

---

**AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN  
PALVELUPOLUT**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma

Lahdensivu, kevät 2015

Johanna Sällinen



LAHDENSIVU

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaalipedagoginen sosiaalityö

---

**Tekijä**

Johanna Sällinen

**Vuosi** 2015

**Työn nimi**

Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelupolut

---

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia millaisia palvelupolkuja aikuissosiaalityön asiakkailta on. Työn tavoitteena oli tuoda esiin, millaisista palveluista aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelupolut rakentuvat ja millaiseksi asiakkaat kokevat palveluista saamansa tuen. Opinnäytetyön työelämäyhteistyötahona oli Hämeenlinnan kaupungin aikuissosiaalityö.

Opinnäytetyön keskeisen teoriatausta muodostuu aikuissosiaalityön määrittelystä sekä palvelupolku-käsitteen soveltamisesta. Palvelupolku on palvelumuotoilussa käytetty termi, ja sitä sovelletaan tähän opinnäytetyöhön sopivalla tavalla.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin kolmen aikuissosiaalityön asiakkaan temahaastattelun avulla. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua.

Saadun aineiston perusteella muodostui kolme erilaista aikuissosiaalityön palvelupolkua: kunnallisen perussosiaalityön palvelupolku, työllistymistä edistävien palvelujen polku sekä sosiaaliohjauksen ja mielenterveystyön palvelupolku. Sosiaaliohjaus ja toimeentulotukityö sisältyivät kaikkiin kolmeen palvelupolkuun. Haastateltujen asiakkaiden tuen saannin kuvaukset eri palveluista olivat pääosin myönteisiä, kielteiset kokemukset liittyivät sosiaalityöntekijöiden kanssa asiointiin ja eräällä kolmannen sektorin toimijalla järjestettyyn työkokeilun yritykseen.

Haastatellut asiakkaat nostivat esiin kehittämiskohteita aikuissosiaalityön palveluihin liittyen. Sosiaalityöntekijään tulisi saada olla yhteydessä sähköpostitse. Lisäksi toivottiin, että sosiaaliohjaajalle ja psykiatriselle sairaanhoitajalle voisi laittaa viestiä ja varata ajan nettilomakkeen kautta. Yhden haastatellun asiakkaan mielestä työkokeilua järjestäneen kolmannen sektorin toimijan tulisi lisätä omaa tietokantaansa paikallisista yrityksistä.

**Avainsanat** aikuissosiaalityö, asiakkuus, palvelupolku

**Sivut** 25 s. + liitteet 2 s.

LAHDENSIVU

Degree Programme in Social Services  
Sociopedagogical social work

---

<b>Author</b>	Johanna Sällinen	<b>Year</b> 2015
<b>Subject of Bachelor's thesis</b>	The Service Strings of Adult Social Work's Clients	

---

ABSTRACT

This Bachelor's thesis was done in co-operation with the adult social work services of Hämeenlinna. The aims of the thesis were to explore what kind of service strings the clients of adult social work services have and whether the clients think they have gained enough support from the adult social work services. The theoretical background of the thesis consists of defining the concept of service strings and describing what adult social work is.

The information was collected by using a qualitative research method. The information consists of transcribed thematic interviews of three clients of Hämeenlinna's adult social work services. The transcribed thematic interviews were analyzed thematically.

The outcome of the thesis was that the clients had different service strings. One service string consisted of basic municipal social services, which are social workers' support, social counselling and financial support. The second service string consisted of social counselling, financial support and services, which give assistance in finding employment. The third service string consisted of social counselling, financial support and visiting a psychiatric nurse.

The clients thought that the support gained from the services was adequate. The clients' experiences from adult social work's services were mainly positive, but there were also negative experiences regarding dealing with social workers and attending a work try-out service.

The clients brought up development ideas for adult social work services. Contacting the workers should be easier: clients could send e-mails to social workers and appointments could be made online instead of calling by phone. Also, one of the clients thought that the work try-out service provider should expand its knowledge of local companies.

**Keywords** adult social work, clientship, service string

**Pages** 25 p. + appendices 2 p.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	AIKUISSOSIAALITYÖN MÄÄRITTELYÄ .....	1
3	PALVELUPOLKU-KÄSITTEEN SOVELLUS .....	2
4	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET .....	3
4.1	Kokemuksia hyvinvointipolun palveluista.....	4
4.2	Aikuissosiaalityöstä saatu tuki .....	4
5	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	5
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	6
6.1	Aineiston hankinta.....	6
6.2	Aineiston analyysi .....	7
6.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	7
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	9
7.1	Kunnallisen perussosiaalityön palvelupolku.....	9
7.2	Työllistymistä edistävien palvelujen polku.....	10
7.3	Sosiaalihjauksen ja mielenterveystyön palvelupolku.....	12
7.4	Asiakkaiden tuen saamisen kokemukset palvelupolkujen palveluista.....	13
7.4.1	Sosiaalihjaus – ymmärrystä, käytännön apua ja toimeentulotukiasiaa	13
7.4.2	Työllistymistä edistävä hanke ja uravalmennus .....	14
7.4.3	Psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotto – keskusteluapua.....	15
7.4.4	Kokemukset toimeentulotuesta .....	15
7.4.5	Kielteiset kokemukset sosiaalityöntekijöistä ja työkokeilusta .....	16
7.5	Aikuissosiaalityön palvelujen kehittämiskohteet asiakkaiden kuvaamina.....	17
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	18
8.1	Jatkotutkimusaiheet.....	22
8.2	Opinnäytetyöprosessi .....	23
	LÄHTEET .....	24

- Liite 1      Henkilökohtainen tutkimuslupa  
Liite 2      Teemahaastattelurunko

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on pitkäaikaisten aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelupolut sekä heidän kokemuksensa aikuissosiaalityön palveluista saadusta tuesta. Opinnäytetyössä tutkitaan, millaisia palvelupolkuja aikuissosiaalityön asiakkailta on ja kokevatko he saaneensa riittävästi tukea aikuissosiaalityön palveluista. Näkökulmina ovat asiakkaiden kertomista palveluista rakentuvat palvelupolut ja se, miten asiakkaat kuvailevat palveluista saamaansa tukea.

Asiakkaiden omien kokemusten kartoittaminen voi nostaa esiin arvokkaita näkemyksiä, joita saattaa olla mahdollista hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Palvelujen kehittämisen lisäksi opinnäytetyö tuo laajemmin esiin asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista sekä tietoa siitä, millaisia erilaisia palveluita aikuissosiaalityön asiakkuuden mittaisella matkalla voi olla.

Olen opinnoissani suuntautunut aikuissosiaalityöhön ja olen tehnyt opintoihin kuuluvia harjoittelujaksoja aikuissosiaalityön toimintaympäristöissä. Nämä luovat pohjaa omalle kiinnostukselleni aiheeseen. Opinnäytetyön työelämäyhteistyötahoksi lupautui Hämeenlinnan kaupungin aikuissosiaalityö, mikä oli luontevaa työn aiheen liittyessä aikuisten parissa tehtävään sosiaalityöhön.

Aikuissosiaalityön palvelupolkujen kartoittaminen asiakkaiden näkökulmasta on ajankohtainen aihe, sillä niiden muodostumiseen vaikuttaa osaltaan 1.4.2015 voimaan astunut uusi sosiaalihuoltolaki. Uudessa sosiaalihuoltolaissa säädetään palvelutarpeen arvioinnista ja sen toteuttamisesta. Se, millaiseksi asiakkaan palvelujen ja tuen tarve arvioidaan sekä mitkä palvelut näihin tarpeisiin vastaavat, vaikuttavat palvelupolun muodostumiseen ja sen sisältöön.

## 2 AIKUISSOSIAALITYÖN MÄÄRITTELYÄ

Yhtenä keskeisimmistä opinnäytetyön teoriataustan osista on aikuissosiaalityön määrittely. Ei ole mahdollista tarkastella aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelupolkuja, jos ei ole tietoa siitä, mitä aikuissosiaalityö on ja mitkä palvelut katsotaan siihen kuuluviksi.

Laajassa mielessä aikuissosiaalityöksi voidaan nimittää lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin jäävää aluetta. Kuitenkin yleisimmin aikuissosiaalityöllä ja perussosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä, joka keskittyy aikuisväestöä koskeviin kysymyksiin – joskus käytetään myös käsitettä työikäisten palvelut, joka selkeästi rajaa ikäihmisten palvelut ja gerontologisen sosiaalityön omaksi alueekseen. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 211–212.)

Tarkasteltaessa tarkemmin sitä, mitä aikuissosiaalityö on ja mitä siihen kuuluu, on mielestäni luontevaa käyttää Kirsi Juhilan (2008) tekemää jäsenystä aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenoista. Tämä

jäsennys muodostaa pohjan myös opinnäytetyöhöni ja siihen, mitä kaikkea voidaan katsoa kuuluvaksi aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelupolkuihin.

Kirsi Juhilan (2008, 44) mukaan aikuissosiaalityöhön kunnallisena perustoimintana kuuluvat vahvimmin toimeentulotukityö, kuntouttava työtoiminta ja päihdetyö. Mielenterveys-, tukiasumis- ja asunnottomuustyö sekä alue- ja yhdyskuntatyö eivät kuulu siihen niin vakiintuneesti tai niiden painoarvo on vähentynyt.

