



**K O S K E**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

**RAPORTTEJA 22**

# **AIKUISSOSIAALITYÖ MUUTOKSESSA?**

KESKI-SUOMEN MAAKUNNAN  
AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMISHANKKEEN  
LOPPURAPORTTI

KATI NÄRHI  
SIVI TALVENSOLA  
ANNE VALPPU-VANHAINEN  
JUHANI KARJALAINEN

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

## **Raportteja 22**

Käyntiosoite

Matarankatu 4, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto

[www.koskeverkko.fi](http://www.koskeverkko.fi)

ISBN 978-952-5477-25-2

ISSN 1459-4757 (painettu)

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Painopaikka

Tekevä, Jyväskylä 2009

## TIIVISTELMÄ

<b>Tekijä</b>	Kati Närhi, Sivi Talvensola, Anne Valppu-Vanhainen ja Juhani Karjalainen
<b>Raportin nimi</b>	Aikuissosiaalityö muutoksessa? Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen loppuraportti
<b>Kustantaja</b>	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
<b>Painopaikka</b>	Tekevä
<b>Vuosi</b>	2009
<b>Sivumäärä</b>	253
<b>Sarjanro</b>	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 22

Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishanke on yksi Sosiaalialan kehittämishankkeen (2003–2007) monista valtakunnallisista osaprojekteista, jossa paikannettiin erityisesti sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön henkilöstön osaamiseen ja asiantuntijuuteen liittyviä teemoja. Hanke oli ensimmäinen aikuisten parissa tehtävään sosiaalityöhön kiinnitettävä kehittämishanke Keski-Suomen maakunnassa. Osittain tästäkin syystä hankkeen punaisena lankana oli kysymys: mitä aikuissosiaalityö on Keski-Suomessa? Tämä loppuraportti on kuvaus keskisuomalaisen sosiaalitoimistossa tapahtuvan aikuissosiaalityön kehittämistyön taustoista, etenemisestä ja tuloksista.

Suurena ongelmana aikuissosiaalityössä nousi esiin hankkeen aikana eri ammattiryhmien epäselvät tehtäväkuvat. Keskisuomalaisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä työnjako ei perustu osaamiseen ja koulutukseen. Hankkeessa kerättyjen aineistojen pohjalta voi todeta, että sosiaalitoimiston ns. lakisääteiset tehtävät (lastensuojelu ja/tai toimeentulotukityö) sekä aktiivoiva sosiaalipolitiikka priorisoivat aikuissosiaalityötä. Tämä liitettyä hankkeen aikana monissa eri aineistoissa esiin nousevaan epäkohtaan liian pienistä henkilöstöresursseista sekä myös kokonaan puuttuvista ammattiryhmistä (erityisesti sosiaaliohjaaja) suhteessa kuntien asukas/asiakasmääriin sekä prosessimaisen työn tekemisen vaatimuksiin, on aikuissosiaalityön kehittämisen kannalta hyvin haastavaa.

Hankkeen toteuttamien hankekuntien aikuissosiaalityön työprosessimallinnusten yhteydessä esiin noussut epäkohta dokumentoinnin puutteellisuudesta sekä asiakastietojärjestelmien kehittymättömyydestä suhteessa aikuissosiaalityön dokumentoinnin tarpeisiin, vaikeuttaa sekä asiakastyön että rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista aikuissosiaalityön alueella. Systemaattisen, prosessimaisen ja pitkäjänteisen aikuissosiaalityön sisällöllinen puutteellisuus on ilmeistä, koska aikuissosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työprosesseja on mahdollista toteuttaa hankekuntien sosiaalitoimistoissa ainoastaan satunnaisesti ja valikoitujen asiakkaiden kanssa. Pääasiallisesti aikuissosiaalityön alueen työ on puuttumista asiakkaiden kriisiytyneisiin elämäntilanteisiin sekä asiakkaiden toimeentulokinormien laskemista. Koska hankkeessa kerättyjen aineistojen pohjalta voidaan sanoa hankekuntien työntekijöiden edustavan melko kattavasti pätevyyskriteerit täyttävää, hyvin sitoutunutta ja motivoitunutta työntekijäryhmää, herää kysymys miten aikuissosiaalityö on sosiaalitoimistoissa organisoitu? Hanketyön perusteella voi todeta, että koska sosiaalijohdon sitoutuminen hankkeeseen oli sen aikana hyvin vaihtelevaa, eikä aikuissosiaalityön problematiikkaa ja sisältöjä tunnettu kovinkaan hyvin, tai esimiesjohdolla ei ollut aikaa työn perusteelliseen organisointiin mm.

oman asiakastyön vuoksi, aikuissosiaalityön tekemisen epäkohtiin ja rakenteellisiin reuna-ehdoihin ei pystytty vaikuttamaan riittävässä määrin. Rakenteellisten reunaehto-  
jen muutos on kyse usein myös työntekijä- ja palveluresursseista eli rahasta.

Kaiken kaikkiaan hankkeen aikana selvisi, että taloudellisen tehokkuuden paineiden, asiak-  
kasiin kohdistuvan aktivointipolitiikan, riittämättömien resurssien ja viimesijaisten palvelu-  
jen reunaehto-  
jen puristuksessa sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöllä on vaara kiteytyä toi-  
menpidekeskeiseksi liittämisen- ja kontrollisuhteeksi (Juhila 2006), josta sosiaalityön ammatil-  
linen ydin on vaarassa hävitä. Ammatillinen ydin aikuissosiaalityössä voisi potentiaalisesti  
olla asiakkaan tilanteeseen paneutuva, systemaattinen ja prosessinomainen työskentely asi-  
akkaan lähtökohdista ja aikataulusta käsin (kumppanuus- ja huolenpitosuhde; Juhila 2006).  
Tässä merkityksessä myös kuntouttavan sosiaalityön idea (Liukko 2006; Tuusa 2005) on  
potentiaalisesti olemassa aikuissosiaalityön ytimessä. Toisaalta jos toimenpidekeskeisyys  
sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä edelleen syvenee, kuntouttavan sosiaalityön periaattei-  
den noudattaminen ja toteuttaminen käytännössä tulee olemaan entistäkin vaikeampaa.

Hankkeen kokemusten perusteella aikuissosiaalityön kehittämistä tulisi tarkastella kahdesta  
näkökulmasta. Toisaalta on huomioitava kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön  
sisäiset resurssit ja niiden kehittäminen. Tämän lisäksi aikuissosiaalityön asiakkaiden tarvit-  
semia muita sosiaalitoimiston ”ulkopuolisia” palveluja, kuten mm. päihde- ja mielenterve-  
yspalveluja sekä työtoimintaa ja -valmennusta, on samanaikaisesti kehitettävä ja resursoitava  
riittävästi. Loppujen lopuksi aikuissosiaalityö on vaikuttavaa vain, jos se kohtaa asiak-  
kaan tarpeet. Aikuissosiaalityössä työskentelyn tavoitteet voidaan asettaa lopulta vain asiak-  
kaan aikataulun ja vastaanottokyvyn mukaan. Hankkeen kehittämistyön perusteella on sel-  
vää, että aikuissosiaalityön palveluiden vaikuttavuus on satunnaista ja piilossa niin kauan  
kun ei ole tilaa tehdä aikuissosiaalityötä ja jos työtä ei ole aikaa dokumentoida sekä tehdä  
näkyväksi.

Tärkeä kysymys aikuissosiaalityön tulevaisuuden kannalta onkin keneen ja mihin tavoittei-  
siin työntekijöiden puskuriammatissaan (käsite Julkunen 2009) oletetaan ensisijaisesti sitou-  
tuvan: asiakkaiden tarpeista lähteviin ammattityön tavoitteisiin vai taloudellisen tehokkuu-  
den täyttämisen organisaation tavoitteisiin. Jos sallitaan todellinen yhteys asiakkaisiin, aikuis-  
sosiaalityöstä voi kehittyä aidosti kansalaisten hyvinvoivaa tukevaa (vrt. Cavén 1999; Juhila  
2006, 2008b). Tällöin myös aikuissosiaalityön tunnustusvaje (käsite Julkunen 2008) voisi  
kääntyä työn positiiviseksi tunnistamiseksi ainakin asiakkaiden näkökulmasta. Muutoksen  
olisi kuitenkin lähde-  
lähtöinen ylhäältä päin tulevasta tavoitteista. Taloudellisen tehokkuusajatte-  
lun tavoitteiden mukaisen ”retorisen” asiakaslähtöisyyden (vrt. Juhila 2006, 2008b) tulisi  
mukautua näkemään kumppanuuden kautta tuleva vaikuttava ja ”tehokas” aikuissosiaalityö  
ja sen merkitys asiakkaiden elämäntilanteiden jäsentäjänä.

## SISÄLLYS

<b>I JOHDANTO</b>	<b>9</b>
<b>II HANKKEEN TAUSTA JA TAVOITTEET</b>	<b>11</b>
<b>1 AIKUISSOSIAALITYÖ ILMIÖNÄ JA KÄSITTEENÄ</b>	<b>11</b>
1.1 Aikuissosiaalityön määrittely-yrityksiä	13
<b>2 AIKUISSOSIAALITYÖN HANKKEEN TAVOITTEET</b>	<b>15</b>
2.1 Aikuissosiaalityötä kehittämässä	17
<b>III HANKKEEN SISÄLTÖ JA TOTEUTUS</b>	<b>20</b>
<b>1 SELVITYS- JA TUTKIMUSTOIMINTA</b>	<b>20</b>
<b>2 TÄYDENNYSKOULUTUS</b>	<b>22</b>
<b>3 KESKUSTELUFOORUMI</b>	<b>23</b>
3.1 Täydennyskoulutukseen ja keskustelufoorumiin liittyvät välitehtävät	24
3.1.1 Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenne	24
3.1.2 Aikuissosiaalityön arvoristiriidat	25
3.1.3 Oman työn kehittämisen reunaehdot ja mahdollisuudet työyhteisössä	26
3.1.4 Aikuissosiaalityön peruslähtökohdat	27
3.1.5 Aikuissosiaalityön työorientaatiot	28
<b>4 PAINOPISTEALUEET</b>	<b>28</b>
4.1 Ammatti- ja tehtävärakenne sekä dokumentointi	30
4.1.1 Työprosessimallinnukset osana ammatti- ja tehtävärakenteen selkeyttämistä	31
4.1.2 Dokumentaation kehittäminen	36
4.1.3 Lopuksi	40
4.2 Työttömien aktivointi ja työllistymistä edistävä toiminta kuntien sosiaalitoimen aikuissosiaalityössä	42
4.2.1 Kuntien rooli ja tehtävät työllisyshoidon kokonaisuudessa	44
4.2.2 Kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön rooli ja tehtävät työllisyshoidossa	45
4.2.3 Kysely kuntien työllistämistoiminnasta Keski-Suomen maakunnassa	46
4.2.4 Hankkeen aktivointia ja työllistymistä edistävän toiminnan kehittämistyö	48
4.2.5 Työllisyshoidon kokonaisuus hahmottuu nelikenttämallin avulla	48
4.2.6 Lopuksi	50
4.3 Päihde- ja mielenterveystyö sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä	51

4.3.1	Keski-Suomen päihdepalvelujen rakenteiden kartoitus	53
4.3.2	Mitä on sosiaalitoimiston päihdetyö?	55
4.3.3	Mitä on sosiaalitoimiston mielenterveystyö?	58
4.3.4	Lopuksi	59
<b>4.4</b>	<b>Palveluohjaus sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä</b>	<b>61</b>
4.4.1	Kunnat toivoivat palveluohjaus -käsitteen ja käytäntöjen selkeyttämistä	61
4.4.2	Palveluohjaus on asiakaslähtöinen toimintatapa	63
4.4.3	Mitä hankekuntien aikuissosiaalityön palveluohjaus on?	65
4.4.4	Työttömien palveluohjausta on kehitetty työvoiman palvelukeskuksissa	67
4.4.5	Mitä sosiaalitoimen aikuissosiaalityön palveluohjauksen pitäisi olla?	68
4.4.6	Palveluohjaus paikantuu sosiaalialalle annetussa ammatti- ja tehtävärakennesuosituksessa	70
4.4.7	Lopuksi	70
<b>5</b>	<b>MUU TOIMINTA</b>	<b>71</b>
	<b>IV AIKUISSOSIAALITYÖTÄ KESKI-SUOMESSA</b>	<b>73</b>
<b>1</b>	<b>AIKUISSOSIAALITYÖN RESURSSIT JA RAKENTEET KESKI-SUOMESSA</b>	<b>73</b>
1.1	Yhdennetyn sosiaalityön vai eriytetyn sosiaalityön malli?	75
1.2	Aikuissosiaalityön ja lapsiperhe- /lastensuojelun sosiaalityön työntekijäresurssit kunnassa	75
1.3	Lapsiperheiden/lastensuojeluperheiden toimeentulotuen myöntäminen eriytetyssä mallissa	78
1.4	Aikuissosiaalityön resurssimuutokset suhteessa asukaslukuun vuodesta 2007 vuoteen 2009	79
1.5	Toimeentulotuen päätösmäärät vuosina 2007 ja 2009	80
1.6	Asiakkaan ohjautumisen mekanismi eri työntekijäryhmille	81
1.7	Tietojärjestelmistä ja dokumentaatiosta	82
1.8	Muut huomiot aikuissosiaalityöstä	84
1.9	Lopuksi	85
<b>2</b>	<b>AIKUISSOSIAALITYÖN ARKI</b>	<b>87</b>
2.1	Aineistokeruu ja analyysi	87
2.2	Taustatiedot	88
2.3	Asiakkaat	88
2.4	Dokumentaatio ja suunnitelmat	89
2.5	Työmenetelmät ja asiantuntijuus	90
2.6	Työnkuvat ja ajankäyttö	91
2.6.1	Aikuissosiaalityön tehtävät eri ammattiryhmillä	91
2.6.2	Asiakastyö	92
2.6.3	Toimeentulotukityö	94
2.7	Työnohjaus	95

2.8	<b>Työn organisointi ja työpaikan tukirakenteet</b>	<b>95</b>
2.8.1	Tiedonkulku työssä	95
2.8.2	Säännölliset toiminnot työyhteisön arjessa	96
2.8.3	Työyhteisön tuki ja tyytyväisyys organisaation toimintaan	96
2.8.4	Vaikutusmahdollisuudet työssä	97
2.8.5	Aikuisasiakkaiden kanssa tehtävän työn luonne	97
2.8.6	Työmotivaatio	98
2.9	<b>Yhteistyötahot</b>	<b>98</b>
2.10	<b>Tulevaisuus</b>	<b>99</b>
2.11	<b>Yhteenveto</b>	<b>100</b>
<b>3</b>	<b>AIKUISSOSIAALITYÖ TYÖNTEKIJÖIDEN KESKUSTELUSSA</b>	<b>102</b>
3.1	<b>Byrokratian ja ammatillisuuden suhde</b>	<b>103</b>
3.2	<b>Toimenpidekeskeisyys ja ammattityön laatu</b>	<b>106</b>
3.3	<b>Viimesijaisuuden ja ensisijaisuuden suhde</b>	<b>114</b>
3.4	<b>Asiakkaan haasteelliset tilanteet</b>	<b>117</b>
3.5	<b>Selviytymisstrategiat eli miten erilaisista jännitteistä huolimatta jaksetaan painaa pitkää päivää?</b>	<b>120</b>
3.6	<b>Yhteenveto</b>	<b>124</b>
<b>4</b>	<b>KUNNALLISEN SOSIAALITOIMEN AIKUISSOSIAALITYÖHÖN KIINTEÄSTI LIITTYVIEN AKTIVOINTI- JA TYÖLLISTÄMISPALVELUJEN KUSTANNUKSET JA VAIKUTUKSET<sup>128</sup></b>	
4.1	<b>Aineisto</b>	<b>130</b>
4.2	<b>Elämänlaatumittari</b>	<b>131</b>
4.3	<b>Tulokset</b>	<b>131</b>
4.3.1	Mitkä ovat kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sekä siihen kiinteästi liittyvien kunnan tai muun tahon järjestämien tai tarjoamien palvelujen kustannukset?	131
4.3.2	Miten palvelut vaikuttivat pitkäaikaistyöttömän elämänlaatuun?	143
4.3.3	Mikä on aineiston perusteella aikuissosiaalityön rooli pitkäaikaistyöttömän palvelukokonaisuudessa?	145
4.4	<b>Yhteenvetoa kustannuksista ja vaikutuksista</b>	<b>151</b>
	<b>V HANKKEEN ARVIOINTI</b>	<b>154</b>
<b>1</b>	<b>TYÖNTEKIJÄNÄKÖKULMA</b>	<b>154</b>
1.1	<b>Aineistonkeruu ja analyysi</b>	<b>155</b>
1.2	<b>Taustatiedot</b>	<b>156</b>
1.3	<b>Täydennyskoulutuspäivät</b>	<b>158</b>
1.4	<b>Keskustelufoorumi</b>	<b>160</b>
1.5	<b>Kehittämisen painopistealueet</b>	<b>161</b>
1.5.1	Ammatti- ja tehtävärakenne	161
1.5.2	Aktivointi ja työllistäminen	164
1.5.3	Palveluohjaus	166
1.5.4	Päihde- ja mielenterveystyö	167
1.6	<b>Hankkeen yleisarviointi</b>	<b>168</b>

1.7	Tavoitteiden toteutuminen arviointikyselyn vastausten valossa	171
2	ITSEARVIOINTI	173
	VI POHDINTA JA TULEVAISUUDEN HAASTEET	176
1	MITÄ AIKUISSOSIAALITYÖ ON KESKI-SUOMESSA?	176
2	AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMISEN REUNAEHDOT	178
3	AIKUISSOSIAALITYÖN TULEVAISUUS	179
	KIRJALLISUUS	184
	LIITTEET	193



## KUVAT JA TAULUKOT

Kuva 1. Aikuissosiaalityön hankkeen keinot ja tavoitteet	16
Kuva 2. Aikuissosiaalityön hankkeen kehittämisen painopisteet	17
Kuva 3. Kunnan työllisyydenhoidon toimijat ja toimintaedellytykset nelikenttään sijoiteltuna.	49
Kuva 4. Kunnan asukasmäärä suhteessa yhdelle aikuissosiaalityön alueen sosiaalityöntekijälle vuosina 2007–2009 kuudessa hankekunnassa.	79
Kuva 5. Toimeentulotuen päätösmäärät keskimäärin yhdellä työntekijällä kuukaudessa vuonna 2007 ja 2009 ammattiryhmittäin jaoteltuna.	81
Kuva 6. Asiakaspolkujen kokonaiskustannukset menolajeittain eriteltyinä.	133
Kuva 7. Valtion ja kunnan rahoitusosuudet asiakkaiden kokonaiskustannuksissa.	134
Kuva 8. Eri asiakaspolkujen kunnalle kohdistuneet kustannukset menolajeittain eriteltyinä.	135
Kuva 9. Asiakaspolkujen vertailukelpoiset kustannukset kuukausitasolla (€/kk).	137
Kuva 10. Kunnalle aiheutuneet kustannukset kuukausitasolla.	138
Kuva 11. Valtiolle aiheutuvat kustannukset kuukausitasolla.	139
Kuva 12. Asiakkaiden saamat vertailukelpoiset taloudelliset etuudet kuukausitasolla tarkasteltuna.	141
Taulukko 1. Aikuissosiaalityön eri ammattiryhmien työn kohteet ja tehtävät .....	32
Taulukko 2. Aikuissosiaalityön yleinen prosessi ja sen dokumentointi asiakastietojärjestelmään. ....	39
Taulukko 3. Hankekuntien aikuissosiaalityön ja lastensuojelun/lapsiperhetyön henkilöstöresurssit ammattiryhmittäin vuonna 2007. ....	76
Taulukko 4. Neljän kunnan aikuissosiaalityön ja lastensuojelun/lapsiperhetyön henkilöstöresurssit 2007 ja 2009.....	76
Taulukko 5. Kolmen kunnan aikuissosiaalityön henkilöstöresurssit ammattiryhmittäin 2007 ja 2009. ....	77
Taulukko 6. Kolmen kunnan lastensuojelun/lapsiperhetyön henkilöstöresurssit ammattiryhmittäin 2007 ja 2009.....	78
Taulukko 7. Tietojärjestelmät ja dokumentaatio.....	83
Taulukko 8. Muita huomioita resursseista, rakenteista ja voimavaroista.....	84

Taulukko 9. Asiakastyötä tekevät (%), keskimääräinen asiakasmäärä viikossa, asiakasmäärien vaihtelu ja keskimääräinen asiakastapaamisiin käytetty päivittäinen aika ja yhteen asiakastapaamiseen käytetty aika keskimäärin kaikilla vastanneilla ja ammattiryhmittäin .....	92
Taulukko 10. Eri toimeentulotukipäätösten määrien keskiarvot (kpl) ja päätöksiä tekevien osuus (%) ammattiryhmittäin ja kaikilla vastanneilla.....	94
Taulukko 11. Aikuissosiaalityön kuusi asiakaspolkua.....	132
Taulukko 12. Asiakkaan saamat taloudelliset tuet tarkasteluajanjakson aikana.....	136
Taulukko 13. Asiakkaiden saamat taloudelliset tuet kuukausitasolla tarkasteltuna.....	140
Taulukko 14. Aktivoinnin kohteena olleiden asiakkaiden elämänlaatumittarin osatekijät sosiaalityöntekijöiden arvioimina. ....	144
Taulukko 15. Täydennyskoulutusta koskevien väittämien vastausjakaumat (%).....	158
Taulukko 16. Keskustelufoorumia koskevien väittämien vastausjakaumat (% <i>, n=25</i> ).....	160
Taulukko 17. Työprosessimallinnuksia koskevien väittämien vastausjakaumat (%). ....	162
Taulukko 18. Dokumentointia koskevien väittämien vastausjakaumat (% <i>, n=19</i> ). ....	163
Taulukko 19. Aktivointia ja työllistämistä koskevien väittämien vastausjakaumat (%). ....	165
Taulukko 20. Palveluohjausta koskevien väittämien vastausjakaumat (% <i>, n=16</i> ) .....	166
Taulukko 21. Päihde- ja mielenterveystyötä koskevien väittämien vastausjakaumat (%). ..	168
Taulukko 22. Aikuissosiaalityön hankkeen yleisarviointia koskevien väittämien vastausjakaumat (%). ....	169
Taulukko 23. Hanketyöntekijöiden itsearvioinnin SWOT-analyysi. ....	174

# I JOHDANTO

Sosiaalityön toimintaympäristön muutokset ja tehtäväkentän eriytyminen ovat luoneet sosiaalityön työkäytäntöihin liittyviä erilaisia sisällöllisiä kehittämishaasteita (esim. Kananoja ym. 2007; Karjalainen & Sarvimäki 2005). Yksi näistä haasteista liittyy aikuisiin kohdistuviin sosiaalityön palvelujen kehittämiseen. Kuten Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (2008a, 7) toteavat, sosiaalityötä aikuisten parissa on tehty aina. Tarve aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön kehittämiseen Suomessa on syntynyt erityisesti 1990-luvun yhteiskunnallisten muutosten seurauksena (myös Väisänen & Hämäläinen 2008). Kuitenkin vasta 2000-luvulla se on nostettu esiin kohdennetummin sosiaalityön keskusteluissa. Sosiaalityön käytännöissä aikuissosiaalityön 'nosteeseen' liittyvä ilmiö on näyttäytynyt viime vuosina moninaisten kunnallisten ja valtakunnallisten kehittämishankkeiden muodossa. (esim. Jokinen & Juhila 2008a, 7; Liukko 2006, 27–30; Liukonen & Lukman 2007; Kumpulainen & Kilponen 2007, 2–4; Suoninen-Erhiö 2008a, 11–12; Suoninen-Erhiö 2008b, 14–15; Kotro 2008; Väisänen & Hämäläinen 2008; Europaeus & Koivisto 2009.)

Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishanke on yksi Sosiaalialan kehittämishankkeen (2003–2007) monista valtakunnallisista osaprojekteista, joissa paikannettiin erityisesti sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön henkilöstön osaamiseen ja asiantuntijuuteen liittyviä teemoja. Hanke oli ensimmäinen aikuisten parissa tehtävään sosiaalityöhön kiinnittyvä kehittämishanke Keski-Suomen maakunnassa. Osittain tästäkin syystä hankkeen punaisena lankana on ollut vastata kysymykseen: mitä aikuissosiaalityö on Keski-Suomessa? Vasta ymmärtämällä aikuissosiaalityön tekemisen luonnetta ja sen reunaehdoja voidaan työtä ryhtyä kehittämään sen omista lähtökohdista. Tämä loppuraportti on kuvaus keski-suomalaisen sosiaalitoimistossa tapahtuvan aikuissosiaalityön kehittämistyön taustoista, etenemisestä ja tuloksista.

Loppuraportti jakautuu viiteen päälukuun. Johdantoluvun jälkeen raportin toisessa pääluvussa käsitellään aikuissosiaalityön ilmiötä ja käsitettä viimeaikaisen kotimaisen kirjallisuuden valossa. Kolmannessa pääluvussa kuvataan hankkeen aikana syntyneitä prosesseja ja keskeisiä sisältöjä sekä tuodaan esiin hankkeen konkreettisia tuloksia ns. painopistealueiden osalta. Neljäs pääluku pyrkii paikantamaan hankkeessa kerätyn empirisen aineiston avulla keskisuomalaisen aikuissosiaalityön tilannetta ja luonnetta. Hanke on julkaissut aikaisemmin kaksi raporttia (Närhi ym. 2008; Talvensola ym. 2008), joiden tulokset on kiteytetty lähinnä tässä neljännessä luvussa. Kukin alaluku on sisällöltään melko laaja ja niitä on mahdollista lukea erillisinä kokonaisuuksina ilman raportin muiden osien lukemista. Neljännessä pääluvussa tuodaan ensin esiin keskisuomalaisen aikuissosiaalityön resursseja ja rakenteita kahden hankkeessa kerätyn kyselyn avulla. Tämän jälkeen kuvataan tiivistetysti hankkeeseen osallistuvien kuntien aikuissosiaalityötä tekevien työntekijöiden kyselyyn perustuva aineisto arjessa tapahtuvasta aikuisten parissa tehtävästä työstä. Kolmanneksi paikannetaan sosiaalityöntekijöiden keskustelufoorumiaineiston kautta sosiaalityöntekijöiden keskusteluista esiin nousevia teemoja ja näkökulmia aikuissosiaalityön luonteesta ja sen reunaehdoista sekä työn tekemisen haasteellisuudesta työntekijöiden yhteisen tiedonmuodostuksen avulla. Neljänneksi luvussa kuvataan yhden keskisuomalaisen kunnan, Jyväskylän yliopiston taloustieteiden tiedekunnan, Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen Jyväskylän yksikön ja aikuissosiaalityön hankkeen yhteistyössä tehtyä selvitystä, jonka tavoitteena oli jäsentää kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sekä siihen kiinteästi liittyvien kunnan tai muun tahon järjestämien palvelujen kustannuksia ja vaikutuksia kuntatalouden, asiakkaan ja sosiaalityön näkökulmista. Viides pääluku koostuu hankkeen arvioinnista siten, että ensin käsitellään kehittämisen subjekteina olleiden kuntatyöntekijöiden arviointia hankkeesta kysely-

aineiston avulla sekä lopuksi hanketyöntekijät tekevät itsearviointia hankkeen tuloksista SWOT-analyysillä. Viimeisessä eli kuudennessa pääluvussa kiteytetään vastaus hankkeen pääkysymykseen: mitä aikuissosiaalityö on Keski-Suomessa, otetaan kriittinen kanta tehtyyn kehittämistyöhön ja pohditaan aikuissosiaalityön tulevaisuutta laajemmin. Lukuja ovat kirjoittaneet eri henkilöt, joten selkeyden vuoksi jokaisen alaluvun alkuun on merkitty kunkin luvun pääasiallinen kirjoittaja tai kirjoittajaryhmä.

## II HANKKEEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Kati Närhi

### 1 Aikuissosiaalityö ilmiönä ja käsitteenä

Aikuissosiaalityön kehittämistarpeiden ja -hankkeiden taustalla on hahmotettavissa erilaisia yhteiskunnallisia kehityskulkuja ja muutostendenssejä, jotka ovat läheisessä suhteessa toisiinsa ja joilla on suuri merkitys siihen, miten aikuissosiaalityötä ymmärretään ja määritellään. Yksi näistä kehityskuluista liittyy kunnallisen sosiaalityön eri tehtäväalueiden sisällölliseen erikoistumiseen ja palvelujen tarjoamiseen. Suuntaus näyttäytyy sosiaalityön käytännössä ns. yhdenmetytyn sosiaalityön<sup>1</sup> eriytymisenä ja siirtymisenä elämäntapaajattelumallin<sup>2</sup> ja ns. eriytetyn sosiaalityön<sup>3</sup> mallin mukaiseen palvelujen tarjontaan. (Juhila 2008c, 83–89.) Eriytymiskehitys on tapahtunut suomalaisissa kunnissa erityisesti 2000-luvun aikana. Kehitystendenssiin on vaikuttanut muun muassa se, että esimerkiksi lapsiperheosiaalityöllä ja aikuissosiaalityöllä on nähty olevan erilainen paikka ja historia sosiaalityössä. Erot liittyvät Kirsi Juhilan mukaan (2008c, 85) eriytyneeseen tietoperustaan, työssä käytettäviin menetelmiin sekä yhä eriytyvämpään lainsäädäntöön. Samalla keskustelut eri asiakasryhmien eroista vahvistavat ikäkategorioiden välisten erojen syvenemistä. Tällöin myös yhteiskunnalliset instituutiot ylläpitävät elämäntapaajattelun mukaisia ikäkattegioita. (Mt., 85–87.)

Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön määrittelyn, tekemisen ja sen reunaehtojen taustalla ovat laajemmat yhteiskuntapoliittiset, hallinnolliset ja taloudelliset diskurssit, jotka Kirsi Juhila (2008b, 48–81) paikantaa yksityisen vastuun diskurssiksi sekä eriarvoistumisdiskurssiksi. ”Yksityisen vastuun diskurssi perustuu uusliberalistiseen yksilökeskeiseen politiikkaan, jossa sosiaalityön tavoitteeksi asettuu yksilöitä kannustava ja aktivoiva muutostyö, joka tehokkaasti poluttaa ihmiset takaisin työmarkkinoille ja hyvinvointivaltiosta riippumattomiksi kansalaisiksi. Eriarvoistumisdiskurssi puolestaan on huolissaan hyvinvoinnin epäta-  
saisesta jakautumisesta ja kaikkein huono-osaisimpien heikosta tilanteesta yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä. Sosiaalityön tavoitteeksi asettuu sen mukaisesti yhteiskunnallisesti vaikuttava, rakenteellinen työ” (Jokinen & Juhila 2008b, 283).

Yhteiskunnallisella ilmapiirillä ja siihen liittyvillä keskusteluilla on aina myös konkreettinen puolensa. Muun muassa Juhilan (mt.) jäsentämän yksityisen vastuun diskurssin sisään paikantuvan aktivoivan sosiaalipolitiikan (mm. Juhila 2006; Tuusa 2005; Liukko 2006) tuotok-  
sena voidaan nähdä aikuissosiaalityön tehtäviä koskevat lainsäädännölliset muutokset 2000-

---

<sup>1</sup> Yhdennetyllä sosiaalityöllä tarkoitetaan tässä sosiaalityötä, jossa sama työntekijä kohtaa ja käsittelee yhden asiakkaan tai asiakasperheen kaikki asiat tai ongelmat (Juhila 2008c, 84). Yhdennetyistä sosiaalityöistä voidaan puhua myös silloin, kun sosiaalityöntekijä työskentelee samanaikaisesti usean eri sosiaalityön osa-alueen tehtäviä (mm. Kumpulainen 2004, 15).

<sup>2</sup> Elämäntapaajattelun mukainen sosiaalityö tarkoittaa työtä, jossa asiakkaiden ikä on keskeinen kriteeri palvelun saamiselle. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa palvelujen pilkkoutumista lapsi- ja perheosiaalityöhön, aikuisosiaalityöhön ja vanhussosiaalityöhön. (Juhila 2008c, 83.)

<sup>3</sup> Eriytetystä sosiaalityöstä on kyse silloin, kun sosiaalityöntekijä keskittyy pääasiassa yhden sosiaalityön alueen tehtävien hoitamiseen (mm. Kumpulainen 2004, 15).

luvulla. Aikuissosiaalityön sisältöön vaikuttava kuntouttavan työtoiminnan laki tuli voimaan 2001. Toinen lainsäädännöllinen muutos tuli työmarkkinatuki uudistuksen mukana vuonna 2006. Lainsäädännön uudistukset ovat tuoneet sosiaalityön keskiöön työllistämisen ja aktivoinnin, jotka liittyvät edellä mainittuihin laajempiin yhteiskunnallisiin muutosprosesseihin ja diskurssikamppailuihin (vrt. Juhila 2008b). Käytännön tasolla lainsäädännölliset muutokset näkyvät mm. sosiaalityön sisällöllisissä keskusteluissa, joissa on ryhdytty jäsentämään esimerkiksi kuntouttavan sosiaalityön roolia, sisältöä ja paikkaa osana kunnallista sosiaalityötä. Tämä rooli ja tehtävä on paikannettu erityisesti osaksi aikuisten sosiaalityön palveluja. (esim. Tuusa 2005; Liukko 2006; Karjalainen & Karjalainen 2007.) Aktivoivalla sosiaalipolitiikalla on myös kääntöpuolensa sosiaalityön sisällöllisissä keskusteluissa. Esimerkiksi Juhila (2006, 99–101; 2008b) näkee, että yksityisen vastuun ja sitä kautta taloudellisen tehokkuuden paine voi johtaa aikuissosiaalityön sisällöllisen ytimen häviämiseen ja aikuissosiaalityön jäsentämiseen toimenpidekeskeisenä ja teknokraattisena toimintana.

Kunnalliseen aikuissosiaalityöhön vaikuttaa edellä mainitun yksityisen vastuun diskurssin lisäksi muitakin samanaikaisia muutosvoimia. Aikuissosiaalityön tehtävien määrittely on ajankohtaista paitsi kunnalliseen sosiaalipalvelujen järjestämiseen ja priorisointiin myös kuntien organisaatioihin sekä tehtävärakenteisiin kohdistuvien muutosten vuoksi (mm. Rousu 2006). Tässä ilmiössä on laajemmin kyse uusliberalististen arvojen ja niihin perustuvan julkisen hallinnon (New Public Management) ja tehokkuusajattelun tuomisesta niin suomalaiseen yhteiskuntaan kuin kunnalliseen järjestelmään aina sosiaalityötä myöten (vrt. mm. Juhila 2008b, 49–50; Juhila 2006, 65–101; Julkunen 2006, 77–104; Eräsaari 2006). Kunta- ja palvelurakennemuutosten mukanaan tuomat hallinnolliset muutostuulet tuovat myös sosiaalityölle paineita organisoitua osana sosiaali- ja terveyshallintoa sekä samalla osana laajempia kuntayhtymä- tai kuntaliitosrakenteita ja -organisaatioita (mm. Rousu 2006). Samaan aikaan kuntatalouden heikkenevä tilanne asettaa lisää paineita kunnallisen sosiaalityön tuloksellisuudelle ja vaikuttavuudelle (vrt. vaikuttavuusyhteiskunnasta Rajavaara 2007). Vaikuttavuutta ja tehokkuutta onkin lähdetty etsimään usein elämänkaariajattelun mukaisista sosiaalityön toimintamalleista ja -rakenteista (vrt. Juhila 2008c; Jokinen & Juhila 2008b, 283).

Eräs kehityssuunta, joka voidaan nähdä osana Juhilan (2008b) jäsentämää eriarvoistumisdiskurssia, liittyy keskusteluihin perinteisen asiantuntijuuskäsityksen kriittisestä uudelleenarvioinnista ja yleisestä ajattelutavan muutoksesta. Suuntaus näkyy sosiaalityössä esimerkiksi ns. asiakaslähtöisen työtteen vahvistamisen tarpeena (Juhila 2006, 118–149; Liukko 2006) tai jopa kansalaisosallistumisen tukemisena (mm. Matthies 2008). Viime vuosien aikuissosiaalityön erilaisissa käytännön kehittämishankkeissa ilmiö paikantuu tarpeeseen kehittää aikuissosiaalityötä asiakaslähtöisempään suuntaan. Tällöin puhutaan asiantuntijuuden uudelleenarvioinnista (mm. Karvinen 1996; Satka & Karvinen 1999), avoimesta asiantuntijuudesta (mm. Saaristo 2000), 'toisen tiedon' näkyväksi tekemisestä (mm. Hänninen ym. 2006) sekä asiakkaan tarpeisiin vastaamisesta monimutkaistuneen palvelujärjestelmän 'tarpeiden' sijasta (mm. Hänninen 2007). Kyse on siis keskusteluista, jotka kohdistuvat kansalaisten ja asiakkaiden roolien, mutta myös asiantuntijan roolin uudelleenmäärittelyyn. Viimeaikaisten kunta- ja palvelurakennemuutosten myötä nouseekin esiin kysymys, mihin kansalaisen, kuntalaisen sekä asiakkaan roolit ja näkökulmat paikantuvat yhä laajenevissa ja ihmisen elämän pirstovissa palvelurakenteissa. Voidaankin ajatella, että tämä kehityssuunta on jännitteisessä suhteessa yksityisen vastuun diskurssin kanssa ja jäsenyyttä osaksi eriarvoistumisdiskurssia (vrt. Juhila 2008b). Kaiken kaikkiaan yhteiskunnallinen ilmapiiri ja siihen liittyvät erilaiset diskurssikamppailut sekä kehityskulut vaikuttavat pitkälti käsityksiimme ja määrittelyihin aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tavoitteista, sisällöistä ja rooleista osana sosiaalipalveluiden kokonaisuutta.

## 1.1 Aikuissosiaalityön määrittely-yrityksiä

Mutta mitä sitten tarkoitetaan, kun puhutaan aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä? Aikuisiin kohdistuvista sosiaalityön palveluista käytetään usein nimitystä aikuissosiaalityö. Väisänen ja Hämäläinen (2008) näkevät, että aikuissosiaalityön käsite koskettaa laajasti hyvinvointipalvelujärjestelmää ja sosiaalityötä sen osajärjestelmänä. Aikuissosiaalityön ohella on käytetty perussosiaalityön käsitettä, joilla kummallakin on viitattu lähinnä kuntien sosiaalitoimistossa tehtävään sosiaalityöhön ja joka keskittyy aikuisväestön kysymyksiin, erityisesti toimeentulotukeen ja työhön marginaaliryhmien kanssa (Liukko 2006; Kananoja ym. 2007; Kumpulainen & Kilponen 2007; Jokinen & Juhila 2008; Väisänen & Hämäläinen 2008). Määrittely ei kuitenkaan ole kovin selkeärajainen, vaikkakin siinä useimmiten rajataan pois lastensuojelun sosiaalityö. Kirsi Juhila (2008a, 14–44) paikantaa aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat kunnallisen aikuissosiaalityön lisäksi moniammatilliseen ja erityiseen julkiseen areenaan (esim. TYP) sekä kolmanneksi muilla hyvinvointiyhteiskunnan areenoilla (esim. diakoniatyö) aikuisten parissa tehtävään sosiaalityöhön. Jäsennys auttaa hahmottamaan kunkin areenan roolia ja tehtäviä puhuttaessa laajasti ymmärretystä aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä.

Aikuissosiaalityötä voidaan pitää ensisijaisesti hallinnollisena käsitteenä, tapana jakaa sosiaalityön palveluja tietyille asiakasryhmille ikäryhmäperustaisesti (mm. Juhila 2008a,c; Kananoja 2007; Sarvimäki & Siltaniemi 2007; Roivainen 2008). Aikuissosiaalityön palveluthan on kohdennettu yli 18-vuotiaille aikuisille. Käytännössä työ painottuu yksin asuvien ja usein miesten kanssa tehtävään työhön (esim. Kananoja ym. 2007, 165). Juhilan (2008a) mukaan kunnallinen aikuissosiaalityö voidaan määrittää myös asiakkaiden tarvitsemien palvelujen koordinoinniksi, jolloin työssä kohdataan erityisesti työttömyyteen, talouteen, päihteisiin, mielenterveyteen sekä yleensä elämänhallintaan liittyviä kysymyksiä. Aikuissosiaalityön keinoja puuttua näihin kysymyksiin ovat asiakkaiden neuvonta ja ohjaus sekä suunnitelmien laatiminen ja itsenäisen selviytymisen tukeminen (Väisänen & Hämäläinen 2008, 12). Samalla kun toimeentulotuen tehtäviä on siirretty etuuskäsittelijöille erilaisten muutos- ja keiluprosessien seurauksena, on ryhdytty pohtimaan aikuissosiaalityön sisältöjä uusista näkökulmista käsin (mm. Kananoja 2007, 61; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40–44). Aikuissosiaalityön kehittämisessä on noussut esiin mm. kuntouttavan sosiaalityön työorientaatio (Liukko 2006, 18–23, 110–115). Eeva Liukko (2006, 116–118) pohtii sosiaalisen kuntoutuksen periaatteen mukaisen perussosiaalityön olevan pitkäjänteistä sosiaalityötä asiakkaan tukemisessa, voimavarojen löytämisessä ja toimintakyvyn vahvistamisessa (myös Kananoja ym. 2007, 170).

Kuntouttavan sosiaalityön käsitettä on määritelty valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkon kuntouttavan sosiaalityön erikoisalan opetussuunnitelmassa seuraavalla tavalla (Sosnet 2005): ”Kuntouttavan sosiaalityön (empowering social work) peruseriaatteita ovat: voimaantumisen, valtaistumisen, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus/toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen sekä elämän näköalojen avaaminen. Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan erilaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisten ja erilaisten ryhmien täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Tavoitteena on tällöin luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä ja tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. Kuntouttava näkökulma on sosiaalityön työorientaatio, jota voidaan soveltaa laajasti sosiaalityössä. Kuntouttavan sosiaalityön orientaatiota tarvitaan ennen muuta

kuntien sosiaalitoimistoissa, päihde-, mielenterveys-, kuntoutus-, vammais-, vanhus- ja maahanmuuttajatyössä sekä terveys- ja kriminaalisosiaalityössä.”

Liukko näkee, että kuntouttavan ajattelun laajeneminen ja aktiivinen sosiaalipolitiikka ovat rakentaneet perustan kuntouttavalle työskentelylle myös kunnallisessa perussosiaalityössä. Varteenotettavaksi työotteeksi se kehittyi 1990-luvulla sosiaalityön projekteissa. 2000-luvulla se on hakenut paikkaansa perussosiaalityön sisällä. (Liukko 2006, 29.)

Liukko (2006, 110–111) jakaa kuntouttavan työorientaation kuntoutuksen (rehabilitative) sosiaalityöhön ja kuntouttavaan (empowering) sosiaalityöhön. Ensimmäisellä hän tarkoittaa kuntoutusjärjestelmän erikoistuneissa yksiköissä toteutettavaa sosiaalityön työtapaa. Jälkimmäisen hän paikantaa kunnalliseen perussosiaalityöhön, jossa tavoitellaan valtaistumista ja elämänhallinnan paranemista ja joka tukee asiakasta seuraamaan ja toteuttamaan kuntoutumista sen eri vaiheissa. Kuntouttavan sosiaalityön määritelmän voidaan siis nähdä kuvaavan hyvin myös laadukkaan aikuissosiaalityön sisältöjä (Kananoja ym. 2007, 125; Liukko 2006). Liukko painottaa, että kuntouttava työ on aina muutossosiaalityötä ja sen tärkeimpiä työmenetelmiä ovat psykososiaalinen työ, verkostotyö, palveluohjaus ja sosiaalinen kuntoutus. Voidaankin kysyä, voisiko kuntouttavan sosiaalityön käsite toimia yhtenä aikuissosiaalityötä sisällöllisesti ja teoreettisesti jäsentävänä yläkäsitteenä? Tällöin aikuissosiaalityö saisi sisällöllistä ja jäsentyneempää viitekehystä, sekä paikantuisi kuntouttavan työotteen sisällä samalla yhdeksi sosiaalityön työorientaatioksi rakenteellisen ja yhteisöllisen sosiaalityön ohella (vrt. Karjalainen & Sarvimäki 2005).

Kuntouttavan sosiaalityön haasteina ovat työn dokumentoinnin ja asiakastyön arviointimenetelmien kehittäminen (Liukko 2006, 117). Toisaalta haasteina nähdään myös aktivoivien ja selkeiden palvelukokonaisuuksien sekä aikuissosiaalityön työprosessien kehittäminen. Kehittämishaasteisiin kuuluvat myös peruspalvelujen ja erikoistuneiden palveluiden välinen työnjako (esim. työvoiman palvelukeskus ja perussosiaalityö) ja tehtävärakenteen uudistaminen aikuissosiaalityössä. Olisikin pohdittava mm. miten yhdistetään sosiaalityön pitkät asiakasprosessit ja työhallinnon sekä muiden yhteistyökumppaneiden tuotetetut palvelut. (Kananoja ym. 2007, 126.) Kuinka paljon kuntouttavaa työorientaatiota kehitetään peruspalveluissa ja mikä osa siitä siirretään osaksi erikoispalveluja (vrt. Liukko 2006, 117–118)?

Tarve kuntouttavan sosiaalityön kehittämiseksi on ilmeinen käytännön sosiaalityössä, erityisesti aikuisiin kohdistuvassa sosiaalityössä. Yksittäisten työmenetelmien hallinta ei kuitenkaan riitä vaan tarvitaan perustavanlaatuinen muutos aikuissosiaalityön työorientaatioissa. Tutkimukset mm. kuntouttavasta työtoiminnasta ovat tuoneet esille, että vain riittävän suuret muutokset työkäytäntöihin ja työn organisointiin juurruttavat uutta työorientaatiota tai uusia työmalleja eläviksi käytännöiksi. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 210; Kananoja ym. 2007, 126.)

Aikuissosiaalityön käsitteellistä ja käytännön työn jäsenystä tarvitaan siis monella tasolla: yksittäisten työntekijöiden ja työyhteisön osaamisen, työmenetelmien ja asiantuntijuuden vahvistamisessa, aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteiden kehittämisessä sekä aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen roolin kirkastamisessa.



Kati Närhi

## 2 Aikuissosiaalityön hankkeen tavoitteet

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön 'uuden tulemisen' myötä käsitettä ja ilmiötä on ryhdytty avaamaan ja käsitteellistämään erilaisten aineistojen ja käytäntöjen pohjalta (esim. Jokinen & Juhila 2008; Liukonen & Lukman 2007; Kumpulainen & Kilponen 2007; Kotro 2008; Europaeus & Koivisto 2009). Tämä raportti keskittyy kuvaamaan kunnallisella areenalla toiminutta sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön kehittämishanketta ja hankkeen lopputuotoksia siitä, miltä aikuissosiaalityö näytti 17 keskisuomalaisessa kunnassa hankkeen aikana kesäkuusta 2007 lokakuuhun 2009.<sup>4</sup> Raportti ottaa siis omalta osaltaan kantaa keskusteluun aikuissosiaalityön erilaisista määrittelyistä kuvaamalla ja analysoimalla kunnallista sosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä hankkeessa kerättyjen aineistojen näkökulmista.

Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen (6/2007–10/2009) tarkoituksena oli kehittää kuntien sosiaalitoimistojen aikuisiin kohdistuvaa asiakaslähtöistä sosiaalityötä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa sekä tarkastella aikuissosiaalityön asemaa kuntien muuttuvassa palvelujärjestelmässä<sup>5</sup>. Hankkeen peruslähtökohtana oli jäsentää ja etsiä vastauksia kysymyksiin: Mitä aikuissosiaalityö on Keski-Suomessa ja mitä se voisi olla tulevaisuudessa? Millainen aikuissosiaalityö tukee asiakkaan hyvää elämänlaatua ja osallisuutta? Kuten monessa muussakin kunnallisessa aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa (mm. Liukonen & Lukman 2007; Kumpulainen & Kilponen 2007, 2–4; Kotro 2008; Europaeus & Koivisto 2009) niin myös tässä hankkeessa tavoitteena oli aikuissosiaalityön osamisen ja asiantuntijuuden vahvistaminen, aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteiden kehittäminen sekä aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen roolin kirkastaminen.

Hanke oli ensimmäinen kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä kehittämään pyrkivä hanke Keski-Suomessa. Siinä mielessä kyse oli uraa uurtavasta kehittämistyöstä ja hankkeen ”tulokset” onkin suhteutettava tähän seikkaan. Hankkeen strategiana lähdettiin kartoittamaan keskisuomalaisen aikuissosiaalityön tilannetta resurssien, rakenteiden ja työn tekemisen sisältöjen kautta (ks. Närhi ym. 2008; Talvensola ym. 2008). Vasta nykytilanteen kartoituksen kautta ajateltiin voitavan lähteä kehittämään erilaisia aikuissosiaalityön toimintatapoja ja -käytäntöjä.

Hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat Keski-Suomen maakunnan 28 kunnasta (vuonna 2007) 17 kuntaa: Hankasalmi, Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Jämsä, Jämsänkoski, Kannonkoski, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Laukaa, Muurame, Pihtipudas, Pylkönmäki, Saarijärvi, Viitasaari ja Äänekoski. Vuoden 2009 alusta kuntaliitosten ja muiden Keski-Suomen alueella tapahtuneiden palvelumuutosten vuoksi hankkeeseen osallistuneita

---

<sup>4</sup> Aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa oli alun perin mukana 17 kuntaa Keski-Suomesta, mutta kuntaliitosten myötä hankekuntien lukumäärä pieneni vuoden vaihteessa 2008–2009 kymmeneen kuntaan / kuntayhtymään / liikelaitokseen. Kuntien sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityöntekijöiden lisäksi hankkeeseen osallistui sosiaalityöntekijöitä ja palveluohjaajia sekä Jyväskylän että Äänekosken työvoiman palvelukeskuksista.

<sup>5</sup> Vaikka mukana hankkeessa oli myös Jyväskylän ja Äänekosken työvoiman palvelukeskukset pääpaino hankkeessa rajattiin kuitenkin kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön tarkasteluun ja kehittämiseen. Työvoiman palvelukeskusten rooli oli pikemminkin tuoda esiin siellä koeteltuja jo toimivia aikuissosiaalityön työkäytäntöjä ja toimintamalleja.

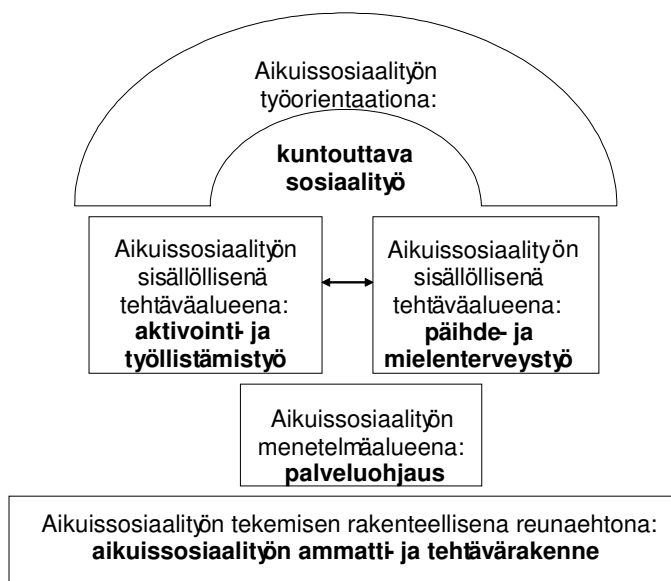
hankekuntia/kuntayhtymiä/liikelaitoksia oli yhteensä 10 (Hankasalmi, Jyväskylä, Jämsä, Keuruu, Kinnula, Laukaa, Muurame, Saarikan liikelaitos, Wiitaunioni sekä Äänekoski). Muita yhteistyötahoja edustivat hankkeessa Jyväskylän yliopisto, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Stakes/Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, Talentia ja työvoimahallinto. Hanke toimi osana Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kehittämistoimintaa ja sitä hallinnoi Keuruun kaupunki. Hankkeen varsinaisia toimijoita ja asiantuntijoita olivat hankkuntien sosiaalitoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten (Jyväskylän ja Äänekosken) aikuissosiaalityön työntekijäryhmät: johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja ja etuuskäsittelijä, yhteensä noin 120 työntekijää.

Kuva 1 jäsentää aikuissosiaalityön hankkeen tavoitteita, niiden tasoja sekä keinovalikoimaa. Tavoitteisiin pyritään neljän elementin; täydennyskoulutuksen, maakunnallisen keskustelufoorumin, neljän kehittämisen painopistealueen sekä tutkimustoiminnan avulla.



**Kuva 1. Aikuissosiaalityön hankkeen keinot ja tavoitteet**

Kuva 2 tuo esiin aikuissosiaalityön hankkeessa kohdennetut kehittämisen painopisteet. Hankkeessa paikannettiin aikuissosiaalityön perustyöorientaatio laajasti ymmärretyyn kuntouttavan sosiaalityön käsitteen ja toiminnan alle (esim. Tuusa 2005; Liukko 2006; myös Karjalainen & Sarvimäki 2005; Karjalainen & Karjalainen 2007). Aikuissosiaalityön sisällöllisistä tehtäväalueista keskityttiin erityisesti aktivointi- ja työllistämistyön sekä päihde- ja mielenterveystyön kehittämiseen sosiaalitoimiston työssä. Menetelmällisenä painopisteenä tarkasteltiin sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön liittyvän palveluohjauksen käsitteen ja käytännön selkeyttämistä. Aikuissosiaalityön tekemisen rakenteellisena reunaehtona nähtiin aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteen kehittäminen.



*Kuva 2. Aikuissosiaalityön hankkeen kehittämisen painopisteet*

## 2.1 Aikuissosiaalityötä kehittämässä

Toikko ja Rantanen (2009) jäsentävät kehittämisen kenttää kuudella ulottuvuudella sen mukaan kehitetäänkö toimintatapaa vai toimintarakennetta, onko kyse rajatuista yksikkökohtaisista uudistuksista vai laaja-alaisista reformeista, onko tavoite määritelty ulkoapäin vai toimijoiden itsensä määrittelemänä, onko kyse hankeperustaisesta vai jatkuvasta kehittämis-toiminnasta, onko kyse innovaatiosta vai diffuusiosta sekä viimeiseksi kehitetäänkö sisäisesti vai onko kyse ulkopuolisen tekemästä ns. toimitusprojektista. (Toikko & Rantanen 2009, 14–15.) Keski-suomalaisessa aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa kyse oli pikemminkin toimintatapojen kuin toimintarakenteen kehittamisestä vaikkakin hankkeen aikana kävi selväksi, että toimintatavat eivät loppujen lopuksi voi muuttua paljonkaan ilman toimintarakenteiden muutoksia. Lähtökohtaisesti kyse oli rajatuista uudistuksista vaikka hankkeen aikana tarve laaja-alaisille reformeille nousi esiin. Ilman laaja-alaisempaa reformia ei aikuissosiaalityössä rajatuillakaan uudistuksilla ole vaikutuksia pitemmällä tähtäimellä. Hankkeen sisällöt määriteltiin yhdessä kuntatyöntekijöiden kanssa hankeperustaisesti vaikkakin hankkeen aikana yritystä ja ituja aikuissosiaalityön perustyön ohessa tapahtuvaan kehittämiseen oli näkyvillä. Tässä mielessä jo hankkeen alusta asti hanketyöntekijät pyrkivät viemään kehittämisidea sosiaalitoimiston sisään työntekijöiden omaksi toiminnaksi. Kuten Toikko ja Rantanen ovat havainneet (2009, 14–15), myös aikuissosiaalityön hankkeessa eri ulottuvuudet olivat viitteellisiä ja esiintyivät samanaikaisesti.

Toikon ja Rantasen mukaan kehittäminen on luonteeltaan käytännöllistä asioiden korjaamista, parantamista ja edistämistä. Onnistuessaan kehittämisen tulisi levitä myös kehittämiskohdetta laajempaan käyttöön ja siinä mielessä kyse on uuden taidon tai tiedon siirrosta (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Aikuissosiaalityön hankkeen punaisena lankana hankkeen ajan oli pyrkiä käsitteellistämään aikuissosiaalityötä ja sen luonnetta paikallisten aineistojen pohjalta, jotta kehittämistyöllä olisi mahdollisesti Keski-Suomea laajempaakin hyötyä.

Toikko ja Rantanen (2009) näkevät, että kehittäminen on muutosta, jossa tavoitellaan parempaa tai tehokkaampaa toimintatapaa verrattuna aikaisempiin. Aikuissosiaalityön hankkeessa kehittäminen suunnattiin moneen eri kohteeseen. Ensinnäkin kehittäminen kohdistui aikuissosiaalityötä sosiaalitoimistoissa tekeviin työntekijöihin ja heidän ammatilliseen osaamiseensa. Tavoitteena oli muutos työnteon tavassa ja menetelmissä. Toisena tasona oli aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakenne, toisin sanoen kehittämisen kohteena olivat työn tekemisen rakenteet ja prosessit. Kolmanneksi kehittämisen tasoksi hankkeessa asetettiin aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen roolin kirkastaminen, joka kehittämisen kohteena asetettiin sekä aikuissosiaalityön oman tiedonmuodostuksen ja sen kautta asiantuntijuuden kehittämisen tasolle. Kehittämisen kautta tuli myös esiin paljon tietoa toimimattomista palvelurakenteista. Kyse oli siis tutkimus- tai selvitysavusteisesta kehittämisestä (vrt. mt., 21–22), jossa aikuissosiaalityön asiantuntijuuden syventäminen ja rakenteelliset muutokset olivat kehittämistyön ytimessä.

Perinteisestä ylhäältä ohjautuvasta, asiantuntijavetoisesta kehittämisestä on yhä useammin siirrytty työyhteisöjä ja yhteistyökumppaneita osallistavaan vuorovaikutukselliseen muutostyöhön. Tällainen kehittämisen ote sisältää ajatuksen, että työntekijät ovat itse oman työnsä parhaita asiantuntijoita ja kehittäjiä. Osallistavan lähestymistavan uskotaan vahvistavan sitoutumista kehittämistoimiin, lisäävän yhdessä oppimista ja uuden tiedon syntymistä sekä mahdollistavan uusien käytäntöjen juurtumista työpaikoilla. (Heinonen 2008.)

Kehittämisen subjektina hankkeessa olivat aikuissosiaalityön asiakastyötä tekevät työntekijät sekä hankekuntien sosiaalijohto. Hankeidea kerättiin työntekijälähtöisesti Keski-Suomen kunnista ja hankkeeseen palkatut työntekijät muokkasivat ideaa ensimmäisen kuntakierroksen yhteydessä. Toimintasuunnitelmaa pyrittiin refleктоimaan ja muokkaamaan myös hankkeen aikana saadun palautteen myötä. Vaikka reflektointi ei ollut systemaattista, oli kyse jossain mielessä hankkeen prosessiarvioinnista (vrt. Vataja & Seppänen-Järvelä 2007).

Hankkeen alkuvaiheissa puhuttiin paljon siitä, kuinka asiakaslähtöinen hanke voisi olla. Ilmaan heitettiin ajatuksia, että kaikki toiminta toteutettaisiinkin aikuissosiaalityön asiakkaiden kanssa. Tästä ”radikaalista” ajatuksesta jouduttiin kuitenkin luopumaan mm. rajallisten hanketyöntekijäresurssien vuoksi ja päätettiin keskittyä hankkeen toiseen ulottuvuuteen eli työntekijätason asiantuntijuuden vahvistamiseen ja työntekijöiden voimaantumiseen. Logiikkana toimi se, että kun työntekijät kehittävät asiantuntemustaan ja voivat hyvin, myös asiakkaat saavat laadukkaampaa palvelua.

Hankkeen kehittämistyön peruslähtökohtana oli toimintatutkimuksellinen orientaatio. Perinteiseen akateemiseen tutkimukseen verrattuna toimintatutkimus on hyvin käytännönläheistä ja käytännön tarpeista nousevaa (mm. Heikkinen & Jyrkämä 1999; Eskola & Suoranta 1996, 96–97). Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu prosessiin, seuraa ja havainnoi toiminnassa tapahtuvia tilanteita sekä pyrkii analysoimaan niitä. Ominaista toimintatutkimuksessa on sen orientoituminen käytäntöön ja tutkijan aktiivinen osallistuminen prosessiin, jossa tutkija on osa omaa tutkimuskohdettaan. Toiminta jäsentyy ’tutkijan’ ja ’tutkittavien’ yhteistyön tuloksena. (Heikkinen & Jyrkämä 1999.) Koska aikuissosiaalityön hanke oli ensisijaisesti kehittämis- eikä tutkimushanke, toimintatutkimuksen orientaatio oli hyvin väljä. Aikuissosiaalityön hankkeen ideana oli toimia työntekijöitä osallistavasti. Tämä pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman läpinäkyvällä ja tiedottavalla työskentelyllä. Varsinainen osallistava toiminta hankekunnissa sekä arjen työn havainnointi ja yhdessä kehittäminen sosiaalitoimistoissa ei kuitenkaan onnistunut hankkeen työntekijäresurssien ja hankeajan puitteissa. Koska varsinaisia hanketyöntekijöitä oli vain kolme ja hankekuntia jopa 17 ja niissä oli mukana yhteensä noin 120 työntekijää, jouduttiin nopeasti luopumaan ajatuksesta,

jossa hanketyöntekijät olisivat kehittämistyössä läsnä kuntien sosiaalitoimistoissa<sup>6</sup>. Sen sijaan hankkeessa panostettiin koko maakunnan tasoisiin ja hankekuntien työntekijöitä osallistaviin, yhteisiin täydennyskoulutuspäiviin ja työkokouksiin. Kuntakohtaista kehittämistukea toki tarjottiin ja sitä hyödynnettiin mm. aikuissosiaalityön prosessimallinnuksissa sekä aktivointi- ja työllisyyskysymysten yhteydessä.

---

<sup>6</sup> Varsinaisessa hankkeen kehittämistyössä työskentelivät hankkeen aikana kolme kokopäiväistä työntekijää (Karjalainen, Närhi ja Valppu-Vanhainen). Lisäksi hankkeeseen palkattiin kesäksi 6-8/2008 sekä 4-10/2009 puolipäiväiseksi työntekijäksi Sivi Talvensola, jonka tehtävänä oli pääasiallisesti hankkeen selvitystyöhön liittyvät tehtävät.

## III HANKKEEN SISÄLTÖ JA TOTEUTUS

Tämä pääluku kuvaa kehittämishankkeen prosesseja, toteutusta ja tuloksia. Luvussa esitellään keinovalikoima, joilla pyrittiin saavuttamaan hankkeen laajoja tavoitteita; aikuissosiaalityön osaamisen ja asiantuntijuuden vahvistumista, ammatti- ja tehtävärakenteiden kehittämistä ja aikuissosiaalityön roolin yhteiskunnallista kirkastumista. Keinot jakautuivat neljään toimintoon: tutkimus- ja selvitystoimintaan, täydennyskoulutukseen, työntekijöiden keskustelufoorumiin sekä neljään painopistealueeseen (ammatti- ja tehtävä rakenne, aktivointi- ja työllistäminen, päihde- ja mielenterveystyö sekä palveluohjaus)<sup>7</sup>. Keinovalikoiman kautta pyritään jäsentämään hankkeen toimintalogiikkaa ja kiteyttämään kehittämissuunnitelman aikana saatuja konkreettisia kehittämisen tuloksia.

**Kati Närhi**

### 1 Selvitys- ja tutkimustoiminta

Aikuissosiaalityön hanke Keski-Suomessa oli ensisijaisesti kehittämishanke. Toisaalta aikuissosiaalityön kehittäminen ja tieto kehittämissuunnitelmista eivät kumuloidu, mikäli kehittämissuunnitelmaa ei dokumentoida, kuvata ja analysoida. Tästä syystä hankkeen tarkoituksena oli konkreettisen kehittämistyön ohella kerätä, dokumentoida ja analysoida kehittämissuunnitelman aikana muodostuvaa aineistomateriaalia. Tutkimus- ja selvitystoiminnan tavoitteena oli luoda jäsentyneempi ymmärrys aikuissosiaalityöstä ilmiönä, käsitteenä ja käytäntönä erilaisten aineistojen pohjalta. (vrt. Närhi ym. 2007.) Tässä mielessä kyse oli Toikon ja Rantasen (2009, 21–22) kuvaamasta tutkimus- tai selvitysavusteisesta kehittämissuunnitelmasta. Siinä käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa, tutkimuksellisia asetuksia ja menetelmiä. Hankkeen ideana oli, että erilaisen tiedontuotannon avulla kehittämissuunnitelman tulokset ja johtopäätökset voitaisiin nostaa käsitteellisempään muotoon, jolloin käytännön kysymysten ja ongelmien kuvaaminen välittyisi myös laajempaan keskusteluun ja ymmärrykseen aikuissosiaalityöstä ilmiönä ja käsitteenä.

Hankkeen kehittämis- ja tutkimustehtävänä olivat hankkeen peruslähtökohtakysymykset: Mitä aikuissosiaalityö on Keski-Suomessa ja mitä se voisi olla tulevaisuudessa? Millainen aikuissosiaalityö tukee kuntalaisten/asiakkaan hyvää elämänlaatua ja osallisuutta? Tutkimustehtävään vastaamiseksi hankkeessa käytettiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä ja kerättiin seuraavanlaisia tutkimusaineistoja.

- Aikuissosiaalityön resurssi/rakennekartoitus (lomakekysely esimiehille) (syksy 2007 ja kevät 2009)

---

<sup>7</sup> Hankkeen toimintamuodoiksi kiteytyivät aikuissosiaalityön täydennyskoulutuspäivät, joita järjestettiin hankkeena yhteensä 14. Toisena toimintamuotona toteutettiin aikuissosiaalityön ammattikohtaiset keskustelufoorumit, joita hanketyöntekijät vetivät yhteensä kahdeksan kertaa. Painopistealueen työkokouksia toteutettiin 16 kokousta. Hanketyöntekijät toteuttivat myös kuntakohtaisia tapaamisia sosiaalijohdon ja työntekijöiden kesken sekä hankkeen loppuvaiheessa toteutettiin kuntakohtaisia kehittämispäiviä. Eräs väline aikuissosiaalityön kehittämisessä erityisesti aktivointi- ja työllistämistyön sekä ammatti- ja tehtävä rakenneteeman osalta olivat kuntakohtaiset konsultoinnit. Oppilaitosyhteistyötä tehtiin Jyväskylän yliopiston sosiaalityön yksikön sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun hyvinvointiyksikön sosiokulttuurisen suuntautumisvaihtoehdon kanssa. Tärkeä osa kehittämistyötä oli myös hankkeen aikana tehty selvitystyö.

- Aikuissosiaalityön ammattikohtainen tehtäväkartoitus (yksilöllinen lomakekysely kaikille työntekijöille) (kevät 2008)
- Painopistealueiden dokumentit (muistiot yms.) (syksy 2007–kevät 2009)
- Keski-Suomen päihdepalvelujen rakenteiden kartoitus (kevät 2008)
- Aktivointi- ja työllistämistyö -kysely Keski-Suomen kunnille (kevät 2008)
- Selvitys kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sekä siihen kiinteästi liittyvien kunnan tai muun tahon järjestämien palvelujen kustannuksista ja vaikutuksista kuntatalouden, asiakkaan ja sosiaalityön näkökulmista yhteistyössä keskisuomalaisen kunnan, Jyväskylän yliopiston taloustieteiden tiedekunnan, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen Jyväskylän yksikön ja aikuissosiaalityön kehittämishankkeen kanssa (syksy 2008–kevät 2009)
- Keskustelufoorumien ryhmäkeskusteluaineistot kolmen ammattiryhmän (etuuskäsittelijät, palveluohjaajat ja sosiaalityöntekijät) osalta (8 foorumia/1,5 tuntia) yhteisestä aikuissosiaalityön tiedonmuodostuksesta (syksy 2007–syksy 2008)
- Muut dokumentit (esim. kuntakierrosten muistiot jne.) (syksy 2007–kevät 2009)
- Loppuarviointikysely hankekuntien työntekijöille (kevät 2009)

Selvitysten ja kyselyiden tuloksia esitetään raportin kolmannessa, neljännessä sekä viidennessä pääluvussa tarkemmin. Lähes kaikkien hankkeen aikana tehtyjen kyselyjen tai selvitysten ongelmana ja haasteena oli kyselyihin vastanneiden tahojen / toimijoiden / työntekijöiden alhainen vastausprosentti. Lisäksi hankkeessa tehtyjen kyselyiden ja selvitysten osalta kuntien vastaukset vaihtelivat paljon pinnallisista maininnoista hyvinkin tarkkoihin vastauksiin. Kaiken kaikkiaan voi todeta, että selvitys- ja tutkimustyöskentelyn osalta kunnat vastasivat kehnosti eikä yhteistyö hankkeen ja hankekuntien välillä siltä osin toiminut. Voisiko vastaamattomuuteen vaikuttaa se, että työntekijät eivät kiireisen työn puitteissa hahmottaneet, että erilaisten kyselyjen avulla voi samalla tehdä omaa työtään ja sen reuna-ehdoja näkyväksi? Taustalla voi olla myös kuntien hankeväsymystä, jota työntekijät toivat ajoittain esille. Kyse voi olla myös siitä, että kysymyslomakkeet olivat puutteellisesti muotoiltuja eivätkä ne motivoineet työntekijöitä vastaamaan kyselyihin. Kaikesta huolimatta kuntien työntekijöiden kyselyihin vastaamattomuus, joka näkyi toisaalta alhaisina vastausprosentteina sekä toisaalta hyvin vaihtelevana paneutumisena esitettiin kysymyksiin, ei voinut olla vaikuttamatta aikuissosiaalityön hankkeen selvitysten uskottavuuteen sekä luotettavuuteen tulosten ja johtopäätösten osalta.

