

Anniina Heino

Sosiaaliohjaajien arvioita tehtävärakennemuutoksen vaikutuksista asiakkaiden saamaan palveluun Vantaan aikuissosiaalityössä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

27.4.2014

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Anniina Heino Sosiaaliohjaajien arvioita tehtävärakenneuudistuksen vaikutuksista asiakkaiden saamaan palveluun Vantaan aikuissosiaalityössä 27 sivua + 2 liitettä Kevät 2014
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaaliala
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Arto Salonen Lehtori Jukka Törnroos
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaaliohjaajien näkemyksiä siitä, miten uudenlaisten tehtävärakenteiden pilotointi on vaikuttanut asiakkaiden saamaan palveluun sosiaaliasemilla ja millaisia ehdotuksia sosiaaliohjaajilla on esittää asiakkaiden palvelun parantamiseksi. Opinnäytetyön aihe nousi käytännön työelämän tarpeesta ja sen tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota Vantaan kaupungilla voitaisiin käyttää hyödyksi uudenlaisten tehtävärakenteiden mielekkyyttä arvioitaessa.</p> <p>Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkielma, jonka aineisto on kerätty sähköisellä kyselylomakkeella. Kohderyhmänä olivat kaikki Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä sosionomin (AMK) tutkinnolla työskentelevät 20 sosiaaliohjaajaa. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysillä koodaten, kvantifioiden ja teemoitellen. Aineiston analyysia ohjasi teoria aikuissosiaalityön suunnitelmallisuudesta.</p> <p>Sosiaaliohjaajat kokivat tehtävärakenneuudistuksen tavoitteet pääosin myönteisinä. Suuri osa kyselyyn vastanneista sosiaaliohjaajista koki kuitenkin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välisen työnkuvien määrittelyn ja rajauksen jääneen keskeneräiseksi, minkä koettiin heijastuvan asiakastyöhön sitä sekavoittaen. Tehtävärakenneuudistuksen ei myöskään nähty tuoneen ratkaisua käytännön työtä vaivaavaan henkilöstö- ja aikaresurssien riittämättömyyteen. Osa sosiaaliohjaajista arvioi kuitenkin, että aikuissosiaalityön asiakkaita on pystytty palvelemaan tarkoituksenmukaisemmin, kun työtä on tehty sosiaalityöntekijän ja -ohjaajan sekä etuuskäsittelijän muodostamissa tiimeissä.</p> <p>Jotta aikuissosiaalityössä voitaisiin paremmin vastata erilaisten asiakkaiden tarpeisiin, työtä voitaisiin tehdä suunnitelmallisemmin ja oikea-aikaista tukea tarjoten, sosiaaliohjaajat toivoivat tehtävänkuvien täsmällisempiä määrittelyjä, henkilöstöresurssien lisäämistä ja lähityöntekijöitä asiakkaiden tueksi. Tiimimuotoisen työn ja vastaanottotiimien säilyttämisen lisäksi toivottiin puhelimitse, sähköisesti ja aulapalveluna annettavien neuvontapalvelujen kehittämistä.</p>	
Avainsanat	Aikuissosiaalityö, sosiaaliohjaus, tehtävärakenneuudistus

Author Title	Anniina Heino Social counselor's Assessments on the Task Structure Reform in Adult Social Work
Number of Pages Date	27 pages + 2 appendices Spring 2014
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Arto Salonen, Senior Lecturer Jukka Törnroos, Senior Lecturer
<p>The purpose of this study was to find out how piloting of the new task structures affected client services in adult social work according to the social counselors of the city of Vantaa and what proposals they had in order to improve client services in social welfare offices. The subject of this thesis rose from the requirements of practical work and its aim was to produce information which could be used when estimating the meaningfulness of the new task structures in the City of Vantaa.</p> <p>This thesis was a qualitative study and its study material was collected through electric questionnaires. The questionnaire was sent to 20 Bachelors of Social Services who were working as social counselors in adult social work in the City of Vantaa. The material was analyzed by content analysis using coding, quantification and thematisation. Analysis was guided by the theory of systematic adult social work.</p> <p>Social counselors mainly felt that the goals set for the task structure reform were positive. Anyhow the majority of the social counselors estimated that the task structure between a social worker and a social counselor was not defined clearly which affected client services negatively. According to social counselors the task structure reform did not solve the problem of practical work which suffered from lack of time and personnel resources. However, some social counselors estimated that it was possible to serve clients of adult social work more appropriately when the work was done in a team of social workers, social counselors and benefit clerks.</p> <p>Social counselors wish for more personnel resources, clearer task structures between social workers and social counselors and key workers to support clients. Social counselors also wish to maintain team based work, as well as teams for new clients and developing counseling services.</p>	
Keywords	adult social work, social counseling, task structure reform

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön taustaa	1
2.1	Aikuissosiaalityö sosiaaliasemilla	1
2.2	Työn suunnitelmallisuus ja asiakkaan osallisuuden merkitys	3
2.3	Aikuissosiaalityö Vantaan kaupungin sosiaaliasemilla	4
2.4	Tehtävärakenneuudistuksen taustaa	5
2.4	Tehtävärakenneuudistuksen pilotointi	6
3	Opinnäytetyön toteutus	8
3.1	Tutkimustehtävä	8
3.2	Aineiston hankinta	9
3.3	Aineiston käsittely ja analysointi	10
3.4	Eettisyys ja luotettavuus	12
4	Uudistuksen vaikutuksia asiakkaiden saamaan palveluun	13
4.1	Työnjaon selkiytymättömyys ja vastuutyöntekijän puute	13
4.2	Henkilökohtaisen asiakkuuden saamisen vaikeutuminen	14
4.3	Tiimimuotoisen työn myönteiset vaikutukset	15
4.4	Muita arvioita	16
5	Kehittämisehdotuksia	17
5.1	Henkilöstöressurssien lisääminen	17
5.2	Tehtäväkuvien selkeämpi rajausta ja määrittely	17
5.3	Lähityöntekijöitä, neuvontaa ja matalan kynnyksen palvelua	18
5.4	Vastaanottotiimin säilyttäminen	19
6	Johtopäätökset	20
7	Pohdinta	24
	Lähteet	26
	Liitteet	
	Liite 1. Kysely sosiaaliohjaajille	
	Liite 2. Saatekirje	

1 Johdanto

2000-luvulla aikuissosiaalityön tehtävä- ja ammattirakenteet ovat muuttuneet merkittävästi. Muun muassa yliopistosta valmistuneiden sosiaalityöntekijöiden huonon saataavuuden vuoksi aikuissosiaalityöhön on viime vuosikymmenen aikana palkattu paljon ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita sosionomeja. (Borg 2011:1). Vuonna 2005 julkaistun Sosiaali- ja terveysministeriön teettämän selvityksen mukaan yhtenä sosiaalityön kiireellisimpänä kehittämishaasteena nähtiin yliopistosta valmistuneiden, maisteritason koulutuksen saaneiden sosiaalityöntekijöiden ja sosionomi (AMK) –tutkinnon suorittaneiden keskinäisen työnjaon ratkaiseminen (Karvinen-Niinikoski ym. 2005: 4). Työnjaon selkiyttämiseksi laadittiin laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista sekä suositus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakenteesta (Sarvimäki - Siltaniemi 2007). Vaikka monissa kunnissa aikuissosiaalityötä ja tehtävänjakoa onkin järjestelty uudelleen, sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välisiin työnjakoihin haetaan yhä edelleen parempia malleja (Borg 2011: 24).

Myös Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä on ryhdytty kehittämään ja rakentamaan mielekästä työnjakoa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välille. Vantaan kaupungilla aloitettiin syksyllä 2012 uudenlaisten tehtävärakenteiden pilotointi, jonka yhtenä tavoitteena on ollut hyödyntää sosionomien (AMK) osaamista aikuissosiaalityössä, sekä vakiinnuttaa heidät osaksi aikuissosiaalityötä.

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut tuottaa Vantaan kaupungille tietoa siitä, miten aikuissosiaalityössä sosionomin (AMK) tutkinnolla työskentelevät sosiaaliohjaajat ovat kokeneet tehtävärakenneuudistuksen vaikuttaneen asiakkaiden saamaan palveluun ja millaisia kehittämissuhteita sosionomeilla on esittää aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelun parantamiseksi. Idea ja aihe opinnäytetyölle nousi käytännön työelämän tarpeesta ja se on toteutettu yhteistyössä Vantaan kaupungin kanssa.

2 Opinnäytetyön taustaa

2.1 Aikuissosiaalityö sosiaaliasemilla

Koko sosiaalityön historian ajan sosiaalityötä on tehty aikuisten parissa (Jokinen – Juhila 2008: 7). Kuitenkin käsite aikuissosiaalityö on verrattain uusi, eikä sen määrittäminen ole aivan yksiselitteinen tehtävä (Saikku – Kuivalainen 2013: 115; Kananoja – Lähteinen – Marjamäki 2011: 211). Juhila (2008: 15-25) on tutkinut aikuissosiaalityön käsitettä sen kautta, miten kunnat määrittelevät aikuissosiaalityötä omilla verkkosivuiltaan. Useimmissa kunnissa sosiaalityötä tehdään nykyään elämäkaariorganisaatioissa, jossa asiakkuus määrittyy asiakkaan iän perusteella. Omiksi sosiaalityön alueiksi on siten useimmissa kunnissa erotettu lapsi- ja perhesosiaalityö, aikuissosiaalityö sekä vanhussosiaalityö. Tavallisesti näistä erillisenä kunnat ovat järjestäneet vielä vammaissosiaalityön. (Juhila 2008: 18, 83, 85.) Juhila (2008: 26) kirjoittaa, että sosiaalityötä aikuisten parissa tehdään kyllä muuallakin, kuin vain kunnan sosiaalitoimistoissa, mutta erityisesti aikuissosiaalityön käsite vaikuttaa vakiintuneen tarkoittamaan juuri kunnallisissa sosiaalitoimistoissa, yli 18-vuotiaiden parissa tehtävää sosiaalityötä.

Elinkaarimalliin pohjautuvien työnjakojen tarkoituksena on ollut mahdollistaa työntekijöiden erikoistuminen tietyn ikäisten asiakkaiden palveluiden tuntemiseen (Kangas 2011: 19). Vaikka elinkaarimalliin pohjautuva sosiaalityön organisointi ei ole täysin ongelmaton, niin Juhilan (2008: 87) mukaan se vaikuttaa kuitenkin tulleen jäädäkseen ja vain vahvistuvan entisestään.