Juhilan (2008, 15–20) tekemän internet-katsauksen myötä kunnallisen aikuissosiaalityön määrittely rakentuu kolmen elementin, ongelman, tavoitteen ja välineen, varaan. Kyse on suunnitelmallisen otteen sisältävästä, yksilö- tai perhelähtöisestä työstä, joka perustuu huolelliseen tilanteen arviointiin, arvioinnin perusteella asetettuihin muutostavoitteisiin sekä tavoitteen saavuttamisen välineiden valintaan. Aikuissosiaalityö määrittyy myös tarveharkintaiseksi palveluksi: on oltava jokin erityinen elämän ongelmatilanne, jotta olisi tarve aikuissosiaalityölle. Ongelmatilanteita voivat olla esimerkiksi asunnottomuus, köyhyys, työttömyys tai arkielämän hallitsemattomuus.

Moniammatilliset ja erityiset julkiset sosiaalityön areenat muodostavat työvoiman palvelukeskuksissa tapahtuva kuntouttava työ, päihdetyö, kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyö, terveydenhuollon sosiaalityö, mielenterveystyö ja maahanmuuttajatyö. Näissä ympäristöissä sosiaalityöntekijät toimivat yhdessä muiden asiantuntijaryhmien kanssa sellaisissa organisaatioissa, joissa on erikoistuttu jonkin elämäntilanteen tai ongelman käsittelyyn ja hoitamiseen. (Juhila 2008, 26, 44.)

Aikuissosiaalityötä tehdään Juhilan (2008, 37–38) jäsenyyksen mukaan myös sosiaalisissa järjestöissä ja kirkon diakoniatyössä. Sosiaalialan järjestöt ovat monipuolisia toimijoita, jotka palvelujen tuottamisen lisäksi tarjoavat erilaisille ihmisryhmille tukea ja apua myös muulla tavoin, jota voidaan kutsua järjestölähtöiseksi auttamiseksi.

### 3 PALVELUPOLKU-KÄSITTEEN SOVELLUS

Aikuissosiaalityön määrittelyn lisäksi opinnäytetyön teoriataustaan liittyy myös palvelumuotoilu. Opinnäytetyössä sovelletaan palvelumuotoilun teoriaa siihen liittyvän palvelupolku-käsitteen kautta.

Satu Miettisen, Miikka Raulon ja Juha Ruuskan (2011, 13) mukaan palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilussa käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon hankkimisessa ja hyödyntämisessä. Asiakkaan rooli on passiivisemmän palvelun vastaanottajan sijaan aktiivisempi käyttäjä – palvelumuotoilun piirissä puhutaan asiakkaista, asiakasymmärryksestä, käyttäjistä ja käyttäjätiedosta. Lähtökohtana on asiakkaiden inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltainen ymmärtäminen.

Palvelumuotoilussa yhdistyvät kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet, ja lähtökohtana on palveluihin liittyvien

esineiden, tilojen ja palveluprosessien muotoilu. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta haluttava ja käytettävä ja palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava. Asiakkaat osallistuvat palvelumuotoilussa palvelun kehittämistyöhön tuottaen tietoa, jota voidaan käyttää tulkinnan avulla palvelujen suunnittelussa. Muotoilualan menetelmien käyttö palvelumuotoiluprosessissa toimii linkkinä eri toimijoiden välillä auttaen eri näkemyksien kohtaamisessa. (Miettinen 2011, 22, 26, 31.)

Palvelupolku on palvelumuotoilussa käytetty käsite. Palvelumuotoilussa palvelut nähdään ajassa etenevinä prosesseina, jotka muodostuvat toisiaan seuraavista palvelutuokioista, jotka taas muodostavat palvelupolon. Palvelupolku on kuvaus palvelukokonaisuudesta ja siitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun. (Koivisto 2011, 49; Tuulaniemi 2011, 78.)

Palvelutuokiot ovat yksittäisiä, keskeisiä vaiheita tai kohtaamisia asiakkaan kokemassa palvelussa. Palvelutuokioissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus. Palvelutuokioista muodostuva palvelupolku luo asiakkaalle palvelun kokonaisuuden ja asiakaskokemuksen. (Koivisto 2011, 49–50.)

Asiakkaat kulkevat palveluprosessin läpi muodostaen yksilöllisiä palvelupolkuja, koska asioita voi tehdä eri tavoilla ja palveluntarjoaja voi tarjota erilaisia vaihtoehtoisia tapoja palvelun eri vaiheiden toteuttamiseen. Palvelupolku-käsite huomioi sen, että palvelun kuluttamista ohjaavat palveluntarjoajan asettaman tuotantoprosessin lisäksi myös asiakkaan omat tarpeet, valinnat ja käyttäytymismalli. (Koivisto 2011, 49–50.)

Tässä opinnäytetyössä palvelupolku-käsitettä sovelletaan siten, että aikuissosiaalityön palvelupolut muodostuvat tuokioiden sijaan erilaisista aikuissosiaalityön palveluista. Ajallinen eteneminen muodostuu aikuissosiaalityön palvelupoluissa eri palveluiden asiakkuuksien alkamis- ja päättymisajankohtien vaihtelun kautta. Palvelupolut voivat olla eri asiakkailla erilaisia: yhdellä voi olla päihdekuntoutukseen, toimeentulotukeen ja sosiaalityöhön liittyvä polku, toisella taas polku voi liittyä työhön kuntoutumiseen ja henkiseen hyvinvointiin.

## 4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelupolkuja tai eri palveluista muodostuvia kokonaisuuksia käsitteleviä tutkimuksia ei löytynyt. Sen sijaan yleisemmin on tehty opinnäytetyö työttömien nuorten kokemuksista hyvinvointipolon palveluista.

Hyvinvointipolku on malli, jossa palvelut muodostavat kansalaislähtöisesti eheän kokonaisuuden asiakkaan ympärille, hänen tarpeistaan käsin. Hyvinvointipolussa keskiössä ovat hyvinvointia tukevat palvelut, eivät palvelut yleisesti. Hyvinvointipolon muodostavat hoitotapahtumat ja muut konkreettiset toimenpiteet, joilla pyritään hoitamaan sairautta tai ratkaisemaan muu elämän ongelmatilanne. (Tuohimaa, Rajalahti & Meristö 2012, 21.)

Aikuissosiaalityöstä saadusta tuesta on tehty pro gradu -tutkielmia. Tutkielmissa tarkastellaan niin asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sitä, mitä aikuissosiaalityöstä saatuun tukeen sisältyy.

Täsmälleen palvelupolkuihin liittyen on tehty aikaisempia tutkimuksia muun muassa liiketalouden ja taloustieteiden aloilla. Tutkimuksissa käsitellään palvelupolkuja nimenomaan palvelumuotoilun näkökulmasta. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelumuotoilun teoriapohjan mukaisesti palvelupolku rakentuu palvelutuokioista. Esimerkiksi Tiina Holappa (2013) on tutkinut markkinoinnin koulutusohjelman pro gradu -tutkielmassaan asiakkaan palveluprosesseja kiinteistöhuoltopalveluissa palvelupolun avulla.

### 4.1 Kokemuksia hyvinvointipolun palveluista

Zuhra Beronjan ja Mervi Reson (2013) opinnäytetyössään tarkastellaan syrjäytymisuhan alla olevien työttömien nuorten kokemuksia hyvinvointipolun palveluista ja niiden käytöstä. Laadullisen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää heidän hyvinvointipolun palveluiden käytöstä ja palveluiden toteutumisesta. Laadullinen aineisto kerättiin kuuden nuoren yksilöhaastatteluilla.

Haastatellut nuoret kokivat hyvänä työllistymisen prosessin ja siihen sisältyvät hyvinvointipalvelut, kuten TE-toimiston, Kelan palvelut ja etuudet sekä terveydenhuolto- ja mielenterveyspalvelut. Hyvinvointipalvelut koettiin toimiviksi ja helposti saatavilla oleviksi, nuoret kokivat saavansa arvostusta ja että heistä todella välitetään. Haastatteluista nousi esiin kehittämiskohteiksi yhteiskunnan panos nuorten työllistymisen edistämiseen, oppisopimuskoulutusten ja työvalmennuskurssien lisääminen sekä se, että nuoret voisivat asioida aina saman TE-toimiston työvoimaneuvojan kanssa. Lisäksi yksinäisyyttä kokeville työttömille nuorille apua olisi hyvä olla saatavilla vertaistuen tai vapaaehtoisen tukihenkilön kautta. (Beronja & Reso 2013.)

### 4.2 Aikuissosiaalityöstä saatu tuki

Marja Kärkkäinen (2010) on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut asiakkaiden kokemuksia ja toiveita aikuissosiaalityöstä saadusta tuesta ja avusta sekä yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Työn tavoitteena oli tuottaa tietoa kunnallisen aikuissosiaalityön asiakkaista sekä heidän kokemuksistaan ja toiveistaan.

Kärkkäisen (2010) pro gradu -tutkielma on laadullinen tutkimus. Tutkimuksen aineiston muodostaa työikäisten, Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sosiaaliaseman asiakkaiden haastattelut. Haastateltujen asiakkaiden kanssa tehtävä työ painottui muuhun kuin toimentulotukityöhön.



Haastateltujen asiakkaiden kokemukset jäsentyivät erilaisiksi tuen muodoiksi: arjen sujumisen ja jäsentymisen sekä päihteettömän elämän tukeminen, aktivointi työhön, koulutukseen sekä muuhun yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen osallisuuteen, asianajo ja moniammatillinen tuki. Kokemukset yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa olivat myönteisiä, asiakkaan ja työntekijän suhde näyttäytyi aineistossa dialogisena suhteena. Asiakkaiden esiin nostamia toiveita tuesta ja yhteistyöstä olivat kokonaisvaltainen kohtaaminen ja kuunteleminen. Lisäksi asiakkaat toivoivat sosiaalityöntekijän ottavan kantaa asioihin, käyttävän omaa asiantuntemustaan ja huomioivan asiakkaan todellisen kyvyn muutokseen. (Kärkkäinen 2010.)