Kati Närhi

## 2 Täydennyskoulutus

Hankkeen järjestämän täydennyskoulutuskokonaisuuden tavoitteena oli tarjota aikuissosiaalityön työntekijöille pitkäkestoinen täydennyskoulutuskokonaisuus ja ammatillista kasvua mahdollistava oppimisprosessi, syventää yhteiskuntateoreettista tietämystä ja aikuissosiaalityön asiantuntijuutta, vahvistaa osaamista ja menetelmiä kuntouttavaan ja asiakaslähtöiseen työotteeseen sekä mahdollistaa aikuissosiaalityön ilmiöiden syvällisempi pohdinta ja aikuissosiaalityön haasteiden peilaaminen yhteiskunnalliseen tilanteeseen.

Aikuissosiaalityön hankkeen täydennyskoulutuskokonaisuus oli tarkoitettu hankekuntien aikuissosiaalityön lähijohdolle, sosiaalityöntekijöille, palveluohjaajille ja etuuskäsittelijöille, joita oli hankekunnissa yhteensä noin 120 henkilöä. Täydennyskoulutus kesti ajallisesti vuoden 2007 marraskuusta vuoden 2009 syyskuuhun. Koulutuspäiviä toteutettiin yhteensä 14, joista ensimmäisen (marraskuussa 2007) tavoitteena oli koota toimijat yhteen vaihtamalla kokemuksia aikuissosiaalityön toimivista käytännöistä. Syyskuussa 2009 järjestettiin loppuseminaari, jossa esiteltiin hankkeen tulokset. Liitteessä 1 on nähtävissä hanketyöntekijöiden suunnitteleman ja toteuttaman täydennyskoulutuksen teemat ja sisällöt.

Täydennyskoulutuksen punaisena lankana oli aikuissosiaalityön osaamisen ja asiantuntijuuden vahvistaminen käytännön työssä. Koulutusprosessin aikana sivuttiin myös kuntakohtaisia kehittämisteemoja ja niistä nousevia mahdollisia koulutustarpeita. Koulutuksesta muodostui avoin oppimisprosessi, jossa melko lyhyellä aikavälillä voitiin räätälöidä koulutuspäivien teemoja ja sisältöjä työntekijöiden tarpeiden mukaisesti. Täydennyskoulutuskokonaisuus nähtiin aikuissosiaalityön kehittämistyön välineenä, joka sisälsi vahvan paketin yhteiskunnallista ja eettistä ymmärrystä lisäävää tietoa ja pohdintaa, ajankohtaista tietoa aikuissosiaalityön sisällöllisistä teemoista sekä päivitettyä osaamista ja menetelmiä asiakaslähtöiseen työotteeseen (esim. motivoiva haastattelu, tarinallisuus sosiaalityössä ja dialogisuus työotteena). Koulutuspäivä rakentui pääasiallisesti siten, että klo 9–14 tarjottiin asiantuntijaluentoja päivän teeman mukaisesti ja klo 14–16 jakauduttiin ammattikohtaisiin ryhmiin, joissa hankkeen työntekijät ylläpitivät maakunnallista keskustelufoorumia. Kaikki täydennyskoulutusmateriaalit vietiin Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkkoon Sonetteen<sup>8</sup> luettavaksi. Näin varmistettiin, että koulutuspäiville osallistumattomuus ei estänyt perehtymästä koulutussisältöihin.

Koulutuspäiviin osallistui keskimäärin 49 työntekijää. Vähiten osallistujia oli motivoivan haastattelun harjoituspäivässä (13 työntekijää) ja eniten toimeentulotuki aikuissosiaalityössä

---

<sup>8</sup> Sonette-yhteisöverkko on keski-suomalaisen sosiaalialan ammattilaisten sähköinen toimintaympäristö.

Yhteisöverkko on ajankohtaisen ammatillisen tiedon kanava ja työväline, joka tarjoaa tiedon kootusti yhdestä paikasta. Sonette-yhteisöverkkoon on koottu keskitetysti sosiaalialan ammattilaisten työssään tarvitsema tieto (ajantasainen lainsäädäntö, ajankohtaiset uutiset, Keski-Suomen kuntien sosiaalipalvelut yhteystietoineen, tapahtumakalenteri ja erilaiset ohjeet, oppaat ja lomakkeet). Samalla kirjautumisella käyttäjä pääsee myös terveydenhuollon yhteisöverkkoon Intermetsoon. Sonette mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten verkottumisen, joustavan ja tehokkaan tiedonsaannin ja -välityksen sekä ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen. (Alueellinen yhteisöverkko Sonette ...2009.)



-koulutuspäivässä (80 työntekijää). Lukumäärät vaihtelivat ammattiryhmittäin. Kaikkiin täydennyskoulutuspäiviin ja siten kokonaisuudeksi tarkoitettuun oppimisprosessiin osallistui kahden ja puolen vuoden aikana noin 20 työntekijää, jotka olivat joko sosiaalityöntekijöitä tai palveluohjaajia. Jokaisessa koulutuspäivässä pyydettiin työntekijöiden palautetta päivien sisällöistä ja kokonaisuudesta. Palautteiden määrä vaihteli koulutuspäivien mukaan muutamasta lomakkeesta noin 40 palautettuun lomakkeeseen. Palaute oli pääasiallisesti positiivista. Tosin osallistumisen väheneminen prosessin edetessä pohditutti hanketyöntekijöitä paljon. Kun asiasta puhuttiin hankkeen yhteisissä kokoontumisissa, syiksi joidenkin koulutuspäivien alhaiseen osallistumiseen esitettiin mm. teemojen kiinnostavuus / kiinnostamattomuus, pitkät matkat ja / tai kiireiset työtehtävät perustyössä. Etuuskäsittelijöille suunnattuna koulutuksena täydennyskoulutuskokonaisuus epäonnistui. Syyt toimistosiheteiden ja etuuskäsittelijöiden melkein pä täydelliseen puuttumiseen viimeisen vuoden koulutuspäivistä jäi epäselväksi; oliko kyse siitä, että päivien teemat eivät kiinnostaneet työntekijöitä vai siitä, että työntekijät eivät päässeet irrottautumaan kiireisistä työtehtävistään koulutuspäiviin. Voi myös olla, että eri ammattiryhmien erilaiset koulutukset, työtehtävät ja tiedonintressit suuntasivat osallistumista yhteisiin koulutuspäiviin ja työkokouksiin yleensäkin. Hankkeen järjestämät täydennyskoulutuspäivät pystyivät tarjoamaan sellaisia koulutusteemoja, joista kiinnostuivat pääasiallisesti hankekuntien sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat. Jatkossa onkin tärkeää suunnitella etuuskäsittelijöiden ja toimistosiheteiden tiedonintressien mukaisten koulutuspäivien tarjontaa.

**Kati Närhi ja Sivi Talvensola**

### **3 Keskustelufoorumi**

Maakunnallisen keskustelufoorumin tavoitteena oli nostaa esiin kuntien erilaisia ratkaisuja aikuissosiaalityön toimivista käytännöistä ja malleista sekä mahdollistaa maakunnallinen ajatustenvaihto, ideointi ja yhteinen tiedonmuodostus aikuissosiaalityön ajankohtaisista kysymyksistä. Keskustelufoorumissa oli kyse myös usein hiljaisena pysyvän sosiaalityön tiedon muodostumisesta yhteiseksi, työntekijöiden neuvottelemaksi, näkyväksi ja jäsenyneemmäksi tiedoksi (mm. Närhi 2002). Tällaisen yhteisen ja näkyvän tiedon muodostuminen vaikuttaa voimakkaasti asiantuntijuuden vahvistumiseen työyhteisöissä sekä jäsenyneempänä aikuissosiaalityön tietona yhteistyökumppaneiden suuntaan. Foorumityöskentely sijoittui täydennyskoulutuspäivien yhteyteen ja niissä jakauduttiin ammattiryhmittäin keskustelemaan ja vaihtamaan kokemuksia kunkin täydennyskoulutuspäivän teemasta. Keskustelun näkökulmana oli koulutuspäivän teeman nivominen ja konkretisoiminen käytännön työhön ja sieltä nouseviin kysymyksiin. Menettelyn tavoitteena oli yhteisen tiedon muodostaminen sekä yhteisten aikuissosiaalityöhön liittyvien toimintastrategioiden syntyminen. Keskustelufoorumin sisällöllisiä teemoja ja tiedonmuodostusta avataan enemmän pääluvussa neljä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.

Etukäteen muotoiltujen kysymysten avulla saatiin mahdollistettua eri ammattiryhmien ajatusten ja kokemusten vaihto, mutta varsinainen yhteisesti jäsennetty tiedonmuodostus jäi melko ohueksi. Tämä johtui osaltaan myös siitä, että hanketyöntekijät eivät ehtineet analysoida keskustelufoorumimateriaalia jatkotyöskentelyyn, jolloin palautteen kautta mahdollistuva tiedon ja kokemusten reflektointi jäi saavuttamatta. Etuuskäsittelyn ammattiryhmän puuttuminen syksystä 2008 lähtien keskustelufoorumityöskentelystä nosti esiin pohdintaa olivatko keskustelufoorumin teemat etuuskäsittelyn työntekijöille jollain tavoin vieraita tai

muuten epäkiinnostavia vai estikö perustyön kiire heitä osallistumasta täydennyskoulutuksen ohella myös keskustelufoorumitapaamisiin.

### **3.1 Täydennyskoulutukseen ja keskustelufoorumiin liittyvät välitehtävät**

Täydennyskoulutuspäivien väliin sijoitettiin pienimuotoisia välitehtäviä, joiden tarkoituksena oli nivoa työntekijöiden käytännön työssä/työstä nousevat ideat ja kokemustieto sekä koulutuspäivien sisällöt toisiinsa työntekijöitä ja heidän työnsä/työyhteisön työn analysointia hyödyntävällä tavalla. Välitehtävien tavoitteena oli viedä täydennyskoulutuksen sekä keskustelufoorumi-teemojen mukaista keskustelua hankekuntien työyhteisöön ja tarjota yhteisen keskustelun välineitä työpaikalle teemakeskustelun ja sen kirjaamisen kautta. Välitehtävät vietiin Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkko Sonetteen (Ekollega) luettavaksi ja kommentoitavaksi.

Välitehtävien aineisto olisi itsessään ollut laajemman tutkimuksen arvoinen. Ajan puutteen vuoksi vastauksia ei analysoida systemaattisesti tutkimuskirjallisuuteen nojautuen, vaan raportoidaan ainoastaan aineistolähtöisesti. Välitehtävien yhteenvedon ideana onkin toimia johdatuksena hankkeen sisällöllisiin teemoihin. Analyysissa luodaan katsaus välitehtävissä keskeisesti esiin tuotuihin pääteemoihin. Välitehtävien yhteenveto on tehty tiivistämällä välitehtävien vastaukset kuhunkin kysymykseen jokaisen vastanneen osalta, jonka jälkeen vastauksia on teemoiteltu. Välitehtäviä oli yhteensä seitsemän ja niiden teemat vastasivat täydennyskoulutuspäivien ja keskustelufoorumien aiheita. Palautettujen vastausten määrä vaihteli 1–12 välillä. Jyväskylästä vastauksia palautui useammasta toimipaikasta ja eri ammattiryhmiltä, joten kunnittain tarkasteltuna vastanneita oli 1–9. Vastausten koonti tehdään ainoastaan viiden välitehtävän osalta, joihin palautui useampi kuin yksi vastaus. Näin tarkastelua voidaan tehdä hieman yleisemmällä tasolla kuin pelkästään yhden kunnan näkökulmasta.

Välitehtävien rooli täydennyskoulutuspäivien sisältöjen juurruttajana työyhteisössä ei onnistunut tavoitteiden mukaisesti lukuun ottamatta yksittäisiä kuntia. Työntekijöillä ei pääasiallisesti ollut mahdollisuuksia pysähtyä keskustelemaan työyhteisönä koulutuspäivien teemattisten kysymysten pohjalta. Osasyynä keskustelemattomuuteen yhteisöverkko Sonetteen Ekollega -sivustolla oli se, että hanketyöntekijät eivät ehtineet analysoida välitehtäviä yhteiseen käyttöön eikä virittää työntekijöille yhteistä keskustelua välitehtävien teemoista. Osaltaan esteenä oli myös työntekijöiden kiireisen perustyön reunaehtojen tiukkuus ja siten mahdollottomuus käydä maakunnan tasolla aikuissosiaalityön sisällöllistä keskustelua virtuaalisesti.

#### **3.1.1 Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakenne**

Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakenteen välitehtävästä palautui 11 vastausta 9 kunnasta. Välitehtävässä oli tarkoituksena keskustella työyhteisön työnjakoon ja tehtävä rakenteeseen liittyvistä epäkohdista, peilata sosiaali- ja terveysministeriön tehtävä rakennesuositusta (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40–44) omaan työyhteisön ammatti- ja tehtävä rakenteisiin liittyviin ongelmiin ja mahdollisuuksiin sekä pohtia tehtävä rakennesuosituksen merkitystä aikuissosiaalityön kehittämisen kannalta.

Työhön liittyvinä epäkohtina nostettiin vastauksissa esiin työn määrä, työnjaot sekä dokumentointi. Työtä on välillä liikaa ja erityisesti toimeentulotukityön koettiin vievän joissain kunnissa liikaa sosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajien aikaa muilta töiltä. Toisaalta toi-

meentulotukityö nähtiin tärkeänä sosiaalityöntekijän työvälineenä. Työnjaoissa oli vastauksen perusteella suurimmassa osassa kuntia selkeyttämisen tarvetta. Paikoin tehtiin päällekkäistä työtä eivätkä ammattiryhmien omat työtehtävät taikka yhteiset toimintatavat olleet välttämättä täysin selkeitä. Dokumentoinnin osalta vastauksista ilmeni, ettei sitä kaikissa vastanneissa kunnissa tehdä johdonmukaisesti ja suunnitelmallisesti kaikkien asiakkaiden kanssa. Dokumentoinnissa haasteita aiheutti myös asiakastietojärjestelmän käytettävyyteen liittyvät tekijät.

Vertailuissa oman työyhteisön ja ammatti- ja tehtävärakennesuosituksen välillä vastauksista kävi ilmi, että suositusta sovelletaan eri laajuuksissa eri kunnissa. Neljässä hankekunnassa aikuissosiaalityössä toimi suosituksen mukaisesti työntekijöitä eri ammattinimikkeillä, mutta näissäkään kunnissa työnjako eri ammattiryhmien kesken ei ollut täysin selkeä. Viidessä hankekunnassa työntekijärakenteessa oli ammattiryhmittäisiä puutteita (esim. ei sosiaaliohjaajia) eivätkä siten suosituksen mukaiset tehtävänjaotkaan toteutuneet. Toimeentulotuki korostui monen kunnan vastauksissa työnä, jota kaikki ammattiryhmät tekivät.

### **3.1.2 Aikuissosiaalityön arvoristiriidat**

Oman työn kehittämisen välitehtäviä palautettiin seitsemän, viidestä kunnasta. Välitehtävässä tuli pohtia arvoristiriitoja aiheuttavia tilanteita, työntekijän roolia, yhteiskunnan ja yksilön välistä suhdetta ristiriitojen syntyemisessä, arvoristiriitatilanteiden ylittämismahdollisuuksia ja käytännön selviytymiskeinoja.

Vastauksen perusteella arvoristiriitatilanteita aiheutti asiakkaan, työntekijän ja järjestelmän välisissä suhteissa etenkin järjestelmän ja asiakkaan väliset näkemuserot, joiden välissä työntekijä pyrkii luovimaan. Työtä ohjaavat lait ja työskentelyorganisaation laatimat ohjeistukset voivat olla ristiriidassa asiakkaan omien tarpeiden ja toiveiden kanssa. Lakien koettiin tekevän asiakkaiden oikeudenmukaisesta kohtelusta mahdotonta. Esimerkkinä kyseisestä tilanteesta mainittiin ulosotto verrattuna vapaaehtoiseen lainojen takaisinmaksuun toimeentulotukiasiakkaalla. Velvoite aktivoita aiheutti ristiriitaa tilanteissa, kun asiakas ei sitä itse halunnut eikä ollut motivoitunut aktivoinnilla tavoiteltuihin muutoksiin. Kuntien säästötoimet koettiin myös ristiriitaisina erityisesti tilanteissa, joissa määrärahojen puutteen vuoksi asiakkaalle ei voitu tarjota mm. päihdekuntoutusta. Ristiriitaa herätti myös yhteistyökumppaneiden ja toisaalta asiakkaiden aikuissosiaalityöhön kohdistamat odotukset, joihin ei voitu vastata. Asiakkaan ja työntekijän välisissä suhteissa arvoristiriitaa loi asiakkaan sitoutumattomuus työskentelyyn, joka puolestaan vähentää työntekijän vaikutusmahdollisuuksia asiakkaan tilanteeseen. Työntekijöillä arvoristiriitaa aiheutti muuttunut asiantuntijuus, jossa asiakkaat ovat tietoisia oikeuksistaan, mutta eivät velvollisuuksistaan. Huolestuneisuutta aiheutti myös asiakkaiden valikoituminen sosiaalityön sisällä. Autetaanko lopulta heikoimmassa asemassa olevia, joita nimenomaan tulisi auttaa ja joiden puolesta puhua?

Aikuissosiaalityötä tekevällä työntekijällä nähtiin olevan varsin monia erilaisia, yhtäaikaista rooleja, jotka ovat keskenään ristiriitaisia. Työntekijän ja kontrolloijan klassinen teema kävi ilmi vastauksista. Työntekijä on samanaikaisesti sekä asiakkaan asianajaja että organisaation edustaja. Asiakkaalle epäedulliset päätökset voivat henkilöityä päätöksen tehneeseen työntekijään ja aiheuttaa siten ristiriitaa asiakassuhteeseen, vaikka päätöksen taustalla olisi organisatorisia tekijöitä, kuten määrärahan puutetta.

Välitehtävän ohjeistuksessa todetaan, että yhteiskunnan rakenteelliset ongelmat, kuten työttömyys tai asunnottomuus, näyttäytyvät usein yksilön ongelmana ja voivat aiheuttaa arvoristiriitaa. Työttömyys paikannettiin vastauksissa varsin selvästi rakenteelliseksi ongelmaksi.

Työttömyyden osalta arvoriititua luovina tekijöinä mainittiin avointen ja tuettujen työpaikkojen vähäisyys sekä järjestelmän tuloloukut, jotka murentavat työn tai työllistämiseen tähtäävien tukitoimien vastaanottamisen kannattavuutta. Asunnottomuuden paikantamisessa oli eroja toimijoiden kesken. Muutamissa vastauksissa asunnottomuus määriteltiin pääasiassa yksilön itsensä aiheuttamaksi ongelmaksi, johon työntekijän oli tämän vuoksi vaikeampaa suhtautua asiakaslähtöisesti. Toisaalta asunnottomuus nähtiin myös selvästi rakenteellisena ongelmana, jossa ristiriitaa aiheuttivat tuetun asumisen puute ja ”perustulon” pienuus. Mielenterveyskuntoutujat tuotiin esiin asiakasryhmänä, joiden asuttaminen koettiin vaikeana. Kilpailuyhteiskuntakehityksen pelättiin eräässä vastauksessa johtavan tulevaisuudessa tietyn, mutta vastauksessa tarkemmin yksilöimättömän joukon kadulla asumiseen. Vaikutusmahdollisuudet rakenteellisiin ongelmiin nähtiin vähäisinä ja ehkä juuri siitä syystä pyrittiinkin vaikuttamaan mahdollisiin asioihin, kuten omaan tapaan kohdata asiakas. Asunnottomien ja/tai työttömien asiakkaiden kanssa asiakaslähtöisen työskentelyn keinoina tuotiin esiin avoimuus, asiakkaan edun huomiointi, asiakkaan kuuntelu ja yhteinen keskustelu.

Arvoriititojen koettiin kuuluvan sosiaalityön luonteeseen, eikä niitä siten voi täysin välttää. Vastausten perusteella arvoriititidat täytyi pystyä jossain määrin ylittämään, jotta työtä voi tehdä. Toisaalta eri tahojen ja toimijoiden välinen vuoropuhelu koettiin mahdollisena keinona lievittää ristiriitatilanteita. Muina keinoina mainittiin työyhteisön yhteisen ymmärryksen muodostaminen arvokeskustelun avulla, työntekijän ja asiakkaan väliset kompromissit sekä lain antaman harkintamahdollisuuden käyttö päätöksenteossa. Myös työntekijän oma persoona ja tapa olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa nähtiin arvoriitititilanteina selvittävänä tekijänä. Käytännön työssä syntyvien arvoriititojen käsittelykeinoja tuotiin vastauksissa esiin useita. Useimmin mainittiin työyhteisön sekä johdon tuki, yhteiset keskustelut ja asioiden jakaminen työyhteisössä. Asioiden jakamiseen liittyi usein huumori, myös musta. Arvoriitititilanteista selviytymiskeinoina tuotiin esiin lisäksi työnohjaus, oman työn kriittinen reflektointi, etäisyyden ottaminen sekä periksi antaminen (asiakkaalle).

### **3.1.3 Oman työn kehittämisen reunaehdot ja mahdollisuudet työyhteisössä**

Oman työn kehittämisen välitehtäviä palautettiin kuusi neljästä kunnasta. Välitehtävässä tuli arvioida oman työn ja työyhteisön kehittämiseen liittyviä asioita.

Oman työn kehittämisen koettiin tuovan työhön mielekkyyttä ja antavan uusia näkökulmia. Työn kehittämispaineita nousi lakiuudistuksista (esim. toimeentulotukilaista) ja organisaatiomuutoksista. Lisäksi omaan työhön liittyvien epäkohtien (mm. työnkuva, työtehtävät) koettiin tuovan tarvetta kehittämislle. Vastauksissa esiin tuodut tilanteet, joissa tarvittaisiin enemmän tietoa, osaamista ja ymmärrystä, liittyivät asiakkaisiin, joilla on useita yhtäaikaista ongelmia, kuten päihdeidenkäyttöä ja asunnottomuutta.

Oman työn kehittämistarpeina tuotiin esiin tiimi- ja parityön kehittäminen työyhteisössä, ammattiryhmien keskinäiset työnjaot ja tehtäväkuvat sekä oman työajan käyttö. Yhteisten pelisääntöjen kehittämistä vaatisi vastausten perusteella myös yhteistyökumppaneiden ja palveluntuottajien kanssa tehtävät työt. Lisäksi työssä olisi tarvetta kehittää dokumentointia ja selkeyttää asiakasprosessin alkua.

Oman työn kehittämistä esti vastausten perusteella kiire, epäselvät työnkuvat sekä työntekijöiden kokemus väsymys ja voimavarojen puute. Kehittämisen mahdollistavia tekijöitä mainittiin monia: työyhteisön avoin ja salliva ilmapiiri, jossa voi ilmaista mielipiteitä, riittävät

työntekijä- ja aikaresurssit, johdon ja työyhteisön tuki kehittämistyölle, toimiva vuorovaikutus työyhteisössä, kehittämisen työyhteisölähtöisyys sekä kehittämisen jatkuvuus.

Toimivan työyhteisön piirteinä mainittiin varsin samoja ominaisuuksia kuin mitä edellä kehittämisen mahdollistavina tekijöinä tuotiin esiin. Toimiva työyhteisö on vastausten perusteella avoin, joustava, muutosvalmis, ymmärtävä, keskusteleva ja kannustava. Toimivassa työyhteisössä saa tukea työlleen, mutta asioista voi myös olla eri mieltä ja yhteisön ilmapiiri sietää kritiikkiä. Lisäksi toimivassa työyhteisössä tieto kulkee hyvin.

Työyhteisön avointa ilmapiiriä voidaan vastausten perusteella rakentaa yhteisillä kokouksilla, joissa on tilaa keskusteluille, myös kritiikille. Tiedonkulun ja oman osaamisen jakamisen muille työntekijöille koettiin myös parantavan työyhteisön avoimuutta. Työntekijän vaikutusmahdollisuudet arvioitiin suuremmiksi, mikäli koko työyhteisö ajaa samaa asiaa. Ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämisessä keskeisinä keinoina tuotiin esiin koulutus ja työnohjaus.

Aikuissosiaalityön tulevaisuuden kehittämissuuntina vastauksissa mainittiin työn organisoiminen ammattiryhmittäin, sosiaalitoimen eri ammattiryhmien välinen yhteistyö, työn suunnitelmallistaminen ja oikea-aikaisuus, dokumentointi sekä vaikutusten arviointi. Lisäksi tuotiin esiin resurssien lisääminen ja vähäisemmät asiakasmäärät.

### **3.1.4 Aikuissosiaalityön peruslähtökohdat**

Aikuissosiaalityön peruslähtökohdista käsitteleviä välitehtäviä palautettiin kuusi neljästä kunnasta. Tehtävissä tuli käsitellä asiakkaan osallistamista ja dokumentointia aikuissosiaalityössä.

Asiakkaan osallistamista vastausten perusteella edistää, kun asiakas on itse motivoitunut, halukas muutokseen ja sitoutunut työskentelyyn. Osallistaminen vaatii myös yhteisiä, asiakkaan ja työntekijän kesken sovittuja tavoitteita, avointa työtapaa sekä molemminpuolista luottamusta. Asiakkaan osallistamista pidetään haasteellisena, jos tilanteet ovat asiakkaan tahdon vastaisia, asiakas on motivoitumaton työskentelyyn tai kun asiakkaan ja työntekijän esittämät tavoitteet ovat keskenään ristiriidassa. Eräissä vastauksissa kuitenkin todetaan, että asiakkaan osallistaminen on periaatteessa mahdollista kaikissa tilanteissa.

Asiakkaiden osallistamiseen käytetään vastausten perusteella varsin monenlaisia työtapoja. Osallistamisessa hyödynnetään erilaisia asiakkaan kanssa laadittavia dokumentteja (palvelu- ja aktivointisuunnitelmat, asiakaskertomus), yhteistyöverkostoja (asiakaskuntoutusryhmä, verkostopalaverit) ja työmenetelmiä (motivoiva haastattelu, dialoginen työ, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työ, tulevaisuuden muistelu, aktivointi, kuntouttava työtoiminta). Myös sanktiot, kuten perusosan alentaminen, mainitaan osallistavana työtapana. Asiakastyö kuvataan jatkuvana puolesta tekemisen ja vastuuttamisen kesken tapahtuvana taiteiluna. Asiakkaan osallistamisen työtapoina haluttaisiin käyttää nykyistä enemmän kotikäyntejä ja asiakastapaamisia, läheisneuvonpitoa, palveluohjauksellista työtapaa sekä konkreettista, asiakkaan rinnalla kulkemista arjessa.

Asiakkaan ääni tulee vastausten perusteella esiin monissa eri dokumenteissa, kuten asiakaskertomuksissa, toimeentulotukipäätöksissä, aktivointi- ja palvelusuunnitelmissa. Asiakkaan ääni ilmenee dokumenteissa siten, että asiakkaan toiveet, näkökulmat, suunnitelmat ja toiminta kirjataan asiakkaan kertoman mukaisesti ylös asiakirjoihin yhdessä työntekijän näkö-

kulman kanssa. Vastauksissa myös painotettiin asiakkaan oikeutta tarkistaa häntä koskevat tiedot asiakirjoista.

Dokumentoinnin hyötyinä omassa työssä mainittiin useita näkökulmia. Dokumentoinnin avulla käy ilmi työhistoria ja sen eteneminen ts. asiakasprosessin eteneminen. Kirjaamisen avulla tieto säilyy ja siirtyy työntekijältä toiselle sekä eri toimipaikkojen välillä. Dokumentteihin voi palata tarvittaessa, tarkistaa suunnitelmia ja sopimuksia sekä arvioida tehdyn työn vaikuttavuutta. Dokumentointi nähdään tärkeänä oman työn näkyväksi tekemisessä. On myös asiakkaan etu, että suunnitelmat ja tehty työ kirjataan muistiin. Kirjoitetun tiedon todettiin myös olevan todellisempaa muistitietoon verrattuna. Dokumentoidulla tiedolla on siten suurempi painoarvo ei-kirjoitettuun tietoon verrattuna.

Dokumentointia haluttiin kehittää lisäämällä dokumentointiin käytettävissä olevaa aikaa, laatimalla työyhteisön keskinäisiä kirjaamiskäytäntöjä, muuttamalla dokumentointi työruutiiniksi sekä osallistamalla asiakkaat dokumentoinnin ja suunnitelmien kirjaamiseen, jolloin dokumentointi palvelisi enemmän myös itse asiakasta. Muina kehittämistarpeina tuotiin esiin asiakastietojärjestelmien ja asiakirjapohjien selkeyttäminen sekä asiakasprosessien seurannan ja arvioinnin tehostaminen. Lisäksi kaivattiin syvällisempää perehdytystä asiakastietojärjestelmien käyttöön sekä eri toimipaikkojen kirjaamien tietojen katseluoikeuksien lisäämistä.

### **3.1.5 Aikuissosiaalityön työorientaatiot**

Aikuissosiaalityön työorientaatioihin liittyvä välitehtävä palautettiin ainoastaan kahdesta kunnasta. Välitehtäväkysymysten aiheet käsittelivät työorientaatioita, kuntouttavaa sosiaalityötä ja palveluohjausta.

Aikuissosiaalityössä työorientaatioina käytetään vastanneissa kunnissa kuntouttavaa sosiaalityötä, palveluohjauksellista työtettä, rakenteellista sosiaalityötä, varhaista puuttumista ja tilannekartoitusta. Kuntouttavan sosiaalityön elementit näkyivät vastausten perusteella työssä monipuolisesti ja olivat tiivistettävissä voimavarasuuntautuneeseen tukeen, viranomaisyhteistyöhön sekä palveluohjaukseen. Palveluohjauksen tasoista aikuissosiaalityössä näkyvinä nimettiin vastauksissa kaksi: yksilökohtainen palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote. Yksilökohtainen palveluohjaus määriteltiin kuntien vastauksissa sisältävän elämänhallintaan, yksilön arkeen ja konkreettisiin toimenpiteisiin liittyviä toimintoja, kun taas palveluohjauksellisen työotteen kuvattiin koostuvan ohjauksesta, neuvonnasta ja kontrollista. Palveluohjauksen tasot ilmenivät vastausten mukaan kunnissa myös perustettuina palveluohjaajien toimina, toimeentulotukityössä asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisempana huomiointina sekä suunnitelmallisena ja tavoitteellisena sosiaalityönä.

## **4 Painopistealueet**

Sisällöllisten painopistealueiden tavoitteena oli konkretisoida aikuissosiaalityön kehittämistyötä kuntien esittämien tarpeiden pohjalta. Niiden tarkoituksena oli paikantaa kunnissa keskeisiksi koettuja aikuissosiaalityön kysymyksiä ja hankeideoita, ja työstää niitä eteenpäin yhteistyössä hankkeen työntekijöiden kanssa. Hankesuunnitelmassa painopistealueiksi esitettiin työmarkkinatukiudistuksen tuomat haasteet, päihdetyö sekä sosiaalityö vanhusväestön parissa. Hankkeen työntekijöiden tekemillä kuntakierroksella elo- lokakuussa 2007

kuntien aikuissosiaalityön ammattilaisille sekä sosiaalijohtolle annettiin tehtäväksi määritellä kunkin kunnan keskeisimpiä aikuissosiaalityön kehittämiskohteita. Kunnissa käytyjen keskustelujen ja niistä tehtyjen muistiinpanojen pohjalta hankkeen työntekijät luonnostelivat kunkin kunnan esittämät kehittämishankeideat ja -ehdotukset kuntakohtaisiksi yhteen- vetopapereiksi (kuntakohtaiset muistiot).

Koska ensimmäisten kuntakierrosten aikana nostettiin esiin hyvin paljon erilaisia kehittämisteemoja ja - tarpeita, oli kehittämishankkeiden näkökulmaa syytä rajata. Aikuissosiaalityön painopisteitä lähestyttiin hankkeen toiminta-ajatuksen ja lähtökohdan mukaisesti kehittämällä ja tutkimalla nimenomaan kuntien sosiaalitoimistojen aikuisiin kohdistuvaa sosiaalityötä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Näkökulmana oli siten sosiaalitoimen aikuissosiaalityön rooli ja sen jäsentäminen kussakin teemassa, ei teeman yleinen kehittäminen (esim. aikuissosiaalityön tehtävät ja rooli päihdetyössä, ei koko maakunnallisen päihdetyön kehittäminen tai aikuissosiaalityön tehtävät ja rooli työllistämässä suhteessa kunnan tehtäviin, ei siis kaikkien työllistämiskysymysten kehittäminen kunnassa).

Hankkeesta rajattiin pois tässä vaiheessa esimerkiksi sosiaalityö vanhusväestön parissa, vaikka kuntakierroksilla nousikin esiin kehittämideoita ko. teemasta. Rajauksen perusteluna oli se, että ns. gerontologinen sosiaalityö on niin laaja kokonaisuus omine kysymyksenasetteluineen, että sen jäsentäminen hankkeen resurssien puitteissa oli mahdotonta. Kuntakeskustelut osoittivat tutkimusten ohella, että avoimuuden gerontologisen sosiaalityön asema ja saatavuus vaihtelevat paljon kuntakohtaisesti. On myös todettu, että gerontologisen sosiaalityön kehittyminen omaksi erityisalukseksi ei ole onnistunut osana aikuissosiaalityötä. (mm. Seppänen ym. 2007.)

Hankkeen työntekijät valitsivat eniten kunnissa kannatusta saaneet kehittämideoat aikuissosiaalityön hankkeen painopistealueiksi:

1. ammatti- ja tehtävärakenne ja siihen liittyvä mallinnus ja dokumentointi,
2. aktivointi- ja työllistäminen,
3. päihde- ja mielenterveystyö sekä
4. palveluohjaus sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityössä.

Painopistealueiden osalta kehittämistyö jakautui työkokousten järjestämiseen ja pitämiseen sekä kuntakohtaiseen, räätälöityyn kehittämistyöhön. Painopistealueiden työkokouksia pidettiin yhteensä 16 (teemat ja päivämäärät liitteessä 2). Kaikki työkokousten materiaalit vietii Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkkoon Sonetteen luettavaksi.

Hankkeen aikana tehtiin yhteensä kolme hankekuntakierrosta. Kuntakierroksille syksyllä 2007 osallistuivat kaikki hankekunnat. Kevään 2008 kuntakierrokselle osallistuivat kaikki muut hankekunnat lukuun ottamatta Saarikan liikelaitoksen kuntia (Kannonkoski, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi) ja Hankasalmea. Tosin kesällä 2008 hanketyöntekijät konsultoivat Saarikan liikelaitoksen aikuissosiaalityön rakentumista ja sisältöjä liikelaitoksen organisaatiosuunnittelussa. Kevään 2008 kuntakierroksella hanketyöntekijät tapasivat kunnan sosiaalijohtoa ja työntekijöitä. Keskusteluissa käytiin läpi kunkin hankekunnan aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakennetta sekä lähdettiin pohtimaan pitkänajan suunnitelmia resurssien sekä ammatti- ja tehtävärakenteiden konkreettisesta kehittämisestä. Kevään ja syksyn 2009 aikana toteutettiin kolmas kuntakierros ns. aikuissosiaalityön kehittämispäivien muodossa. Jokainen kunta määritteli juurruttamisen painopisteensä, joiden pohjalta työskenneltiin

sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön työntekijöiden, sosiaalijohdon sekä muiden olennaisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Tilaisuuksissa arvioitiin myös miten hankkeen ja kuntien tavoitteet oli saavutettu sekä miten kuntakohtainen aikuissosiaalityön kehittäminen jatkuu tulevaisuudessa. Kaikissa kuntatapaamisissa pyrittiin selkeyttämään kuntien aikuissosiaalityön tehtäviä ja rooleja, rajoja sekä resursseja. Kehittämisspäiviä pidettiin vuonna 2009 yhteensä seitsemässä kunnassa tai liikelaitoksessa.

## Juhani Karjalainen

### 4.1 Ammatti- ja tehtävä rakenne sekä dokumentointi

Ammatti- ja tehtävä rakenteeseen liittyvät kysymykset eivät ole uusi asia kunnallisessa sosiaalihuollossa. Jo 1990-luvun alkupuolelta alkaen – taloudellisen laman ja työttömyyden kasvun myötä – kuntien sosiaalitoimessa voimakkaasti kasvaneet asiakasmäärät olivat ka peuttaneet sosiaalityöntekijöiden tehtäväkuvaa asiakkaiden taloudellisen tilanteen turvaamiseen liittyväksi toimeentulotukityöksi. Sosiaali- ja terveysministeriön tavoite- ja toimintaohjelmassa vuosille 2000–2003 (STM:n työryhmämuistio 1999:27; ks. Horsma & Jauhiainen 2004, 13) todetaan, että kuntien tulisi tarkistaa sosiaalitoimistojen sisäistä työjakoa ohjelmakaudella siten, että sosiaalityöntekijöiden työpanosta vapautuu ehkäisevään ja kuntouttavaan työhön.

Vuonna 2001 käynnistyneen Sosiaali- ja terveysministeriön kolmevuotisen sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämissuunnitelman (Steam-projekti) aikana vahvistui entisestään näkemys, että sosiaalihuollon tehtävä rakenteiden uudistaminen oli tarpeen sekä kunta laisten palvelujen saatavuuden että työntekijöiden jaksamisen turvaamiseksi. Seuraavassa muutamia kehittämissuunnitelman alueelta poimittuja uudistamiskohteita: ”Toimeentulotuen uudelleen organisointi tulee tehdä siten, että toimeentulotukitehtävä kehitetään sosiaalitoimessa omana tehtäväalueenaan, jonka kokonaisvastuu ja koordinointi on sosiaalityöntekijöillä, mutta käytännön toteutus sekä toimeentulotukeen ja muuhun sosiaaliturvaan liittyvä neuvonta ja ohjaus pääasiassa kanslisteilla, etuuskäsittelijöillä ja sosiaaliohjaajilla. Toimeentulotuki säilyy myös sosiaalityön välineenä siten, että sosiaalityöntekijät vastaavat toimeentulotuen tehtäväalueen kokonaisuudesta sekä voivat organisoida toimeentulotukea tarvittaessa yksilökohtaisessa asiakastyössä. Sosiaalihuollon tehtävä rakenteita tulee uudistaa siten, että sosiaalityön lisäksi kehitetään sosiaaliohjauksen tehtäväaluetta. Sosiaaliohjauksen tehtäväalueella tarkoitetaan tässä raportissa ohjausta, neuvontaa ja tukea, jota toteuttavat pääasiassa sosionomit (AMK) tai aikaisemman sosiaalialan opistoasteen koulutuksen saaneet työntekijät.” ”Sosiaalialan kehittämiskokeiluja tulee kohdentaa eri tehtävä- ja osaamisalueiden: sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja hoiva- ja huolenpitotyön sisällölliseen kehittämiseen, sillä alueen sisällöllinen hallinta ja sitä kautta muodostunut vahva ammatti-identiteetti mahdollistavat erilaisen osaamisen hyödyntämisen ja moniammatillisen yhteistyön.” (Horsma & Jauhiainen 2004, 14–16.)

Sosiaali- ja terveysministeriössä myöhemmin valmistunut selvitys: Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävä rakennesuositus (2007, 3) linjaa asiaa vielä seuraavasti: ”Sosiaalihuollon henkilöstön tehtävä rakennesuosituksen tarkoituksena on selkiyttää sosiaalihuollon keskeisten ammattiryhmien työnjakoa ja muuttaa sosiaalialan tehtävä rakennetta vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin sekä hyödyntää täysimääräisesti sosiaalialan uudistuneen koulutuksen tuottamaa osaamista”. ”Työnjakoon liittyviä kysymyksiä on pyritty



selkeyttämään kuvaamalla erilaisia asiakasprosesseja, jossa vaaditaan erilaista osaamista ja koulutuksellista pohjaa” (mt., 23–25, 40–43). Ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeyttämisessä on kysymys siitä, että koulutuksen mukainen osaaminen ja valmiudet suunnataan niihin työn kohteisiin ja sitä kautta työtehtäviin, joihin koulutuksella on pyritty vastamaan.

Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen yhden painopistealueen tavoitteena oli selkeyttää työntekijöiden koulutusta ja osaamista vastaavat ammatti- ja tehtävärakenteet sosiaalitoimiston aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä, sosiaaliohjauksessa ja etuuskäsittelyssä ja siten parantaa asiakkaiden palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja saatavuutta. Keinoina olivat työprosessimallinnukset (toimeentulotukityön, palvelu/sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön työprosessit) sisältäen prosessin sisäisten vaiheiden työkalut esim. asiakkaan tilannearvio ja palvelu- tai asiakassuunnitelmat ja mahdollinen arvio-osio eli aikuissosiaalityön dokumentoinnin kehittäminen. Työprosessimallinnuksia hyödynnettiin ammatti- ja tehtävärakenteiden sisältöjen määrittelyssä ja niitä tehtiin kunta-kohtaisesti. Dokumentaatiota kehitettiin puolestaan tehtäväkohtaisena, maakunnallisena työryhmänä.

#### **4.1.1 Työprosessimallinnukset osana ammatti- ja tehtävärakenteen selkeyttämistä**

Työprosessimallinnukset alkoivat kunnissa syksyllä 2007. Intensiivisempi vaihe päättyi alkukesästä 2008. Satunnaisia käyntejä tehtiin senkin jälkeen. Seitsemän kuntaa 17:sta ilmaisi halukkuutensa osallistua mallinnuksiin ja mallinnuskäyntejä kuntiin tehtiin noin 40. Kuntia olivat Äänekoski, Jyväskylä(vanha), Keuruu, Jämsänkoski, Viitasaari ja Pihtipudas ja Saarijärvi. Syksyllä 2007 mallinnuksiin tuli mukaan myös kolme sosiaalityön opiskelijaa Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitokselta. Heidän vastuulle kolmessa kunnassa (Jämsänkoskella, Jyväskylässä ja Äänekoskella) tuli vastata konkreettisesta prosessimallien päättämisestä mallinnusohjelmalla. Mallinnustilanteisiin osallistuminen oli osa heidän sosiaalityön projektiopintojaan. Opiskelijat kirjoittivat työstään raportin (Hintikka, Mannisenmäki & Mykkänen 2008).

Useimmissa kunnissa mallinnettiin toimeentulotukityön (ks. liite 3) sekä yleinen sosiaalityön prosessi (ks. liite 4). Lisäksi mallinnettiin esim. välitystilin prosessia, työttömän palveluohjausprosessia ja vuokratiprosessia. Mallinnuksilla oli kaksi tavoitetta. Ensimmäinen tavoite liittyi ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeyttämiseen. Ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeyttämisellä taas pyrittiin siihen, että työntekijät tekisivät osaamistaan ja koulutustaan vastaavia työtehtäviä. Tuotetut prosessimallit osoittivat miten aikuissosiaalityön alueella työprosessit jakautuvat kahdeksi selkeästi eri toimintaperiaatteella rakentuvalla tavalla. Toisessa prosessissa on kysymys pelkistetyimmillään ongelman ratkaisuprosessista (sosiaalityö ja sosiaali- tai palveluohjaus). Kysymyksessä voivat olla esim. päihde- ja mielenterveysongelmat, asunnottomuus, työttömyys jne. Nämä ovat ongelmia, joita ei voida ratkaista toimeentulotukea myöntämällä. Toinen prosessi on puolestaan toimeentulotukioikeuden selvittämisestä ja siitä päätöksen tekemisestä sekä mahdollisesti toimeentulotuen takaisinperintää (toimeentulotukityö). Edellä mainittujen prosessien hallinta, osaaminen ja niissä toimiminen puolestaan edellyttää tietenkin erilaista koulutus pohjaa ja osaamista, vaikkakin sosiaalityöntekijät ovat perinteisesti toimineet kummassakin prosessissa.

Taulukkoon 1 on koottu Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin (Steam-hanke) loppuraportista aikuissosiaalityön eri ammattiryhmien työn kohteet ja tehtävät (ks. Horsma & Jauhiainen 2004). Taulukossa tarkastellaan projektikuntien kokemusten

pohjalta uudistuvia sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja toimeentuloturvan tehtävälueita tai -kohteita.

**Taulukko 1. Aikuissosiaalityön eri ammattiryhmien työn kohteet ja tehtävät**

Ammatti	Työn kohde	Työtehtävät
<b>Sosiaalityöntekijä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- useat ongelmat ovat kietoutuneet yhteen sekavaksi ongelmavyyhdeksi</li> <li>- syy - seuraussuhteet ovat vaikeasti arvioitavissa</li> <li>- on lukuisia eri vaihtoehtoja miten tilannetta voi lähteä selvittämään tai ei ole mitään mihin tarttua</li> <li>- asiakas tai hänen lähipiirinsä ei välttämättä näe/koe/myönnä ongelmaa ja on vaikeasti motivoitavissa</li> <li>- voidaan joutua toimimaan myös asiakkaan tahdon vastaisesti, jos henkilön itsensä kyky valvoa etuaan tai oikeuksiaan on puutteellinen</li> <li>- kyseessä voi olla erilaisten etujen ristiriita, jolloin toisen henkilön etu tai oikeudet ovat vakavasti uhattuina</li> <li>- interventiolla voi olla pitkälle/syvälle meneviä vaikutuksia asiakkaan tai hänen lähipiirinsä elämään</li> <li>- muutostyössä tarvitaan oikeudellisten, materiaalisten, psykososiaalisten, arjen sujuvuuden ja sosiaalisaation kysymysten kokonaisvaltaista huomiointia</li> <li>- taustalla voi olla myös rakenteellisia tekijöitä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vastaa asiakkaan tilanteen selvittämisestä</li> <li>- tekee yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa arvion asiakkaan tilanteesta ja muutostarpeesta</li> <li>- laatii yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa sosiaalityön suunnitelman</li> <li>- vastaa suunniteltujen palvelujen organisoinnista ja koordinoinnista</li> <li>- vastaa muutosprosessia tukevan verkoston kokoamisesta ja ylläpitämisestä</li> <li>- toimii tarvittaessa asiakkaan asioiden ajajana muiden tahojen suuntaan</li> <li>- vastaa suunnitelman seurannasta ja intervention vaikuttavuuden arvioinnista</li> <li>- vastaa asiakasprosessin kokonaisuudesta</li> <li>- kokoaa ja raportoi asiakastyössä kertyvän tiedon eteenpäin</li> <li>- toimii sosiaalisten näkökulmien analyysoijana ja esiintuojana kunnallisessa päätöksenteossa ja palvelujärjestelmän kehittämisessä sekä hyvinvointipoliittisissa ohjelmissa</li> </ul>
<b>Sosiaali-ohjaaja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vaikeuksia yhteiskuntaan integroitumisessa, eli ihmisillä ei ole riittävästi voimavaroja tai sosiaalista toimintakykyä noudattaa yhteiskunnassamme yleisesti hyväksytyjä normeja ja toimintamalleja, mikä konkretisoituu esimerkiksi</li> <li>- asumiseen liittyvinä vaikeuksina (esimerkiksi vaikeudet noudattaa asumista koskevia yleisiä sääntöjä tai vuokrien maksamatta jääminen muutoin kuin rahanpuutteen vuoksi</li> <li>- työ- tai opiskelupaikkaan liittyvinä vaikeuksina (esimerkiksi vaikeudet noudattaa työaikoja sekä muut työn tai opiskelun laiminlyönnot, joista voi olla seurauksena työ- tai opiskelupaikan menettäminen)</li> <li>- vaikeuksina huolehtia raha-asioistaan</li> <li>- vaikeuksia hyödyntää yhteiskunnan tarjoamia palveluja</li> <li>- vaikeuksia hoitaa ihmissuhteitaan ja ottaa toiset huomioon</li> <li>- vaikeuksia hahmottaa arkielämää ja suunnitella omaa tulevaisuuttaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opastaa ja ohjaa</li> <li>- aktivoi ja motivoi</li> <li>- tukee asiakasta oikeuksien ja velvollisuuksien selvittämisessä, etuuksien hakemisessa, työ- tai opiskelupaikan saamisessa ja sen pitämässä, yhteiskunnan muiden palvelujen käyttämisessä</li> <li>- laatii yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä sekä tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kanssa sosiaaliohjauksen suunnitelman</li> <li>- vastaa suunnitelman toteuttamisesta, seurannasta ja työn vaikuttavuuden arvioinnista</li> <li>- kokoaa ja raportoi asiakastyössä kertyvän tiedon eteenpäin.</li> </ul>

<b>Etuuskäsittelijä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- on tärkeää turvata riittävä sosiaalisten ongelmien tuntemus myös etuuskäsittelyn tehtävissä. Jos etuuskäsittelyssä pystytään tunnistamaan muista ongelmista kertovia oireita, näitä ongelmia pystytään kenties ehkäisemään tarjoamalla asiakkaalle tukea ja apua riittävän varhaisessa vaiheessa.</li> <li>- lisäksi toimeentulovajeen selvittäminen: tositteiden ja lisäselvitysten pyytäminen, tulo- ja menotositteiden tarkistaminen, varsinaisen normilaskelman tekeminen, myönnetyn toimeentulotuen maksatus (mahdollisen takaisinperinnän toimeenpano ja seuranta, tilastointi).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vastaa pääasiassa kirjallisten toimeentulotuki hakemusten käsittelystä</li> <li>- päättää norminmukaisen toimeentulotuen myöntämisestä</li> <li>- päättää harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisestä moniammatillisen työryhmän ohjeistuksen mukaisesti tai niiltä osin</li> <li>- päättää tarvittaessa toimeentulotuen takaisinperinnästä</li> <li>- selvittää asiakkaan taloudellisen tilanteen ja laatii toimeentulotuen normilaskelman osana laajempaa sosiaalityön asiakkuutta</li> </ul>
<b>Kanslisti</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- vastaa toimeentulotukipäätösten toimeenpanosta: maksatus, perintä ja perinnän seuranta</li> <li>- vastaa toimeentulotukitilastojen laatimisesta</li> </ul>

Kun tarkastelee taulukon yksityiskohtaisia tietoja, voidaan siitä tiivistetysti todeta, että sosiaalityöntekijät ovat tekemisissä vaikeiden ja monimutkaisten, pitkälle kehittyneiden ongelmien kanssa ja työtehtävinä on koko asiakasprosessin hallinta ja päävastuu suunnitelmien toteutumisesta. Lisäksi edellytetään rakenteellisen sosiaalityön taitoja. Sosiaaliohjaajan työn kohteena ovat vähemmän vaikeat asiakkaiden ongelmat. Työtehtävinä heillä ovat neuvonta, opastus ja aktivointi: palveluohjauksellinen työote tai -menetelmä. Etuuskäsittelijän työn kohde on asiakkaan riittämätön toimeentuloturva ja työtehtävinä toimeentuloturvavajeen selvittäminen ja toimeentulotuen myöntäminen ja mahdollisesti takaisinperintä. Lisäksi heillä voi olla toimeentuloturvaan liittyvää ohjausta ja neuvontaa. (Vrt. myös Sarvimäki & Siltaniemi 2007.)

Ammatti- ja tehtäväarakenteiden selkeyttämisestä (ymmärtämisestä) on vielä pitkä matka selkeyttämisen toteutukseen. Suurin este siihen oli, että kaikista hankekunnista – paitsi Jyväskylässä – joko puuttuu etuuskäsittelyn henkilöstö, joka tekisi perustoimeentulotukityötä ja täydentävää toimeentulotukea siltä osin mitä delegointisäännöllä oli mahdollistettu tai kyseinen työntekijäresurssi oli riittämätön, jotta sosiaalityöntekijöiden ja mahdollisten palveluohjaajien työaika vapautuisi täysimääräisesti sosiaalityöhön eli sosiaalityön työprosessissa toimimiseen. Useimmissa hankekunnissa sosiaalityöntekijöiden työajasta miltei puolet, ja monessa kunnassa yli puolet, menee toimeentulotukityön tekemiseen (Närhi ym. 2008, 37–40.)

Prosessimallinnusten toinen tavoite liittyi itse prosessiajattelun ymmärtämiseen, jonka avulla voidaan vasta kehittää käytännön työtä. Yksinkertaisesti prosessiajattelussa<sup>9</sup> on kysymys siitä, että jotta voisin tehdä tämän, ensin täytyy tehdä tuo. Jotta voisin valmistaa ruokaa, täytyy ensin käydä ostamassa raaka-aineet kaupasta. Jotta voisin sosiaalityössä tehdä asiakkaalle suunnitelman, täytyy ensin tehdä asiakkaan tilannearvio. Jotta voisin arvioida miten

<sup>9</sup> Prosessi on sarja toisiinsa loogisesti liittyviä (usein osasto- ja funktiorajat ylittäviä ja poikki kulkevia) vaiheita, joka lähtee liikkeelle ulkoisen tai sisäisen asiakkaan tarpeesta ja jossa resurssien avulla tuotetaan asiakkaalle jokin tuotos, ts. tuote tai palvelu. Resurssit ovat prosessein käytössä olevia ihmisiä, tietoa, taitoa, työvälineitä, järjestelmiä ja määrärahoja (Karvonen 2002, 13–15). Resurssit voidaan ryhmitellä myös henkilöön sidottuihin ja rakenteellisiin kompetensseihin.

suunnitelma on onnistunut, täytyy suunnitelman tavoitteet toimeenpanna konkreettisiksi toimenpiteiksi ja saattaa loppuun. Sosiaalityön työprosessi voidaan nähdä tavoitteellisen prosessinomaisena ongelmanratkaisuna, mikä ei tarkoita ongelmakeskeistä työskentelyä, vaan korostetaan myös asiakkaan vahvuuksien kanssa työskentelyä. Kyse on asiakkaan valtaistamisesta: vahvistaa ihmisen omia voimavaroja tilanteen ratkaisemiseksi. (Lahtela 2004, 59.)

Perusymmärrys prosessiajattelussa on, että kaikki mitä teemme tapahtuu prosesseissa – halusimmepa sitä tai emme. Ainoastaan siihen voimme vaikuttaa, ovatko prosessimme hallinnassa vai ei. Työprosessien mallinnuksilla teemme työtä näkyväksi ja niin sitä voidaan paremmin arvioida. Miten ja miksi esim. sosiaalityöntekijä toimii tietyllä tavalla tietyissä tilanteissa? Malli antaa mahdollisuuden arvioida, onko valittu suuremmat ja joustavimmat etenemiset tilanteesta toiseen vai tuleeko päällekkäisiä tai turhia työvaiheita. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaan siirtymisen kriteerit työntekijöiltä toiselle ovat selkeät ja perustellut, tai työntekijälle on suhteellisen selvää, mihin suuntaan hän etenee jonkin tietyn vaiheen päättymisen jälkeen. Jotta prosesseja voisi kehittää, täytyy ne ensin kuvata sellaisena kuin ne ovat. Ensin kuvataan prosessin päävaiheet ja jokaisesta vaiheesta kuvataan vuokaaviotasolla prosessissa toimijat ja heidän tehtävänsä. Jokaisessa tehtävässä voidaan vielä kuvata tarkemmin, mistä toiminnoista tehtävä koostuu tai rakentaa siitä aliprosessi. Jos päävaiheiden kuvaus tuottaa alussa vaikeuksia, voidaan mennä suoraan vuokaaviotasolle ja rekonstruoida päävaiheet myöhemmin vuokaavion pohjalta.

Jotta prosessi voidaan kuvata, se täytyy osata tunnistaa. Mallinnuksiin osallistuneissa kunnissa toimeentulotukityön prosessi tunnistettiin sängen hyvin, joten sen kuvaus onnistui suhteellisen kivuttomasti, mutta yleisen sosiaalityön prosessin<sup>10</sup> tunnistaminen tuotti vaikeuksia. Kaikkien sellaisten prosessien tunnistaminen, jossa työskentely oli vähäistä ja satunnaista tuotti selvästi vaikeuksia. Tämä tietenkin vaikeutti ja hidasti itse prosessin kuvausta. Vaikeuksia tuotti esim. prosessin siirtymävaiheiden tunnistaminen: mikä on asiakkuuden vireilletuloa ja mikä asiakkaan tilanearviota? Jo vireilletulon vaiheessa tehdään asiakkaan tilanteen arviota siitä, onko tarkoituksenmukaista aloittaa sosiaalityön prosessia. Tämä ei kuitenkaan ole sosiaalityön prosessin kuuluvaa, varsinaista asiakkaan kokonaisvaltaista tilanearviota, jonka pohjalta asiakassuunnitelmat rakennetaan. Kysymyksiä ja pohdintaa nousi myös siitä, mikä vielä on suunnitelman tekemistä vai sen toteutusta. Asiakkuuden päättäminen ja perusteltu päättäminen sekä niihin kytkeytyvä arviointi tunnistettiin huonosti. Tämä tarkoitti myös sitä, että koko prosessiin liittyvä dokumentointi erityisesti arvioinnin osalta oli varsin olematonta.

---

<sup>10</sup> Yleinen sosiaalityön prosessi on vaiheistukseltaan seuraava: 1. Vireilletulo, 2. Asiakkaan tilanearvio, 3. Asiakassuunnitelma, 4. Suunnitelman toteutusvaihe, 5. Seuranta ja arviointi, 6. Asiakassuhteen päättäminen. Asiakkaan tilanearvio on oma kokonaisuutensa, mutta asiakassuunnitelmia voi olla useita, jotka perustuvat samaan tilanearviioon: aktivointisuunnitelma, päihdehuollon suunnitelma, asumisen järjestämiseen liittyvä suunnitelma jne. Seuranta tehdään koko suunnitelman toteutusvaiheen ajan ja sen loputtua tehdään arvio, miten suunnitelman tavoitteet ovat toteutuneet. Arvio voi olla kirjallinen selvitys ja siinä voidaan käyttää myös mittareita. Mikäli suunnitelman tavoitteet eivät toteudu toivotulla tavalla, voidaan tehdä uusi kohdallisempi ja tarkempi suunnitelma tavoitteiden toteuttamiseksi. Asiakassuhde voidaan päättää, mikäli suunnitelman tavoitteet ovat saavutettu mutta myös silloin, kun esim. käytävissä olevilla palveluilla ei saada aikaan positiivisia vaikutuksia tai asiakkaalle sopivaa palvelua ei ole saatavilla. Kaikki tällainen tieto – arviotieto – tulisi voida kuitenkin jotenkin raportoida, koska sillä tiedolla voidaan kehittää asiakkaalle suunnattavia palveluita ja viimekädessä vaikuttavuutta.

Kiintoisaa oli havaita, että jotkut työntekijät halusivat olla jonkin prosessin vaiheen kuvauksissa hyvinkin tarkkoja, koska se heidän mielestään oli tärkeä ja kriittinen kohta koko prosessin ja asiakkaan tilanteen ymmärtämisen kannalta. Toisia selvästi tuskastutti tällainen ”junnaaminen paikallaan”. Haluttiin edetä suoraviivaisemmin. Vauhdikas eteneminen johti useasti siihen, että jälkeensä huomattiin jonkun työvaiheen jääneen pois kuvauksesta ja jouduttiin palaamaan takaisin. Ongelma tällaisessa suoraviivaisemmassa etenemisessä on liian ylimalkaisen kuvauksen tekeminen prosessista. Sellaisenaan sitä on hankala kehittää, koska se ei anna riittävästi tietoa: mahdolliset ongelmakohdat eivät näy kuvauksen tasolla ja toisaalta se toimii huonosti esim. perehdyttämisen välineenä. Kärsimättömyys näissä tilanteissa voi johtua tietenkin monesta syystä. Esim. prosessin tunnistaminen on vaikeaa, joka voi johtua ammatillisesta kokemattomuudesta tai ylipäänsä – näissä tapauksissa – tavoitteellisen, suunnitelmallisen ja prosessinomaisten työskentelyn vähäisyydestä. Tämä ei tarkoita, ettei sosiaalityötä tehtäisi, vaan enemmänkin minkälaista sosiaalityötä ylipäänsä voidaan tehdä niukoilla resursseilla. Turhautuminen mallinnustilanteissa voi kertoa siitäkin, ettei tunneta tarvetta tällaiselle työskentelylle.

Prosessien itsensä kehittämiseen ei juurikaan päästy, vaikka joitakin pieniä parannuksia saatiin aikaan jo mallinnusvaiheessa: päätettiin muuttaa jotain työkäytäntövaihetta. Sen sijaan mallintamiset nostivat esille myös muita kehittämiskohteita. Ensimmäinen liittyi suoraan sosiaalityön dokumentaation puutteisiin. Mallinnukset osoittivat puutteita dokumentaatiossa kaikissa mallinnukseen osallistuneissa kunnissa: työvälineitä eli dokumentaation asiakirjoja (lomakepohjia) ei ollut. Tämä puute koski erityisesti sosiaalityön aluetta, ei toimeentulotukityötä. Myöskään asiakastietojärjestelmät eivät tukeneet dokumentaatiota. Kysymys ei ole välttämättä ja yksiselitteisesti asiakastietojärjestelmän teknisestä ongelmasta tai esteestä vaan valmiudesta ja osaamisesta muokata kunnassa käytössä olevaa järjestelmää tavoitteellisen ja suunnitelmallisen sosiaalityön prosessinomaista työskentelyä tukevaksi. Asiakastietojärjestelmät oli usein myös hankittu riisutumpana versiona kuin todellinen dokumentaation tarve olisi edellyttänyt.

Toinen kehittämisen alue, joka nousi esiin, olivat asiakasohjautumisen mekanismien ongelmat ja kriteerit asiakkaiden siirtymisessä eri työntekijäryhmille sekä ylipäänsä työjakoon liittyvät ongelmat. Tällä oli myös selvä yhteys ammatti- ja tehtäväraKENNEKYSYMYKSIIN. Nämä jälkimmäiset kehittämistarpeet olivat voimakkaasti esillä työprosessimallinnusten yhteydessä Jyväskylässä. Lähes puolet käytetystä mallinnusajasta meni näiden kysymysten selvittelyyn. Tämä oli tärkeää, koska ratkaisemattomat työjaolliset ongelmat vaikeuttivat yhteistyötä ja veivät siten resursseja asiakastyöltä.

Työjaolliset ongelmat ja asiakkaiden ohjautumisen mekanismien erilaisuudet synnyttivät tarpeen asioiden ratkaisemiseksi ja hanketyöntekijät osallistuvat asioiden valmisteluun ns. valmistelutyöryhmän kokouksiin Jyväskylässä. Keskeinen ongelma Jyväskylän aikuissosiaalityössä oli asiakkaan ohjautumisen mekanismin erilaisuus eri työntekijäryhmille. Sosiaalityöntekijöille asiakkaat tulivat aluejaon mukaisesti ja toimeentulotukea tekeville etuuskäsittelijöille asiakkaan sukunimen ensimmäisen kirjaimen mukaisesti. Valmistelutyöryhmässä käytiin keskustelua tiimirakenteen luomisesta Jyväskylään. Tiimirakenne ei tulisi kuitenkaan onnistumaan, jos asiakkaat ohjautuvat eri logiikalla eri työntekijäryhmille. Sosiaalityöntekijöillä asiakkaat ohjautuivat tietyltä alueelta. Etuuskäsittelijöille asiakkaat ohjautuivat sukunimen ensimmäisen kirjaimen mukaan. Siten sosiaalityöntekijällä saattoi olla kymmenen etuuskäsittelijää yhteistyökumppanina riippuen asiakkaan sukunimen ensimmäisestä kirjaimesta ja samoin etuuskäsittelijällä riippuen, miltä alueelta asiakas tulee. Tiimirakennetta ei voi luoda tällaisella yhteistyökumppaneiden määrällä. Hanketyöntekijät esittivät yhden tiimirakennevaihtoehdon, joka perustui aluejakoon. Rakennetta ei kuitenkaan sellaisenaan

hyväksytty vaan tiimikokoa suurennettiin, mutta asiakkaan ohjautuminen alueen mukaan tuli samaksi kaikille työntekijäryhmille. Tiimin sisäistä työnjakoa on myös pyritty kehittämään. Kysymys on ns. moniammatillisesti toimivasta tiimityön kehittämisestä työyhteisön sisällä. Tähän Jyväskylä kaupunki osti ulkopuolista koulutusta ja myöhemmin hankkeen loppuvaiheessa järjestettiin vielä kaksi kehittämispäivää tiimityön kehittämisen loppuun saattamiseksi sekä ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeyttämiseksi.

Työprosessimallinnusten ulkopuolella tehtiin Muurameen kaksi konsultaatiokäyntiä, jotka eivät liittyneet mallinnuksiin vaan sosiaalitoimiston työn organisointiin tilanteessa, jossa sosiaalitoimistossa siirryttiin yhdenmukaisuudesta työstä eriytettyyn lapsiperhesosiaali- ja aikuisosiaalityöhön. Työn organisoinnit liittyivät toimeentulotukityön tehokkaampaan organisointiin, puhelinaikoihin, asiakasvastaanottoon ja moniin hyvin käytännöllisiin kysymyksiin sekä aikuissosiaalityön ja lapsi/lastensuojeluperheiden työnjakojen selkeyttämiseen. Prosessimallinnuksiin kunta ei osallistunut vaikkakin sosiaalityön organisoinnilla pyrittiin osaltaan ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeyttämiseen.

Keuruulla pohdittiin myös tehtävä- ja toimenkuvien selkeyttämistä. Peruslähtökohta oli vähentää sosiaalityöntekijöiden toimeentulotukityön määrää, mutta myös tasapuolistaa sitä sosiaalityöntekijöiden kesken. Lisäksi oli tarvetta vaikuttaa vammaispalvelun työtehtäviin, ettei se olisi ollut niin haavoittuva yhden työntekijän varassa. Hankkeen suunnittelija teki kyselyn aikuissosiaalityöntekijöiltä viikoittaisen työajan jakautumista eri työtehtävien kesken ja teki vastausten pohjalta muutosehdotuksen. Ehdotuksia ei kuitenkaan hyväksytty, koska ei ollut riittävästi halukkuutta jakaa vammaispalvelun sosiaalityötä kahden sosiaalityöntekijän kesken.

Wiitaunionissa (Viitasaari ja Pihtipudas) tehtiin myös samanlainen kysely kuin Keuruulle ja pyrkimyksenä oli myös ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeytys sekä vähentää sosiaalityöntekijöiden toimeentulotukityön määrää. Sosiaalityöntekijöiden kesken oli tarkoitus tehdä työjaollisia ratkaisuja niin, että monista tehtäväkokonaisuuksista koostuva työ saataisiin jaettua vain muutamaan, selkeämpään kokonaisuuteen kummallekin sosiaalityöntekijälle. Ongelma oli myös se, että toimistosuhteilla oli selvästi sellaisia työtehtäviä, jotka eivät kuuluneet varsinaisesti sosiaalitoimen tehtäviin.

#### **4.1.2 Dokumentaation kehittäminen**

Työprosessimallinnusten aikana oli selvinnyt dokumentaation puutteellisuus aikuissosiaalityön alueella. Sen johdosta järjestettiin ensimmäinen työkokous toukokuussa 2008. Työkokouksen aiheita oli kaksi: dokumentaation ja ammatti- sekä tehtävärakenteiden kehittäminen. Työkokoukseen osallistuneet päättivät valita kehittämisalueeksi dokumentaation. Ammatti- ja tehtävärakennekokonaisuudessa olisi ollut tarkoitus selkeyttää konkreettisemmin eri ammattiryhmien työtehtäviä. Valinta dokumentaation suhteen oli perusteltu, sillä se kosketti kaikkia kuntia, kun taas osasta kunnista puuttui ne ammattiryhmät, joiden tehtäviä ja työjakoja tulisi ylipäänsä selkeyttää. Samassa työkokouksessa päätettiin myös jatkotoimista. Dokumentaation kehittämiseksi muodostui ajassa vaiheittain etenevä, prosessimainen työskentelytapa eikä päiväkirjamaista rakennetta alla olevassa kirjoituksessa siten voitu ai- van välttää.

Ensimmäisessä vaiheessa pyydettiin työkokoukseen osallistuneita keräämään hankekuntien omaa sekä ulkopuolista jo olemassa olevaa materiaalia dokumentaatiosta, esim. valmiita lomakkeita: asiakkaan tilannekartoituksia tai tilannearvioita, erilaisia asiakas- tai palvelu-

suunnitelmia jne. sekä muuta tähän liittyvää materiaalia, ja lähettämään se hankkeen suunnittelijalle. Kahdesta kunnasta (Laukaa ja Keuruu) ja Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksesta saatiin materiaalia jatkotyötä varten.

Seuraavana tehtävänä oli dokumentaation käytännön suunnittelu eli niiden asiakirjojen valmistelu (esim. asiakkaan tilanearvio ja asiakassuunnitelmalomake), joihin dokumentoidaan sosiaalityön prosessin mukaisesti. Työkokouksessa syntyi ensimmäinen, kylläkin huomattavasti kehitettävä, versio asiakkaan tilanearvion pohjaksi. Siinä on alustavasti avattu niitä osa-alueita asiakkaan elämäntilanteesta, joista asiakkaan tilanearvion tulisi koostua. Tilanearviopohjaan, eri elämänalueiden kohtaan, kirjattiin kursivilla kysymyksiä ja kommentteja, joita nousi esille työkokouksessa ja jotka antoivat kehittämiselle suuntaa.