Nummela (2011: 23) kirjoittaa aikuissosiaalityössä olevan kyse yli 18-vuotiaiden asiakkaiden elämäkulkua vaikeuttavien tekijöiden tasapainoittamiseen ja poistamiseen pyrkivästä työstä. Aikuissosiaalityö on tarveharkintaista palvelua, eli aikuissosiaalityön asiakkaaksi tulevilla on jokin erityinen ongelma, johon he tarvitsevat apua. Aikuissosiaalityössä asiakasta pyritään tarpeen mukaan tukemaan, ohjaamaan ja neuvoamaan erilaisissa ongelmatilanteissa, kuten esimerkiksi talouden- ja elämänhallintaan sekä työllisyyteen liittyvissä haasteissa (Borg 2011: 2). Juhilan (2008: 25) mukaan kuntien verkkosivuilla keskeisimpänä aikuissosiaalityön sisältönä näyttäytyy usein toimeentulotuki. Toimeentulotukityön lisäksi aikuissosiaalityön perustoimintaan kuuluu kuitenkin myös kuntouttava työ, mielenterveys- ja päihdetyö sekä asunnottomuustyö (Borg 2011: 2).

Aina aikuissosiaalityö itsessään ei voi vastata kaikkiin asiakkaan tarpeisiin, mutta sillä pyritään varmistamaan se, että asiakas saa tarvitsemansa avun muualta. Siksi kunnallisen aikuissosiaalityön voidaan katsoa sisältävän myös palveluohjausta ja asiakkaiden

palveluiden koordinoitua. Ongelmien kartoittamisen ohella asiakkaiden kanssa kartoitetaan myös heidän vahvuuksiaan. (Juhila 2008: 16-18, 45.) Työn tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen, itsenäinen selviytyminen sekä elämänhallinnan ja osallisuuden vahvistuminen (Kotro 2008: 5).

2.2 Työn suunnitelmallisuus ja asiakkaan osallisuuden merkitys

Aikuissosiaalityö on suunnitelmallista työtä ja sen tulisi pohjautua asiakkaan lähtötilanteen huolelliseen arviointiin. Tilannearvion pohjalta asetetaan muutostavoitteet ja valitaan välineet, joilla tavoitteet saavutetaan. Työ on yksilölähtöistä, pitkäjänteistä ja siinä tulisi huomioida asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. (Juhila 2008: 16-18.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellyttää palvelusuunnitelman laatimista asiakkaalle niissä tapauksissa, kun kyse ei ole tilapäisestä neuvonnasta ja ohjauksesta, tai palvelusuunnitelman laatiminen ei muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Laki velvoittaa täten henkilökohtaisen asiakassuunnitelman tekemiseen myös sellaisten toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla, joiden ei voida katsoa tarvitsevan muuta, kuin vain tilapäistä neuvontaa ja ohjausta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen ja suunnitelma tulee laatia asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä, ellei siihen ole jotakin ilmeistä estettä. Vaateella suunnitelman laatimisesta on haluttu edistää asiakkaan omien mielipiteiden ja toivomusten sekä yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamista häntä koskevissa asioissa. Erityisen tärkeänä on nähty suunnitelman laatiminen pitkäaikaisesti toimeentulotuen asiakkaina olleiden, uusien asiakkaiden, nuorten sekä sellaisten asiakkaiden kohdalla, joilla on vaikeita ja monisyisiä elämänhallinnan ongelmia. Jotta suunnitelma palvelee asiakkaan tarpeita, sen tulee olla ajan tasalla, eli sitä tulee tarkistaa määräajoin ja tarvittaessa muuttaa asiakkaan olosuhteiden ja tarpeiden muuttuessa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013: 85-87.)

Lapin sosiaalityön kehittämissyksikön tekemässä tutkimuksessa pyrittiin hahmottelemaan vaikuttavan ja asiakaslähtöisen sosiaalityön mekanismeja sosiaalitoimistoissa tehtävässä työssä. Tutkimuksen tuloksissa ja johtopäätöksissä todetaan, että suunnitelmallinen, vuorovaikutteinen ja asiakasta osallistava työtapa on edellytys vaikuttavalle sosiaalityölle. Suunnitelmallisen sosiaalityön tavoitteiden toteutuminen ja positiiviset

muutokset asiakkaiden vaikeissa elämäntilanteissa edellyttävät tutkimuksen mukaan sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus itse osallistua paitsi avun tarpeensa, myös työskentelylle asetettavien tavoitteiden määrittelyyn. Erityisesti työntekijöiden ja asiakkaiden välisten kasvokkaisten kohtaamisten nähtiin tukevan suunnitelmallisen työn toteutumista. (Kemppainen – Kostamo-Pääkkö – Niskala – Ojaniemi – Vesterinen 2010: 132- 134.)

2.3 Aikuissosiaalityö Vantaan kaupungin sosiaaliasemilla

Vantaalla aikuissosiaalityö sijoittuu perhepalveluiden vastuualueelle ja se palvelee 18-64 -vuotiaita vantaalaisia aikuisia ja perheitä, joilla ei ole lastensuojelullista tarvetta. Aikuissosiaalityön tavoitteena on tukea asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja omatoimista suoriutumista elämän erilaisissa ongelmissa, kuten taloudellisissa vaikeuksissa. Työ on asiakkaiden elämäntilanteen ja ongelmien, mutta myös vahuuksien kartoittamista. Yhteistyössä asiakkaan kanssa etsitään tarvittaessa vaihtoehtoja elämäntilanteen parantamiseksi ja motivoidaan asiakasta muutoksiin.

Aikuissosiaalityössä tarjotaan neuvontaa ja ohjausta eri sosiaaliturvaetuuksista ja sosiaalipalveluista. Tukea ja ohjausta saa myös erilaisten arkielämään liittyvien pulmatilanteiden, kuten esimerkiksi asumiseen, tai taloudelliseen tilanteeseen liittyvien ongelmien ratkaisemiseen. Aikuissosiaalityössä tarjotaan keskusteluapua ja ohjausta erilaisissa kriisitilanteissa oleville asiakkaille, kuten myös esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiville. Tarvittaessa asiakkaan kanssa selvitetään asiakkaalle mahdollisia työ- ja koulutuspaikkoja, tai niiden saamiseen liittyviä esteitä. Aikuissosiaalityössä tehdään yhteistyötä muun muassa TE-toimiston, Kelan, mielenterveys- ja päihdepalveluiden, kuntouttavan työtoiminnan, seurakunnan, sairaaloiden ja terveystoimen kanssa. (Vantaan kaupunki n.d.) Kaiken kaikkiaan aikuissosiaalityöllä pyritään turvaamaan ihmisarvoista elämää ja ehkäisemään syrjäytymistä. Tavoitteena on tukea ihmisten sosiaalista hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista elämän erilaisissa ongelmatilanteissa. (Vantaan kaupunki 3.)

Opinnäytetyön tutkimussuunnitelmaa laatiessani keväällä 2013 aikuissosiaalityön palveluja tarjottiin Vantaalla kuudella eri sosiaaliasemalla. Näistä kolme, Tikkurilan, Myyrmäen ja Martinlaakoson sosiaaliasemat kuuluvat läntiseen toimintayksikköön ja toiset kolme, Hakunilan, Koivukylän ja Korson sosiaaliasemat itäiseen toimintayksikköön. Kesän 2013 aikana sosiaaliasemien määrä väheni yhdellä, kun Korson sosiaaliasema

yhdistyi Koivukylän sosiaaliaseman kanssa. Johtavien sosiaalityöntekijöiden, sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja etuuskäsittelijöiden lisäksi sosiaaliasemilla työskentelee toimistohenkilökuntaa ja vahtimestareita.

2.4 Tehtävärakennemuutoksen taustaa

Pätevien, yliopistosta valmistuneiden sosiaalityöntekijöiden puute on vaivannut ja vaiava edelleen monien suurten kaupunkien aikuissosiaalityötä. Sosiaalityöntekijöiden sijaisiksi on palkattu ammattikorkeakoulu- ja ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita sosionomeja. Muodollisen epäpätevyuden vuoksi työsuhteet ovat olleet määräaikaista, mikä on aiheuttanut suurta vaihtuvuutta sosiaaliasemien henkilöstöön. Henkilöstön suuri vaihtuvuus vaikuttaa työyhteisöjen hyvinvointiin ja jatkuva uusien työntekijöiden rekrytointi ja työhön perehdyttäminen vie aikaa ja voimia myös työyhteisön perustyöltä. (Vantaan kaupunki 1.) Henkilöstön suurella vaihtuvuudella on vaikutusta myös asiakastyytyväisyyteen. Aikuissosiaalityön asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tutkinut Nummela (2011: 130) toteaa, että pysyvä työntekijäsuhde on asiakkaalle hyvin tärkeä. Asiakas joutuu kertomaan työntekijälle usein hyvin henkilökohtaisia asioita, minkä vuoksi olisi tärkeää, ettei asiakkaan tarvitsisi aloittaa asiakassuhdetta aina uudelleen (Nummela 2011: 130).

Näihin edellä kuvattuihin ongelmiin Vantaalla on pyritty vastaamaan muun muassa tehtävärakennemuutoksella. Sosiaali- ja terveysministeriö antoi vuonna 2007 tehtävärakennesuosituksen, jonka tavoitteena oli selkiyttää muun muassa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välistä työnjakoa. Suositusten tarkoituksena on yhdistää sosiaalihuollon eri ammattiryhmien osaamista tarkoituksenmukaisesti asiakasprosessin eri vaiheissa toimivaksi kokonaisuudeksi siten, että eri ammattiryhmien välisellä ryhmä- tai tiimityöllä varmistetaan palveluiden vaikuttavuus ja työn tuloksellisuus. (Sarvimäki – Siltaniemi 2007: 11.)

Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävärakennesuosituksissa todetaan toimivan ja vaikuttavan asiakasprosessin pohjautuvan asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn palvelutarpeen arviointiin ja sen pohjalta laadittuun suunnitelmaan. Asiakasprosessin toimivuuden, palvelun saumattomuuden ja onnistumisen takaamiseksi on katsottu tärkeäksi, että asiakasprosessilla on vastuhenkilö, joka viime kädessä vastaa siitä, että prosessin eri vaiheet toteutuvat ja asiakkaan kanssa työskentelevien eri ammattiryhmien työtä ohjaa asiakkaan palvelusuunnitelma. Vastuhenkilön tulee seurata ja arvioida laaditun

suunnitelman vaikuttavuutta ja toimivuutta. Eri ammattiryhmien tarkoituksenmukaisen hyödyntämisen asiakasprosessin eri vaiheissa on katsottu olevan ensiarvoisen tärkeää. (Sarvimäki – Siltaniemi 2007: 22-23.)

2.4 Tehtävärakennemuutoksen pilotointi

11.6.2012 Vantaan sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta päätti 20:n aikuissosiaalityön viran nimikkeiden ja kelpoisuusehtojen muuttamisesta ja tehtävärakenteen pilotoinnista määräajaksi 1.9.2012 - 31.12.2013. Pilotoinnin ajaksi yhteensä 16 sosiaalityöntekijän virkaa muutettiin sosiaaliohjaajien viroiksi, joihin kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen sosiaaliohjaajan kelpoisuus, eli sosiaalialan alempi korkeakoulututkinto. Lisäksi kolme sosiaalityöntekijän virkaa muutettiin erityissosiaaliohjaajien viroiksi, joihin kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalialan ylempi korkeakoulututkinto. Yksi sosiaaliohjaajan virka muutettiin erityissosiaaliohjaajan viraksi. (Vantaan kaupunki 1.)