Anna Kylmäsen (2014) pro gradu -tutkielman aiheena on sosiaalityöntekijöiden näkökulma aikuissosiaalityön sosiaalisen tuen tarpeista ja elementeistä. Tavoitteena oli selvittää sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta millaisia sosiaalisen tuen tarpeita aikuissosiaalityön asiakkailla on sekä millä tavoin sosiaalisen tuen teorian elementit näkyvät aikuissosiaalityössä. Aineisto kerättiin sosiaalityöntekijöiltä kyselylomakkeilla, joilla saatiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa.

Työn tuloksista käy ilmi, että aikuissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat jossain määrin kaikkia sosiaalisen tuen muotoja: instrumentaalista eli käytännössä taloudellista tukea sekä emotionaalista, toiminnallista ja tiedollista tukea. Kyselyn perusteella sosiaalityöntekijät työskentelivät sosiaalisen tuen teoriaan sisällytetyn psykososiaalisen orientaation eri tasoilla, joita ovat intrapsyykinen, interpsyykinen ja rakenteellinen taso. Intrapsyykkistä, ihmisen minuutta vahvistavaa tukea sosiaalityöntekijät kertoivat antavansa emotionaalisen tuen kautta kuuntelemalla ja kannustamalla. Rakenteellista, ihmisen yhteiskunnallisiin toimintoihin osallistumista tukevaa apua sosiaalityöntekijät antoivat taloudellisen ja tiedollisen tuen kautta. Sen sijaan ihmisen lähiyhteisöjä huomioiva, interpsyykkisen tason tuki ei tullut niin vahvasti esiin, sillä asiakkaan epävirallisen sosiaalisen verkoston huomioiminen jäi kyselyn perusteella vähäiseksi. (Kylmänen 2014.)

## 5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on selvittää aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelupolkuja, eli millaisia palvelupolkuja aikuissosiaalityön asiakkaille muodostuu. Tutkimustehtävää tarkentavat tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Minkä aikuissosiaalityön palvelujen piirissä asiakas on?
- Millaista tukea asiakas kokee saavansa palveluista?

Palveluista saatua tukea tarkasteltaessa näkökulmana ovat asiakkaiden kuvailema tuen tarve ja miten palvelut sekä tukimuodot vastaavat siihen. Asiakkaiden palvelupolkujen ja tuen saannin kuvausten selvittämisen kautta voi nousta esiin myös mahdollisia aikuissosiaalityön palvelujen kehittämiskohteita.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimustehtävä ja -kysymykset tarkastelevat aikuissosiaalityön palveluja ja niistä saatua tukea asiakkaiden kokemuksista käsin. Kokemukset ovat laadullista, kuvailevaa tietoa, joka on lähtöisin todellisesta elämästä.

Laadullisessa tutkimuksen lähtökohtana on juuri todellisen elämän kuvaaminen, sisältäen ajatuksen todellisuuden moninaisuudesta. Laadullisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tiedon keruussa suositaan ihmisen tuomaa tietoa. Aineiston hankinnassa suositaan menetelmiä, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.)

Määrällisiin, kvantitatiivisiin tutkimusmenetelmiin verrattuna laadullisilla tutkimusmenetelmillä päästään lähemmäksi ihmisten ilmiöille ja tapahtumille antamia merkityksiä. Lisäksi laadulliset menetelmät nostavat esiin tutkittavien näkökulman sekä tuovat heidän äänensä kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 28.)

### 6.1 Aineiston hankinta

Opinnäytetyön tutkimusaineisto muodostuu kolmen alle 30-vuotiaan aikuissosiaalityön asiakkaan teemahaastatteluista. Teemahaastattelu on yksi laadullisessa tutkimuksessa suosittava, tutkittavien näkökulmat ja äänen esiin tuova menetelmä (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, aihepiireihin, jotka ovat kaikille tutkittaville samat. Yksityiskohtaiset kysymykset ja niiden järjestys voivat kuitenkin vaihdella eri haastatteluissa. Teemahaastattelun lähtökohtana on oletus, jonka mukaan kaikkia yksilön kokemuksia, uskomuksia, tunteita ja ajatuksia voidaan tutkia teemahaastattelua käyttämällä. Teemahaastattelussa korostetaan haastateltavien elämysmaailmaa ja heidän määritelmiään tilanteista. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Haastateltujen henkilöiden aikuissosiaalityön asiakkuuksien kestot vaihtelivat noin yhdestä vuodesta kolmeen vuoteen. Haastatteluhetkellä kaikkien kolmen henkilön asiakkuudet olivat päättyneet.

Aineiston keruu ajoittui Hämeenlinnan aikuissosiaalityössä tehdyn harjoittelujakson yhteyteen. Haastateltavat asiakkaat ja haastattelujen ajankohdat järjestyivät opinnäytetyön työelämäohjaajan kautta. Opinnäytetyön työelämäohjaaja kysyi haastateltavilta asiakkailta suullisen suostumuksen teemahaastatteluun ja hän myös sopi haastattelujen ajankohdat. Lisäksi jokaiselta haastateltavalta pyydettiin kirjallinen, henkilökohtainen tutkimuslupa (Liite 1) haastattelutilaisuuden alussa.

Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina Hämeenlinnan aikuissosiaalityön toimitiloissa. Tukena haastatteluissa oli

teemahaastattelurunko (Liite 2), jonka kysymykset eivät olleet haastateltavien tiedossa. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, litteroitua aineistoa kertyi noin seitsemän sivua.

### 6.2 Aineiston analyysi

Teemahaastattelujen tuottama aineisto analysoitiin teemoittelulla, joka valittiin analyysimenetelmäksi sen selkeyden vuoksi. Teemoittelussa aineistosta pyritään hahmottamaan erilaisia keskeisiä ja toistuvia aihepiirejä eli teemoja (Jyväskylän yliopisto n.d.).

Myös Anita Saaranen-Kauppinen ja Anna Puusniekka (2006) toteavat teemoittelun olevan luonteva etenemistapa teemahaastatteluaineiston analysoimisessa. Teemahaastatteluista kaikkien kanssa puhutut yhteiset teemat löytyvät yleensä kaikista haastatteluista, määrät ja muodot voivat vaihdella. Teemat voivat muistuttaa teemahaastattelurunkoa, mutta joskus aineistosta voi löytyä aivan uusia teemoja – myös sellaisia, jotka eivät noudata tutkijan tekemää järjestystä ja jäsennystä.

Litteroidun aineiston analyysi toteutettiin lukemalla tekstiä läpi useita kertoja, poimien siitä ensin palvelupolkuihin sisältyvät palvelut. Tämän jälkeen aineistosta etsittiin asiakkaiden kuvauksia saamastaan tuesta eri aikuissosiaalityön palveluissa. Tuen saannin kuvaukset koottiin yhteen palveluittain, kielteiset kokemukset poimittiin aineistosta erilleen.

Palvelupolut koostettiin haasteltujen kertomasta poimimalla heidän mainitsemansa palvelut sekä se, miten ne ovat ajoittuneet suhteessa toisiinsa. Teemahaastattelujen lopuksi haastatelluilta vielä varmistettiin palvelupolun rakenne: mikä palvelu oli ensin, mikä sen jälkeen, mitkä palvelut ovat olleet yhtä aikaa käynnissä. Palvelupolkuja muodostui aineiston perusteella kolme erilaista, näitä käsitellään tarkemmin tutkimustuloksia käsittelevässä luvussa.

Palvelupolkujen rakenteen havainnollistamiseksi niistä tehtiin kuviot. Jokaisesta muodostuneesta palvelupolusta syntyi erilainen kuvio. Kuvioissa jokainen palvelu on kuvattu omanvärisellä laatikolla. Vierekkäin sijoitetut palvelut ovat seuranneet toisiaan, päällekkäin olevat palvelut ovat olleet yhtäaikaista. Laatikoiden leveydet havainnollistavat hieman eri palvelujen asiakkuuksien pituuksia, mutta haastateltujen asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi niistä ei voi päätellä asiakkuuksien tarkkaa kestoa.

### 6.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisissa tutkimuksissa ydinasioita ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset (Janesick 2000, 393). Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta, reliabeliutta, parantaa tutkijan tarkka, selvä ja totuudenmukainen kuvaus tutkimuksen toteutuksen kaikista vaiheista: aineiston tuottamisen olosuhteista, analyysissa käytettyjen luokittelujen syntymisestä ja perusteluista. Lisäksi tutkijan olisi kerrottava tulosten

tulkintojen perusteluista. Tulosten tulkintojen perustelujen kertomisessa auttaa suorien aineistolainauksien käyttö. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233.)

Laadullisen tutkimuksen pätevyys, validius, merkitsee henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvausten sekä niistä tehtyjen tulkintojen yhteensopivuutta. Selitykset ja tulkinnat ovat luotettavia niiden sopiessa kuvauksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.)

Eettisesti hyvässä tutkimustyössä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa se, että tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa on oltava rehellinen, huolellinen ja tarkka. Lisäksi tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien on oltava tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Myös tutkimuksen tekemiseen tarvittavat tutkimusluvut tulee olla hankittu. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6.)

Tutkimustyön lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisarvoon kuuluvaa itsemääräämisoikeutta pyritään tutkimuksessa kunnioittamaan antamalla ihmisille mahdollisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta. Lisäksi on selvitettävä, miten tutkimukseen osallistuvien suostumukset hankitaan, millaista tietoa heille annetaan tutkimuksesta sekä millaisia riskejä heidän osallistumiseensa liittyy. (Hirsjärvi ym. 2009, 25.)