Tämän vaiheen jälkeen hankkeen suunnittelija alkoi työstää ensimmäistä versiota asiakkaan tilanearviosta. Pohjana tälle oli työkokouksessa syntynyt materiaali, hankekuntien työntekijöiden lähettämä materiaali sekä suunnittelijan keräämä materiaali. Kysymys oli lomakkeen sisällöllisestä kehittämisestä: mitkä asiakkaan elämänalueiden tietokokonaisuudet (asiakkaan) tilanearvioon tulisi rakentaa ja mitä muita mahdollisia tietoja siinä tulisi olla. Ensimmäisen version valmistuttua se lähetettiin kuntien työntekijöille kommentoitavaksi ja toivottiin myös korjaus- ja parannusehdotuksia. Vain yhdestä kunnasta tuli kommentti ja parannusehdotus, joka muutos tehtiin lomakkeeseen. Puute lomakkeessa oli tullut esille, kun työntekijä oli pilotoinut lomakkeen käytettävyyttä asiakastyössä.

Dokumentaation seuraavana aiheena oli asiakkaan tilanearvion ja asiakas- tai palvelusuunnitelman kehittäminen. Jonkin verran korjaus- ja parannusehdotuksia tuli esille ja muutokset siirrettiin lomakkeeseen ja työkokouksen pohjalta viimeistelty asiakkaan tilanearvio (versio 0.4) oli valmis siltä osin, mitä sitä voidaan työkokouksen puitteissa kehittää. Se ei ollut kuitenkaan lopullisesti valmis. Ainoa tapa kehittää kyseistä lomaketta on käyttää sitä. Käyttö asiakastilanteessa osoittaisi lomakkeen puutteet ja korjattavat asiat. Vain näin lomakkeesta tulee sisältönsä osalta käytäntöön soveltuva työkalu.

Toisena työkokouksen asialistalla oli sosiaalityön asiakas- tai palvelusuunnitelman ensimmäinen ja alustava versio. Pohdittavaksi jäi, laaditaanko yksi suunnitelma, josta täytetään tarvittaessa eri osio (esim. kuntoutussuunnitelma tai päihdehuollon suunnitelma) riippuen mihin tarpeeseen tai ongelmaan haetaan muutosta, vai laaditaanko oma erillinen suunnitelma asiakkaan kulloisenkin tarpeen tai ongelman mukaan. Tällä seikalla on merkitystä siinä vaiheessa, kun lomakepohjia mahdollisesti linkitetään asiakastietojärjestelmiin (Effica ja Pro Consona). Toiseksi pohdittavaksi kysymykseksi nousi suunnitelman sisältö ja rakenne; minkälaisista osista se muodostuu. Suunnitelma tulisi sisältää ensinnäkin asiakkaan perustiedot ja asiakkaan tilanearviosta yhteenveto-osio. Yhteenveto-osio on johdanto suunnitelman tavoitteille, jotka ovat oma osionsa suunnitelmassa. Tavoitteita voi olla yksi tai useampia ja tavoitteiden jälkeen tulevat keinot, joilla tavoitteeseen pyritään pääsemään (palvelut, terapiat, hoidot, tapaamiset, ohjaus, neuvonta, tuki jne.). Suunnitelmaan tarvitaan myös osio aikataulusta ja henkilöiden vastuista. Lisäksi suunnitelma tarvitsee seurannan ja arviointiosion, josta nähdään miten suunnitelman tavoitteet ovat toteutuneet.

Jotta lomakkeita pystyttäisiin kehittämään, tarvittiin hankekuntien työntekijöiltä korjaus- ja parannusehdotuksia kumpaakin lomakkeeseen, mutta erityisesti asiakassuunnitelmalomakkeeseen. Tämä oli tärkeää, koska ilman hankekuntien työntekijöiden asiantuntemusta emme pystyisi kehittämään lomakepohjia pidemmälle.

Seuraava dokumentaation työkokous ei liittynyt asiakastyön lomakkeiden sisällöllisiin kysymyksiin, kuten kolme edellistä, vaan kysymys oli dokumentoinnin merkityksestä asiakastyössä ja asiakastietojärjestelmän merkitys dokumentaatiolle sekä siitä saatava tieto ja sen kehittäminen. Kokous oli suunnattu myös johtaville sosiaalityöntekijöille ja asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjille. Kokous oli eräänlainen avaus ja johdanto tämän kysymysjoukon tarkempaan selvittelyyn.

Aikuissosiaalityön hankkeen myötä on noussut tarve kehittää asiakastietojärjestelmää siten, että se tukisi mahdollisimman hyvin suunnitelmallista ja tavoitteellista prosessinomaista sosiaalityötä. Tätä tavoitetta ja perusjäsenystä on yritetty kuvata alla olevassa taulukossa. Kysymys kuuluu: mitä tietoja, asioita jne. aikuissosiaalityön prosessin (vasen sarake) missäkin vaiheessa kirjataan asiakastietojärjestelmään (oikea sarake)? Kysymyksen voi muotoilla myös hieman toisin. Mitä tietoja ja tietokokonaisuuksia aikuissosiaalityön prosessin missäkin vaiheessa tulisi dokumentoida, ja miten asiakastietojärjestelmää tulisi kehittää niin, että se mahdollistaisi yksittäisten tietojen ja tietokokonaisuuksien dokumentoinnin prosessiomaista työskentelyä tukevaksi mahdollisimman optimaalisesti. Optimaalisuus tarkoittaa tässä käyttäjälähtöistä rakennetta eli, että esim. vireilletulonäytön jälkeen voidaan siirtyä saman näytön alapalkista asiakkaan tilanearvionäyttöön ja näin aina edelleen asiakassuhteen päättämiseen saakka. Lisäksi tehty asiakastyö kirjautuisi automaattisesti tehdyksi edellisestä prosessin vaiheesta, kun prosessissa siirrytään seuraavaan vaiheeseen, eikä sitä tarvitsisi erikseen käydä kirjaamassa omaan erilliseen kohtaan asiakastietojärjestelmässä. Tässä perusjäsentelyssä hyödynnettiin myös TikeSos-hankkeen aikuissosiaalityön palvelukohtaisia tietomäärittäyksiä (ks. Tossavainen & Kärki 2008). Tietokokonaisuudet, joita aikuissosiaalityön palvelukohtaisissa tietomäärittäyksissä käytetään, ovat seuraavia: asiakkaan perustiedot, tapahtumatiedot, sosiaalityöntekijän toimintatieto, sosiaalityöntekijän kohdetieto, asiakkaan tilanearvio, palvelusuunnitelma, aktivointisuunnitelma, kuntoutussuunnitelma, suunnitelman seuranta ja arviointi, suostumukset, päätös henkilön sijoittamisesta ja asiakasmaksusta, päätös välitystilistä, muutoksenhaku, läheteet ja lausunto (mt. 2008).

Työkokouksen jälkeen alettiin sovittaa edelle kuvattua sosiaalityön prosessirakennetta käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin Efficään Jyväskylässä ja Pro Consonaan Wiitaunionissa sekä myöhemmin Keuruulla. Aikuissosiaalityön prosessin mukainen rakenne ja eteneminen asiakastietojärjestelmässä saatiin kuvattua PowerPoint-esityksenä. Kummassakin järjestelmässä ja olemassa olevassa rakenteessa prosessi oli sangen monipolvinen tai -vaiheinen ja vaati selkeyttämistä. Kyseiset esitykset jätettiin kuntien käytettävissä ja niitä voidaan käyttää esim. perehdyttämisessä osoittamaan, minkä asiakastietojärjestelmän näyttöjen kautta aikuissosiaalityön prosessin dokumentointi tulisi edetä asiakastietojärjestelmässä. Dokumentaation osalta asiakastietojärjestelmään ainakin Jyväskylässä ollaan rakentamassa aikuissosiaalityön prosessin vaiheisiin tarvittavat asiakirjat (lomakepohjat).

Prosessikuvausten rakentamisen aikaan tehtiin vierailukäynnit Tietoon (TietoEnator) ja Logicaan (WM-data). Vierailujen tarkoituksena oli kertoa, minkälaisia tarpeita aikuissosiaalityössä on suhteessa asiakastietojärjestelmiin. Taulukkoon 2 on koottu eräs keskeinen osa materiaalista, joka haluttiin tuoda esille järjestelmätoimittajille. Näkemyksenä oli, että mahdollisesti kehitettävässä aikuissosiaalityön osiossa tai muussa osassa asiakastietojärjestelmän kokonaisuutta olisi taulukon ideaan perustuva suunnitelmallisen ja tavoitteellisen aikuissosiaalityön rakenne ja sen prosessin vaiheisiin rakennetut dokumentaation asiakirjat ja mahdolliset muut tietokokonaisuudet.

Dokumentaation viimeisessä työkokouksessa esiteltiin rakennetut mallinnukset aikuissosiaalityön prosessista PowerPoint-esityksenä käytössä olevissa asiakastietojärjestelmissä (Ef-



fica ja Pro Consona). Todettiin yhteisesti tarve rakentaa asiakkaan tilannearvio ja asiakassuunnitelmalomake kumpaankin asiakastietojärjestelmään. Työkokoukseen osallistui Tiedolta myös henkilö, joka esitteli Yksilö- ja perhehuoltoa aikuissosiaalityössä sekä sen nykytilannetta ja kehittämissuunnitelmia. Logican edustaja ei valitettavasti päässyt työkokoukseen. Työkokouksessa oli tarkoitus käsitellä myös asiakkaan tilannearvion pilotoinnin tuloksia sekä kehittämissuunnitelmia tai asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Näitä asioita ei kuitenkaan voitu käsitellä työkokouksessa, koska tietoa pilotoinnista ja sen tuloksista ei ollut tullut suunnittelijalle. Myöskään alustavasta suunnitelma-asiakirjasta ei annettu kehittämis- tai parannusehdotuksia. Jyväskylän kanssa aloitettiin kuitenkin hankkeessa valmistuneen asiakkaan tilannearvion rakentaminen käytössä olevaan Efficajärjestelmään.

**Taulukko 2. Aikuissosiaalityön yleinen prosessi ja sen dokumentointi asiakastietojärjestelmään.**

Aikuissosiaalityön prosessi	Asiakastietojärjestelmä
<b>1. Asiakasasian vireilletulo:</b> puhelinsoitto, tapaaminen toimistolla, s-posti, ohjaus toiselta työntekijältä jne.	<b>1. Mitä kirjataan prosessin eri vaiheessa:</b> tietokokonaisuudet, asiakirjat (lomakkeet: esim. asiakkaan tilannearvio, erilaiset asiakassuunnitelmat, suunnitelman toteutuksen arviointi, tehty asiakastyö) jne.?
<b>2. Asiakkaan tilannearvio:</b> yhdessä asiakkaan kanssa tehty hänen elämäntilanteen kokonaisjäsenitys, jossa kiinnitetään huomiota asiakkaan vahvuuksiin, ongelmiin ja toimintaympäristöön.	<b>2 jne.</b>
<b>3. Asiakassuunnitelma:</b> tilannearvion yhteenvedosta asetetaan tavoitteet ja tavoitteiden käytännön toteutus ja muut sovittavat asiat	<b>3 jne.</b>
<b>4. Päätökset, toimenpiteet, palvelut jne.,</b> joilla toteutetaan suunnitelman tavoitteet.	<b>4 jne.</b>
<b>5. (Seuranta) ja arviointi:</b> interventioiden vaikuttavuus	<b>5 jne.</b>
<b>6. Asiakassuhteen päättäminen</b>	<b>6 jne.</b>

Hankkeen ohjausryhmän kokouksessa alkukesästä 2009 todettiin, että hankkeen määrärahoja kohdennetaan aikuissosiaalityön kehittämisen tulosten juurruttamiseen. Eräänä juurruttamisen kohteena nähtiin asiakastietojärjestelmien kehittäminen paremmin aikuissosiaalityön dokumentointia tukevaksi, jolloin päädyttiin tilannearviolomakkeen rakentamiseen

olemassa oleviin tietojärjestelmiin. Kaikki hanketyössä mukana olevat Efficca -kunnat sekä kolme Pro Consona -kuntaa ilmaisi halukkuutensa työskentelyyn.

Tiedon (Efficca) kanssa pidettiin palaveri ja mukana oli myös kuntien edustajia. Kokouksen tarkoituksena oli löytää yhteistä näkemys siihen, minkälaista ratkaisua dokumentaation suhteen asiakastietojärjestelmään rakennetaan. Palaverin tulokset muodostuivat varsin alustaviksi, eikä kuntien puolelta vielä tässä vaiheessa pystytty kovin seikkaperäisesti kertomaan minkälaista ratkaisua halutaan. Seuraavassa palaverissa aiheena olivat mm. lomakkeen tietosisältö, tietosisältöjen kytkeytyminen YPH:oon (henkilötiedot, selvitys ym.), sähköisen lomakkeen toteutustavat (valintaruutujen, alavetovalikkojen ym. käyttö), haku ym. tilastointitarpeet/mahdollisuudet. Asiakkaan (alku)tilanearviosta kehitettiin Efficcaan soveltuva versio, joka tuli kuntien käyttöön (ks. liite 5).

Logican (Pro Consona) kanssa käytiin samantyyppinen neuvottelu dokumentaation kehittämiseksi, mutta heidän kanssaan ei kuitenkaan päästy samansuuntaisiin ratkaisuihin kuin Tiedon kanssa. Logicalla on oma aikataulutettu versiokehityskokousmenettely, jossa käsitellään, mitä uusia toiminnallisuuksia seuraaviin versioihin toteutettaisiin. Siksi Logican osalta päädyttiin koulutuksen järjestämiseen, jotta työntekijät voivat opetella hyödyntämään asiakastietojärjestelmän lomaketoiminnallisuutta ja pystyisivät itse kehittämään työssä tarvittavia lomakkeita.

#### **4.1.3 Lopuksi**

Tämän painopistealueen tarkoituksena oli vastata tavoitteisiin, joilla pyrittiin ammatti- ja tehtäväarakenteiden selkeyttämiseen. Menetelmänä olivat työprosessimallinnukset ja samanaikainen keskustelu työnjaollisista kysymyksistä eli miten erilaisissa työ- tai asiakasprosesseissa vaaditaan erilaista osaamista ja koulutuksellista pohjaa. Toki näitä tavoitteita käsiteltiin muissakin yhteyksissä mutta tässä painopistealueessa ne olivat keskeinen kehittämiskohde. Miten tässä sitten onnistuttiin? Jos ammatti- ja tehtäväarakenteiden selkeyttäminen tarkoittaa pelkästään sitä, että ymmärrys asian ja muutoksen välttämättömyydestä on kasvanut, niin voidaan sanoa, että hanke onnistui tavoitteessa hyvin. Tätä edellä olevaa näkemystä muutoksen välttämättömyydestä eivät varmaankaan kaikki hankekuntien aikuissosiaalityön työntekijät allekirjoita. Muutosvastarintaa oli havaittavissa mutta näytti siltä, että hankkeen loppua kohti se vähentyi selvästi, jopa niin, että hankkeessa mukana olevat työntekijät alkoivat esittää työtä koskevia rakenteellisia muutostarpeita omille esimiehilleen. Hanke ei voi tässä asiassa esittää mitään täsmällistä empiiristä evidenssiä tukemaan väitettä, mutta tunnelma ja keskustelu erilaisissa työkokouksissa ja kuntatapaamisissa oli selvästi tämän suuntaista.

Jos taas ammatti- ja tehtäväarakenteiden selkeyttämisellä tarkoitetaan todellisia muutoksia työyhteisössä, niin tässä tavoitteessa ei ole saatu aikaan kovinkaan paljon muutoksia. Joissakin kunnissa tilanne saattoi jopa huonontua mm. kuntaliitosten seurauksena. Hankkeen alussa tehtiin kartoitusta aikuissosiaalityön henkilöstöresursseista ja tässä yhteydessä monessa kunnassa oli puutteellinen etuuskäsittelyn resurssi tai sitä ei ollut juuri lainkaan. Tämä näkyi siten, että sosiaalityöntekijän työajasta puolet tai jopa suurempi osa meni toimeentulotukityöhön. Jyväskylässä näytti olevan riittävästi etuuskäsittelyn resurssia, mutta siitä huolimatta sosiaalityöntekijät ja erityisesti palveluohjaajat tekivät runsaasti toimeentulotukityötä. (Närhi ym. 2008.) On selvää, että hanketyöllä tätä ongelmaa ei voida ratkaista. Se ratkaistaan vain siten, että kuntiin rekrytoidaan tarvetta vastaavasti etuuskäsittelyn henkilöstöä, joka tekee asiakkaiden perus- ja täydentävästä toimeentulotuesta sen osan, joka dele-

gointisäännöllä on siirretty etuuskäsittelyn tehtäväksi. Toinen vaihtoehto on työn parempi organisointi; esim. kirjallinen toimeentulotukikäsittely kaikille asiakkaille, joille se soveltuu, tai kuukautta pidemmät toimeentulotuen päätösjaksot. Kysymykseen voi tulla myös toimeentulotukityön prosessin kehittäminen (virtaviivaistaminen). On mahdollista selvittää myös osaamisen liittyvät puutteet, joilla voidaan parantaa työn sujuvuutta. Voidaan myös tarkastella, onko mahdollista esim. henkilöstön sisäisillä siirroilla saada lisää henkilöstöresursseja etuuskäsittelyn toimeentuloutuentyöhön. Nämä ratkaisut toimivat vain, kun resurssitarve toimeentulotuen etuuskäsittelyssä on pieni tai kohtalainen. Sekä työn paremmalla organisoinnilla että riittäväällä etuuskäsittelyn henkilöstöllä sosiaalityöntekijän tai mahdollisen sosiaaliohjaajan työaika saadaan suunnattua sosiaalityöhön. Laskennallisesti karkea etuuskäsittelyn resurssitarve saadaan asiakasmääristä ja toimeentulotuen päätösmääristä vuositasona.

Jos ammatti- ja tehtävärakenteita ei saada selkeytettyä osaamista ja koulutusta vastaavaksi, kysymys on eräänlaisesta työvoiman väärinkäytöstä. Kuntien aikuissosiaalityön alueella hankkeessa olevissa kunnissa kysymys on yleensä ylemmän ja joskus alemman korkeakoulututkinnon saaneen työntekijän osaamisen vajaakäytöstä tai siitä, että kyseiset työntekijät tekevät työtehtäviä, joihin riittää vähäisempi koulutuksellinen osaaminen. Harvemmin tilanne on merkittävässä määrin toisin päin: työntekijät tekisivät liian vaativia tehtäviä suhteessa osaamiseensa. Jos näin jossakin tilanteissa on päässyt käymään, niin vuosien aikana osaaminen todennäköisesti kasvaa ja ammattitaito kehittyy. Kysymyksessä on ns. positiivinen kierre. Tilanne on huonompi niiden työntekijöiden kohdalla, joiden työajasta osa menee työtehtäviin, jossa riittäisi vähäisempikin koulutus ja osaaminen. Osaaminen kehittyy hitaammin tai jopa taantuu ja tyytymättömyys työhön voi lisääntyä, koska ei päästä täysimääräisesti hyödyntämään koulutuksen tuomia valmiuksia. Onko tällä seikalla yhteyttä työntekijöiden viihtymättömyyteen ja vaihtuvuuteen: etsitään ja pyritään hakeutumaan työtehtäviin, joissa pystyy paremmin toteuttamaan osaamistaan?

Osaamisen vajaakäytöllä on merkitystä myös asiakkaiden saamille palveluille sekä määrällisesti, että laadullisesti. Osa asiakkaista jää ilman tarvitsemiaan palveluita. Osassa asiakkaiden ongelmia ei voida työskennellä tarpeeksi intensiivisesti ja perusteellisesti. Kumpikin seikka on vähentämässä työn vaikuttavuutta. Vaikuttavuudella voi olla suora yhteys siihen, että osalla asiakkaista toimeentuloasiakkuus pitkittyy. Kuntapäätäjillä ja joskus jopa ylemmillä virkamiehillä saattaa olla puutteellinen tai väärä käsitys aikuissosiaalityön resursseista. Voidaan tarkastella vain vakanssimääriä: esim. kahdeksan sosiaalityöntekijää aikuissosiaalityön alueella. Kuitenkin jos esimerkiksi puolet sosiaalityöntekijöiden työajasta menee toimeentulotukipäätösten tekemiseen, todellinen sosiaalityön resurssi on vain puolet tai vähäisempi, kuin mitä vakansseja laskemalla voisi päätellä, koska toinen puoli työajasta on toimeentulotukityötä, jolla ei voida auttaa sosiaalityötä tarvitsevaa asiakasta. Perustaltaan kysymys on siitä, ettei välttämättä osata erottaa tai tehdä käsitteellistä eroa sosiaalityön ja toimeentulotukityön kesken sekä toisaalta siitä mitä ongelmia ja asioita asiakkaan elämässä näillä erilaisilla työmuodoilla voidaan ylipäänsä ratkaista. Laskennallisen perustoimeentulotuen siirtäminen Kelan maksettavaksi olisi yksi ratkaisu, mutta uudeksi ongelmaksi muodostuisi mm. mekanismi miten sosiaalityötä ja -ohjausta tarvitseva toimeentulotuen asiakas ohjautuisi kunnan aikuissosiaalityön piiriin.

Työprosessimallinnuksilla oli toinenkin tehtävä kuin ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeyttäminen. Kysymys on prosessimaisen työn yleisestä ymmärtämisestä ja työn sisäisestä kehittämisestä. Prosessin kehittäminen edellyttää, että se kuvataan juuri siten kuin jokin tietty prosessi organisaatiossa juuri sillä hetkellä on. Hankkeessa saatiin vuokaaviotasoisesti kuvattua toimeentulotukityön prosessi, yleinen sosiaalityön prosessi useammassa kunnassa

ja muutama työttömän palveluohjauksen prosessi sekä vuokratähtiprosessi. Syvemmälle prosessikuvauksissa ei päästy, koska riittävää kiinnostusta ei ilmennyt ja siten esimerkiksi uuden työntekijän perehdyttämisen kannalta kuvaukset prosesseista saattoivat jäädä liian ylimalkaisiksi. Prosessin kehittämisen kannalta keskeinen tulos tai löydös oli kuitenkin dokumentaation ja dokumentaatiovälineiden (asiakirjojen) puute asiakastietojärjestelmissä. Tietojärjestelmien puutteet nousevat hyvin usein työprosessimallinnusten yhteydessä kehittämiskohteiksi. Tämä havainto, joka kylläkin oli tullut esille jo alustavasti hankkeen alkukartoituksessa, poiki toisen kehittämissuunnan eli dokumentaation kehittämisen tavoitteellisen ja suunnitelmallisen sosiaalityön prosessin mukaisesti. Tässä suhteessa päästiin vain alkuun. Asiakastietojärjestelmissä tarvittaisiin merkittäviä muutoksia, jotta ne pystyisivät vastaamaan suunnitelmallisen, dokumentoidun ja tavoitteellisen aikuissosiaalityön haasteeseen<sup>11</sup>. Nämä ratkaisut myös maksavat.

## Anne Valppu-Vanhainen

### 4.2 Työttömien aktivointi ja työllistymistä edistävä toiminta kuntien sosiaalitoimen aikuissosiaalityössä

Painopistealueen tavoitteeksi annettiin selkeyttää sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä ja lisätä työntekijöiden osaamista aktivointi- ja työllistämistyössä sosiaalialan eettisistä lähtökohdista käsin. Työllistämisen ja aktivoinnin välineiksi ja teemoiksi määrittyivät kuntouttava työtoiminta eli työttömyyden johdosta syntyvien aktivoinnin kriteerien täytyminen, aktivointisuunnittelu, asiakas- ja palveluprosessin johtaminen sekä aktivointitoimenpiteiden tarpeen esille tuominen, tilastointi ja aktivoinnin vaihtoehtokustannusten laatiminen. Työllistämisen alueiksi rajattiin vaikeasti työllistyvien sosiaalinen työllistäminen ja kuntia velvoittava työmarkkinatuki uudistus vuodelta 2006.

Jo hankkeen ensimmäisellä kuntakerroksella selkeytyi kuntien huoli siitä, että työttömien aktivointi- ja työllistäminen on keskisuomalaisten kuntien ja sen sosiaalitoimen tämän hetken yksi suurimmista haasteista. Siihen usein kiinteästi liittyvät toimeentulotuen ongelmat ja etenkin pitkittyvä toimeentulokiasiakkuus haastaa työttömyyskysymykseen paneutumista entisestään. Sitooahan toimeentulotukityö työntekijöiden aikaa ja kiireellisyysluonteensa vuoksi ohittaa asiakkaiden aktivointisuunnitteluun ja arviointiin varattuja asiointiaikoja, jolloin vaikuttaminen työttömyyden aiheuttamiin vaikutuksiin epäonnistuu. Kuntien sosiaalitoimessa aktivointi ja työllistäminen konkretisoituvat asiakastyössä lakisääteisten kuntouttavan työtoiminnan ja työmarkkinatuen aktivoinniksi. Kunnat olivat palkanneet työttömien palveluohjaajia työmarkkinatuki uudistuksen tultua voimaan vuonna 2006 ja nyt kaivattiin palveluohjaajien tehtäväkuvien selkeyttämistä ja paikan löytämistä sosiaalityön yhteydessä. Toki monessa kunnassa toivottiin myös työllisyysstrategiaa ja uusien palvelumuotojen kehittämistä. Hankkeen toimintasuunnitelmassa aktivointiin ja työllistymistä

---

<sup>11</sup> Tässä yhteydessä on todettava, että eräänä hyvänä esimerkkinä aikuissosiaalityön systemaattisesta ja prosessimaisen asiakastyön huomioon ottavasta dokumentoinnista voidaan mainita Työvoiman palvelukeskusten TYPPI-tietojärjestelmä, joka yhdessä mm. työvoimahallinnon URA-ohjelman sekä esim. Effic-asiakastietojärjestelmän kanssa antaa kattavan välineistön työntekijän ja asiakkaan suunnitelmalliselle, prosessimaiselle ja tavoitteelliselle työskentelylle.

edistävään toimintaan liitettiin myös kuntouttavan sosiaalityön paikannus ja määrittely aikuisten sosiaalityön palveluissa. Koska hankkeessa päädyttiin tarkastelemaan teemoja ja kehittämistarpeita sosiaalitoimiston näkökulmasta, rajattiin samalla työllisyshoidon kysymyksissä lukuisa joukko toimijoita ja toimenpiteitä hankkeen ulkopuolelle. Kiinnostavaksi tehtäväksi jäikin selvittää, miten sosiaalitoimiston sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen rooli paikantuu työllisyshoidon kokonaisuudessa. Millaisia ovat sosiaalityön avaintehtävät ja vastuut ja miten niistä selvitään?

Kunnat olivat toivoneet paikallisten työryhmien perustamista tai olemassa olevien tehtävien selkeyttämistä. Niinpä muutamissa kunnissa päädyttiin perustamaan laajatoimijaisia työllisyshoidon yhteistyöryhmiä, jotka alkoivat kokoontua eri teemojen mukaisesti eri kokoonpanoilla. Työryhmien kokoontumisista tehtiin kokousmuistiot ja ne toimitettiin osallistujien lisäksi osallistujatahojen johdolle ja johtajille. Tällä haluttiin varmistaa yhteisten päätösten pitävyyttä ja toisaalta yhteistyössä tai toimintaympäristössä olevien epäkohtien esille pääseminen ja rakenteellisiin reunaehtoihin vaikuttaminen. Sellaisiksi todettiin mm. asiakkaan tietosuojaan liittyvät käytännöt ja tietosuoja määrittävien lakien tulkinnat sekä riittävien ja oikein kohdentuvien palveluiden varmistaminen aktivointiprosessin eri vaiheissa. Johdon sitoutumattomuus koettiin lähes joka kunnassa ongelmana, josta seuraa vaikeuksia silloin kun asiakkaiden ongelmat vaativat organisaatorajoja ylittävien palvelukokonaisuuksien synnyttämistä ja hallinnointia. Todettiin, että tarvitaan organisaatioiden ja toimijoiden välisiä sopimuksia.

Kuntia konsultoitettiin myös sopimustoiminnassa ja työllisyismäärärahakysymyksissä. Myös erilaiset, asiakasprosesseihin kuuluvat toimenpiteet kuten tilastointi, valtiontilykset ja lomakkeiden kehittäminen ja niiden käyttäminen kiinnostivat kuntia. Sosiaalitoimiston aikuis-sosiaalityön rooli ja tehtävät työllisyshoidon kokonaisuudessa koettiin epäselvänä ja siihen haettiin selkeyttämistä aikuissosiaalityön roolin ja tehtävien hahmottelemisella sekä tekemällä paikallisia palvelu- ja toimintaympäristökuvauksia. Näiden avulla saatiin jäsen-tyneempää tietoa ja kuvaa työllisyshoidon toimijoiden välisestä yhteistyöstä ja palveluiden välisistä yhteyksistä. Kuvaukset osoittivat myös kokonaisuuden koordinoinnin puuttumista, jonka pohjalta voitiin todeta pitkittyvän työttömyyden ja tukiriippuvuuden yhteyttä toimimattoman palvelujärjestelmän ongelmiin. Hankkeen aikana ongelmaa ei kuitenkaan pystytty ratkaisemaan paitsi joidenkin kuntien ongelman ratkaisun kannalta keskeiset tahot eli sosiaalityö, terveydenhuollon vastaanotto toiminta ja TE-toimisto sopivat käytännöistä kuntoutuslausuntojen laatimisessa, terveystarkastuksiin ohjaamisessa ja asiakastietojen käsittelemisestä. Viranomaisia ja toimijoita työllistävinä koettiin tietoteknisten asiakastietojärjestelmien yhteensovittamisen ongelmat ja esteet, jolloin asiakastiedot eivät välity keskeisten toimijoiden välillä ja seurauksena on mm. asiakkaiden palveluprosessien hidastuminen tai jopa pysähtyminen, esimerkkinä työttömien työ- ja toimintakyvyn selvittelyt ja eläkehaut, jotka voivat jäädä seisomaan vakuutuslaitoksiin hakemusten puutteellisuuden vuoksi. Sähköisten asiakastietojärjestelmien ongelmaksi koettiin myös se, etteivät sinne syötetyt tiedot tilastoidu ja ole poimittavissa palveluseurantaa tai suunnittelua varten.

Työttömyyden on todettu aiheuttavan osattomuutta ja näköalattomuutta, ja köyhyys estää tekemästä suunnitelmia tilanteen kohentumiseksi. Huono-osaisuudella tarkoitetaan köyhyyttä laajempaa käsitettä, jolloin viitataan hyvinvoinnin erilaisiin vajeisiin tai hyvinvoinnin puutetta aiheuttaviin tekijöihin, kuten pitkäaikaistyöttömyyteen tai terveysongelmiin. Aikuissosiaalityön näkökulmasta huolestuttavaa on, että huono-osaisuus näyttäisi kasautuvan. (vrt. mm. Kotro 2008, 29.) Uudistuva lainsäädäntö on lisännyt sosiaalitoimen velvoitteita työttömyyden pitkittymisen ennaltaehkäisemiseen ja puuttumiseen. Ne ovat uusia haasteita kunnan peruspalvelujen sosiaalityölle, jonka työkäytännöt ja osaamisalueet laajentuvat.

Haasteeksi määrittyvät asiakkaiden pitkittyvän työttömyyden ja sen aiheuttamien haittojen tunnistaminen ja lakisääteisten keinojen mahdollistamien palvelujen järjestäminen asianmukaisella tavalla. Lait ja asetukset ohjaavat keskeisiä toimijoita yhteen, mikä tietää verkostoituvan työn lisääntymistä mutta myös pitkien asiakaspalveluprosessien hallintaa. Uudistusten edetessä on odotettu, että sosiaalityöntekijän työ ja näkökulma painottuisi työllistymisen esteisiin ja niiden ratkaisukeinoihin (vrt. Tuusa 2005).

Matti Tuusa on tutkinut aktivointi- ja työllistämistyön tulemistä sosiaalitoimistoihin ja niiden merkityksiä sosiaalityön ammattikäytäntöihin. Tuusa toteaa, että sosiaalityöllä on keskeinen rooli työllistämispalveluissa, ja sen tulisi näkyä myös organisaation tasolla. Verkostomaisella työotteella ja moniammatillisen työntekijäjoukon avulla pitäisi pystyä pureutumaan asiakkaiden monimutkaisiin ongelmiin, mutta hallinnollisesti sen mahdollistaminen on vielä kesken ja osin rakentumattakin. Tuusan mukaan ”peruspalveluissa aluesosiaalityössä aktivointisuunnittelussa työskentelevät sosiaalityöntekijät kokivat, että prosessimaisuuteen, pitkäjänteiseen ja paneutuvaan työotteeseen on vielä pitkä matka asiakasmäärien ja aikapulan vuoksi. Asiakastyön organisointiin liittyvät ratkaisut vaikuttavat myös merkittäväällä tavalla uusien työkäytäntöjen kehittämiseen.” (Tuusa 2005, 83.)

#### **4.2.1 Kuntien rooli ja tehtävät työllisyydenhoidon kokonaisuudessa**

Työllisyydenhoito eli työttömien aktivointi ja työllistäminen vaatii rakenteita ja sitoutumista ja se on osa kuntien elinkeinopoliittista toimintaa. Toisaalta se on myös entistä laajemmin sosiaalihuollollista ohjausta, tukea ja yksilötason sekä yhteisötason asiakastyötä ja vuorovaikutuksen edistämistä ja yhteiskunnallista vaikuttamistyötä huono-osaisuuden esiin tuomiseksi. Tutkittaessa työmarkkinatuen aktivoinnin vaikutuksia (Hämäläinen, Tuomala & Ylikännö 2009) pyrittiin tutkimuksessa jäsentämään eri mallien avulla pitkäaikaistyöttömyyden palvelupäätöksiin ja strategiseen johtamiseen liittyvää päätöksentekoa. Tutkimuksen mukaan työllisyydenhoidon viranomaisilla on paljon tietoa pitkäaikaistyöttömyydestä ja kehittämisideoita sen ongelmien ratkaisemiseksi. Ongelmaksi on muodostunut asiakastason nk. hiljaisen tiedon siirtäminen päätöksentekoon. Tähän ehdotetaan ratkaisuksi väliportaan eli kunnan tai työvoimahallinnon keskijohtoa, joka välittäisi käytännön työstä tulevia kokemuksia ja arvioita palvelujen vaikuttavuudesta ylimmälle johdolle päätöksentekoa varten. (Hämäläinen ym. 2009, 55).

Selkeyttääkseen kuntien tehtävää ja roolia aktivoinnin ja työllistämisen kokonaisuudessa kartoitettiin kuntien työllisyyttä edistäviä palveluja ja toimenpiteitä kyselylomakkeen avulla. Kyselystä on koottu lyhyt kuvaus myöhemmin tässä tekstissä. Kuntien työllistämisen haasteita ja työttömien määrää hahmoteltiin kuntakohtaisten työttömyyslukujen, sosiaalitoimen asiakasmäärien ja työntekijöiden esille nostamien asiakkaiden palvelutarpeiden mukaan. Työkokouksissa ja konsultaatiokäynneillä paneuduttiin tarkastelemaan kunnan työttömien määrää, työttömyyden rakennetta ja palvelutarveanalyysia sosiaalitoimen asiakkaiden näkökulmasta. Useissa eri yhteyksissä pyrittiin painottamaan, että työllistäminen on edelleen työvoimahallinnon tehtävä, mutta työttömyyden taustailmiöt näkyvät sosiaalityössä ja sen asiakkaiden tilanteissa. Keski-Suomen suuri työttömien määrä ja työvoimahallinnon palveluverkoston karsiminen pohditutti työntekijöitä. Kokemuksia työvoimahallinnon työntekijöiden vähentämisen seurauksista kerrottiin tulleen jo esille mm. niin, että aktivointisuunnitteluaikoja ei saada sovittua, koska työvoimahallinnolla ei ole osoittaa työntekijöitä suunnittelupalaveriin ja verkostokokouksiin.

Sosiaalitoimen työntekijät korostivat, että työllistäminen on koko kunnan asia. Kun asiaa tarkasteltiin kuntatasolla, voitiin todeta, että monilta hankekunnilta puuttui työllisyysstrategia tai -suunnitelma. Strategisen suunnittelun merkitys korostuu aktivoinnin ja työllistämisen toimenpiteisiin tukeutuvassa työssä, jolloin työllisyydenhoidon näkymiä ja toimenpiteitä voitaisiin kehittää ja toteuttaa päämäärätietoisesti ja hallita keskittämällä resursseja ja muita voimavaroja asiantuntijayhteisöihin. Työllisyysstrategian tulisi olla myös sidottu kunnan elinkeinotehtävään ja sijoittua mahdollisimman tiiviisti sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteyteen. Tämä siitäkkin syystä, että työttömät eivät saa lakisääteisiä työikäisille kehitettyjä ja suunnattuja työterveyshuollon palveluja.

#### **4.2.2 Kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön rooli ja tehtävät työllisyydenhoidossa**

Hankkeen aikana hankekuntien työntekijät ja yhteistyökumppaneista esimerkiksi kolmannen sektorin palveluntuottajat totesivat useissa eri yhteyksissä, että sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön rooli aktivointi- ja työllistämistyössä on epäselvä. Sosiaalitoimesta korostetaan, että aikuissosiaalityö on paljon muutakin kuin työttömien aktivointia ja työllistämistä, jonka todetaan kuuluvan työvoimahallinnon tehtäviin. Siitä ei liene kuitenkaan kiistäminen etteivätkö aikuissosiaalityön asiakkaat olisi usein työttömiä ja työttömyyden aiheuttamat taustatekijät vaikeuttavat arjessa selviämistä.

Työttömien aktivoinnin ja työllistämisen tehtävät ja tavoitteet mainitaan Suomen nykyisen hallituksen politiikkaohjelmassa (19.4.2007), jonka kansallisella toimintaohjelmalla pyritään vastaamaan EU-politiikan kilpailukykyodotuksiin. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelmassa (2007, 72) mainitaan, että tuottavuuden kohottamiseksi ja työllisyyskehityksen tukemiseksi (...) kartoitetaan tekijöitä, jotka vaikuttavat henkilökohtaisiin työllistymisen edellytyksiin. Työvoiman saatavuuden parantamiseksi edistetään toimenpiteitä, jotka tähtäävät (...), sosiaaliturvan työhön kannustavuuden lisäämiseen ja (...). Merkkejä näistä toimenpiteistä voidaan poimia työllisyyspoliittisista tiedotteista, joissa keskeisimmäksi toimenpiteeksi mainitaan Vanhasen edellisen hallituskauden aikana käynnistetty pitkään työttömänä olleiden pitkään työmarkkinatukea saaneiden aktivointi (Työministeriön esite 2005 Työmarkkinatuki uudistus; Kuntaliiton tiedote työmarkkinatuki uudistuksesta 1.1.2006).

Miten sosiaalityö paikantuu aktivoivan työllisyyspolitiikan kentälle? Entä missä kulkee aktivoivan sosiaalipolitiikan ja aktivoivan työllisyyspolitiikan raja? Onko sosiaalityön sosiaalipoliittinen tehtävä muuttunut aktivoivaksi, jossa kaiken lisäksi jostain syystä yhdistyvä nykyinen aktivoiva sosiaalipolitiikka ja aktivoiva työllisyyspolitiikka? Tuija Kotiranta on tutkinut dilemmaa ja näkee, että aktivointi on paradoksaalista (2008). Kotiranta on lainannut Matti Heikkilää (1999), joka toteaa, että työllisyyspolitiikan käsitteenä aktivointi tarkoittaa sanktioiden liittämistä työllisyyspolitiikkaan. Heikkilän julkaisun jälkeen aktivointipolitiikka on laajentunut koskemaan työvoimahallinnon lisäksi myös kuntia. Tämä tapahtui kuntouttavan työtoiminnan lain myötä vuonna 2001, johon jatkona seurasi työmarkkinatukilain uudistus vuonna 2006. Aktivoivan sosiaalipolitiikan tuleminen sosiaalityöhön herättää ristiriitaisia tunteita, joista Kotiranta kirjoittaa mm. että sosiaalityön ja monen muun ihmisten auttamistyön ideana on ihmisen ja tapauksen ainutkertaisuuden huomioiminen. Tapauskohtaiseen harkintaan ja ammatilliseen tilannearviointiin perustuvan työtteen avulla yksilöllisyys korostuu ja yksilöiden elämän olosuhteet tulevat huomioon otetuksi. Aktivointipolitiikan myötä toimenpiteet ja auttamistyökin altistetaan arvioinnille, jolloin yksilön suoriutumista arvioidaan sen sijaan, että keskityttäisiin mahdollistamaan osallistumisen vaihtoehtoja kaikille niille, jotka niitä tarvitsevat ja kokevat pystyvänsä sitoutumaan. (Koti-

ranta 2008, 169.) Aktivointi ei olekaan yksilöiden oma valinta, jolloin ammattilaisten ja organisaatioiden tehtäväksi jää tukea ja poistaa aktivoitumisen esteitä, Kotiranta jatkaa ja peräänkuuluttaa poliittisten valintojen merkityksestä yhteiskunnan tasolla (Kotiranta 2008, 169). Silloin yhteiskunnalliset rakenteelliset ongelmat eivät palaudu yksilökohtaisiksi ongelmiksi vaan niitä tarkastellaan rakenteiden tasolla. Yksilötasolla aktivointipolitiikan todellinen tavoite on pyrkimys vaikuttaa tahtoon, Kotiranta (mt.) väittää. Tämä on mielenkiintoinen väite ja saa pohtimaan, miten sosiaalityö löytää paikkansa kuntoutus- ja aktivointinäkökulmaa korostavassa työllisyydenhoidossa?

Olli Kangas ja Veli-Matti Ritakallio (2008, 3) ovat tarkastelleet erilaisia köyhyyden määritelmiä ja mittausmuotoja sekä mm. köyhyyden kohdentumista nk. kaksoisehdon täyttäviin asiakkaisiin. He tuovat esille tutkijoiden yleisen näkemyksen siitä, että teollistuneissa yhteiskunnissa ilmenevässä köyhydessä on kyse taloudellisten resurssien puutteesta johtuvasta sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuudesta (mt. 2008, 3). Näin määriteltynä köyhyyden kriteerinä on oltava sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuuden ja taloudellisten resurssien puutteen yhtäaikaista esiintyminen. Näiden välillä edellytetään myös syyuhdetta. Nykyisen rahatalouden yhteiskunnassa köyhyys on siten ensisijaisesti rahan puutteesta johtuvaa arkielämän rajoittuneisuutta. (Kangas & Ritakallio 2008, 16). Tämä on tyypillistä aikuissosiaalityön asiakkaiden elämässä ja siihen vaikuttaminen puolustaakin sosiaalityön aktivointi- ja työllistämistehtävää kunnan peruspalvelun sosiaalityössä.

Kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön aktivointi- ja työllistämistyö on asiakkaan elämäntilanteen selvittämistä tilannearvion avulla sekä jatkossa prosessin palveluiden ja tavoitellun muutoksen seuranta ja arviointia. Tilannearviota täydennetään kuntouttavan työtoiminnan aktivointiehdon täyttävien asiakkaiden ja työvoimahallinnon kanssa laadittavalla aktivointisuunnitelmalla. Myös se vaatii seuranta ja arviointia sekä tarvittaessa toimenpiteiden tai suunnitelman muuttamista. Kuntouttavan työtoiminnan prosessi päättyy kun tavoite on saavutettu, näin siitäkin huolimatta, että asiakkuus sosiaalitoimiston sosiaalityössä tai -ohjauksessa edelleen jatkuisi. Palvelusuunnitelmat tehdään yhdessä muiden tahojen kanssa ja usein palveluprosessin koordinointi ja kokoaminen jää sosiaalityön tehtäväksi. ”Tai ainakin jäisi, jos siihen olisi aikaa”, kuten täydennyskoulutuksen palveluohjaajien keskustelufoorumissa todettiin.

Työttömien asiakkaiden sosiaalityö sosiaalitoimistossa on psykososiaalista tukea, keskustelua ja motivointia. Siihen liittyy kiinteästi aikuissosiaalityön muut tehtävät, esimerkiksi asumisen järjestäminen tarvittaessa sekä tukeminen asumisen hallintaan ja hallinnassa, elämänhallintaa parantavien palveluiden järjestäminen, päätöksentekoon vaikuttaminen rakenteellisen sosiaalityön keinoin sosiaalisella raportoinnilla, dokumentointi ja sosiaalityön asiantuntemuksen tuottaminen moniammatillisissa ja -organisatorisissa yhteyksissä. Aikuissosiaalityön asiakkaiden äänitorvena oleminen koetaan tärkeänä (Työllisyystyöryhmän työkokous 1.2.2008), koska asiakkaat ovat usein monien eri palveluja järjestävien tahojen palveluistaan ulkopuolelle jätettyjä, sairaita, päihdeongelmaisia tai muita, jotka ovat ”yhteiskunnallisen toiminnan reunoilla tai ulkopuolella”, kuten kokousmuistiinpanoissa todetaan.

#### **4.2.3 Kysely kuntien työllistämistoiminnasta Keski-Suomen maakunnassa**

Työllisyydenhoidon tehtävät ja palvelut vaihtelevat hankekunnittain. Sen osoitti kesällä 2008 hankkeessa tehty kysely kuntien työllistymistä edistävästä toiminnasta. Kysely kuntien työllistymistä edistävästä toiminnasta lähetettiin sähköpostikyselynä 23 Keski-Suomen kuntaan sosiaalijohtajille. Määräaikaan mennessä kyselyistä oli palautunut seitsemän ja karhua-



misen tuloksena saatiin vielä kuusi palautunutta lomaketta eli yhteensä 12 kuntaa 23 kunnasta vastasi kyselyyn (Hankasalmi, Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Jämsä, Jämsänkoski, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Laukaa, Muurame, Pylkönmäki ja Saarijärvi).

Kuntia motivoitiin vastamaan lupaamalla, että ne saisivat toimintansa arvioimiseksi ja kehittämiseksi koonnin keskisuomalaisten kuntien työllistämistoimenpiteistä ja toimijoista. Motivoinnista huolimatta vain muutamat paneutuivat vastaamiseen ja yhteenvedon tekeminen vaillinaisten tietojen perusteella ei vaikuttanut hyvältä ajatukselta.

Vastausten määrä oli pettymys, varsinkin kun vastaamatta jättivät useat sellaiset kunnat, jotka olivat aiemmin todenneet hanketyöntekijöille aktivoinnin ja työllistämisen kysymykset suurimmiksi haasteikseen aikuissosiaalityön kehittämisessä. Kyselyn laatimisessa oli mukana neljä Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiokulttuurisen työn sosionomiopiskelijaa, joiden panos lomakkeen teknisessä toteutuksessa oli merkittävä. Joidenkin kuntien vastaukset olivat monipuolisia ja paneutuvia, mutta toisissa taas vastaamisen voitiin päätellä jääneen kesken tai kyselylomaketta ei oltu toimitettu kokonaiskuvan saamisen kannalta kaikille niille tahoille, jotka ovat tekemisissä työllistämisen ja aktivoinnin sekä siihen liittyvien resurssien kanssa. Voidaanko päätellä, että sellaisissa kunnissa, joissa työllisyydenhoidon tehtäviä ja määrärahoja ei ole keskitetty, työllistämisen kokonaisuutta ei hallitse kukaan eikä se hahmotu oikein millekään taholle tai työntekijöille?

Kyselyn tavoitteet olivat kahdenlaiset: sen avulla saataisiin kokonaiskuva Keski-Suomen kuntien työllisyydenhoidosta sekä kunnat itsessään voisivat hyödyntää koontia oman kunnan työllisyydenhoidon hahmottamisessa, kehittämisessä ja toteutuksessa. Vastausten perusteella kunnat järjestävät työllisyydenhoitoa varsin kirjavasti. Toimenpiteiden määrä ja niiden rahoitukset vaihtelevat. Esimerkiksi kuntien kolmannelle sektorille suuntaaman palkkatuetun työn kuntalaisia vaihtelee suuresti; eli jotkut kunnat eivät myönnä kuntalaisia lainkaan kun taas joissakin kunnissa, kuten Jyväskylässä ja Hankasalmella maksetaan kuntalaisia sekä yhdistyksille että yrityksille ja vähemmän aikaa työttömänä olleiden sekä pitkäaikaistyöttömien työllistämiseen. Toki kunnat ovat työllistämisvaihtoehtojen kannalta eriarvoisessa asemassa, sillä esimerkiksi joissakin kunnissa ei ole työllistäviä kolmannen sektorin toimijoita lainkaan kun taas esimerkiksi Jyväskylässä työllistäviä yhdistyksiä on yli sata.

Kyselyssä mainittuja kuntien mukaan keskeisimpiä työllistymismahdollisuuksien tarjoajia ovat kuntien omat toimialat, hallintokunnat ja palveluyksiköt, kuntien ylläpitämät työpajat, kuntien omat vammaisten työtoimintaa tarjoavat toimintakeskukset, työvalmennussäätiöt, seurakunnat ja lukuisat kolmannen sektorin yhdistykset ja yhteisöt, joiden työllistämistä tuetaan joko yhteistoimintaan perustuvilla rahoituksilla ja yhdistyksillä tai harjoitetaan ostopalvelutoimintaa. Myös alueen yritykset ja sosiaaliset yritykset työllistävät joko palkkatuella tai ilman. Sosiaalisten yritysten määrä on viimein alkanut kasvaa myös Keski-Suomessa.

Työllisyydenhoitoa kehitetään eri hankkeiden ja projektien avulla. Keski-Suomen TE-keskuksen mukaan vuonna 2008 sen myöntämien työllisyyspoliittisten tukien määrä vaihteli hankekunnissa 46 000 eurosta jopa 1 107 000 euroon/kunta. Työllisyysprojekteilla on merkityksensä myös alueen palveluntuottajina.

Asiakaslähtöistä toimintatapaa ja menetelmiä kysyttäessä vastattiin, että eri tahot keräävät asiakaspalautetta ja palveluilla pyritään tukemaan asiakkaiden osallisuutta ja tuottamaan yhteisöllisyyttä. Asiakaslähtöisten palveluiden tehtävänä nähdään myös mielekkään tekemisen tarjoaminen ja niiden avulla ylläpidetään päivärytmiä. Vaikuttaminen hetkelliseenkin

asiakkaan tulojen nousuun, työttömyyden katkeamiseen ja mahdolliseen urapolulla alkuun pääsemiseen sekä ohjaaminen työkyvyn selvittelyyn ja ensisijaisten etuuksien piiriin olivat tavoitteena erityisesti pitkäaikaistyöttömien palveluissa. Lisäksi työtaitojen, toimintakyvyn, arjenhallinnan ja sosiaalisten taitojen kehittymistä edistettiin soveltuvien työtehtävien avulla ja moniammatillisesti asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Joistakin kunnista vastattiin, että ne keräävät asiakaspalautetta ja ottavat sen aina huomioon kehittäessään omaa ja ulkoista työllistymistä edistävää palvelua, samoin kuin muidenkin kunnan sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseksi.

Palveluiden asiakaslähtöisyyttä arvioidaan myös työntekijöiden toimesta, jolloin arvioinnin tukena pidetään sosiaalityön eettisiä periaatteita sekä työntekijöiden ja palveluorganisaatioiden arvoja ja näkemyksiä hyvästä palvelusta. Asiakkaita otetaan myös mukaan suunnittelemaan omia palvelujaan ja päättämään niiden aloittamisesta ja toteutuksesta.

Kyselylomake kuntien työllistämistoiminnasta Keski-Suomen maakunnassa liitteenä 6.

#### **4.2.4 Hankkeen aktivointia ja työllistymistä edistävän toiminnan kehittämistyö**

Hankkeen aikana järjestettiin kuntakohtaisia aktivoinnin ja työllistämisen työkokouksia sekä kuntien aktivointi- ja työllistämistyön kannalta keskeisten toimijoiden yhteisiä verkostomaisia työkokouksia. Aktivoinnin ja työllistämisen teema oli esillä myös täydennyskoulutuspäivissä ja kokonaisen koulutuspäivän se sai syksyllä 2008. Hankkeen aktivointi ja työllistäminen aikuissosiaalityössä -painopistealueen kehittämistyö tapahtui pääsääntöisesti kunnissa lähellä työntekijöitä ja perustehtävää. Työntekijöiden ja johdon osallistuminen kehittämistyöhön oli motivoitunutta ja runsaslukuista. Epäonnistumiseksi voitaneen todeta, että kuntien odotukset oman kunnan laaja-alaisesta työllisyysenhoidon kokonaisuudesta ei hankkeen aikana ja hankkeen toimesta toteutunut.

Muutamissa kunnissa laadittiin työllisyysenhoidon kokonaiskuvan hahmottamista varten kaaviota ja malleja. Työvoimahallinnon, sosiaalitoimen, terveydenhuollon sekä kolmannen sektorin palveluntuottajien ja yhteistyökumppaneiden yhteisissä työkokouksissa työstettiin kuntouttavan työtoiminnan ja vajaakuntoisten työllistämisen toimintakaavioita ja sovittiin mm. työttömien palveluohjauksen käytännöistä. Tilaaja-tuottaja -mallia sekä kolmannen sektorin yhteistyötä varten laadittiin sopimuslomakkeita johdon käyttöön sekä täydennettiin asiakastason työssä käytettäviä lomakkeita palvelemaan laajempaa asiakkaiden palvelukokonaisuuksien mukaista asiakastyötä. Hankkeen toimesta laadittiin myös erilaisia laskelmia työllisyysenhoidon kustannuksista. Niiden avulla kunnat voivat laatia ja täydentää budjettejaan ja perustella sosiaalisen kuntoutuksen ja työllisyysmäärärahan käyttöä työllistämistä edistävien palveluiden hankintaan.

#### **4.2.5 Työllisyysenhoidon kokonaisuus hahmottuu nelikenttämallin avulla**

Kuntatyöskentelyn tueksi laadittiin kunnan sosiaalitoimen näkökulmasta nelikenttään sijoittuva koonti työttömien aktivointi- ja työllistämistyön keskeisimmistä tekijöistä ja toimijoista omassa kunnassa. Kentät ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja niihin sijoittuvat palvelut tai toimijat ovat useissa kohtaa varsin riippuvaisia toistensa olemassa olost. Esimerkkinä tästä kuntouttava työtoiminta, jonka aktivointisuunnitelman mukaiset toimenpiteet sijoittuvat kenttään Kunnan perusturva ja asiakastyö mutta varsinaiset palvelut mainitaan kentässä Resurssit ja hallinnointi.

Työllisyydenhoidon tulisi perustua strategiseen suunnitteluun. Siinä huomioidaan alueen kulloinenkin työllisyystilanne ja työttömyyden esiintyminen suhteessa työllisyystilanteeseen. Suunnittelulla tarkastellaan sekä yksilötasolla ja yleisesti työttömyyteen vaikuttavia tekijöitä ja rakenteellisia puutteita kuten puuttuvia työpaikkoja voidaan korvata tukityöllistämällä. Strategisen suunnittelun avulla myös muita palveluita suunnataan samansuuntaisesti eri painopistealueisiin, jolloin erilaiset palvelutarpeet tulevat huomioiduksi välittömästi tai pitemmällä aikavälillä. Strateginen suunnittelu on sopimuksia eri tahojen välillä siitä, miten resurssit suunnataan, millä aikavälillä ja mihin tekijöihin yhdessä pyritään vaikuttamaan.

Seuraavassa kuviossa (kuva 3.) on esitetty erään hankekunnan työllisyydenhoidon kokonaisuus kunnan sosiaalitoimen ja aikuissosiaalityön näkökulmasta. Kuvio tehtiin kunnan työllistymistä edistävän toiminnan kehittämisen työkokouksia varten, jolloin sen avulla voitiin kuvata kuntien työllisyydenhoidon kokonaisuutta. Kuviolla on myös muita tehtäviä, sillä se voi toimia myös toimijoiden sitouttajana ja pitemmän aikavälin palvelujen kehittämisen välineenä.

### Kunnan työllisyydenhoidon toimijat ja toimintaedellytykset sosiaalitoimen näkökulmasta

T o i m i j a n t o i m i n t a e d e l l y t y k s e t	<p><b>Kunnan perusturvan asiakastyö ja palvelut</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakasanalyysi</li> <li>Palvelutarvekartoitus</li> <li>Kuntouttava työtoiminta: aktivointisuunnittelu, toimenpiteet ja prosessin ohjaus</li> <li>Sosiaalinen kuntoutus: päihdekuntoutus, arjen tuki, ryhmätoiminta</li> <li>Työttömien palveluohjaaja ja palveluohjaus</li> <li>Työpaikkaohjaaja (kuty ja keh.vammaiset)</li> <li>Työvalmentajat</li> <li>Työttömien terveystarkastus</li> <li>Vajaakuntoisten työtoiminta SHL 27 d ja e §</li> <li>Asiakaskohtainen yhteistyö työvoimatoimiston kanssa</li> <li>As.kohtainen yhteistyö palveluntuottajien kanssa</li> </ul>	<p><b>Strateginen linjaaminen ja ohjaus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operatiivisen yhteistyön ja asiakastason työn linjaaminen paikallisen te-toimiston kanssa:</li> <li>Resurssit ja niiden kohdentaminen</li> <li>Valtuustokauden mittainen kuntakohtainen työllisyydenhoidon strategia</li> </ul>	T o i m i n t a e d e l l y t y k s e t
	<p><b>Toimijat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kunnan sosiaali- ja terveystoimen palvelut, keskuhallinto, henkilöstöhallinto ja työttömiä työllistävät toimialat</li> <li>Kolmas sektori: järjestöt ja yhdistykset</li> <li>Paikallinen te-toimisto</li> <li>Kela</li> <li>Keski-Suomen TE-keskus</li> <li>Paikalliset yritykset</li> <li>Sosiaaliset yritykset</li> <li>Sosiaali- ja kuntoutuspalvelujen palveluntuottajat</li> </ul>	<p><b>Resurssit ja hallinnointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kunnan oma työllistäminen</li> <li>Työllistäminen toimialoille</li> <li>Kuntalaisia yhdistyksille ja yrityksille</li> <li>Kunnan toimintakeskus kehitysvammaisille</li> <li>Työvalmennuksen toimipaikat</li> <li>Kunnan omat sosiaaliset yritykset</li> <li>Välityömarkkinoiden työ- ja toimintapaikkojen perustaminen ja ylläpito</li> <li>Tilastoitava tieto ja käyttö</li> <li>Kustannusvaikutukset ja mittarit vaikutusten esille saamiseksi</li> <li>Ostopalvelutoiminta</li> </ul>	

**Kuva 3. Kunnan työllisyydenhoidon toimijat ja toimintaedellytykset nelikenttään sijoiteltuna.**

Kuva 3 havainnollistaa, että toimijoita on paljon. Koska kuva on ikään kuin ideaali työllisyydenhoidon kokonaisuudesta, ei se kerro totuutta kaikkien hankekuntien työllisyydenhoidon kokonaisuudesta. Joissakin kunnissa, esim. Jyväskylässä ja Hankasalmissa palveluiden määrä ja niiden sisällöt vastaavat paikallisiin tarpeisiin, mutta useimmilla hankekunnilla palvelutarjonta on vähäistä ja sen valikoima pientä. Yksipuolinen tai määrällisesti liian vähäinen palveluvalikoima johtaa asiakkaiden ja työntekijöiden turhautumiseen. Kunnat eivät silloin pysty vaikuttamaan kuntalaisten työttömyyden katkaisemiseen ja työttömyyden pitkittymiseen, josta seuraa kuntataloudelle kustannuksia ja työttömien kohdalla ongelmien

monimutkaistumista ja syvenemistä. Kuntakäynneillä, työkokouksissa ja tehdyssä kyselyssä kuntakohtaiset vaihtelut näyttäytyivät suurina. Ne ovat sitä palvelutarjonnan ja työllistymisen, mutta myös paikallisten reunaehtojen vuoksi; esimerkiksi pitkät välimatkat ja julkisen liikenteen puuttuminen asukasluvultaan pienimmissä kunnissa vaikeuttaa työllistymistä ja aktivointitoimenpiteisiin osallistumista. Myös kuntien keskinäiset erot toimijoiden sitoutumisesta ja sitoutumisesta vaihtelee. Jos sitoutuminen on löyhää tai keskeiset toimijat eivät näe yhteistyön synergiaetuja, työllistäminen ei hahmotu koko kunnan tehtäväksi ja on vaarassa marginalisoitua sosiaalityön tai työpajojen tehtäviksi.

Nelikenttään sijoittuvien toimenpiteiden kuvaukset ja lakisäateisten toimijatahojen tehtävät ovat liitteenä 7.

#### 4.2.6 Lopuksi

Painopistealueen tavoitteena oli selkeyttää sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä ja lisätä työntekijöiden osaamista aktiivointi- ja työllistämistyössä sosiaalialan eettisistä lähtökohdista käsin. Työkokousten ja kuntatyöskentelyn myötä kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön työllistämisen ja aktivoimisen välineiksi ja teemoiksi määrittyivät kuntouttava työtoiminta, aktivointiin ohjattujen asiakkaiden asiakas- ja palveluprosessin johtaminen sekä palvelutarpeiden esille tuominen. Ilmiön eli työttömyyden kokonaisuuden hahmottaminen ja siitä johtuvien sosiaalityön tehtävien tueksi kehitettiin tilastointia ja tilastojen lukutaitoa sekä laadittiin aktivoimisen ja työllistämisen vaihtoehtokustannuslaskelmia. Kaikille kunnille yhteisten työkokouksien aiheena olivat kuntouttava työtoiminta, työmarkkinatuen aktivointi, työllistämiskysymysten määrittely ja työllisyydenhoidon tehtävät. Myös kuntouttavan työtoiminnan ja työmarkkinatuen aktivoimisen asiakasprosesseja tehtiin yhdessä työntekijöiden kanssa.

Kunnissa epäiltiin, että työvoimahallinto on siirtämässä tehtäviä ja vaikeimmin työllistyviä asiakkaita sosiaalitoimen asiakkaisiksi. Tätä havaintoa tuki valtion eli Kelan kunnille lähettämä lasku pitkäaikaistyöttömien työmarkkinatuen kuluihin osallistumisesta sekä sen liitteenä oleva nimilista niistä pitkäaikaistyöttömistä, jotka kuluja aiheuttavat. Sosiaalitoimen työntekijöiden mielestä kunnan sosiaalisen tuen sekä aktivointia ja työllistymistä mahdollistavat palvelut eivät olleet riittäviä eivätkä etenkin riittävän monipuolisia vastatakseen työttömien henkilöiden yksilöllisiin tarpeisiin. Keskisuomalainen työttömyyden erityispiirre on korkea pitkäaikaistyöttömyys ja nuorten työttömyys, joka tarkoittaa kuntien ja niiden sosiaalitoimen näkökulmasta suurta niille määräytyvää asiakaskuntaa. Sen sijaan sosiaalitoimistojen työntekijöiden määrässä kehitystä ei kuitenkaan oltu palveluohjaajien rekrytointia lukuun ottamatta huomioitu.

Kuntien rooli ja tehtäväalue työttömien aktivointi- ja työllistämistyössä on laaja ja siinä on kuntakohtaisia eroja. Kuntien aikuissosiaalityö on lyhyesti todettuna aikuisten työttömien tai tulottomien kuntalaisten auttamista työhön tai takaisin ensisijaisten perusturvaetuuksien piiriin. Mutta se on myös työttömyyden taustalla olevien yksilöiden elämässä esiintyvien ongelmien tunnistamista ja niihin puuttumista sosiaalityön keinoin. Koska työttömyys aiheuttaa useiden eri tahojen järjestämien palvelujen yhteen sovittamisen vaikeuksia, ja ne näkyvät sosiaalityön asiakkaiden tilanteissa, voidaan epäkohtia tuoda päättäjien tiedoksi sosiaalisen raportoinnin ja etenkin verkostoissa sosiaalialan asiantuntijuuden avulla.

Painopistealueelle asetetut tavoitteet olivat suuria ja niiden toteutuminen kunnissa vaatisi rakenteellisia uudistuksia ja muutoksia. Voidaan kai kuitenkin todeta, että kohderyhmän eli

kuntien aikuissosiaalityön työntekijöiden ja johdon käsitys sosiaalitoimiston ja aikuissosiaalityön sosiaalityön roolista työllistämisen kokonaisuudessa selkeytyi ja työntekijät saivat työvälineitä monimuotoisen työttömyysilmiön tarkasteluun omassa työssään sosiaalitoimistossa.

Työttömien aktivointi ja työllistäminen voi sosiaalityön näkökulmasta joskus näyttäytyä myös epäeettisenä tehtävänä, jolloin aktivointi voidaan kokea jopa yksilön elämäntilannetta vaikeuttavana tehtävänä. Tätä keskustelua käytiin lähes jokaisen työkokouksen yhteydessä sekä kuntatapaamisilla. Sosiaalityössä joudutaankin pohtimaan, kenen kanssa aktivointityötä tehdään, millaisista lähtökohdista sitä tehdään ja mikä on työhön aktivoinnin tavoite sosiaalityötä tarvitsevien ja sosiaalitoimesta apua hakevien kohdalla. Hankkeen täydennyskoulutuspäivien yhteydessä toteutetuissa ammattikohtaisissa keskustelufoorumeissa palveluohjaajat pohtivat kunnan velvoitteena olevan pitkäaikaistyöttömien aktivoinnin ja toisaalta yksittäisen asiakkaan elämäntilanteen ristiriitaisuutta näin:

*(...) ”mutta joilla (on) velkaa niin niille olisi pystyttävä luomaan toivoa. Jos ongelmat (on) kovin pitkälle meneviä ja vaikkapa työhön lähteminen että asiakas ja työntekijä ymmärtää, velkaantumisenkin kannalta, että töihin ei oikeastaan voi lähteä, että.. onko tällaista? Joo, onhan tuota ja saanko mä kertoa, että sellaiset asiakkaat, joilla sitä velkaa on ja kun omat sukulaiset ovat takaajina. He eivät haluaisi niitä velkoja... kun menettää kasvonsa ja omanarvontunteensa ja mun työntekijänä pitäisi yrittää ajaa sen asiakkaan asioiden kannalta sen asiakkaan omaa etua mutt ne ajattelee läheisiään ja eivät halua velkoja että selvitetään tai pengotaan. Niin ne on aika vaikeita, että kummalta kannalta tätä lähtee purkamaan, että vielä pitäisi yrittää aktivoida, että lähe töihin kun sitten velanmaksut kaatuisi niskaan..” (Palveluohjaaja, Keskustelufoorumi 17.1.2008).*

Työttömien aktivointi ja työllistymistä edistävä työ on sosiaalityössä toivon luomista ja mahdollisuuksien antamista. Työllistäminen on työvoimahallinnon tehtävää, jota parannetaan, tuetaan ja korvataan työttömyyden taustalla olevien yksilöllisten tekijöiden ja elämäntilanteen mukaisilla palveluilla ja sosiaalityön kohtaamisen keinoilla. Pyrkimys kohti työmarkkinoita on jokaisen työkäisen oikeus, sillä työ osallistaa työelämän mahdollisuuksiin eli itsenäiseen toimeentuloon ja pääsemistä työyhteisön jäseneksi.

**Kati Närhi**

### **4.3 Pähde- ja mielenterveystyö sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä**

Pähde- ja mielenterveystyön painopistealueen tavoitteena oli selkeyttää sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokonaisuudessa. Teemaryhmä kokoontui työkokousten muodossa. Työkokouksista muodostui hankkeen aikana paikkoja, joissa työntekijät vaihtoivat kokemuksiaan ja toimivia käytäntöjään päihde- ja mielenterveystyön osalta. Tapaamisissa hanketyöntekijä keräsi tietoa työntekijöiden näkemyksistä, rooleista ja aikuissosiaalityön todellisuudesta sekä pyrki tiivistämään tätä tietoa työntekijöille kommentoitavaksi. Painopistealueen konkreettisiksi tavoitteiksi päätettiin hankkeen alussa työntekijöiden kanssa seuraavaa: tavoitteina oli selkeyttää sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokonaisuudessa, jakaa kuntiin päihde- ja mielenterveystyön toimivien käytäntöjen malleja, tarjota koulutusta

ja informaatiota päihde- ja mielenterveysteemoista sekä syventää yhteistyötä muiden päihde- ja mielenterveystyön toimijoiden kanssa. Työkokouksiin osallistui keskeisesti seitsemän kuntaa ja keskimäärin 15 työntekijää: Äänekoski (myös Äänekosken työvoiman palvelukeskus), Jyväskylä (myös Jyväskylän työvoiman palvelukeskus), Hankasalmi, Keuruu, Jämsä, Muurame ja Jyväskylän maalaiskunta. Työkokousten ohella hankkeessa toteutettiin kaksi päihdepalveluihin liittyvää kyselyä.

Mielenterveys- ja päihdeongelmien suuri kansanterveydellinen merkitys on noussut kasvavan huomion kohteeksi 2000-luvulla. Vaikka mielenterveyshäiriöiden yleisyys ei ole muuttunut, on muun muassa niihin liittyvä työkyvyttömyys lisääntynyt voimakkaasti. Sairauspäivärahapäivistä joka neljäs ja uusista työkyvyttömyyseläkkeistä joka kolmas myönnetään psyykkisin perustein. Työkäisten yleisin kuolinsyy on alkoholi. Sen kokonaiskulutus on kolminkertaistunut 1960-luvun lopusta. Viimeisin jyrkkä alkoholinkulutuksen kasvuvaihe alkoi vuonna 2004 alkoholiverotuksen keventymisen myötä. Huumeiden käyttö yleistyi 1990-luvun loppupuolella. Mielenterveys- ja päihdeongelmien esiintyminen samanaikaisesti on selvästi lisääntynyt. Jopa viidennes väestöstä kärsii mielenterveys- ja päihdeongelmista ja suurin osa ongelmista on kyettävä hoitamaan peruspalvelujen tasolla. (Mielenterveys ja päihdesuunnitelma 2009, 13-14, 19.)