Tehtävärakennepilotin aikana sosiaalityötä tehdään tiimeissä. Tiimit muodostuvat sosiaalityöntekijöistä, erityissosiaaliohjaajista (sosionomi YAMK), sosiaaliohjaajista (sosionomi AMK) sekä etuuskäsittelijöistä siten, että yhteen tiimiin kuuluu joko sosiaalityöntekijä, tai erityissosiaaliohjaaja sekä sosiaaliohjaaja ja etuuskäsittelijä. Työnjaolisesti sosiaalityöntekijä, tai erityissosiaaliohjaaja vastaa tiimissä muutossosiaalityöstä, jonka tavoitteena on tukea asiakasta muutokseen, asiakkaan voimaantuminen sekä toisin toimimisen mahdollistaminen. Sosiaaliohjaajan tehtävänä on vastata ylläpitävästä sosiaalihuollollisesta työstä, eli tukea asiakasta saamaan hänelle kuuluvat palvelut ja etuudet. Etuuskäsittelijä vastaa asiakkaan taloudellisesta perusturvasta. Asiakkaat jakautuvat tiimeille katuosoitteiden perusteella. Keväällä 2012 ennen uudenlaisten tehtävärakenteiden pilotoimista Vantaan sosiaaliasemilla tehtiin työn vaatavuuden arviointia ja työstettiin eri ammattiryhmien välisiä työnkuvia. (Vantaan kaupunki 1.)

Sosiaalityöntekijän ja erityissosiaaliohjaajan työn keskeiseksi osa-alueeksi määriteltiin suunnitelmallinen työskentely, joka pitää sisällään asiakkaan tilanteen arvioinnin, suunnitelmallisen muutossosiaalityön, psykososiaalisen työskentelyn sekä asiakkaan verkostoissa toimimisen. Suunnitelmalliseen työskentelyyn kuuluu myös asiakasprosessien muutosten arviointi. Sosiaalityöntekijän ja erityissosiaaliohjaajan työn keskeisiin osa-alueisiin kuuluu lisäksi asiakkaan palveluprosessin koordinointi sekä asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen huomioivat päätökset. Yksilöhuollollisen työn lisäksi sosi-

aalityöntekijän ja erityissosiaalihjaajan työhön kuuluu yhteisötason osaaminen. Työnkuvaan kuuluu alueellisten yhteistyöverkostojen luominen, sekä rakenteellinen sosiaalityö ja työn kehittäminen. (Vantaan kaupunki 3; Vantaan kaupunki 4.)

Sosiaalihjaajan tehtäväksi tiimissä on määritelty ylläpitävän huollollisen sosiaalityön tekeminen. Raunion (2009: 73) mukaan huollollisen sosiaalityön tavoitteena on auttaa ihmisiä siten, että heidän putoaminen entistä huonompaan elämäntilanteeseen voitaisiin estää ja että heidän elämisen mahdollisuudet pysyisivät vähintäänkin ennallaan. Sosiaalihjaajan työn keskeisiin osa-alueisiin kuuluu siten asiakkaan elämäntilanteen kartoitus, toimintakyvyn tukeminen ja huollolliseen työhön liittyvien suunnitelmien tekeminen. Sosiaalihjaajan työnkuvassa keskeistä on lisäksi asiakkaiden neuvonta ja ohjaus muiden palveluiden ja etuuksien hakemiseen. Sosiaalihjaaja selvittää asiakkaan toimeentulotuen perusteet ja myöntää tarvittavan toimeentulotuen. Moniammatilliseen tiimityöhön sosiaalihjaaja osallistuu suunnittelemalla ja kehittämällä työtä ja toimimalla yhteistyössä viranomaisverkostossa. (Vantaan kaupunki 5.)

Etuuskäsittelijän työhön kuuluu kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittely, hakemuksiin liittyvä lisäselvitysten pyytäminen sekä asiakkaiden palvelu puhelimitse. Etuuskäsittelijä myöntää perustoimeentulotuen lisäksi täydentävää toimeentulotukea Vantaan toimeentulotukiohjeiden ja aikuissosiaalityön suunnitelmien mukaisesti.

Marraskuussa 2012 kuudella sosiaaliasemalla käynnistyi neljä erilaista tehtävärakennepilottia. Tehtävärakennepilotin aikana Korson, Koivukylän ja Martinlaakson sosiaaliasemilla toimi erillinen vastaanottotiimi, joka huolehti uusien, yli 25-vuotiaiden aikuisasiakkaiden vastaanottopalveluista. Korson, Koivukylän, Tikkurilan ja Myyrmäen sosiaaliasemilla toimi erilliset nuorten, alle 25-vuotiaiden tiimit ja aikuisten, yli 25-vuotiaiden tiimit. Martinlaakson ja Hakunilan sosiaaliasemilla keskityttiin pääasiassa aikuisasiakkaisiin. Sosiaaliasemille annettiin mahdollisuus itse muotoilla tiimimallit siten, että ne parhaiten vastaisivat kunkin sosiaaliaseman asiakaskunnan tarpeisiin. (Vantaan kaupunki 2.)

Tehtävärakenteiden kehittämisessä on haluttu lähteä liikkeelle asiakkaiden tarpeista käsin. Aikuissosiaalityön tehtävärakennemuutosten tavoitteena on työnjaollisten ongelmien ratkaisemisen kautta parantaa myös asiakkaiden saamaa palvelua. (Vantaan kaupunki 2.) Pilotoinnin aikana on tarkoitus arvioida valittujen toimintamallien ja tehtävärakenteiden mielekkyyttä, sekä tehdä niihin mahdollisesti tarvittavia korjauksia niin,

että vuoden 2014 alusta alkaen uusi tehtävärakennemalli pystyisi tarjoamaan vakituisen työsuhteen mahdollisimman monelle aikuissosiaalityön nykyiselle työntekijälle (Vantaan kaupunki 1).

3 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkielma. Tutkimusmenetelmän valintaa ohjaavat tutkimusongelma, tutkimuskysymykset sekä tiedonintressi (Vilkkä 2005: 51-52). Vantaan kaupungilla oltiin kiinnostuneita selvittämään sosionomien (AMK) arvioita tehtävärakennemuutoksen vaikutuksista asiakkaiden saamaan palveluun, sekä selvittämään millaisia ehdotuksia sosionomeilla on esittää aikuissosiaalityön kehittämiseksi Vantaalla. Tutkimusmenetelmät, joissa tutkittavien oma ääni ja näkökulmat nostetaan esille ovat kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä (Hirsjärvi - Remes - Sajavaara 2005: 155).

3.1 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää ja tuoda esiin tehtävärakennemuutoksen piiriin kuuluvien, aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaaliohjaajien näkemyksiä ja arvioita siitä, miten tehtävärakennemuutos on vaikuttanut asiakkaiden saamaan palveluun ja millaisia ideoita sosiaaliohjaajilla on esittää asiakkaiden saaman palvelun parantamiseksi sosiaaliohjaajilla. Opinnäytetyön aihe on noussut käytännön työelämän tarpeesta. Suorittaessani sosionomin (AMK) tutkintoon kuuluvaa viimeistä työelämäharjoittelujaksoa yhdessä Vantaan kaupungin sosiaalitoimistoista sain tietooni, että aikuissosiaalityössä on käynnistymässä uusien tehtävärakenteiden pilotointijakso ja uusien tehtävärakenteiden mielekkyyden arvioinnissa yhtenä arviointimenetelmänä voisi käyttää opinnäytetyönä tehtävää selvitystä. Opinnäytetyön lopullinen aihe muotoutui yhteistyössä työelämän edustajan kanssa ja opinnäytetyön avulla saatuja tuloksia on tarkoitus käyttää hyödyksi Vantaan aikuissosiaalityön tulevia tehtävärakenteita ja toimintamalleja arvioitaessa ja suunniteltaessa.

Tutkimuskysymyksiä, joihin opinnäytetyölläni haen vastauksia, on kaksi:

- Miten aikuissosiaalityön tehtävärakennemuutos on sosiaaliohjaajien arvioiden mukaan vaikuttanut asiakkaiden saamaan palveluun?

- Miten asiakkaiden saamaa palvelua voisi sosiaaliohjaajien mielestä vielä parantaa?

3.2 Aineiston hankinta

Tutkielmani kohderyhmäksi muotoutui Vantaan kaupungin sosiaaliasemilla aikuis-sosiaalityössä sosionomin (AMK) koulutuksella työskentelevät 20 sosiaaliohjaajaa. Kun halutaan selvittää mitä ihmiset ajattelevat, kokevat tai uskovat, tutkimusmetodina voi käyttää esimerkiksi haastatteluja tai kyselylomaketta (Hirsjärvi ym. 2005: 174). Tutkimusaineiston hankintaa suunniteltaessa täytyy kuitenkin ottaa huomioon erilaiset käytettävissä olevat resurssit, kuten aika ja taloudelliset resurssit (Saaranen - Kauppi - Puusniekka 2006).

Tutkielmani kohderyhmäksi valikoituneet kaksikymmentä sosiaaliohjaajaa työskentelevät opinnäytetyön suunnitelman laadinnan aikaan kuudella eri sosiaaliasemalla. Haastattelujen sijaan opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui lopulta sähköinen kyselylomake, jonka etuna on sen tehokkuus (Hirsjärvi ym. 2005: 184). 20 sosiaaliohjaajan haastattelu kuudella eri sosiaaliasemalla ja haastattelumateriaalien litterointi olisi vienyt huomattavan paljon enemmän aikaa, kuin tiedonkeruu sähköisen kyselyn avulla. Verkkolomakkeen etuna on sekin, että sen avulla vastaaminen on tutkittaville helppoa. Vastaaaja voi täyttää lomakkeen tietokoneella ja lähettää vastauksensa nappia painamalla. Tarvittaessa vastaaaja voi jättää kyselyyn vastaamisen kesken ja jatkaa myöhemmin siitä mihin on jäänyt. Sosiaaliohjaajat työskentelevät paljon tietokoneella ja toivoin helpon vastausmahdollisuuden vaikuttavan myönteisesti vastausprosenttiin.

Kyselyn huonona puolena on se, että vastausprosentti voi toisinaan jäädä melko alhaiseksi. Toisaalta, jos kysely on kohdennettu jollekin tietylle erityisryhmälle, jolle tutkittava aihe on tärkeä, niin vastausprosentti voi olla korkeampikin. Kyselylomakkeen huolellinen laadinta ja kysymysten tarkka suunnittelu voi vaikuttaa vastausprosenttiin myönteisesti, vaikka tutkimuksen aihe onkin vastausprosenttiin eniten vaikuttava tekijä. Kyselyn haittapuolena pidetään lisäksi sitä, että tutkija ei voi olla varma siitä, kuinka huolellisesti ja rehellisesti tutkittavat ovat pyrkineet vastaamaan ja ovatko tutkittavat ymmärtäneet kysymykset samalla tavalla, kuin tutkija on ne ajatellut. (Hirsjärvi ym. 2005: 184-185, 187.)