Opinnäytetyön temahaastatteluihin osallistuneille asiakkaille kerrottiin lisää tietoa opinnäytetyöstä haastattelujen alussa. Asiakkaiden osallistuminen oli vapaaehtoista, lisäksi jokaiselta pyydettiin henkilökohtaisesti ja kirjallisesti suostumus haastatteluun osallistumiseen ja aineiston käyttämiseen opinnäytetyössä. Kaikilta haastatteluihin osallistuneilta asiakkailta kysyttiin myös, haluavatko he lukea opinnäytetyössä julkaistavan osan omasta haastattelustaan ennen kuin työ julkaistaan. Yksi kolmesta haastateltavasta halusi lukea oman osansa, ja tämä toteutettiin opinnäytetyön työelämäohjaajan välityksellä.

Opinnäytetyön temahaastattelut litteroitiin ja analysoitiin huolellisesti. Haastatteluista saatua aineistoa ei käytetty mihinkään muuhun kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen. Haastattelujen äänitiedostot, litteroidut haastattelut ja aineiston analyysivaiheessa luodut tiedostot hävitettiin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Opinnäytetyön kirjoittamisessa kiinnitettiin erityistä huomiota asiakkaiden yksityisyyteen ja tunnistettavuuteen. Kirjoittamisprosessin kuluessa tehtiin tietoisia valintoja siinä, miten yksityiskohtaisesti haastateltavia ja heidän kertomaansa kuvaillaan. Valintojen tekemiseen on saatu ohjausta opinnäytetyön työelämäohjaajalta, jolle haastateltavien asiakkaiden elämäntilanteet ja asiakkuuksien sisältö ovat hyvin tuttuja. Muun muassa haastateltujen asiakkaiden tarkkaa ikää, sukupuolta tai asiakkuuden ajankohtaa ei tässä opinnäytetyössä mainita lainkaan. Myöskään esimerkiksi haastatteluissa mainittuja henkilöiden ja paikkojen nimiä ei

mainita aineistolainauksissa. Nimet jätettiin pois myös litteroidusta aineistosta, jotteivät ne vahingossakaan päädy opinnäytetyöhön.

Tutkimustuloksia käsittelevissä luvuissa on useita, suoria aineistolainauksia litteroiduista teemahaastatteluista. Näiden avulla lukijan on mahdollista nähdä, millä perusteella tulokset ovat muodostuneet aineistoa analysoitaessa ja tulkittaessa. Lisäksi aineiston analyysiprosessi on kuvailtu yksityiskohtaisesti aiemmassa alaluvussa.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Haastattelujen avulla haettiin tutkimustehtävän mukaisesti tietoa siitä, millaisia palvelupolkuja aikuissosiaalityön asiakkailta on. Saadun aineiston perusteella rakentuu kolme erilaista palvelupolkua, jotka rakentuvat haastatteluissa kerrotuista palveluista ja niiden ajoittumisesta suhteessa toisiinsa. Muodostuneet kolme palvelupolkua ovat kunnallisen perussosiaalityön palvelupolku, työllistymistä edistävien palvelujen polku sekä sosiaaliohjauksen ja mielenterveystyön palvelupolku. Kaikille kolmelle palvelupolulle yhteisiä palveluita ovat toimeentulotukityö ja sosiaaliohjaus.

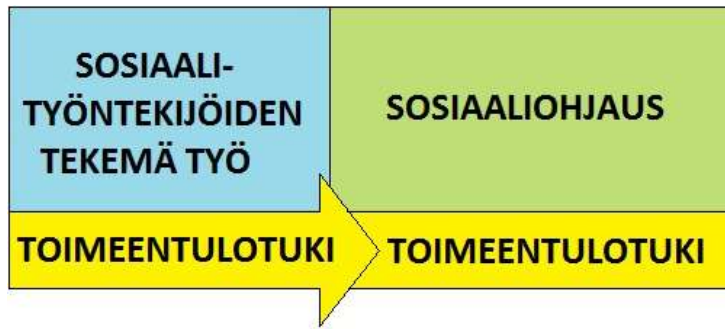
Palvelupolkujen muodostumisen lisäksi haastatteluaineistossa on kuvauksia aikuissosiaalityön palveluista saadusta tuesta. Asiakkaiden kertomuksista erottuu sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia palveluista.

Haastatellut asiakkaat mainitsivat myös kehittämiskohteita aikuissosiaalityön palveluihin liittyen. Kehittämiskohteet liittyvät työntekijöiden toimintaan ja palveluissa asioimiseen.

Aineiston perusteella muodostuneita tuloksia tarkastellaan yksityiskohtaisemmin seuraavissa alaluvuissa. Ensimmäiseksi käsitellään kolme erilaista palvelupolkua: kunnallisen perussosiaalityön palvelupolkua, työllistymistä edistävien palvelujen polkua sekä sosiaaliohjauksen ja mielenterveystyön palvelupolkua. Näiden jälkeen käsitellään sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista saadusta tuesta. Viimeisessä tutkimustuloksia käsittelevässä alaluvussa käydään läpi teemahaastatteluista esiin nousseet kehittämiskohteet.

### 7.1 Kunnallisen perussosiaalityön palvelupolku

Kunnallisen perussosiaalityön palvelupolku rakentuu sosiaalityöntekijöiden palveluista, sosiaaliohjauksesta ja toimeentulotukityöstä. Eri palvelujen ajoittumista on havainnollistettu oheisessa kuviossa (Kuvio 1), joka on tehty haastatellun asiakkaan kertoman pohjalta.



Kuvio 1. Kunnallisen perussosiaalityön palvelupolku

Haastateltu asiakas, jonka kertomasta kunnallisen perussosiaalityön palvelupolku muodostui, on ensin asioinut sosiaalityöntekijöiden luona. Asiakas saa samaan aikaan myös toimeentulotukea, ja siihen liittyvä asiointi tapahtuu sosiaalityöntekijöiden kautta. Myöhemmin asiakas siirtyy sosiaaliohjaajan ja sosiaaliohjauksen piiriin, samalla myös toimeentulotukiasiat siirtyvät sosiaalityöntekijöiltä sosiaaliohjaajalle. Sosiaalityöntekijöiden tekemä työ ei tapahdu samaan aikaan sosiaaliohjauksen kanssa.

Kunnallisen perussosiaalityön palvelupolun kuvaillut asiakas kertoi olleensa aikaisemmin sosiaaliohjaajan asiakkaana. Tätä aiemmin hän oli sosiaalityöntekijöiden asiakkaana. Toimeentulotukea hän on saanut molemmilta.

[Sosiaalityöntekijä 1] oli yks ja sit sosiaalityöntekijä 2]. - -  
Mä lopetin niitten [sosiaalityöntekijöiden] kans yhteistyön kun mä [sosiaaliohjaajan] kans alotin. [Sosiaaliohjaajan] kans mä oon tässä vaan ollu. - - Aluks niiltä ja sit nyt tässä loppuvaiheessa [sos.ohjaajalta]. Paitsi nyt täs loppuvaiheessa en oo saanu [toimeentulotukea], ku oon saanu Kelasta.

## 7.2 Työllistymistä edistävien palvelujen polku

Työllistymistä edistävien palvelujen polku muodostuu sosiaaliohjauksesta, toimeentulotukityöstä, työkokeilun yrityksestä kolmannen sektorin toimijan kanssa, erään toisen kolmannen sektorin toimijan vetämästä työllistymistä edistävästä hankkeesta sekä yksityisen toimijan järjestämästä uravalmennuksesta. Alla olevaan kuvioon (Kuvio 2) on järjestetty edellä luetellut palvelut siten, että niistä välittyy kokonaiskuva palvelupolusta.



Kuvio 2. Työllistymistä edistävien palvelujen polku

Työllistymistä edistävien palvelujen polkua kuvaillut asiakas aloittaa sosiaaliohjaajan sosiaaliohjauksella ja toimeentulotukeen liittyvällä työskentelyllä. Sosiaaliohjaajan kehotuksesta asiakas ohjautuu ensin työkokeiluun paikalliselle kolmannen sektorin toimijalle, työkokeilu ei kuitenkaan onnistu. Tämän jälkeen asiakas osallistuu työllistymistä edistävään hankkeeseen eräällä toisella kolmannen sektorin toimijalla.

Työkokeilun yrityksen ja työllistymistä edistävään hankkeeseen osallistumisen aikana henkilökohtainen asiointi sosiaaliohjaajan kanssa on vähäistä. Työllistymistä edistävän hankkeen jälkeen asiakas ohjautuu yksityisen toimijan uravalmennukseen. Tässä vaiheessa palvelupolku sosiaaliohjaus ei ole enää mukana kuvioissa, mutta toimeentulotuki kulkee mukana aina palvelupolun alusta sen päättymiseen saakka.

Haastateltu asiakas kertoi olleensa ensin sosiaaliohjaajan asiakkaana. Yhtä aikaa sosiaaliohjauksen ja muun palvelupolun kassa käsiteltiin hänen toimeentulotukensa.

Itse asias [sosiaaliohjaaja] oli ensimmäinen ja ainoa tässä niinku. Ei oo kenelläkään muulla tullu käytyy täällä. - - Siinä samalla lailla meni toimeentulotuki asiat käsittelyssä. - - Mut on se [toimeentulotuki] ny pyöriny tossa saman verran varmaan ku kuin mitä on asiakkuuttaki ollu. Tai siis toimeentulotukihan pyöri vielä sitten siihen pisteeseen kun sitten työt alkoi.

Asiakas ohjautui sosiaaliohjauksen kautta melkein kaikkiin muihin palveluihin työllistymistä edistävien palvelujen polulla. Yksityisen toimijan uravalmennukseen hän ohjautui työllistymistä edistävän hankkeen kautta.