Uusimman päihdelaskennan<sup>12</sup> (Nuorvala 2008; Nuorvala ym. 2008) mukaan päihdeehtoisia asiakkaita sosiaalitoimistossa vuonna 2007 oli kahdeksan prosenttia kaikista päihdelaskennan päihde-ehdoisista asiakkaista. Sosiaalitoimiston päihde-ehdoisista asiakkaista oli useimmiten kyseessä mies (69 %), yksin asuva (83 %), työtön (62 %), asunnoton (6 %), vain alkoholin käyttö (64 %), jokin mielenterveyshäiriö (38 %) ja masennus (24 %). Koko päihdelaskenta-aineistossa perhesuhteiltaan yksinäisten määrä oli suuri. Vain noin viidennes oli naimisissa tai avoliitossa. Terveyskeskuksissa asioivista sen sijaan yli kolmannes elää parisuhteessa, ja kotipalvelun piirissä tämä osuus on vain 13 prosenttia. Vanhimmat asiakkaat ovat luonnollisesti erilaisten tarpeidensa vuoksi kotipalvelun piirissä, kun taas nuoremmat käyttävät sosiaalitoimistojen palveluja. Ansiotyössä kaikista asiakkaista oli vain 12 prosenttia. Terveyskeskuksissa asioineista töissä oli viidennes. Sosiaalitoimistoissa asioineista yli 60 prosenttia oli työttömiä, kun koko aineistossa heitä oli kolmannes. Päihdetapausaineiston perusteella voi päätellä, että peruspalveluissa terveyskeskukset näyttävät tavoittavan jossain määrin parempiosaisia asiakkaita. He ovat harvemmin asunnottomia, perheettömiä ja useammat ovat töissä. Sosiaalitoimistoihin kasautuu sen sijaan hieman huonoosaisempia asiakkaita. (Mt., 664-665.)

---

<sup>12</sup> Neljän vuoden välein toteutettavalla päihdetapauslaskennalla kerätään poikkileikkaustietoa päihdeasiointikertojen määristä eri palveluissa. Päihde-ehdoisella asioinnilla tarkoitetaan käyntiä, jossa päihde-ehdoisista joko suoraan tai epäsuorasti mukana. Laskenta ei kerro yksittäisten asiakkaiden lukumäärää, vaan sen avulla selviää päihde-ehdoisten asiointien määrä. Sama asiakas on saattanut käyttää useampia palveluja laskentavuorokauden aikana. Tuorein laskentavuorokausi oli 9.10.2007. Päihdetapauksia kertyi tuolloin 12 045, mikä on enemmän kuin koskaan aiemmin. Vuonna 2003 määrä oli 10 946. Laskentojen ongelma on se, että ne eivät kerro niistä asiakkaista, jotka jäävät palveluja paitsi, vaikka niitä tarvitsisivat.

Vuoden 2007 päihdetapauslaskennan tulosten mukaan palvelurakenteessa on tapahtunut muutoksia edelliseen laskentaan verrattuna. Kun vuoden 2003 päihdelaskennassa päihdeasiakkaita tavattiin yleisimmin asumispalveluissa tai ensisuojoissa, oli vuoden 2007 laskennassa yleisin paikka A -klinikka tai vastaava. Kotipalveluissa tavattiin päihdeitä käyttäviä asiakkaita aikaisempaa useammin. Tämä kertonee vanhusten päihdeongelmien lisääntymisestä. Päihdeasiointikäynneistä 62 prosenttia oli avohuoltokäyntejä ja 38 prosenttia laitos- ja asumispalvelukäyntejä. Päihdehuollon erityispalveluiden osuus asiointikäynneistä oli 46 prosenttia. Kolmannes kaikista päihde-ehdoisista käyneistä tehtiin terveyspalveluihin. (Nuorvala ym. 2008; Päihdetilastollinen vuosikirja 2008.)

Työntekijöiden työkokouksissa esittämien arvioiden mukaan suurella osalla sosiaalitoimiston ja työvoiman palvelukeskuksen aikuissosiaalityön asiakkaista on usein joko päihdeongelmia tai mielenterveyden ongelmia tai molempia yhtäaikaisesti, ja ne vaikeuttavat asiakkaan arjen hallintaa. Kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön rooli on usein tunnustaa ja käynnistää asiakkaan ohjaus päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Sen lisäksi tyypillistä on, että asiakkuus sosiaalitoimeen ei useinkaan pääty kuntoutusjaksojen aikana, välillä tai sen jälkeen vaan jatkuu mahdollisesti hyvinkin pitkään. Tästä syystä kunnallisen sosiaalitoimen aikuissosiaalityön rooli on tärkeä asiakkaan oikean ja oikea-aikaisen palvelun saamiseksi.

#### **4.3.1 Keski-Suomen päihdepalvelujen rakenteiden kartoitus**

Sosiaalitoimiston päihdetyön roolia lähdettiin jäsentämään kahden selvityksen avulla. Ensin pyrittiin paikantamaan koko Keski-Suomen maakunnan päihdepalveluja, jonka jälkeen tehtiin kysely hankekuntien sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityöntekijöille.

Marraskuussa 2007 SosKes-yhteisöverkko -hanke, Aikuissosiaalityön kehittämishanke ja Päivän selvään päihdehuoltoon -hanke kartoitti Keski-Suomen maakunnan päihdestrategioita sekä päihdetyöstä vastaavien työntekijöiden yhteystietoja sosiaalialan ammattilaisten Sonette -yhteisöverkkoon työntekijöille työn tueksi. Kyselyyn vastasi 27 Keski-Suomen kunnasta 14 kuntaa, joista yhdeksällä (9) oli päihdestrategia. Kuntien strategiat olivat keskimäärin melko vanhoja eikä niitä ollut mahdollista hyödyntää systemaattisesti maakunnallisten päihdepalvelujen sisältöjen kartoittamiseksi. Tästä syystä keväällä 2008 lähetettiin Keski-Suomen kuntiin kysely päihdepalvelujen rakenteista.

Kysely (ks. liite 8) lähetettiin maaliskuussa 2008 sähköisesti kaikille Keski-Suomen kuntien (27) sosiaalijohtajalle. Kesäkuuhun 2008 mennessä vastauksia palautui 15 kunnasta: Hankasalmi, Jyväskylä, Jämsä, Jämsänkoski, Kivijärvi, Kuhmoinen, Konnevesi, Korpilahti, Kyyjärvi, Laukaa, Pihtipudas, Pylkönmäki, Saarijärvi, Viitasaari ja Äänekoski. Kyselyn pohjana oli päihdepalvelusuosituksen (2002) mukainen päihdepalvelujen rakenne, jonka avulla aineisto analysoitiin. Kyselyssä kysyttiin kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelujen avohoidon ja laitoshoidon palveluja. Samalla kartoitettiin kuntien käyttämiä päihdehuollon erityispalveluja sekä avohoidon että laitoshoidon osalta. Lisäksi kartoitettiin kuntien ehkäisevän päihdetyön, varhaisen puuttumisen ja erityisryhmien palveluja sekä päihdetyön vertaistukipalveluja. Lopuksi koottiin kuntien päihdetyön kehittämistarpeita.

Yleisenä huomiona kyselyn vastausten pohjalta voi sanoa, että kuntien palvelujärjestelmät vaihtelevat paljon. Erityisesti kunnan koko vaikutti palvelujen moninaisuuteen; pienessä kunnassa päihdetyö on muutaman työntekijän harteilla ja vastuulla (useimmiten kunnan sosiaalityöntekijän), kun taas suuremmassa kunnassa esim. Jyväskylässä ja Äänekoskella palveluja tarjottiin monipuolisemmin. Tällöin kuitenkin palvelut jakautuvat eri organisaatioihin ja siksi palvelujen kokonaisvaltaisen hahmottamisen vuoksi vastuukysymykset nousevat olennaisiksi kysymyksiksi palvelujärjestelmän toimivuuden ja asiakkaan näkökulman kannalta. Päihdepalvelujen peruspalvelujen rakenne näytti kyselyn mukaan melko yhteneväiseltä: käytännössä kuntien sosiaalitoimisto ja terveyskeskus vastasivat päihdepalveluista. Erityispalvelujen osalta yhteneväinen rakenne hajosi kuitenkin jonkin verran. Maakunnalliseksi toimijaksi nousi kyselyn perusteella Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö. Alueellisina palvelutarjoajina toimivat alueen kolme A -/ päihdekliniikka (Jämsä, Keuruu ja Äänekoski) sekä paikallisia toimijoita olivat kolmen kunnan (Hankasalmi, Jyväskylän maalaiskunta ja Viitaaunioni) kolme terveyskeskuksissa työskentelevää päihdehoitajaa. Kaikissa vastanneissa kunnissa (15) mainittiin, että joku tai useampi edellä mainituista palveluista oli

kuntalaisten saatavissa. Vertaistukea vastattiin olevan tarjolla 13 kunnassa sekä päiväkeskustoimintaa 10 kunnassa. Sen sijaan vain seitsemässä kunnassa mainittiin olevan tarjolla asumispalveluja. Vertaistuki, päiväkeskustoiminta ja asumispalvelut ovat aikuissosiaalityön näkökulmasta asiakkaan jatkohoidon kannalta erittäin olennaisia päihdepalveluja. Jos ko. palveluja ei ole kunnassa tarjota, asiakkaan kokonaisvaltainen jatkohoito vaikeutuu.

Yhteenvedona peruspalvelujen avohoidon osalta voi todeta, että sosiaalitoimistojen välillä oli hyvin erilaisia päihdetyön toimintakäytäntöjä (palvelut, menetelmät, jatkohoitokäytännöt). Toisaalta sosiaalityön palvelujen luonne on räätälöityä ja olemassa olevat palvelut olivat tiedossa vastausten perusteella. Myös terveyskeskuksen toiminta (palvelut, menetelmät ja jatkohoito) sekä mielenterveystoimiston palvelut olivat kunnassa hyvin selvillä vastausten perusteella. Sen sijaan työterveyshuollon ja oppilashuollon palvelujen osalta kunnat olivat vastanneet kyselyyn hieman niukemmin. Herää kysymys, oliko kyse siitä, että ko. palveluja ei ollut vai siitä, että niistä eivät kyselyyn vastanneet tahot tienneet enempää.

Peruspalvelujen laitoshoidon osalta on kyselyn perusteella selvää, että terveyskeskusten antama katkaisuhoido oli kuntien keskeinen päihdepalvelu. Laitoshoidoa koskeneet vastaukset olivat hyvin niukkoja sekä palvelujen, menetelmien että jatkohoidon osalta. Kertovatko vastaukset siitä, että palveluista ei tiedetty vai että niihin ei jaksettu paneutuneesti vastata? Asumispalveluissa menivät sekaisin kunnan omat ja ostopalvelut sekä peruspalvelut ja niitä täydentävät erityispalvelut. Vastauksien perusteella voikin kysyä, missä menee raja asumispalvelujen perus- ja erityispalveluissa?

Päihdehuollon erityispalvelujen avohoidon osalta voi todeta, että Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö on maakunnan keskeinen toimija, vaikkakin kuntien vastausten perusteella herää kysymys, pitäisikö päihdepalvelusäätiöllä ja kunnilla olla selkeämmät ja yhtenäisemmät toimintakäytännöt? Päihdekliniikkatoiminta osoittautui vastausten perusteella alueellisesti erittäin tärkeäksi toimijaksi. Paikallisella tasolla nousi esiin päihdehoitajan tärkeä rooli päihdepalvelujen tarjoajana. Kyselyn perusteella nuorten erityispalveluita tarjottiin vain suuremmissa kaupungeissa. Samoin terveysneuvontapisteet olivat harvojen käytössä suurempiin kaupunkiin keskittyneenä palveluna. Huomionarvoista oli kyselyssä myös se, että päiväkeskustoimintaa tarjottiin vain kymmenessä kunnassa viidestätoista vastanneesta kunnasta vaikka ko. palvelu on erittäin olennainen osa asiakkaan kokonaisvaltaista ja pitkäaikaista kuntoutusta.

Erityispalvelujen laitoshoidon osalta yhdeksän kuntaa viidestätoista ilmoitti käyttävänsä katkaisu- ja vieroitushoitoon oman terveyskeskuksensa vuodeosastoa, ja seitsemän kuntaa antoi tietoa ostetuista erityispalvelujen laitoshoidon palveluista. Kaikki 15 vastannutta kuntaa vastasivat ostavansa kuntoutuslaitoshoidot muualta kuin kunnasta, mutta kahdeksan kuntaa ilmoittaa tarkempaa tietoa ostetuista palveluista. Kyselyn vastausten pohjalta herää taas kysymys, tiedetäänkö peruspalveluissa tarpeeksi erityispalvelujen tarjonnasta vai eikö kyselyyn jaksettu vastata perusteellisesti.

Kyselyn perusteella kuntien päihdepalvelujen kehittämistarpeet ovat moninaiset. Kunnissa halutaan kehittää esimerkiksi asumispalveluja, vertaistukea, päiväkeskustoimintaa osana avohuoltoa (ohjattu päivätoiminta) sekä muita tukipalveluja. Tuettua asumista esitettiin päihde- ja päihdepsykiatrisille kuntoutujille ja kehittämistarpeina nousi esiin myös ns. ”määrän” asumisen vaihtoehdot, perhetyöskentely päihdeperheiden kanssa, ehkäisevä päihdetyö sekä erityisryhmien palvelujen kehittäminen (mm. ikääntyneet).



Johtopäätöksinä voi sanoa kyselyn pohjalta, että päihdehuollon palvelujärjestelmät vaihtelevat paljon kunnittain. Yleisten peruspalvelujen osalta on havaittavissa yhtenäisyyttä, mutta erityispalvelujen osalta kyselyn vastauksissa esiintyi suurtakin hajontaa. Erityisryhmien palvelut ovat keskittyneet suurempiin kaupunkeihin. Vastausten perusteella on selvää, että kunnan kokoluokalla on vaikutusta palvelujen moninaisuuteen ja palveluresursseihin.

On tärkeää huomata, että kyselyssä tarkasteltiin ainoastaan päihdepalvelujen palvelurakenteita. Jatkossa olisikin tärkeää selvittää Keski-Suomen maakunnan päihdepalvelujen käyttöä ja tarvetta sekä selvittää esimerkiksi sitä, paljonko on olemassa kuntalaisia/asiakkaita, jotka eivät saa palvelua esimerkiksi kuntien tiukan budjetoinnin vuoksi. Hankkeen aikataulun ja resurssien vuoksi jatkokyselyitä ei voitu toteuttaa.

#### **4.3.2 Mitä on sosiaalitoimiston päihdetyö?**

Päihdepalvelujen laatusuosituksen mukaan (2002, 30) sosiaalitoimistojen päihdetyöhön kuuluu asiakkaan neuvonta ja ohjaus eri päihdehuollon palveluihin, kotipalvelu, maksusitoumusten järjestäminen sekä auttaminen toimeentuloon ja asumiseen liittyvissä ongelmissa. Sosiaalitoimistojen rooli myös pitempiaikaisessa hoidossa ja asiakkaan kuntoutuksessa nähdään suosituksessa tärkeänä erityisesti kunnissa, joissa ei ole joustavasti tarjolla erikoistuneempia päihdepalveluja.

Hankkeen yhtenä tavoitteena oli selvittää hankekuntien sosiaalitoimistojen päihdetyön tehtäviä ja roolia päihdepalvelujen kokonaisuudessa. Niitä selvitettiin sähköisesti kaikille hankekunnille (17) lähetetyllä kyselyllä (ks. liite 9) tammi-maaliskuussa 2008. Vastauksia palautui kahdeksalta (8) taholta (Jyväskylän TYP ja Äänekosken TYP sekä kuusi kuntaa: Hankasalmi, Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Jämsä, Keuruu ja Äänekoski).

Vastausten perusteella sosiaalitoimiston päihdetyö on asiakkaan neuvontaa, ohjausta, motiivointia, palvelun ohjausta, seurantaa sekä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Työntekijän tehtävänä on antaa tukea, apua ja tietoa siinä määrin, kun asiakas tarvitsee ja on valmis ottamaan vastaan. Kuntien sosiaalityöntekijöillä on oikeus päättää päihdehuollon tukitoimista ja -palveluista sekä samalla kantaa vastuu määrärahojen riittävydestä. Osittain tämä tehtävä on delegoitu esim. kunnan A-/päihdeklinalle. Päihdetyöhön liittyy myös ennaltaehkäisevä työ. Tämä voi olla mm. sitä, että konkretisoidaan asiakkaan päihdeiden käyttöä mm. eri testejä apuna käyttäen. Kyselystä kävi myös ilmi, että joidenkin kuntien sosiaalityöntekijöiden voimassa oleviin toimen- tai virankuvauksiin ei ollut kirjattu lainkaan päihdetyön osuutta. Työvoiman palvelukeskusten tehtäväksi nähtiin arviointi päihdeiden käytön merkityksestä pohdittaessa mm. asiakkaan koulutuksen ja työllistymisen kysymyksiä.

Vastausten perusteella sosiaalitoimiston päihdetyön roolit päihdetyön kokonaisuudessa nähtiin seuraavasti. Sosiaalityöntekijä on päihdepalvelun maksaja tarvittaessa. Sosiaalityöntekijä toimii myös päihde- ja kuntoutussuunnitelmien tekijänä. Sosiaalityöntekijä toimii yhtenä yhteistyötahona, jolloin rooliksi jää useimmiten koordinoijan rooli eri yhteistyötahoihin nähden. Sosiaalityöntekijä on vastuunottaja erityisesti asiakkaista, jotka eivät motivoitu tai sitoudu erityispalveluiden asiakkuuksiin ja hoitoon, ja jotka jäävät sosiaalitoimiston työskentelyn piiriin ja varaan. Sosiaalityöntekijällä on kuntoutusprosessin kokonaisvastuunottajan ja koordinoijan rooli, kun kyse on sosiaalitoimen asiakkaista ja tarvitaan muuta kuin päihdehoitoa. Tämä toimii erityisesti silloin, kun päihdehoidosta osa tapahtuu laitos- tai hoitokotihoitona. Vastausten perusteella voi todeta, että mitä pitemmän linjan päihdeongelmainen asiakas on kyseessä, sitä suurempi on sosiaalityöntekijän rooli jatko-

en järjestäjänä ja antajana (taloudelliset asiat, työ, koulutus, asunto, lasten tapaamiset). Edellä mainituissa asiakokonaisuuksissa sosiaalityöntekijä toimii asiantuntijana suhteessa muihin päihdepalvelujen toimijoihin.

Vastausten perusteella sosiaalitoimiston keskeisiä yhteistyökumppaneita päihdetyön eri vaiheissa olivat Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö, alueelliset päihdeklinit, paikalliset päihdehoitajat, terveyskeskuslääkärit, työterveyshoitajat, työvoiman palvelukeskukset, nuorten erikoispalvelut, seurakunta jne. Lisäksi vastauksissa mainittiin erilaisia kolmannen sektorin toimijoita, päihdekuntoutusyksiköitä sekä asumispalveluita. Vastauksissa tuotiin esiin myös päihdeongelmaisen oman verkoston merkitys yhteistyökumppanina. Yhteistyökumppanien nähdään olevan erilaisia, asiakkaan tilanteesta riippuen yksilöllisiä palveluja tarjoavia tahoja, joiden kanssa yhteistyössä asiakkaan kanssa pyritään saamaan asioita eteenpäin. Vastausten mukaan yhteistyökumppaneiden tehtävänä oli tarjota palveluja ja tukea päihdeongelmaisen kuntoutumiseksi.

Sosiaalitoimiston keskeiset päihdepalveluntuottajat ovat suurelta osin samoja kuin yhteistyökumppanit, mutta palveluntuottajilla nähdään kuitenkin olevan erilaisia tehtäviä. Arviointia, kuntoutusta ja vieroitusta tarjoavat erityisesti Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö ja alueelliset päihdeklinit sekä paikalliset terveyskeskukset. Kuntoutus- ja asumispalveluita tarjoavat erilaiset päihdekuntoutusyksiköt ja kolmannen sektorin moninaiset toimijat. Vastausten perusteella kolmannen sektorin palveluntuottajat olivat tärkeitä matalan kynnyksen paikkoja sekä sosiaalitoimistolle että asiakkaille, esimerkkinä kuntouttavan työtoiminnan kytkeminen osaksi päihdekuntoutusta. Asumispalvelujen osalta tarvittaisiin enemmän ja monipuolisempaa tarjontaa. Vastausten perusteella oli havaittavissa selvää vaihtelua kuntien välillä: Joissain kunnissa palvelut valitaan asiakkaan tarpeen perusteella, jolloin palveluita ei ole kilpailutettu eikä niissä ole rajoituksia sen osalta, mitä palveluja työntekijä sai käyttää. Toisissa kunnissa palvelut olivat kilpailutettuja, jolloin esiintyi rajoitteita mihin ja mitä palveluja työntekijä sai asiakkaalleen tarjota.

Päihdepalvelujen kehittämisen paikat liittyvät vastausten perusteella erityisesti asumisen kysymyksiin (tuettu asuminen, erilaiset asiakasryhmät; nuoret, vanhuksset, vammaiset, ’sitoutumattomat’), yhteistyöhön kunnan sisällä sekä palveluntuottajien kanssa, matalan kynnyksen palvelujen saatavuuteen sekä ylipäänsä asiakkaan mahdollisuuteen päästä tarpeen mukaisen hoitoon oikea-aikaisesti.

Kaiken kaikkiaan kyselyn perusteella, jota myös tuki Keski-Suomen päihdepalvelurakenteen kyselyn tulokset, voi sanoa, että päihdepalvelujen tarjoamisessa oli kyselyn aikaan keväällä 2008 erilaisia malleja riippuen kunnan kokoluokasta. Vaihtoehtoina näyttivät olevan Jyväskylän seudun päihdepalvelujen tai vaihtoehtoisesti alueellisen päihdeklinit palvelut. Joillain paikkakunnilla toimi päihdehoitaja. Pelkistetyin päihdepalvelujen malli oli koko kunnassa yksin toimiva sosiaalityöntekijä. Pienemmillä paikkakunnilla toimi vastausten perusteella asiakkaan näkökulmasta muutaman toimijan kokonaisvaltainen yhteistyö, mutta palvelujen esteenä oli rajoitetut resurssit. Toinen äärimmäisyys oli suurempien kaupunkien ns. eriytynyt toimintamalli, jossa oli paljon erityisosaamista, mutta jossa puutteena oli asiakkaan kanssa viimesijaisen vastuun kantaminen.

Sosiaalitoimiston päihdetyön rooli riippuu vastausten perusteella resursseista: se voi olla ”minimirooli” vain maksusitoumuksen antajana tai vaihtoehtoisesti ”maksimirooli” asiakkaiden kokonaisvaltaisen kuntoutusprosessin vastuunkantajana. Vastausten perusteella herää kysymys olisiko tarvetta kuntien sosiaalitoimistojen sekä erityispalvelujen eri toimijoiden yhteistyöhön työkäytäntöjen yhtenäistämässä sekä toimivien käytäntöjen paikan-

tamisessa? Näin kaikkien päihdepalvelujen kokonaisuuden eri toimijoiden roolit ja tehtävät selkeytyisivät, pystyttäisiin hyödyntämään eri toimijoiden osaamista täysimääräisesti ja kukin voisi keskittyä omaan perustehtäväänsä päihdepalvelujen kokonaisuudessa. Hankkeen aikana työkokouksissa työstettiin mm. sosiaalitoimiston päihdetyön prosessi, jossa pyrittiin kiteyttämään sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön päihdetyöskentelyn vaiheet sekä niiden suhteet sosiaalityön suunnitelmalliseen työprosessivaiheistukseen sekä ns. yleiseen päihdepalvelujen prosessiin (ks. liite 10). Yhteisessä työkokouksessa aktivointi- ja työllistämistyön painopistealueen kanssa mallinnettiin lisäksi Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen päihdeasiakkaan aktivointi- ja työllistämistyön prosessi (ks. liite 11).

Päihde- ja mielenterveystyön työkokouksissa esiteltiin myös kuntien toimivia päihdetyön käytäntöjä ja keskusteltiin niiden rakentamisen reunaehdoista. Toimivat käytännöt liittyivät mm. moniammatillisen päihdetyötiimin ja päihdehoitajan rooliin mm. päihdesuunnitelmien tekemisessä asiakkaille sekä erilaisiin matalan kynnyksen palveluihin. Keskusteluissa todettiin, että toimivan käytännön takana on usein hyvä ja vakiintunut yhteistyö. Tällainen on mm. eläke-edellytysten selvittely Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiön kanssa. Toimivat käytännöt syntyvät tekijöidensä, alueen asiantuntijoiden kautta. Erilaiset projektit ja hankkeet synnyttävät uusia käytäntöjä, esim. Jyväskylässä päihdekuntoutusryhmä, jossa kokoontuvat päihdepalvelujen eri toimijat. Toimivana käytäntönä nähtiin myös kuntien päihdetyöntekijän työ, joka toimii ns. lähipalveluperiaatteella ilman ajanvarausta. Päihdetyöntekijä tekee myös aktivointityötä yhdessä työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden kanssa sekä osallistuu aktivoinnin ajoituksen arviointiin. Eräs toimiva käytäntö liittyi ns. Meijjän Talo -projektiin Jämsässä. Sen tavoitteena on päihde- ja mielenterveysongelmista aiheutuvien haittojen ehkäiseminen ja vähentäminen sekä yksilön kuntoutuminen vertaistuki- ja vapaaehtoistoiminnan kautta. Myös Ääneseudun päihdekliniikkatoiminta nähtiin toimivana käytäntönä sen arkipäivien päivystyksen ja hoitoon pääsemisen matalan kynnyksen vuoksi. Toimivien päihdepalvelukäytäntöjen yhteiseksi nimittäjäksi nousi työkokoukseskusteluissa laajat ja toimivat yhteistyöverkostot, joissa korostettiin mm. kolmannen sektorin tärkeää roolia päihdepalvelujen kokonaisuudessa.

Yhteisen keskustelun tuloksena kiteytettiin tekijöitä/edellytyksiä kunnan sosiaalitoimen toimivien päihdetyön käytäntöjen rakentamisessa ja niiden ylläpidossa. Näitä ovat:

1. Kunnan moniammatillinen päihdestrategian työryhmä. Näin varmistetaan päihdetyön pitkántähtäimen suunnitelma, tavoitteet ja rakenne käytännön päihdetyön tekemiselle.
2. Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö/päihdekliniikka/päihdehoitaja resurssina. Erityis- palveluosaaminen ja toimiva yhteistyö eri tahojen kanssa on tärkeää asiakkaan palvelukokonaisuuksien onnistumisen kannalta.
3. Kolmannen sektorin toimijat resurssina. Kolmannen sektorin toimijat ovat olennaisena osana päihdeasiakkaan palveluita; mm. asuminen, päivätoiminta, työllistyminen ja arjen eläminen yms.
4. Rahaa palvelujen ostamiseen. Riittävät resurssit ovat edellytys palvelujen saamiseen ja kehittämiseen asiakkaalle.
5. Asiakkaiden motivointi. Ilman asiakkaan omaa motivoitumista asiakkaan tilanne ei ko- hennu. Kysymys on myös siitä, miten luottamus rakennetaan työntekijän ja asiakkaan välil- le.

6. Asiakkaan oikea-aikainen hoitoon pääsy on edellytys laadukkaalle ja asiakaslähtöiselle aikuissosiaalityölle.

### 4.3.3 Mitä on sosiaalitoimiston mielenterveystyö?

Mielenterveyspalveluiden järjestäminen on lainsäädännössä määritelty kuntien vastuulle. Mielenterveyslain (1116/1990) mukaan mielenterveyspalveluiden järjestämisessä on sairaanhoitopiirin kuntainliiton ja sen alueella toimivien terveyskeskusten yhdessä kunnallisen sosiaalihuollon ja erityispalveluja antavien kuntainliittojen kanssa huolehdittava siitä, että mielenterveyspalveluista muodostuu toiminnallinen kokonaisuus. Mielenterveyspalvelut tulee järjestää sisällöltään ja laajuudeltaan tarvetta vastaavaksi. Kunnat voivat tuottaa mielenterveyspalvelut omana perusterveydenhuollon tai järjestämänsä psykiatrisen hoidon toimintana tai ostaa mielenterveyspalvelut alueensa sairaanhoitopiiriltä tai muilta tuottajilta. Tavallisimpia palveluita ovat mielenterveyden avohoitokäynnit terveysasemilla tai mielenterveystoimistoissa, psykiatriset osastohoidot sekä moninainen kirjo asumisen, arkielämän ja kuntoutumisen tukitoimia esimerkiksi kotipalvelun, kotisairaanhoidon, päiväkeskusten, järjestöpalveluiden tai yksityisten tahojen tuottamana. Valtakunnallisia suosituksia sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön roolille ja tehtäville mielenterveystyössä ei ole esitetty, joten käytännössä työ määritellään paikallisella tasolla, sosiaalitoimiston tasolla.

Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön mielenterveystyön roolista ja tehtävistä ei hankkeessa tehty vastaavaa kyselyä kuin päihdepalvelujen osalta aikapulan vuoksi. Myös kokemus kyselyjen heikoista vastausprosentista vaikutti asiaan. Sen sijaan keskustelua aikuissosiaalityön roolista mielenterveystyön kokonaisuudessa käytiin hankkeen järjestämässä työkokouksessa ryhmätöinä. Työkokoukseen osallistuvien työntekijöiden mukaan mielenterveysongelmat näkyvät aikuissosiaalityössä asiakkaan arjessa mm. siten, että sitoutuminen sovittuun on hukassa. Mielenterveysongelmat näkyvät aikuisasiakkaiden rahankäytössä, asumisessa ja siihen liittyen hädöissä. Päihdeongelmat ovat usein kietoutuneita mielenterveysongelmaan. Ongelmat näkyvät myös asiakkaan yksinäisyytenä, eristäytyneisyytenä ja sosiaalisten verkostojen vähäisyytenä. Työntekijöiden mukaan noin joka kolmas tai neljäs aikuissosiaalityön asiakas on erilaisista mielenterveysongelmista kärsivä ja usein myös pitkäaikaisen toimeentulotukiasiakkuuden takana on mielenterveysongelma.

Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön mielenterveystyö on työntekijöiden mukaan asiakkaan arjen tukemista, ohjausta ja neuvontaa sekä sosiaalihuoltolain mukaisten asumispalvelujen tarjoamista. Välineinä tarvitaan usein välitystilien käyttöä sekä edunvalvontaa mm. asumisen turvaamiseksi. Työ on erilaisissa verkostoissa toimimista asiakkaan asioissa sekä toimintakyvyn ylläpitoa säännöllisillä tapaamisilla tutun ja luotettavan sosiaalitoimiston työntekijän kanssa. Tärkeää on myös oikea-aikainen hoitoon ohjaus. Työkokouksessa työstettiin sosiaalitoimiston mielenterveystyön prosessi, joka liitteenä 12.

Olemassa oleviksi ja toimiviksi mielenterveystyön käytännöiksi työntekijät kiteyttivät seuraavia toimintoja:

- Hyvä ja pitkä yhteistyö sosiaalitoimiston sekä mielenterveys- ja päihdetyöntekijöiden kanssa siten, että kaikki palvelut on saatavissa samasta talossa ja läheltä asiakasta.
- Toimivat ja matalan kynnyksen päiväkeskukset

- Keski-Suomen sairaanhoitopiirin avohoidon yksiköt (tehostettu kotikuntoutus, psykiatrinen kotikuntoutus, psykiatrinen kriisiryhmä)

#### 4.3.4 Lopuksi

Päihde- ja mielenterveystyön painopistealueen tavoitteina oli selkeyttää sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokonaisuudessa, jakaa kuntiin päihde- ja mielenterveystyön toimivien käytäntöjen malleja, tarjota koulutusta ja informaatiota päihde- ja mielenterveysteemoista sekä syventää yhteistyötä muiden päihde- ja mielenterveystyön toimijoiden kanssa.

Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön roolia päihde- ja mielenterveystyön kokonaisuudessa voidaan kiteyttää hankkeen työkokousten perusteella seuraavasti. Aikuisten parissa työskentelevän sosiaalityöntekijän rooleja ovat:

- Ohjaus ja neuvonta, psykososiaalinen työ (asiakkaan arjen tukija),
- Asiakkaan tilannekartoituksen tekijä
- Palveluihin motivoija ja palveluihin ohjaaja,
- Palveluiden maksaja (tarvittaessa päihdetyön osalta),
- Koordinoija eri yhteistyötahojen välillä (erityisesti päihdetyön osalta),
- Yhteistyöntekijä ja verkostotyöhön osallistuja,
- Kuntoutusprosessin (myös jälkihoidon) ja asiakkaan palvelujen kokonaisvaltaisen vastuun kantaja yhdessä asiakkaan kanssa (erityisesti sosiaalitoimen päihdeasiakkaat).
- Asiakkaiden palvelutarpeiden kartoittaja ja arvioija – rakenteisiin vaikuttava työ – palvelutarpeiden mitoitus.

Roolien ja tehtävien kiteytyksen ohella työkokouksissa työstettiin aikuissosiaalityön päihdetyön ja mielenterveystyön prosesseja yhdessä työntekijöiden kanssa. Työkokouksissa jaettiin hankekuntien päihdetyön toimivia käytäntöjä. Työkokousten ohella tarjottiin mm. motivoivan haastattelumenetelmän koulutusta esimerkiksi päihdeasiakkaiden kanssa työskentelyyn. Aikuissosiaalityön hankkeen kanssa samanaikaisesti käynnistynyt Keski-Suomen sairaanhoitopiirin päihde- ja mielenterveyspalvelujen koulutuskokonaisuus (2008–2009) toi mahdollisuuden tiivistää paikallista yhteistyötä sosiaalitoimen ja terveystoimen välillä (hankkeen projektipäällikkö toimi sairaanhoitopiirin hankkeen ohjausryhmän jäsenenä). Keski-Suomen päihdepäiviä hyödynnettiin aikuissosiaalityön päihde- ja mielenterveysteemojen osalta. Hanke oli myös rakentamassa Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkon Sonetten päihdehuollon monipuolisia sivuja.

Painopistealueen työskentely tapahtui pääasiallisesti työkokouksissa. Kuntakohtaista yhteistyötä virisi Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiön ja Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön välille ja sen tuloksena työstettiin Päihdepalvelusäätiön päihdetyön prosessimallinnus.

Tarkoituksena oli työstää ja oppia tuntemaan kummankin osapuolen päihdesosiaalityön sisältöjä yhteistyön kehittämiseksi.

Hankkeen aikana kiteytyivät seuraavat haasteet ja kehittämistarpeet sosiaalitoimiston päihde- ja mielenterveystyössä ja/tai koko päihde- ja mielenterveystyön kokonaisuudessa asiakkaan palvelujen saatavuuden ja laadun näkökulmasta:

- Yhteistyön tiivistäminen ja kehittäminen kunnan palvelujen sisällä sekä palveluntuottajien ja muiden toimijoiden kanssa sekä asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen huomioimiseen perustuva yhteistyö. Tunnistetaan kaikkien mielenterveys- ja päihdetyön palvelujärjestelmän toimijoiden asiantuntijuus asiakkuuspolulla. Näin saavutetaan asiakkaalle laadukkaat ja saumattomat palvelut (asiakkuuskriteereiden päivitys ja vastuut).
- Seudullisten/paikkakuntakohtaisten päihde- ja mielenterveystyön strategioiden ja toimintakäytäntöjen luominen yhteiseksi toiminnan päämääräksi. Mielenterveystyön ja päihdetyön toimijoiden yhteistyön ja toimintakäytäntöjen prosessimallinnus asiakkuuspolulla.
- Tarjolla olevien palvelujen vaikuttavuuden arviointi ja asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen.
- Hoidon tarpeen arvioinnin kehittäminen: kotiin tuodut palvelut kansalaisille, jotka eivät ole vielä minkään palvelujen piirissä. Palvelut asiakkaan arkeen ja kotiin eivät toimi, esim. kotikuntoutusta tarjolla vain harvoille, ja palvelut ei tavoita niitä todella tarvitsevia kuntalaisia.
- Aikuisten erilaisten asumisvaihtoehtojen ja asumispalvelumuotojen saatavuus ja kehittäminen; mm. tuettu asuminen.
- Matalan kynnyksen ja työllistymistä tukevien palveluiden saatavuuden kehittäminen (ennaltaehkäisy ja kuntoutus).
- Terveyskeskustoiminnan kehittäminen esim. työkyvyn arvioiden osalta (mm. lääkärin ja sosiaalityöntekijän välinen yhteistyö).
- Sosiaalitoimiston työntekijä- ja palveluresurssien kehittäminen suhteessa prosessi- maisen, systemaattisen ja paneutuvan mielenterveys- ja päihdetyön tarpeisiin.

Painopistealueen teema oli hyvin laaja ja moninainen. Niinpä hankkeen aikana siitä paikannettiin vain hyvin pientä osaa suhteessa päihde- ja mielenterveystyön ja -palvelujen kokonaisuuteen. Fokuksessa oli kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön päihde- ja mielenterveystyön rooli, jota saatiinkin määriteltyä pääasiallisesti työkokouksiin osallistuneiden työntekijöiden määrittämänä. Hankkeen aikana nousi esiin myös valtakunnallinen keskustelu päihde- ja mielenterveystyön palvelurakenteiden yhteensovittamisesta mm. ns. Mieli-hankkeessa. Kansallisessa mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa esitetään sosiaali- ja terveysministeriön asettaman työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015 (Mielenterveys ja päihdesuunnitelma 2009).

Kansallisella mielenterveys- ja päihdesuunnitelmalla pyritään vahvistamaan mielenterveys- ja päihdeasiakkaan asemaa, edistämään mielenterveyttä ja päihhteettömyyttä ja ehkäisemään haittoja sekä painottamaan avo- ja peruspalveluja mielenterveys- ja päihdepalvelujärjestelmän kehittämisessä. Suunnitelmassa korostetaan mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittämisessä matalan kynnyksen ja yhden oven periaatteita. Tarkoituksena on myös yhdistää mielenterveyshäiriöiden ja päihdehoidon avohoitoyksiköt. (Mielenterveys ja päihdesuunnitelma 2009.) Hankkeen aikana ei pystytty täysin arvioimaan mitä vaikutuksia Mieli-ohjelman suosituksilla ja mahdollisella toimeenpanolla on kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön päihde- ja mielenterveystyön tekemisen kannalta. Kiinnostavaa suosituksissa aikuissosiaalityön kannalta on kuitenkin mm. se, miten suosituksissa esiin nostettu idea ns. sosiaali- ja terveyskeskuksista kehittyi ja mikä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön rooli niissä tulee olemaan. Sosiaalityön eriytymis- ja palvelujen keskittämiskehitys 2000 -luvulla näyttää tässä mielessä päinvastaiselta kehitykseltä suhteessa Mieli- suunnitelman tavoitteisiin. Selvää on se, kuten myös Mieli -suosituksessa todetaan, että suunnitelman toteuttaminen edellyttää lainsäädännön muutoksia, resurssien kohdentamista mielenterveys- ja päihdetyöhön ja osaamisen kehittämistä koulutuksella myös sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön osalta (mt.)

## **Anne Valppu-Vanhainen**

### **4.4 Palveluohjaus sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä**

#### **4.4.1 Kunnat toivoivat palveluohjaus -käsitteen ja käytäntöjen selkeyttämistä**

Palveluohjauksen painopistealueen tavoitteena oli selkeyttää palveluohjauksen käsitettä ja kuntien käytäntöjä palveluohjauksen toteutuksessa. Kuntien sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön palveluohjaajien vähäisestä lukumäärästä johtuen ajateltiin työnohjaukselliselle työryhmätyöskentelylle olevan tarvetta ja kysyntää, jolloin työryhmä olisi kaikkien palveluohjauksen kanssa tekemisessä oleville avoin ja toisaalta tukiryhmä palveluohjaajille työn rajaamisen ja mahdollistamisen kannalta. Teemaa käsiteltiin neljässä palveluohjauksen erityisyyteen keskittyvässä työkokouksessa sekä täydennyskoulutuspäivässä keväällä 2008. Lisäksi palveluohjausta sivuttiin hankkeen muissa työkokouksissa ja koulutuspäivissä mm. aktiivoinnin ja työllistämisen kysymysten yhteydessä. Palveluohjausta ja sen erityisyyttä tarkasteltiin eri näkökulmista ja työkokousten aiheita olivat: Mistä puhutaan kun puhutaan palveluohjauksesta?, Palveluohjaus rakenteissaan, Palveluohjaajana toimiminen, Palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote sosiaalialan ammatti- ja tehtävarakenteissa ja työprosesseina sekä Palveluohjauksen roolit ja tehtävät. Etenkin perheterapeutti Sauli Suomisen asiantuntijapuheenvuoro palveluohjaustyöstä asiakkaan aitona kohtaamisena ja luottamukseen perustuvana ammatillisena toimintana palautti palveluohjauksen sen omalle paikalleen eli yksilökohtaiseen tukeen ja aitoon kohtaamiseen (Palveluohjauksen työkokous 25.9.2008).

Palveluohjauksen sisällöllisiä teemoja ja toisaalta usein myös jännitteistä roolia pohdittiin hankkeen täydennyskoulutuspäivien yhteydessä pidetyillä keskustelufoorumilla. Se mahdollisti usein aikuissosiaalityössä ammattikuntansa ainoana edustajana toimivien palveluohjaajien yhteiset maakunnalliset tapaamiset ja kokemusten vaihtamisen työn vaativuudesta ja sille asetetuista odotuksista.

Kuntakierrosten ja teeman mukaisten kokoontumisten perusteella voitiin todeta, että palveluohjauksen määrittely ja toteutus eroaa kuntakohtaisesti toisistaan. Palveluohjaajien tehtäväkokonaisuudet vaihtelevat suurestikin mutta pääsääntöisesti sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön palveluohjaus on tällä hetkellä työttömien palveluohjausta. Muita aikuissosiaalityön palveluohjauksen kohderyhmiä voisi olla vankilasta vapautuvat, tulottomat nuoret, mielenterveyspotilaat sosiaalityön asiakkaina tai maahanmuuttajat. Ryhmittelyllä on merkitystä palveluohjaustyön toteuttamisessa, jolloin voidaan keskittyä erilaisiin viitekehyksiin kuten työttömyys, kieli- ja kulttuurikysymykset tai puuttuvan lähiyhteisön vuoksi puuttuvan sosiaalisen tuen paikkaaminen viranomaistyöllä.

Palveluohjauksen merkitystä, tarvetta ja aloittamista arvioidaan sen mukaan onko asiakkaila useita eri palvelutarpeita tai palveluja vai onko hänen ongelmansa autettavissa yhden palvelun avulla. Jos palvelutarpeita ja ongelmia on paljon ja niihin vastaavat palvelut pirstoutuvat eri tahojen järjestettäväksi, silloin palveluohjauksen aloittamisen kriteerit täyttyvät. Käytännössä yksilökohtaisten ongelmalähtöisten palvelukokonaisuuksien koordinointi on puutteellista ja kunta-, organisaatio- ja ammattirajojen ylittävien palvelujen yhteensovittaminen vaikeaa, joskus jopa mahdotonta.

Käytännössä kuntien palveluohjaus on kuitenkin edelleen jossakin määrin jäsentymätöntä toimintaa; se on sitä niin palveluohjausta tekeville itselleen kuin sosiaalitoimelle ja kunnallekin. Palveluohjaukselta odotetaan paljon mutta valitettavasti sen johtaminen, hallinnointi ja resursointi ei aina toimi. Palveluohjauksesta ja työttömien palveluohjaajista toivottiin sosiaalityön moniasiakkaiden aiheuttaman työmäärän ja ahdistuksen ”pelastajia”, kuten eräs hankekunnan sosiaalipalvelujen johtaja asiaa kuvaili. Voitaneen kuitenkin todeta, että tuskin palveluohjaus ja palveluohjaaja voi olla vastaus aikapulaan tai ratkaisu monipalvelujärjestelmän yhteensovittamisen ongelmiin ellei rajoja ylittävää työskentelyä ja palvelujen räätälöintiä mahdollisteta.

Aikuissosiaalityön palveluohjauksen kysynnän ja kehittämisen taustalla on kunnille asetetut uudet velvoitteet puuttua kuntalaisten ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakkaiden pitkittyviin monimutkaisiin ongelmiin. Esimerkkinä pitkittyvistä ongelmista voidaan mainita toimeentulon ongelmat, jotka johtuvat mm. työttömien tai pätkätöissä olevien ihmisten pitkittyvää tarvetta matalana pysyttelevästä perusturvasta. Toisaalta Keski-Suomen alueella on rakenteellista työttömyyttä; 1990-luvulla tapahtuneen elinkeinoelämän rakenteellisen muutoksen seurauksena kadonneiden työpaikkojen tilalle ei ole tullut uusia vastavia työpaikkoja ja osa työikäisistä on pudonnut pysyvästi pois työmarkkinoilta.

Aikuissosiaalityössä on myös havaittu, että heidän asiakkaitaan tai asiakkaisiksi määrittäviä henkilöitä voidaan rajata muiden lakisääteisten palveluiden ulkopuolelle. Työttömyys syrjäyttää työelämästä, ammatillisesta lisä- ja täydennyskouluttautumisesta, työterveyshuollon lakisääteisistä palveluista ja osallisuudesta työyhteisöön. Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä ei voida enää monestakaan syystä kieltäytyä auttamasta oli sitten kyse toimeentulotuen tarpeesta tai nuorten ongelmien selvittelystä. Ei silloinkaan, kun työttömyys ja sen taustalla oleva kouluttamattomuus tai vanhentunut koulutus ovat ensisijaisia ongelmien aiheuttajia ja niihin vastaavat palvelut ja niiden järjestävät tahot ovat muualla kuin sosiaalitoimessa. Sosiaalityön onnistumisen eli vaikuttavuuden paikkoja ovat asiakkaiden elämänhalun ja tulevaisuusnäyn lisääntyminen niin, että he pystyvät osallistumaan kuntoutus- tms. toimenpiteisiin tai vaikuttamaan itsenäisesti elämäntilanteensa paranemiseen tai ylläpitämiseen. Tämä saattaa vaatia sosiaalityöltä ja sen palveluohjaukselta ponnisteluja palvelujärjestelmän sektorirajojen murtamiseksi asiakkaan hyväksi, sillä laajemmin ajateltuna hyvinvointipalvelujärjestelmän joustamattomuus aiheuttaa ongelmia, jotka toteutuvat yksilötasolla mm. syr-



jäyttämällä palvelun tarvitsijan ongelman kannalta keskeisimmistä palveluista. Pelkästään palveluohjauksella tai sosiaalityön palveluilla ei voida paikata sellaisia järjestelmän puutteita. Pirstaleinen sosiaaliturvajärjestelmämme tuottaa siis itsessään palveluohjauksen tarvetta eikä se suinkaan aina ole yksilöiden monimutkaistuneista ongelmista johtuvaa.

#### 4.4.2 Palveluohjaus on asiakaslähtöinen toimintatapa

Kaija Hännisen (2007, 14-17) tekemän sosiaali- ja terveysministeriön koordinoiman palveluohjauksen kehittämishankkeen yhteenvedossa kuvataan palveluohjaus kolmitasoiseksi yhden luukun palvelumalliksi. Silloin tavoitteena on tuottaa ja ohjata palvelukokonaisuuksia mahdollisimman hallitusti yhden toimijatahon, esimerkiksi kunnan toimesta ja palveluohjaus-kattokäsitteen alle asetellaan kolmenlaisia työotteita, jotka voivat vaihdella asiakkaan palveluprosessin aikana. Hännisen mukaan työotteita ovat

1. ohjaus ja neuvonta,
2. palveluohjauksellinen työote ja
3. yksilökohtainen palveluohjaus.

Ohjaus ja neuvonta paikantuvat sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen alueelle, jota toteutetaan eri palveluissa eri yhteyksissä ja se perustuu pitkälti kuntalaisten omatoimiseen avun ja palveluiden hakemiseen ja löytämiseen. Palveluohjauksellinen työote on monia palveluja tarvitsevan asiakkaan ja hänen lähityöntekijän keino koota asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut asiakkaan saataville. Palvelujen kokoaminen ja ohjaus tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa mukaan kutsutaan kokonaisuuden kannalta muita auttajatahoja ratkaisemaan ongelmia. Kolmannella tasolla on kyse varsinaisesta yksilökohtaisesta palveluohjauksesta, jonka asiakkaiksi valikoituvat ns. moniongelmaiset asiakkaat, ja jotka eivät tule autetuksi palveluohjauksellisella työotteella. Silloin tarvitaan intensiivistä palveluohjausta, johon kuuluu aina nimetty palveluohjaaja, joka joissain tapauksissa voi työskennellä myös asiakkaan kotona. (Hänninen 2007, 17–18.)

Palveluohjausta voi kuvata myös seuraavan jäsenyyksen avulla. Siinä palveluohjaus rakentuu samaan tapaan kolmelle tasolle, joista viimeinen taso on lähimpänä asiakkaan kokonaisvaltaista auttamista. Kolmannen tason yksilökohtaisen palveluohjauksen erityisyytenä on edeltäviin tasoihin verrattuna asiakkaan asianajo, joka lähtökohtana on vaativaa työtä, tarvitsee tehtävää tukevia rakenteita ja nimettyä tahoja sekä joustoja usein palvelujärjestelmän suunnasta. Jäsenyys tehtiin hankkeen palveluohjausteeman työkokoukseen ja se rakennettiin yhdistämällä vanhusten, vammaisten ja vankilasta vapautuvien palveluohjausmalleja. Tässä tapauksessa tavoitteena oli asettaa yksilökohtainen palveluohjaus kunnan peruspalvelun eli sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön viitekehykseen.

Ensimmäisellä tasolla palveluohjausperiaatteita integroidaan osaksi sosiaalityötä, sosiaaliohjausta ja etuuskäsittelytyötä, kaikkien ammattiryhmien työssä toteutuvaa yksilöllisyyttä, tarvelähtöistä ja asiakaslähtöistä tehtäväkohtaista asiakkaan kohtaamista ja palveluja

Toisella tasolla pyritään asiakkaan tarpeista lähtevän kokonaistilanteen kartoittamiseen ja paneutuvaan arviointiin. Tässä vaiheessa asiakas on itse aktiivisesti mukana suunnittelussa ja sen toteutuksessa, ja tarvittavia voimavaroja ja resursseja voidaan arvioida yhdessä. Mikäli kertaluontoinen kartoitus riittää

ja palvelutarpeeseen voidaan vastata yhdellä tai kertaluontoisella palvelulla, ei palveluohjauksen aloittamiseen ole perusteita.

Kolmannella tasolla ollaan tekemisissä varsinaisen yksilökohtaisen palveluohjauksen kanssa. Tällöin asiakastilanteet näyttävät monimutkaisina, monitahoisina ja muuttuvina. Tarvitaan useita eri palveluita ja niiden yhteen sovittamista. Palveluohjaus on asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa tukemista, palvelujärjestelmän mobilisointia sekä asiakkaan asianajoa. Palveluohjauksessa vastuutahot ja vastuuhenkilö on nimetty ja prosessi etenee vaiheittain. Prosessin aikana tavoitteita voidaan muuttaa ja tärkeintä on pyrkiä etenemään pienten askelten politiikan periaatteella sekä suunnitelmista toteutettaviin toimenpiteisiin että toteutuksen aikana. (Valppu-Vanhainen 2009.)

Palveluohjaus korostaa asiakaslähtöistä toimintatapaa eikä se voi olla pelkästään organisaatioiden tarpeista syntyvää palveluiden järjestämiseen tai palveluiden optimaalisen käyttöön perustuvaa, vaikka siihen tehokkuuden nimissä usein pyritäänkin. Palvelujärjestelmän palvelutarjonta ei saisi ohjata asiakkaiden palvelujen saamista tai palvelutarpeita. Näin voi käydä silloin, kun asiakkaan yksilöllisiä ja elämäntilanteesta nousevia tarpeita yksinkertaistetaan tai vastaavasti monimutkaistetaan tarjolla olevia palveluita vastaavaksi ja yritetään sovittaa yksilölliset palvelutarpeet jo olemassa olevaan palvelutarjontaan. Niinpä aletaan etsiä ”sopivia” asiakkaita palveluihin, mutta ei huolehdi siitä, että palvelut sellaisenaan eivät välttämättä sovi asiakkaille tai huomioi muita olemassa olevia reunaehtoja, kuten esimerkiksi henkilön perhetilannetta. Palveluohjauksen tehtäväksi tulee siten pyrkimys yhteen sovittaa asiakkaan yksilöllisiä palvelutarpeita – tai kuten Suominen (2007,14) asian määrittelee, asiakkaan asettamia tavoitteita – ja olemassa olevia palveluja.

Palveluohjauksella pyritään lisäämään yksilöiden vaikuttamismahdollisuuksia ja tukemaan itsenäiseen toimimiseen. Joissain tapauksissa riittää sopivien palvelujen ja muiden aineellisten tekijöiden mahdollistaminen ja joskus taas tarvitaan henkilökohtaista tietotukea ja auttamista selviytymään vaikkapa asioinnista eri viranomaisahoilla. Matti Tuusa (2005) on pohtinut voimaantumisen käsitettä ja mekanismia Stephen Rosen Advocance / empowerment –mallin (kts. Rose 1991) avulla. Malli korostaa vallan lisäämisen ulottuvuutta. Siinä asiakasta tuetaan tiedostamaan ja tunnistamaan mahdollisuutensa muutokseen, ottamaan vastuuta omaa elämäänsä koskevasta päätöksenteosta ja tarjoamaan hänelle tukea edunvalvonnan ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen avulla. (Tuusa 2005, 39.) Juuri tästä palveluohjauksessa on kyse, vaikkakin enemmän kuin Rosen amerikkalaisessa Yhdysvaltoihin sijoituvassa kansalaisoikeuksia korostavassa mallissa meillä Suomessa on enemmän pulmia sektorirajaisten palvelujen järjestämisestä yksilöiden elämäntilannetta tukeväksi tai korjaavaksi kokonaisuudeksi. Palveluohjauksen itsenäiseen ongelmanratkaisuun ja osallistavaan toimintamalliin pääsemiseksi hankekuntien työntekijät pohtivat useissa eri otteissa keinoja lisätä asiakkaiden kokemusta voimaantumisesta ja toisaalta valtaistumisesta omien asioidensa hoitoon. Seuraavassa poiminta palveluohjaajien keskusteluforumista:

*Ajattelisin, että tämä (voimaantumisen ja valtaistumisen edistäminen) on mun takarivossa koko ajan, että en tekisi puolesta, ja etenkin tässä aktiivintyössä tämä on tukejalka. Että asiakas voi itse tehdä ja päästä eteenpäin, saada mahdollisuuksia. Saa olla varovainen, ettei mene siihen lankaan, että pitää tiedostaa ettei tee toisen puolesta. Käytännössä puhelimella soittaminen tai ajan varaaminen itse eikä meidän tekemänä vaikka se olisi niin kätevää ja samalla voisi kontrolloida, että homma tulee tehtyä. Vaikka ei olisi asiakkaalla puhelimeä jäljellä niin annan oman puhelimen ja asiakas itse hoitaa asian. Autan tietysti jos tarve vaatii mutta itsekin osaa kyllä paljon ilman minua. Yleen-*

*sä ne on niitä sopimuksia, että hoida tämä asia siihen ja siihen mennessä ja ilmoitat miten asia hoitui.*

*Joskus tuntuu, että asiakkailla se itsetunto on niin heikoilla. Että eivät mitään hyvää itsestään löydä. Sitä on pakko kysyäkin välillä, että mitä ovat sun vahvat puolet. Ei mussa oo mitään hyvää, joku sanoo. Siitä on hyväkin lähteä liikkeelle eli pieniä asioita alkaa paisuttaa, että itse soitit tuon puhelun ja saatiin asiaa liikkeelle. (Palveluohjaaja, Palveluohjaajien keskustelufoorumi 29.5.2009).*

#### **4.4.3 Mitä hankekuntien aikuissosiaalityön palveluohjaus on?**

Palveluohjaus paikantuu eri ammattiryhmien työssä ja työhön. Keski-Suomen maakunnan sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityössä puhutaan palveluohjauksesta palveluohjaajien työnä. Kun palveluohjausta tarkastelee keskisuomalaisesta sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityöstä käsin, voidaan todeta, että palveluohjaus käsitteenä paikannetaan puheen tasolla sosionomien (AMK) ja kuntoutuksen ohjaajien (AMK) työksi. Niinpä sosiaalityöntekijät kysyivätkin työkokouksissa ja kuntakohtaisissa työryhmissä eikö perinteinen sosiaalityö ole ollut nimenomaan palveluohjaustyötä, jossa yksilöiden voimavaroja ja oman elämäntilanteensa toimijuutta korostava idea on ollut aina läsnä?

Kirsi Juhila (2006) on jäsentänyt sosiaalityön ydintä eli asiakkaan ja työntekijän kohtaamista siinä ilmenevien sosiaalityön yhteiskunnallisista paikoista ja tehtävistä käsin. Ajassamme korostuu palveluhenkisyys ja asiakaslähtöisyys, joiden tavoitteena on normaalistaminen ja kontrolli byrokratian keinoilla. Aikuissosiaalityössä kysytäänkin, pitäisikö aikuisten sosiaalipalveluissa toteuttaa Juhilan määritelmän mukaisesti yhteiskunnallista liittämistehtävää (2006, 50–52) vai keskittää voimavarat avun tarpeessa olevien auttamiseen ja huolenpitoon (2006, 197)? Aikuissosiaalityössä läsnä on molemmat tehtävät kun toimeentulotuen maksamisen lisäksi pitäisi pyrkiä edistämään työikäisten aikuisten osallisuutta työelämässä ja muualla arjen toiminta-areenoilla, tukea perheen aikuisia hallitsemaan arkea ja omaa talouttaan, mutta myös tilanteen niin vaatiessa huolehtimaan ja auttamaan ihmisiä selviytymään arjen haasteista sairaana, tulottomana tai muiden vaikeuksien kanssa. Juhila jatkaa, että huolenpitoon perustuvassa sosiaalityössä on tavoitteena pitää ihmiset kiinni ihmisarvoisessa elämässä tai yrittää luoda tällainen elämä niille, joilta se juuri sillä hetkellä puuttuu. Tässä kohtaa Juhila korostaa, että auttamiseen ja tukemiseen kuuluu palveluohjaus. (Mt., 200.)

Hankekuntien aikuissosiaalityössä tukeuduttiin palveluohjaukseen kun monipalveluasiakkaiden palvelutarpeet ja kuntien lisääntyneet velvoitteet alkoivat näyttää ylivoimaisilta työntekijämäärien ja lisääntyneiden työtehtävien vuoksi. Toisaalta myös asiakkaiden ongelmat ovat monimutkaistuneet ja ongelmia aiheuttavat ilmiöt monimuotoistuneet. Tarvittiin myös uudenlaista osaamista ja palvelujärjestelmän tuntemista. Kuntakierroksilla ja palveluohjaus-teeman työkokouksissa kysyttiinkin, mitä aikuissosiaalityön palveluohjaus kunnassanne on ja mitä sen työntekijöiden mielestä pitäisi olla? Kysymyksillä pyrittiin nostamaan esille työntekijöiden kokemuksista kumpuavia kehittämissuhteita palveluohjauksen kehittämiseksi. Tämän jälkeen avattiin palveluohjausta raporttien ja tutkimusten avulla, joilla valotettiin palveluohjauksen perusteita ja periaatteita. Hankekuntien työntekijät kuvasivat kuntiansa aikuissosiaalityön palveluohjausta ja sen puutteita seuraavasti:

Palveluohjaus paikantuu eri ammattiryhmien työn ja organisaatioiden rajapinnoille ja ”väliin”. Tätä työntekijät kuvailivat siten, että ”palveluohjaus on linkki työvoimatoimiston ja

sosiaalitoimen välissä” ja ”palveluohjaajan työ on etuuskäsittelijän ja sosiaalityöntekijän työn välissä”.

Todettiin, että palveluohjaustyö on itse asiassa case -tapauksia. Se on myös ohjausta ja neuvontaa sekä asiakkaiden talousneuvontaa. Palveluohjaajat – ja sosiaalityöntekijät – tapaavat palveluohjausasiakkaita usein, tiheimmin kuin perinteisessä mallissa on mahdollista. Silloin he tekevät tilannekartoituksia ja aktivointisuunnitelmia sekä järjestävät suunnitelmien mukaisia palveluja. Myös palvelusuunnitelmia ja palvelujen toteutusta tarkistetaan säännöllisesti. Tai ainakin pyrkivät siihen, sillä *”toimeentulotukitapaukset tahtovat mennä varattujenkin käyntiaikojen ohji, jos tarkoitus oli vaikkapa tarkistaa aktivointisuunnitelmaa”* (Sosiaalityöntekijä, Palveluohjauksen työkokous 3.2.2009).

Työntekijät toivat esiin, että palveluohjauksella tuetaan asiakkaiden sosiaalisia voimavaroja ja pyritään kohtaamaan myös muulla kuin toimenpiteiden tasolla. Palveluohjaus on verkostotyötä päihdepalvelujen ja muiden viranomaistahojen kanssa sekä hyvin usein myös kolmannen sektorin kanssa. Palveluohjausta toteutetaan projekteissa ja toisaalta työ on usein projektiluontoista johtuen mm. siitä, että palveluohjaajien työsuhteet ovat monessa kunnassa määräaikaisia. Siitä huolimatta työ vaatii määrätietoisuutta ja sitoutumista asiakkaiden pitkien palveluprosessien vuoksi.

Asiakkaat tukeutuvat palveluohjaajaan, joka ottaa vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta ja palveluiden koordinoinnista. Asiakkaat myös luottavat palveluohjaajaan ja ovat tyytyväisiä kun *”on oma työntekijä, jolle ei joka kerta tarvitse selittää omaa hankalaa ja monimutkaista tilannetta”*. *”Se (palveluohjaaja) auttaa vaikka itse ei enää uskoisikaan minkään asian onnistuvan”*, kertovat työntekijät asiakkaiden kommentteista (Palveluohjauksen työkokous 3.2.2009).

Pyydettyessä sosiaalityöntekijöitä pohtimaan palveluohjausta sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän näkökulmasta eräs sosiaalityöntekijä kertoi havahtuneensa pohtimaan, että palveluohjauksen juuret ovat tapauskohtaisessa sosiaalityössä (ks. Richmond 1922: tapauskohtainen analyysi). Sosiaalityöntekijän mukaan palveluohjaus on ikään kuin tapauskohtaisen sosiaalityön kehittyneempi muoto ja nykyisen palveluohjaajan toimenkuva heidän toimistossaan on kuin palveluita järjestävän sosiaalityöntekijän klassinen toimenkuva (Sosiaalityöntekijä, Palveluohjauksen työkokous 3.2.2009). Havainto johti muita työkokoukseen osallistuneita pohtimaan, *”ovatko palveluohjaajat paikkaamassa sitä työtä mitä sosiaalityöntekijät eivät enää ehdi tekemään?”* (Palveluohjauksen työkokous 3.2.2009). Toisaalta on todettakin, että on tarpeen selkeyttää sosiaalihuollossa toimivien sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien (...) työnjakoa perustuen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettuun lakiin ja sosiaalihuollon eri ammattiryhmien osaamista yhdistetään tarkoituksenmukaisesti asiakasprosessin eri vaiheissa toimivaksi kokonaisuudeksi niin, että sosiaalihuollon eri ammattiryhmien ryhmä- ja tiimityöllä varmistetaan palvelun vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta (Sarvimäki ym. 2007, 11).

Moniammatillista apua tarvitsevien asiakkaiden määrän koetaan lisääntyneen ja palvelujärjestelmämme monimutkaisuus vaikeuttaa useille eri tahoille pirstaloituvien palveluiden yhteensovittamista yksilökohtaisiin palvelutarpeisiin vastaaviksi palvelukokonaisuuksiksi ja – prosesseiksi. Kokonaisuuden hallinta on vaativaa ja edellyttää palveluohjauksellisesti toimivilta ammattilaisilta ja yksilökohtaista palveluohjausta tekeviltä työntekijöiltä laajaa asiakaskohderyhmän mukaista asiantuntemusta ja yhteistyötaitoja mutta myös rohkeutta ja uskallusta käyttää persoonaansa monipuolisesti asiakkaiden luottamuksen syntymiseksi ja ylläpitämiseksi. (Valppu-Vanhainen 2002, 25.)

#### 4.4.4 Työttömien palveluohjausta on kehitetty työvoiman palvelukeskuksissa

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen alueella Keski-Suomen maakunnassa on kaksi työvoiman palvelukeskusta, joista toinen on Ääneseudun työvoiman palvelukeskus Äänekoskella ja toinen Jyväskylän työvoiman palvelukeskus Jyväskylässä. Työvoiman palvelukeskukset (myöhemmin tekstissä TYP) ovat verkottuneet valtakunnallisesti ja niiden toimintaa ja toteutusta on dokumentoitu raportein ja tutkimuksin. TYP:t eivät ole lakisäätöisiä mutta ne perustettiin ensin kokeiluvuodeksi 2002 ja toiminta vakinaistettiin vuonna 2004 kuntien, työvoimahallinnon ja Kelan yhteispalveluyksiköiksi. Niiden kansallisena tavoitteena oli vähentää rakenteellista työttömyyttä paneutumalla pitkäaikaistyöttömien tilanteisiin yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti ja prosessimaisella työotteella. TYP:en tehtäväksi määriteltiin kaikkienensa uudenlaisen palvelukonseptin luominen, jonka tavoitteena on hyödyntää moniammatillinen erityisasiantuntemus ja koordinoida sitä asiakaskeskeisen periaatteen mukaisesti. (Karjalainen ym. 2008, 32). TYP:ien toiminta perustuu suunnitelmalliseen ja sopimukselliseen yhteiseen tapaan tuottaa työllistymistä edistäviä palveluja asiakkaille, jotka muussa tapauksessa asioisivat työttömyyden vuoksi eri tahoilla. Työvoiman palvelukeskuksessa voidaan yhdistää eri organisaatioiden ja ammattiryhmien palvelut ja osaaminen, jolloin myös järjestelmälähtöiset ongelmat vähenevät. Työ onkin usein juuri palvelujärjestelmän mobilisointia eikä aktivoivan sosiaali- ja työllisyyspolitiikan harhaa, jonka mukaan ajatellaan ja toimitaan kuin työttömyys ja työttömyyden pitkittyminen olisi yksilön oma valinta.

Työvoiman palvelukeskuksen työvoimahallinnon keskeisiä ammatteja ovat työvoimaneuvoja, työvoimaohjaaja ja psykologi ja kuntapuolella vastaavasti sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, palveluohjaaja ja terveydenhuollon edustajana terveydenhoitaja tai sairaanhoitaja. Kun hankkeen peruspalvelun sosiaalitoimiston työntekijät toivat esiin sosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajien työnjaon ja koulutukseen perustuvan ammattirakenteen epäselvyyttä omassa arkityössään, kertoivat hankekuntien TYP:n palveluohjaajat olevansa tyytyväisiä moniammatillisen osaamisen yhdistämisestä ja yhteisen osaamis pääoman samansuuntaisesta kohdentamisesta vaikeasti työllistyvien asiakkaiden palveluissa ja sen kehittämisessä.

*”Meillä tyypissä on kyllä aivan mahtavaa kun on toisia ammattiryhmiä, asiantuntijoita ja palvelutarjontaa, voidaan pohtia, suunnitella, sopia ja asiat luistaa. Ja onhan meillä tietysti myös omanlainen mahdollisuus vaikuttaa palveluiden syntymiseen tai yhteistyötahojen ”pakottamiseen” yhteistyöhön ja oikeitten palveluitten järjestämiseen.”* (Palveluohjaaja, Palveluohjaajien keskustelufoorumi 29.5.2008)

Asiakkaat ja työntekijät hyötyvät yhteen sovitettavien palveluiden mahdollisuuksista ratkaista järjestelmälähtöisiä ongelmia ja edistää asiakkaan tilanteen selvittelyä ja etenemistä työmarkkinoille. Hankkeen aikana haasteeksi nähtiin peruspalvelujen eli sosiaalitoimen, terveyspalvelujen ja työvoimahallinnon ja TYP:n välinen yhteistyö ja yhteisesti sovittavat toimintakäytännöt. TYP:sta kerrottiin, että sinne ohjautuvat asiakkaat ovat liian huonokuntoisia saadakseen parhaan mahdollisen avun TYP:sta, jonka työmarkkinoille tähtäävät kuntoutumista tukevat palvelutkin ovat liian vaativia tai raskaita sairaille, mielenterveyden ongelmista kärsiville ja päihderiippuvaisille henkilöille. Joissakin kunnissa onkin päädytty siihen, että vaikeimmin työllistyvät ja huonokuntoiset työttömät asioivat sosiaalitoimistossa ja heidät ohjataan TYP:een sitten kun heidän kuntonsa ja sitoutumiskyky sen mahdollistaa. TYP:eissä päämäärätietoinen työskentely ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeyttämiseksi on ymmärrettävästi tehokkuutta ja työtyytyväisyyttä tuovia tekijöitä, joita kunnissa tällä hetkellä vielä peräänkuulutetaan. Näyttäisikin siltä, että TYP:n toiminta mahdollistaa vai-

kuttamista järjestelmän ongelmiin raportoinnin, seurannan ja joustavien palvelujärjestelyjen avulla. Taustaorganisaatiot sitoutuvat toimintaan toistaiseksi ja käytännössä kalenterivuositain budjetin ja toimintasuunnitelmien avulla.