Kyselylomakkeeseen tuli lopulta viisi avointa kysymystä, joilla pyrin saamaan vastauksia tutkimusongelmaan. Taustakysymyksiä ei ollut. Avointen kysymysten etu on, että ne eivät ehdota vastauksia, vaan antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin. Tällöin vastauksista ilmenee se, mikä on keskeistä, tai tärkeää vastaajien maailmassa. Kyselylomakkeen laadinnassa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, etteivät kysymykset ole monitulkintaisia, vaan täsmällisiä ja selkeitä. Kysymykset eivät myöskään saisi olla johdattelevia. (Hirsjärvi ym. 2005: 186, 190-192.)

Aineiston keräämistä varten hain tutkimuslupaa Vantaan kaupungilta. Saatua tutkimuslupaa 18.6.2013 sain sosiaalityön esimiehiltä sekä sosiaaliammattilaisten johtavilta sosiaalityöntekijöiltä tiedot sosiaaliammattilain sosionomin (AMK) tutkinnolla työskentelevistä sosiaaliohjaajista sekä kyseisten sosiaaliohjaajien sähköpostiosoitteet, joihin lähetin pyynnön kyselyyn vastaamisesta. Sähköpostiviestin liitteenä lähetin saatekirjeen (Liite 2), jossa kerroin opinnäytetyöni tarkoituksesta. Sähköpostin yhteydessä oli myös suora linkki kyselylomakkeen (Liite 1) internetsivulle. Kyselylomakkeessa itsessään oli vain kysymykset.

Ensimmäisen vastauspyynnön jälkeen vastauksia oli tullut seitsemän. Ensimmäisen muistutuksen jälkeen vastauksia tuli viisi lisää. Toisen ja samalla viimeisen muistutuksen jälkeen olin saanut vastaukset yhteensä 13 sosiaaliohjaajalta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 65. Tutkija joutuu usein lähettämään vastauspyynnön kohderyhmälle uudelleen ja tavallisesti vastausten karhuaminen toistetaan kaksi kertaa (Hirsjärvi ym. 2005: 185).

3.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Laadullisen aineiston analyysin tavoitteena on hajanaisen aineiston selkiyttämisen ja tiivistämisen kautta tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta (Eskola – Suoranta 1998: 138). Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmänä voidaan käyttää sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin voi tehdä teoriaohjaavasti, jolloin analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta teoria toimii apuna aineistoa analysoitaessa. Tällöin analyysista on havaittavissa aiemman tiedon vaikutus. (Tuomi - Sarajärvi 2009: 91, 96-97.) Oman aineistoni analyysia ohjasi teoria aikuissosiaalityön suunnitelmallisuudesta.

Aloitin aineiston käsittelyn siirtämällä kaikki saamani vastaukset E-lomakkeelta tekstinkäsittelyohjelma Wordiin. Samalla numeroin vastaajat sattumanvaraisesti yhdestä

kolmeentoista. Järjestelin vastaukset tekstinkäsittelyohjelmassa siten, että jokaisen kysymyksen alle tuli kaikki siihen saadut vastaukset. Näin samaan kysymykseen saatuja vastauksia oli helpompi vertailla keskenään. Tämän jälkeen tulostin aineiston, jotta voisin tarvittaessa tehdä sen yhteyteen omia muistiinpanoja ja merkintöjä.

Aluksi luin aineiston useita kertoja läpi ensinnäkin tarkistaakseni, että olen saanut vastauksia tutkimuskysymyksiini, mutta myös hahmottaakseni sen mitä aineisto kokonaisuudessaan pitää sisällään. Useiden lukukertojen jälkeen aloin käymään aineistoa läpi systemaattisemmin ja koska aineistoa aiemmin lukiessani olin huomannut, että sosiaaliohjaajien vastauksissa toistuu samankaltaisia asioita aloin myös alleviivaamaan aineistosta samalla värillä kuhunkin kysymykseen saadut samansisältöiset vastaukset. Tätä voi vutsua koodaamiseksi. Koodaamisen voi tehdä esimerkiksi alleviivaamalla eri värein aineistossa usein toistuvat samansisältöiset asiat. Tämän jälkeen aineistosta on helpompi erottaa ne tekstikohdat, joissa puhutaan samoista tai samankaltaisista asioista. (Saaranen ym. 2006.) Koodauksen avulla aineisto pilkotaan ja jäsennetään helpommin tulkittaviin osiin (Eskola – Suoranta 1998: 156).

Koodattuani aineiston, eli alleviivattuani samansisältöiset vastaukset samalla värillä, kvantifioin vastauksia, eli laskin kuinka monta kertaa jokin sama asia oli mainittu. Koodauksen ja kvantifioinnin pohjalta yksittäisistä havainnoista voidaan muodostaa vielä suurempia koonteja eli teemoja (Saaranen ym. 2006). Koodauksen ja kvantifioinnin jälkeen aloin käymään koodattuja vastauksia läpi siten, että katsoin muodostuuko niistä jonkinlaisia yhdistäviä teemoja, tai luokkia.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen saadut vastaukset olivat yhtä vastausta lukuunottamatta luokiteltavissa neljään eri teemaan niiden merkityssisällön perusteella. Yksi vastaajista ei osannut arvioida tehtävärakennemuutuksen vaikutuksia asiakkaiden saamaan palveluun, mutta muut vastaukset olivat luokiteltavissa seuraaviin teemoihin: 1) työnjaon selkiytymättömyys ja vastuutyöntekijän puute 2) työntekijöiden tavoitettavuuden ja asiakkaaksi pääsyn vaikeutuminen 3) Tiimimuotoisen työn myönteiset vaikutukset sekä 4) palvelun pysyminen ennallaan. Toiseen tutkimuskysymykseen, eli palvelun kehittämiseen liittyvät vastaukset olivat jaoteltavissa seuraaviin teemoihin: 1) henkilöstöressurssien lisääminen 2) tehtävänkuvien tarkempi määrittely ja rajaus 3) asiakkaiden tarve lähityöntekijöihin ja matalan kynnyksen palveluun 4) neuvontapalveluiden kehittäminen sekä 5) vastaanottotiimin säilyttäminen.

Tähän teemoitteluun asti aineiston analyysi oli aineistolähtöistä. Olin keskittynyt tarkastelemaan sitä, mitä sosiaaliohajaajat ovat vastauksissaan sanoneet ja etsin aineistosta ilmaisuja, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini. Tämän jälkeen tarkastelin vastauksia aikuissosiaalityön teorian kautta pitäen silmällä erityisesti sitä miten aikuissosiaalityön suunnitelmallisuutta on vastausten perusteella ollut mahdollista toteuttaa. Koska sosiaalityön suunnitelma tulee laatia yhteistyössä asiakkaan kanssa, ellei siihen ole jotakin ilmeistä estettä (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013: 85.), niin suunnitelmallisen aikuissosiaalityön voi olettaa pohjautuvan Nummelan (2011: 117-119) mainitsemaan henkilökohtaiseen asiakkuuteen, eli siihen, että asiakas tavataan tai häneen ollaan puhelinkontaktissa. Tulkitsin sosiaaliohjaajien vastauksia siis siten, että maininnat työntekijän vastaanotolle pääsyn vaikeutumisesta, kuin myös työntekijöiden tavoitettavuuden vaikeutuminen puhelimitse merkitsivät samalla myös työn suunnitelmallisuuden heikkenemistä tai vähenemistä.

3.4 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettiset ongelmat voidaan jaotella kahteen eri luokkaan, joista ensimmäiseen kuuluu tutkittavien suojaan ja tutkimuksen tiedonhankintaan liittyvät kysymykset. Toiseen luokkaan kuuluu tutkijan vastuu tutkimustulosten sovelluksista. (Saaranen ym. 2006.) Tutkittavien suojalla tarkoitetaan sitä, että lähtökohtaisesti tutkimukseen osallistuville on kerrottava tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Tutkittavia on informoitava siitä, mistä tutkimuksessa on kyse ja pyytää heiltä suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Lisäksi tutkittavien suojaan kuuluu myös se, että tutkimusaineistoa ei luovuteta ulkopuolisille eikä tutkimukseen osallistuneiden anonymiteettia vaaranneta. (Tuomi - Sarajärvi 2002: 128-129.)

Opinnäytetyötä tehdessäni huomioin tutkittavien suojan ja hyvän tieteellisen käytännön asettamat vaatimukset tiedonhankinnalle siten, että lähetin sähköisen kyselylomakkeen yhteydessä tutkittaville saatekirjeen (Liite 2), jossa kerroin mistä opinnäytetyössäni on kyse ja muistutin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös käsitellyt ja raportoinut aineistosta siten, ettei siitä ole tunnistettavissa yksittäistä vastaajaa. Aineistoa ei myöskään ole luovutettu kenellekkään kolmannelle osapuolelle.

Laadullisen tutkimuksen arviointi pelkistyy kysymykseksi tutkimusprosessin luotettavuudesta. Lähtökohtana laadulliselle tutkimukselle on tutkijan avoin subjektiviteetti sekä sen myöntäminen, että tutkimuksen keskeinen tutkimusväline on tutkija itse. Tästä

syystä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Tutkimustekstissä on tärkeää pyrkiä mahdollisimman tarkasti kertomaan se mitä on tapahtunut aineistonkeräyksessä ja sen jälkeen. (Eskola - Suoranta 2003: 210, 213.) Opinnäytetyöni luotettavuuden arvioinnin helpottamiseksi olen raporttia kirjoittaessani pyrkinyt kiinnittämään huomiota tutkimusprosessin mahdollisimman tarkkaan ja avoimeen kuvaukseen.

4 Uudistuksen vaikutuksia asiakkaiden saamaan palveluun

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli se, miten sosiaaliohjaajat arvioivat aikuissosiaalityön tehtävärakenneuudistuksen vaikuttaneen asiakkaiden saamaan palveluun sosiaaliasemilla. Vastausten perusteella sosiaaliohjaajat arvioivat tehtävärakenneuudistuksen vaikutukset selkeästi joko negatiivisiksi, positiivisiksi, tai neutraaleiksi. Kolmetoista vastaajasta kuusi arvioi vaikutukset negatiivisiksi, kolme positiivisiksi ja kolme vastaajaa arvioi asiakkaiden saaman palvelun pysyneen ennallaan. Yksi vastaajista ei osannut arvioida tehtävärakenneuudistuksen vaikutuksia asiakkaiden saamaan palveluun.