Kyllä se [sosiaalitoimi oli ensimmäinen] varmaan, ja sitä kautta sitten vähän meni kaikkiin muihin. Se oli siinä välikädessä. Mut tää uravalmennus tuli suoraan [työllistymistä edistävän hankkeen järjestämältä kolmannen sektorin toimijalta], et se ei täältä tullu sitten.

Paikallisten kolmannen sektorin toimijoiden työkokeilun yrityksen sekä työllistymistä edistävän hankkeen ja yksityisen toimijan uravalmennuksen ajoittumista haastateltu asiakas kuvaa seuraavasti:

Sitten tota noin nii ollu tuolla, olikohan tää nyt joku [paikallisen kolmannen sektorin toimija] vai, mis on kans vähän tämmöstä, et etitään nuorille työpaikkoja ja koulutuspaikkoja. - - Joo, tai siis yritettiin tietysti [työhönvalmennusta], mutta tota noi nii, semmonen paikka mist ei loppujen lopuks kuitenkaa saanu mitää irti. Mut että sitten olin siellä [toisessa paikallisessa kolmannen sektorin toimijassa] tässä, oliko joku tää joku [työllistymistä edistävä hanke]. Ja sieltä sitten ohjattiin uravalmennukseen.

### 7.3 Sosiaaliohjauksen ja mielenterveystyön palvelupolku

Sosiaaliohjauksen ja mielenterveystyön palvelupolku rakentuu sosiaaliohjauksesta, toimeentulotukityöstä sekä psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotosta. Oheiseen kuvioon (Kuvio 3) on havainnollistettu palvelujen ajoittumista suhteessa toisiinsa.



Kuvio 3. Sosiaaliohjauksen ja mielenterveystyön palvelupolku

Asiakkaan palvelupolku alkaa sosiaaliohjauksella ja toimeentulotukityöllä. Sosiaaliohjausta sisältyy polkuun muutama käynti, ja sosiaaliohjaajan kautta asiakas ohjautuu käymään psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotolla terveysasemalla.

Sosiaaliohjaajan luona käyminen alkaa toimeentulotuen tarpeen vuoksi. Asiakkuus psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotolla jatkuu pidempään kuin käynnit sosiaaliohjaajan luona. Lisäksi tarve toimeentulotuelle päättyy aikaisemmin kuin psykiatrisella sairaanhoitajalla käyminen.

Haastateltu asiakas kuvailee sosiaaliohjaajan luona käymisen alkamista ja muuta palvelupolkunsa kulkua seuraavasti:

Mulla oli tota... Mun piti saada tota... Siis... Mikä se on se... Toi... - - Nii, toimeentulotukee, nii sit tuln tänne [sosiaalitoimistoon]. Ja sitten mä oon käyny terveyskeskuksessa tai siis tuolla [kaupunginosan]



terveysasemalla. Tota, tolla psykiatrisella sairaanhoitajalla. - - se [sosiaalihoaja] soitti sitte ja mulle varas ensimmäisen ajan sinne [psykiatriselle sairaanhoitajalle]. - - Joo, se on ollu tossa samaan aikaan [sosiaalihoaja ja psykiatrisella sairaanhoitajalla käyminen]. [Toimeentulotuki] ei oo jatkunu [niin pitkälle kuin psykiatrisella sairaanhoitajalla käyminen].

#### 7.4 Asiakkaiden tuen saamisen kokemukset palvelupolkujen palveluista

Teemahaastattelujen kautta saadusta aineistosta on löydettävissä erilaisia kokemuksia siitä, millaista tukea on saatu palvelupolkuihin sisältyneistä aikuissosiaalityön palveluista. Sosiaalihojaus ja toimeentulotukityö sisältyivät kaikkiin palvelupolkuihin. Kaikilla haastatelluilla asiakkailla oli kerrottavaa erityisesti sosiaalihojauksesta saamastaan tuesta.

Seuraavassa käsitellään asiakkaiden kuvauksia saamastaan tuesta. Myönteisten tuen saannin kokemusten kuvaukset on ryhmitelty palveluittain, kielteiset kokemukset on koottu omaan alalukuunsa.

##### 7.4.1 Sosiaalihojaus – ymmärrystä, käytännön apua ja toimeentulotukiasiaa

Sosiaalihojaus on osa kaikkia kolmea palvelupolkua. Haastateltujen asiakkaiden kuvailemat kokemukset sosiaalihojauksesta olivat vain positiivisia. Kysymykseen ”Millaiseksi olet kokenut sosiaalihojauksen?” haastatellut asiakkaat vastasivat seuraavasti:

Paras. Se on paljon parempi kuin noi sosiaalityöntekijät on. - - Se niinku ymmärtää oikeesti.

Ohan se niinku ollu selkeetä ja ei siinä nyt tarvii kahta kertaa ainakaan mitään kysyä, että saa vastauksen kyl tosi hyvin niinku jos on jotain kysyttävää tai jotai epäselvää. Muutenki menny tosi suoralinjasesti.

Se on... Ihan sillalain niinku kannustavaa. Ihan hyvä on niinku käydä sillain, et ei niinku jännitä olla [sosiaalihojaajan] juttusilla. Se on ihan rento tyyppi.

Sosiaalihojaajalta saatua tukea haastatellut asiakkaat kuvailivat eri tavoin. Vastauksissa asiakkaiden kuvaukset vaihtelivat ymmärryksestä käytännön apuun ja toimeentulotukityöhön.

Mä muutin [eräälle paikkakunnalle] vähän rauhottuun ja tolleen. [Sosiaalihojaaja] autto mua kaikkee järjestään, hankkiin koulupaikan sun muut sieltä ja kaikki.

Lähinnä toimeentulotukia. Tietysti sillon aluks samoilla kieppeillä, kun muutti sitten porukoilta pois ja lähti itsenäistymään, siinä vähän samalla kyseli noita asumistuen

hoitojuttuja ja kaikkee niinku, mitä sellasia yleisiä järjestelyitä ja muita, mitä oli silloin ajankohtasta tehdä.

Se on lähinnä sitä toimeentulotukiasiaa.

Kaksi kolmesta haastatellusta asiakkaasta myös kertoi, kuinka sosiaalihjaajan kautta heitä on ohjattu muihin palveluihin. Sosiaalihjaaja on sekä suositellut muihin palveluihin hakeutumista että konkreettisesti varannut asiakkaalle ajan:

Lähinnä sitte terveystakeskuksen puolella - - nekin itse asias tais tulla kyllä [sosiaalihjaajan] kautta osittain. Tai niinku, et suositukset.

Se oli periaatteessa sillai, että mä puhuin [sosiaalihjaajalle] ja se soitti sitte ja mulle varas ensimmäisen ajan sinne [psykiatriselle sairaanhoitajalle].

Sosiaalihjaajalta saadun tuen merkitystä selvitettiin kysymyksen ”Millaista elämäsi olisi ilman sosiaalihjausta?” kautta. Vastaukset olivat seuraavanlaisia:

Varmaan oisin vankilassa jo.

No se ois varmaan ollu aikamoista kysymysmerkkiä. - - Varmaan alun alkujaan en ois varmaan omilleen muuttanu tietysti.

En nyt kyl sillai osaa sanoo. No, ei olis tullu sitten varmaan apua hankittua sieltä terveystakesemaltakaan [psykiatriselta sairaanhoitajalta].

#### 7.4.2 Työllistymistä edistävä hanke ja uravalmennus

Työllistymistä edistävien palvelujen polkuun sisältyneestä työllistymistä edistävästä hankkeesta oli myönteisiä kokemuksia ja sieltä sai hyödyllisiä vinkkejä työnhakuun. Haastateltu asiakas kuvaili hanketta seuraavasti:

Siellä vähän tuli niinku apuja työhakemusten kirjottamiseen ja tämmötteisiin. Tosi hyvät ohjeet, mitkä mul on vieläki tallella, koska mistää muualta ei oo saanu nii hyviä työhakemus pohjia. Ja sit oli viel semmonen lista sanoista, joilla voi kuvailla itteään positiivisesti. Se auttaa huomattavasti, et voi suoraan ettiä listasta, mitkä kuvaa itteänsä, kui että lähtis ite miettiin.- - Ja muutenki sillai mukava, et tuli enemmänki sitä semmosta omatoimista hakemista ja semmosta, et tuli niinku ettimistä ja avut niinku siihen työnhakuun itessään. Ei varsinaisesti semmosta, et ois tarjottu mitään paikkoja.

Myös yksityisen toimijan uravalmennuksesta asiakkaalla oli myönteisiä kokemuksia:

Se oli niinku todella hyvä kokemus ja mä oon sitä muutamalle kaverille suositellu vielä jälkeenpäin. - - Siellä nyt ku tällä vetäjällä on sen verran suhteita ja tietää näitä niinku paikallisia yrityksiä ja muita, et tosi helppo niinku suositella ja sen suositukset otetaan ilmeisen hyvin vielä työnantajan osalta vastaan, että sillai osaa kyllä löytää ihmisille niinku oikeet paikat.

Hankkeella ja yksityisen toimijan uravalmennuksella on erityinen yhteys haastateltavan palvelupolulla – hän ohjautui hankkeen kautta uravalmennukseen. Näiden kahden palvelun merkitystä haastateltavan elämässä kartoitettiin kysymällä, millaista hänen elämänsä olisi ilman niitä.

Varmaan ettisin töitä vieläkin ja mieltisin, että jos menis opiskeleen. Mutta sekin on aina semmonen kysymysmerkki. Kun aina noi opinnot on jääny vähän, et sitä kolmea vuotta ei sitten jaksu käydä, kun kaikki kiinnostavat alat on sitte semmosia vähän niinku opetussuunnitelmaltaan vähän jäljessä.