#### 4.4.5 Mitä sosiaalitoimen aikuissosiaalityön palveluohjauksen pitäisi olla?

Palveluohjauksen periaatteen mukaisesti palveluohjauksella vastataan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja pyritään rakentamaan yksilöllisistä palvelutarpeista lähteviä palvelukokonaisuuksia (ks. Valppu-Vanhainen 2002, 10). Palveluohjaus tapahtuu usein verkostomaisissa rakenteissa ja eräällä tavalla sekä palvelujärjestelmän että myös ammattialakohtaisen osaamisen tuntumassa. Tutkimusten mukaan (mm. Piirainen ja Lindh 1996) palveluohjauksella pyritäänkin yhdistämään palvelukokonaisuuksien järjestäminen ja koordinointi. Suominen ja Tuominen (2007) korostavat, että palveluohjauksen idean mukaisesti palveluohjauksen tärkeimpinä elementteinä tulisi olla asiakkaan ja palveluohjaajan aito kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde. Idean mukaisten periaatteiden toteuttaminen kiireisessä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä on varsinainen haaste. Kertovathan hankekuntien työntekijät, että palveluohjaajien asiakasmäärät ovat sadoissa ja asiakasprosessit pitkiä ja hitaita. Hankekuntien palveluohjaajien asiakkaiksi ohjautuvat asiakkaat ovat palveluohjaajien kertoman mukaan liian usein fyysisesti ja psyykkisesti huonokuntoisia ja kärsivät vaikeista päihderiippuvuuksista. Heidän osallistumisensa kuntoutukseen tai muuhun ajanvarauksella perustuvaan sosiaalitoimen tai terveystoimen palveluihin on epävarmaa ja satunnaista ja mm. työllistymisen mahdollisuudet ovat heikot. Kun hankekuntien palveluohjaajat keskittyvät pääsääntöisesti työttömien palveluohjaukseen, olisi mietittävä onko silloin tarkoituksenmukaista ohjata työllistymistä edistäville palveluohjaajille henkilöitä, joiden valmiudet osallistua erilaisiin toimenpiteisiin ovat huonot ja joiden kohdalla ei useinkaan ole mahdollista edes valita eri palveluvaihtoehtoja? Se kuitenkin olisi palveluohjaukseen valikoitumisen ensimmäinen edellytys eli palveluohjauksen viisivaiheiseen prosessiin valitaan sellaiset asiakkaat, jotka täyttävät moniasiakkuuden kriteerit. Moniasiakkuus johtaa siihen, että asiakkaan ongelmiin vastaamaan tarkoitettut palvelut pitää voida yhteen sovittaa (Valppu-Vanhainen 2002, 15).

Mutta kumpi on ongelmallisempaa, se että asiakkaalla on useita ongelmia samanaikaisesti ja niihin tarvitaan useita palveluita vai se, että useiden palveluiden yhteensovittamisesta tulee ongelmallista, koska nykyinen palvelujärjestelmä on pirstaleinen ja palvelukokonaisuuksien järjestäminen ja toteutus on sektorirajojen vuoksi vaikeaa? Hankekuntien palveluohjaajat kertoivat, että heille ohjautuvien asiakkaiden ongelmat ovat varsin vaikeita. Myös muut hankekuntien työntekijät asiakkaiden tilanteita vaikeiksi ja kuvailivat mm. aikuissosiaalityön asiakkaiden kriisitilanteita sellaisiksi, joissa asiakkaan tai perheen taloudellinen tilanne äkillisesti heikkenee, tulee avioero, saa hädän asunnosta tai jo pitkään vaikeana jatkunut elämäntilanne muulla tavoin kärjisty.

Kuntatapaamisissa ja työkokouksissa toivottiin usein, että sosiaalitoimistojen palveluohjaus olisi muutakin kuin työttömien palveluohjausta. Nähtiin, että myös maahanmuuttajat, nuoret tai vaikeissa elämäntilanteissa olevat aikuiset hyötyisivät kokonaisvaltaisesta ja verkostoissa tapahtuvasta palveluohjaustyöstä. Palveluohjaustyön ei myöskään ole tarpeen paikantua vain yksittäisten ammattilaisten tai ammattiryhmien työksi vaan se on sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työmenetelmä sekä aikuissosiaalityön läpäisevä ”idea”, joiden avulla monimutkaisia asiakkaiden ongelmakokonaisuuksia voidaan ratkaista moniammatillisesti ja palveluita yhteen sovittamalla sekä tarjota kohtamiseen perustuvaa tukea usein pitkien muutoksen tähtäävien asiakasprosessien aikana. Palveluohjaajan – tai palveluohja-

usta tekevän sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän - tulisikin pystyä hallitsemaan palvelujärjestelmän kokonaisuutta julkishallinnon toimintakäytännöistä ja palveluista aina kolmannen sektorin palveluntuottajien ja toiminnan tarjoamiin mahdollisuuksiin (Valppu-Vanhainen 2002, 25).

Palvelujärjestelmän rajoja ylittävien palveluiden yhdistäminen tarpeen mukaisiksi kokonaisuuksiksi on haasteellista. Onkin varmaan kohtuullista vaatia, että aikuissosiaalityön palveluohjausta tekevät työntekijät voisivat keskittyä eri asiakasryhmien erityiskysymyksiin ja palvelutarpeisiin ja vastaavasti saada tutustua niitä vastaaviin normistoon eli lakeihin ja palveluihin. Myös asiakasmäärien tulisi pysyä hallittavina, jotta paneutuva ja yksilöllinen työote on mahdollista. Hankekunnissa palveluohjaus keskittyy useimmin työttömyyskysymyksiin, joten sosiaalitoimistojen palveluohjaajat ovat voineet paneutua työllisyysneuvonnan laajalajisen kokonaisuuteen. Varsinaisesti työttömien aktivointi- ja työllistämispalvelut kuin myös monet muut kuntoutumista ja toimintakykyä parantamaan pyrkivät palvelut järjestetään sosiaalitoimen ulkopuolella eri palveluntuottajien toimesta. Niinpä kuntien palveluohjaustoiminnalla voidaan päästä sellaisiin yhteistyöverkostoihin, joissa muiden toimijoiden työpanokset ja palvelujen tuottama lisäarvo pelkästään rahassa mitattuna on kunnan peruspalveluiden yhteydessä merkittävää.

Jotta perusturvajärjestelmän monipuolisia mahdollisuuksia voitaisiin hyödyntää, pitäisi palveluohjausta tekevien tuntee lainsäädäntöä ja osata käyttää palveluita. Koska palvelut ovat sektoreittain rakentuneita, pitää olla keinoja ylittää palvelujärjestelmän rajoja ja yhteen sovittaa niitä mielekkäiksi ja vaikuttaviksi kokonaisuuksiksi asiakkaiden elämäntilanteen ja voimavarojen mukaan. Onkin kohtuullista vaatia myös aikuissosiaalityön palveluohjauksessa työntekijöiden mahdollisuutta keskittyä tiettyjen asiakasryhmien kysymyksiin ja tarpeisiin ja pitää asiakasmäärät sellaisina, että yksilöllinen ja paneutuva työote on mahdollista. Nyt näyttäisi siltä, että hankekuntien sosiaalitoimistojen palveluohjaajat saavat keskittyä työttömyyskysymyksiin ja sen myötä työllisyysneuvonnan laajalajisen kokonaisuuteen. Varsinaiset työttömien aktivointi- ja työllistämispalvelut kuin myös monet muut kuntoutus- ja toimintakykyä parantamaan pyrkivät palvelut järjestetään muualla kuin sosiaalitoimistossa ja niinpä yhteistyöllä ja palveluohjauksella voidaan päästä sellaisiin yhteistyökokonaisuuksiin, joiden tuottama lisäarvo pelkästään rahallisena etuna on peruspalveluiden kannalta merkittävää.

Palveluohjaukseen liittyvänä uhkana on palvelukokonaisuuksien järjestämisen mahdottomuus aina silloin kun palveluihin liittyvä päätöksenteko hajaantuu. Sektorirajaisen palvelujärjestelmän seurauksena näin tietysti moniasiakkaiden kohdalla tapahtuukin. Palvelu- ja organisaatioiden rajoja ylittävien palvelukokonaisuuksien toteuttaminen vaatii organisaatioiden välisiin sopimuksiin, joilla ohjataan sekä palveluresursseja että annetaan toimivaltaa palveluohjausta tekeville työntekijöille. Palveluohjaus on usein toimijaverkoston mobilisointia, jonka tavoitteena on saada asiakkaan tilanteen mukaisten palveluiden ja avun toteutuminen oikea-aikaisesti ja oikein mitoitettuna. Palveluiden on kannattavaa liittyä mahdollisuuksien mukaan toisiinsa, esimerkkinä päihdekatkaisun, päihdekuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan yhteensovittaminen toinen toisiaan tukevaksi kokonaisuudeksi.

Mikä sitten erottaa palveluihin ohjaamisen ja yksilökohtaisen palveluohjauksen toisistaan? Erään määritelmän mukaan yksilökohtaisen palveluohjauksen perustana on palveluohjaaja tai palveluohjausmenetelmää käyttävä työntekijä, joka ottaa vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta palvelujärjestelmästä katsottuna. Nämä asiat erottavat palveluohjaustoiminnan siitä ohjaus- ja neuvontatyöstä, jota kaikki viranomaiset velvoitetaan tekemään omassa perustehtävässään. (Reito 2006, 27.)

#### 4.4.6 Palveluohjaus paikantuu sosiaalialalle annetussa ammatti- ja tehtävä-rakennesuosituksessa

Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2007 antamassa suosituksessa sosiaalialan ammatillisen henkilöstön osaamiseen perustuvasta tehtäväjaosta aikuisten palveluissa (Sarvimäki & Siltaniemi 2007) palveluohjaus on koko asiakaspalveluprosessin mittainen ja painottuu sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tehtäviin. Sosiaaliohjaajan tehtävässä pääpaino on asiakkaan ja hänen lähiyhteisön kanssa työskentelyssä. Kyse on prosessimaisesta työskentelystä, jossa palveluohjaus nähdään työotteena mutta myös tehtävänä. Sosiaaliohjauksen asiakastyössä toimitaan asiakkaan omista lähtökohdista ja tilanteesta riippuen erilaisissa viranomaisverkostoissa, kohdentuuhan työ suosituksen mukaan nuoriin aikuisiin ja maahanmuuttajiin sekä muun aikuisväestön ongelmia ennaltaehkäisevään yhteisölliseen työhön. Palvelusuunnitelmiin perustuva prosessi käynnistyy palvelutarpeen arvioinnilla ja sopivien palveluiden valinnoilla ja aloittamisella. Sosiaaliohjauksen perustehtäviä ovat asiakkaiden aktivointi, taloudellinen neuvonta, ohjaus ja asiakkaan voimavaroja vahvistavat toimet, joissa ohjaustyön apuna sosiaalitoimen moniammatillinen tiimi. Prosessin aikana toimenpiteiden ja palveluiden vaikuttavuutta arvioidaan suunnitelmallisesti ja asiakas osallistuu arviointiin myös itse. Näin on tarpeen olla myös tapauskohtaisessa palveluohjausprosessissa, jolloin tiimi tai moniammatillinen työryhmä tukee palveluohjauksen vastuutyöntekijää, eikä työntekijä jää pulmallisiin tilanteisiin asiakkaan kanssa yksin.

Suosituksen mukaan kokonaisvastuu asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja palvelusuunnitelman laatimisesta on sosiaalityöntekijällä. Hän tekee palvelusuunnitelmien pohjalta palveluja koskevat tarvittavat hallinnolliset päätökset ja koordinoi psykososiaalista ja aktivoivaa sosiaali- ja palveluohjaustyötä. Sosiaalityöntekijä tarkentaa asiakaskohtaiset palvelusuunnitelmat ja huolehtii niiden muuttamisesta esimerkiksi toimenpiteiden korjaamiseksi tai uusien etuisuuksien myöntämiseksi sekä vastaa asiakkuuden päättymisestä. Yksittäisistä asiakastilanteista syntyvää kumuloituvaa tietoa hyödynnetään ehkäisevässä, yhteisöllisessä ja rakenteellisessa sosiaalityössä. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 42-43.) Suositus on palvelujärjestelmälähtöinen, joka korostaa sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen tehtävää tuottaa asiakkaan kannalta vaikuttavia palveluja. Palveluprosessit on kuvattu ja niiden samankaltaisuus palveluohjausprosessiin on ilmeinen. Prosesseissa korostuu asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista käynnistyvä prosessimainen etenemistapa, jossa tarpeisiin pyritään vastaamaan vaikuttaviksi arvioiduilla palveluilla. Prosesseja ohjataan ja johdetaan ja niiden odotetaan päättyvän kun tavoitteen mukaiset tulokset on saavutettu.

#### 4.4.7 Lopuksi

Miten tehdään palveluohjausta yksilöllisistä lähtökohdista niissä kunnissa, joissa aikuissosiaalityötä tukevia palveluita ei ole saatavilla? Entä kuinka varmistetaan tasa-arvoinen kohtelu palveluohjaukseen pääseville tai sitä tarvitseville, jos kunnissa ei ole määritelty ketkä kuuluvat palveluohjauksen piiriin ja ketkä taas ei? Voisiko sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön palveluohjaus olla muutakin kuin työttömien palveluohjausta, jonka tärkeyttä korostettiin useiden hankekuntien sosiaalijohdon sekä työntekijöiden keskuudessa? Tästä kuntien olisikin hyvä jatkaa. Aikuissosiaalityön palveluohjaus paikantuu peruspalveluihin ja sitä täydentävien erityispalveluiden alueelle, jolloin myös palveluohjauksesta voidaan tehdä sopimuksia resursseista, työnjaosta ja tehtävistä. Palveluohjauksella voidaan auttaa yksilöitä ja heidän lähiyhteisöjään ja rakentaa toimivia palvelukokonaisuuksia sekä tehostaa palvelujärjestelmän toimintaa niin, että se joustaa yksittäisten asiakastarpeiden mukaan oikea-aikaisesti ja sopivien palveluiden suuntaan. Palveluohjaus on prosessimaista ja asiakas on prosessin



tärkein toimija. Palveluohjausta tekevät ammattilaiset ovat asiakkaan tukena ja joskus myös asioita ajavia asiantuntijoita monimutkaisissa mutta palvelujärjestelmän häiriöistä syntyvissä tilanteissa. Sosiaalitoimen aikuissosiaalityön asiakkaiden palveluiden pirstoutuminen useiden eri tahojen järjestettäväksi ja toisaalta palvelukokonaisuuksien syntyminen vaatii koordinoitua ja vastuutahon nimeämistä. Tällä on merkitystä myös yksittäisten ihmisten tukemisessa, kun muutoksiin tähtäävistä aikuissosiaalityön prosesseista tulee usein pitkiä, jopa vuosia jatkuvia. Sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön sisäinen koulutukseen ja osaamiseen perustuva ammatti- ja tehtävärakennemäärittely on kesken ja ainakin Keski-Suomessa nykyiset sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön palveluohjaajat pitäisi määrittellä paremmin ammatti- ja tehtävärakenteeseen sijoittuviksi sosiaaliohjaajiksi. Silloin sosiaaliohjauksen työtehtävät sijoittuvat asiakasmitoituksineen aikuissosiaalityön palveluprosessien yhteyteen. Se selkeyttäisi osaltaan myös sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen rajapintoja ja asiakkaiden ohjautumista eri työntekijöille palvelutarpeen mukaisesti. Onnistunut ohjautuminen edellyttää asiakaskohtaisten tarpeiden tunnistamista ja niihin vastaavien palveluiden määrittelyä sekä muista ohjautumiskriteereistä sopimista niin, että ne eivät ole riippuvaisia työntekijöistä tai organisaatioiden kirjavista toimintakäytännöistä. Työntekijöiden antaman palautteen mukaan voidaan todeta, että palveluiden vaikuttavuuden sijaan toiminnasta tulee tehotonta kun työntekijöiden työnjako joudutaan määrittelemään aina asiakastilanteissa uudelleen (Närhi ym. 2008, 53).

**Kati Närhi**

## **5 Muu toiminta**

Hankkeen varsinaisten, toimintasuunnitelmassa määriteltyjen toimintojen ohella kehittämisprosessin aikana nousi esiin myös muita aikuissosiaalityön kehittämiseen liittyviä toimintoja. Näitä olivat osallistuminen aikuissosiaalityön kehittäjien valtakunnalliseen toimintaan sekä opiskelija- ja oppilaitosyhteistyö paikallisten korkeakoulujen kanssa. Hanke osallistui myös Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkon Sonetten nettisivujen aikuissosiaalityötä koskevan osuuden rakentamiseen. Täydennyskoulutuksen osatuotoksena työntekijät innostuivat pääkaupunkiseudulla kehitetystä ns. Camera Obscura -toiminnasta.

Hankkeen työntekijät osallistuivat aktiivisesti aikuissosiaalityön valtakunnalliseen foorumiin, jonka tavoitteena on tuoda esiin aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä (nostaa profilia) valtakunnan tasolla. Tapaamisia järjestettiin vuosina 2008–2009 Tampereella, Seinäjoella, Jyväskylässä, Helsingissä ja Hämeenlinnassa. Verkoston jäsenet olivat aluksi joko osaamiskeskusverkoston suunnittelijoita tai Sosiaalialan kehittämishankkeen hankerahoituksen saaneita kuntien kehittäjiä. Myöhemmin syksyllä 2009 toiminta laajeni siten, että valtakunnallisen toimintaan tuli mukaan myös muita aikuissosiaalityön teemoista kiinnostuneita toimijoita. Foorumin avulla jaettiin paikallisia kokemuksia aikuissosiaalityön kehittämistoiminnasta ja -tuloksista valtakunnallisesti sekä selkeytettiin aikuissosiaalityön kehittämisen roolia ja tavoitteita sekä paikallisella että valtakunnallisella tasolla.

Aikuissosiaalityön hanke oli mukana opiskelija- ja oppilaitosyhteistyössä Jyväskylän yliopiston sosiaalityön yksikön sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun Hyvinvointiyksikön sosio-kulttuurisen suuntautumisvaihtoehdon kanssa. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa hanke-työntekijät pitivät luentoja sekä antoivat ohjausta sosionomiopiskelijoille. Jyväskylän yliopiston sosiaalityön yksikön kanssa yhteistyö kiteytyi sosiaalityön opiskelijoiden projek-

tiopintojen ja hallinnon harjoittelun ohjaamiseen, perusopiskelijoille luennointiin sekä projektipäällikön osallisuuteen sosiaalityön pro gradu -seminaarissa, jonka teemana oli aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö. Samalla pyrittiin syventämään Jyväskylän yliopiston sosiaalityön yksikön ja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tutkimusyhteistyötä. Oppilaitosten edustajat toimivat hankkeen ohjausryhmässä.

Hankkeen erään täydennyskoulutuspäivän johdannaisena kahden hankekunnan työntekijät innostuivat pääkaupunkiseudulla kehitetystä ns. Camera Obscura -valokuvanäyttelyn ideasta. Camera Obscura -toiminnan yleisinä tavoitteina on saada arjen erilaisia maailmoja kohtamaan valokuvien kautta, lisätä keskustelua työntekijöiden ja asiakkaiden välillä sekä herättää laajemmin yhteiskunnallista keskustelua kansalaisvaikuttamisesta. Pääkaupunkiseudulla aikuissosiaalityön asiakkaat ovat ottaneet toiminnan omakseen ja rekisteröineet yhdistyksen v. 2007 (rf Camera Obs. ry). Eräs pääkaupunkiseudun osallistuja määrittelee valokuvaus-toimintaa seuraavasti: ”Se on kansalaisvaikuttamisen ja uuden näkökulman ilmaisun kanava erityisesti ihmisille, jotka jäävät syrjään virallisesta ja kaupallisesta mediaosallistumisesta. Alusta alkaen yhtenä tavoitteena on ollut kansalaisvaikuttaminen ja näyttäytyminen poliittisille päättäjille – tehdään näkyväksi hyvinvointi-yhteiskunnan toista puolta.” (Koskinen 2007.)

Toiminnassa sekä sosiaalityöntekijät ja asiakkaat ottavat kuvia omasta arjestaan kertakäyttökameroilla. Kuvat teetetään digitaaliseen muotoon ja tallennetaan cd:lle. Tämän jälkeen järjestetään yhteisiä tapaamisia, joissa kuvat heijastetaan videotykillä seinälle. Kuvista käydään yhteistä keskustelua. Eri kuvaajien ottamat kuvat voivat olla satunnaisessa järjestyksessä, toisaalta voidaan katsella erikseen kunkin kuvaajan omia kuvia. Tämän jälkeen valokuvanäyttelyyn tulevat valokuvat valitaan yhteisen keskustelun pohjalta. (Lisää Camera Obscura -toiminnasta: mm. Koskinen 2007.)

Aikuissosiaalityön hankkeessa Keski-Suomessa toimintaan osallistui yhteensä yhdeksän asiakasta ja kymmenen työntekijää Jämsästä ja Jyväskylästä, jotka kuvasivat omaa arkeaan kertakäyttökameroilla. Yhteisissä tapaamisissa kukin kertoi ottamiensa kuvien taustoista ja valitsi näyttelyyn haluamansa kuvat yhteisten keskustelujen pohjalta. Hankkeen roolina oli kutsua toimijat kokoon sekä organisoida valokuvanäyttelyn puitteet ja materiaalit toimijoiden käyttöön. Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen valokuvanäyttely pidettiin Jyväskylän kaupungin maakuntakirjastossa 10.8.–29.8.2009. Näyttelyn nimeksi muodostui: Arkea on... Valokuvia sosiaalitoimen asiakkaiden ja työntekijöiden elämästä. Näyttelyn avajaisissa puheenvuoroja pitivät sekä helsinkiläiset että keskisuomalaiset asiakkaat. Marraskuussa 2009 näyttely järjestetään Jämsän kaupungin tiloissa. Näyttelyiden päätyttyä valokuvat palautetaan takaisin kuvaajille.

## IV AIKUISSOSIAALITYÖTÄ KESKI-SUOMESSA

Tässä neljännessä pääluvussa raportoidaan hankkeen aikana kerättyä tietoa keskisuomalaisesta aikuissosiaalityöstä. Luvussa pyritään jäsentämään keskisuomalaista aikuissosiaalityötä erilaisista näkökulmista, joita ovat: aikuissosiaalityön resurssit ja rakenteet, työn arki sekä työntekijöiden keskustelujen kautta syntyvä kuvaus aikuissosiaalityön luonteesta. Neljännestä näkökulmana on jäsentää kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sekä siihen kiinteästi liittyvien kunnan tai muun tahon järjestämien palvelujen kustannuksia ja vaikutuksia kuntatalouden, asiakkaan ja sosiaalityön näkökulmista.

Juhani Karjalainen ja Sivi Talvensola

### 1 Aikuissosiaalityön resurssit ja rakenteet Keski-Suomessa

Organisaation resursseista puhuttaessa voidaan viitata henkilöstön määrään sekä laatuun: henkilön osaamiseen organisaation tavoitteiden kannalta. Organisaation resursseilla on myös materiaallinen tai rakenteellinen ulottuvuus esim. käytössä olevat toimitilat, tietojärjestelmät ja niiden tukiprosessit jne. On siis henkilöön sidottuja ja rakenteisiin sidottuja resursseja (Tautila 2004). Tässä kirjoituksessa näkökulma on aikuissosiaalityön henkilöstöresursseissa, vaikka tekstissä sivutaan myös muita tekijöitä esim. asiakastietojärjestelmää. Henkilöstöresurssien osalta tarkastelussa oli määrällinen ulottuvuus. Aikuissosiaalityön henkilöstöresursseilla tarkoitetaan silloin henkilöstöä, joka työskentelee aikuissosiaalityön alueella, erotuksena henkilöstöön, joka toimii esim. lapsiperhesosiaalityön tai pelkästään lastensuojelun sosiaalityön alueella. Suuremmissa kunnissa myös vammaispalvelun sosiaalityö, mutta joskus myös vanhustenhuollon tai gerontologinen sosiaalityö ovat omina yksiköinä. Hankkeessa oli mukana myös kuntia, joissa sosiaalityö oli organisoitu ns. yhdenmetyllä mallilla, jolloin aikuissosiaalityön aluetta ei ole hallinnollisesti erotettu lapsiperheiden tai lastensuojelun sosiaalityöstä.

Yleisimmät aikuissosiaalityön alueella työskentelevät ammattinimikkeet ovat kanslistit, toimisto- ja maksatussihteerit, etuuskäsittelijät tai -sihteerit, sosiaali- tai palveluohjaajat, sosiaalityöntekijät, johtavat sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön johtajat. Useassa hankekunnassa ei välttämättä ollut etuuskäsittelijää tai -käsittelijöitä, jotka tekisivät yksinomaan toimeentulotukityötä, vaan toimistos sihteeri tai kanslisti teki tätä työtä osan työajastaan muiden tehtävien ohella. Muutamasta kunnasta puuttui myös palvelu- tai sosiaaliohjauksen työntekijäresurssi tai se oli vähäinen suhteessa mahdolliseen tarpeeseen. (Närhi ym. 2008.)

Aikuissosiaalityön asiakkaita ovat yli 18-vuotiaat yksinäiset, lapsettomat pariskunnat ja myös lapsiperheet, joilla ei ole lastensuojelun tarvetta. Myös toimeentulotuen myöntämisen rakenteellinen ratkaisu voi vaihdella. Joko toimeentulotuki myönnetään kaikille sitä tarvitseville aikuissosiaalityön puolelta tai esim. lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun sosiaalityön asiakkaat saavat toimeentulotuen omilta sosiaalityöntekijöiltään tai etuuskäsittelijöiltään. Jos toimeentulotuki myönnetään lapsi- tai lastensuojeluperheille aikuissosiaalityön puolelta, niin silloin sen myöntävät sosiaalityöntekijät tai mahdolliset etuuskäsittelijät, jos aikuissosiaalityön puolella kyseinen työntekijäryhmä on olemassa. Aikuissosiaalityön resursseja ja rakenteita kartoitettiin kahdella kyselyllä: syksyllä 2007 (vrt. Närhi ym. 2008) ja

keväällä 2009. Vuoden 2007 kyselyyn vastasivat kaikki silloiset 17 hankekuntaa (vrt. mt.)<sup>13</sup>. Vuoden 2009 kyselyyn vastasivat ainoastaan kuusi kuntaa: Hankasalmi, Jyväskylä, Keuruu, Laukaa, Muurame ja Saarijärvi.<sup>14</sup>

Tässä luvussa avataan kyselyjen pohjalta hankekuntien aikuissosiaalityön resurssien ja rakenteiden muutoksista – vaikkakin niukasti – kahden kyselyn välisenä ajanjaksona. Koska on vertailtu kahta ajankohtaa, mukaan voitiin ottaa vain ne kunnat, jotka vastasivat kummallakin kyselykerralla. Tästä asetelmasta aiheutui vielä erilaisia rajauksia. Ensinnäkin Jyväskylä laajeni vuoden 2009 alusta, kun Jyväskylän maalaiskunta, Jyväskylä ja Korpilahti liittyivät yhteen ja muodostettiin uusi Jyväskylä. Alun perin Korpilahti ei kuulunut hankekuntiin, joten siltä osin ei ollut käytettävissä myöskään tietoja Korpilahdesta syksyiltä 2007. Toisaalta keväällä 2009 saaduissa vastauksissa Korpilahti oli mukana, mutta resursseja ja rakenteita ei voitu enää eriyttää vuoden 2009 vastauslomakkeen tuloksista. Lisäksi kuntaliitoksen yhteydessä Jyväskylän maalaiskunnan sosiaalityö siirtyi yhdenmukaisesti sosiaalityön mallista eriytettyyn sosiaalityön malliin. Vertailua uuden ja vanhan Jyväskylän kohdalla tehtiin vain kohdissa, joissa se oli mahdollista.

Toinen rajaus koski luoteista Keski-Suomea. Saarijärvi, Karstula, Kannonkoski, Kyyjärvi ja Kivijärvi muodostivat yhteisen sosiaali- ja terveystalouden vastaavan Sote-Kuntaryhmän vuoden 2009 alusta. Sote-Kuntaryhmän päättämien palveluiden käytännön toteuttamisesta vastaa kuntayhtymän omistama Perusturvaliikelaitos Saarikka, jonka palvelut on jaettu kolmeen palvelualueeseen. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukokonaisuuteen on koottu hyvinvointia ja terveyttä tukevia palveluita, kuten neuvola- ja kouluterveydenhuollon sekä perhe- ja sosiaalityön palveluita. Arjen tuen palvelukokonaisuuden tehtävänä on tuottaa palveluja vammaisen, sairaan tai ikääntyneen henkilön tai perheen päivittäisen pärjäämisen tueksi. Terveyden- ja sairaanhoidon palvelukokonaisuuteen on koottu perusterveydenhuoltoon liittyviä palveluita. Aikuissosiaalityön alue kuuluu hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen palvelukokonaisuuden alle (Saarikka esite 2009.)

Kolmannen rajauksen vertailulle muodosti uusi Jämsä vuoden 2009 alusta, joka oli yhteenliittymä Jämsänkoskesta ja Jämsästä, joilla on yhteistoiminta-alue Kuhmoisten kanssa. Toisaalta vertailuasetelmaa ei pystytä tekemään senkään johdosta, että uusi Jämsä ei vastannut jälkimmäiseen 2009 kyselyyn. Todettakoon kuitenkin, että kun Jämsänkoskella ja Kuhmoissa oli yhdenmukainen sosiaalityön malli ja Jämsässä eriytetty, niin uudessa Jämsässä on eriytetty malli, jossa sosiaalityö on jaettu aikuissosiaalityöhön ja lapsiperheiden sosiaalityöhön (Jämsän www-sivut 2009). Kaikilla näillä tekijöillä oli merkitystä siihen, kuinka yksityiskohtaisesti vertailuja ylipäänsä pystyttiin tekemään. Seuraavissa kappaleissa on lyhyesti kuvattu

---

<sup>13</sup> Alkukartoituskysely toteutettiin aikuissosiaalityön kehittämishankkeen elo–lokakuun 2007 aikana tehdyn kuntakierroksen yhteydessä siten, että jokaisen kuntatapaamisen jälkeen hanke lähetti alkukartoituslomakkeen sähköisesti kyseisen kunnan aikuissosiaalityön lähiesimiehelle, jonka tehtävänä oli täyttää lomake. Kartoituksen kohteena oli hankekuntien sosiaalitoimiston aikuissosiaalityö, eikä kyselyä siis kohdennettu esimerkiksi alueella sijainneisiin Jyväskylän ja Äänekosken työvoimapalvelukeskuksiin, vaikka ne olivatkin osallisia kehittämishankkeen muissa toiminnoissa. Kaikki 17 hankkeeseen osallistuvaa kuntaa palauttivat lomakkeen. Kyselyn vastaukset purettiin kysymys kysymykseltä kuntakohtaisesti taulukoihin, joiden avulla kuntien välinen vertailu oli mahdollista. Kysymyksiin vastattiin kuitenkin osittain puutteellisesti, joten kaikilta osin aineisto ei koske kaikkia vastanneita kuntia.

<sup>14</sup> Kevään 2009 aikana tehtiin resurssikyselyn karhukierroksia yhteensä kolme (3) kertaa sähköisesti hankekuntien aikuissosiaalityön esimiehille, mutta kaikki hankekunnat eivät syystä tai toisesta koskaan vastanneet kyselyyn.

hankekuntien resursseissa ja rakenteissa tapahtuneita mahdollisia muutoksia vuosien 2007 ja 2009 välisenä aikana. Muutoksiin liittyvää vertailua voitiin tehdä vain ainoastaan kuuden kunnan osalta, koska vain nämä kunnat vastasivat kummallakin kerralla kyselyyn. Jossain kohdin vertailuasetelmaa on jouduttu supistamaan vielä tästäkin asetelmasta.

### **1.1 Yhdennetyn sosiaalityön vai eriytetyn sosiaalityön malli?**

Sekä ensimmäisessä 2007 että toisessa 2009 tehdyissä kyselyissä kartoitettiin sosiaalitoimistojen sosiaalityön organisoitumisen tapaa joko yhdennetyn tai eriytetyn lapsiperhetyön tai lastensuojelutyön sekä aikuissosiaalityön kesken. Vuonna 2007 tehdyssä alkukartoituksessa kävi ilmi, että 17 hankekunnasta 11:ssä toimittiin sosiaalityössä yhdennetyn mallin (aikuissosiaalityö ja lastensuojelu-/lapsiperhesosiaalityö yhdessä) mukaisesti. Lopuissa kuudessa hankekunnassa sosiaalityö oli organisoitu eriytetyn mallin mukaan niin, että aikuissosiaalityö ja lapsiperhe-/lastensuojelutyö toimivat omina työskentelyalueinaan ja/tai tiimeinään. Useissa kunnissa pohdittiin myös siirtymistä toiseen organisoititapaan, erityisesti yhdenntystä työstä eriyettyyn, sillä tuolloin yhdennettyä työtä tekevistä kunnista jopa kahdeksan ilmoitti todennäköisesti siirtyvänsä eriytetyn mallin mukaiseen sosiaalityöhön vuoden 2009 alussa. Siten valtakunnallinen, sosiaalityön tehtävien eriytymistendenssi ja elämänkaariajatteluun pohjaava palvelutarjonta (vrt. esim. Sarvimäki & Siltaniemi 2007) näytti kyselyn perusteella ohjaavan kunnallisen sosiaalitoimiston sosiaalityön organisoitua myös Keski-Suomessa, mutta onko kyseinen kehityssuunta myös toteutunut kunnissa?

Aikaisemman kyselyn 2007 ja vuonna 2009 suoritettujen kyselyjen perusteella tarkastelluissa kunnissa (Hankasalmi, Jyväskylä, Keuruu, Laukaa, Muurame ja Saarijärvi) vain Muuramessa siirryttiin yhdennetyn sosiaalityön mallista eriytettyyn sosiaalityön malliin aikuissosiaalityön ja lapsiperhesosiaalityön kesken vuonna 2008. Saarijärvellä oli eriytetty malli jo vuonna 2007. Saarijärvi vastasi ainoana kuntana myös 2009, osana viiden kunnan muodostamaa Perusturvaliikelaitos Saarikkaa, että heillä oli käytössä eriytetty malli. Sekä vanhassa että uudessa Jyväskylässä oli eriytetty malli, mutta Jyväskylän maalaiskunnassa oli yhdennetty malli ennen kuntaliitosta. Korpilahti ei ollut mukana ensimmäisessä kyselyssä ja 2009 vuoden alusta se oli osa uutta Jyväskylää. Korpilahdella, uuden Jyväskylän osana, oli edelleen vuonna 2009 pitäydytty yhdennetyssä mallissa. Voidaan sanoa, että muutos yhdennetystä mallista eriytettyyn malliin koski Muuramea ja eräällä tapaa myös Jyväskylän maalaiskuntaa, josta tuli osa Jyväskylää.

### **1.2 Aikuissosiaalityön ja lapsiperhe- /lastensuojelun sosiaalityön työntekijäresurssit kunnassa**

Toinen kysymys koski työntekijöiden määrää aikuissosiaalityön ja lapsiperhe / lastensuojelun puolella. Alkukartoituksessa 2007 kävi ilmi, että hankekuntien lapsiperhesosiaalityön / lastensuojelun henkilöstöresurssit kokonaisuudessaan olivat suuremmat aikuissosiaalityön vastaaviin resursseihin verrattuna (ks. taulukko 3). Sosiaalityön resursseilla tarkoitetaan aikuissosiaalityön puolella johtavia sosiaalityöntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä sekä palveluohjaajia ja lastensuojelun / lapsiperhetyön puolella johtavia sosiaalityöntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä sekä perhetyöntekijöitä. Pelkästään sosiaalityön resursseja vertailemalla aikuissosiaalityön resurssi oli vain noin puolet verrattuna lastensuojelun tai lapsiperhetyön sosiaalityön resursseihin (Närhi ym. 2007, 28).

**Taulukko 3. Hankekuntien aikuissosiaalityön ja lastensuojelun/lapsiperhetyön henkilöstöresurssit ammattiryhmittäin vuonna 2007 (Närhi ym. 2007, 22, 26–27).**

	Aikuissosiaalityö	Lastensuojelu/lapsiperhetyö	Yhteensä
Esimiehet	7,33	6,33	13,66
Sosiaalityöntekijät	34,55	43,95	78,5
Palveluohjaajat	8	0	8
Perhetyöntekijät	0	49,5	49,5
Etuuskäsittelijät	30,25	1,25	31,5
Toimistosihteerit	2,65	1,5	4,15
<b>Yhteensä</b>	<b>82,78</b>	<b>102,53</b>	<b>185,31</b>

Tapahtuneita muutoksia vuodesta 2007 vuoteen 2009 pystyttiin kuvaamaan sängen niukasti. Taulukossa 4 vertailuasetelmaa pystyttiin tekemään vain neljän kunnan osalta mainittujen ajanjaksojen välillä. Nämä kunnat olivat Hankasalmi, Keuruu, Laukaa ja Saarijärvi. Uusi Jyväskylä muodostui kolmen kunnan yhteenliittymästä ja Muuramessa oli aiemmalla kyselykerralla yhdennetyn sosiaalityön malli ja vuonna 2009 eriytetyn työn malli, joten vertailuasetelma ei niiden osalta ollut mahdollinen.

**Taulukko 4. Neljän kunnan aikuissosiaalityön ja lastensuojelun/lapsiperhetyön henkilöstöresurssit 2007 ja 2009.**

	Aikuissosiaalityö		Lastensuojelu/perhetyö		Yhteensä	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Johtava sosiaalityöntekijä	1,33	1,5	1,33	1,5	2,66	3
Sosiaalityöntekijä	8,5	7,5	8	10	16,5	17,5
Palveluohjaaja	3	3	-	-	3	3
Perhetyöntekijä	-	-	13	12	13	12
Etuuskäsittelijä	2,25	4,5	1,75	2	4	6,5
<b>Yhteensä</b>	<b>15,08</b>	<b>16,5</b>	<b>24,08</b>	<b>25,5</b>	<b>39,16</b>	<b>42</b>

Kuten taulukko 4 osoittaa, muutokset henkilöstömäärissä eivät olleet kokonaisuutena suuria. Huomio kuitenkin kiinnittyy siihen, että aikuissosiaalityön puolella sosiaalityön resurssi väheni yhdellä henkilöllä ja lastensuojelun sosiaalityössä lisääntyi kahdella henkilöllä. Prosentteina vähennys oli 11,8 % aikuissosiaalityössä ja lisäys lastensuojelun tai lapsiperhe sosiaalityön puolella 25 %. Prosenttimäärillä arvioiden muutokset näyttäisivät suurilta, mutta koska vertailu oli mahdollista vain pienissä kunnissa ja henkilöstömäärät olivat pieniä, jo yhden työntekijän lisäys tai vähennys näyttäytyy suurena prosentuaalisena muutoksena. Palveluohjaajien resurssi pysyi samana. Perhetyöntekijöiden henkilöstömäärä väheni yhdellä. Etuuskäsittelyn henkilöstöresurssi lisääntyi aikuissosiaalityön puolella 1,75 henkilöä ja lapsiperhetyön puolella 0,25 henkilöä.

Taulukossa 5 on verrattu tapahtuneita muutoksia aikuissosiaalityössä vuosina 2007 ja 2009. Ensinnäkin täytyy huomioida jo aiemmin toistunut rajoitus. Hankasalmeella, Jyväskylässä ja Muuramessa vertailua ei voitu tehdä. Kolmen kunnan osalta, joissa vertailu oli mahdollista, ainoat muutokset tapahtuivat Saarijärvellä. Kokonaishenkilöstömäärä lisääntyi n. 1,2 henkilöllä. Etuuskäsittelijöitä tuli kaksi, sosiaalityöntekijöitä väheni yksi henkilö ja johtavan sosiaalityöntekijän resurssi lisääntyi 0,17 henkilöä. Kokonaislisäys oli 1,17 henkilöä aikuissosiaalityössä.

**Taulukko 5. Kolmen kunnan aikuissosiaalityön henkilöstöresurssit ammattiryhmittäin 2007 ja 2009.**

	Johtava sosiaalityönt.		Sosiaalityöntekijä		Palveluohjaaja		Etuuskäsittelijä		Muu työntekijä		Yhteensä	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Keuruu	0,5	0,5	2	2	1	1	1	1	-	-	4,5	4,5
Laukaa	0,5	0,5	2,5	2,5	1	1	0,75	1	0,5	0,25	5,25	5,25
Saarijärvi	0,33	0,5	3	2	-	-	0	2	-	-	3,33	4,5
<b>Yhteensä</b>	<b>1,33</b>	<b>1,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1,75</b>	<b>4,0</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>13,08</b>	<b>14,25</b>

Taulukossa 6 vertaillaan tapahtuneita muutoksia lastensuojelun sosiaalityön tai lapsiperhesosiaalityön sisällä. Hankasalmea ei taulukossa ole, koska siellä tehtiin yhdenmukaisia työtä. Jyväskylä ja Muurame eivät olleet mukana vertailussa, koska vertailuasetelmaa ei pystytty tekemään. Keuruulla tapahtui yhden työntekijän lisäys lapsiperhetyön alueelle. Myös Laukaassa oli yhden sosiaalityöntekijän lisäys, kuten myös Saarijärvellä. Kokonaismuutos oli 3,17 henkilön lisäys lastensuojeluun tai lapsiperhesosiaalityöhön.

**Taulukko 6. Kolmen kunnan lastensuojelun/lapsiperhetyön henkilöstöresurssit ammattiryhmittäin 2007 ja 2009.**

	Johtava sosiaalityönt.		Sosiaalityöntekijä		Perhetyöntekijä		Etuuskäsittelijä		Muu työntekijä		Yhteensä	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Keuruu	0,5	0,5	3	3	3	3	0,5	0,5	0	1	7	8
Laukaa	0,5	0,5	3	4	6	6	0,75	1	0,5	0,25	10,75	11,75
Saarijärvi	0,33	0,5	1	2	3	3	-	-	-	-	4,33	5,5
<b>Yhteensä</b>	<b>1,33</b>	<b>1,5</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>1,25</b>	<b>1,5</b>	<b>0,5</b>	<b>1,25</b>	<b>22,08</b>	<b>25,25</b>

Voidaan todeta, että kolmen kunnan kohdalla tapahtuneet muutokset vuodesta 2007 vuoteen 2009 olivat pieniä. Jos jotain muutoksia henkilöstöresursseissa tehtiin, ne kohdentuivat enemmän lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön alueelle. Näillä muutoksilla oli varmaankin yhteys lastensuojelulaissa tapahtuneisiin muutoksiin. Toisaalta kyselyyn vastanneiden kuntien pieni määrä ja ylipäänsä näidenkin kuntien osalta tietyissä tapauksissa vertailtavuuden mahdottomuus ei anna mahdollisuuksia kovin merkittäville tulkinnoille.

### 1.3 Lapsiperheiden/lastensuojeluperheiden toimeentulotuen myöntäminen eriytettyssä mallissa

Kolmas kysymys, joka mahdollisti vertailuasetelman, koski toimeentulotuen myöntämistä lapsiperheille tai lastensuojeluperheille. Kysymys nousi esiin, koska vuoden 2007 kyselyssä (ks. Närhi ym. 2008, 19–21) huomattiin, ettei lapsiperheiden tai lastensuojeluperheiden sosiaalityö välttämättä myönnä omille asiakkailleen toimeentulotukea (perus- ja täydentävää toimeentulotukea tai ennalta ehkäisevää toimeentulotukea). Hankasalmi ei kysymykseen vastannut, koska heillä oli ns. yhdennetty malli.

Jyväskylässä vuonna 2007 lastensuojeluperheiden perus- ja täydentävä toimeentulotuki myönnettiin aikuissosiaalityön puolelta. Etuuskäsittelijät ja palveluohjaajat voivat tehdä päätöksiä myös täydentävän toimeentulotuen osalta delegointisäännön mukaan. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät voivat tehdä vain ennaltaehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä tai taloudellisen tuen päätöksiä lastensuojelulain perusteella avohuollon tukitoimina. Lastensuojelussa taloudellisen tuen päätökset edellyttävät lastensuojelun asiakkuutta. Aikuissosiaalityössä ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä tekevät sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat. Tilanne oli samanlainen vuonna 2009, sillä muutoksella, että käytännössä aikuissosiaalityö teki ennaltaehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä niille lastensuojeluperheille, joilla oli oikeus perus- tai täydentävään toimeentulotukeen. Lastensuojelussa ei ollut lainkaan omaa etuuskäsittelyn henkilöstöä, joka voisi myöntää perus- ja täydentävän toimeentulotukea lastensuojeluperheille. Lastensuojeluperheet asioivat lastensuojelun avohuollon asioissa Tapionkadun, Palokan tai Korpilahden sosiaaliasemilla. Toimeentulotukeen oikeutetut lastensuojelun asiakkaat sekä lapsiperheet, joilla ei ole lastensuojelun tarvetta asioivat ai-

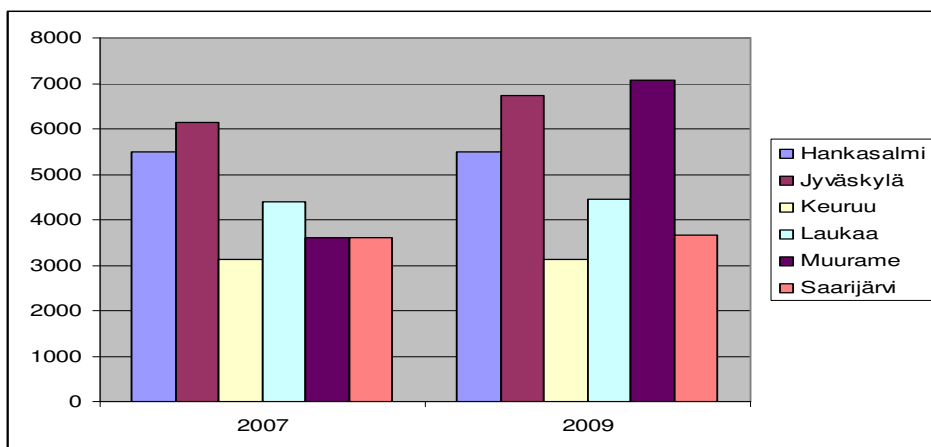


kuiSSosiaalityön ja toimeentulotukeen liittyvissä asioissa Huhtasuon, Palokan, Vaajakosken, Hannikaisenkadun tai Korpilahden sosiaaliammattilaisilla.

Keuruulla lapsiperheiden sosiaalityöntekijät vastasivat kaikista lapsiperheiden toimeentulotuesta ja johtava sosiaalityöntekijä lapsiperheiden ehkäisevästä toimeentulotuesta sekä vuonna 2007 että 2009. Laukaan vastaus samaan kysymykseen oli, että sekä aikuissosiaalityö että lapsiperheiden sosiaalityö vastasivat lapsiperheiden toimeentulotuesta sekä vuonna 2007 että 2009. Muuramessa oli vielä vuonna 2007 yhdenmukainen malli, jolloin lapsiperheiden perustoimeentulotuesta vastasi etuuskäsittelijä ja täydentävästä sekä ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta sosiaalityöntekijät. Etuuskäsittelyn resurssi oli kuitenkin pieni, joten perustoimeentulotuen päätöksiä tekivät myös sosiaalityöntekijät. Vuonna 2009 Muuramessa oli sosiaalityössä eriytetty malli ja lapsiperheiden sosiaalityöntekijät vastasivat kaikista lapsiperheiden toimeentulotuesta. Saarijärvellä aikuissosiaalityön puoli vastasi myös lapsiperheiden toimeentulotuesta sekä vuonna 2007 että 2009.

#### 1.4 Aikuissosiaalityön resurssimuutokset suhteessa asukaslukuun vuodesta 2007 vuoteen 2009

Alkukartoituskyselyssä syksyllä 2007 kävi ilmi, että eriytettyjen mallien hankekuntien välillä oli eroja aikuissosiaalityön henkilöstöresursseissa kunnan asukaslukuun suhteutettuna. Kun tarkasteltiin aikuissosiaalityön sosiaalityön resursseja, niin nähtiin (kuva 4), ettei juuri muutoksia ollut paitsi Jyväskylässä ja Muuramessa. Muuramessa oli yhdenmukainen sosiaalityö vuonna 2007, jolloin kunnassa oli neljä sosiaalityöntekijää ja yksi johtava sosiaalityöntekijä. Aikuissosiaalityön resurssiksi arvioitiin kaksi sosiaalityöntekijää ja puolikas johtavan sosiaalityöntekijän työpanoksesta 2007. Pelkästään laskennallisesti arvioiden tilanne aikuissosiaalityössä selvästi huononi Muuramessa tarkastelujakson aikana. Tämä ei kuitenkaan ole kuin osatotuus, koska samanaikaisesti on tehty muita työhön liittyviä järjestelyjä. Todennäköistä on myös, että kahden sosiaalityöntekijän työpanos ei ollut täysimääräisesti aikuissosiaalityössä vaan huomattavasti myös lastensuojelun puolella vuonna 2007 (vrt. Närhi ym. 2008).



**Kuva 4. Kunnan asukasmäärä suhteessa yhdelle aikuissosiaalityön alueen sosiaalityöntekijälle vuosina 2007–2009 kuudessa hankekunnassa.**

Aikuissosiaalityön alueen sosiaalityön resursseilla tarkoitetaan tässä yhteydessä johtavia sosiaalityöntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä ja palveluohjaajia. Tarkastelusta on poistettu etuuskäsittelyn työntekijäresurssi ja vammaispalvelun palveluohjaajat. Vaikka keskinäiset erot kuntien välillä näyttävät huomattavan suurilta, tilannetta tasoitti se, että toisissa kunnissa oli paremmin etuuskäsittelyn resurssia kuin toisissa. Myös työttömyysaste vaikuttaa siihen, kuinka paljon asiakkaita asioi kunnan sosiaalitoimessa aikuissosiaalityössä. Mitä korkeampi työttömyysaste, sitä suurempi määrä pitkäaikaistyöttömiä, jotka usein joutuvat turvautumaan toimeentulotukeen ensisijaisten etuuksien riittämättömyyden johdosta.

Vuoden 2007 kyselyssä kartoitettiin aikuissosiaalityön resurssien lisäksi myös sen vakansseja ts. työtä tekevien henkilöiden määrää. Yhteensä aikuissosiaalityön työntekijävakansseja oli kaikissa hankekunnissa eri ammattiryhmittäin jaoteltuna seuraavasti: johtavia sosiaalityöntekijöitä 13, sosiaalityöntekijöitä 50, sosiaaliohjaajia 8 ja etuuskäsittelijöitä 37 henkilöä. Aikuissosiaalityön alueella sosiaalityön vakanssien määrästä ei kuitenkaan voi suoraan päätellä sosiaalityön todellista resurssitasoa, jos heidän työajastaan puolet tai jopa enemmän menee toimeentulolaskelmien tekoon ja toisessa kunnassa vain murto-osa työajasta. Jotta tällaiset vertailuasetelmat olisivat mielekkäitä ja todellista vertailtavuutta mahdollistavia, tarvittaisiin riittävän tarkkaa ja samoin kriteerein tapahtuvaa työajan seurantaa. Vakanssi-vertailua ei voitu tehdä vuoden 2009 kyselyn perusteella, koska vain kuusi kuntaa vastasi kyselyyn.

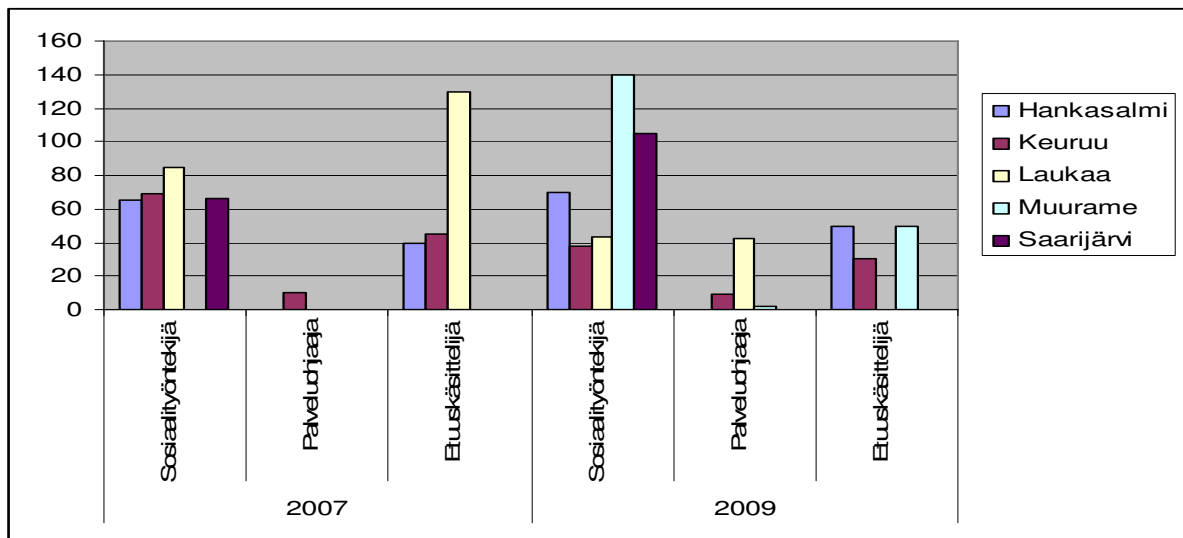
## **1.5 Toimeentulotuen päätösmäärät vuosina 2007 ja 2009**

Vuoden 2007 kyselyn perusteella tehdyissä tarkasteluissa ilmeni, että kahdeksassa hankekunnassa sosiaalityöntekijät tekivät kaiken tai lähes kaiken toimeentulotukityön, seitsemässä kunnassa sosiaalityöntekijät tekivät toimeentulotukityötä keskimäärin yhtä paljon kuin etuuskäsittelijät ja kahdessa kunnassa, joissa sosiaalityöntekijöiden ja etuuskäsittelijöiden lisäksi toimi palveluohjaajia, palveluohjaajan tekemä toimeentulotukityö siirtyi pois sosiaalityöntekijöiltä ja päinvastoin johtuen eri kuntien palveluohjaajien erilaisista työnkuvista. (Närhi ym. 2008.) Sosiaalityöntekijöiden toimeentulotuen päätösmäärät olivat varsin suuria, eikä tilanne hankekunnissa vastannut ammatti- ja tehtävärakenteen mukaista suositusta (Sarvimäki & Siltaniemi 2007). Hankekuntien vastausten pohjalta esitettiin mahdollisia vaihtoehtoja, mistä tilanne voisi johtua. Ensinnäkin toimeentulotukipäätösten määrä voi olla niin suuri, ettei kaikkea ehditä tekemään etuuskäsittelyssä ja huomattava osa päätöksentekotyötä ”valuu” sosiaalityöhön ja -ohjaukseen. Toisaalta etuuskäsittelyn työnkuvaan kuuluu mahdollisesti niin paljon muuta toimistotyötä, ettei toimeentulotukityöstä voida nykyisillä henkilöstöresursseilla suoriutua. Kolmanneksi osa etuuskäsittelyyn tulevista hakemuksista voidaan kokea vaikeina, jonka vuoksi ne siirretään sosiaalityöhön. Neljäntenä mahdollisuutena esitettiin, että sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat haluavat tehdä toimeentulotukityötä, nähden sen tärkeänä aikuissosiaalityön osana ja työvälteenä. Viidentenä vaihtoehtona todettiin, että mikäli kunnassa oli ainoastaan sosiaalityöntekijöitä, kunnan ammattirakenne ei mahdollista toimeentulotukityön siirtämistä muille työntekijöille. Vuoden 2007 alkukartoituksen perusteella kävikin varsin selvästi ilmi, että toimeentulotukityön kehittäminen suositusten mukaiseen suuntaan oli hankekuntien aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteiden kehittämisen kannalta eräs suurimmista haasteista.

Seuraavassa kuvassa on vertailtu eri ammattiryhmien keskimääräisiä, yhden työntekijän tekemiä toimeentulotuen päätösmääriä kuukaudessa vuosina 2007 ja 2009. Jyväskylästä ei ollut saatavissa tietoja siten, että vertailu olisi pystytty suorittamaan kahden ajankohdan välillä. Myöskään Muuramen osalta vain vuoden 2009 tieto oli saatavissa, joten vertailu

aiempaan tilanteeseen ei onnistunut. Vaikka vertailutietoa ei Muuramesta saatukaan, saatiin kunnasta alustava arvio sosiaalityöntekijän ja etuuskäsittelijän keskinäisistä päätösmääräeroista, joita aikaisemmin ei ollut käytössä. Hankasalmella tilanne sosiaalityön ja etuuskäsittelyn kesken oli pysynyt suurin piirtein samana. Keuruulla puolestaan tilanne oli hivenen muuttunut: keskimäärin yksi etuuskäsittelijä teki suhteellisesti enemmän toimeentulotuen päätöksiä kuin sosiaalityöntekijä. Palveluohjaajan päätösmäärä oli pysynyt suurin piirtein samana.

Laukaassa tilanne näytti hieman hämmäntävältä (ks. kuva 5). Vuonna 2007 yhden sosiaalityöntekijän ja yhden etuuskäsittelijän keskimääräiset päätösmäärät kuukaudessa olivat selvästi ammatti- ja tehtäväkenteiden suosituksen suuntaisia, jos pyrkimyksenä oli siirtää laskennallista perustoimeentulotukityötä sosiaalityöntekijältä etuuskäsittelijälle. Vuonna 2009 sosiaalityöntekijän keskimääräiset päätösmäärät olivat selvästi vähentyneet, mutta mukaan oli tullut palveluohjaaja hieman yli neljälläkymmenellä päätöksellä ja etuuskäsittelyn osuus toimeentulotukipäätösten teossa oli hävinnyt kokonaan. Onko Laukaassa aikuisosiaalityön puolella etuuskäsittelijää enää lainkaan aikuissosiaalityön alueella? Kysely vuodelta 2009 ei anna tähän vastausta. Saarijärvellä puolestaan yhdellä sosiaalityöntekijällä keskimääräiset päätösmäärät olivat selvästi pienemmät vuonna 2007 kuin vuonna 2009. Vuoden 2009 kyselyssä oli Saarijärven osalta lisätietona, että toinen etuuskäsittelijä oli juuri aloittanut ja toinen aloittaisi 1.4.2009. Tavoitteena heillä oli, että perustoimeentulotuen päätökset siirtyvät kokonaan etuuskäsittelijöiden tehtäväksi.



**Kuva 5. Toimeentulotuen päätösmäärät keskimäärin yhdellä työntekijällä kuukaudessa vuonna 2007 ja 2009 ammattiryhmittäin jaoteltuna.**

## 1.6 Asiakkaan ohjautumisen mekanismi eri työntekijäryhmille

Seuraava kysymys koski asiakkaan ohjautumisen periaatetta eli ohjautuvatko asiakkaat alueen, aakkosten (yleensä sukunimen ensimmäisen kirjaimen perusteella), vai jonkin muun systematiikan mukaan eri työntekijäryhmille. Syksyllä 2007 suurimmassa osassa (13) hankkuntia asiakkaat ohjautuivat työntekijöille aluelähtöisesti. Lisäksi asiakkaiden ohjautumista

oli organisoitu asiakasryhmän (2) ja aakkosten perusteella (1). Yhdessä kunnassa ei ollut määriteltä asiakkaiden ohjautumisen periaatetta.

Hankasalmella vuoden 2007 kyselyssä lapsiperheet, nuoret ja uudet asiakkaat ohjautuivat sosiaalityöntekijälle ja aikuisasiakkaat etuuskäsittelijälle. Vuonna 2009 asiakas otti yhteyttä jompaankumpaan sosiaalityöntekijään, joka arvioi, kuka jatkaa työskentelyä asiakkaan kanssa. Jyväskylässä vuonna 2007 asiakkaat ohjautuivat etuuskäsittelijälle sukunimen ensimmäisen kirjaimen mukaan sekä sosiaalityöntekijöille ja palveluohjaajille alueen mukaan. Vuonna 2009 kaikille kolmelle työntekijäryhmälle asiakkaat ohjautuvat alueen mukaan. Keuruulla asiakkaat ohjautuivat kahdelle työntekijäryhmälle alueen mukaan ja palveluohjaajalle sosiaalityöntekijältä sekä muualla syntyneen tarpeen perusteella vuonna 2007. Vuonna 2009 ohjautuminen toimi samalla periaatteella. Laukaassa asiakkaat ohjautuivat sosiaalityöntekijälle alueen mukaan (väestövastuualue) ja kuten myös etuuskäsittelijälle (koko kunta). Vuonna 2009 sosiaalityöntekijälle asiakkaat ohjautuivat tietyltä alueelta. Palveluohjaajalle ja etuuskäsittelijälle asiakkaat tulivat koko kunnan alueelta. Muuramessa asiakas ohjautui sosiaalityöntekijälle sekä etuuskäsittelijälle alueen mukaan, mutta myös niin, että etuuskäsittelijälle ohjautui perustoimeentulotuen hakemuksia vuonna 2007. Vuonna 2009 tilanne oli kunnassa sama sosiaalityöntekijän kohdalla. Etuuskäsittelijän tilanteesta ei ollut mainintaa. Saarijärvellä asiakkaat ohjautuivat sosiaalityöntekijälle alueen mukaan; muista työntekijäryhmistä ei ollut mainintaa vuonna 2007. Vuonna 2009 tilanne vastauksen suhteen oli sama.

## **1.7 Tietojärjestelmistä ja dokumentaatiosta**

Vuonna 2007 kartoitettiin asiakastietojärjestelmiä. Kaikista hankekunnista kymmenen käytti Pro Consona -ohjelmaa, viisi Efficca -asiakastietojärjestelmää ja yhdessä kunnassa dokumentointi tehtiin manuaalisesti, ilman sähköistä asiakastietojärjestelmää. Yksi kunta ei vastannut kysymykseen. Vuonna 2009 vastaus saatiin vain kuudelta kunnalta. Jyväskylässä, Laukaassa ja Muuramessa käytössä oli Efficca -ohjelma sekä Hankasalmella, Keuruulla ja Saarijärvellä käytettiin Pro Consona-ohjelmaa. Kyseisissä kunnissa ei tapahtunut muutoksia tietojärjestelmien osalta vuodesta 2007 vuoteen 2009.

Toinen osa tästä kysymyksestä koski dokumentaatiota ja käytettäviä asiakirjoja (ks. taulukko 6). Vuonna 2007 kymmenen hankekuntaa toi esiin, millaisia dokumentointivälineitä kunnassa oli kyselyn ajankohtana käytössä aikuissosiaalityössä. Viidessä Efficcaa käyttäneessä kunnassa dokumentoinnissa hyödynnettiin asiakastietojärjestelmään sisältyneitä valmiita lomakkeita, asiakaspalvelukertomuksia ja palvelusuunnitelmia. Yksi kunta ilmoitti käyttävänsä Pro Consonan raporttiohjelmaa. Muita kuntien vastauksissaan esiin tuomia dokumentointivälineitä olivat mm. työnhaku-, aktivointi- ja kuntouttavan työtoiminnan suunnitelmat, toimeentulotuki- ja kuljetustukihakemukset ja päihdepalvelujen arviointilomakkeet. Dokumentaatiovälineiden kattavuutta tai käytön systemaattisuutta asiakastyössä ei vastausten perusteella voitu arvioida.

Taulukossa 7 on kyselyyn vuonna 2007 ja 2009 vastanneiden kuntien tiedot dokumentaatiosta ja asiakirjoista. Yleisesti voidaan sanoa, että dokumentaatio oli lisääntynyt. Saaduista vastauksista ei tullut suoranaisesti ilmi, dokumentoitiko muualle kuin asiakastietojärjestelmään. Tiettyjen asiakirjojen nimet viittaavat siihen, että ne ovat erillisiä tietojärjestelmän ulkopuolisia lomakkeita. Mikäli asiakirjat eivät ole osana asiakastietojärjestelmiä, niin ilmeistä oli, että tehtiin erillisiä paperidokumentteja, joita säilytettiin asiakkaiden akteissa. Saaduista vastauksista voidaan sanoa, että kunnissa eletään dokumentoinnin suhteen muutosvaihetta. Osaltaan edettiin asiakirjalliseen suuntaan ja ehkä myös prosessimaisen työskentelyn

tavoitteita oli havaittavissa. Vastukset olivat kuitenkin sen verran yleisellä tasolla, että niistä ei selviä, ollaanko kunnissa todella pyrkimässä tavoitteellisen ja suunnitelmallisen aikuis-sosiaalityön prosessinmukaiseen rakenteeseen siihen liittyvine asiakirjoineen. Oliko kunnissa dokumentoinnin kehittämistä hyödynnetty esim. Tikesos-hankkeen toimesta syksyllä 2008 valmistuneita aikuissosiaalityön tietomäärittäyksiä (ks. Tossavainen & Kärki 2008)? Vastauksista ei myöskään selviä, onko kunnissa tarkoitus käyttää omia rahallisia panostuksia asiakastietojärjestelmän kehittämiseen esim. hankkimalla jotain lisäosia asiakastietojärjestelmiin.

**Taulukko 7. Tietojärjestelmät ja dokumentaatio.**

Kunta	2007	2009
Hankasalmi	Työhakusuunnitelma ja kuntouttavan työtoiminnan suunnitelma palveluohjaajan käytössä	Asiakastyön lomakkeista on käytössä aktivointisuunnitelma, palvelusuunnitelma, joka sisältyy tarvittaessa asiakaskertomukseen, työnhakusuunnitelma ja kuntouttavan työtoiminnan suunnitelma palveluohjaajan käytössä
Jyväskylä	Efficassa valmis lomake ja kirjepohja.	Effican pohjat ovat otsikkotasolla ja hankkeen kautta työstetyt lomakkeet koekäytössä
Keuruu	-	-
Laukaa	Toimeentulotukihakemus ohjeineen, aktivointisuunnitelma	Efficaan kirjataan tilannearviot päätöksiin, käytetään myös erillistä dokumentointia, aktivointisuunnitelma erillinen, asiakassuunnitelma mahdollisista Efficassa.
Muurame	-	Tilannearvioita ja suunnitelmia on dokumentoitu Efficassa pienessä määrin, työ vasta alussa.
Saarijärvi	Päihdepalveluiden arviointilomake, palvelusuunnitelmalomake, toimeentulotukihakemus, kuljetustukihakemus, ilmoitus sosiaalipalveluiden tarpeesta, lääkärin selvitys kuljetustukea varten	Käytäntöjä yhtenäistetään Saarikan alueella. Pyritään ottamaan käyttöön maakunnallisia ohjeistuksia. Päihdehuollossa otetaan käyttöön päihdeiden käytön arviointilomake. Aktivointisuunnitelmat tehdään yhdessä TE-keskuksessa.

## 1.8 Muut huomiot aikuissosiaalityöstä

Kyselyn kahdeksannen kohdan kysymys koski muita huomioita, eli mitä muuta kunnat halusivat kertoa aikuissosiaalityön resursseista ja voimavaroista sekä sen rakenteista. Alkuperäiset vastaukset jälkimmäiseen kyselyyn vastanneiden kuuden kunnan osalta vuosilta 2007 ja 2009 on koottu taulukkoon 8.

**Taulukko 8. Muita huomioita resursseista, rakenteista ja voimavaroista.**

Kunta	2007	2009
Hanka-salmi	Hankasalmella tehdään työtä todella kokonaisvaltaisella työotteella eli kaikenlaiset jaottelut on meidän ”maailmassamme” jotenkin keinotekoisia. Työjaolliset ratkaisut ja painotukset toki olemme tehneet. Lisäksi hyödynnämme tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti moniammatillista ja monialaista yhteistyötä muiden hallintokuntien sekä yhteistyökumppaneiden kanssa	Hankasalmella tehdään edelleen sosiaalityötä todella kokonaisvaltaisella työotteella eli kaikenlaiset jaottelut (mitä tässäkin lomakkeessa on) ovat meidän ”maailmassamme” keinotekoisia. Työjaollisia ratkaisuja ja painotuksia olemme tehneet toistia selvitäksemme. Lisäksi hyödynnämme tehokkaasti pienen organisaation ja pienen paikkakunnan moniammatillista ja monialaista yhteistyötä muiden hallintokuntien sekä yhteistyökumppaneiden kanssa
Jyväskylä	Johtavien sosiaalityöntekijöiden erilaiset kehittämis- ja asiavastuut ja myös eri toimipaikoissa sekalaiset esimiesvastuut.	Niukat resurssit suhteessa asiakasmääriin ja asiakkaiden tarpeisiin. Talouden taantuma vaikuttanut verotulojen ennusteeseen ja nyt kiireisesti pyritään pienentämään käyttötalouden menoja ja jättämään virat täyttämättä.
Keuruu	Keuruu sopivan kokoinen kunta eli palveluja on aika hyvin saatavilla ja organisaatiot eivät ole yhteistyötä ajatellen liian suuria ja monimutkaisia.	Vaikeuksia sovittaa vammaispalvelu aikuissosiaalityöhön (työntekijän pitäisi ehtiä tehdä myös toimeentulotukea mutta vammaispalvelu vie työaika). Toisella sosiaalityöntekijällä on liikaa toimeentulotukipäätöksiä. Toimeentulotukea tulisi pystyä enenevässä määrin siirtämään etuuskäsittelijälle (ei resursseja nykyisellään).
Laukaa	Lastenvalvojan sosiaalityön osuus on aikuissosiaalityön puolella	-
Muurame	-	Pienen ja piskuisen aikuissosiaalityön tiimin työtä tukevat työpajavastaava, yksilövalmentaja, ostopalvelu TYP:stä ja terveyskeskuksen sosiaalityöntekijä. Tulossa päihdetyöntekijä osana aikaisena Muurameen vuoden 2009 aikana.
Saarijärvi	Aikuissosiaalityöhön kaivataan etuuskäsittelijää. Isoja muutoksia tulossa 2009 yhteistoiminta-alueen muodostumisen myötä.	Uudessa organisaatiossa on mahdollisuuksiakin, jos on näin alussa sekavuuttakin.