4.1 Työnjaon selkiytymättömyys ja vastuutyöntekijän puute

Negatiivisiksi uudistuksen vaikutukset arvioineet sosiaaliohjaajat arvioivat tehtävärakenneuudistuksen aiheuttaneen asiakkaille epäselvyyttä sen suhteen, kuka on heidän vastuutyöntekijänsä ja kuka hoitaa heidän asioitaan. *”Tehtävärakenneuudistus on viety niin kovalla aikataululla läpi, että edes työntekijät eivät ole välttämättä pysyneet kaikissa muutoksissa perässä” ja ”tällä hetkellä asiakkaille eikä työntekijöille ole täysin selvää, ketkä asiakkaat asioivat sosiaalityöntekijöillä ja ketkä asioivat sosiaaliohjaajilla”.* Koska sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välinen työnjako on käytännön tasolla jäänyt osittain selkiytymättömäksi myös työntekijöille itselleen, osa sosiaaliohjaajista arvioi asiakkaiden saaman palvelun olleen *”pahimmillaan sekavaa, epäjohdonmukaista sekä epätasa-arvoista asiakkaita kohtaan”*, kun *”työntekijätkin ovat välillä ns. pihalla siitä mikä ja kuka kuuluu kenenkin tehtäviin”.* *”Palvelusta puuttuu johdonmukaisuus ja selkeys. Palvelu on sekavaa.”*

Sosiaaliohjaajat toivoivat täsmällisemmin määriteltyjä perusteita sille milloin asiakas asioi sosiaaliohjaajalla ja milloin vastuu asiakkuudesta olisi hyvä siirtää sosiaalityön-

tekijälle, jotta asiakkaat osattaisiin heti ohjata oikean työntekijän luo ja asiakkaiden turhalta pompottelulta voitaisiin välttyä. Sosiaaliohjaajat kokivat asiakkaiden kannalta ongelmalliseksi myös sen, että epäselviksi jääneiden työnjakojen vuoksi asiakkaille ei useinkaan ole voitu osoittaa vastuutyöntekijää. *”Nyt voi olla että kolme eri työntekijää (etuuskäsittelijä, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä) hoitavat kaikki asiakkaan jotain asiaa” ja ”asiakkaan kokonaistilanne on osin pilkottu”.* Vastuun jakaminen asiakasprosessin eri osa-alueista eri ammattiryhmille on sinänsä ollut tehtävärakenneuudistuksen tavoite, mutta sosiaaliohjaajien mukaan asiakkaan, niin kuin myös työntekijöiden kannalta ongelmallista on se, että asiakasprosessilla ei aina ole nimettyä vastuutyöntekijää, jolla olisi tiedossa asiakkaan kokonaistilanne ja myös vastuu asiakasprosessista.

4.2 Henkilökohtaisen asiakkuuden saamisen vaikeutuminen

Sosiaaliohjaajat, jotka arvioivat tehtävärakenneuudistuksen vaikuttaneen kielteisesti asiakkaiden saamaan palveluun, nostivat esiin myös sen, että tehtävärakenneuudistuksen myötä työntekijöiden alueita suurennettiin, jolloin työntekijäkohtainen asiakasmäärä kasvoi. Tämä taas on sosiaaliohjaajien mukaan vaikeuttanut työntekijöiden tavoitettavuutta asiakasnäkökulmasta. Sosiaaliohjaajien arvioiden mukaan asiakkaat eivät aina tavoita työntekijöitä edes puhelimitse ja henkilökohtaisia tapaamisia on voitu toteuttaa vain harvojen asiakkaiden kohdalla. Palvelu *”ei vastaa asiakkaiden tarpeisiin ajoissa”, ”asiakkaiden on vaikea tavoittaa omaa työntekijää ruuhkien vuoksi”, ”asiakkaaksi pääsy on vaikeutunut” ja ”ajanvarauksia on melkein mahdoton saada ilman TODELLA akuuttia tarvetta”.*

Sosiaaliohjaajien vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että moni asiakas jää nykyisillä toimintamalleilla ja henkilöstöresursseilla pelkän kirjallisen asioinnin varaan, vaikka asiakkaan tilanne vaatisikin henkilökohtaista asiakkuutta ja suunnitelmallista sosiaalityötä. Vaikka tarve yksilölliselle ja suunnitelmalliselle sosiaalityölle tunnustetaan ja tiedostetaan, niin sosiaaliohjaajien vastauksista päätellen sitä ei ole kaikkien asiakkaiden kanssa ollut mahdollista toteuttaa.

Asiakkailla tulee tehtävärakenneuudistuksen myötä ikäänkuin olla joku kriteeri, jotta he voivat päästä sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän asiakkaaksi. Asiakkaaksi pääsy on vaikeutunut. (Vastaaja 2).

Olisi hyvä tavata kaikkia asiakkaita edes pari kertaa vuodessa, mutta tällä hetkellä asiakkaita on pitkälti yli neljä sataa, joten vuoden päivät eivät mitenkään riitä. ”Hiljaiset” asioi kirjallisesti ja heistä ei ole mitään tietoa, eikä ehdi tavata, vaikka etuuskäsittelijä toivoisi tapaamista. (Vastaja 8.)

4.3 Tiimimuotoisen työn myönteiset vaikutukset

Kaksi kyselyyn vastanneista sosiaaliohjaajista arvioi kuitenkin tehtävärakennemuutoksen vaikuttaneen asiakkaiden saamaan palveluun myönteisesti. Nämä sosiaaliohjaajat kokivat tiimimuotoisen työskentelyn vaikuttaneen siten, että *”palvelua pystytään tarjoamaan tarkoituksenmukaisemmin”*, kun *”eri ammattiryhmien välistä osaamista on yhdistetty toimivaksi asiakastyön kokonaisuudeksi”*. Positiivisena tässä nähtiin muun muassa se, että *”sosiaaliohjaus vapauttaa sosiaalityön resursseja sosiaalityötä vaativille asiakasryhmille”*. Taustalla vaikuttaa näkemys siitä, että osa asiakkaista ei *”tarvitse / kykene muutokseen tähtäävään sosiaalityöhön, vaan tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa ja pyrkiä auttamaan ja ohjaamaan arkipäivän ongelmassa”*. Tällöin sosiaaliohjaajan työnkuvaan kuuluvan huollollisen, ohjauksellisen ja kannattelevan sosiaalityön osa-alueen keskittyminen sosiaaliohjaajille sosiaalityöntekijöiden sijaan nähtiin parantaneen sellaisten asiakkaiden saamaa palvelua, joiden koettiin hyötyvän muutokseen tähtäävästä sosiaalityöstä. *”Sosiaalityössä on mahdollisuus paneutua asiakkaan asioihin intensiivisemmin, kun nk. ohjauksellinen työ on keskitetty sosiaaliohjaajille” ja ”tarvittaessa asiakkuus voidaan siirtää suhteellisen nopeastikin esim. sosiaaliohjauksesta sosiaalityöhön, mikäli asiakkaan motivaatio asioidensa hoitamiseksi muuttuu”*.

Kysyttäessä erikseen tehtävärakennemuutoksen myönteisistä vaikutuksista asiakkaiden saamaan palveluun neljä vastaajista ei osannut nimetä myönteisiä vaikutuksia, viisi mainitsi positiivisena uudistuksen tavoitteet saada pysyvää henkilökuntaa aikuis-sosiaalityöhön ja neljä vastaajaa nosti esiin tiimityöskentelyn myönteiset vaikutukset asiakastyöhön. Sen lisäksi, että kaksi vastaajaa arvioi sosiaaliohjaajien tekemän työn vapauttaneen jonkin verran enemmän aikaa sosiaalityötä vaativille asiakasryhmille, tiimityön myönteisenä puolena nostettiin esiin etuuskäsittelijöiden rooli tiimissä.

Palvelun saantia on nopeuttanut etuuskäsittelyn ja sosiaalipuolen yhteinen tiimirakenne, se että tiimin etuuskäsittelijät ovat olleet fyysisesti lähellä. Etuuskäsittelijät, jotka ovat hoitaneet omaa piiriään ovat osanneet nostaa asioita sosiaalipuolen tietoon huoliseulan avulla. (Vastaja 10.)

Toisaalta osa sosiaaliohjaajista arvioi, että vaikka tiimityö onkin toiminut siinä mielessä, että kirjallisia toimeentulotukihakemuksia käsittelevät etuuskäsittelijät ovat osanneet nostaa sosiaalihenkilöiden tietoon sellaiset asiakkaat, joita olisi hyvä tavata ja joiden koettiin tarvitsevan tai hyötyvän sosiaalityöstä, niin henkilöstö- ja aikaresurssipulan vuoksi näiden asiakkaiden tapaamiseen ei aina löydy aikaa.

Osa sosiaaliohjaajista koki asiakkaiden kannalta haasteellisena sen, että asiakkaalla on tehtävärakenneuudistuksen ja tiimimuotoisen työskentelyn johdosta kaksi eri sosiaalialan työntekijää: sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Ongelmallisena tässä nähtiin se, että näiden kahden eri ammattiryhmän epäselväksi jääneen työnjaon vuoksi asiakkaalle ei aina ole voitu nimetä vastuutyöntekijää, minkä vuoksi *”asiakkaat eivät tiedä kenen asiakkaita he ovat ja kuka hoitaa heidän asioitaan”*. Kuitenkin kaksi sosiaaliohjaajaa arvioi, että eri ammattiryhmien välistä osaamista on osattu yhdistää siten, että tiimityöllä asiakkaita on pystytty palvelemaan tarkoituksenmukaisemmin. Nämä sosiaaliohjaajat toivat vastauksissaan esille toimivan tiimityön hyvät puolet asiakkaan näkökulmasta: *”asiakkaan asiat eivät ole yhden henkilön vastuulla”* ja *”asiakas on tietoinen siitä, että tarvittaessa voi tavoittaa omissa asioissaan kumpaa tahansa työntekijää”*.

4.4 Muita arvioita

Neutraaleiksi tehtävärakenneuudistuksen vaikutukset asiakkaiden saamaan palveluun arvioineet sosiaaliohjaajat ilmaisivat, että *”tehtävärakenneuudistus ei ole vaikuttanut, eikä näkynyt juuri mitenkään työssäni, eikä näin ollen myöskään asiakkaiden saama palvelu ole muuttunut”*. Asiakkaiden koettiin saavan palvelua *”edelleen samalla tavalla kuin aiemminkin”*, eikä uudistus ole vaikuttanut *”palveluun itsessään”*.

Huolimatta siitä, että tehtävärakenneuudistuksen käytännön toteutus, nopea aikataulutus ja tehtävänkuvien selkiytymättömyys saivat suurelta osalta kyselyyn vastanneista kritiikkiä, suuri osa sosiaaliohjaajista näki kuitenkin tehtävärakenneuudistuksen tavoitteet positiivisina. Asiakasnäkökulmaa ajatellen sosiaaliohjaajat pitivät hyvänä tehtävärakenneuudistuksen tavoitetta saada sosiaaliasemille pysyvää henkilökuntaa ja tuottaa yhdenmukaisia ja tasa-arvoisia palveluita asiakkaille. *”Pysyvät työntekijät on parannus asiakaspalveluun, kun sosionomit saavat vakituiset paikat sosiaaliohjaajina, aiempien määräaikaisten sosiaalityöntekijöiden sijaistuksien sijaan”*. *”Mikäli resursseja*

saadaan lisää ja tehtävien rakenteet selviksi, voisivat asiakkaat saada asiakaslähtoisempää palvelua.”