### 7.4.3 Psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotto – keskusteluapua

Sosiaaliohjauksen ja mielenterveystyön palvelupolkuun sisältynyttä psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanottoa haastateltu asiakas kuvaili keskusteluavuksi. Tämä keskusteluapu on myös ollut avuksi asiakkaan tilanteessa:

Se on ollu keskusteluapua. - - On se joo auttanu.

Psykiatrisen sairaanhoitajan luona käymisellä on myös ollut merkitystä asiakkaan elämäntilanteen kannalta. Ilman siellä käymistä ja keskustelemista asiakkaan elämä olisi ollut erilaista:

Ois se vähän erilaista. Ainakin henkisesti... - - No sillai, et jaksamisen kannalta. Et kun mua sillon ennen kun pääsin sinne terveysasemalle, nii mulla oli ahdistusta. Niin se vaikuttaa aika paljon sillai arkeen.

### 7.4.4 Kokemukset toimeentulotuesta

Kaikkien kolmen asiakkaan palvelupolkuun sisältyi toimeentulotukityötä. Yksi haastatelluista asiakkaista kertoi, että sosiaaliohjaajan vastaanotolle hakeutumisen syynä oli toimeentulotuen tarve.

Toimeentulotukityöhön kuuluu päätöksenteko toimeentulotuen myöntämisestä. Aina päätökset eivät ole mieluisia tai toimeentulotuen myöntämisessä on jotakin muuta, mikä ei asiakkaiden mielestä suju.

Haastateltujen asiakkaiden kokemuksista ei kuitenkaan nouse esiin työntekijöihin tai päätöksiin liittyviä ongelmia toimeentulotessa:

Ei oo ikinä ollu mitään ongelmaa sen suhteen.

Jos nyt on ollu jotain, että toimeentulotuet ehkä vähän ei tuu ajallaan, nii sitte ne on ollu vähän niinku omia mokailuja ens alkujaan.

Toimeentulotuen merkitys liittyy nimensä mukaisesti taloudellisen tilanteen ja toimeentulon turvaamiseen. Yhdessä sosiaaliohjauksen ja muiden etuuksien kanssa toimeentulotuki on mahdollistanut yhden haastatellun asiakkaan omilleen muuttamisen.

Jossei ois mitään tukia sieltä [sosiaaliohjaajalta] sun muuta saanu hoidettuu kuntoon, et ei se [omilleen muuttaminen] nyt ois mahdollistakaan.

#### 7.4.5 Kielteiset kokemukset sosiaalityöntekijöistä ja työkokeilusta

Kunnallisen perussosiaalityön palvelupolkuun sisältyneestä sosiaalityöntekijöiden tekemästä työstä oli kielteisiä kokemuksia. Asiakkaan kuvailemat kielteiset kokemukset liittyivät sosiaalityöntekijöiden ymmärtämättömyyteen:

[Sosiaalityöntekijä 1] ja [sosiaalityöntekijä 2], ne on semmosia eläkeikää lähempänä vanhoja kääkkiä. Ei ne oikee ymmärrä sit oikeesti, mite homma hoituu. Muutenki nykypäivänä eri kui sillo ku ne o ollu nuoria. - - Ne ei ymmärtäny nii hyvin. Sit kun oikeesti rupes kertoon asioita, nii [sosiaaliohjaaja] o ymmärtäny paljon paremmi kaikki asiat.

Haastateltu asiakas näkee ymmärtämättömyyden syyksi sosiaalityöntekijöiden vanhemman iän. Sosiaaliohjaaja on palvelupolun varrella ymmärtänyt asiakasta paremmin nuoremman iän vuoksi:

Se niinku ymmärtää oikeesti, et ku se on iteki nuorempi kui noi [sosiaalityöntekijät].

Työllistymistä edistävien palvelujen polkuun sisältyneestä työkokeilun yrityksestä oli myös huonoja kokemuksia. Haastateltu asiakas kävi paikallisen kolmannen sektorin toimijan työkokeilutapaamisissa pari kertaa, ja kuvaili haastattelussa kokemuksiaan seuraavasti:

Se oli omasta mielestä silleen, et siitä ei oikeen jääny käteen yhtään mitään - - ottaen huomioon, että mä olin ehkä jotai pari-kolme kertaa. - - Tuli pintaan semmonen asenne siihen, että sulla on liian vaativa toi niinku, että mitä haluaa tehdä ja et niinku pitäis tavallaan...Tai niinku painosti tekemään valintoja sillai, että kun pääsee johonkin.

Toisin kuin yksityisen toimijan uravalmennusta, haastateltu asiakas ei suosittelisi kuvailemaansa työkokeiluja järjestävää tahoa kenellekään:

En niinku ehkä suosittelis sitä kenellekään. Ei se tuntunu silleen hyvätä, mut ei siin kyl silleen mitään erityisen huonoakaan oo tai silleen.

#### 7.5 Aikuissosiaalityön palvelujen kehittämiskohteet asiakkaiden kuvaamina

Kehittämiskohteita löytyi joistakin palvelupolkuihin sisällyneistä palveluista, mutta pääosin palvelukokemukset olivat myönteisiä. Seuraavassa käsitellään asiakkaiden kuvauksia palvelujen kehittämistarpeista.

Sosiaaliohjauksesta itsessään haastatellut asiakkaat eivät löytäneet kehitettävää, mutta kaksi kolmesta haastatellusta asiakkaasta nosti esiin yleisesti sosiaalitoimistossa asiointiin liittyvän kehittämiskohteen:

En mä kyl tuohon osaa vastata. Mulla on aina toiminu sen kans hyvin.

No ei ny oikeestaan tuu mitään muuta mieleen, ku että sosiaalityöntekijä sais sähköpostitse olla yhteydessä asiakkaaseen. Se on sinänsä vähän ihmeellinen säädös, että ei saa lähettää sähköpostia asiakkaalle, että pitää soittaa. Verkossa asioinnit, ne hoituu ihan hyvin ja silleen kätevästi, ettei tarvinnu täällä niinku käydä. Se ois tietysti, jossei ois ollu mitää verkkopalveluita, nii sit ois tietysti ollu parantamisen varaa.

Mä en oikeen osaa sanoo, kun mä oon nii vähän käyny. Et tähän asti se [sosiaaliohjaaja] on ollu ihan hyvä. - - Se [sosiaaliohjaajalla käyminen] oli mulle niinku ihan uus asia, nii mä jännitän uusia asioita todella paljon. Kyllä mulla kestikin siinä vähän, et sain ees ajan varattuu. Mulla oli just sillain, että taisin soittaa... Niin ehkä olis ollu helpompi sitten laittaa viestii ihan kirjottamalla. - - Varmaan just joku nettilomake.

Myös psykiatrisella sairaanhoitajalla asioimisessa internetin kautta täytettävä lomake olisi hyvä asia. Lomake madaltaisi kynnystä ottaa yhteyttä.

Siinäkin se, et sais niinku viestin pistää [nettilomakkeella].  
- - Ku se on mulle se soittaminen aika iso kynnys.

Vanhempien sosiaalityöntekijöiden ymmärtämättömyyteen löytyi haastattelussa selkeä ratkaisu: ”Nuorempia työntekijöitä.” Kyseisen asiakkaan mielestä olisi myös hyvä, jos vanhemmilta sosiaalityöntekijöiltä

onnistuisi näköalan laajentaminen nykypäivään. Kuitenkin ”siin pääsee helpommalla, et ne vanhat lähtee”.

Paikallisen kolmannen sektorin toimijan työllistymistä edistävästä hankkeesta ei löytynyt erityisiä kehittämiskohteita:

Ei tuu mieleen... Ei siinä silleen mitään niinku oman tilanteen selvittämisen kohdalla tullu mitään semmosta, kun kaikki meni ihan hyvin. Ei siinä niinku parantamisen varaakaan kyllä keksi.

Yksityisen toimijan uravalmennuksen kohdalla esiin tuotu kehittämiskohde ei liittynyt itse toiminnan sisältöön, vaan sijaintiin:

Riippuu ihan henkilöstä, että itsellä kun auto on, niin... - - Se on vähän hankalaa, että kahden tunnin välein käy kääntämässä kiekkoa tuolla. Se tuo sit omat vaivansa siinä.

Työkokeilua järjestävän kolmannen sektorin toimijan työhön löytyi kehitettävää. Kehittämiskohde liittyi paikallisen toimintakentän ja toimijoiden tuntemuksen lisäämiseen. Asiakkaan mielestä myös TE-toimisto voisi kehittää toimintaansa samalla tavalla.

No ehkä niinku vetäjän saappaissa lähtisin tutustumaan enemmän... Lähtisin kehittämään vähän sitä niinku omaa tietokantaa näistä paikallisista yrityksistä. Olishan tällöinen sama prosessi, mikä menee ehkä niinku työkkäriin kanssa käsikädessä... Kun työkkäriin ei tunnu tietävän paikallisista pienemmistä yrityksistä, et eihän sieltä nyt voi osata ehdottaa ihmisille mitään paikkoja.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Teemahaastatteluiden aineistosta rakentuneet kolme erilaista palvelupolkua, jotka kuvaavat kolmea erilaista asiakkuutta. Aikuissosiaalityön asiakkuudet ja palvelupolut ovat hyvin monimuotoisia, sillä aikuissosiaalityössä työskennellään hyvin monenlaisten elämäntilanteiden ja tuen tarpeiden parissa. Tarkasteltaessa Kirsi Juhilan (2008, 44) jaottelua aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä julkisen sektorin toimintana, sen alatehtävistä ja -palveluista muodostuu seuraavanlainen luettelo:

- toimeentulotukityö
- kuntouttava työtoiminta
- päihdetyö
- mielenterveystyö
- tukiasumis- ja asunnottomuustyö
- alue- ja yhdyskuntatyö
- kuntouttava työ työvoiman palvelukeskuksissa
- kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyö
- terveydenhuollon sosiaalityö

- maahanmuuttajatyö.