Hankasalmen vastauksissa tuli esille työjaollinen pohdinta kummallakin kyselykerralla. Työjaollinen selkeyttäminen on varmaankin hankalaa, jos jotain työn aluetta on niin vähän, ettei se riitä kokopäiväiseksi työtehtäväksi. Tällöin työ pakostakin pirstoutuu useammalle alueelle. Kyseisessä kunnassa oli kuitenkin jotain työkajoja tehty, mutta niiden luonteesta ei

tarkemmin kerrottu. Työjaolliset ja ammatti- ja tehtävärakenteisiin liittyvät asiat koskettavat myös Jyväskylän vastauksia, jossa todettiin esimiestasojen erilaiset vastuut ja työajat ongelmallisina sekä vuonna 2007 että 2009. Lisäksi ylipäänsä niukat työntekijäresurssit olivat nousseet huolenaiheiksi: supistuva kuntatalous ja sen seurauksena tehtävät kiireelliset säästöratkaisut esim. virantäyttöjen jäädyttämiseen. Vaikka taantumassa tai lamassa asukkaiden ja asiakkaiden palvelutarpeet lisääntyvät, niihin joudutaan vastaamaan samansuuruisella henkilöstöllä. Tällöin ei-lakisääteisiä palveluja jouduttaneen supistamaan. Keuruun kunnan vastauksissa tuotiin esille pienen kunnan koosta johtuvia etuja vuonna 2007. Vuonna 2009 painottui työnjakojen uudelleenorganisointi: toisella sosiaalityöntekijällä oli liikaa toimeentulotukityötä. Laukaan ja Muuramen vastauksissa vertailua ei voitu tehdä, koska kunnat vastasivat vain yhdellä kyselykerralla. Saarijärven vastauksessa huolenaiheena olivat etuuskäsittelyn resurssin riittämättömyys vuonna 2007. Vuonna 2009 kunta oli vielä organisatiomuutoksen keskellä ja vasta myöhemmin osattaisiin sanoa mihin oli tultu.

## 1.9 Lopuksi

Resurssi- ja rakenneosion vertailtavuus hankekunnissa kahden ajanjakson välillä ei onnistunut monessakaan suhteessa toivotulla tavalla. Ensimmäinen rajoittava tekijä oli, että jälkimmäisellä kyselykerralla vain kuusi kuntaa vastasi (Hankasalmi, Jyväskylä, Keuruu, Laukaa, Muurame ja Saarijärvi) kyselyyn, joten mahdollisia muutoksia voitiin havainnoida vain näiden kuuden kunnan osalta. Toinen vertailtavuuteen vaikuttanut tekijä oli kahdessa kunnassa tehdyt yhdistymiset ja yhteenliittymät: Uusi Jyväskylä muodostui Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden liittyessä yhteen. Saarijärvi tuli osaksi kuuden kunnan muodostamaa yhteistä sosiaali- ja terveystaloutta vastaavaa Sote-Kuntaryhmää, jonka päättämien palveluiden käytännön toteuttamisesta vastaa kuntayhtymän omistama Perusturvaliikelaitos Saarikka, jossa aikuissosiaalityön alue vasta etsii muotoaan. Kolmas vertailtavuutta hankaloittava tekijä oli kyselyssä annettujen vastustausten ylimalkaisuus tai osittainen puutteellisuus.

Jos tarkastellaan kokonaisuutena tapahtuneita muutoksia, niin mitään suuria muutoksia ei voida todeta. Jos muutosten suuntaa miettii hankkeessa asetettujen tavoitteiden kannalta, muutokset olivat enemmän marginaalisia, kuitenkin kokonaisuutena positiivisempaan suuntaan. Kunnissa oli tehty muutoksia myös riippumatta hankkeesta ja niilläkin ratkaisulla on ollut vaikutusta mahdollisiin muutoksiin aikuissosiaalityön alueella. Ensimmäinen muutostrendi – joka ei ollut hankkeen suoranainen tavoite – on ollut siirtymä yhdennetystä mallista eriytettyyn aikuissosiaalityön tai lapsiperhe-/lastensuojelun sosiaalityöhön. Yhdennetyt mallin ongelma on ollut, että mikäli sosiaalityön ja erityisesti etuuskäsittelyn resurssi on ollut vähäinen, aikuissosiaalityölle ei löydy aikaa. Lakisääteiset tehtävät (lastensuojelu ja toimeentulotuki) vievät suuremman huomion ja aikuissosiaalityö jää sangen ohueksi (vrt. Närhi ym. 2008). Yhdennetystä mallista eritettynä malliin siirtyminen on ainakin tässä mielessä mahdollistanut aikuissosiaalityön terävöittämisen. Muutokset myös työntekijöiden määrissä olivat pieniä. Annetuista vastauksista ei voitu suoraan päätellä, oliko uusia vakansseja perustettu vai onko tehty sisäisiä siirtoja, jotka näyttäytyvät pienenä positiivisena muutoksena.

Yllättävä hallinnollinen ratkaisu joissakin eriytetyn mallin kunnissa oli esim. lastensuojeluperheiden perus- ja täydentävän toimeentulotuen myöntäminen aikuissosiaalityön alueen puolelta. Tämä tulos nousi esille jo aiemmassa selvityksessä (Närhi ym. 2008, 20–21). Miksi tällaisiin ratkaisuihin oli päädytty? Kuinka näitä hallinnollisia ratkaisuja on perusteltu? Johdonmukaiselta tuntuisi, että eriytetyssä sosiaalityön mallissa toimeentulotuki myönnettäisiin

sekä lapsiperheiden että aikuissosiaalityön alueiden ”omilta puolilta” omille asiakkaille ja sen tekisivät joko sosiaalityöntekijät tai sitten kyseisen alueen etuuskäsittelijät. Monessa hankekunnassa etuuskäsittelyn resurssi aikuissosiaalityön puolella on kuitenkin todettu riittämättömäksi, joten tämä henkilöstö ei pysty vastaamaan perus- ja täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä vaan toimeentulotukityötä ”valuu” sosiaalityöntekijöille ja mahdollisille palveluohjaajille (vrt. Närhi ym. 2008). Jos myös lastensuojeluperheiden toimeentulotuen myöntäminen kuuluu aikuissosiaalityön tehtäviin, työaika muuttuu yhä enemmän toimeentulotukityötä sisältäväksi. Jos sosiaalitoimiston toisen alueen sosiaalityötä on suunnattu koulutusta ja osaamista vastaaviin työtehtäviin, toisen alueen ammatti- ja tehtävä rakenne saattaa entisestään vääristyä. Onko ratkaisu ollut tietoinen vai eikö päätösten seurauksia ole täysin tiedostettu?

Vertailtavuutta pyrittiin löytämään myös aikuissosiaalityön resursseista (ei etuuskäsittely) suhteessa asukaslukuun. Jyväskylän osalta tilanne on huonontunut verrattuna vuoteen 2007. Kun vuonna 2007 oli yksi sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja hieman yli 6000 asukasta kohti, vuonna 2009 luku on yksi sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja hieman yli 7000 asukasta kohti. Muuramen tilanne on huonompi laskennallisesti kuin Jyväskylän. Valitettavasti vuoden 2007 tietoa ei ole käytettävissä, koska silloin Muuramessa oli yhdenntyn työn malli. Työttömien määrä osaltaan määrittää, kuinka paljon asiakkaita aikuissosiaalityössä asioi. Viimeisen tilaston (Työ- ja elinkeinoministeriö, Työnvälitystilasto 8/2008) mukaan Jyväskylässä vuonna 2008 työttömien osuus on 11,8 prosenttia kun se Muuramessa oli 7,5 prosenttia. Siksi mekaaninen laskennallinen vertailu ei tee oikeutta Muuramelle. Muiden kuntien osalta tilanne henkilöstöresursseissa on säilynyt samana aikuissosiaalityön alueella.

Toimeentulotuen päätösmäärissä Jyväskylästä ja Muuramesta ei saatu vertailutietoa. Hankasalmella tilanne pysyi suurin piirtein samana. Keuruulla suhteellinen tilanne sosiaalityön ja etuuskäsittelyn kesken muuttui ammatti- ja tehtävä rakenteiden suositusten suuntaan. Laukaassa tilanne oli menossa hyvään suuntaan vuonna 2007 ammatti- ja tehtävä rakenteiden suositusten kannalta sosiaalityöntekijän ja etuuskäsittelijän kesken. Vuonna 2009 kyseilyn perusteella etuuskäsittelyn resurssia ei olisi ollenkaan käytettävissä aikuissosiaalityön alueella. Saarijärvellä tilanne on kääntynyt huonompaan suuntaan. Sosiaalityöntekijät tekevät keskimäärin selvästi enemmän toimeentulotuen päätöksiä kuin vuonna 2007. Tätä selittää, että kyselyajankohtana oli juuri aloittanut uusi etuuskäsittelijä ja seuraava aloittaisi vasta myöhemmin keväällä 2009.

Asiakkaan ohjautumisen mekanismien suhteen kunnissa oli tehty jonkin verran muutoksia. Kun Hankasalmella 2007 lapsiperheet, nuoret ja uudet asiakkaat ohjautuivat sosiaalityöntekijälle ja aikuisasiakkaat etuuskäsittelijälle, vuonna 2009 asiakas ottaa yhteyttä jompaankumpaan sosiaalityöntekijään, joka arvioi, kuka jatkaa työskentelyä asiakkaan kanssa. Jyväskylässä vuonna 2009 kaikille työntekijäryhmille asiakkaat ohjautuvat alueen mukaan, kun asiakkaan ohjautuminen eri työntekijäryhmille vuonna 2007 tapahtui joko kirjaimen tai alueen mukaan. Keuruulla ei ole tapahtunut muutoksia kahden ajankohdan välissä. Laukaassa asiakkaat ohjautuvat työntekijälle tietyltä alueelta. Muuramessa toimii alueellisen ohjautumisen periaate ja lisäksi etuuskäsittelijälle ohjautuu perustoimeentulotuen päätökset. Saarijärvellä on alueellinen ohjautumisen periaate.

Käytössä olevaa tietojärjestelmää ja dokumentaatiota koskeva vertailu osoitti, ettei ohjelmistoja ollut vaihdettu yhdessäkään kunnassa, mutta ilmoitetun dokumentaation määrä ja käytettävissä olevien lomakkeiden määrä oli jonkin verran lisääntynyt vuodesta 2007 vuoteen 2009. Keuruu ei vastannut lainkaan tähän osioon. Useimmat vastaukset kuitenkin osoittavat, että aikuissosiaalityön alueella ollaan vasta kehityksen alkuvaiheessa. Suunnitel-



mallisen ja tavoitteellisesti rakentuvan aikuissosiaalityön prosessin asiakirjarakenteet ovat vasta hahmottumassa. Se, kuinka paljon jo nyt käytössä olevia lomakkeita tosiasiallisesti käytetään aikuissosiaalityössä, jäi vastausta vaille. Suurella todennäköisyydellä lomakkeiden käyttö riippuu työntekijästä ja tässä suhteessa voi olla suurtakin vaihtelua. On myös todettava, että tällä hetkellä kunnissa olevat asiakastietojärjestelmät eivät tue suunnitelmallisen, tavoitteellisen ja hyvin dokumentoidun aikuissosiaalityön tekemistä. Osaltaan tämä johtuu siitä, että käytettävissä olevat järjestelmät on hankittu kustannussyistä eräänlaisina perusversioina. Toinen puoli ongelmaa on, ettei nykyisissä tietojärjestelmissä ole huomioitu aikuissosiaalityön rakenteellisia, mutta ei varsinkaan sisällöllisiä ratkaisuja. Lastensuojelun sosiaalityön dokumentaatiota on tässä suhteessa kehitetty enemmän.

Viimeinen vertailtava kysymys koski yleisempiä huomioita aikuissosiaalityössä. Jos yrittää lyhyesti kiteyttää, mitä oli haluttu kertoa aikuissosiaalityön resursseista rakenteista ja voimavaroista, niin keskiöön nousevat ammatti- ja tehtäväraakenekysymykset ja niiden vääristymät: työntekijät tekevät koulutukseen ja osaamiseen nähden väärää asioita. Henkilöstöresurssit sosiaalityön ja mahdollisen palveluohjauksen kohdalla suuntautuvat osaltaan väärin ja etuuskäsittelyn henkilöstöresursseista oli vajausta.

**Sivi Talvensola**

## **2 Aikuissosiaalityön arki**

Kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön empiirinen tutkimus on ollut Suomessa melko vähäistä (ks. kuitenkin esim. Välimaa 2008b; Juhila 2008a; Liukko 2006; Tuusa 2005). Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen tavoitteena oli omalta osaltaan tuoda lisätietoa tähän vähän tutkittuun alueeseen. Osana hankkeen alkukartoituskokonaisuutta tehtiin kysely, jolla tavoiteltiin tietoa aikuissosiaalityön nykytilasta Keski-Suomessa ja erityisesti niistä tehtävistä, joita aikuissosiaalityön ammattilaiset työssään tekevät. Kyselyn vastauksista julkaistiin raportti (ks. Talvensola ym. 2008), jonka tulokset esitetään tässä luvussa tiivistetysti.

### **2.1 Aineistokeruu ja analyysi**

Kyselylomake tehtiin yhteistyössä Jyväskylän yliopiston sosiaalityön opiskelijoiden kanssa osana projektiopintoja (ks. Lång, Nyssönen, Suortti & Taina 2008). Lomakkeen teossa hyödynnettiin suomalaisen sosiaalityön tilannetta laajasti selvittänyttä tutkimusta (ks. Karvinen-Niinikoski, Salonen, Meltti, Yliruka, Tapola-Haapala & Björkenheim 2005), sillä tavoitteena oli tuottaa myös valtakunnallisesti vertailtavaa aineistoa sosiaalityöntekijöiden osalta.

Kysely koostui 55 aihetietokysymyksestä sekä yhteystietokysymyksistä. Kysely toteutettiin sähköisen tiedonkeruulomakkeen avulla, jonka internetosoite lähetettiin sähköpostilla kehittämishankkeeseen osallistuneiden kuntien 113:lle aikuissosiaalityön työntekijälle, joista kyselyn lopullisen kohderyhmän muodosti 109 henkilöä. Kyselyyn vastasi 64 henkilöä 15 Keski-Suomen kunnasta, joista analyysiin otettiin mukaan 62 työntekijän vastaukset. Kyselyn vastausprosentti oli 56,9.

Aineisto analysoitiin SPSS -ohjelman avulla kuvailevin menetelmin. Analyysissä keskityttiin erityisesti eri ammattiryhmien välisten erojen ja yhtäläisyyksien kuvaamiseen. Aineiston kuvailussa pitäydettiin perustasolla ja hyödynnettiin frekvenssejä, suhteellisia osuuksia, risiintaulukointia ja keskiarvoja. Tilastollisia testejä aineiston analyysissä ei käytetty.

## 2.2 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneissa kaupunkimaiset ja maaseutumaiset kunnat olivat jossain määrin yliedustettuina suhteessa niiden työntekijävakanseiden osuuteen kaikissa hankekunnissa. Ammattiryhmistä määrällisesti eniten vastanneita tuli sosiaalityöntekijöiden ryhmästä (n = 33), mutta ahkerimmin kyselyyn vastasivat esimiehet. Edellä mainittujen ammattiryhmien ja erityisesti sosiaalityöntekijöiden osuus vastaajien joukossa oli suurempi verrattuna hankekuntien ammattiryhmittäisiin työntekijävakanseihin.

Vastanneista suurin osa teki kyselyn aikaan eriytettyä sosiaalityötä. Hankekunnissa lukumääräisesti useammassa tehtiin kuitenkin yhdenmukaista sosiaalityötä kuin eriytettyä. Yhdenmukaista sosiaalityötä tehtiin tyypillisesti maaseutumaisissa kunnissa, joissa työntekijämäärät ovat pienemmät.

Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma oli selvästi naisvoittoinen, sillä yli 95 % vastanneista oli naisia. Noin kolmasosa vastanneista oli iältään 40–49-vuotiaita. Tätä nuorempia oli noin 40 % ja vanhempia noin 30 % vastanneista. Esimiehistä suurin osa oli 50 vuotta täyttäneitä. Palveluohjaajista valtaosa puolestaan alle 40-vuotiaita, kun taas etuuskäsittelijöistä suurin osa oli yli 40-vuotiaita. Sosiaalityöntekijät sijoituivat muita ammattiryhmiä tasaisemmin eri ikäluokkiin, mutta heistäkin hieman yli puolet oli 40 vuotta täyttäneitä.

Kyselyyn vastanneista esimiehistä jokaisella ja sosiaalityöntekijöistä lähes 80 % oli sosiaalialan tutkinto, joka pätevoitti tehtävässä toimimiseen. Palveluohjaajat ilmoittivat pääasiassa koulutukseen sosionomi (AMK) -tutkinnon. Etuuskäsittelijöiden ryhmässä suoritettut tutkinnot olivat pääasiassa merkonomien tai yo-merkonomien tutkintoja. Sosiaalihuollon ammatillinen kelpoisuus oli kaikilla kyselyyn vastanneilla palveluohjaajilla, mutta myös etuuskäsittelijöillä. Siten lähes 90 % vastanneista oli kelpoisuuslain perusteella päteviä toimimaan nykyisen ammattinimikkeen mukaisissa tehtävissä.

Vastaajista yli 80 % oli vakituudessa työ- tai virkasuhteessa kyselyn ajankohtana. Vakituisten työsuhteen osuuden ammattiryhmittäin vaihteli 75,8–100 %:n välillä. Keskimäärin työntekijät olivat työskennelleet nykyisessä työpaikassaan lähes 10 vuotta. Sosiaalialan työkokeudesta vastaajille oli kertynyt keskimäärin 11 vuotta. Pysyvyys työpaikassa on siten varsin suurta työn vakinaisuuden asteen, samassa työpaikassa työskentelyajan ja alalta kertyneen työkokeuksen perusteella. Yli 90 % vastanneista työskenteli sosiaalitoimistossa ja loput vastanneista työvoiman palvelukeskuksessa. Vastauksissa painottuu siten sosiaalitoimiston työntekijöiden näkökulma.

## 2.3 Asiakkaat

Kyselyllä haluttiin ikä- ja asiakasryhmäkysymysten avulla saada tietoa, kenen kanssa aikuis-sosiaalityötä tehdään hankekunnissa. Lisäksi selvitettiin työntekijöiden näkemyksiä, kuinka kunnissa palvellaan eri asiakasryhmien tarpeita.

Vastausten perusteella aikuissosiaalityön alan työntekijöiden pääasiallinen asiakasryhmä koostui 18–65-vuotiaista. Toisaalta varsinkin aikuisasiakkaiden (25–65-vuotiaat) osalta yksilöllisissä arvioissa asiakastyöajankäytössä oli varsin paljon vaihtelua. Eriytettyä työtä tekevät ilmoittivat käyttävänsä 18–65-vuotiaiden kanssa työskentelyyn yli 80 % kokonaisasiakastyöajastaan. Vastaava osuus yhdenntettyä työtä tekevillä oli noin 60 %. Tämän perusteella vaikuttaisi siltä, että lapsiasiakkaiden kanssa työskentelyyn ei käytettäisi yhdenntetyssä työssä suurempaa osaa kokonaisasiakastyöajasta toisin kuin Närhen ja muiden (2008) alkukartoitusaineisto antoi olettaa. Sosiaalityöntekijöiden osalta vertailu yhdenntettyä ja eriytettyä työtä tekevien kohdalla on myös edellä kuvatun kaltainen: sosiaalityön organisoinnin muoto ei näytä aiheuttavan erityistä epäsuhtaa asiakastyöajan jakautumisessa lapsi- ja aikuisasiakkaiden kesken yhdenntetyssä työssä.

Kunnissa vastataan työntekijöiden arvioiden mukaan parhaiten alle 12-vuotiaiden lasten sekä 25–65-vuotiaiden sosiaalipalvelujen tarpeisiin. Vastausten perusteella sosiaalipalveluja oli kunnissa saatavilla pääosin hyvin myös 12–17-vuotiaille ja vammaisille henkilöille. Huonoimmin kunnissa huomioitiin työntekijöiden arvioiden mukaan moniongelmaiset, asunnottomat sekä päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivät asiakkaat. Kyseisille asiakasryhmille suunnattujen sosiaalipalvelujen järjestäminen myös koettiin erityisen vaikeaksi. Sosiaalipalvelun puutteina mainittiin tyypillisimmin resurssipula sekä hoitopaikkojen ja asumispalvelujen vähäisyys.

## 2.4 Dokumentaatio ja suunnitelmat

Kysymyksillä haluttiin syventää ensimmäisestä alkukartoitusaineistosta (Närhi ym. 2008) saatua tietoa hankekuntien aikuissosiaalityön suunnitelmallisuudesta ja systemaattisesta dokumentoinnista.

Kyselyyn vastanneet käyttivät kirjalliseen työhön tyypillisimmin aikaan 1–2 tuntia, keskimääräisen ajan ollessa hieman alle 2 ½ tuntia. Suunnitelmia aikuisasiakastyössä ilmoitti tekevänsä lähes 70 % vastanneista. Eniten suunnitelmia laativat sosiaalityöntekijät, joista lähes 85 % kertoi tekevänsä suunnitelmia aikuisasiakkaidensa kanssa. Syinä suunnitelmien tekemättömyyteen aikuisasiakastyössä tuotiin esiin, ettei suunnitelmien teko kuulu toimenkuvaan, ajanpuute sekä asiakastietojärjestelmät, jotka eivät mahdollista suunnitelmien tekemistä.

Sosiaalityössä kirjoitetaan monenlaisia tekstejä ja kyselyssä kartoitettiin aikuisten asiointiin liittyvien tekstien ja dokumenttien kirjoittamisen useutta. Useimmin (päivittäin tai viikoittain) kirjoitettuja aikuisasiakkaiden asiointiin liittyviä tekstejä olivat päätökset, epäviralliset muistiinpanot sekä asiakkaan tilannearviot/selvitykset. Kolme neljäsosaa vastanneista kirjoitti päätöksiä päivittäin. Sosiaalityöntekijöistä päätöksiä teki päivittäin lähes 85 %. He kirjoittivat edellä mainittujen (pätökset, epäviralliset muistiinpanot sekä asiakkaan tilannearviot/selvitykset) dokumenttien lisäksi usein myös virallisia muistiinpanoja. Vain hieman alle 40 % sosiaalityöntekijöistä laatii asiakassuunnitelmia päivittäin tai viikoittain, vaikka suunnitelmallisuus liittyy erityisesti kyseisen sosiaalityöntekijöiden ammattikuvaan sosiaalialan ammatillisen henkilöstön osaamiseen perustuvassa tehtäväjaossa (ks. Sarvimäki & Siltaniemi 2007). Verrattaessa hankekuntien sosiaalityöntekijöiden asiakassuunnitelmien laatimisen useutta valtakunnallisesti sosiaalitoimessa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden asiakassuunnitelmien teon useuteen (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 78) käy ilmi, että kyselyyn vastanneet hankekuntien sosiaalityöntekijät eivät laadi asiakassuunnitelmia yhtä usein, kuin niitä tehdään sosiaalitoimistoissa koko maan laajuisesti.

Useimmin aikuisasiakkaiden kanssa tehtävät suunnitelmat liittyvät toimeentulotuen myöntämiseen. Lähes 60 % vastanneista ilmoitti laativansa ko. suunnitelmia joko päivittäin tai viikoittain. Sosiaalityöntekijöillä osuus on hieman suurempi ja heistä yli kaksi kolmasosaa tekee toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä suunnitelmia usein työssään. Koska päätöksiä kirjoitetaan asiakastyössä kyselyn perusteella useimmiten, on mahdollista, että toimeentulotukipäätöksiin voidaan sisällyttää myös tuen myöntämistä koskevia suunnitelmia. Aktiivintisuunnitelmia tekee usein lähes 40 % ja sosiaalityön suunnitelmia noin kolmasosa vastanneista. Sosiaalityöntekijöistä aktiivintisuunnitelmia laati työssään usein reilu kolmasosa ja sosiaalityön suunnitelmia hieman yli 30 %.

Suunnitelmiin sisällytetään lähes poikkeuksetta arvio asiakkaan tilanteesta. Työskentelyn tavoitteet ja keinot kirjaa suunnitelmaan myös varsin moni, etenkin sosiaalityöntekijöistä. Seurannan aikataulun asiakassuunnitelman etenemisestä suunnitelmaan sisällyttää kolme neljäsosaa sosiaalityöntekijöistä ja noin 70 % kaikista asiakassuunnitelmia laativista aikuis-sosiaalityön alan työntekijöistä. Arvioinnin osuus asiakassuunnitelman toteuttamisessa jää varsin pieneksi, sillä alle puolet asiakassuunnitelmia laativista sisällyttää arvioinnin osaksi suunnitelmaa. Arvioinnin puuttuminen asiakassuunnitelmasta voi jo lähtökohtaisesti hankaloittaa asiakasprosessin loppuun viemistä.

Asiakkaan osallisuutta ja oikeuksien toteutumista asiakastyössä kartoitettiin myös kyselyssä. Noin kaksi kolmasosaa vastanneista ilmoitti pyytävänsä aina tai usein lupaa asiakkaalta viranomaistietojen vaihtoon häntä koskevissa asioissa. Lähes 60 % kertoo aina tai usein asiakkailleen, millaisia asiakirjoja hänestä tullaan laatimaan. Virallisia suunnitelmia laati yhdessä asiakkaan kanssa aina tai usein hieman yli kaksi viidesosaa vastanneista. 40 % kertoi aina tai usein asiakkaalle hänen oikeudestaan nähdä kaikki häntä koskevat asiakirjat ja vastaava osuus käy läpi asiakkaan kanssa hänestä muistiin merkityt asiat, jotka asiakastietojärjestelmään on tallennettu tai aiotaan tallettaa. Sosiaalityöntekijöistä edellä mainittuja asioita työssään tekee viimeisintä lukuun ottamatta suurempi osa aina tai usein verrattuna kaikkiin kyselyyn vastanneisiin. Tästä huolimatta voidaan todeta, että asiakkaan osallisuus sekä asiakkaan ja työntekijän keskinäinen vuoropuhelu suunnitelmia laadittaessa on keskeinen haaste aikuissosiaalityössä, sillä asiakkaan osallisuus tulisi olla peruslähtökohtana kaikessa sosiaalityössä (vrt. esim. Rostila 2001).

## 2.5 Työmenetelmät ja asiantuntijuus

Aikuisasiakkaiden kanssa tehtävässä työssä käytetään vastausten perusteella useimmiten ratkaisukeskeistä työtettä, jonka 40 % nimesi työtään ohjaavaksi menetelmäksi. Voimavarakeskeisen työtteen puolestaan ilmoitti tärkeimmäksi lähes kolmannes vastanneista. Keskeisimpinä työmenetelminä aikuissosiaalityön asiakastyössä vastaajat mainitsivat muun muassa motivoivan haastattelun, verkostotyön, voimavarakeskeisyyden ja haastattelun. Vastauksissa esiintyneiden työmenetelmien kirjo oli varsin laaja, sillä niitä tuotiin esiin 60 erilaisista.

Lähes 60 % vastanneista koki, että työmenetelmien käytöllä oli merkitystä työssään. Työmenetelmät nähtiin merkityksellisinä sekä työntekijälle että asiakkaalle. Erityisesti työmenetelmien käytöstä koettiin hyötyä oman työn jäsentämisen ja suunnitelmallisuuden sekä työskentelyn tavoitteellisuuden ja vaikuttavuuden kannalta. Työmenetelmät koettiin myös oman työn voimavarana, oman työntekijäroolin rakennustarpeina ja työn teoreettisen perustan muodostajina. Lisäksi niillä nähtiin olevan merkitystä syrjäytymisen ja ongelmien estämisen ehkäisyssä laajemminkin.

Asiakkaan kannalta työmenetelmät mahdollistivat asiakkaan vahvuuksien löytämisen ja esiin nostamisen, joka on keskeistä voimavara- ja ratkaisukeskeisissä työorientaatioissa. Lisäksi työmenetelmien avulla koettiin voitavan selkeyttää asiakkaan tilannetta sekä asiakkaalle itselleen että työntekijälle. Pitkissä asiakasprosesseissa työmenetelmät nähtiin apuna luottamuksellisen asiakassuhteen muodostamisessa. Työmenetelmien asiakastyöhön tuomista positiivisista vaikutuksista huolimatta vastauksissa tuotiin myös esiin, ettei työmenetelmillä ole merkitystä, mikäli asiakas itse ei ole motivoitunut oman tilanteensa muuttamiseen.

## **2.6 Työnkuvat ja ajankäyttö**

Närhen ja muiden (2008) tekemässä aikuissosiaalityön hankkeen alkukartoituksessa kävi ilmi, että sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön työntekijät näkivät työyhteisöjensä ongelma-kohtina heikon työn jaon sekä ammatti- ja tehtävärakenteen jäsentymättömyyden. Työntekijöiden esiin tuomista asioista haluttiin syvempää tietoa ammattikohtaisista työnkuvista selvittämällä tarkemmin eri ammattiryhmien työtehtäviä ja ajankäyttöä.

### **2.6.1 Aikuissosiaalityön tehtävät eri ammattiryhmillä**

Tyypillisimpiä tehtäviä aikuissosiaalityön alan työntekijöillä olivat kyselyn perusteella ohjaus ja neuvonta, toimistotyö sekä perus-/ täydentävä toimeentulotukityö kirjallisesti ja asiakastapaamisten yhteydessä. Myös päihdetyö sekä työttömien aktivointi ja työllistäminen kuului usein (päivittäin tai viikoittain) työtehtäviin hieman yli puolella vastanneista. Vähiten aikuissosiaalityössä tehdään sosiaalista luototusta, välitystilityötä, vammaistyötä sekä sosiaali-päivystystä.

Ammattiryhmittäisessä tarkastelussa esimiesten aikuissosiaalityön perustyötehtäviä olivat johtamiseen liittyvät tehtävät, ohjaus ja neuvonta, toimistotyö, kehittämistyö, konsultoiva työ sekä kirjallinen toimeentulotuki. Esimiesten tehtäviin vähiten, tai ei lainkaan, kuuluneet tehtävät olivat samoja kuin kaikilla vastanneilla. Esimiesten tehtäväkenttä aikuissosiaalityössä vaikuttaa kaiken kaikkiaan laajalta. Haasteena on, voivatko esimiehet keskittyä riittävässä määrin ammattiryhmänsä varsinaisiin, ammatilliseen osaamiseen perustuviin tehtäviin (ks. Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 48–50).

Sosiaalityöntekijöiden perustehtävät olivat samoja kuin edellä esiin tuodut kaikkien vastanneiden tyypillisimmät tehtävät, joskin perus- ja täydentävän toimeentulotukityön osuus oli korostuneemmin esillä. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden tyypillisimpiin tehtäviin kuului päihdetyö, jota kaikki vastanneet ilmoittivat tekevänsä ainakin joskus, samoin kuin aktivointi- ja työllistämistyötä. Aktivointi- ja työllistämistyön tekemisen useudessa oli huomattavissa eroa yhdenntettyä ja eriytettyä sosiaalityötä tekevien kuntien välillä siten, että eriytetyn työn kuntien sosiaalityöntekijöistä huomattavasti suurempi osa (yli 80 %) teki työttömien aktivointi- ja työllistämistyötä vähintään viikoittain verrattuna yhdenntetyn työn kuntiin (reilu kolmasosa). Sosiaalityöntekijöiden työ keskittyy varsin vahvasti ohjaukseen ja neuvontaan sekä toimeentulotukityöhön aikuissosiaalityön sisällöllisten tehtävien – aktivointi- ja työllistäminen, päihde- ja mielenterveystyö, kuntouttava työtoiminta – jäädessä perustyössä huomattavasti pienempään osaan. Voidaankin todeta, etteivät sosiaalityöntekijöiden työtehtävät nykyisellään vastaa koulutuksen tuottamaa osaamista (ks. Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40–43, 51).

Palveluohjaajien perustyötehtäviä olivat kyselyn perusteella ohjaus ja neuvonta, työttömien aktivointi ja työllistäminen, kuntouttava työtoiminta ja talousneuvonta. Lisäksi puolella palveluohjaajista työtehtäviin kuului vähintään viikoittain toimistotyötä, perus- ja täydentävää toimeentulokityötä sekä päihdetyötä. Palveluohjaajien perustyön tehtäväkenttä on rajatumpi verrattuna esimiehiin ja sosiaalityöntekijöihin. Palveluohjaajien perustyön tyypillisimmät tehtävät näyttävätkin vastaavan koulutuksen tuottamaa osaamista (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40–43). Toisaalta kyselyyn vastanneet palveluohjaajat työskentelevät eri organisaatioissa, joissa myös tehtäväkuvat ovat vaihtelevat. Osa palveluohjaajista tekee päivittäin toimeentulokityötä ja se kuuluu siten kiinteästi työhön. Siksi palveluohjaajien osaamisen hyödyntämisessä voi olla suuria eroja organisaatioittain.

Etuuskäsittelijöiden perustyötehtävät koostuvat toimeentulokityöstä, ohjauksesta ja neuvonnasta sekä toimistotyöstä, jotka ovat ammattiryhmän ammatillisen osaamisen kannalta keskeisiä työtehtäviä (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 42).

## 2.6.2 Asiakastyö

Ammattiryhmittäin tarkasteltuna (ks. taulukko 9) asiakastyötä tekevien määrä vaihteli 61,5–100 % välillä, viikoittaisten asiakkaiden määrä 0–30 välillä ja viikoittaisten asiakasmäärien keskiarvot 5,7–15,3 asiakkaan välillä. Vähintään kerran viikossa yhden aikuissosiaalityön asiakkaan tapaavien osalta laskettu asiakastapaamiseen käytetty keskimääräinen aika päivässä vaihteli eri ammattiryhmillä 1 tunnista 34 minuutista 3 tuntiin 5 minuuttiin. Keskimäärin asiakastapaamiseen käytettiin aikaa 52 minuuttia.

**Taulukko 9. Asiakastyötä tekevät (%), keskimääräinen asiakasmäärä viikossa, asiakasmäärien vaihtelu ja keskimääräinen asiakastapaamisiin käytetty päivittäinen aika ja yhteen asiakastapaamiseen käytetty aika keskimäärin kaikilla vastan-neilla ja ammattiryhmittäin (Talvensola ym. 2008, 56–58).**

	<i>Asiakastyötä tekevät %</i>	<i>Asiakkaita keskimäärin blöä/vko</i>	<i>Asiakasmäärien vaihtelu min–max</i>	<i>Asiakastapaamisiin käytetty aika päivässä</i>	<i>Yhteen asiakastapaamiseen keskimäärin käytetty aika</i>
Esimiehet (n=10)	70 %	5,7	0–25	1 h 34 min (n=7)	58 min
Sosiaalityöntekijät (n=33)	93,9 %	15,3	0–30	2 h 36 min (n=31)	48 min
Palveluohjaajat (n=6)	100 %	11,7	7–15	3 h 5 min (n=6)	1 h 15 min
Etuuskäsittelijä (n=13)	61,5 %	6,5	0–20	1 h 45 min (n=8)	50 min
<b>Kaikki (n=62)</b>	<b>83,9 %</b>	<b>12,5</b>	<b>0–30</b>	<b>2 h 24 min (n=52)</b>	<b>52 min (n=52)</b>

Asiakastyöstä vastausten perusteella piirtyvä kuva eri ammattiryhmissä, mutta myös ryhmien sisällä näyttää varsin yksilölliseltä. Tulosten tulkinnassa onkin korostettava, että edellä esitetyt keskiarvot kertovat vain pienen osan siitä vaihtelusta, mitä asiakastyö todellisuudessa eri työntekijöillä on. Siksi esimerkiksi työntekijällä yhdelle asiakkaalle käytettävissä oleva aika todellisuudessa vaihtelee varsin paljon riippuen kokonaisasiakasmääristä sekä muihin työtehtäviin kuten puhelinaika, palaverit, asiakkaan asioiden selvittelyt yms., kuluvasta ajasta, jota ei kyselyssä kuitenkaan dokumentointia lukuun ottamatta tarkemmin selvitetty.

Suuret asiakasmäärät ja asiakastyöhön käytettävissä oleva vähäinen aika voivat muodostaa hankaluuksia asiakastyön suunnitelmallisuuden ja asiakassuhteen syventämisen, mutta myös asiakastyön dokumentoinnin kannalta. Kyseisillä tekijöillä on yhteys myös asiakastyön laatuun ja vaikuttavuuteen (esim. Vataja ym. 2007; Kääriäinen 2005; Välimaa 2008b, Rostila 2001).

### **Asiakasprosessin vaiheet**

Asiakasprosessi rakentuu eri vaiheista, joita ovat tilannearvio, palvelusuunnitelman laatiminen, suunnitelman arviointi ja seuranta, suunnitelman tarkistus/päivitys sekä asiakkuuden suunniteltu päättäminen (ks. esim. Sarvimäki & Siltaniemi 2007). Aikuissosiaalityön asiakkaiden kanssa työtä tekevien osalta selvitettiin, kuinka usein eri prosessivaiheita tehdään. Tyypillisimmin asiakastyössä tehdään tilannearvioita, joita yli 85 % ilmoittaa tekevänsä vähintään viikoittain ja kaikki vastaajat ainakin joskus. Muita asiakasprosessin vaiheita toteutetaan arkityössä harvemmin ja niitä työssään tekee joskus noin 90 % vastanneista. Asiakkuuden suunniteltuja päättämisiä tehdään asiakasprosessin vaiheista kyselyn perusteella kaikkein harvimmin, joka voi heijastella pitkäaikaisia asiakkuuksia aikuissosiaalityössä. Toisaalta pitkien asiakkuuksien aikana voi ajatella suunnitelmien seurannan, arvioinnin ja päivitysten olevan keskeisessä asemassa asiakasprosessin edistymisen kannalta.

Palveluohjaajien työssä asiakasprosessien vaiheet näyttävät sisältyvän arkityöhön useammin kuin muilla ammattiryhmillä. Viittaako havainto siihen, että palveluohjaajilla on nykytilanteessa pääasiallinen vastuu asiakasprosessin edistymisessä sosiaalityöntekijöiden sijaan? Toisaalta kyse voi olla asiakasprosessien etenemistahdin eroista eri ammattiryhmillä siten, että palveluohjaajien asiakkuudet etenevät nopeammin kuin muilla ryhmillä. Huomioitava on, että kyselyyn vastasi kuusi palveluohjaajaa, eikä näin pienen ryhmän vastausten perusteella voi tehdä pitkälle meneviä, koko ammattiryhmää koskevia johtopäätöksiä palveluohjaajien prosessimaisesta työtoteutuksesta muihin työntekijäryhmiin verrattuna. Merkitystä voi olla myös palveluohjaajien erilaisilla työskentelyorganisaatioilla ja työnkuvilla.

### **Aiheet asiakastapaamisissa**

Tyypillisimmin aikuissosiaalityön asiakastapaamisissa käsitellyt aiheita olivat talouteen ja toimeentuloon, työllistymiseen ja koulutukseen sekä päihteisiin, mielenterveyteen ja fyysiseen terveyteen liittyvät asiat. Kyselyn vastaukset vahvistavat kuvaa aikuissosiaalityöhön liittyvän lainsäädännön kolminaisuudesta, jossa keskeisessä asemassa ovat laki toimeentulotuesta, laki kuntouttavasta työtoiminnasta sekä päihdehuoltolaki ja joista aikuissosiaalityön sisällöt (toimeentulotuki, kuntouttava työtoiminta ja päihdetyö) pääosin muodostuvat (Juhila 2008a, 25).

### 2.6.3 Toimeentulotukityö

Toimeentulotukityöstä kyselyssä kartoitettiin toimeentulotukipäätösmääriä, työn koettua tärkeyttä sekä aikaa vievyyttä. Suurin osa vastanneista (85,5 %) tekee perustoimeentulotuen päätöksiä viikoittain. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki kuuluvat myös valtaosalla työhön, sillä täydentävän toimeentulotuen päätöksiä tekee kuukausittain yli 80 % ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä noin 65 % vastanneista. Taulukkoon 10 on koottu vastanneiden ilmoittamien päätösmäärien keskiarvot sekä toimeentulotukityötä tekevien osuus eri toimeentulotukilajeissa kaikilla vastanneilla sekä ammattiryhmien mukaan jaoteltuna. Keskiarvoista huolimatta tulee muistaa, että päätösmäärät vaihtelevat sekä ammattiryhmien kesken, mutta myös ammattiryhmien työntekijöiden välillä varsin paljon.

**Taulukko 10. Eri toimeentulotukipäätösten määrien keskiarvot (kpl) ja päätöksiä tekevien osuus (%) ammattiryhmittäin ja kaikilla vastanneilla (Talvensola ym. 2008, 61–64).**

	<i>Perustoimeentulotuki</i>		<i>Täydentävä toimeentulotuki</i>		<i>Ehkäisevä toimeentulotuki</i>	
	<i>päätöstä / vko (kk)</i>	<i>työtä tekevät %</i>	<i>päätöstä / kk</i>	<i>työtä tekevät %</i>	<i>päätöstä / kk</i>	<i>työtä tekevät %</i>
Esimiehet (n=10)	13 (52)	80	5	70	3	50
Sosiaalityöntekijät (n=33)	27 (108)	87,9	14	87,9	6	81,8
Palveluohjaajat (n=6)	21 (84)	66,7	12	66,7	2	33,3
Etuuskäsittelijät (n=13)	44 (176)	92,3	19	84,6	4	46,2
<b>Kaikki (n=62)</b>	<b>28 (112)</b>	<b>85,5</b>	<b>13</b>	<b>82,3</b>	<b>5</b>	<b>64,5</b>

Etuuskäsittelijät tekevät kyselyn perusteella eniten toimeentulotukityötä. Toimeentulotukityö kuuluu myös sosiaalityöntekijöiden, palveluohjaajien ja esimiesten työnkuvaan varsin selvästi, sillä pääosin enemmistö ko. ammattiryhmien työntekijöistä tekee eri toimeentulotuen päätöksiä.

Toimeentulotukityötä siis tehdään ja se myös koetaan oman työn kannalta tärkeäksi työn osa-alueeksi. Toisaalta toimeentulotuen koetaan vievän aikaa muilta työtehtäviltä erityisesti sosiaalityöntekijöiden ammattikunnassa.



## 2.7 Työnohjaus

Työnohjaukseen oli osallistunut yli puolet vastanneista viimeisen vuoden aikana. Suurimpana syynä, ettei työnohjaukseen ollut osallistuttu oli työnohjauksen puuttuminen kokonaan. Toisaalta koettiin, ettei työnohjaukselle ollut työssä tarvetta. Työnohjaukseen osallistuneet olivat olleet pääosin tyytyväisiä sisältöihin ja työnohjaus oli vastannut odotuksia joko keskimertaisesti tai hyvin suurimmalla osalla.

## 2.8 Työn organisointi ja työpaikan tukirakenteet

Työn suunnitelmallisuus ja arvostus, työn itsenäisyys ja vaikuttamismahdollisuudet, johtamistapa, työyhteisön ilmapiiri ja tukirakenteet sekä osaamisen kehittäminen ovat keskeisiä tekijöitä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta. Sosiaalityö on muuttunut yhä haastavammaksi vaatien uudenlaista työtettä, mutta työn organisointi ei ole kehittynyt yhtä nopeassa tahdissa. (Vataja & Julkunen 2004, 3.) Työnorganisointi on käsitteenä monitahoinen ja se liitetään tyypillisesti johtamiseen ja organisaatioon kokonaisuudessaan. Sosiaalityöntekijän kannalta työn organisointi tarkoittaa työn tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta – työn kaoottisuuden vähentämistä – mutta myös itsenäistä työtettä ja vaikuttamismahdollisuuksia omaan työhön. Organisatoriset tekijät ja johtaminen vaikuttavat olennaisesti siihen, kuinka sosiaalityöntekijä voi hallita ja suunnitella työtään. (Mt. 26.)

Kyselyn tavoitteena oli jäsentää reunaehdoja, jotka vaikuttavat työpaikan ja työn organisoinnin osalta työntekijöiden työhön, työn kehittämiseen ja koettuun työhyvinvointiin. Lisäksi haluttiin tietoa, kuinka työn organisointia ja työhyvinvointia tuetaan työpaikan ja/tai organisaation eri tukirakenteilla.

### 2.8.1 Tiedonkulku työssä

Työtoverit ovat tyypillisin apu, kun hankekuntien työntekijät tarvitsevat jotain tiettyä ammatillista tietoa. Yli 90 % vastanneista kysyy tietoa työtovereiltaan usein ja kaikki vastanneet vähintään joskus. Suurin osa vastanneista etsii lisäksi tietoa usein myös internetistä tai kysyy esimieheltä. Ammattikirjallisuutta ja asiakkaita käytetään tietolähteinä edellä mainittuja harvemmin, mutta noin kolmasosa vastanneista hankkii tietoa kyseisistä lähteistä vähintään viikoittain.

Tieto näyttää kulkevan varsin hyvin aikuissosiaalityössä, sillä kyselyn perusteella yli 60 % vastanneista on kokenut esteitä tiedonkulussa varsin harvoin, jonka lisäksi kymmenesosa vastanneista ilmoitti, ettei ole kokenut tiedonkulussa esteitä koskaan. Tiedonkulkuun liittyviä viikoittaisia esteitä koettiin hieman useammin kaupunkimaisissa kunnissa kuin taajaan asutuissa tai maaseutumaisissa kunnissa.

Työntekijöillä näyttää olevan myös varsin hyvin tiedossa, mistä työtehtävien suorittamiseen tarvittava tieto on löydettävissä. Lähes 70 % vastanneista ilmoitti, ettei työn tekemistä hankaloita toistuvasti tiedon löytämiseen liittyvät asiat. Toisaalta noin kolmasosa vastanneista koki työn suorittamista toistuvasti hankaloittavana tekijänä sen, ettei ole selvillä, mistä työssä tarvittava tieto löytyy. Tiedon löytämiseen liittyviä ongelmia työtehtävien suorittamista toistuvasti hankaloittavina tekijöinä koettiin useammin maaseutumaisissa ja kaupunkimaisissa kunnissa kuin taajaan asutuissa kunnissa.

### **2.8.2 Säännölliset toiminnot työyhteisön arjessa**

Aikuissosiaalityön työyhteisön arkeen kuuluvat useimmilla vähintään viikoittain tiimi- ja asiakaspalaverit. Verkostopalaverit, toiminnan tai työyhteisön kehittäminen, keskustelut työyhteisön yhteisistä tavoitteista, asiakaspalautteen kerääminen sekä kriisikokoukset kuuluvat vastaajien työyhteisön arkeen tyypillisesti harvemmin kuin kerran kuussa.

Asiakasryhmien priorisointi ja työtehtävien rajaaminen työyhteisöissä kuuluu vastanneista noin viidesosan viikoittaiseen arkeen. Kyseisten tehtävien olisi voinut olettaa ilmenevän laajemminkin arkityössä usein toistuvana tehtävänä, kun huomioidaan sosiaalialalta kantautuva viesti suuresta työpaineesta. Tämän kyselyn perusteella asiakkaiden priorisointi ja työtehtävien rajaaminen ei nouse usein esiin arkityössä työyhteisön tasolla. Se voi tästä huolimatta olla keskeinen tekijä yksittäisen työntekijän työssä.

### **2.8.3 Työyhteisön tuki ja tyytyväisyys organisaation toimintaan**

Vastausten perusteella enemmistö oli sitä mieltä, että organisaatioissa ajateltiin liian kustannuslähtöisesti eikä niissä huolehdittu työntekijöiden käytettävissä olevien voimavarojen riittävydestä. Erityisen vahvasti edellä mainittuun tapaan koettiin kaupunkimaisissa kunnissa.

Suurin osa vastaajista koki saavansa riittävästi tukea työssään lähiesimieheltään. Tarkasteltaessa vastauksia kuntaryhmittäin kävi ilmi, että kaupunkimaisten kuntien työntekijöistä puolet koki lähiesimiehen tuen riittämättömäksi työssään. Kaupunkimaiset kunnat erosivat myös muilla tavoin taajaan asutuista ja maaseutumaisista kunnista. Kaupunkimaisissa kunnissa enemmistö vastaajista koki, että organisaation johdolla ei ole hyvää sosiaalityön ammatillista asiantuntemusta, työntekijöiden ammatillista osaamista ei arvosteta eikä työpaikalla voi esittää kritiikkiä ilman, että tarvitsisi pelätä menettävänsä oman asemansa. Taajaan asutuissa ja maaseutumaisissa kunnissa suurin osa vastanneista koki edellä mainitut tekijät päivittäin kaupunkimaisiin kuntiin verrattuna. Uusien työntekijöiden erillisen perehdyttämisen osalta tilanne vaikutti olevan hyvä ainoastaan taajaan asutuissa kunnissa. Maaseutumaisissa ja kaupunkimaisissa kunnissa erillistä perehdytystä ei enemmistön vastausten perusteella ollut juuri tarjolla.

Kaupunkimaisten kuntien työntekijät vaikuttivat olleen vastausten perusteella tyytymättömiä kokemaansa työyhteisön tukeen ja organisaation toimintaan, kun taas taajaan asutuissa ja maaseutumaisissa kunnissa työskentelevät olivat niihin pääasiassa tyytyväisiä. Voisiko kyse olla organisaation kokoluokasta siten, että isompien kaupunkien suuremmissa organisaatioissa hierarkiaerot ovat jyrkempiä, joka puolestaan kasvattaa tyytymättömyyttä johtamiseen? Pienemmissä kunnissa vastaavia, jyrkkiä organisatorisia rakenteita ei voida välttämättä edes muodostaa, koska työntekijöitä on kaikkiaan vain muutamia. Selvityksen perusteella tyytyväisimpiä organisaation toimintaan oltiin taajaan asutuissa kunnissa. Lisäksi taajaan asutuissa kunnissa maaseutumaisiin ja kaupunkimaisiin kuntiin verrattuna tyytymättömyys oli vähäisintä niissäkin asioissa, joissa koettiin olleen korjaamisen varaa. Onko tästä

pääteltävissä, että taajaan asutuiksi kunniksi määrittyvien kuntien kokoluokka<sup>15</sup> on optimaalinen organisaation toimivuuden ja työntekijöiden tyytyväisyyden kannalta?

#### **2.8.4 Vaikutusmahdollisuudet työssä**

Työssä koettuja vaikutusmahdollisuuksia kartoitettiin väittämällä, jotka liittyivät työmäärään, työnjakoon, toimiviin käytäntöihin, oman työn laadukkuuteen ja eri asiakasryhmien priorisointiin. Vastausten perusteella voidaan todeta, että oman työn laadukkuutta lukuun ottamatta vaikutusmahdollisuudet aikuissosiaalityössä koetaan ennemminkin vähäisinä kuin suurina.

Eniten vaikutusmahdollisuuksia koettiin olevan oman työn laadukkuuden osalta, johon yli 60 % vastanneista koki voivansa vaikuttaa vähintäänkin melko paljon. Varsinkin taajaan asuttujen ja maaseutumaisien kuntien työntekijät kokivat vaikutusmahdollisuutensa asian suhteen varsin hyvinä. Samoissa kunnissa myös työpaikan toimiviin käytäntöihin koettiin voivan vaikuttaa, kun taas kaupunkimaisissa kunnissa pääasiassa koettiin toisin. Eri asiakasryhmien palvelujen priorisointiin koettiin voivan vaikuttaa taajaan asutuissa kunnissa, kun taas maaseutumaisissa kunnissa vastaukset jakoutuivat tasan puolesta ja vastaan. Kaupunkimaisien kuntien työntekijöistä pääosa koki, ettei voi eri asiakasryhmien palvelujen priorisointiin juuri vaikuttaa. Vähiten vastaajat kokivat voivansa vaikuttaa työmääräänsä sekä työyhteisön työnjakoon, erityisesti näin koettiin kaupunkimaisissa kunnissa.

#### **2.8.5 Aikuisasiakkaiden kanssa tehtävän työn luonne**

Aikuisasiakkaiden kanssa tehtävän työn luonnetta selvitettiin väittämällä, joiden kautta haluttiin saada selville, kuinka aikuissosiaalityötä tekevät kuvaavat omaa työtään aikuisasiakkaiden kanssa. Vastausten perusteella suurin osa aikuissosiaalityötä tekevästä tietää vastuullaan olevat työtehtävänsä, voi osallistua organisaationsa ulkopuolisiin verkostotapahtumiin ja hoitaa asiakkaidensa asioita usein viranomaisverkostoissa. Lisäksi valtaosa kokee työnsä mielekkäänä, voi luoda tavoitteellisen sosiaalityön kannalta mielekkäitä ja toimivia asiakassuhteita sekä ottaa kokonaisvastuun asiakkaan tilanteesta ja suunnitelmien laatimisesta. Suurin osa vastanneista myös tuottaa tietoa asiakastilanteista päätöksentekoa varten. Toisaalta kyselyssä kävi ilmi, että suurimmalla osalla ei jää perustyön ohella aikaa kehittämiseen tai uusien asioiden opiskeluun työajalla. Lisäksi aikuissosiaalityön tekijöillä on tunne, ettei heidän työtään arvosteta yhteiskunnassa. Edellä esitettiin, että verkostotyö on keskeisessä osassa aikuissosiaalityötä. Tästä huolimatta verkostotyö vaikuttaa vastausten perusteella jäävän viranomaiskeskeiseksi, sillä suurin osa vastanneista ei tue työssään asiakkaan lähiyhteisöä.

Osa aikuisasiakkaiden työn luonteeseen liittyvistä väittämistä ei jakanut vastaajia yhtä selvästi puolesta tai vastaan tarkasteltaessa koko aineistoa. Esimerkiksi mahdollisuus tarpeen mukaan aikuisasiakastyössä tehtäviin kotikäynteihin näyttää vaihtelevan kuntaryhmittäin. Kaupunkimaisissa kunnissa kaksi kolmasosaa ilmoitti, ettei pysty kotikäyntejä tekemään tarpeen vaatiessa, kun taas taajaan asutuissa kunnissa työskentelevistä yli 80 % ilmoitti voi-

---

<sup>15</sup> ”Taajaan asuttuja kuntia ovat kunnat, joiden väestöstä vähintään 60 %, mutta alle 90 % asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on vähintään 4000, mutta alle 15000” (Tilastollinen kuntaryhmitys 2008).

vansa lähteä kotikäynneille. Maaseutumaisissa kunnissa oli yhtä paljon heitä, joilla oli mahdollisuus kotikäyntien tekemiseen kuin heitä, joilla kyseistä mahdollisuutta ei ollut.

Uusien ajatusten kehittäminen usein työtovereiden kanssa kuvaa vastanneista hieman yli 40 %:n mielestä aikuisasiakkaiden kanssa tehtävää työtä hyvin, mutta toisaalta asiasta on eri mieltä kolmasosa. Kuntaryhmittäin tarkasteltuna eroja ei juuri ollut. Taloudellishallinnolliset reunaehdot estävät noin 40 % mielestä eettisesti kestävien ratkaisujen tekemistä työssä, mutta sama osuus on myös heitä, jotka eivät ottaneet väittämään kantaa. Kuntaryhmittäisessä tarkastelussa ilmeni, että kaupunkimaisten kuntien työntekijöistä puolet koki ko. reunaehtojen estävän eettisesti kestävien ratkaisujen teon työssään. Taajaan asutuissa ja maaseutumaisissa kunnissa työntekijöiden mielipide ei ilmene yhtä selvästi, sillä vastaukset jakautuvat tasaisesti väitteen puolesta ja vastaan. Väittämän ”työhöni liittyy paljon sellaista osaamista, jota on vaikea opettaa muille” kanssa samaa ja eri mieltä olevia on lähes yhtä paljon, noin 30 % vastanneista. Loput, noin 40 %, eivät ottaneet väittämään kantaa.

### 2.8.6 Työmotivaatio

Aikuisasiakkaiden kanssa työskentelevät vaikuttavat kyselyn perusteella olevan varsin motivoituneista työhönsä. Yli 90 % vastanneista haluaa oppia työssään uusia asioita ja lähes yhtä moni ilmoittaa pyrkivänsä toimimaan työssään säännösten mukaisesti. Lähinnä palkan vuoksi työtä tekeviä on vastanneissa noin neljännes. Suurimmalla osalla aikuisten kanssa tehtävään työhön motivoi ensisijaisesti jokin muu tekijä kuin palkka.

Työmotivaatioon voi osaltaan vaikuttaa myös työssä koettu kiire. Lähes 45 % vastanneista ilmoitti ehtivänsä perehtyä riittävästi asioihin, joita joutuu työssään ratkaisemaan. Toisaalta lähes yhtä moni oli eri mieltä kokien, ettei aikaa ole riittävässä määrin asioihin perehtymiseen. Kuntaryhmittäisessä tarkastelussa ilmeni, että taajaan asutuissa kunnissa lähes 90 % mielestä aikaa perehtymiseen on riittävästi, kun taas kaupunkimaisissa ja maaseutumaisissa kunnissa samoin ajattelevien osuus on alle 30 %.

## 2.9 Yhteistyötahot

Aikuissosiaalityötä ei tehdä pelkästään kunnallisissa sosiaalitoimistoissa. Suuri osa aikuissosiaalityön asiakkaille tarkoitetuista palveluista tarjotaan ja tuotetaan sosiaalitoimiston ulkopuolella, kuten esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksissa tai erilaisissa järjestöissä. Yhteistyösuhteiden toimivuus aikuissosiaalityön eri tahojen välillä on tärkeää asiakaslähtöisen aikuissosiaalityön kannalta. (vrt. Juhila 2008a, 43–47.)

Aikuissosiaalityön tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat kyselyn perusteella työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset, päihdepalveluja antavat tahot sekä mielenterveystoimisto/-palvelut. Yhteistyö näyttääkin keskittyvän erityisesti työllistämispalveluiden sekä päihde- ja mielenterveyspalveluiden ympärille. Erilaisten järjestöjen rooli aikuissosiaalityön asiakkaiden palveluissa, kuten esimerkiksi asumis- ja tukipalvelut, ei juuri näkynyt työntekijöiden vastauksissa.

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteen selvittämiseksi tavalla tai toisella. Yhteistyötä ei määritetty eri toimijoiden ja/tai organisaatioiden väliseksi rakenteelliseksi yhteistyöksi tai yhteistyön toimintamallien kehittämiseksi, vaan pääpaino oli asiakastason yhteistyöllä. Asiakastyön tasolla yhteistyötä tehtiin asiakkaan terveyteen, talouteen, asumiseen, työllis-

tymiseen ja erilaisiin yksilöllisiin palveluihin liittyvien asioiden selvittelyyn, hoitoon ja järjestämiseen sekä ylipäänsä asiakkaan elämäntilanteen edistämiseen.

## 2.10 Tulevaisuus

Työntekijöiltä kysyttiin lopuksi, millaisina he näkevät aikuissosiaalityön tulevaisuuden. Kysymys koettiin tärkeänä, sillä lähes kaikki vastaajat olivat tuoneet esiin omia tulevaisuuden näkymiään aikuissosiaalityöstä.

Vastaukset luokiteltiin neljään eri kategoriaan: *realistit, tulevaisuususkoiiset, analysoivat työntekijät ja kehittämiskoiiset*. Kategoriat olivat jossain määrin myös päällekkäisiä. Realisteiksi paikannettiin reilu 30 % vastanneista. Realistit näkivät aikuissosiaalityön tulevaisuuden haasteellisena, työntäyteisenä ja erilaisten reunaehtojen määrittämänä. Lisäksi esiin tuotiin erilaisia aikuissosiaalityön epäkohtia ja tulevaisuuden uhkia.

Tulevaisuususkoiisia oli hieman alle 30 % vastaajista. He näkivät aikuissosiaalityön tulevaisuuden erilaisista reunaehdoista huolimatta myönteisenä, luottivat aikuissosiaalityön eriytymisen lisäävän sekä sosiaalitoimiston ulkopuolista arvostusta että aikuissosiaalityön roolin selkeytymistä ja profiloitumista. Aikuissosiaalityön arvostuksen nousun myötä resursoinnin ja panostamisen alaan ajateltiin kasvavan.

Analysoivia työntekijöitä erottui vastauksista hieman alle viidesosa. Ryhmä oli mahdollista erottaa omaksi kategoriakseen, vaikka vastaukset limittyivät tai olivat osin päällekkäisiä muiden luokitusten, erityisesti realistien, kanssa. Analysoivat työntekijät eivät välttämättä ottaneet kantaa aikuissosiaalityön tulevaisuuteen myönteisenä tai kielteisenä kehityksenä vaan esittivät omia analyysejaan aikuissosiaalityön nykytilasta sekä tulevaisuuden kehitysnäkymistä. Analyysit keskittyivät suurimmaksi osaksi taloudellisten reunaehtojen ja aktiivisen sosiaalipolitiikan vaikutusten esiin tuomiseen sekä oman työn ristiriitaiseen rooliin näiden reunaehtojen puristuksessa.

Kehittämiskoiisia työntekijöitä oli vastaajien joukossa reilu 15 %. Ryhmä suhtautui aikuissosiaalityön tulevaisuuteen melko neutraalisti, mutta näkivät, että aikuissosiaalityön tulevaisuus turvataan nimenomaan erilaisella kehittämistyöllä. Vastauksissa tuotiin esiin erilaisia kehittämisehdotuksia, kuten laadullisten mittareiden, ryhmätoiminnan ja dokumentoinnin kehittäminen sosiaalitoimistoissa. Lisäksi he toivoivat kehittämistyön tuovan myönteisiä ratkaisuja aikuissosiaalityön käytäntöihin.

Kategoriat menivät päällekkäin erityisesti vastauksissa, joissa sekoittuivat realistien ja analysoivien työntekijöiden näkökulmat. Niissä esitettiin pääosin pessimistisiä analyyseja aikuissosiaalityön tulevaisuudesta. Ongelmia nähtiin sosiaalitoimiston sisäisessä työnjaossa ja niukkuuden jaossa sekä toisaalta sosiaalitoimiston yhteistyökumppaneiden resurssien mahdollisena katoamisena ja aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelujen vähentymisenä. Esiin tuotiin lisäksi kunnan päättäjien ymmärtämättömyys aikuissosiaalityön sisällöistä ja yhteiskunnallisista vaikutuksista.

Kyselyn moninaisissa vastauksissa näkyi selvästi niin aikuissosiaalityön uhat ja heikkoudet kuin myös vahvuudet ja mahdollisuudet erilaisine reunaehtoineen (vrt. Karvonen-Niinikoski ym. 2005, 86–106). Suurin osa vastanneista näyttää kuitenkin luottavan siihen, että aikuissosiaalityötä tarvitaan aina. Oma motivaatio, työn arvostus sekä aikuissosiaalityön menetelmien ja työkalujen kehittäminen nähdään työn tulevaisuuden vahvuuksina. Heikkouksina tuotiin esiin vähäiset resurssit ammattitaidon oikeanlaisessa kohdentamisessa.

Päättäjät eivät arvosta aikuissosiaalityötä, joka näkyy työn heikkona palkkauksena sekä huonona työntekijä- ja palveluresursointina. Taloudelliset reunaehdot nähdään uhkana työn tekemisen järkevyydelle sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmista, joka yhdistettynä resurssipulaan ja huonoon palkkaukseen voi johtaa työntekijöiden haluttomuuteen työskennellä tulevaisuudessa sosiaalitoimistoissa. Mahdollisuutena työntekijöiden vastauksissa nousee esiin toimeentulotukityön erottaminen sosiaalityöstä, jolloin oman työajan voi kohdentaa aikuissosiaalityön varsinaisiin sisällöllisiin teemoihin.

## 2.11 Yhteenvetoa

Aikuissosiaalityön arki -raportti (Talvensola ym. 2008) keskittyi analysoimaan viime aikoina melko vähän empiirisesti jäsennettyä kunnallisen sosiaalityön arkea työntekijöille lähetetyn sähköisen kyselyn avulla. Kysely toteutettiin Keski-Suomen aikuissosiaalityön hankeen alkukartoituksen osana alkuvuodesta 2008. Kyselyllä haluttiin selvittää, mitä aikuissosiaalityö on Keski-Suomen hankekunnissa. Raportissa painottui erityisesti sosiaalitoimiston työntekijöiden näkökulma, sillä yli 90 prosenttia vastanneista työskenteli sosiaalitoimistossa ja loput vastanneista työvoiman palvelukeskuksessa.

Kyselyyn vastanneista aikuissosiaalityön alalla työskentelevistä lähes yhdeksän kymmenestä oli nykyiseen työtehtäväänsä muodollisesti päteviä. Heistä yli 80 prosenttia toimi vakituudessa työsuhteessa. Työkokemusta vastanneille oli kertynyt keskimäärin 11 vuotta ja nykyisessä työpaikassa työskentelyaikaa keskimäärin 10 vuotta. Vaikuttaakin siltä, että hankekuntien aikuissosiaalityön henkilöstö pysyy työssään varsin hyvin ja on myös sitoutunut työhönsä. Henkilöstö on myös varsin motivoitunut ja kiinnostunut työstään. Työ koetaan mielekkääksi, työssä halutaan oppia uusia asioita ja työhön motivoi ensisijaisesti jokin muu tekijä kuin palkka. Lisäksi suurin osa kokee, että luottamuksellisten asiakassuhteiden luominen on mahdollista. Myös tiedonkulku toimii hyvin työpaikoilla. Työntekijätasolla pohja suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen aikuissosiaalityöhön on olemassa, vaikka suunnitelmallisuus ja dokumentointi eivät kyselyn perusteella kuuluneet täydessä laajuudessaan aikuissosiaalityön tekemisen arkeen. Estävien tekijöiden täytyy löytyä muualta kuin työntekijöistä, toisin sanoen työn reunaehdoista ja sen organisoinnista.

Kyselyn lähtökohtana oli sosiaalihuollon ammatillinen tehtävärakennesuositus (Sarvimäki & Siltaniemi 2007), johon hankekuntien aikuissosiaalityön tilaa on peilattu. Suosituksen näkökulmasta katsottuna eri ammattiryhmien osaamista ei ollut hyödynnetty parhaalla mahdollisella tavalla hankekunnissa. Toimeentulotukityö oli varsin suuressa roolissa kaikissa ammattiryhmissä, vaikka suosituksen mukaan sen tulisi olla erityisesti etuuskäsittelijöiden ydintyötä. Toimeentulotuki koetaan tärkeäksi osaksi työtä, mutta varsinkin sosiaalityöntekijät kokevat sen vievän liikaa aikaa muulta työltä. Toimeentulotuki on yksi niistä ”dominoivista tehtävistä”, jotka toistuvasti menevät tärkeysjärjestyksessä muiden aikuissosiaalityön tehtävien edelle (Närhi ym. 2008). Kyselyssä kävikin ilmi, että aikuissosiaalityön sisällölliset tehtävät, kuten työttömien aktivointi, päihde- ja mielenterveystyö sekä kuntouttava työtoiminta jäävät sosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajien perustyössä toimeentulotukityöhön verrattuna vähemmän tehtäviksi osa-alueiksi. Toimeentulotukityön ensisijaisuutta painottaa osaltaan myös toimeentulotukilaissa säädetty tukihakemuksen käsittelyaika. Ammatti- ja tehtävärakennesuosituksen kannalta tämä näyttäytyy osin ristiriitaisena kehityspyrkimyksenä. Toimeentulotukityön tilalle sosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajien työnkuvissa on olemassa vaihtoehtoja.

Kyselyssä kävi ilmi, että työntekijöillä on runsaasti tietoa eri asiakasryhmistä ja palvelurakenteiden epäkohdista. Tätä tietoa esiin tuomalla on mahdollisuus tehdä yhteiskunnallisesti vaikuttavaa sosiaalityötä, jota myös kaivattaisiin eriarvoistuvassa yhteiskunnassa (vrt. Juhila 2008b, 75).

Aikuisasiakkaiden kanssa tehtävä asiakastyö näyttää eri ammattiryhmittäin tarkasteltuna varsin vaihtelevalta. Keskimääräinen asiakastyöhön käytettävissä oleva aika ja asiakasmäärä vaikuttavat kohtuullisilta verrattuna Konstikas sosiaalityö -tutkimuksen (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 39) tuloksiin, mutta keskiarvojen taustalta löytyy hyvin yksilöllisiä ja vaihtelevia tehtäväkuvia saman ammattiryhmän eri työntekijöiden keskinäisessä vertailussa. Mikäli asiakkaita on paljon ja sen myötä aikaa yhden asiakkaan asioiden käsittelyyn liian vähän, voi tilanne luoda monia hankaluuksia asiakastyön suunnitelmallisuuden ja syventämisen, mutta myös dokumentoinnin kannalta. Todennäköisesti ajan puutteella ja asiakasmäärällä on vaikutusta myös työntekijöiden tuntemuksiin oman työn hallinnasta (Vataja & Julkunen 2004, 29). Lisäksi kyselyssä tuli esiin, että toimeentulotukityö kuuluu suuressa määrin muidenkin kuin etuuskäsittelijöiden arkeen ja vie työstä oman aikansa. Työmäärän suhteen ratkaisuna voisi olla työn uudelleenorganisointi, jossa kunkin ammattiryhmän osaaminen vastaisi työtehtäviä kyselyn aikaista tilannetta paremmin ja ammattirakenteessa huomioitaisiin tehtäväsisältöjen mukainen ja asiakastarpeiden kannalta riittävä työntekijöiden määrä.