5 Kehittämisehdotuksia

Toinen tutkimuskysymys koski sitä, miten asiakkaiden saamaa palvelua aikuissosiaalityössä voisi sosiaaliohjaajien mielestä vielä parantaa. Suurin osa kehittämissuhteista koski henkilöstöressurssien lisäämistä ja tehtävänkuvien tarkempaa määrittelyä sekä rajausta. Esille nostettiin myös asiakkaiden tarve matalan kynnyksen palveluihin ja lähiohjaukseen sekä neuvontapalvelujen kehittäminen. Vastaanottotiimin säilyttämisen puolesta puhui kolme vastaajaa.

5.1 Henkilöstöressurssien lisääminen

13 sosiaaliohjaajasta kuusi nosti kehittämiskohteena esiin henkilöstöressurssien riittämättömyyden. Jotta aikuissosiaalityössä asioivien asiakkaiden palveluntarpeeseen voitaisiin vastata ajoissa, tarkoituksenmukaisesti ja oikea-aikaisesti, monen kyselyyn vastanneen sosiaaliohjaajan mukaan työntekijäresursseja tulisi lisätä.

Työntekijöitä tulisi olla huomattavasti enemmän, jotta tarpeisiin voitaisiin vastata oikea-aikaisesti eli mahdollisimman nopeasti (Vastaaja 2).

Henkilökuntaa lisää ja alueita pienemmiksi, jotta tietää ketkä ovat asiakkaita (Vastaaja 8).

Lisää niin sosiaaliohjaajia, kuin työntekijöitäkin ja asiakasmäärät työntekijää kohden kohtuullisiksi. Yksittäinen asiakas asiakasryhmästä riippumatta tulee palvelluksi paremmin, kun asiakas on aikaa todella kohdata. (Vastaaja 1.)

Sosiaaliasemilla on valtavasti tietotaitoa ja työlleen omistautuneita henkilöitä, jotka jo nyt tekevät jaksamisen ääri rajoilla töitä asiakkaiden kanssa ja puolesta. Mielestäni ainoa tapa palvella asiakkaita tarkoituksenmukaisesti on lisätä työntekijämäärää ja antaa työrauha jo nyt työtä tekeville. (Vastaaja 5.)

5.2 Tehtävänkuvien selkeämpi rajausta ja määrittely

Suuri osa kyselyyn vastanneista sosiaaliohjaajista koki, että työnjakoa tiimien sisällä on tarpeen edelleen selkiyttää, *”jotta asiakkaat (ja työntekijät) tietäisivät keneen ottaa yhteyttä missäkin asiassa”*. Sosiaaliohjaajien vastauksista päätellen työnjaollisia ongelmia on jouduttu ratkaisemaan käytännön tasolla itsenäisesti, mutta asiakkaiden yhdenmukaisen ja tasa-arvoisen kohtelun varmistamiseksi niihin toivottiin yhteisiä, koko kaupungin aikuissosiaalityötä koskevia linjauksia: *”tehtävien jakoa työntekijöiden välillä tulisi selkeyttää samanlaiseksi koko Vantaalla”*.

Tehtävärakenneuudistuksessa olisi mahdollisuudet kehittää työnkuvia sekä sosiaalityötä että sosiaaliohjausta niin, että työstä saataisiin näkyvämpää ja tavoitteellisempaa. Tehtävärakenneuudistukselle tulisi antaa aikaa, ja muutoksen vakinaistamiseksi tulisi järjestää säännöllisesti sekä toimistojen että koko kaupungin laajuisia työryhmiä asioiden määrittelyä ja käytäntöjen vakinaistamiseksi. (Vastaaja 9.)

5.3 Lähityöntekijöitä, neuvontaa ja matalan kynnyksen palvelua

Jotta työtä voisi tehdä asiakaslähtöisesti, suunnitelmallisesti ja varhaista tukea tarjoten, sosiaaliohjaajat toivovat paitsi henkilöstöressurssien lisäämistä, myös sen huomioon ottamista, että kaikki aikuissosiaalityössä asioivat asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa apua sosiaalitoimiston nykymuotoisilla toimintamalleilla. Erityisesti huolta kannettiin kaikkein heikoimmassa asemassa olevista asiakkaista. *”On asiakkaita, jotka eivät osaa / kykene / jaksa hoitaa asioitaan. Esim. te-toimistossa tai Kelassa käynti ei onnistu ja toimeentulotuen haku viivästyy”*. *”Erityisesti ne asiakkaat, jotka eivät itse ymmärrä vaatia aikoja sosiaaliasemalle ja sosiaalityötä itselleen, tulisi saada paremmin sosiaalityön palveluihin”*. Sosiaaliohjaajat toivat esille sen, että kaikki asiakkaat eivät kykene kirjalliseen asiointiin painottuvaan asioiden hoitoon ja ennakolta sovitun ajanvarauskäytännön mukaiseen virastoasiointiin. *”Tällä hetkellä työmäärä ei mahdollista kovinkaan luovia työskentelytapoja, vaikka osa asiakkaista ei kykenekään virastoasiointiin.”* Tällaisten asiakasryhmien kohdalla palvelun kehittämiseksi ehdotettiin niin sanottuja jalkautuvia työntekijöitä tai lähityöntekijöitä, jotka voisivat olla asiakkaan tukena asioiden hoitamisessa muissakin virastoissa ja ”kentällä” muiden yhteistyötahojen kanssa.

Erityisinä asiakasryhminä, joiden palveluun tulisi kiinnittää huomiota sosiaaliohjaajat nostivat useimmin esille nuoret, mielenterveys-, tai päihdeongelmaiset, uudet ja maahanmuutaja-asiakkaat. Varhaisella puuttumisella, matalan kynnyksen ja yleisten

neuvontapalvelujen kehittämällä koettiin voitavan vaikuttaa myönteisesti asiakkaan elämänhallintaan ja asiointiaikaan sosiaaliasemalla.

Varhaisella puuttumisella ja aktiivisella seurannalla voitaisiin katkaista toimeentulotuen tarve aikaisessa vaiheessa. Ihanne olisi, jos jokainen uusi nuori asiakas voitaisiin tavata heti asiakkuuden alkaessa ja laatia sosiaalityön suunnitelma, jonka toteutumista olisi mahdollista seurata tiiviisti. (Vastaaaja 7.)

Päihderiippuvaisten asiakkaiden kohdalla koen, että asioita pitäisi pystyä hoitamaan silloin, kun asiakas on tavoitettavissa. Monesti käy niin, että asiakas käy toimistolla jonkin asian tiimoilta, mutta esim. viikonkin päähän sovitulle ajalle asiakas ei saavukkaan. Asiakasryhmän elämänrytmi ja –hallinta ei mahdollista suunnitelmallista ajankäyttöä, vaikka sosiaaliaseman palvelutarjonta sitä vaatisi. Täytyisi pystyä tarjoamaan palvelua hetkessä, jotta palvelun hyöty voitaisiin maksimoida. (Vastaaaja 9.)

Joskus asiakkaat ovat joutuneet odottamaan pitkäänkin saadakseen avun johonkin yksinkertaiseen asiaan, johon nopea apu olisi kuitenkin asiakkaan kannalta tarpeen.

Tällä hetkellä tapaan työssäni säännöllisesti maahanmuuttaja-asiakkaita, jotka ovat saattaneet asua Suomessa jo vuosia, mutta siitä huolimatta kielitaito tai suoriutuminen virastoasioinnista voi olla hankalaa. Asiakas saattaa joutua odottamaan aikaa tapaamiselleni (jolle varataan tulkki) useamman viikon ja lopulta tapaamisen aihe osoittautuu hyvin yksinkertaiseksi, ja tuntuu kohtuuttomalta, että asiakas on kyseisen asian vuoksi joutunut odottamaan pitkän aikaa tapaamisen toteutumista. (Vastaaaja 9.)

Sosiaaliohjaajat toivoivatkin resursseja tarjota asiakkaille palvelua ja neuvontaa matalalla kynnyksellä. Lähityöntekijöiden lisäksi kehittämissuunnitelmissa tuotiin esiin muun muassa koko päivän palveleva neuvontapuhelin ja aulapalvelu, jossa esimerkiksi sosiaaliohjaaja voisi vahtimestarin tukena ohjata *”asiakkaita heti hakemusten täyttämässä, liitteissä ja ensisijaisissa etuuksissa”*. *”Laadukkaat neuvontapalvelut vähentäisivät myös puhelinajan kuormitusta ja ”oikeat” asiat ja asiakkaat saisivat hyödynnettyä puhelinajan.”* Tämän lisäksi sähköisesti saatavilla olevien palveluiden ja toimeentulotuen hakemiseen liittyvän perusneuvonnan koettiin *”laahaavan jäljessä”* ja siihen toivottiin parannusta.

5.4 Vastaanottotiimin säilyttäminen

Lähityöntekijöiden ja aulapalveluna annettavan ohjauksen lisäksi osa sosiaaliohjaajista nosti esiin toiveen vastaanottiimin säilyttämisestä. Toiveena oli mahdollisuus tavata kaikki sosiaalityötä mahdollisesti tarvitsevat uudet asiakkaat heti asiakkuuden alkuvaiheessa, jotta asiakkaalle voitaisiin laatia sosiaalityön suunnitelma ja hänet voitaisiin heti ohjata oikeiden palveluiden piiriin ja asiakkaan tilanteen vaikeutuminen voitaisiin ehkäistä. *”Asiakas jää tällä hetkellä liian usein ilman ajanvarausta”*. Vaikka heti asiakkuuden alussa annettavalla ohjauksella ja tuella koettiin voitavan vaikuttaa myönteisesti asiakkaan elämänhallintaan ja asiointiaikaan sosiaaliasemalla, nykyisillä resursseilla siihen ei kuitenkaan koettu olevan aikaa. *”Tällaiseen työhön ei ole mahdollisuutta, kuin vain niiden asiakkaiden kanssa, joiden tilanne on jo ehtinyt kriisiytymään pahasti.”*

6 Johtopäätökset

Sosiaaliohjaajien esittämien arvioiden perusteella asiakkaiden henkilökohtaisen asiakkuuden saaminen aikuissosiaalityössä vaikuttaa vaikeutuneen tehtävärakennemuutoksen pilotoinnin myötä. Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että henkilökohtaisia tapaamisia on voitu järjestää vain sellaisille asiakkaille, joiden tilanne on jollakin tapaa jo kriisiytynyt ja asiakkaille, jotka osaavat ja jaksavat vaatia itselleen aikaa.

Toimeentulotukilaissa on erikseen säädetty velvollisuudesta järjestää toimeentulotuen asiakkaalle mahdollisuus päästä henkilökohtaisesti keskustelemaan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas on sitä pyytänyt. Keskustelu voi tapahtua myös puhelimitse. Lain säätämällä on pyritty turvaamaan asiakkaan mahdollisuus keskustella vaikeasta taloudellisesta tilanteestaan sosiaalialan ammattilaisen kanssa sekä saada tietoa, neuvontaa ja ohjausta toimeentulotukiasioissa ja tarvittaessa myös muita tukitoimia ja palveluita. Tavoitteena on, että keskustelun kautta asiakas saisi ratkaisuvaihtoehtoja ongelmiinsa ja ongelmien pitkityminen ja vaikeutuminen voitaisiin estää. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013: 69.)