Edellä lueteltujen tehtävien ja palvelujen valossa aikuisväestön sosiaalityötä edellyttäviä ilmiöitä ovat muun muassa toimeentulon haasteet, työelämään kuntoutuminen ja sosiaalinen kuntoutus, päihde- ja mielenterveysongelmat, asunnottomuus ja elämönhallinnan ongelmat, rikollisuus, terveyden ongelmat ja niihin liittyvä tarve etuus- ja palveluneuvonnalle sekä maahanmuuttajien kotoutuminen. Näistä ilmiöistä tässä opinnäytetyössä kuvatut palvelupolut sisälsivät toimeentulon haasteita, työelämään kuntoutumista, mielenterveyden ongelmia sekä etuus- ja palveluneuvonnan tarvetta.

Lisäksi aiemmin käsitellyissä Marja Kärkkäisen (2010) ja Anna Kylmäsen (2014) pro gradu -tutkielmissa esiin tulleet aikuissosiaalityön tuen eri muodot tukevat käsitystä aikuissosiaalityön monimuotoisuudesta. Tämän opinnäytetyön tulokset ovat myös osin yhteneviä näiden pro gradu -tutkielmien tulosten kanssa.

Marja Kärkkäisen (2010) työssä aikuissosiaalityöltä saatu tuki jäsenyi asiakkaiden kokemusten perusteella erilaisiksi tuen muodoiksi. Aikuissosiaalityön tuen eri muotoja olivat arjen sujumisen ja jäsentymisen sekä päihdeettömän elämän tukeminen, aktivointi työhön, koulutukseen sekä muuhun yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen osallisuuteen, asianajo ja moniammatillinen tuki.

Näistä aikuissosiaalityön tuen eri muodoista tämän opinnäytetyön tuloksissa näkyvät arjen sujumisen tukeminen sekä työhön ja koulutukseen aktivointi. Palvelupoluissa nämä näkyvät sosiaaliohjauksen, sosiaalityön, psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanoton sekä työllistymistä edistävien palvelujen kautta.

Anna Kylmäsen (2014) työn tulosten mukaan aikuissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat kaikkia sosiaalisen tuen eri muotoja. Sosiaalisen tuen muotoja ovat emotionaalinen, toiminnallinen ja tiedollinen tuki sekä instrumentaalinen tuki, joka on käytännössä taloudellista tukea.

Sosiaalisen tuen eri muodoista tämän opinnäytetyön tuloksissa ovat läsnä kaikki edellä mainitut tuen muodot. Instrumentaalinen tuki esiintyy palvelupoluissa ja tuen saannin kuvauksissa toimeentulotuen muodossa. Emotionaalista tukea on sosiaaliohjaajalta ja psykiatriselta sairaanhoitajalta saatu tuki. Toiminnallinen ja tiedollinen tuki sisältyvät palvelupoluissa esiintyviin työllistymistä edistäviin palveluihin sekä sosiaaliohjaukseen käytännön avun, neuvonnan ja ohjauksen muodossa.

Toinen Anna Kylmäsen (2014) pro gradu -tutkielmassa kuvailtu sosiaalisen tuen jäsenitys sisältää psykososiaalisen orientaation eri tasot. Intrapsyykkinen taso vahvistaa ihmisen minuutta, interpsyykkinen taso huomioi ihmisen lähiyhteisöt ja rakenteellinen taso tukee yhteiskunnalliseen toimintoihin osallistumista. Työn tulosten perusteella aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät työskentelivät intrapsyykkisellä tasolla emotionaalisen tuen kautta ja rakenteellisella tasolla taloudellisen ja

tiedollisen tuen avulla. Ihmisten lähiyhteisöjen ja epävirallisen sosiaalisen verkoston huomioiminen interpsykkisellä tasolla oli vähäistä.

Tämän opinnäytetyön tuloksissa ovat läsnä psykososiaalisen orientaation intrapsyykkinen ja rakenteellinen taso. Intrapsyykkinen taso ilmenee sosiaaliohjaukseen ja psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanottoon liittyvän emotionaalisen tuen kautta. Rakenteellinen taso ilmenee sosiaaliohjaukseen, työllistymistä edistäviin palveluihin ja toimeentulotukeen liittyvän tiedollisen ja taloudellisen tuen kautta.

Haastateltujen asiakkaiden kuvailemat palvelupolut sekä heidän kokemuksensa aikuissosiaalityön palveluista saadusta tuesta osoittavat, kuinka asiakkaiden saamista palveluista on ollut merkitystä heidän elämäntilanteidensa kannalta. Kaikilla kolmella haastatellulla asiakkaalla on tapahtunut myönteistä muutosta elämässä asiakkuuden etenemisen myötä. Lisäksi sosiaaliohjauksella on ollut merkittävä rooli myönteisen muutoksen aikaansaamisessa palveluihin ohjaamisen, käytännön tuen, asiakkaiden ymmärtämisen ja toimeentulotukityön kautta.

Palvelupolkujen muodostumiseen vaikuttaa käytännön sosiaalityössä palvelutarpeen arviointi ja sen toteuttaminen. Palvelupolut lähtevät rakentumaan juuri sen mukaan, millaisia palveluita asiakkaan elämäntilanne ja tuen tarve edellyttävät. Pääosin 1.4.2015 voimaan astunut sosiaalihuoltolaki (1301/2014, SHL) säätelee varsin tarkkaan palvelutarpeen arvioinnin toteuttamista.

Sosiaalihuoltolaki säätelee muun muassa, kuinka palvelutarpeen arviointi on asiakkaan oikeus, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta. Käytännössä arvion tekeminen on tarpeetonta, jos vastaavanlainen selvitys on jo tehty tai henkilön tuen tarve on selvästi luonteeltaan tilapäistä. (SHL 36 §; HE 164/2014 vp, 129.)

Palvelutarpeen arviointi on tehtävä yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden tahojen kanssa, ellei yhteistyölle asiakkaan kanssa ole estettä. Tämä tukee ajatusta siitä, että ”sosiaalihuollon tulisi mahdollisimman pitkälle pohjautua sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan yhteiseen suunnitteluun”. (SHL 36 §; HE 164/2014 vp, 131.)

Sosiaalihuoltolaki säätelee myös palvelutarpeen arvioinnin sisällöstä ja laajuudesta. Palvelutarpeen arviointi on tehtävä siinä laajuudessa, kuin mitä asiakkaan elämäntilanne edellyttää. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella arvioidaan henkilön tuen tarvetta ja tuen tarpeen kestoa. Arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan sekä asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion omatyöntekijän tarpeesta. (SHL 36–37 §; HE 164/2014 vp, 131–132.)

Tämän lisäksi sosiaalihuoltolaki määrittelee palvelutarpeen arvioinnin tekvän työntekijän kelpoisuuden. Arvioinnin tekijällä on oltava



tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillinen pätevyys. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden osalta arvioinnin teosta vastaa sosiaalityöntekijä. (SHL 36 §; HE 164/2014 vp, 131.)

Jos palvelutarpeen arviointi toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisesti, aikuissosiaalityön palvelupoluista rakentuu asiakkaan omaa tuen tarvetta vastaavia. Hallituksen esityksessä (HE 164/2014 vp, 130) todetaan, kuinka ”palvelun tarvetta arvioitaessa ammatillisen arvion lisäksi palvelujen suunnittelun perustana tulisi olla vahvasti asiakkaan kokemaa tuen tarve”, ja arviointityössä ”tulisi hyödyntää kansallisesti hyväksytyjä tuen tarpeen arviointia tukevia mittaristoja ja välineitä”.

Palvelutarpeen arvioinnin kautta asiakkaalla tulisi olla aito mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hänen tilanteeseensa rakennettavan palvelukokonaisuuden suunnitteluun. Tehdyn arvioinnin perusteella olisi määriteltävä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa muiden henkilöiden kanssa, millaisten palvelujen ja muiden tukitoimien avulla asiakkaan tilanteeseen voitaisiin parhaiten vaikuttaa. Palvelutarpeen arviointi toimii pohjana myös yhdessä asiakkaan kanssa laadittavalle asiakassuunnitelmalle, ellei palvelutarpeen arvioinnin tekeminen ole itsessään riittävä tukimuoto. (HE 164/2014 vp, 130, 132.)

Palvelupolkujen rakentumisessa tulisi edellä kuvatun mukaisesti näkyä myös asiakkaan omat kokemukset siitä, millaisin keinoin hän itse kokee olevan mahdollista vaikuttaa hänen omaan tilanteeseensa. Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan oma näkemys tilanteestaan heijastuvat asiakassuunnitelman kautta asiakkuuden myöhempisiin vaiheisiin sekä palvelupolun etenemiseen.

Haastateltavina olleiden asiakkaiden kertomuksista ei käy ilmi, että palvelupolkuihin liittyisi pakkoa palveluista toiseen ohjautumisessa. Pakon sijaan aikuissosiaalityön eri palveluihin ohjautumiseen liittyy erityisesti sosiaaliohjaajalta saatu ohjaus. Esimerkiksi työllistymistä edistävien palvelujen polkuun liittyy seuraava asiakkaan kertoma kuvaus liittyen työkokeiluun ohjautumiseen sosiaaliohjaajan kautta:

Lähinnä semmosia suosituksia, et tänne [työkokeilua järjestävään toimijaan] kannattaa olla yhteydessä ja tota. Lähinnä semmosia suosituksia, ei niinkään semmosia pakonomasia ohjauksia, että mene tuonne, vaan niinku että semmosena vihjeenä, että täältä saattais ehkä löytyä jotain.

