakoulu-

- jen sosiaalialan arviointi yhteistyössä työelämän kanssa. Helsinki: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 5:2004.
- Mäntysaari, Mikko 2006. Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusaineisto, 115–132.
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Nummela, Tuija 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Publications of the University of Eastern Finland No 17.
- Palviainen, Leila; Hållman, Heidi; Kuusisto, Tuula & Kuvaja, Anne 2012. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakaskriteerit ja as-toiminta 6.2.2012 alkaen. Työpaperi. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Aikuisten palveluiden vastuualue. Sosiaalinen ja taloudellinen tuki. Helsinki: Helsingin kaupunki.
- Raunio, Kyösti 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Roivainen, Irene 2003. Kun ongelmalla on osoite. Teoksessa Timo Kopomaa (toim.) Kohti kaupunkisosiaalityötä. Haasteena tasapainoinen kaupunki. Helsinki: Palmenia-kustannus, 133–153.
- Roivainen, Irene 2008. Onko yhdyskuntatyö katoamassa suomalaisesta sosiaalityöstä? Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korhiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 25–42.
- Roivainen, Irene 2008. Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 253–281.
- Rouhiainen-Valo, Tuula; Hovi-Pulsa, Raija; Rantanen, Teemu & Tietäväinen, Sirpa 2010. Esitys sosionomi (AMK) -tutkinon kompetensseista. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. Sosiaaliportti.fi. Viitattu 18.12.2012. http://www.sosiaaliportti.fi/File/c16110a5-e16c-4834-9532-48847ff5dd52/Sosionomi_AMK_Kompetenssit_15042010.pdf

- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. Eettiset kysymykset. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.5.2012 <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.
- Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.
- Sosnet 2011. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto. Yhteiskunta- ja valtiotieteiden lisensiaatin tutkintona suoritettava erikoissosiaalityöntekijän koulutus. Kuntouttava sosiaalityö erikoisalan opetus-suunnitelma 2009–2012. Viitattu 4.12.2012 ja 29.1.2011. [http://www.sosnet.fi/ Lisensiaatinkoulutus/ Kuntouttava_sosiaalityo.iw3](http://www.sosnet.fi/Lisensiaatinkoulutus/Kuntouttava_sosiaalityo.iw3).
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet (1990) Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques. Newbury Park, London, New Delhi: Sage.
- Tapaninen, Annikka; Kauppinen, Tapani; Kivinen, Kirsi; Kotilainen, Helinä; Kurenien, Marja & Pajukoski, Marja 2002. Ympäristö ja hyvinvointi. Helsinki: WSOY.
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012. Sosionomi (AMK) -tutkinto. Sosiaaliportti.fi. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. Viitattu 18.12.2012. http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/
- Toivonen, Mari 2008. Mansikkapaikka on kuin... hengähdyspaikka arjen keskellä. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 141 –151.
- Tuusa, Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Tutkimuksia 74/2005. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Westerholm, Kristina 2011. Lähityöhanke – nopean toiminnan joukot, arkiturvallisuuden parantajat. Helsingin kaupunki, hallintokeskus, turvallisuus ja valmiusyksikkö. Helsingin kaupunki, Sosiaalivirasto, Hallinto- ja kehittämiskeskus 04/2011. Helsinki: Helsingin kaupunki.

- Vuorensyrjä, Matti; Borgman, Merja; Kemppainen, Tarja; Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli 2006. Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SO-TENNA): loppuraportti. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto
- Välimäki-Adie, Seija, 2008. Kaupunkiyhteisöllisyyttä ja yhdyskuntatyötä Helsingin Vuosaaressa. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 99–110.

LIITE 1: Fokusryhmähaastattelun tarkoitus

Fokusryhmähaastattelu liittyy Diakonia-ammattikorkeakoulun Helsingin yksikössä tapahtuvaan sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittamiseen, jonka osana opiskelija tekee opinnäytetyöyhteistyötä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston alue työn yksikön kanssa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto on 31.8.2012 myöntänyt tutkimusluvan opinnäytetyölle, jonka aiheena on kuntouttava sosiaalityö osana sosionomin työnkuvaa. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä näkyväksi sosionomin tekemää kuntouttavaa sosiaalityötä ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston aluetyössä toteutettavia ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita.

LIITE 2: Teemahaastattelurunko

ääninäyte nimellä

1. Työ ja työtausta

- Missä työskentelee
- Millainen työhistoria

2. Työnkuva

- Mitä työtehtäviin sisältyy
- Millaisia ihmisiä (asiakkaita) kohtaa

3. Asiakkaan valtaistaminen ja voimaannuttaminen

- Mitkä ovat ne keinot tai menetelmät, joilla saat asiakkaan mukaan työskentelyyn ja ottaman vastuuta omien asioiden hoitamisesta
- Millä keinoilla / menetelmillä saat asiakkaan sitoutettua työskentelyyn

4. Yhteistyö ja verkostoituminen

- Mitkä tahot koetaan yhteistyökumppaneiksi / verkostoiksi asiakkaan asioita hoidettaessa
- Mitä yhteistyötahojen / verkostoon kuuluvien kanssa tehdään käytännössä

5. Ei-lakisääteiset palvelut

- Onko ei-lakisääteisille palveluille mielestäsi tarvetta
- Miksi ei-lakisääteisiä sosiaalipalveluita mielestäsi tarvitaan / ei tarvita
- Mitä ovat ei-lakisääteisten sosiaalipalveluiden vahvuudet