Sosiaaliohjaajien arvioiden mukaan asiakkaat eivät kuitenkaan aina tavoita omaa työntekijäänsä edes puhelimitse ja henkilökohtaisia tapaamisia on voitu toteuttaa vain harvojen asiakkaiden kohdalla. Tämä asettaa haasteita asiakkaan osallisuudelle ja omaehtoiselle avun hakemiselle (vrt. Kempainen ym. 2010: 137). Vaikka asiakkaat

saisivatkin yhteyden työntekijäänsä puhelimitse, niin puhelinkontaktin ei ole nähty korvaavan kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen vaikuttavuutta. Asiakkaan elämäntilanteen kannalta myönteisesti vaikuttavia muutoksia voidaan tukea erityisesti suunnitelmallisilla ja asiakasta osallistavilla menetelmillä. Työntekijän ja asiakkaan kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen on katsottu edistävän laadukasta vuorovaikutusta ja mahdollistavan paitsi asiakkaan osallistumisen omien tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyyn myös sen, että työntekijä voi osoittaa asiakkaalle tukea kuuntelemalla ja tarjota tukea asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen. (Kemppainen ym. 2010: 130-132.)

Sosiaaliohjaajien vastaukset herättivät kysymyksen siitä, toteutuuko vaatimus työn suunnitelmallisuudesta kaikkien asiakkaiden kanssa, jos heitä ei ehditä tapaamaan ja missä määrin ennaltaehkäisevää työtä on mahdollista tehdä, jos käytännön työssä painottuu akuuttien asioiden hoito. Vastauksista päätellen sosiaaliohjaajat tiedostavat kyllä tarpeen tehdä yksilölähtöistä ja suunnitelmallista työtä, mutta henkilöstö- ja aikaresurssien riittämättömyyden vuoksi tällaista työtä ei käytännön tasolla pystytä toivotussa määrin toteuttamaan.

Sosiaaliohjaajien huoli siitä, että moni asiakas jää pelkän kirjallisen asioinnin varaan ja samalla vaille suunnitelmallista sosiaalityötä, vaikuttaisi olevan osa laajempaa ongelmaa. Nummelan (2011:150) mukaan sosiaalitoimen asiakaskulttuuri on rakennettu palvelemaan lyhytaikaisia asiakassuhteita, vaikka todellisuudessa toimeentulotuki-asiakkuudet ovat entistä pitkäkestoisempia. Yleisemminkin sellaisten asiakkaiden, jotka tarvitsisivat juuri perinteistä sosiaalihuollollista sosiaalityötä, on nähty jäävän syrjään sosiaalityöstä (Saikku – Kuivalainen 2013: 129).

Suuri osa aikuissosiaalityön asiakkaista tarvitsee toimeentulotukea ja toimeentulotukityö on aikuissosiaalityön keskeinen elementti (Borg 2011: 3; Kananoja ym. 2011: 212). Aikuissosiaalityössä on asiakasryhmiä, joille riittää, että heidän toimeentulotukihakemuksensa tulee käsiteltyä (Borg 2011: 6). Kirjallisen etuuskäsittelyn yleistymisen myötä varsinaiselle sosiaalityölle on koettu löytyneen enemmän aikaa, mutta samalla riski sosiaalityöstä syrjään jäävien asiakkaiden määrästä on kuitenkin kasvanut (Saikku – Kuivalainen 2013: 115-124). Toimeentulotuella voidaan vastata ensisijaisesti asiakkaan aineellisiin tarpeisiin, mutta sillä ei voida paikata sosiaalisia ongelmia. Mikäli aikuissosiaalityö rajoittuu pelkän toimeentulotuen myöntämiseen, se voi pahimmillaan viedä asiakkaan pitkällä aikavälillä jopa pahenevaan ongelmakierteeseen. (Borg 2011: 6.) Oman aineistoni perusteella käytännön työtä tekevät

sosiaaliohjaajat näkevät ja tiedostavat kyllä tarpeen tehdä yksilölähtöistä, ennalta-ehkäisevää ja suunnitelmallista sosiaalityötä, mutta liian suurten asiakasmäärien ja henkilöstövajeen vuoksi tällaista työtä ei ole voitu kaikkien asiakkaiden kohdalla toteuttaa.

Ennen tehtävärakennemuutoksen pilotoinnin käynnistymistä Marttila (2012) selvitti käytäntötutkimuksen avulla Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevien, muodollisesti pätevien, sosiaalityöntekijöiden kokemuksia heidän arjen työssään kohtaamista haasteista sekä sosiaalityöntekijöiden ehdotuksia siitä, miten työkäytäntöjä voisi Vantaan aikuissosiaalityössä kehittää. Arjen työn sujuvoittamiseksi sosiaalityöntekijät olivat peräänkuuluttaneet työnjaollisten ongelmien ratkaisua ja selkeiden tehtävänkuvien rakentamista aikuissosiaalityöhön (Marttila 2012: 56).

Oman aineistoni perusteella työnjaollisia ongelmia ei ole täysin kyetty ratkaisemaan ja suuri osa kyselyyn vastanneista sosiaaliohjaajista toivoi tehtävänkuvien tarkempaa määrittelyä ja rajausta siten, että käytännöt olisivat yhtenäiset koko kaupungin tasolla ja asiakkaiden sama palvelu tasavertaista ja johdonmukaista. Aikuissosiaalityön tehtävärakenteiden ja työnjaon täsmällinen määrittely sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien välillä on kuitenkin osoittautunut haasteelliseksi muuallakin. Esimerkiksi Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa toteutetun tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittämishankkeen, Tehty-hankkeen, keskeinen kysymys oli sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välinen työnjako (Liukonen – Lukman 2007). Hankkeen loppuraportissa todetaan, ettei työnjakoon tule löytymään täysin aukotonta ja yksiselitteistä ratkaisua, vaikka kentältä noussut tarve tälle onkin ollut suuri. Syyksi todetaan muun muassa asiakasprosessin luonne. (Liukonen – Lukman 2007: 75-76.)

Asiakasprosessi muodostuu aikuistyössä tavallisesti asiakkaan ja työntekijän väliseksi työskentelyprosessiksi, jossa työntekijän vaihdos aiheuttaa tilanteen, jossa luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä täytyy rakentaa uudelleen ja lisäksi työntekijän vaihdos voi helposti aiheuttaa asiakkaalle tunteen siitä, että hänen asiaansa pompotellaan. Lähtökohdaksi ei myöskään ole voitu asettaa sitä, että asiakasprosessista vastaisi aina sosiaalityöntekijä, joka delegoisi osia työstä muille työntekijäryhmille. Toiseksi työnkuvien yksiselitteisiä määrittelyjä hankaloittavaksi tekijäksi todetaan se, että sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien työmenetelmät, työn tavoitteet ja eettinen perusta ovat pitkälti samoja, minkä vuoksi aukotonta työnjaon linjausta on vaikea tehdä. (Liukonen – Lukman 2007: 75-76, 179.)

Monen sosiaaliohjaajan arvion mukaan työnjako on kuitenkin jäänyt ilmeisen epäselväksi Vantaan aikuissosiaalityössä ja sosiaaliohjaajat peräänkuuluttivat myös sitä, että asiakkaalla tulisi olla nimetty vastuutyöntekijä. Asiakkaalle tulisi pystyä kertomaan kuka hoitaa hänen asioitaan ja kuka on hänen vastuutyöntekijänsä. Nummelan (2011: 103) mukaan myös asiakkaat toivovat omaa vastuutyöntekijää. Sosiaali- ja terveysministeriön antamassa tehtävärakennesuosituksessa todetaan, että toimivan asiakasprosessin takaamiseksi asiakkaalla tulisi olla vastuutyöntekijä, joka koordinoi ja arvioi asiakasprosessia ja sen toteutumista. Tehtävärakennemuutoksen pilotoinnin myötä asiakkaille ei kuitenkaan aina ole voitu osoittaa vastuutyöntekijää. Tämä voi aiheuttaa sen, että asiakkaan kokonaistilanne ei ole selkeästi kenenkään työntekijän tiedossa.

Työnjaollisten ongelmien kehittämistarve on kuitenkin tiedostettu Vantaan kaupungilla. Toimeentulotukihakemusten käsittelyn ruuhkautumisen vuoksi henkilöstöresursseja on jouduttu kohdentamaan toimeentulotukityöhön myös tehtävärakennepilotin aikana (Vantaan kaupunki 2). Tämä voi ehkä osaltaan selittää sitä, miksi tehtävärakenteet eivät ole kehittyneet, tai niitä ei ole kehitetty riittävän täsmällisiksi. Jatkossa eri ammattiryhmien välisiä tehtävänkuvia on kuitenkin katsottu tarpeelliseksi tarkentaa siten, että ne vastaavat paitsi asiakastyön tarpeisiin myös henkilöstön osaamista (Vantaan kaupunki 2).

Kaksi kyselyyn vastannutta sosiaaliohjaajaa koki tehtävärakennemuutoksen vaikuttaneen asiakkaiden saamaan palveluun myönteisesti. Tiimityöllä koettiin voitavan palvella asiakkaita tarkoituksenmukaisemmin ja esimerkiksi sosiaalityötä tarvitsevien asiakkaiden katsottiin saavan palvelua paremmin. Marttila (2012: 58-59) kirjoittaa sosiaalityöntekijöiden ehdottaneen aikuissosiaalityön toimintamalliksi juuri sellaista tiimityöskelyä, jossa sosiaaliohjaajille jaettu vastuu sosiaalityön ohjauksellisesta ja toiminnallisesta osuudesta vapauttaisi sosiaalityöntekijöille aikaa suunnitelmallisen sosiaalityön tekemiseen. Tässä mielessä tehtävärakennemuutoksen voisi nähdä ainakin jossain määrin ja ehkä paikallisesti onnistuneen.

Tehtävärakennemuutoksen yhtenä tavoitteena oli päästä eroon henkilöstön suuresta vaihtuvuudesta vakinaistamalla sosionomit (AMK) osaksi aikuissosiaalityötä. 9.9.2013 Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta päätti vahvistaa tehtävärakennepilotin ajaksi muutetut virkojen nimikkeet ja kelpoisuusehdot. Tämä tarkoitti sitä, että moni aikuisosiaalityössä määräaikaisena työskennellyt sosiaaliohjaaja sai vakituisen viran

1.1.2014 alkaen. Tämän voi olettaa vaikuttavan myönteisesti myös asiakastyytyvyyteen, mikäli henkilöstön vaihtuvuus vähenee, eikä asiakkaiden tarvitse aloittaa asiakassuhdetta aina alusta uudelleen työntekijän vaihtumisen vuoksi (vrt. Nummela 2011: 130).

7 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää ja tuoda esiin Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaaliohjaajien kokemuksia ja arvioita siitä, miten tehtävärakennemuutoksen pilotointi on vaikuttanut asiakkaiden saamaan palveluun sosiaaliasemilla ja mitä asioita voisi vielä kehittää niin, että asiakkaat tulisivat palvelluiksi entistä paremmin.