Koska eri palveluihin ohjautumiseen ei liity pakkoa eivätkä haastatellut asiakkaat kuvaa siirtymiä kielteisesti, on mahdollista päätellä, että nämä palvelupolut ovat mahdollisesti muodostuneet asiakkaan ja työntekijän yhteisen keskustelun pohjalta. Näin ollen muodostuneissa kolmessa palvelupolussa on hyvinkin voinut näkyä asiakkaan oma kokemus tarvitsemastaan tuesta.

Jälkikäteen ajatellen tutkimus- ja haastattelukysymyksiin olisi voinut sisällyttää asiakkaiden osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemuksia

kartoittavia kysymyksiä. Miten asiakkaat kenties kuvailisivat mahdollisuuksiaan kertoa omia näkemyksiään tuen ja palvelujen tarpeestaan? Kokevatko asiakkaat, että heidän omat näkemyksensä on huomioitu?

Vaikken ollut sisällyttänyt juuri näitä kysymyksiä tähän opinnäytetyöhön, uskon haastatteluista saamani aineiston perusteella, että asiakkaiden kokemukset osallisuudesta ovat olleet pääosin myönteisiä. Uskon näin, koska asiakkaiden tuen saannin kuvaukset ovat olleet suurimmalta osin myönteisiä. Haastattelutilanteissa asiakkailla oli vapaus kuvailla kokemuksiaan siten kuin he itse haluavat, joten jos kielteisiä kokemuksia olisi ollut lisää, he mitä todennäköisimmin olisivat niistä kertoneet.

Tämän opinnäytetyön aineiston perusteella kielteiset osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemukset liittyvät sosiaalityöntekijöihin sekä työkokeilua järjestävään kolmannen sektorin toimijaan. Sosiaalityöntekijöihin liittyen yksi haastatteluista asiakkaista kuvaa kokemustaan siitä, ettei häntä ole ymmärretty. Työkokeilua järjestävän toimijaan taas liittyy toisen haastattelun asiakkaan kokemus siitä, että häntä painostetaan tekemään valintoja.

Haastateltujen asiakkaiden kokemukset muista palveluista ovat myönteisiä. Erityisesti sosiaaliohjaukseen liittyy myönteisiä kuulluksi tulemisen ja osallisuuden kokemuksia. Yksi haastatteluista asiakkaista kuvaa sosiaaliohjaajan ymmärtäneen häntä oikeasti, paremmin kuin sosiaalityöntekijät. Toinen haastatteluista asiakkaista kuvaa sosiaaliohjausta kannustavaksi.

### 8.1 Jatkotutkimusaiheet

Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelupolkujen tutkimisen kautta syntyi muutamia ideoita jatkotutkimusaiheiksi. Tässä opinnäytetyössä keskeisen aineiston muodostivat asiakkaiden kuvaukset asiakkuuksistaan ja niihin sisältyneistä palveluista saadusta tuesta. Jatkossa voisi kartoittaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden kuvauksia asiakkuuksista, ja tutkia näiden kautta asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten eroja ja yhtäläisyyksiä.

Tämän opinnäytetyön aineisto muodostuu hyvin päättyneistä asiakkuuksista. Aina sosiaalityön asiakkuudet eivät pääty yhtä onnellisesti palvelupolkuihin sisältyvistä tukipalveluista huolimatta. Tällaisten asiakkuuksien tutkiminen voisi tuoda tietoa siitä, mistä syistä myönteinen elämäntilanteen muutos on jäänyt tapahtumatta ja miten palvelujen vaikuttavuutta olisi mahdollista lisätä.

Lisäksi voisi tutkia siirtymiä ja yhteistyötä eri palvelujen ja toimijoiden välillä. Siirtymien ja yhteistyön tutkimisen kautta voi olla mahdollista löytää toimivia käytäntöjä sekä kehittämiskohteita eri palveluissa, mikä osaltaan edistää toimivan ja tuloksellisen asiakastyön kehittämistä.

Koska palvelutarpeen arvioinnilla on keskeinen rooli palvelupolon muodostumisessa, olisi mielenkiintoista tutkia kokemuksia palvelutarpeen

arvioinnista sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Palvelutarpeen arvioinnissa voisi tutkia esimerkiksi asiakkaan kokemuksia osallisuuden ja vaikuttamisen toteutumisesta tai työntekijöiden kokemuksia palvelutarpeen arvioimisesta ja palvelupolun rakentamisesta asiakkaalle.

### 8.2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi alkoi alustavien ideoiden muodossa keväällä 2014. Lopullinen opinnäytetyön aihe varmistui seuraavana syksynä, minkä jälkeen prosessissa edettiin järjestelmällisesti vaihe vaiheelta.

Opinnäytetyön tekeminen eteni suunnitelmallisesti ja itselleni sopivalla tahdilla. Harjoittelujakson ja opinnäytetyön tekemisen yhteensovittaminen kävi sujuvasti, eikä ajankäytön suunnittelussa tai aikataulussa pysymisessä ollut vaikeuksia.

Opinnäytetyön tekeminen vahvisti omalta osaltaan jo aiemmin saamaani käsitystä aikuissosiaalityön asiakkuuksien monimuotoisuudesta. Lisäksi prosessin aikana vahvistuivat jo aiemmin saamani tiedot ja taidot tutkimustyön tekemisestä ja raportoinnista.

Haastatellut aikuissosiaalityön asiakkaat ovat saaneet kertoa juuri heidän omat näkemyksensä asiakkuuksiensa vaiheista ja palveluista saamastaan tuesta. Tämän opinnäytetyön kautta heidän näkemyksensä ja kokemuksensa ovat tulleet laajemmin näkyville, mikä on ollut toivottavasti opinnäytetyöhön osallistuneille asiakkaille myönteinen kokemus.

## LÄHTEET

Beronja, Z. & Reso, M. 2013. Nuoren työttömän hyvinvointipolku, palvelut ja palvelujen toteutuminen. Laurea-ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Janesick, V. J. 2000. The choreography of qualitative research design. Teoksessa Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (toim.) Handbook of Qualitative Research. California, Thousand Oaks: Sage Publications, 379–399.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.

HE 164/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. 18.9.2014.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.–16. p. Helsinki: Tammi.

Holappa, T. 2013. Asiakkaan palvelupolku kiinteistöhuoltopalveluissa. Oulun yliopisto. Taloustieteiden tiedekunta. Markkinoinnin koulutusohjelma. Pro gradu -tutkielma.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta, pdf-tiedosto. Viitattu 10.4.2015.  
[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Jyväskylän yliopisto. n.d. Aineiston analyysimenetelmät. Teemoittelu. Viitattu 30.11.2014.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. 3. uud. l. Helsinki: Tietosanoma.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. p. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 42–59.

Kylmänen, A. 2014. Sosiaalisen tuen tarpeet ja elementit aikuissosiaalityössä. Mixed methods -tutkielma sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Kärkkäinen, M. 2010. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän

kanssa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. p. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 20–41.

Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. p. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 12–17.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 10.4.2014.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. 30.12.2014. Finlex. Viitattu 10.4.2015.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Tuohimaa, H., Rajalahti, E. & Meristö, T. 2012. Hyvinvoinnin pitkospuut – lähtökohdat kansalaisen saumattoman hyvinvointipolun kehitystyölle. Väiliraportti. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu, pdf-tiedosto. Viitattu 10.4.2015.  
[http://www.innopark.fi/attachments/hyvinvoinnin\\_pitkospuut\\_2012.pdf](http://www.innopark.fi/attachments/hyvinvoinnin_pitkospuut_2012.pdf)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. 1. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

HENKILÖKOHTAINEN TUTKIMUSLUPA



Sosiaalialan koulutusohjelma

**LUPA HAASTATTELUUN JA SAADUN AINEISTON KÄYTTÄMISEEN  
AMMATTIKORKEAKOULUN OPINNÄYTETYÖSSÄ**

Olette osallistumassa haastatteluun Hämeenlinnan aikuissosiaalityön palveluista. Olette yksi haastateltavistani. Haastattelu on osa Hämeen ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK) -opiskelija Johanna Sällisen aikuissosiaalityötä käsittelevää opinnäytetyötä.

Haastattelut nauhoitetaan tutkimusta varten ja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Teistä ei kerätä eikä opinnäytetyön raporttiin kirjoiteta mitään sellaista tietoa, josta teidät voisi tunnistaa.

Haastatteluista saatu aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

\_\_\_\_\_  
Johanna Sällinen

Hämeenlinnassa . . . 2015

Annan luvan haastatteluun ja saadun aineiston käyttämiseen opinnäytetyössä.

\_\_\_\_\_  
allekirjoitus ja nimenselvennys

\_\_\_\_\_  
paikka ja päivämäärä

## TEEMAHAASTATTELURUNKO

- **AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUPOLKU**

- Minkä palvelujen asiakkaana olet tällä hetkellä?
  - Milloin asiakkuus on alkanut?
  - Miten asiakkuus alkoi?
- Minkä palvelujen asiakkaana olet ollut aiemmin?
  - Milloin asiakkuus on alkanut?
  - Miten asiakkuus alkoi?
  - Milloin asiakkuus on päättynyt?
  - Miten asiakkuus päättyi?

- **TUEN SAAMINEN AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUISTA**

- Millaiseksi olet kokenut palvelun \_\_\_\_?
  - Ne palvelut, joissa on/on ollut asiakkaana
- Millaista elämäsi olisi ilman palvelua \_\_\_\_?
- Miten kehittäisit palvelua \_\_\_\_?