Työn uudelleenorganisoinnin lisäksi tulisi kiinnittää huomiota myös aikuissosiaalityön resursointiin, jossa vastausten perusteella ilmeni puutteita kunnissa. Hankekuntien työntekijät kokevat, että työskentelyorganisaatioissa ajatellaan liian kustannuslähtöisesti eikä työntekijöiden käytettävissä olevien voimavarojen riittävyydestä huolehdi. Lisäksi varsin moni kokee taloudellis-hallinnollisten reunaehto- ja esteiden estävän eettisesti kestävien ratkaisujen teon työssään. Edellä mainitut, riittämättömistä resursseista kertovat asiat korostuvat etenkin kaupunkimaisten kuntien työntekijöiden vastauksissa.

Hankekuntien työntekijät ovat kyselyn perusteella pääosin motivoituneita, kokevat työnsä mielekkäänä ja ovat siihen sitoutuneita, jotka osaltaan vaikuttavat myönteisesti työhyvinvointiin (ks. Vataja & Julkunen 2004, 26). Työhyvinvointiin vaikuttavissa osa-alueissa riittää kuitenkin parannettavaa niin työn suunnitelmallisuudessa, työn yhteiskunnallisessa arvostuksessa, työn liassa itsenäisyydessä, johtamistavoissa, työyhteisöstä saatavasta tuesta sekä oman osaamisen kehittämisessä (vrt. mt. 26). Työhyvinvointiin vaikuttavat myös työn reunaehdot, kuten työn riittävä resursointi, jossa hankekunnissa on myös kehitettävää.

Miltä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön tulevaisuus työntekijöiden mielestä näyttää? Kaikesta huolimatta työntekijöitä löytyy uskoa aikuissosiaalityön myönteiseen tulevaisuuteen muun muassa kehittämistyön avulla, vaikka esiin tuotiin runsaasti myös pessimistisiä näkemyksiä tulevaisuudesta. Työntekijöillä on paljon käytännön tietoa aikuissosiaalityön arjesta, palvelurakenteiden epäkohdista sekä asiakkaiden palvelutarpeista. Heillä on myös kykyä tehdä tarkkoja analyyskejä aikuissosiaalityön tulevaisuutta määrittävistä reunaehdoista. Tässä mielessä aikuissosiaalityön tulevaisuus näyttää turvatulta. Nähtäväksi jää, saadaanko työntekijöillä oleva tieto ja analyysit mukaan, mutta myös käyttöön, yhteiskunnalliseen keskusteluun päätettäessä huono-osaisten viimesijaista palveluista. Tärkeä tieto voi jäädä edelleen hiljaiseksi, ellei sitä tuoda esiin erilaisilla rakenteellisen ja vaikuttamaan pyrkivän sosiaalityön keinoilla. Tällöin myös heikkoudet voisivat ainakin pitkällä tähtäimellä kääntyä aikuis- sosiaalityön mahdollisuuksiksi.

### 3 Aikuissosiaalityö työntekijöiden keskustelussa

Tässä alaluvussa avataan hankkeessa kerättyä keskustelufoorumiaineistoa aikuissosiaalityön tiedonmuodostuksen näkökulmasta. Luvussa pohditaan miten hankkeen aikana aikuissosiaalityö ja sen luonne näyttäytyivät sosiaalityöntekijöiden näkökulmista. Tarkoituksena on käsitteellistää työntekijöiden keskustelua, jotta aikuissosiaalityötä ilmiönä ja käytäntönä olisi mahdollista jäsentää hanketyötä laajempaan yhteyteen, tosin aineisto kertoo tietenkin vain siitä, miten hankekuntien keskustelufoorumiin osallistuvat keski-suomalaiset aikuisten parissa työskentelevät sosiaalityöntekijät työtään hahmottivat. Siinä mielessä aineistoa ei voi yleistää kaikkien sosiaalityöntekijöiden mielipiteiksi, ei edes kaikkien keski-suomalaisen sosiaalityöntekijöiden näkemyksiksi asiasta. Silti tässä luvussa pyritään paikantamaan sosiaalityöntekijöiden keskustelujen avulla aikuissosiaalityöhön liittyviä suhteita ja jännitteitä sekä näin pyritään tekemään keskustelufoorumiaineiston pohjalta ymmärrettävämmäksi aikuissosiaalityön tekemisen luonnetta, toimintakäytäntöjä ja työn tekemisen reunaehdoja. Näkökulma on siis hieman toinen kuin edellisessä luvussa esitetyssä hankekuntien kaikkien ammattiryhmien kyselytutkimuksessa<sup>16</sup>. Vasta työn luonteen paremman ymmärtämisen kautta voidaan kehittää kunnallisten sosiaalitoimistojen aikuisten parissa tehtävää työtä syvällisemmin.

Keskustelufoorumeja järjestettiin täydennyskoulutuspäivien yhteydessä yhteensä kahdeksan kertaa aikuissosiaalityöhön liittyvistä teemoista (ks. liite 13). Tapaamiset kestivät tunnista kahteen tuntiin. Kukin kolmesta hanketyöntekijästä veti yhden ammattiryhmän (etuuskäsitteittäjä, palveluohjaaja ja sosiaalityöntekijä) keskustelua ja nauhoitti ne. Hanketyöntekijät kuuntelivat vetämänsä ammattiryhmän keskustelut nauhoilta ja pyrkivät vastaamaan foorumille asetettuihin etukäteiskysymyksiin keskustelujen pohjalta. Kukin hanketyöntekijä työsti vetämistään keskusteluista kirjallisen yhteenvedon.

Tässä raportissa käsitellään kuitenkin ainoastaan sosiaalityöntekijöiden keskustelufoorumiaineistoa<sup>17</sup>, koska se oli ainoa, joka litteroitiin kokonaisuudessaan. Sosiaalityöntekijöiden keskustelufoorumeihin osallistui keskimäärin noin 20 työntekijää/foorumi. Joskus paikalla oli enemmän, joskus vähemmän, riippuen myös täydennyskoulutuspäiviin osallistujien määrästä. Vaikka ilmapöytä yritettiin tehdä mahdollisimman välitön, jotta kynnys keskusteluun olisi mahdollisimman matala, kaikki työntekijät eivät välttämättä käyttäneet puheenvuoroa foorumin aikana. Toiset sosiaalityöntekijät puhuivat enemmän kuin toiset. Niitä, jotka eivät käyttäneet puheenvuoroa, oli kuitenkin melko vähän. Analyysissä käytettävissä keskusteluaineiston suorissa työntekijöiden puheenvuoronäytteissä ei merkitä systemaattisesti kuka työntekijä kussakin sitaatissa puhuu. Tällä halutaan suojella kunkin työntekijän

---

<sup>16</sup> Kyselyaineisto kuvaili pääasiallisesti kvantitatiivisen aineiston avulla aikuissosiaalityöntekijöiden työtä, mutta ei avannut, tehnyt ymmärrettäväksi tai selittänyt miksi työtä tehdään siten miten se avautui aineiston pohjalta. Toisin sanoen kvantitatiivinen aineisto ei pystynyt selittämään työn tekemisen logiikkaa ja syitä siihen miksi tehdään miten tehdään, johon puolestaan kvalitatiivinen aineisto voi potentiaalisesti antaa vastauksia paremmin.

<sup>17</sup> Muita aineistoja ei yksinkertaisesti ehditty litteroimaan. Sosiaalityöntekijöiden keskusteluiden analyysiin hanketyön puitteissa oli kovin vähän aikaa, koska kyseessä oli lähtökohtaisesti kehittämishanke, ei tutkimushanke. Tutkimuksen tekoon ei siis ollut erityisiä työntekijäresursseja.



anonymiteettia. Vaikka nauhoituksiin pyydettiin lupa, keskustelut olivat kuitenkin luottamuksellisia.

Foorumi toimi siten, että ensin keskusteltiin päivän täydennyskoulutusosuuden annista, jonka jälkeen ryhmän vetäjä pyrki etenemään koulutuspäivällä annettujen etukäteiskysymysten suuntaisesti. Vaikka kullakin foorumikerralla oli tietty teema, keskustelulla oli tapana rönsyillä ohi päivän teemojen. Tätä ei erityisesti estetty, koska tarkoituksena oli paikantaa niitä keskustelunaiheita, joita työntekijät pitivät tärkeinä keskuudessaan.

Sosiaalityöntekijöiden resurssipula, työnkuvien määrittelemättömyys, sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön viimesijaisuus, järjestelmäkeskeisyys, toimenpidekeskeisyys ja taloudellisen tehokkuuden paineet sekä työntekijöiden esiin nostama kysymys asiakkaiden haasteellisten tilanteiden kohtaamisesta olivat keskustelufoorumin kestoteemoja. Ne olivat keskustelun aiheita, joihin työntekijät jostain syystä aina palasivat ja jotka selvästi puhuttivat työntekijöitä kerta toisensa jälkeen.

Aineiston prosessoinnin<sup>18</sup> ja analyysin tuloksena keskusteluista löytyi neljä laajaa teemaa. Teemat liittyvät taloudellisella tehokkuudella täyttyvän byrokratiatyön ja ammattityön tavoitteiden väliseen suhteeseen, ensi- ja viimesijaisen palvelun suhteeseen, työn luonteen muuttumiseen aikuissosiaalityössä sekä työntekijöiden strategioihin toimia erilaisissa edellä mainituissa ristiriitoja aiheuttavissa tilanteissa. Kaikki teemat kuvaavat aikuissosiaalityön nykyistä luonnetta työntekijöiden näkökulmista, mutta samalla on kyse sosiaalityöntekijöiden esiin nostamien teemojen sekä kunnallisen sosiaalitoimiston sosiaalityön ns. ikuisuus-kysymyksistä (vrt. esim. Raunio 2000; Sipilä 1989; Mäntysaari 1991; Toikko 2005; Juhila 2006; Rostila 1997, 1988).

### 3.1 Byrokratian ja ammatillisuuden suhde

Sosiaalityössä jo klassiseksi muodostunut ja paljon tutkittu teema byrokratiatyön ja ammatillisuuden välisestä suhteesta (esim. Sipilä 1989; Mäntysaari 1991; Cavén 1999; Toikko 2005) nousi esiin myös keskustelufoorumin sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa. Byrokratiatyö on syntynyt sosiaalityön ammatillistumisen prosessin myötä, jolloin köyhäinhoidosta alkoi kehittyä virastoissa ammattilaisten toteuttamaa työtä. Keskeistä siinä on ollut mm. työskenteleminen erilaisten asiakirjojen parissa toimistossa sekä normien ja määräysten luominen ja noudattaminen sekä asiakastyön väheneminen niiden seurauksena (Cavén 1999, 152, Sipilä 1989; Rostila 1997; Toikko 2005; Mäntysaari 1991).

Weberin ideaalimallin mukaisesti korkeasti kehittynyttä byrokraattista organisaatiota kuvataan koneeksi, jonka tarkkuus, nopeus, selkeys ja jatkuvuus sekä materiaali- ja henkilökulujen minimointi on kehitetty huipuunsa (Weber 1968, 973 Cavénin 1999, 126 mukaan).

---

<sup>18</sup> Analyysimenetelmänä käytettiin ns. sisällön analyysiä. Sisällön analyysi voidaan määritellä menettelytavaksi, jossa tutkija pyrkii erilaisten sisällöllisten luokittelujen avulla tiivistämään, analysoimaan ja tulkitsemaan tutkimusaineistoonsa tallentuneita sisältöjä ja rakenteita. Sisällön analyysissa analyysiprosessin toteuttamiseen ei ole olemassa yksityiskohtaisia sääntöjä: jokainen tutkija kehittää oman luokittelujärjestelmänsä, joka sopii parhaiten nimenomaisen aineiston haltuunottoon ja jäsentämiseen. Analyysin tavoitteena on rakentaa systemaattinen, kattava ja tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (vrt. esim. Eskola & Suoranta 1998.) Analyysissä ei valitettavasti ollut aikaa perehtyä laajaan kansainväliseen kirjallisuuteen teemojen ympärillä. Tästä syystä käytettiin lähinnä suomalaista kirjallisuutta, jonka avulla pyrittiin löytämään välineitä ymmärtämään ja käsitteellistämään sosiaalityöntekijöiden kertomaa.

Byrokratian käytännön kehittymisen pohjana on erityinen hallintomalli, jossa oletetaan että eriytetyt ja tarkoin määritellyt tehtävät on suoritettavissa mahdollisimman objektiivisesti (Weber 1948, 209–216 Cavénin 1999, 126 mukaan). Cavén (1999, 127) esittää, että Weberin byrokratiamallista on tullut kuitenkin tieteellinen rakennelma, joka on irronnut inhimillisistä yhteyksistään ja muuttunut konkreettisen toiminnan esteeksi kun ideaalityypin piirteitä on siirretty käytännön toimintaan. Cavénin (1999, 127) mukaan byrokratiasta voikin löytää kaksi toisilleen vastakkaista puolta. Se voi olla sekä rautahäkki että vapauttaja samaan aikaan. Se on ammatillisten tavoitteiden näkökulmasta rautahäkki byrokratian jäykkyyden ja muodollisuuden vuoksi. Toisaalta ohjeet ja etukäteen määritellyt päämäärät ja tavoitteet voivat myös tukea työntekijää selviämään erilaisista epävarmuuksista. Turvallisuus ja ennustettavuus luovat onnistuessaan olosuhteet vapaudelle. (Mt., 127.)

Byrokratian ja ammatillisuuden eli sosiaalityön institutionaalisen tehtävän ja sosiaalityön ammatillisten tavoitteiden välisen jännitteen tai ristiriidan jäsentäminen on klassinen kysymys sosiaalityön kirjallisuudessa ja tutkimuksessa (mm. Mäntysaari 1991; Cavén 1999; Rostila 1997; Toikko 2005). Toikko (2005, 223) näkee byrokratiatyön sisältyvän sosiaalityön hallinnollisten toimenpiteiden perinteeseen, jonka mukaan sosiaalityössä on kyse ongelmallisten asioiden selvittelystä ja järjestämisestä erilaisten lakiin perustuvien toimenpiteiden avulla. Juhilan (2000, 192) mukaan sosiaalityön institutionaalisen tehtävän voidaan nähdä määrittyvän lainsäädännöllisesti ja tietyn hallinnollisin määräyksiin ja ohjein tietyssä organisaatiossa. Ammatilliset tavoitteet voidaan puolestaan ymmärtää ammattikunnan jäsenten yhteisesti jakamiksi ymmärryksiksi hyvästä sosiaalityöstä. Näiden kahden ulottuvuuden välisistä ristiriidoista ja jännitteistä kiteytyykin sosiaalityön ikuisuuskyse: Voiko sosiaalityöntekijä olla samanaikaisesti sekä byrokratian että profession edustaja? (esim. Juhila 2000; Mäntysaari 1999; Rostila 1997, 1988; Cavén 1999).

Cavénin (1999, 120) tutkimuksessa byrokratia merkitsi sosiaalityöntekijöille sääntöjä, määräyksiä ja ohjeita kun taas aidossa sosiaalityössä oli kyse asiakkaan kohtaamisesta kaikessa rauhassa. Sipilän (1989, 214) mukaan byrokratiatyön lähtökohtana ovat instituution sanelemat normit, ei asiakkaan tarpeet ja elämä. Tämä kiteytyi keskustelufoorumissa sosiaalityöntekijöiden huomiona omasta työstään. Seuraavassa keskustelussa he kertovat, että joka päivä ja joka asiakkaan kohdalla on punnittava järjestelmäkeskeisyyden sekä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden välisiä kysymyksiä.

*Kyllä kontrollityö on enemmän tai vähemmän läsnä tässä meidän työssä, että pitää ehkä miettiä se aina, että käytäntö tässä kontrollia vai luotanko siihen mitä asiakas sanoo, sellaisia valintoja.*

*Niin, asiakkaan motiivointi on se jokapäiväinen iso työ, jota joka asiakkaan kohdalla tehdään. Joskus pääsee hyvään tulokseen ja sitten on tämä kiristys ja perusosan alentaminen.*

*Vaikka itse en tunnusta tekeväni byrokratiatyötä niin väitän että sosiaalitoimistossa sitä tehdään eli toimeentulokityöhön liitetään paljon se, että kaikkien asiakkaiden pitää olla tasavertaisessa asemassa eli kaikille pitää olla samanlaiset palvelut eli se yksilöllisyys jätetään pois siitä ja sillä perustellaan sitä. Sitä vastaan joutuu vähän kamppailemaan.*

Keskusteluissa byrokratiatyö liitettiin erityisesti toimeentulokityöhön. Cavén (1999, 120) näkee, että byrokratiatyö on aina läsnä, koska ohjeet ja sovellukset muodostavat sosiaalityön rungon sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän työssä. Jotkut keskustelufoorumien sosiaa-

lityöntekijöistä olivat sitä mieltä, että byrokratiatyö, joka määrittyi esimerkiksi toimeentulotukityön laskennalliseksi osuudeksi, pitäisi saada kokonaan pois omasta työstään. Toiset työntekijät olivat puolestaan sitä mieltä, että toimeentulotukityö on sosiaalityöntekijän väline. Jos se poistetaan sosiaalityöntekijän työstä, se aiheuttaa asiakkaalle monen luukun ongelman. Yhtä mieltä oltiin kuitenkin siitä, että toimeentulotuki on sosiaalityön yksi väline ja asiakkaan pitäisi päästä tapaamaan työntekijää, oli se sitten kuka tahansa. Keskustelussa eroja asetti paikkakunnan koko. Suuremmissa kaupungeissa, joissa etuuskäsittelyn työpästä oli käytössä, toimeentulotukityön laskennallista osuutta ei haluttu enää osaksi sosiaalityötä. Pienempien paikkakuntien työntekijät näkivät toimeentulotukityön ja aikuissosiaalityön suhteen tiiviimpänä.

*Toimeentulotukea pitäisi vähentää sossuilla, sehän se tässä on ongelma, pitäisi olla auttavaa resurssia enemmän jotta päästäisiin tekemään sosiaalityötä, kauniita sanoja mutta miten sitten kunnissa varaudutaan tähän.*

*Minusta toimeentulotuki ja sosiaalityö kuuluvat yhteen.*

*Olen samoilla linjoilla, arjen hallintaan liittyvät asiat tulee esiin toimeentulotyön avulla.*

*Toimeentulotukityö on sosiaalityön väline, ihmisten tilanteet on niin monimutkaisia että asiakkaan pitää päästä jonkun luokse ja jos meillä ei pääse etuuskäsittelijän tapaamiseen niin se ei toimi.*

*Sosiaalityöhön kuuluu toimeentulotukityö, mutta kannattaako tehdä jatkuvasti laskennallista toimeentulotukea, ei minun mielestäni, ajanhukkaa akateemisesti koulutetuille.*

Foorumikeskusteluissa byrokratiatyön ja ammatillisten tavoitteiden välisiä jännitteitä aiheutti sosiaalityöntekijöiden mielestä esimerkiksi kuntien omat aikuissosiaalityöhön liittyvät ohjeistukset mm. toimeentulotuen jakamiseen liittyen sekä toisaalta työntekijän oma harkinta asiakastilanteessa. Keskustelussa pohdittiin, ovatko kunnan pöytälaatikko-ohjeet laillisia ja mikä suhde niillä on omaan ammattietikkaan. Sosiaalityöntekijän kannanotto seuraavassa sitaatissa liittyy myös siihen, kenen puolella ollaan, tehdäänkö byrokratiatyötä vai lähdetäänkö yksilön tarpeista. Väli tilassa oleminen näytti aiheuttavan ristiriitoja.

*Jos rikkoo niitä pöytälaatikko-ohjeita, tulee ristiriita teenkö oikein vai en. Toisaalta nousee esiin yhdenvertaisuusperiaate, että kaikkien pitäisi sitten saada sama palvelu. Yhdenvertaisuutta käytetään usein periaatteena että ei myönnetä mitään harkintaa, kuitenkin jokainen asiakas on yksilö ja yksilön tarpeet on otettava huomioon.*

Sipilän (1989) mukaan byrokratialla on myös positiivinen merkityksensä. Lait ja määräykset takaavat ainakin periaatteessa kaikille oikeudenmukaisen kohtelun. Cavénin (1999, 112) tutkimuksessa kävi ilmi, että byrokratiaan sopeutuminen auttoi jaksamaan sillä muussa tapauksessa oma voimattomuus ja syyllisyys kasvoivat liikaa. Kun jatkuva asiakastulva väsyttää sosiaalityöntekijän, byrokratian merkitys korostuu itseä suojaavana elementtinä (mt., 121). Sääntöjen ja ohjeiden taakse kätkeydytään ja niihin vedotaan tilanteissa joissa ei jaksaa kohdata ristiriitaisia asiakastilanteita (mt., 161). Myös foorumin sosiaalityöntekijät näkivät byrokratiassa myös hyviä puolia oikeudenmukaisuuden jakajana sekä oman työn mahdollistajana ja rajaajana. Vaikka säännöt kahlitsevat, niiden noudattaminen nähdään myös välttämättömänä asiana, jonka kanssa on tultava toimeen jos työtä tekee. (vrt. Cavén 1999, 101–102.)

*Toisaalta voisko olla hyvä, että on tietynlainen byrokratia tässä tavallaan se antaa rajat ja onhan sosiaalityöntekijällä yksilöllinen barkinta ajatella asiakkaan tarpeita, näkisin että tietyt määrämittaiset palvelut antaa raamit työlle ja raamien lisäksi voi sitten miettiä asiakkaan yksilöllisiä tarpeita.*

*Kuitenkin kun kaikki työntekijät on erilaisia siitä vois tulla hyvin kirjava käytäntö siitä että jos ajateltais alusta lähti yksilöllisesti, kun nytkin vaikka on raamit, niin työntekijöiden välillä on iso ero ja asiakkaat voi ruveta jo valitsemaan työntekijän mukaan, että kenelle kannattaa mennä, että kyllä minusta se oikeudenmukaisuuskin on yksi arvo minkä mukaan me, tasapuolinen kohtelu on myös tärkeää, mutta ei se tietenkään saa poistaa sitä että ei ollenkaan katsota niitä yksilöllisiä tarpeita, pitää katsoa tilanteen mukaan.*

Sipilän (1989) mukaan kuitenkin liiallisten sääntöjen luominen voi johtaa tilanteisiin, jossa sekä asiakkaan että työntekijän on rikottava sääntöjä voidakseen toimia. Samalla hän näkee, että sosiaalityön kehittymisen myötä byrokraattinen organisaatio ei ole enää kykenevä arvioimaan ammattityötä, jolloin sosiaalityöntekijät ryhtyvät luomaan omia normeja ja sovelluksia säännöistä. Tuloksena on byrokraattisen organisaation yhteyden kadottaminen työntekijöidensä arkeen. Näin byrokratian idea tehokkaasta toiminnasta itse asiassa katoaa ja vesittyy. Seuraavassa sosiaalityöntekijä kertoo omasta sovelluksestaan, jossa vastoin kaupungin periaatepäätöstä myönsi ehkäisevää toimeentulotukea, vaikka sisäiset yhteisesti sovitut toimeentulotuen periaatteet eivät näin toteutuneetkaan. Työntekijä perustelee päätöstään asiakkaan hauraan tilanteen ylläpitämisellä ja asiakkaan tilanteen kriisiytymisen ehkäisemisellä. Näin ammatilliset tavoitteet ylittävät byrokratiatyön säännöt.

*Tuli mieleen asiakas jolla ei ole minkäänlaisten normien mukaista toimeentulotukivajausta mutta jonka elämä on ollut hyvin alhaalla päihde- ja mielenterveysongelman ja avioeron vuoksi ja nyt esimerkiksi auto on hyvin tärkeä, että voi tavata lapsiaan ja sitä halutaan tukea, että voin ihan julkisesti tunnustaa buonolla omallatunnolla, että olen vähän kuin salaa myöntänyt toimeentulotukea vastoin meidän ehkäisevän periaatteita. Että itselleni olen perustellut sitä niin, että sen ihmisen elämäntilanne on niin hauras, että sitä voi pienellä pönkällä tukea ja pitää sillä tavalla kunnossa.*

### **3.2 Toimenpidekeskeisyys ja ammattityön laatu**

Kunnallista aikuissosiaalityötä tekevän sosiaalityöntekijän työn eettisiä ristiriitoja tutkinut Välimaa (2008a, 176) havaitsi, että jännitteitä aiheuttavat toisaalta instituution asettamat poliittiset ja taloudelliset rajat sekä toisaalta asiakkaiden tarpeista lähtevä sosiaalityön tekemisen ideologia. Mäntysaari (1991, 252) näkee, että sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaamat ristiriidat eivät aiheudu organisaation byrokratiatyön toteuttamiselle aiheuttamista rajoituksista vaan pikemminkin sosiaalihuollon yhteiskunnallisten funktioiden ja sosiaalityöntekijöiden sosiaalityön eettisten periaatteiden välisestä ristiriidasta.

Solomon (1979, 12, 14 Cavénin mukaan 1999, 128) esittää, että suuret organisaatiot ja niiden byrokraatisoituneet toimintamuodot heijastavat laajasti koko yhteiskunnan arvoja, periaatteita ja prioriteetteja. Byrokraattiset organisaatiot sisäistävät yhteiskunnassa laajalti olemassa olevia ideologioita, mikä länsimaissa on tarkoittanut yhä enenevässä määrin uusliberalismin ideologiaa. Raija Julkusen (2001, 205–211) mukaan Suomessa 1990-luvun laman aikana käynnistynyt uusliberalistisesti painottuva suunnanmuutos lähti murentamaan universaalista, hyvinvointivaltion perustaa. Tämä uusliberalistinen ajattelu on kehittynyt jul-

kishallinnossa managerialismiksi ja New Public Managementiksi (NPM). Ne ovat tulleet myös osaksi sosiaalityötä ja niiden periaatteet ovat ohjanneet byrokratiatyön käytäntöjä vaivihkaa (Niiranen 2002, 75; Juhila 2006, 71). Kyse on siis läntisissä hyvinvointivaltioissa tapahtuneesta yleisestä ideologisesta siirtymästä (Juhila 2006, 71), jossa toiminnan jatkuva tehostaminen eli taloudellinen tehokkuus on ideologian keskeisin lähtökohta (myös Julkunen 2008, 178-186; Eräsaari 2006). Tehokkuuden ohella NPM:ssa korostetaan toiminnan vaikuttavuutta, laadukkuutta sekä asiakaslähtöisiä toiminta- ja ajattelutapoja (Juhila 2006, 73).

Uusliberalismilla ja NPM:llä täyttyvä kunnallisen sosiaalitoimiston byrokratia näyttäytyy keskustelufoorumien perusteella sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön työntekijöille monella eri tavalla. Byrokraatiin ja ylhäältä organisaatiosta tuleviin vaatimuksiin liittyy keskeisesti työn toimenpidekeskeisyys (Cavén 1999). Tämä toimenpidekeskeisyys näyttäytyy Juhilan (2006, 92) mukaan siinä, että uusliberalistisen suunnan yksi keskeinen teema on riippumattomuus hyvinvointipalveluista, yksilöistä pitäisi tulla oman itsensä yrittäjiä. ”Tämä näkemys kapeuttaa ja koventaa samalla myös sosiaalityön tehtäviä hallinnon näkökulmasta ja näin keskeiseksi sosiaalityön yhteiskunnalliseksi tehtäväksi muodostuu palveluista riippuvaisten ihmisten liittäminen yhteiskuntaan taloudellisen tuloksellisuuden ja ihmisten vastuuttamisen hengessä” (mt., 92). Tämän ajattelumallin mukaan jos sosiaalityössä ei pystytä osoittamaan asiakkaiden hyvinvointivaltiorippuvuuden vähenemistä, siihen panostaminen voidaan nähdä turhaksi ja sosiaalityö voidaan ajatella olevan jopa osa asiakkaiden riippuvuusongelmaa (Juhila 2006, 94). NPM:n tavoitteet vaativat siis sosiaalityöntekijältä taloudellisesti tehokkaita toimenpiteitä. Toimenpiteitä valvotaan erilaisilla suoritteilla, jotka heijastavat mm. aikuissosiaalityöhön liittyvää lainsäädäntöä. Aikuissosiaalityötä koskettavat uudet lait ja ohjeet esim. laki kuntouttavasta työtoiminnasta ja työmarkkinauudistukseen liittyvä lainsäädäntö ovat pakottaneet sosiaalityöntekijän muuttamaan työtään toimenpidekeskeisempään suuntaan. Tämä näkyi työntekijöiden keskustelussa sen näkemyksen jakamisella, että reunaehdot muuhun kuin järjestelmä- ja toimenpidekeskeiseen työhön näyttivät hyvin tiukoilta. Toimenpidekeskeisyys dominoi aikuissosiaalityön ammatillisia tavoitteita. Seuraavassa sosiaalityöntekijä kiteyttää uuden lainsäädännön tuoman paineen omassa työssään ja ristiriidan, jonka se aiheuttaa suhteessa ammattityön tavoitteiden suhteen.

*Kun uusi asiakas tulee niin siinä on usein tällainen tilanne kun pitää saada kenttää hal-  
tuun niin sitä kuuntelee sitä asiakkaan tarinaa hirveen tarkkaan, mutta sitten sitä al-  
kaa kohta ajattelemaan että miten sitä nyt sitten saatais taas tulottomasta tulollinen.*

Toimenpidekeskeisyys ja taloudellisen tehokkuuden vaatimukset pienentävät sosiaalityön mahdollisuutta toimia ammattityön tavoitteiden mukaisesti. Näin eräs työntekijä selittää työnsä logiikkaa ja taloudellisen tehokkuuden paradoksia, joka ei ota huomioon ammattityön logiikkaa ja siihen käytettävää aikaa.

*Asiakas on kaiken työ lähtökohta, että siinä on vähän se ristiriita, että kun vaaditaan  
niitä suoritteita, että kuinka paljon teet palvelu- tai aktivointisuunnitelmia, se että eihän  
niitä suunnitelmia tehdä suunnitelmien takia, vaan usein niissä on ainakin vuoden työ  
takana, että päästään siihen tilanteeseen, että se aktivointisuunnitelma tulee ajankohtai-  
seksi, että mitä kaikkea muuta siihen työskentelyyn liittyy, että sitten kahden vuoden  
päästä tulee se suorite, että ollaan tehty se aktivointisuunnitelma.*

Toinen sosiaalityöntekijä viittaa keskustelussa sosiaalitakuuseen, joka velvoittaa sosiaalityöntekijää tai -ohjaajaa ottamaan vastaan asiakas seitsemän arkipäivän kuluessa asiakkaan niin vaatiessa. Ristiriitaa aiheuttavat lainsäädännön tavoitteet, jotka asiakkaan kannalta ovat

toki hyvät, mutta ne asettavat työntekijän riittämättömien resurssien vuoksi mahdottoman tilanteen eteen; noudattaako ylhäältä tulevien ohjeiden vai omien ammattitavoitteidensa mukaista logiikkaa. Tehokkuuden paineen ja riittämättömien resurssien ristiriita aiheuttaa työntekijöissä riittämättömyyden tunteita sekä huonoa omaatuntoa siitä toteutuvatko ammatillisuuden tavoitteet omassa työssä kuten seuraavasta keskustelunäytteestä voi todeta.

*Ristiriita on myös se miten ehtii perehtyä pinnallisesti tai syvällisesti, jos on sellainen asiakasmäärä, että se on yksi ristiriita, että kuinka myötäelän, syvällisesti hoidan tilanteeseen liittyvät asiat vai rutiininomaisesti ja ainoastaan johonkin yksityiskohtaan tarttuen, sitten voi tulla huonoa palautetta palvelusta nopeasti. Jos painetta yhteistyötahoilta, sekään on yksi ristiriita että odotuksia monelta puolelta, mihin odotuksiin vastais, tietää, että ihmisellä on paljon ongelmia johon muutkin voisivat tarttua. Joudumme tekemään priorisointia ja tietynlaista valintaa, että mitä voimme luvata pystyvämmekään tehdä, tavaltaan se on lupaus kun tekee ajanvarauksia että mä perehdyn sun asioihin ja sitä ei voi ohittaa pintapuolisella kuittauksella.*

*Niin, siis voiko keskittyä vähempään määrään asiakkaita, vaikea kysymys minkä jättää ja minkä ottaa, ja kuka määrittelee ne 7 päivän rajat.*

*Tää laki joka velvoittaa käsittelemään asioita tietyssä ajassa, niin usein tapahtuu sitä että perjantai-iltana asiakas tulee sähkölaskun kanssa jossa lukee että tänään katkaistaan sulta sähkö, eikä oo tullut aikaisemmin sen lasku kanssa ollenkaan ja siinä tilanteessa sitten sosiaalityöntekijän pitäis tehdä joku taikatempu, saako se edes yhteyttä keeneenkään siinä vaiheessa ja se pitäis tunnin sisällä pitäis saada tehtyä ja voi olla että siellä on vielä kymmenen muuta asiaa, jotka pitäis vielä saada ehtiä tekemään että tässä tilanteessa se kiire ei tule enää siitä laista vaan tästä asiakkaasta, että miten tää laki subteutuu siihen että kun asiakas ei itse tule hoitamaan asioitaan ajoissa että onko se sitten sen sosiaalityöntekijän harteilla sitten sen kiireellisen asian hoitaminen tai voi olla että ei edes ole oikeutta toimeentulotukeen, että miten sinne asiakkaan arkeen vois päästä sisään että vois estää näitä tilanteista ja joillain nämä tilanteet että niitä ei pääsis syntymään, monilla on vielä toistuvia nämä tilanteet.*

Työntekijät kokevat siis ylhäältä päin tulevat lainsäädännön mukanaan tuomat ”byrokraatialinjaukset” hankalina, jotka johtavat riittämättömien työntekijäresurssien vuoksi myös asiakkaiden valikointiin. Samalla toimenpidekeskeisyys myös muokkaa työntekijän työkäytäntöjä. Seuraavassa keskustelussa työntekijät pohtivat työn tekemisen otetta erilaisten asiakkaiden kanssa. Tietyn asiakasryhmän kanssa on mahdollista tehdä ammatillisesti haasteellista ja tavoitteiden suuntaista työtä, toisten kanssa lakien velvoittamaa aktivointi- ja kontrollointityötä, jossa lähtökohtana on pääsääntöisesti palvelujärjestelmäkeskeisyys.

*Meillä on kovasti paineita tähän aktivointityöhön ja välillä huomaa tiettyyn uraan juminutuneensa siinä, että työllistymisen edistämiseksi. Jotenkin välillä on pysähtyneisyyden tunnetta siinä, että välillä mielestään tekee aktivointityötä, mutta aina se sisältää kuitenkin kaikkea muutakin, musta tuntuu, että kun jos ei ole selkeesti nuorista kysymys, sillon on selkeesti päällekkäisiä elementtejä mukana aika lailla, että sillon kun tapaa näitä alle 25 nuoria, niin huomaa ahdistuvansa ja tekevänsä just tätä aktivointityötä niin kun väkisin välillä, se on liian määräävää meidän työssä välillä.*

*Se varmaan riippuu siitä, että kun on monentyyppisiä asiakkaita, mä mietin itse, että keskeisiä aktivointityön lisäksi on psykososiaalinen työ ja tavallaan jollain tavalla myös muutostyö, mutta sitten myös joidenkin asiakkaiden kohdalla huolenpidollinen sosiaalityö*

*myöskin, kaikkein vaikeimmassa tilanteessa oleville asiakkaille ehkä ei ole siihen aktiivointiin eikä hirveesti edes päästä oikeastaan siihen muutokseenkaan vaan se on enemmän sellaista huolenpidollista työtä.*

Cavénin (1999, 104) tutkimuksen sosiaalityöntekijöiden mielestä aito sosiaalityö on erillinen asia suhteessa byrokraatiaan. Tutkimuksen sosiaalityöntekijät jakoivatkin työnsä aidon sosiaalityön ja muun työn luokkiin. Ammattityö on parhaimmillaan sitä, että asiakas osallistuu työskentelyyn omista lähtökohdistaan. Aito sosiaalityö on jotain sellaista joka toteutuu harvoin ja johon on vain vähän aikaa vaikka juuri sitä haluttaisiin tehdä. (Mt., 106.) Talouden tehokkuudella täyttyvä byrokratian logiikka on vaikuttanut aikuisten kanssa tehtävään työn tekemiseen mm. siten, että se tukee lähes ainoastaan yksilötyön toimenpidekeskeistä tekemistä (Juhila 2006; 2008b). Markkinoistuvat ja taloudelliset ajattelumallit edellyttävät sosiaalityöltä entistä yksilöllisempiä toimenpiteitä ja kapeampaa toimintakenttää (mt.). Työn tekeminen on yksilöllistynyt, nopeutunut ja tehostettu (Julkunen 2008). Seuraavassa keskustelussa kuvataan työn kapeutumista ja muutosta työn luonteessa, jota edellä kuvattu tehokkuusajattelu on tuottanut.

*Kultaisella 80 -luvulla omalla alueella kollegan kanssa pyöritettiin ryhmää, joka lähti alueen intresseistä, alueen päiväkeskuksessa kokoonnuttiin, kyllä varmaan nykypäivänä sellaisella olisi tarvetta, mutta että me nyt tekisimme tällaista niin.*

*Työaika menee täysin rutiinityöhön, ei ole aikaa että olis mahdollista sellaista ajatella tai suunnitella ja.*

*Ilomielin haluais perustaa tällaisia ryhmiä mutta että millä ajalla ja muun työn ohessa niin.*

*Niin ja nyt se on niin eriytynyttä se työ, silloin kun näitä ryhmiä oli meillä olemassa meitä oli alueella tietty porukka ja silloin aika tiiviistikin keskusteltiin mitä kenenkin työssä tapahtuu niin silloin huomattiin, että mullakin on tällaisia asiakkaita ja asioita, mutta nyt kun me ei päivän aikana edes mahdollisesti nähdä työkaveria kun ollaan siellä ovien takana ja eri kerroksissa ja muuta niin eipä siinä kaibeesti tiedä miten kaupungin sosiaalityössä muilla menee.*

Taloudellisen tehokkuuden luomat määräykset ja ohjeet luovat työn tekemisen reunaehdoja, joiden tuloksena työtä tehdään käytännössä yksilökohtaisesti sosiaalitoimistolla. Seuraavassa tämä käy ilmi keskustelussa kotikäyntien tekemisen mahdollisuuksista. Eroja löytyi paikkakunnan koon perusteella. Onko taloudellisen tehokkuuden paine kasvanut enemmän isoimmissa organisaatioissa? Tärkeä huomio keskustelussa on se, että työntekijät kokevat, että he eivät tehokkuuspaineiden vuoksi voi enää hyödyntää työssään vaikuttavina kokemuksiin työmuotoja ja käytäntöjä esimerkiksi kotikäyntejä.

*Tuli mieleen, että kotikäynnit on hyvä tapa tutustua asiakkaan arkeen. Mä en tee niitä nykyään juuri ollenkaan, kun ennen tuli tosi paljon käytyä viikottain asiakkaan luona, työparinhan se melkein vaatii, että onko se enää käytössä niin kun ollenkaan työmenetelmänä, nehan on tosi valaisuvia kyllä.*

*Varmaan on ehkä vanhusten ja sairaiden kohdalla.*

*Mutta ei aikuisten.*

*Me tehdään kotikäyntejä, mulla on jotenkin sellanen ajatus, että jos on pienempi paikkakunta niin kyllähän siitä asiakkaan arjesta ollaan tietoisia, se jo että jos kävelee sen kylän läpi niin tietää jo aika paljon asiakkaiden arjesta ja sitten kun niitä näkee vapaa-aikana voi olla jopa samoissa harrastuksissa heidän kanssaan, et musta se ei oo ongelma etteikö siitä tietäis.*

*Se on varmaan nää isojen ja pienten paikkakuntien erot just tässä näky.*

Toisin sanoen voidaan väittää, että taloudellisen tehokkuuden täyttämisen byrokratian asettamat tavoitteet syövät omaa vaikuttavuuttaan. Onko päädytty paradoksiseseen tilanteeseen, jossa ammattilaiset eivät voi hyödyntää vaikuttavina kokemiaan työmenetelmiä, koska ylhäältä tulevat tavoitteet tehokkuusvaatimusten myötä johtavat toisenlaiseen, toimenpidekeskeisempään työotteeseen, ja näin pitkällä tähtäimellä sosiaalityön tehokkuus ja vaikuttavuus kärsivät? Näin ollaan tilanteessa, jossa ei ole voittajia: asiakkaat eivät saa tarvitsemiaan paneutuvia ja asiakaslähtöisempiä palveluja, sosiaalityöntekijä ei voi käyttää osaamistaan maksimaalisesti ja ammattityön osaaminen kärsii sekä ylhäältä päin byrokratian peräänkuulluttama taloudellinen tehokkuus ja palvelujen vaikuttavuus kärsii, ainakin pitkällä tähtäimellä.

Toimenpidekeskeinen taloudellinen tehokkuuden tavoittelu on ristiriidassa sosiaalityön ammattityön logiikan kanssa monella tavalla. Juhilan (2006, 74) mukaan managerialismin on nähty johtaneen organisaatiolähtöiseen sosiaalityöhön, mikä tarkoittaa ohjeistuksen ja taloudellisen hallinnan lisääntymistä. Sosiaalityöstä on tullut byrokraattista ja teknisratio-naalista toimintaa. Ammattieettiset tavoitteet alistetaan talouden kielelle ja mittareille. Uus-liberalistinen ajattelu näkee Juhilan mukaan työntekijän ja asiakkaan suhteen perusasetelmaltaan ongelmallisena. Mitä vähemmän suhteita on, sen parempi. Onnistunut suhde on mahdollisimman lyhyt ja muutoksen pitää tapahtua mahdollisimman nopeasti. Pitkään jatkuneet suhteet ovat merkki epäonnistumisesta. (Juhila 2006, 78.) Ammattityön tavoitteiden näkökulmasta aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön tavoitteet näyttävät kuitenkin aivan päinvastaisina. Luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde sekä kysymykset elämäntavan muutoksista vaativat pitkän ajan suunnitelmia ja suhdetta. Näin vastakkain asettuvat työntekijän päässä taloudellisen tehokkuuden vaatimukset sekä asiakkaan ehdoilla kulkeva ajankäyttö. Cavénin tutkimus kertoo, miten sosiaalityöntekijä joutuu byrokratian ja ammattityön välisiin ristiriitoihin. Ammattityöntekijänä he pyrkivät tekemään työtään mahdollisimman hienotunteisesti ja asiakkaansa elämäntilanteen huomioon ottaen. Samaa aikaan byrokraattinen organisaatio asettaa heidät ja sosiaalityön tavoitteet toisenlaiseen viitekehykseen. Sen mukaan työn laatu mitataan suhteessa organisaation asettamiin päämääriin ja rajoihin. (Cavén 1999, 142–143.) Seuraavassa ote keskustelusta, jossa sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä pohdii edellä mainittua ristiriitaa. Keskustelussa nousee kuitenkin esiin eri organisaatioiden aikuisten palvelujen väliset erot asiakkaan ajankäytön suhteen. Työvoiman palvelukeskuksessa paneutuvalle työskentelylle on organisaation siunaus.

*Sosiaalityöntekijällä ei ole taikasauvaa, ja usein ongelma kerääntyy jo pitkällä ajalla, ja kun teemme aika pitkälti korjaavaa työtä, ei voi välttämättä asioita ratkaista muutamalla tapaamiskerralla vaan ne ovat pitkiä prosesseja.*

*Typissä asiakkaat yllättyvät että siellä on aikaa heille ja paikalla on moniammatillinen verkosto, jonka kanssa asiakas saa palveluja, ylipäätään aikaa ja resursseja pitäisi olla, siellä on luotu mahdollisuudet siihen että asiakas saa paneutuvampaa palvelua.*



Myöhemmin keskustelu jatkuu ja palataan asiakkaan aikaan. Vaikka aikaa työvoiman palvelukeskuksessa on asiakkaalle paneutuvimpiin palveluihin, koetaan, että talouden tehokkuuden paineet ovat siellä kunnallista sosiaalitoimistoa suuremmat. Tämän vuoksi sosiaalitoimistossa olisi paremmat mahdollisuudet toimia enemmän ammattityön tavoitteiden suuntaisesti. Tämä keskustelu asettuu hieman ristiriitaisesti edelliseen keskusteluun. Sosiaalitoimiston työntekijä puolustaa ammattityön logiikkaa tehokkuuspuhetta vastaan myös sosiaalitoimiston työssä.

*Typissä se kuunteleminen ja keskusteleminen ja pyritään ymmärtämään, mut siinä varmaan tulee helposti se että pitäis kuitenkin edetä, ei ole aikaa puolitoista vuotta tavata kerran kuussa ja jos ei tule mitään konkreettista suunnitelmaa, ei nyt ehkä ihan eka kerralla, mutta siinä jossain vaiheessa aikaan.*

*Niin kyllä mä mietin että olisko teillä siellä aluetyössä helpompi kuitenkin ruveta kokeilemaan uusia työtapoja ja menetelmiä kun meillä Typissä on kuitenkin asetettu nämä tietyt aktivointitavoitteet ja määrät ja sillä lailla sitä työtä määritellään ylhäältäpäin ja ei vaan työvoimahallinto vaan myös kaupungin niin jotenkin odotetaan niitä tuloksia ja lukuja ja numeroita.*

*Teille tullaan sillä yhdellä syyllä, et aikuissosiaalityöhön, ei siellä ole mitään yhtä syytä se on se kriisi ja kaikkea tällaista, itse ajattelen, että vaikka se työntekijä tekee tässä ratkaisut ja kaikki nämä keinot ja vaikka mitä, mutta se asiakas etenee siinä omalla tahdillaan ja pitäis kai sitäkin sietää, joillekin se voi olla kaubean lyhyt ja pitkä jollakin, suurimmalla osalla sitten kuitenkin, et mikä kiire itsellä on, asiakkaan elämästä tässä on kyse ja sen ratkaisuista ja valinnoista.*

Sosiaalityön tehokkuutta asiakkaidensa liittämistehtävässä valvotaan kuitenkin entistä tarkemmin. Juhila (2006, 94) näkee kyseessä olevan ristiriidan jota kutsutaan sosiaalityöntekijöiden uudeksi selontekovelvollisuudeksi, josta merkkejä ovat laadun arvioiminen, tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden mittaaminen. Seuraavassa keskustelussa työntekijät pohtivat työnsä vaikuttavuutta. Mittaamisen ongelmat nähdään olevan tulosta tehokkuusvaatimuksista, työn viimesijaisuudesta sekä siihen liittyvistä heikoista resurssista, mikä lopulta johtaa ylhäältä päin tulevien tavoitteiden ja ammattityön tavoitteiden väliseen ristiriitaan. Työntekijät etsivät toisenlaisia kriteerejä oman työnsä vaikuttavuuden mittaamiseen suhteessa ylhäältä tuleviin taloudelliseen tehokkuuteen perustuviin mittaamisen tapoihin. Keskustelussa päädytään kuitenkin toteamaan, että viime kädessä johto määrittelee vaikuttavuuden kriteerit. Johtoa ei sosiaalityöntekijöiden mielestä kiinnosta laadullinen tieto ihmisten tilanteista.

*Tällä betkellä meillä ei ole ainakaan ennätetä palvelusuunnitelmia tekemään että jos olis ihan sellanen tekninen ratkaisu et olis se että pystyis sitten jälkikäteenkin arvioimaan sitä työtä... että nyt se on ihan ilmassa se työ... vaikuttavuus on vähän heikkoa.*

*Ajattelen sitä asiakasmääräänkin, että se on aika kova koossapidettävä, vaikuttavuus silloin kun asiakkaat vaihtuu paljon alueelta toiselle ja työntekijältä toiselle, ja se pitkäjänteisyys kärsii sitten siitä kun on niin paljon, mutta vaihtuvaa porukkaa, tai tulee itselle sellainen tunne, että vaikutanko mä oikeesti vaikka ois kuinka hyviä kohtaamisia asiakkaitten kanssa, että mihin se sitten riittää.*

*Jotenkin tuntuu ihan hurjalta se paine, että niiden pitäis työllistyä ja samalla se pitäis tuoda näkyväksi miten ongelmaisia esimerkiksi jotkut nuoret on.*

*Sitten mä mietin tota, varmaan niitä jonkinlaisia tuloksia just mitataan, on tietyt aktiivointiasteet ja tällaset mitä tulee, mutta ehkä sitten just tää vaikuttavuus just siihen ihmisen elämään, siihenhän ei ole mitään mittareita muuta kun se ihmisen oma kertomus että se elämänlaatu on parantunut, et sitä tuoda enemmän, että mehän voidaan tehdä vuosikaudet töitä jonkun asiakkaan kanssa, ei me sitä ikinä saada työllistettyä avoimille työmarkkinoille mutta siinä prosessin aikana on kenties tapahtunut jotakin hyvää muuta, niin sitäkin tuoda esille.*

*Johtohan se määrittelee minkälaista tietoa ne haluaa, että haluaako ne tällasta tietoa saadakaan edes vai vaan numeraalista.*

*Niin montako on tukityössä ja monta avoimilla työmarkkinoilla, sehän se on yleensä mikä johtoa kiinnostaa.*

*Yleistä myöntelyä.*

*Ei se pienen ihmisen elämä välttämättä kiinnosta kovin paljon.*

Seuraavassa keskusteluotteessa nostetaan esiin monia päällekkäisiä kysymyksiä tehokkuuden täyttämisen byrokratian ja ammattityön välisen toiminnan välisistä ristiriidoista. Keskustelussa työn tekemisen rajat nähdään omantunnon kysymyksenä; voidaanko jäädä viikonloppuna lomalle, jos ei ole tietoa miten asiakas selviytyy hankalasta elämäntilanteesta. Työntekijät peräänkuuluttavat epäselvissä tilanteissa ylhäältä organisaation johdon ohjeita, vahvempaa työn johtamista ja ammatillisten rajojen asettamista. Samalla toisaalla keskustelussa halutaan laajempia vapausasteita ja vaikuttamismahdollisuuksia oman työnsä toteuttamiseen. Onko työntekijöiden keskustelussa logiikka, jonka mukaan organisaatio antaa tietyt resurssit palveluiden toteuttamiseen, mutta koetaan, että resurssit eivät ole riittäviä, jotta voitaisiin harjoittaa ammattityön kriteerit täyttävää, laadukasta työtä. Onko kyse siis viime kädessä palvelurakenteen ja sen organisoinnin ongelmasta?

*Ja kyllä pienellä paikkakunnalla häätö on aika ongelmallinen kun ei oo mitään yömajoja jonne vois sitten mennä, että tietää että jos se asiakas ei itse tee mitään sen eteen että hommasi sen asunnon, heittää ulos jos siellä menee käymään, jos sen kutsuu toimistolle se ei tuu, niin jos ulosottomies menee ja tavarat kannetaan ulos niin ei oo mitään paikkaa minne vois mennä tai ehkä joku ystävä löytyy mutta ei voi silleen ajatella että aina se pääsee jonnekin yömajaan tai muuhun että kun ei meillä oo sellasia kun taas kaupungissa voi ajatella että kyllä se jostakin katon päälle löytää.*

*Tää ainakin lisää abdistusta sosiaalityöntekijälle että voiko tässä nyt viikonlopuksi jäädä lomalle.*

*Yleistä naurua.*

*Kyllä se vähän mietityttää ja kuinka pitkälle se vastuu on sosiaalityöntekijällä, missä se raja menee.*

*Näihin olis kyllä hyvä saada selkeät kirjalliset ohjeistukset että millä tavoin toimitaan koska jos ne on meillä itsellä päässä ja jos ne olis vaikea kuinka lainmukaisiakin, niin en tiedä kaupungissa mutta pienemmillä paikkakunnilla ne menee johtajille saakka nämä asiat ja sieltä sitten tulee se toimeksianto asiaan, mutta kun olis ohjeet jotka menis ihan sinne ylös asti niin.*

*Yleistä hyminää, että näin se kaikille menee.*

*Joo, erittäin paljon tulee meille sitä että miten meidän pitäisi tehdä työ muitten taholta että aika vähän jää tilaa sille että vois itse määrittää sitä mikä olis se hyvä sosiaalityö.*

*Kuka sanelee niitä työn tekemisen reunaehdoja, miten voi itse vaikuttaa, mun mielestä olis tärkeää että pystyis vaikuttamaan siihen työn sisältöön että sen kokis mielekkääksi että aika paljon on sellaista tyytymättömyyttä työn tekemisen mahdollisuuksiin, mutta että mitä vois tehdä että kokis sen mielekkäämmäksi.*

*Asiakkaiden määrään ei voi itse vaikuttaa, mutta siihen miten tekee voi vaikuttaa, toisaalta jos on paljon asiakkaita kyllähän se tietenkin vaikuttaa myös työn tekemiseen.*

Tässä keskusteluotteessa tuli esiin myös paljon keskusteluissa viljelty huumori. Huumorin käyttö keskusteluissa voidaan tulkita siten, että tällöin keskustelussa osuttiin kaikkien jakamaan työn kipukohtaan, koska kaikki nauravat. Tilanne on koominen, mutta se tunnustetaan, koska muillekin on käynyt samoin. Kyse voi siis olla yhteisestä tiedonmuodostuksesta, jossa huumorilla on suuri työn tekemisen kipukohtia purkava merkitys. Huumorin onkin todettu olevan väline, jonka avulla sosiaalityöntekijät ilmoittavat selviytyvänsä työssä. Huumoriin liittyy kiinteästi työovereiden ja työympäristön tarjoama niin ammatillinen kuin henkinenkin tuki. (Meltti & Kara 2009, 31.)

Cavénin (1999) tutkimuksessa suuri osa sosiaalityöntekijöistä koki, että he eivät saa riittävästi tukea eikä heidän tarpeitaan kuulla työorganisaation ylemmillä portilla. Tiukat reunaehdot, ylhäältä tulevat ohjeet ja sanomattomat käyttäytymissäännöt voivat johtaa siihen, että työntekijät jäävät yksin haasteellisten tilanteiden kanssa. Virkin (2004, 225–226; Julkusen 2008, 256 mukaan) mielestä nykyisessä työelämässä on useita tunteiden näyttämistä ehkäiseviä mekanismeja, jolloin tunteiden yhteiselle käsittelylle jää vähän tilaa. Seuraavassa keskusteluotteessa työntekijällä on tunne, että ylhäältä päin on määritelty, että työparin käyttö aikuissosiaalityössä ei ole sallittua. Tällainen epäselvyys asiasta saa aikaan ahdistusta työntekijöiden keskuudessa. Lopussa pyydetään apua epäsuorasti passiivissa johdon taholta.

*Pitää olla tosi erityinen ja vaikea tilanne, että aikuissosiaalityössä otetaan työparina vastaan, et jotenkin mulla on sellanen tunne että se hyväksytään, että lastensuojelussa tehdään työparina että ne on jotenkin niin vaikeita juttuja mutta aikuissosiaalityössä pitäis selvitä melkein mistä tahansa yksin.*

*Niin, turhan paljon otetaan.*

*Niin suostutaan siihen.*

*Miksi se pitää olla se tilanne, että ihminen joka kanavoi kaiken yhteiskunnan vihan ja kaikki niin siihen vaan kaadetaan kun likasankoon ja oksennetaan päälle, et sitten vaan että joo. Että eihän meillä ole mitään psykoterapiatyönohjausta, jonka kanssa voitais oksentaa se asiakkaan oksennus, et sitten vaan kahvipöydässä, että oli muuten hankala, joo, niin oli, ja äkkiä seuraavaa vastaan et me jotenkin. Sitten sitä unpahtaa kyllä kolmessa vuodessa vähintään, tulee niin kun henkisesti, kynnistyy. Ja seuraava asiakas, et ei sekään ole hyvä, liika on liikaa.*

*Lastensuojelussa parityöskentely on usein se ainoa vaihtoehto, että ehkä se aikuissosiaalityössäkin vaan pitäis päättää että näin toimitaan, kyllä se sitä tunnekuormaa vähentäis*

*ja sitä syyllistämistä jota tulee aika paljon. Ihmiset nykyään vaatii työntekijältä ihan mahdollittoman paljon, että pitäis tosiasiallisesti olla vastuussa ihan joka asiasta asiakkaalle, että jotenkin ihan käskytetään et silloin se olis helpompi ottaa vastaan, syytösti koko ajan, että et tee tarpeeksi sosiaalitoimistossa. Osa näistä ihmisistä on sairaita, mielen-terveysongelmaisia, kipeitä ja hoidon tarpeessa ja me vaan tältä pohjalta hoidellaan niitä, että kyllähän se työpäri olis avuksi.*

### 3.3 Viimesijaisuuden ja ensisijaisuuden suhde

Toinen ristiriitoja aiheuttava tekijä on työntekijöiden keskustelussa esiin nostamat aikuisosiaalityön viimesijaisuuteen liittyvät tiukat reunaehdot. Raunion (2000, 14) mukaan sosiaalityön viimesijaisuutta määrittää olennaisesti se, että sosiaalityö on saanut harteilleen tehtävät ja laiminlyönnit, jotka ovat yhteiskunnan muilta sektoreilta jääneet hoitamatta. Tämän vuoksi yksi sosiaalityön paradokseja onkin, että ”hyvinvointivaltion periaatteet edellyttävät sosiaalityöltä syrjäytyneen ihmisen elämää normaalistavia toimenpiteitä samalla kun ihmisten syrjäytyneisyys johtuu siitä, etteivät normaaliutta ensisijaisesti ylläpitävät mekanismit yhteiskunnassa toimi siten kuin niiden tulisi toimia” (Raunio 2000, 15). Sosiaalityöntekijöiden keskustelussa tämä viimesijaisen työn luonne aiheutti työntekijöissä voimattomuutta ja ristiriitoja.

*Ei kenenkään asiakkaat, jotka ovat sitten lopulta niitä sosiaalitoimen asiakkaita, herää kysymys, että ovatko vain meidän asiakkaita, eikö ole myös muut peruspalvelut kuntalaisia varten, voivat vaan kipeä meille, tuntuu epäoikeudenmukaiselta.*

*Mulla on sellainen kokemus, että kun sosiaalityö on se viimesijainen, niin esimerkiksi päihdeasiakkaat vanhat ihmiset, vanhustyö suoltaa niitä meille että hoitakaa ne ja ne sanoo, että ei me oteta niitä meidän hoitokoteihin, että nää on teidän asiakkaita, mutta ne on kuitenkin vanhoja ihmisiä, että mitä voi tehdä, haluais sanoa, että se on teidän tehtävä vaikka ei se auta, niin jotenkin tuntuu että ei ole mitään tehtävissä.*

*Joo, esimerkiksi mielen-terveys ja asumispalvelupotilaat, että on joku skitsofrenia tai joku muu kaksois, niin ei ne täyty ne kriteerit asumispalveluissa että tää on joku muu, että tää on nyt teidän aikuisosiaalityön tehtävä järjestää tää asuminen, että jotenkin muut määrittelee sen että tää ei kuulu tai vanhuksessa on aika paljon päihdeiden käyttäjiä, että miten niissä jo niissä palvelurakenteissa huomioidaan tämä asia eikä silleen että se heitetäis kuin joku lahjapaketti että tää on nyt teidän, tai kotipalvelussa kun sanotaan meille, että siellä on paljon pulloja, että silleen supi supi, että ei oteta puheeksi sitä, että onko sulla alkoholi-ongelma, että meille sitten siirretään.*

Sosiaalityöntekijöiden keskusteluihin perustuen näyttää siltä, että viimesijainen vastuu yhdistettynä heikkoihin aikuisosiaalityön resurssihin aiheuttaa ristiriitoja mm. siitä, että asiakkaat eivät saa sosiaalitoimiston huonojen resurssien vuoksi tarvittavia palveluja. Ensisijaisissa palveluissa on mahdollista valikoida asiakkaita erilaisilla kriteereillä. Tämä johtaa siihen, että viimesijaiset palvelut ottavat vastaan kaikki asiakkaat, mutta samalla työntekijät ovat huolissaan ammattityönsä laadusta.

*Muulla asiakkaita voidaan valikoida, mielen-terveys- ja päihdepalveluista lähetetään kirje, että tule tähän ja tähän aikaan, mutta meillä se asiakas on ja pysyy ja palaa. Mieltii miten asiakas pärjää, kun ei meillä ole aikaa esimerkiksi mielen-terveys-työtä tehdä.*

*Ja jos asiakasta ohjaa palveluun niin sen sijasta, että palvelut muuttuvat asiakkaiden mukaan, niin nyt on tilanne se, että asiakas ei sovellu palveluihin. Pitää olla tietynlainen asiakas, että pääsee muihin palveluihin esimerkiksi päihde- tai mielenterveyspuolelle, ikuisuusongelma on ollut, joka tekee käytössä olevista työvälineistä puutteelliset.*

Aktivointi ja taloudelliset tuloksellisuuspaineet herättivät myös arvostiriitoja ja jakautumista sosiaalityön palvelujen sisälläkin ensi- ja viimesijaisuuteen. Keskustelussa nousi esiin, että työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön välillä asiakkaat jakautuvat ja valikoituvat tiettyihin palveluihin. Viimesijaisuus sosiaalitoimistossa aiheuttaa ristiriitoja varsinkin resurssipulan vuoksi. Tehokkuuspaineet johtavat siihen, että myös viimesijaiset palvelut valikoivat asiakkaitaan tulosten tehokkuuden mukaan, toisin sanoen ne asiakkaat, jotka eivät asetu tulostavoitteisiin, pullautetaan pois asiakkuudesta. Uhkana on myös viimesijaisten palveluiden valikointi, kun resursseja on liian vähän (vrt. Mäntysaari 2004)

*Meillä tyypissä on lisääntynyt aktivointi ja tuloksellisuuspaineet, kun on kuitenkin paljon asiakkaita jotka ei kykene tässä maailmassa toimimaan, syllistetäänkö siitä, että asiakas ei kykene lähtemään aktivointitoimenpiteisiin.*

*Työhallinnon lainsäädäntö aiheuttaa myös arvostiriitoja, vaikka senkin lainsäädännön kanssa pitäisi elää.*

*Niin muuten onko siinä arvostiriitä, että jos tyypistä ei saa tuloksellisuutta, niin palautetaan sosiaalitoimistoon.*

*Ylipäänsä tyypin tavoite on ristiriidassa asiakaskuntaan.*

*Olen ajatellut sitä että kun muissa palveluissa asiakkaat voidaan pullauttaa pois, se pitää hyväksyä se että ollaan viimesijaista, ongelma on vaan se että ei ole resursseja eikä välttämättä keinoja tehdä sitä työtä, ja mitä enää voidaan tehdä jos muissa palveluissa on jo tehty ja kokeiltu kaikki mahdollinen. Olen huolissani siitä, että valikoidaanko mekin niitä joiden kanssa on helppo työskennellä, ja joka johtaa siihen, että putoaako meidänkin palveluista ne kaikkein syrjäytyneimmissä ja vaikeimmassa tilanteissa olevat asiakkaat, se on mielestäni uhkakuva.*

Työntekijöiden keskustelujen perusteella voi väittää, että kunnallisten sosiaalipalvelujen organisaatioiden byrokratiologiikka on rikkonut sosiaalityön perinteisen vahvuuden, asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen näkökulman erilaisilla palveluputkilla, joka sosiaalityöntekijöiden mielestä näyttäytyy sosiaalitoimistotyössä aikuissosiaalityössä viimesijaisuutena suhteessa lastensuojeluun päin.

*Aikuissosiaalityö on ihan yhtä tärkeää, kun lastensuojelu, sitä tasavertaisempaa asemaa toivoisin. Lastensuojelussa usein nähdään vaan se lapsi, eikä muisteta, että sillä on se perhe, sillä on se äiti ja isä, ja ne erotetaan siitä kokonaisuudesta kokonaan ja meille kuulus ne aikuiset ja heille sitten vaan se lapsi, että eihän se voi niin olla.*

Viimesijaiset palvelut yhdistettynä huonoihin resursseihin johtavat aikuissosiaalityön asiakkaiden ja työntekijöiden kurjistumiskierteeseen. Juhila (2006, 96) toteaa, että jos aikuissosiaalityö ei onnistu yhteiskunnan sosiaalityölle asettamassaan liittämistehtävässä, mikä on epärealistista olemassa olevilla resursseilla, se marginalisoi sosiaalityötä entisestään: ”se perustelee sosiaalityötä epäileviä kannanottoja, oikeuttaa heikon palkkauksen ja ulkoapäin tulevat sosiaalityöhön kohdistetut tehostamis- ja kontrollivaatimukset sekä lisää tulokselli-

suusnäytön tuottamiseen liittyvää byrokratiatyötä” (Juhila 2006, 96). Kysymys on kuitenkin viime kädessä siitä, mitä tämä kurjistumisprosessi merkitsee asiakkaalle. Työntekijät ovatkin perin kyllästyneitä asiakkaan, ja samalla aikuissosiaalityön asemaan kunnallisissa palveluissa.

*Niin nyt on viime vuodet oltu lapsikeskeisiä ja perhekeskeisiä, niin meidän pitäisi tuoda jotenkin meidän asiakkaan ääni näkyviin, et ei niin että ne on niitä juoppoja ja syrjäytyneitä vaan että monella on aika surullista elämä ollut, ja sitten että ei edes sossulle aikaa koskaan järjesty tai ei oo mahdollista tai se on kerran vuodessa, että on se aika vähän mitä sitten ihmisille annetaan tai ajatellaan että ei ne tarvii niin kun mitään, että ei meitä tarvii kun se yksi sossu varmaan, et se riittää vähän niin kun silleen että nyt niin kun minimi täytetään.*

Aikuissosiaalityön palvelujen viimesijaisuus suhteessa muihin palveluihin johti sosiaalityöntekijät pohtimaan tehokkuuden ja oikeudenmukaisuuden suhdetta sekä asiakkaan oikeutta saada laissa säädettyjä aikuissosiaalityön palveluja. Anu Muurin tutkimus (2008) kansalaisten suhteesta sosiaalipalveluihin kertoo, että vain kaksi alinta tuloluokkaa haluaisi kehittää toimeentulotukea ja aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä. Mistä tämä kertoo? Kertooko se kansalaisten tietämättömyydestä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön palvelujen merkityksestä vai tietoisesta tai tiedostamattomasta yksilöllisen vastuun diskurssin (vrt. Juhila 2008b) laajenemisesta sekä universaalista sosiaalipolitiikasta luopumisesta tarveharkintapohjaiseksi. Muuri (2008) toteaaakin tutkimuksensa pohjalta, että toimeentulotukijärjestelmää ei ole koskaan koettu universaalina järjestelmänä, vaan se kantaa edelleen huoltoavun vanhaa taakkaa. Viimesijaisuus yhdistettynä taloudellisen tehokkuuden paineeseen ja kehnoihin resursseihin on ajanut siihen, että on mahdollista hoitaa vain ”pahimmat tapaukset”. Seuraava keskusteluote kertoo aikuissosiaalityön viimesijaisuudesta ja huonoista resursseista suhteessa asiakkaiden tarpeisiin sekä yleisestä aikuissosiaalityön kurjistumiskierteestä. Kuka ottaa vastuu kierteen katkaisemisesta? Työntekijät suuntaavat katseensa johtoon.

*Aika vähän puhutaan, jos ajatellaan terveyskeskus ja keskussairaalaan on jonot ja sairaanhoitopiiriin on jonot ja lonkkaleikkaukset ja miljoonat sinne, että saadaan yksityissektorille leikkausjono purettua, et sehän on sitä keskustelua ollut, mutta sitten tämä sosiaalitakuu, henkilökohtainen aika ja se pitäisi järjestyä kun asiakas ilmaisee sitä tarvetta, ei siitä kauheasti pidetä ääntä, just tämä että lonkat on tärkeä saada kuntoon ilman muuta, mutta että oikeus tulla keskusteluun niin se ei olekaan itsestäänselvyys vaikka se toisaalta on ja se on lakiin kirjattu, niin se jää aika vähälle, että jotenkin jää se sosiaalinen ja jos ei se muuta ole se lastensuojelu kun huostaanottoa ja avoimuuden sijoitukset ja nämä, niin kyllä siinä vähäisessä osuudessa on ennalta ehkäisevä. Et jotenkin sitä pitäisi tuoda esiin, tiedätkö sosiaalitakuun, kaikilla näillä aikuisillakin on oikeus päästä tänne, että tosiaan lonkkaleikkaustilanne, jos se ei toimi niin siihen saa rahaa, no jos ei saa aikaa, niin ei saa aikaa, ei sitä kukaan noteeraa.*

*Sitä mäkin mietin kun ajattelin omia asiakkaita Typissä jotka olis tarvinnut sen ajan pikaisesti aluetyöhön, ja ei ole sitä saanut sitten vaan odotellaan ja sitten tietysti ihan ymmärretään, et pitäiskö sitten toimia ja tehdä sitä jotenkin, mitä siinä voi tehdä asiakas, jos ei kerta kaikkiaan ole aikaa, vai pitääkö sen valittaa, tehdä valitus jonnekin vai.*

*Et just tämä, että asiakkaalla on oikeus johonkin et ei se ole itsestäänselvyys, se kantelu tuntuu että niin kun se olis siitä työntekijästä kiinni, et niin kun tuntuu aina pabalta, et antaisiin joo, mutta kalenteri menee täällä joulun jälkeen kolmannelle viikolle.*

*Onhan sitä itsekin työntekijänä solidaarinen, että tuntuu, että joo samaa porukkaahan tässä ollaan ettei se ole sen työntekijän vika ettei se voi sitä aikaa antaa mutta että mitä siinä vois tehdä, et johdon asiahan se olisi organisoida sitä työtä.*

*Antais sosiaali- ja terveystoimintajohdon puhelinnumeron, että soita tänne.*

*Mutta ei ne soita.*

*Joo, sähköpostit sitten pyörii, että tämä on soitatko, soitan, annatko ajan, no ei ole kun kolmen viikon päästä, niin no niin, asia on hoidettu. Mutta tollasena yleisenä asiana, että ihmisillä on oikeus saada sairaanhoitoa, ihmisillä on oikeus saada sosiaalipalveluja, ihmisillä on oikeus saada aikuissosiaalityön palveluja, ei pelkästään oikeus saada sitä lastensuojelun palvelua ilman, että häntä leimataan juopoksi tai tälleen. Sitä mä tarkoitan, että ei vaan niin kun silleen että kerjäläiset tänne, vaan ihan muissakin asioissa jos tuntuu, että on tarvetta.*

*Onhan siinä se, että jos ryhtyy hirveästi markkinoimaan, niin kyllähän siinä pitäisi olla sitten sitä resursseja että pystyy vastaamaan siihen tarpeeseen.*

*Se on aika kaksiteräinen asettelu, että toisaalta olisi tarvetta laajempaankin ja toisaalta tehdään todellisuudessa aika pienillä resursseilla kapea-alaisesti vaan niiden pahimpien tapausten hoitamiseen.*

### **3.4 Asiakkaan haasteelliset tilanteet**

Sosiaalityöntekijöiden keskustelujen perusteella voi sanoa, että taloudellisella tehokkuudella täyttyvä byrokratiatyö vaatimuksineen ja aikuissosiaalityön palvelujen viimesijaisuus muokkaavat työn luonteen sellaiseksi, joka johtaa erilaisiin haasteellisiin asiakastilanteisiin arjen työssä. Myös asiakkaiden tippuminen ensisijaisista palveluista aikuissosiaalityön viimesijaisiin palveluihin asettaa asiakkaat omiin haasteellisiin tilanteisiin.