Kyselyyn vastanneet sosiaaliohjaajat toivoivat täsmällisemmin määriteltäviä tehtävänkuvia sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välille, jotta työntekijät itse olisivat paremmin selvillä siitä, mitkä asiakkaat ja asiat olisivat kenenkin vastuulla ja asiakkaiden turhalta pompottelulta voitaisiin välttyä. Sosiaaliohjaajat kokivat myös, että kaikki asiakasryhmät tulisivat paremmin ja tarkoituksenmukaisemmin palvelluiksi, mikäli asiakkaita olisi aidosti aikaa kohdata. Nykyisillä henkilöstöresursseilla ja asiakasmäärillä tämän ei koettu aina olevan mahdollista.

Aineistoa analysoidessani ja tuloksista raportoidessani olen esittänyt asiat siten, kuin sosiaaliohjaajat ovat ne vastauksissaan esittäneet. Lähtökohtaisesti etsin aineistosta yhtäläisyyksiä, mutta olen kuitenkin ottanut huomioon ja raportoinut myös näkemyksistä, jotka ovat olleet enemmistön näkemyksistä poikkeavia. Tulosten luotettavuutta ja ajankohtaisuutta arvioitaessa on otettava huomioon, että kysely on toteutettu lähes vuosi sitten, kesällä 2013. Tutkimustehtävää ajatellen koen sähköisen kyselyn sopineen aineistonkeruumenetelmäksi, mutta kyselylomakkeen laadintaan olisin toivonut voivani käyttää enemmän aikaa. Samoin olisin toivonut ehtiväni perhetymään paremmin työni teoriaperustaan ja etenkin tehtävärakennemuutoksen pilotoinnin taustoihin ja tavoitteisiin ennen kyselylomakkeen laadintaa. Näin olisin ehkä osannut esittää täsmällisempiä ja relevantimpia kysymyksiä sosiaaliohjaajille.

Tutkimustulosten luotettavuutta ja yleistettävyyttä ajatellen vastausprosentti, 65, oli verrattain hyvä, etenkin kun huomioidaan, että kysely toteutettiin kesälomakaudella.

Tutkimustuloksia ei kuitenkaan voi suoraan yleistää koskemaan koko Vantaan aikuissosiaalityötä, koska kyselyni kohderyhmänä oli vain sosionomin (AMK) tutkinnolla aikuissosiaalityössä työskentelevät sosiaaliohjaajat ja aikuissosiaalityössä työskennellään myös muilla tutkinnoilla, joista esimerkkinä sosiaalityöntekijät ja erityis-sosiaaliohjaajat.

Joidenkin aineistosta esiin nousseiden eroavaisuuksien vuoksi minua jäi kiinnostamaan, olivatko eroavaisuudet mahdollisesti toimisto- tai jopa tiimikohtaisia. Tähän olisi saanut vastauksen kysymällä taustakysymyksenä vähintään sen missä toimistossa ja tiimissä kukakin sosiaaliohjaaja työskentelee. Osa sosiaaliohjaajista kun selkeästi arvioi tehtävärakennemuutosten vaikutukset myönteisinä ja osa palvelua heikentäneenä, tai vähintäänkin sitä sekavoittaneena. Myös neutraaleiksi vaikutukset arvoineiden sosiaaliohjaajien näkemykset jäivät pohdituttamaan. Olinko osannut muotoilla kysymykset täsmällisesti ja kysyinkö oikeita asioita?

Opinnäytetyön avulla kerätyt ja kootut tulokset auttavat uskoakseni omalta osaltaan arvioimaan ja edelleen kehittämään mielekkäitä ja tarkoituksenmukaisia työnkuvia ja toimintamalleja Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä - aineisto kun on kerätty aikuissosiaalityötä käytännön tasolla tekeviltä sosiaaliohjaajilta. Työtä kehitettäessä ja uusia toimintamalleja etsiessä erilaisten asiakkaiden erilaisten tarpeiden ei soisi unohtuvan, tai jäävän toissijaisiksi. Sosiaaliohjaajien vastausten perusteella uskallan yhtyä erään kyselyyn vastanneen sosiaaliohjaajan näkemykseen siitä, että aikuissosiaalityön asiakkaiden tarpeita tulisi entistä enemmän kartoittaa asiakkailta itseltään.

Lähteet

Borg, Pekka 2011. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2011. Helsinki: Helsingin sosiaalivirasto, Espoon sosiaali- ja terveystoimi, Vantaan sosiaali- ja terveystoimi, Turun sosiaali- ja terveystoimi, Tampereen hyvinvointipalvelut sekä Oulun sosiaali- ja terveystoimi.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, Sirkka - Remes, Pirkko - Sajavaara, Paula 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi 2008. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja - Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 14-47.

Juhila, Kirsi 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja - Juhila Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 82-108.

Kananoja, Aulikki 1997. Murros on mahdollisuus: sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Helsinki: Stakes.

Kananoja, Aulikki – Lähteinen, Martti - Marjamäki, Pirjo (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kangas, Saija 2011. Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa Jouttimäki, Päivi – Kangas, Saija – Saurama, Erja (toim.): Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä –hankkeen loppuraportti. Soccan työpapereita 2011:1. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. 15-46.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve - Salonen, Jari – Meltti Tero - Yliruka, Laura - Tapola-Haapala, Maria – Björkenheim, Johanna 2005. Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kemppainen, Tarja – Kostamo-Pääkkö, Kaisa – Niskala, Asta – Ojaniemi, Pekka – Vesterinen, Kerttu 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Lapin toimintayksikkö.

Kotro, Helena 2008. Aikuissosiaalityön areenat. Kehittämishankkeen loppuraportti. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus: Socom.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Liukonen, Ritva – Lukman, Leena 2007. Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5.

Marttila, Marja 2012. ”Kiireen karkoitus” – Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja toiveita työn tekemisestä Vantaan aikuissosiaalityössä. Käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto.

Nummela, Tuija 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013. Sosiaali ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Saaranen-Kauppinen, Anita – Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV – Menetelmäope-
tuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkodokumentti
<<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>> Luettu 11.3.2014.

Saikk, Peppi – Kuivalainen, Susan 2013. Toimeentulotukityö kunnissa – organisointi,
työnjako ja kokemukset. Teoksessa Kuivalainen, Susan (toim.): Toimeentulotuki 2010-
luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Raportti
9/2013. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.115-147.

Sarvimäki, Pirjo – Siltaniemi Aki (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön
tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14 Helsinki:
Sosiaali- ja terveysministeriö.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hel-
sinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vantaan kaupunki 1. Aikuissosiaalityön tehtävärakenteen pilotointi ja virkojen nimikkei-
den ja kelpoisuusehtojen muuttaminen määräaikaisesti 1.9.2012-31.12.2013. Vantaan
kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan kokouspöytäkirja 11.6.2012. Verkkodo-
kumentti. <<http://192.49.193.12/ktweb/>> Luettu 18.11.2012.

Vantaan kaupunki 2. Aikuissosiaalityön nimikkeiden ja kelpisuusehtojen muuttaminen
1.1.2014 alkaen. Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan kokouspöytäkirja
9.9.2013. Verkkodokumentti. <<http://192.49.193.12/ktweb/>> Luettu 6.1.2014.

Vantaan kaupunki 3. Työn keskeisten osa-alueiden kuvaus. Sosiaalityöntekijä. Vantaan
kaupunki: Henkilöstökeskus.

Vantaan kaupunki 4. Työn keskeisten osa-alueiden kuvaus. Sosiaaliohjaaja (YAMK).
Vantaan kaupunki: Henkilöstökeskus.

Vantaan kaupunki 5. Työn keskeisten osa-alueiden kuvaus. Sosiaaliohjaaja sosiaali-
asemalla, sosiaaliturva. Vantaan kaupunki: Henkilöstökeskus.

Vantaan kaupunki n.d. Verkkodokumentti. [http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali- ja_terveys-
palvelut/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo](http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali- ja_terveys- palvelut/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo) Luettu 10.12.2013.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kysely sosiaaliohjaajille

Uudistus asiakasnäkökulmasta

1. Miten tehtävärakennemuutos on mielestäsi vaikuttanut asiakkaiden saamaan palveluun?
2. Mitä hyvää uudistuksessa mielestäsi on asiakkaiden näkökulmasta ajatellen?
3. Mitä asioita voisi vielä kehittää niin, että asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin vastata entistä paremmin?
4. Onko mielestäsi joitakin asiakasryhmiä, joiden saamaan palveluun tulisi erityisesti kiinnittää huomiota? Jos, niin mitä asiakasryhmiä ja miten palvelua voisi heidän kohdallaan parantaa?

Palveluinnovaatiot

Miten sinä järjestäisit aikuissosiaalityön sosiaaliasemilla niin, että kaikki asiakasryhmät tulisivat palvelluiksi tarkoituksenmukaisesti?

Saatekirje

Hyvä sosiaaliohjaaja,

Sinulla on arvokasta kokemustietoa siitä, miten tehtävärakenneuudistus on vaikuttanut asiakkaiden saamaan palveluun Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä.

Olen sosionomiopiskelija Metropolia Ammattikorkeakoulusta ja teen nyt opinnäytetyötä osana sosionomin (AMK) tutkintoani. Opinnäytetyöni aiheena on teidän, Vantaan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien, näkemykset siitä, miten tehtävärakenneuudistus on vaikuttanut asiakkaiden saamaan palveluun sekä teidän ajatuksenne siitä, miten asiakaslähtöisyyttä voisi aikuissosiaalityössä vielä parantaa.

Tutkielmani kohderyhmänä ovat kaikki Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä sosionomin (AMK) tutkinnolla työskentelevät sosiaaliohjaajat. Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus käyttää hyväksi arvioitaessa ja suunniteltaessa nykyisten ja tulevien tehtävärakenteiden mielekkyyttä.

Aineistonkeruu tapahtuu sähköisen E-lomakkeen avulla, mikä takaa vastaajien anonymiteetin säilymisen. E-lomakkeeseen pääset suoraan tämän sähköpostin yhteydessä olevasta linkistä. Aineisto käsitellään ja siitä raportoidaan siten ettei siitä ole tunnistettavissa yksittäistä vastaajaa. Aineistoa ei myöskään luovuteta kenellekkään kolmannelle osapuolelle.

Kyselyyn osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Vastaamalla kyselyyn annat samalla suostumuksesi siihen, että vastauksiasi voidaan käyttää opinnäytetyössä. Sinulla on kuitenkin oikeus peruuttaa jo antamasi suostumus milloin tahansa ilman perusteluja.

Täytä lomake sähköisesti kirjoittamalla vastauksesi suoraan kyselylomakkeeseen ja lähetä vastauksesi painamalla ”Tallenna”. Vastaukset toivoisin saavani 15.7.2013 mennessä. Toivon, että voisit käyttää hetken kysymyksiin vastataksesi.

Vastaan mielelläni kaikkiin tutkielmaani koskeviin kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Anniina Heino

Opinnäytetyötäni ohjaa KT Arto Salonen