Keskustelua käytiin kiivaasti aikuissosiaalityön luonteesta, jossa kiteytyy työn viimesijaisuus, kehnot resurssit, asiakkaiden ja työntekijöiden marginalisoituminen sekä toisaalta asiakkaan taholta tulevat yhä tiukemmat vaatimukset palveluista itsestäänselvyytenä. Juhila (2006, 68) näkee, että on tärkeää selkeyttää korostetaanko sosiaalityössä ensisijaisesti hyvinvointivaltion vastuuta vai yksilöiden ja yhteisöjen vastuuta. Ensimmäisessä näkökulmassa ratkaisuja etsitään yhteiskunnan rakenteista ja jälkimmäisessä yksilöiden tai yhteisöjen yksilöllisistä ominaisuuksista käsin. Sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa ilmeni molempia näkökulmia. Reunaehtoisten tiukkuuden puristuksessa sosiaalityöntekijöille tietyt asiakkaat näyttäytyvät vastuuttomina, oikeuksiaan perään kuuluttavina, mutta omaa vastuutaan pakenevina asiakaina. Kyse oli selvästi tilanteista, joissa järjestelmän arvot (jotka työntekijät ovat usein sisäistäneet) kohtaavat asiakkaan kenties erilaiset arvot. Juhilan (2008b, 59) mukaan yleisessä keskustelussa vaikeat asiakastapaukset jaetaan apua ansaitseviin ja ansaitsemattomiin. Apua ansaitsevat asettuvat asiakasrooliin ja sen asettamiin vaatimuksiin (esim. aktivointitoimiin osallistuminen), kun taas apua ansaitsemattomat eivät edes lähtökohtaisesti halua tavoitella ihannekansalaisen roolia. Herää kysymys, onko näissä sosiaalityöntekijöiden kuvaamissa haasteellisissa tilanteissa kyse taloudellisen tehokkuuden ja yksityisen vastuun diskurssin omaksumisesta työntekijöiden keskuudessa, onko tämä keskustelu kiirepuheen oheistuote, työntekijöiden näkemä uusavuttomuuden todellisuus vai kaikkea näitä? Keskustelussa otetaan taas huumori avuksi. Työn kipupiste löytyy arjen absurdeista tilanteista, joka laukaistaan huumorilla.

*On sellasta välinpitämättömyyttä, että ei ajatella niin, että vuokra pitää maksaa eräpäivään mennessä. On tietty velvollisuus, laskut pitää maksaa tietyssä ajassa, asiakas sanoo, että mulla on lapsia, ei meitä voida ajaa kadulle, niin kun ulkoistetaan oma vuokranmaksuvelvollisuus, onko järjestelmä ilmaisen asumisen tarjoaja tai maksuautomaatti tai esimerkiksi selvittää rästien määrä, edes sitä eivät asiakkaat välttämättä tiedä, ei väliä tai ei pysty ottamaan vastuuta.*

*Toisaalta arvostiriitaa tulee ilmoituksesta, että häätö on tulossa, mutta asiakkaat ovat niin välinpitämättömiä, tai luotetaan siihen että joku tulee ja maksaa tai tekee taikatempun että ei tarvitse itse kantaa vastuuta, ei vaivauduta edes posteja avaamaan.*

*Joo, pidetään itsestäänsehytyksenä, on sama minkälainen vuokra tai sähkölasku on, että näähän kuuluu teidän maksaa, joskus tympäsee niitä repiä auki ja se on huippu, että joskus ne tulee mun nimellä, mun luottotiedot on varmaan monta kertaa menneet.*

*Yleistä naurua.*

*Se tulee asiakkaille yllätyksenä. Ymmärrän että joskus on tilanne, että ei pysty huolehtimaan omista asioistaan, mutta että kolmatta neljättä kertaa samassa tilanteessa kahden vuoden aikana ajattelee, että onko jotenkin jumiutunut. Mistä se aikuisuus tulee? Tai pikapäätöksellä joku sähkölasku, nyt se tuli mieleen ja tänään on maksettava, siitä tulee laskua teille, se käännetään näin päin, enemmän joudutte maksamaan kun maksatte sen katkaisunkin, että nyt sitten tunnin sisään hoidat tämän asian, nyt se tuli mieleen.*

Edellä kuvatun kaltainen ”vastuuttomien” ryhmä on työntekijöiden mukaan kuitenkin pieni marginaali asiakaskunnassa, mutta vie keskustelun perusteella paljon työntekijöiden aikaa ja energiaa. Toisaalta ymmärretään, miksi joissain tilanteissa vastuuta omasta elämästään ei jakseta kantaa. Tämä työntekijöiden näkökulma vastuunkantoon tai vastuuttomuuteen on ryhtyä tarkastelemaan asiaa kumppanuussuhteen (Juhila 2006) tai ns. ”kansalaisen”<sup>19</sup> näkökulmasta. Tällöin näkökulma on päinvastainen edelliseen keskusteluun nähden. Asiakkaan tilanne ymmärretään asiakkaan sekä työntekijän ammatillisten tavoitteiden näkökulmasta ja mukaan tulee ymmärrys sosiaalisista ongelmista rakenteiden, ei yksilöiden ongelmista ja asiakkaan yksilöllisen tilanteen ymmärtämistä ja halua olla ihminen ihmiselle.

*Joskus tulee ristiriita niin päin, ainakin tuolla pitkien matkojen päässä, tietää että on paragrafen mukaan annettu joku karenssi niin ymmärtää joskus todella hyvin miksi asiakas jää toimeentulotuen varaan eikä halua ottaa vastaan työtä. Että erilaisia syitä on, monilla myös kotitilanteessa sellaisia vastuuta, sairas lapsi tai aikuinen, että ei yksinkertaisesti jaksa, jos on kovin vaivalloinen työmatka tai työ, että ymmärtää toisaalta että ei ihminen jaksa ottaa työtä vastaan.*

Keskustelussa nousi esiin onko kyse eräänlaisesta vastuuttomuuden diskurssista. Toisaalta nähtiin, että vain osa asiakkaista käyttäytyy vastuuttomasti eikä diskurssia voi yleistää koko asiakaskuntaan. Seuraavasta keskustelusta käy ilmi, että asiakkaiden vastuuttomuuteen liittyvä syy löytyy usein järjestelmän omista puutteista; esimerkiksi siitä, että asiakkaat eivät saa

---

<sup>19</sup> Leena Niemi määrittelee kansalaisen seuraavasti: ”Olen oivaltanut kansalaislähtöisen ajattelumallin idean: sen ydin on siinä, että medborgare ymmärretään kansalaiseksi kahdella ässällä. Kun puhutaan asiakaslähtöisyydestä, järjestelmä on siinä jo lähtökohtaisesti mukana – ja silloin sävy on ihan toinen” (Suoninen-Erhiö 2009).



järjestelmän palvelujen huonon resursoinnin vuoksi tarvitsemiaan ensisijaisia palveluja. Kysymys on myös siitä kenen puolelle sosiaalityöntekijä asettuu ja mistä syystä.

*Vastuuttomuusdiskurssi ehkä hyvä, koska oikeuksia vaaditaan mutta mitään vastuuta ei koeta olevan. Se on kuitenkin vain yksi osa keskustelua ja todellisuutta.*

*Joo, ei saa yleistää missään tapauksessa.*

*Sitten on vielä toimeentulotuen alikäyttöä, ei tiedetä miksi ei haeta etuisuuksia. Kokonaisvaltaisesti pitäisi ajatella, miksi niitä kirjekuoria ei ole avattu, taustalla usein syvä masentuneisuutta mikä johtaa siihen että ihminen ei jaksa välittää asioista, että ei varmaan kovin moni tietoisesti tee tätä mistä on puhuttu, varmaan voi olla sukupolvien ylittävää oppimista. Asiat on nähtävä kokonaisvaltaisesti mikä aiheuttaa mitään.*

*Niin ja asiakkaat tarvitsevat muutakin kuin kirjallista käsittelyä, myös työntekijöiden kohtaamista.*

Asian ristiriitaisuus selvästi kiusasi työntekijöitä, koska teemaan palattiin aina tietyin väliajoin. Onko vastuuttomuuskysymyksessä kyse sosiaalityöstä ns. puskuriammattina (käsite Julkunen 2009), jossa monet yhteiskunnalliset ilmiöt näkyvät ensimmäisenä ns. katutason byrokraattien (Lipsky 1980) kohtaamisissa kansalaisten kanssa. Juhilan mukaan (2006, 96-97) sosiaalityön asiakkaat kohtaavat meneillään olevat poliittiset tendenssit ensimmäisenä, koska niiden vaikutus on useimmiten suurin huono-osaisten ihmisten kohdalla. Jos vallalla olevat poliittiset opit heikentävät asiakkaiden asemaa ja vaativat sosiaalityöntekijöiden yhä lisääntyvää kontrollityötä, asiakkaat ja työntekijät löytävät toisensa helposti vastakkaisilta puolilta. Siksi onkin tärkeää pohtia onko kyse todella haasteellisista asiakkaista vai haasteellisesta palvelujärjestelmästä? Juhilan (2008b, 69) mukaan yksityistä vastuuta korostavassa yhteiskunnassa julkisten palvelujen oma vastuu toteutuu usein kehnosti. Esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan osalta asiakkaan tulee sitoutua pitkäjänteiseen toimintaan, mutta samaan aikaan järjestelmän kykenemättömyys pitkäjänteiseen sitoutumiseen voi jättää asiakkaan usein yksin palvelujärjestelmän viidakkoon (vrt. Liukko 2006; Juhila 2008b). Kyse on siis usein järjestelmän vastuuttomuudesta.

Taloudellisen tehokkuuden paine yhdessä kehnosten resurssien kanssa jättää työntekijän ja asiakkaan suhteen usein mahdottoman eteen, jos ammattityön tarkoituksena on luoda luottamuksellinen kumppanuussuhde (Juhila 2006) asiakkaan ja työntekijän välillä. Ammatillisesta näkökulmasta tärkeäksi nähtiin luottamuksellinen työntekijä-asiakas suhde, jossa asiakkaan yksilölliset tarpeet on otettava huomioon, mihin kukin kykenee ja mihin ei. Seuraavassa keskusteluotteessa esiin nousivat jälleen kerran ylhäältä organisaatiosta tulevat tavoitteet suhteessa ammattityön tavoitteisiin. Onko mahdollista asettua asiakkaan kanssa kumppaniksi? Keskustelussa tarkastellaan suhdetta asiakkaaseen myös huolenpitosuhteena (vrt. Juhila 2006). Lopuksi todetaan, että asetelma on miltei mahdoton viimeisijaisissa palveluissa, jos välttämättä edes ensisijaiset palvelut eivät pysty tukemaan tai palvelemaan asiakkaita heidän elämäntilanteissaan. Tällöin tuloksena on asiakkaan putoaminen takaisin viimeisijaisiin palveluihin.

*Se on just tärkeä edellytys, että se työskentely vaatii asiakkaan omaa motivaatiota, kyllä mä ajattelen, että jos asiakkaalla on motivaatiota niin kyllä silloin pystyy tekemään kuntouttavaa sosiaalityötä ja silloin on mahdollisuudet ja työvälineet ja on paljon tarjottavaa ja yhteistyön paikkaa, mutta ehkä se että niitä motivoituneita asiakkaita ei ole, että se on iso työ se motivoiminen sitten.*

*Mutta onko se sitten sitä, että kun me tarjotaan jotain palvelua tai asiakas ei tule sovitulle ajalle, niin me todetaan, että se ei ole motivoitunut. Tarkoitan että me tarjotaan sellaista palvelua ja asiakas tarvitsee jotain muuta palvelua omasta mielestään että me ei varmaan kysytty suoraan asiakkaalta että mihin olisit motivoitunut.*

*Onko sekään ihan oikea ilmaisu, että ei ole motivoitunut vaan ei ehkä ole kykyä, että ei kerta kaikkiaan kykene, että on niin vaikea vaikka alkoholiriippuvuus. Että ei vaikka haluaisikin niin ei sitten pysty enempään, että semmosia asiakkaita on tietysti aika paljon.*

*Joo, valuu usein siihen, että ei voi olla päihdeettömänä sitä pientäkään hetkeä niin kauan että menis esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan tai että edes sen aikaa että kävis tutkimuksissa. Eli ei oo kyse siitä etteikö sillä itsellä olis sitä halua mutta se ei vaan kykene siihen, se on sitten näin.*

*Eihän me työskennellä pelkästään sellaisten ihmisten kanssa jotka olis heti motivoituneita johonkin, se on osa sosiaalityötä, että me pikku hiljaa motivoidaan asiakasta ja yhteistyössä muiden kanssa pohditaan sitä jatkoa. Mutta se on ongelma monien kohdalla että kun ollaan päästy siihen pisteeseen, että asiakas motivoituu, eli hakeutuu joko sitten päihdehoitoon tai mielenterveytyön piiriin niin sitten muutaman käynnin jälkeen sille asiakkaalle tulee semmonen tunne, että hän ei saakaan sieltä sellaista apua mihin häntä on motivoitunut niin sitten ollaan taas tavallaan alkupisteessä, että miten löytäisi sitten niitä vaihtoehtoisia palveluja, niin se on haasteellista.*

### **3.5 Selviytymisstrategiat eli miten erilaisista jännitteistä huolimatta jaksetaan painaa pitkää päivää?**

Mitä ovat sosiaalityöntekijöiden selviytymiskeinot arjen työssä arvostitilanteissa? Sosiaalityöntekijöiden mukaan tärkeää ovat työtoverit ja heidän kanssaan keskustelu. Ylipäänsä sosiaalityössä ihmisten kanssa tekeminen nähtiin palkitsevaksi. Eräs kiinnostava, melko kaksijakoiseen tilanteeseen sosiaalityöntekijän asettava strategia oli se, että pitää yksinkertaisesti valita kummalla puolella on. Kysymys on karkeasti valinnasta asettuuko toimimaan asiakkaan tai järjestelmän puolelle. Seuraavassa sosiaalityöntekijä kiteyttää asian siten, että molemmat valinnat on oltava tietoisia. Asiakkaan puolella on oltava loppuun asti, oli se sitten luvallista tai ei. Jos valitsee tietoisesti asiakkaan sijasta organisaation puolen, asiaa ei kannata ryhtyä miettimään sen enempää, muuten on suossa. Puheenvuorossa sosiaalityöntekijä tuo esiin byrokratiatyön molemmat kasvot; rautahäkin ja vapauttajan (vrt. Cavén 1999).

*En tiedä mikä strategia se on, onko jo kyynisyyttä, mutta on vaan kerta kaikkiaan valittava puolensa ja sitten mennä silmät kiinni vasenta kaistaa (yleistä naurua), eli valita puoli että haluan olla asiakkaan puolella ja tehdä sen olipa se sitten luvallista tai ei. Tai sitten toisessa tilanteessa sitten valitsee, että olen tämän organisaation edustaja ja tämä on tehty ja tässä on raja ja piste eikä mieltä enempää, jos alkaa miettimään on kauheassa suossa sitten.*

Asiakkaiden positiivinen palaute sekä luottamuksellisen suhteen rakentaminen yhdessä asiakkaan kanssa palkitsevat työntekijää. Toisin sanoen, jos reunaehdoista huolimatta pystytään toimimaan ammatillisten tavoitteiden suuntaisesti, se koetaan palkitsevana. Positiivisesta palautteesta organisaation taholta ei keskusteluissa puhuttu mitään.

*Suuri osa asiakkaista tulee autetuksi joka meillä käy ja se tuo työn tekemiseen voimaa.*

*Saa välillä positiivista palautetta se auttaa. Jos on asiakas joka käy säännöllisesti, voi sanoa, että nyt ei tämä etene, että katsotaan seuraavalla kerralla uudestaan. Ja ei ole vain niitä haastavia asiakkaita koko ajan vaan on myös muitakin välillä.*

Työntekijät kertovat asiakaslähtöisyyden tai kumppanuuden erilaisista kokemuksista ja silmuista, joissa kontrolli ei välttämättä ole suhteen määräävin tekijä. Cavénin tutkimuksessa kävi ilmi, että kansalaisten asettamien odotusten ja vaatimusten tunnistaminen ja mahdollisuus ottaa niitä huomioon asiakastyössä vaikutti positiivisesti sosiaalityöntekijöiden työelämän laatuun (Cavén 1999, 164). Samasta asiasta kertovat työntekijöiden kuvaukset erilaisista asiakkaille kohdistetuista kyselyistä tai asiakkaiden kanssa käydyistä keskusteluista, missä asiakkaat antavat palautetta saamastaan palvelusta. Vuoropuhelu koetaan palkitsevana. Tosin seuraavan keskustelunäytteen viimeisen puheenvuoron perusteella voi jäädä pohtimaan sitä, ovatko jo asiakkaatkin omaksuneet tehokkuuden ideologian ja yksityisen vastuun ajattelun, koska ymmärtävät työntekijöiden resursseista johtuvaa palvelujen puutetta.

*Meillä oli tosi hyvä kokemus, se markkinoitiin tavallaan palautetta sosiaalitoimelle, niin sinne kutsuttiin asiakkaita ja totta kai mentiin vähän hikeä valuen että mitähän täältä tulee palautetta. Sinne kutsuttiin myös sosiaalilautakunnan jäseniä ja se oli tosi hyvää ja antoisaa keskustelua, asiakkaat sai kertoa lautakunnan jäsenille heidän murheitaan, saivat perustella omat näkökulmansa ja siellä oli tosi hyvä vuoropuhelu. Yllättävää oli se, että ne eivät olleet yhtään kriittisiä meille. Se oli tosi positiivinen kokemus, pitäis järjestää enemmän sellaisia tilaisuuksia.*

*Meillähän on nämä kyselyviikot. Ihmisethän on älyttömän tyytyväisiä kun ne pääsee henkilökohtaisesti tapaamaan ja kokevat keskustelewansa luottamuksellisesti. Ongelma kai on se että kun kaikki ei pääse tai kohtuuajassa tai pitää priorisoida ja katsotaan että ehkä tää hoituu sitten jossain muualla tai joku hoito on alkanut jossakin niin voi jättäytyä pois ja ottaa taas uuden asiakkaan, ne prosessit jatkuu ja päättyy ehkä just sen takia kesken, koska ei ole resursseja viedä ikään kuin sinne loppuun asti.*

*Meillä tehtiin asiakaskysely ja siinä asiakkaat oli hirveen tyytyväisiä siitä, että heiltä ylipäänsä kysyttiin jotain, ja kaiken kaikkiaan palveluista, siis tuli todella monenlaista vastausta, mutta kaiken kaikkiaan oltiin tyytyväisiä saamaansa palveluun, sai nopeassa ajassa ja aina tavoitti jonkun ja kaiken kaikkiaan hyvin. Ja sitten oli ihan suoria ehdotuksia että enemmän puhelinaikoja, enemmän toimeentulotukea, sitä haluttiin suuremmaksi ja erillinen työntekijä vain eroperbeille. Asiakkailta tuli se, että on resurssipulaa ja työntekijöiden työ nähtiin arvokkaana, eli ymmärrettiin että resurssit on tiukat, että se, mitä työntekijä ei tee, ei johdu siitä työntekijästä vaan että se ei ehkä ole mahdollista tai näin.*

Sosiaalityöntekijät puhuivat myös työn näkyväksi tekemisen strategiasta, jolla he tarkoittivat ammattityön tavoitteiden nostamista esiin ja niiden arvostamista talouden tehokkuuden mittareiden rinnalla.

*Sitä tuloksellisuuttakin haluais tuoda esiin, vaikka sitä nyt ei joka päivä tule eikä näy mutta on miettinyt, että jonkin asiakkaan tilanne jonka saa eteenpäin, että vaikka työllistyy, niin miten paljon se sitten merkitsee sille asiakkaalle. Se inhimillinen näkökulma plus sitten se talousnäkökulma, että ei mun tarvitse montakaan ihmistä työllistää kun mun palkkani on kaupungille tuotettu tai siis silleen jotenkin se, että kun sille olisi enemmän aikaa.*

*Niin, sitä vaikuttavuutta että sillä työllä ja keskustelulla ja vuorovaikutuksella on merkitystä.*

*Kyllä mä ajattelen sitä tuloksellisuutta myös siinä mielessä että pelkästään se että jos asiakas on elämäänsä tyytyväisempi, että se on mennyt parempaan suuntaan kun ei me aina päästä siihen työllistymiseen asti tai että aina olis suoraan rahassa mitattavaa hyötyä, niin senkin pitäis olla ihan riittävä tulos ja itsekin arvostaa sitä enemmän.*

Sosiaalityöntekijät keskustelivat myös vaikuttamistyöstä jota tehdään suhteessa asiakkaaseen ja organisaatioon. Eräs hyväksi havaittu tapa oli asiakkaalle suoraan ja rehellisesti puhuminen. Sosiaalityöntekijät puhuivat asiakkaan kumppaniksi asettumisesta siinä mielessä, että molempien kädet olivat yhtä sidottuja ja vaikutusmahdollisuudet asiakkaiden tarvitsemien palveluiden saamiselle olivat yhtä niukat. Tulevaisuus yhä laajentuviissa ja suuremmissa palvelurakenteissa nähtiin vaikuttamistyön kannalta yhä haasteellisempänä, kun valta etäännyy yhä kauemmaksi arjen työstä ja kosketuspinnat päättäjien ja asiakkaiden elämänpireistä erkanevat toisistaan.

*Mun mielestä asiakkaat arvostavat jos sanoo suoraan ja rehellisesti että nämä asiat on niitä joihin voi vaikuttaa ja nämä niitä joihin ei, että ei yritä luvata jotain jota ei voi pitää.*

*Ja ristiriidat jos ne aiheutuvat resursseista, sitä voi selittää asiakkaalle, tai ainakin voi sanoa, kuka asioihin voi vaikuttaa.*

*Niin kuka alibudjetoinnin tekee, siis kenen vastuulla se on. Omasta asiakastyöstä vastaa mutta ei kaikesta voi vastata.*

*Viime vuonna kun päihdepalveluihin ei enää loppuvuodesta päässyt, niin kerrottiin ainakin miksi ei pääse.*

*Lautakunnalle olen vienyt viestiä, että alibudjetointi on lainvastaista.*

*Täytyy kyllä sanoa, että vaikuttamisen mahdollisuus vähenee koko ajan, kun miettii näitä kuntayhdistymisiä, minäkin olin melkoisen kova vaikuttava henkilö siinä kunnan organisaatiossa ennen ja nyt en ole hiirtä kummemp, ja ihan samassa asemassa olen, sama sosiaalityöntekijä edelleenkin. Siinä aina etäännyy ja etäännyy ne asiat ja tasot. Pitäis siirtyä niin paljon portaita ylöspäin se viesti ja jos se yhden portaan lähtee eteenpäin, niin se ei tahdo enää siitä lähteä eteenpäin.*

*Kyllä asiakkaailta usein tulee esiin sitä toivetta että työntekijän pitäis viedä asiaa eteenpäin, usein tulee se, että mitä epäkohtia nyt tuleekaan esiin toimeentulotukilaista tai muuten niin tuo sitä, että vie sä tätä eteenpäin. Siinä on sitten vähän penkalo keskellä kämmentä että no minäpä vien.*

*Miten pitäis sitä tietoa viedä päättäjille?*

*Kai ne on ne numerot ja jos asiakasesimerkit olis niin konkreettisia ja jos ne menis niin lähelle niitä päättäjiä että ne ei olis tosiaan vaan niitä pultsareita vaan jotenkin enemmän niin kuin koskettais niiden päättäjien elämänpireä.*

Tiedontuotannosta sinänsä puhuttiin foorumissa melko vähän, lähinnä keskustelu liittyi dokumentaatioon eräänä vaikuttamisen ja työn näkyväksi tekemisen strategiana. Keskustelussa erilaisia näkökulmia aiheutti se, koetaanko dokumentointi osaksi toimenpidekeskeistä

byrokraatiatyötä vai osaksi ammatillisesti kiinnostavaa työtä. Seuraavissa sitaateissa dokumentointi nähtiin olevan osa ammattityön tavoitteita, jota toimenpidekeskeinen työote mm. toimeentulotukikäytäntöineen hankaloittaa.

*Koen, että se dokumentointi on yksi minun työväline se kirjaaminen ja pyrin hyvin paljon kirjaamaan asiakaskäynneistä asiakaskertomukseen enkä niinkään toimeentulotukipäätökseen, koska on paljon asioita, jotka eivät liity siihen toimeentulotukipäätökseen. Mutta siinä se ongelma onkin, että kuitenkin sitä joutuu käyttämään asiakaskertomuksen tietoa päätöksessä, koska kertomuksia ei ole asiakkaan mukaan annettu mutta se ei aikaa vie koska ne voi kopioida.*

*Toimeentulotukipäätökseen ei kai saa kirjata muuta kun päätökseen liittyvät asiat ja siinä mielessä olisi tärkeää, että me oppisimme käyttämään asiakaskertomusta ja dokumentointia yleensä, eikä niihin päätöksiin. Jos olisi aikaa, se olisi minusta sitä oikein tehtyä työtä.*

*Dokumentointi pitäisi olla yhtä tärkeä osa sitä työtä kuin esimerkiksi päätösten teko, ei sitä aikaa kuitenkaan lisää tule, niin sen pitäisi vaan olla osa sitä työtä ja nähdä sen tärkeys.*

Keskusteluissa nousi esiin reunaehdtopuhetta dokumentoinnin haasteellisuudesta. Suuri asiakasmäärä johtaa kiireeseen, joka estää dokumentoinnin käytön niin osana ylhäältä määritettyä byrokraatiatyötä että osana ammattityötä. Sosiaalityöntekijät näkivät, että jos todella haluttaisiin muutosta asiaan, työ pitäisi organisoida kokonaan eri tavalla siten, että työntekijät saisivat tehdä osaamistaan vastaavaa työtä. Keskustelussa päädyttiin siihen, että lakisääteiset tehtävät ja ylhäältä päin tuleva byrokraatiatyö voittavat aina lopulta, ne kun on viimesijaisissa palveluissa lopulta toteutettava. Tämän tuloksena ammatilliset tavoitteet marginalisoituvat. Viimeisessä työntekijän puheenvuorossa kiteytyy sosiaalityöntekijän näkökulmasta aikuissosiaalityötä määrittävä suurin haaste, toimeentulotukityö ja sen pohjalta muokkautuva kunnallisen sosiaalitoimiston aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö.

*Koen, että se dokumentointi on työntekijän työväline mutta aikapulahan on hirveä siihen dokumentointiin ja ei ehdi sitä tekemään. Huomaa kun niitä jälkikäteen tekee, se on ihan erilaista kuin jos sen tekisi heti asiakastilanteessa tai sen jälkeen. Pitää muistella jälkikäteen mitä tapahtui, että jos olis puolet vähemmän asiakkaita se olis se työn tekeminen sillä lailla mielekkäämpää kuin tällä hetkellä.*

*Ajan arvo ylipäänsä sitä pitäisi olla aikaa niin moneen asiaan, dokumentointiin ja moneen muuhunkin asiaan, ylipäänsä työn järkevään suunnitteluun ja tehdä työtä asiakkaan kanssa yhdessä, sitä ei vaan ole, ei se ole ainoa se dokumentointi mihin sitä ei ole.*

*Se koko työ pitäisi organisoida toisella tavalla, esimerkiksi toimeentulotuki ja muut. Pitäisi olla painopisteet kuka tekee mitään.*

*Niin, eihän me saada lisätyöntekijöitä sillä, että me sanotaan, että kun meidän pitäisi dokumentoida, vaan meiltä vaaditaan suoritteita aktivointisuunnitelmien määriä ja muita sellaisia. Ja toisaalta tulee vaatimuksia, että pitäisi olla puhelinaikoja enemmän mikä on sitten taas muusta pois.*

*Kaikkien pitäisi saada aika silloin kun haluaa.*

*7 päivän kuluessa.*

*Niin kyllä se rytmittää meidän työkuvaamme kuukaudessa aina se toimeentulotukipäätösten tekeminen.*

### 3.6 Yhteenveto

Byrokraattisen järjestelmän ja professionaalisten ammattiryhmien kohtaamiseen on aina liittynyt jonkinasteisia ongelmia. Siinä, missä asiantuntijat valikoivat asiakkaitaan ammatillisen kiinnostuksensa perusteella, byrokraattinen organisaatio pyrkii säädöksiin ja määräyksiin valikoimaan ja ohjaamaan asiakkaitaan (mm. Cavén 1999; Toikko 2005; Mäntysaari 1991; Rostila 1997). Cavénin (1999, 133) mukaan taitava ammattityöntekijä osaa käyttää byrokraatia toimintansa lisätukena niin, että valitsee tilanteeseensa ja tavoitteisiinsa parhaiten sopivat keinot ja toteuttaa toimintansa sääntöjen ja määräysten rajoissa. Sosiaalityöntekijöiden keskustelufoorumiaineisto kertoo tämänkaltaisen toiminnan toteuttamisen rajojen tiukentumisesta taloudellisen tehokkuusajattelun myötä myös kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä. Kysymys, voiko ammattityön tavoitteiden mukaista sosiaalityötä toteuttaa lainsäädännöllisesti ja hallinnollisesti tiukasti ohjatuissa tilanteissa, näyttää aineiston perusteella yhä ajankohtaisemmalta. Aineisto kertoo siitä miten työntekijät samanaikaisesti työskentelevät sekä ylhäältä päin tulevan taloudellisen tehokkuuden täyttämisen byrokraatiatyön että ammatillisten tavoitteiden suuntaisesti. Samaan aikaan on läsnä jatkuva ristiriita työn tavoitteista ja siitä kenen ehdoilla ja puolella työtä tehdään<sup>20</sup>.

Outi Välimaan (2008a) tutkimuksesta piirtyi näkökulma, että sosiaalityön ammattietiikan mukainen työ ei olisi mahdollista nykyisessä kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä. Siitä kertoo osaltaan myös sosiaalityöntekijöiden keskustelufoorumin aineisto. Selvää on, että jos liittämiskäytännöstä tulee sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä yhä dominoivampi, ja kumppanuus ja huolenpitofunktiot eivät saa sijaa tiukoissa työn reunaehdoissa, on syytä huolestua ammatillisen sosiaalityön ytimestä ja sen tavoitteiden toteutumisesta (vrt. Juhila 2006, 2008b). Jos yhä enenevässä määrin sosiaalitoimistossa työn tavoitteeksi asetetaan taloudellisesti tehokkaan toiminnan kehittäminen, ammattityön ja ammattietiikan tavoitteet ajautuvat yhä pahempaan ristiriitaan suhteessa organisaation julkilausuttuihin tavoitteisiin. Juhila (2006, 84) näkee, että liittämispuhe vahvistaa yhteiskunnallisia jaksotuksia ja rajoja. Samalla se lisää paineita lisätä kontrollia ansaitsemattomiksi luokiteltuja kansalaisia kohtaan. Sosiaalityöntekijät ovat yksi niistä ammattiryhmistä, joihin odotukset kontrollityöstä kohdistuvat jo pelkästään lainsäädäntöön liittyvien velvollisuuksiensa vuoksi. (mt., 84.) Toinen kysymys on, onko New Public Managementilla täytynyt sosiaalitoimiston organisaatiossa toteutettava toimenpidekeskeinen aikuissosiaalityö enää sosiaalityötä sen ammatillisten tavoitteiden näkökulmasta katsottuna? Jos ylhäältä päin lisätään jatkuvasti uusia taloudelliseen tehokkuuteen perustuvia kriteereihin perusteltuja kontrollin muotoja, työn tekemisen reunaehdoista tulee niin kovia, että asiakkaan puolelle meneminen vaatii sääntöjen rikkomista tai ainakin niiden hyvin luovaa tulkintaa. Tämä ajaa myös ammattitaitoiset työntekijät pois sosiaalitoimistoista (vrt. Juhila 2006, 2008b; Karvinen-Niinikoski ym. 2005).

---

<sup>20</sup> Aineiston perusteella on kuitenkin todettava, että aikuissosiaalityötä tehdään eri tavoin riippuen mm. kunnan koosta. Pienemmässä kunnassa reunaehtojen puristus ei näyttäyty ehkä yhtä voimakkaana kuin suurimmissa organisaatioissa, joissa byrokraatiatyön määrä organisaation koon vuoksi on erilaisia työntekijöitä työllistävä (vrt. esim. Talvensola ym. 2008).

Cavénin (1999, 161) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöille seuraa väsymistä, turhautumista ja kyynisyyttä tilanteissa, joissa oma liikkumattomuus on puristettu minimiin. Juuri tästä liikkumattomuuden puristuksesta kertoo sosiaalityöntekijöiden keskusteluaineisto. Työntekijöiden kokemukset taloudellisten tehokkuusvaatimusten, heikkojen resurssien ja viimesijaisuuden aiheuttaman paradoksisuuden puristuksesta kertovat jotain sen kaltaista mitä Raija Julkunen kutsuu tunnustusvajeeksi (Julkunen 2008, 288): ”Tunnustusvajeen ydin on siinä miten kokee suoriutuvan työstään”. Sitä, että tällaista kokemusta on vaikea saavuttaa, kutsuu Julkunen tunnustusvajeeksi. ”Työelämässä, joka perustuu korkeisiin suorituspaineesiin, yksilöllistymiseen, itsensä likoon laittamiseen ja tulosarviointeihin, on vaikea saada aitoa tunnustusta sen enempää instituutioilta kuin toisilta ihmisiltä” (Julkunen 2008, 288). Henkilökohdistunut työ on lähellä persoonaa, vaikeasti itsestään etäännyttävää ja näin työlle haettava kunnioitus on itsen tunnustamista. Tullakseen tunnustetuksi on ensi tultava tunnistetuksi. (Mt., 286–287.)

Koska sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön työn perimmäinen luonne asiakkaan kanssalaisena tai kumppanina on hidas ja pitkä prosessi asiakkaan haluamaan muutossuuntaan elämässään, se ei istu viimeaikaiseen dominoivaan taloudelliseen tehokkuusajatteluun, jossa työn vaikuttavuutta arvioidaan erilaisin taloudellisen tehokkuuden kriteerein suunnatuilla mittareilla ja suoritteilla (vrt. Julkunen 2008, 186). Julkunen (2008, 282) sanoin, jos työntekijä ei pysty esittämään työn tehokkuuttaan ja suoritteita, työtä ei tunnusteta, ja samalla työtä ei tällöin myöskään tunnusteta. Työntekijät kertovat mm. aikuissosiaalityön näkymättömyydestä, lastensuojelun ensisijaisuudesta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden äänen kuulumattomuudesta. Keskusteluaineiston perusteella voi väittää, että aikuissosiaalityössä koetaan tunnustusvajeita. Samankaltaista ilmiötä kutsuu Juhila (2006, 96-101) sosiaalityön kurjistumiskierteeksi, joka johtaa sosiaalityön marginalisoitumiseen yhdessä asiakkaidensa kanssa.

Sosiaalityöntekijät tunnistivat keskusteluissaan hyvin työnsä luonteen ja sen kipukohtat, jota he purkivat usein huumorin avulla. Olisiko Julkunen (2008, 305) lanseeraama ”ironinen ja kyyninen refleksiivisyys, jonka avulla elämme päivittäin kaiken sellaisen(kin) kanssa jonka mielekkyyttä samalla epäilemme” sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa nähtävissä eräänä strategiana selvittää huumorin ja naurun avulla paikoittain hyvin hankalienkin eettisten ristiriitatilanteiden keskellä. Se on yhteistä ymmärrystä ja jaettua tietoa, jonka edessä voi vain yhdessä nauraa, koska itkeäkään ei haluta, siihen ei ole aikaa. Onko se yksi sosiaalityöntekijöiden strategia selvittää työn epämukavuuksista? Julkunen (2008, 305) mukaan työn muutosta vastustava yleinen strategia on ”loksahtaa totunnaisiin tapoihin ja työn epämukavuuksiin sillä, että pidämme yllä vapauden ja vallan ulkopuolella olemisen tunnetta”. Onko työn yksilöllistyminen johtanut myös sosiaalityössä ”yksityisyritteliäisyyden” ideologiaan, jossa yhteiset vaatimukset työn epämukavuuksien poistamisesta eivät tunnu mahdollisilta?

Meltin ja Karan (2009, 33) tutkimuksessa kävi ilmi, että työntekijän on koettava työnsä merkitykselliseksi, mutta samalla myös organisaation on ilmaistava arvostus työntekijälle. Tästä keskustelufoorumiaineisto ei kertonut mitään; yksikään työntekijä ei käyttänyt puheenvuoroa siitä miten olisi kokenut saaneensa organisaation taholta arvostusta, pikemminkin päinvastoin. Meltin ja Karan (mt.) mukaan organisaation lisäksi myös yhteiskunnan olisi osoitettava arvostusta sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä kohtaa, jolloin yksilön, organisaation ja yhteiskunnan arvostukset ovat suhteessa toisiinsa nähden. Myönteisiä kehityskulkuja, joissa sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyys ja työhön sitoutuminen lisääntyvät, on mahdollista luoda siten, että ”vahvistetaan lähityöyhteisön ja esimiehen tarjoamaa tukea, tavoitellaan työntekijän ja organisaation arvojen samansuuntaisuutta, sekä tuetaan sosiaalityön merkityksellisyyttä niin yhteiskunnassa, työpaikoilla kuin yksilötasollakin”. (Mt, 33.) Aineisto ei tuottanut havaintoja tämänkaltaisesta kehityksestä.

Aineiston perusteella sosiaalityöntekijöiden strategiat selvitä työstään reunaehto- jen puris- tuksessa ovat työntekijöiden pyrkimykset erilaisiin kumppanuutta määritteleviin tiloihin asiakkaan kanssa sekä työn näkyväksi tekeminen suhteessa asiakkaisiinsa sekä suhteessa esimiehiin ja johtoon. Lipsky (1980, xi–xii) määrittelee katutason byrokraatit työntekijöiksi, jotka työskentelevät suorissa kontakteissa kansalaisten kanssa. Asiakkaita on paljon eikä työntekijällä ole juurikaan aikaa suunnitella tiedonkeruuta ja päätöksentekoa yhtenäisenä prosessina, jossa asiakas saattaisi olla myös aktiivisessa roolissa (Cavén 1999, 131). Mirja Satka (1999) on herättänyt kysymyksen sosiaalityöntekijöistä katutason intellektuelleina, jolla hän haluaa korostaa kriittisen reflektion ja analyysin tärkeyttä sosiaalityön käytäntöjen kehittämisessä. Keskusteluaineiston pohjalta reflektio- ja analysointikykyä sosiaalityönteki- jöiltä löytyy, mutta työn näkyväksi tekemisen osalta reunaehto- jen tiukkuus osaltaan rajoit- taa analyysin jäsenystä ja sen levittämistä laajempaan yhteyteen.

Ikuisuus- kysymyksiä byrokratiatyön ja ammattityön tavoitteiden välisistä jännitteistä ja sosi- aalitoimiston sosiaalityön viimesijaisuuden (vrt. mm. Raunio 2000) aiheuttamista reunaeh- doista ei ratkaise tämäkään aineisto, mutta sen pohjalta voi sanoa, että nykypäivän sosiaali- toimiston aikuissosiaalityössä kysymys on ajankohtaistunut ns. kahden käden politiikan (Julkunen 2009) sekä uuden aktivoivan sosiaalipolitiikan lainsäädännön myötä, joka asettaa työntekijät ja asiakkaat usein hyvin vastakkaisille kannoille sekä samalla usein asiakkaan elämäntilannetta ja sosiaalityöntekijän ammatillisia tavoitteita vastaan.

Julkunen (2009) käyttää Pierre Bourdieun (1999) työn pohjalta käsitettä kahden käden poli- tiikka, jolla Julkunen tarkoittaa organisaatioiden toimintaa, jossa toinen käsi ei tiedä mitä toinen tekee. Kyse on mm. siitä miten sama organisaatio käsittelee taloudellisen tehokkuu- den ja oikeudenmukaisuuden välisiä usein ristiriitaisiakin kysymyksiä. Aikuissosiaalityössä kahden käden politiikka voi näyttäytyä yhteiskunnan järjestelmien ”skitsofreenisyytenä”, jossa sama järjestelmä toisaalta samaan aikaan pyrkii esimerkiksi lisäämään pitkäaikaistyö- tömien aktivointisuunnitelmia ja kuntouttavaa työtoimintaa, mutta samalla toinen käsi val- tion tuottavuusohjelman hengessä vähentää muun muassa työ- ja elinkeinotoimistojen toi- misto- ja työntekijämääriä, joiden kanssa aikuissosiaalityöntekijöiden tulisi aktivointisuunni- telmia tehdä. Muun muassa tällaisella kahden käden politiikalla mitätöidään moniammatilli- sen työn tuki aikuisasiakkaan palveluissa.

Keskustelufoorumiaineisto kertoo siitä, miten aikuisten parissa työskentelevät työntekijät toimivat yhteiskunnallisten ilmiöiden, päätöksenteon ja järjestelmien kahden käden politiikan puskureina suhteessa kansalaisiin ja asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijät puskuriammatilai- sina (käsite Julkunen 2009) ovat puun ja kuoren välissä ottamassa yhtäältä vastaan asiakkai- den usein järjestelmän toimimattomuuden vuoksi syntyneet vaikeat elämäntilanteet ja sa- malla toisaalta liittämässä asiakkaita järjestelmän asettamien kriteereiden mukaisesti takaisin normaalikansalaisiksi ja ihannekansalaisuuden suuntaisesti (vrt. Juhila 2008b). Sosiaalitoi- miston aikuissosiaalityön luonteen lähtökohtaisen ristiriitaisuuden vuoksi tilanne voi pitkäl- lä tähtäimellä yksittäisen työntekijän taholla johtaa Julkunen (2008) kuvaamaan ironiseen reflektioon, jossa nähdään tilanteen paradoksaalisuus, mutta jossa jatketaan kuten ennen- kin, ”business as usual”. Toinen vaihtoehto on työntekijän kyynistyminen ja epätoivo, joka johtaa usein työuupumukseen työuran jossain vaiheessa. Kolmas vaihtoehto voisi löytyä puskurin toisesta osapuolesta, asiakkaista. Keskeinen kysymys aikuissosiaalityön tulevai- suuden kehittämisen osalta onkin keneen ja mihin tavoitteisiin työntekijöiden oletetaan ensisijaisesti sitoutuvan: asiakkaiden tarpeista lähteviin ammattityön tavoitteisiin vai talou- dellisen tehokkuuden täyttämisen organisaation tavoitteisiin. Jos sallitaan todellinen yhteys asiakkaisiin, aikuissosiaalityöstä voi kehittyä aidosti kansalaisten hyvinvointia tukevaa (vrt. Cavén 1999, 145; Juhila 2006, 2008b). Tällöin myös aikuissosiaalityössä tunnustusvaje voisi



kääntyä työn positiiviseksi tunnistamiseksi ainakin asiakkaiden näkökulmasta. Muutoksen olisi kuitenkin lähdettävä ylhäältä päin tulevista tavoitteista. Taloudellisen tehokkuusajattelun tavoitteiden mukaisen ”retorisen” asiakaslähtöisyyden (vrt. Juhila 2006, 2008b) tulisi mukautua näkemään kumppanuuden kautta tuleva vaikuttava ja ”tehokas” aikuissosiaalityö ja sen merkitys asiakkaiden elämäntilanteiden jäsentäjänä.

## 4 Kunnallisen sosiaalitoimen aikuissosiaalityöhön kiinteästi liittyvien aktivointi- ja työllistämispalvelujen kustannukset ja vaikutukset

Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö paikannetaan yleensä kuntien sosiaalitoimistossa tehtävään työhön, jolloin sosiaalityöntekijöiden tehtäviksi määrittävät asiakkaan ohjaus, neuvonta ja tukeminen elämän ongelmatilanteissa. Aikuisikäisten asiakkaiden ongelmat liittyvät useimmiten toimeentuloon, työttömyyteen tai elämänhallinnan vaikeuksiin, kuten päihteisiin ja asunnottomuuteen. (Juhila 2008a; Välimaa 2008a; Väisänen & Hämäläinen 2008.) Lainsäädäntö ja siihen liittyvä yhteiskuntapolitiikka sekä olemassa olevat erilaiset resurssit määrittelevät kunnallisen aikuissosiaalityön reunaehdot. (Juhila 2008a; Välimaa 2008a, 175; Talvensola ym. 2008.)

Kunnalliseen sosiaalityön tekemiseen vaikuttavat myös olemassa olevan yhteiskuntapolitiikan erilaiset linjaukset. Viime vuosina suomalaisessa yhteiskunnassa on todettu tapahtuneen muutos universaalista, kaikista kansalaisista huolta pitävästä yhteiskunnasta, yksilön vastuuta korostavaan yhteiskuntaan. Tämän kaltainen suunnanmuutos on johtanut sosiaalityön asiakkaiden vastuuttamiseen ja ns. aktivoivaan politiikkaan. Suunnanmuutos on vaikuttanut myös sosiaalityöntekijöiden työn tekemisen reunaehdotuksiin siten, että sosiaalityössä aina vallitseva ulottuvuus tuen ja kontrollin välillä on syventynyt yhä enemmän kontrolli- ja keppitoimenpiteitä velvoittavampaan suuntaan. (Välimaa 2008a, 175; Juhila 2008b.)

Raija Julkusen (2001) mukaan aktiivisuuden nousu on ollut poliittis-ideologisesti monimutkainen ilmiö, eikä aktivoinnille ole löydettävissä tieteellisesti kestäviä perusteluja. Suomen aktivointipolitiikkaa on määritelty ideologialtaan ohueksi. Toteutetut ratkaisut, jotka ovat Julkusen mukaan olleet pääosin työttömyys- ja sosiaaliturvaa karsivia ja sen velvoitteita lisääviä, ovat seuranneet liberalistista markkinasuuntautunutta paradigmaa. Suomalainen sosiaali- ja työvoimapolitiikka ovat myötäilleet EU:ssa muotoutunutta sosiaalipoliittista ideologiaa, joka tavoittelee työpalkkavetoista elämää sosiaaliturvavetoisen sijasta (Julkunen 2001; Tuusa 2005, 14). Työttömyyden kasvun myötä on siis pyritty siirtymään toimeentulotuen tarjoamisesta mobilisointiin, welfaresta kohti workfarea. Yhtäältä keskusteluun on liittynyt huoli työttömyyden mukanaan tuomasta syrjäytymisestä, ihmisarvon menetyksestä ja joutumisesta tärkeiden yhteiskunnan areenoiden ulkopuolelle. Toisaalta huoli on paikantunut tukiriippuvuuteen liittyvään keskusteluun. Yhteistä erilaisille aktivointiohjelmille on löytää erilaisia yksilö-valtio -suhteen painotuksia. (Mt.)

Matti Tuusa (2005, 18) näkee, että pitkäaikaistyöttömyys ja siitä seuraavat erilaiset psykososiaaliset ja taloudelliset ongelmat ovat olleet kuntien peruspalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden pääasiallinen työkenttä 1990-luvun lamasta lähtien. Aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan liittyvä lainsäädäntö ja erilaiset yhteistoimintahankkeet 2000-luvun alussa lisäsivät monin tavoin kuntien sosiaalitoimen vastuuta ja tehtäviä pitkäaikaistyöttömien palveluissa (Ala-Kauhahuoma ym. 2004; Tuusa 2005, 18). Vuonna 2001 voimaan tullut laki kuntouttavasta työtoiminnasta toi kuntiin uudenlaisen tilanteen, kun kuntien sosiaalitoimen sosiaalityö nousi pitkäaikaistyöttömien aktivoinnin ja viranomaisyhteistyön ja työllistämisen keskiöön (Tuusa 2005, 18). Laki velvoittaa kuntaa ja työhallintoa yhdessä selvittämään työttömän asiakkaan työttömyyden taustalla olevia tekijöitä. Laki on asiakasta ja kuntaa sekä valtiota velvoittava, joten sosiaalitoimen tehtävänä olisi tuottaa asiantuntemuksella tietoa

asiakkaista, heidän palvelutarpeistaan ja kokonaisvaltaisten palveluprosessien ohjaamisesta ja johtamisesta. Sosiaalitoimen viimesijaisella aikuissosiaalityön palveluilla on kosketuspintaa asiakkaisiin, jotka muut palveluorganisaatiot ovat jo mahdollisesti rajanneet palvelujensa ulkopuolelle. Työmarkkinatuen uudistus vuonna 2006 syvensi yhteistyötä sosiaalitoimen ja työ- ja elinkeinotoimistojen välillä.

Kuntien sosiaalitoimiston työlle asetettujen uusien tavoitteiden taustalla on työllisyyspoliittinen tehtävä, johon yhä enemmän on tullut sosiaalipoliittisia ulottuvuuksia. Työvoimahalinto suuntaa toimenpiteitään entistä enemmän työmarkkinoiden toimivuuden näkökulmasta jolloin tuosta valtavirrasta ulos jäävät tipahtavat työttömyyskysymyksenkin kanssa kuntien ja erityisesti sosiaalitoimen vastuulle. Aktivointiin nojaavaa työtä ja sosiaalipoliittikkaa on kritisoitu rakenteellisen työttömyysongelman yksilöllistämisen tilanteesta, jossa työtä ei riitä kaikille (Tuusa 2005, 22). Aktivointiohjelmiin liittyvät veloitteet ja sanktioinnit ovat toinen kritiikin kohde. Esimerkiksi Vähätalon (2001, Tuusan 2005, 22 mukaan) tutkimuksen mukaan velvoittavuuden tiukka noudattaminen voi heikentää kaikkein huonoimmassa asemassa olevien tilannetta ja syrjäyttää heidät palvelujärjestelmän ulottumattomiin.

Aktivointipoliittikan kanssa samaan laajaan uusliberalismin ideologian esiinnousuun liittyy myös laaja keskustelu vaikuttavuusyhteiskunnasta (Rajavaara 2007). Uudessa julkisjohtamisessa palvelujen tarveperustaisesta tarjoamisesta on siirrytty arvioimaan palveluita ensisijaisesti tulosten ja tuotosten perusteella. Tässä keskustelussa on nostettu esiin myös tarve erilaisten palvelujen kustannusvaikuttavuuden ja -tehokkuuden arviointeihin. (Julkunen 2008; 183–186; Juhila 2006, 69–76.)

Erilaisten mm. aktivointiin ja työllistymiseen liittyvien palvelujen kustannuksia laskettaessa on tärkeää tuoda esiin myös palvelujen käyttäjien näkökulma, erityisesti kaikkein huonoimmassa olevien näkökulma, kustannuslaskelmien rinnalle. Kuntataloudelle halvin palveluvaihtoehto ei kuitenkaan välttämättä ole asiakkaan tarpeiden kannalta paras vaihtoehto. Tässä nouseekin esiin muun muassa Kirsi Juhilan (2008b, 79) esittämä sosiaalityöntekijöiden asianajajan rooli nykyisessä yksityisen vastuun diskurssiin määrittävässä yhteiskunnassa.

Tietoisena laajasta ja voimakkaasti yhteiskunnallista toimintaa dominoivasta uuteen julkisjohtamiseen liittyvästä vaikuttavuuskeskustelusta ja ehkä juuri sen vuoksi hankkeessa päätettiin toteuttaa selvitys, jonka tarkoituksena oli jäsentää kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sekä siihen kiinteästi liittyvien kunnan tai muun tahon järjestämien tai tarjoamien palvelujen kustannuksia ja vaikutuksia kuntatalouden, asiakkaan ja sosiaalityön näkökulmista. Selvitystyö toteutettiin yhteistyössä Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen, erään keskisuomalaisen kunnan, Terveystien ja hyvinvoinnin laitoksen Jyväskylän toimipisteen tutkijan ja Jyväskylän yliopiston taloustieteiden tiedekunnan tutkijoiden kanssa syksyn 2008 -kevään 2009 aikana. Tietoa kustannusvaikutuksista kerättiin ns. asiakkuuspolkujen avulla. Tutkimus toteutettiin työntekijähaastattelujen avulla, joiden perusteella laskettiin toteutuneista palveluista aiheutuneet kustannukset valtion-, kuntatalouden ja yksilön näkökulmista sekä arvioitiin sosiaalityöntekijöiden kuvaamien pitkäaikais-työttömille suunnattujen palvelujen vaikutuksia asiakkaidensa elämänlaatuun. Tarkoituksena oli siis tuoda kustannuskeskusteluun myös aikuissosiaalityöntekijöiden näkökulmia annettujen työllistämisen- ja aktivointipalvelujen suhteesta asiakkaan elämänlaatuun sekä aikuisosiaalityön tekemisen reunaehtoihin. Saadun tiedon avulla oli pyrkimyksenä jäsentää laajemmin keskisuomalaisen kunnan sosiaalitoimiston aktivointi- ja työllistämispalveluja sekä tuoda euromääräisen keskustelun rinnalle kysymykset aktivointipalvelujen vaikutuksista asiakkaiden elämänlaatuun.

Tarkastelun ”hypoteesina” oli, että aktivointi- ja työllistämistyö tuottavat työttömän taloudellisen tilanteen kohoamista ja kuntatalouden pitkän aikavälin kustannusten vähenemistä. Lyhyellä aikavälillä kustannusten oletettiin nousevan, koska aktivointijakson aikana tarvitaan erilaisia aktivointi- ja työllistämistyöhön liittyviä toimenpiteitä ja palveluja sekä työntekijöiden suurempaa työpanosta.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitkä ovat tarkasteltavan keskisuomalaisen kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sekä siihen kiinteästi liittyvien kunnan tai muun tahon järjestämien tai tarjoamien palvelujen kustannukset kuntatalouden, asiakkaan ja sosiaalityön näkökulmista kerätyn asiakkuuspolkuaineiston pohjalta?
2. Miten ko. palvelut vaikuttivat pitkäaikaistyöttömän elämänlaatuun?
3. Mikä on aineiston perusteella aikuissosiaalityön rooli pitkäaikaistyöttömän palvelukokouksissa?

#### 4.1 Aineisto

Selvityksessä keskityttiin tarkastelemaan erään keskisuomalaisen kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön ja siihen kiinteästi liittyvien aktivointi ja työllistämispalvelujen kustannuksia ja vaikutuksia kuntatalouden ja asiakkaan talouden sekä yksilön elämänlaadun näkökulmista. Kunnassa työskentelee 2,5 aikuissosiaalityöntekijää, yksi palveluohjaaja ja yksi toimistos sihteeri/etuuskäsittelijä. Kyseisessä kunnassa ei ole saatavilla työvoiman palvelukeskuksen palveluja, joten aktivointi- ja työllistämistyötä tehdään yhteistyönä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajan sekä työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden kesken.

Kohdekunnan aikuissosiaalityöntekijät valitsivat pitkäaikaistyöttömistä asiakkaistaan kuusi (6) asiakasta, joista asiakaspolut rakennettiin. Asiakaspolut ovat ainoastaan esimerkkejä mahdollisista toimenpiteistä ja syntyneistä elämänpoluista, joten tapahtumaketjuista ei voida vetää johtopäätöksiä, jotka koskisivat suurempaa pitkäaikaistyöttömien joukkoa. Esimerkkiasiakkaiden valintaa rajattiin seuraavilla kriteereillä: asiakkaan tuli olla pitkäaikaistyötön, 35–50-vuotias mies, koulutustaustana peruskoulu tai toisen asteen tutkinto eikä asiakkaalla ollut kotona asuvia alle 18-vuotiaita huollettavia lapsia. Lisäksi esimerkkiasiakkaat jaettiin kahteen ryhmään aikuissosiaalityön työllistymistä edistävien palvelujen saamisen mukaan. Kolmessa ensimmäisessä asiakaspolussa pitkäaikaistyöttömät saivat aikuissosiaalityön työllistymistä edistäviä palveluja, eli niin sanottuja aktivointitoimenpiteitä toimeentulotukityön ohella. Asiakaspoluissa 4–6 pitkäaikaistyöttömät olivat ns. passiivilistalla ja saivat työmarkkinatukea ”passiivisesti”, eli he eivät saaneet aikuissosiaalityön työllisyyttä edistäviä palveluja<sup>21</sup>. Tällä jaottelulla haluttiin selvittää, edistävätkö aikuissosiaalityön aktivointitoimenpiteet työllistymistä, ja toisaalta paraneeko asiakkaiden elämänlaatu, mikäli häneen kohdistetaan aktivointitoimenpiteitä. Selvityksessä tarkasteltiin jo tapahtuneita tilanteita. Tarkasteluajankohta oli tammikuusta 2006 – marraskuuhun 2008.

---

<sup>21</sup> Vaikkakin esimerkiksi asiakas 5 sai työvoimahallinnon kohdennettuja työllistymistä edistäviä palveluita.

## 4.2 Elämänlaatumittari

Selvityksessä kehitettiin aikuissosiaalityön työllistämistyön vaikuttavuutta mittaamaan ”elämänlaatumittari”, jolla mitattiin asiakkaan elämänlaatua ennen työllistämiseen liittyviä aktivointitoimia sekä niiden jälkeen. Alun perin mittarin kehittämisen taustalla oli oletus, että elämänlaatua mitataan aikuissosiaalityön asiakkaan kokemana. Koska asiakkaiden saaminen mukaan selvityksen haastatteluihin osoittautui ongelmalliseksi sekä yksilön tietosuoja- ja sääntöjen että asiakkaiden oman halukkuuden tai pikemminkin sen puutteen vuoksi, mittarin eri ulottuvuuksia arvioivat selvityksessä sosiaalityöntekijät ns. aktivoitujen asiakkaidensa osalta.

Rakennettu mittari pohjaa pitkälle Asko Suikkasen (2008) tekemiin havaintoihin vaikeasti työllistettävien esteistä ja kynnyksistä työllistämisen prosessissa. Lähestymistavan ideana on motivaation, elämänhallinnan (sosiaaliset verkostot ja sosiaaliset taidot), osaamisen ja työllistettävyyden kynnyksen ylittäminen käytettävissä olevien julkisten palveluiden avulla. Aikuissosiaalityön asiakkaan työllistymistä nimittäviä elämänlaadun tekijöitä ovat kokeillussa mittarissa asiakkaan sosiaalisin suhteisiin ja sosiaalisin taitoihin, talouteen ja työllistymiseen liittyvät seikat, joiden arvioinnin katsottiin olevan mahdollista myös sosiaalityöntekijöille kun he arvioivat aktivointitoimien vaikutuksia asiakkaidensa elämänlaatuun.

Käytetyn elämänlaatu-mittarin osa-alueet ovat:

- asiakkaan yhteisöllisyys (sosiaaliset suhteet)
- asiakkaan sosiaaliset taidot
- asiakkaan yleinen terveydentila
- asiakkaan työvalmius
- asiakkaan mahdollisuus tehdä itse omaa elämäänsä koskevia valintoja (voimaantumisen)
- asiakkaan taloudellinen tilanne
- asiakkaan mahdollisuudet työllistyä välityömarkkinoille
- asiakkaan mahdollisuudet työllistyä avoimille markkinoille

## 4.3 Tulokset

Seuraavaksi esitellään selvityksen tuloksia tutkimuskysymyksittäin. Ensin käsitellään kustannuksiin liittyvät tulokset, jonka jälkeen tuodaan esiin elämänlaatumittarin avulla tuloksia palvelujen vaikutuksista asiakkaiden elämänlaatuun. Lopuksi pohditaan aikuissosiaalityön roolia aktivointi- ja työllistämistyössä. Selvitys ja sen tulokset on esitetty laajemmin eri toimijoiden yhteisesti kirjoittamassa raportissa (Ulfves, Lääperi, Rautiainen & Närhi 2009).

### 4.3.1 Mitkä ovat kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sekä siihen kiinteästi liittyvien kunnan tai muun tahon järjestämien tai tarjoamien palvelujen kustannukset?

Selvityksen kustannuksiin liittyvät tulokset perustuvat Anne-Mari Ulfvesin (2009) pro gradu -työhön. Taulukossa 11 on kuvattu kuusi asiakaspolkua lyhyesti. Kunkin asiakkaan koh-

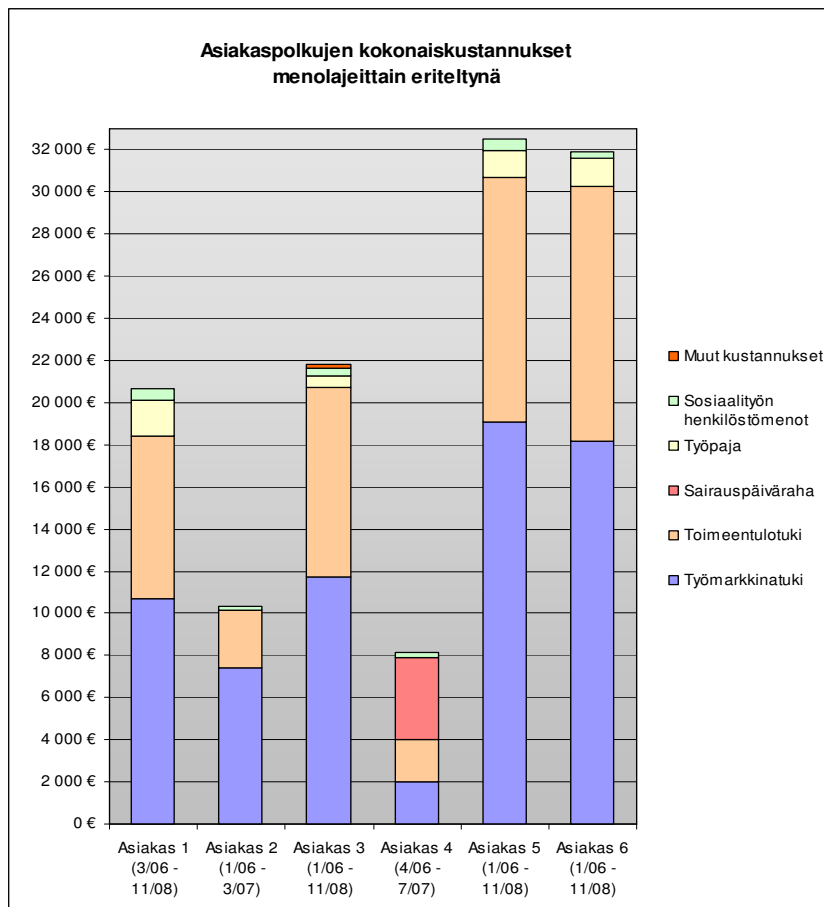
dalla on tuotu esiin asiakkaan tausta, aikuissosiaalityön palvelujen työskentelyn lähitavoite sekä toimenpiteet, joita asiakkaalle on annettu tarkasteluajanjakson aikana sosiaalityöntekijöiden kertomana.

**Taulukko 11. Aikuissosiaalityön kuusi asiakaspolkua.**

	<b>Asiakas 1 - Työelämävalmentautuja I</b>	<b>Asiakas 2 - Avoimille työmarkkinoille työllistyjä</b>	<b>Asiakas 3 - Työelämävalmentautuja II</b>	<b>Asiakas 4 - Eläköityjä</b>	<b>Asiakas 5 – Väli-työmarkkina-asiakas</b>	<b>Asiakas 6 - Kouluttamaton</b>
<b>Taustat</b>	Ammattikoulu, ei työskennellyt oman alan työtehtävissä eikä avoimilla markkinoilla, tehnyt työllistämiskäytöitä, sosiaalityön asiakkaana n. 20v., pitkäaikastyötön. Pudonnut työmarkkinatuetta toimeentulotuelle.	Ammattikoulutus, toimeentulokiasiakkaana yli 15 vuotta. Työttömänä noin 1 v. tukityössä sekä 6 kk määräämisessä työsuhteessa. Passiivilistalla muutaman vuoden, työmarkkinatuella, ei halua välityömarkkinoille, vaan tähtää avoimille työmarkkinoille. Aikuissosiaalityön asiakas 2 v.	Ammattikoulutuskinto, useita työsuhteita valmistumisen jälkeen 1980-luvulla. Viimeisin ja pisin työsuhte noin kolme vuotta 1980–1990-lukujen vaihteessa; päättyi tuotannollisista ja taloudellisista syistä. Palkkatukityössä puolen vuoden ajan 1990-luvun puolivälissä ja 1990-luvun lopulla. Sosiaalityön asiakkaaksi 16 vuotta sitten, asiakkuudessa ollut välillä katkoksia. Pudonnut työmarkkinatuetta toimeentulotuelle.	Sosiaalityön asiakkuus koostuu toimeentulotukihakemusten käsittelystä, ei aikuissosiaalityön palveluja, ei tehty elämänlaatumittaristoa, koska asiakkaasta vähän tietoa sosiaalitoimessa.	Perus- ja ammattikoulutuskinto, työhistoria koostuu yksittäisistä työjaksoista, työelämävalmennuksesta sekä työvoimapoliittisista kursseista sekä palveluista. Sosiaalitoimen asiakas vuodesta 2005. Saa etuussihiteerin toimeentulotukityön palvelua. Työnhaku kunnossa. Kyseessä ns. välityömarkkina-asiakas, jolle ei löydy töitä avoimilta työmarkkinoilta.	Ei ammatillista koulutusta, eikä sosiaalityöntekijällä työtaustasta tietoa. Sosiaalitoimiston asiakkaaksi vuonna 1995, mutta mahdollisista katkoksisista asiakkuudessa ei tietoa, asiakkuus etuuskäsittelijän toimeentulotukityön palvelu.
<b>Tavoitte</b>	5 kk työllistyminen, joka purkaa työttömyysturvan karenssin. Tavoite toteutui tarkasteluajanjakson aikana.	Työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Tavoite toteutui tarkasteluajanjakson aikana.	5 kk työllistyminen, joka purkaa työttömyysturvan karenssin. Tavoite ei toteutunut tarkasteluajanjakson aikana.	Eläkkeelle pääsy?  Tavoite toteutui tarkasteluajanjakson aikana.	Onko asetettu?  Tavoitteesta eikä sen toteutumisesta ole tietoa.	Onko asetettu?  Tavoitteesta eikä sen toteutumisesta ole tietoa.
<b>Toimepiteet</b>	Työelämävalmennus, joka keskeytyi useaan otteeseen, eläkeselvittelyyn liittyvä terveystarkastus, toimeentulotuen sanktiointi eli 20 % leikkaus, sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan yhteistyö.	Tarjottiin työvoimapoliittista kurssia > 5 kk karenssi kieltäytymisen vuoksi > aktivointisuunnitelma, tiivis yhteistyö sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan kanssa, mikä johti työllistymiseen avoimille työmarkkinoille.	Työelämävalmennus, joka keskeytyi useaan otteeseen, päihdehoitajan palveluja, akupunktihoitoja, toimeentulotuen sanktio eli 20 % leikkaus, sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan tiivis yhteistyö.	Toimeentulotuen maksatus.	Toimeentulotuen maksatus, työvoimapoliittinen kurssi, työelämävalmennus TE-toimiston kautta.	Toimeentulotuen maksatus, työelämävalmennus TE-toimiston kautta.

## Asiakaspolkujen kokonaiskustannukset

Seuraavaan pylväsdiagrammiin on koottu eri asiakaspolkujen kokonaiskustannukset menolajeittain. Asiakaspolkujen kokonaiskustannukset eivät ole vertailukelpoisia keskenään, koska tarkasteluajanjakso vaihtelee 16 kuukaudesta 35 kuukauteen, mutta ne osoittavat asiakkaista syntyneet todelliset kustannukset työttömyyden aikana<sup>22</sup>. Kuvasta 6 voidaan nähdä selkeästi, että työmarkkina- ja toimeentulotukimenot ovat suurin kuluerä työttömyyden hoidossa. Asiakkaan 4 kohdalla muut kustannukset muodostuivat sairauspäivärahan maksamisesta. Myös työpajan ylläpidosta aiheutuu merkittäviä kustannuksia kunnalle. Toisaalta henkilöstö- ja muut kulut ovat vain pieni osa kokonaiskustannuksista.



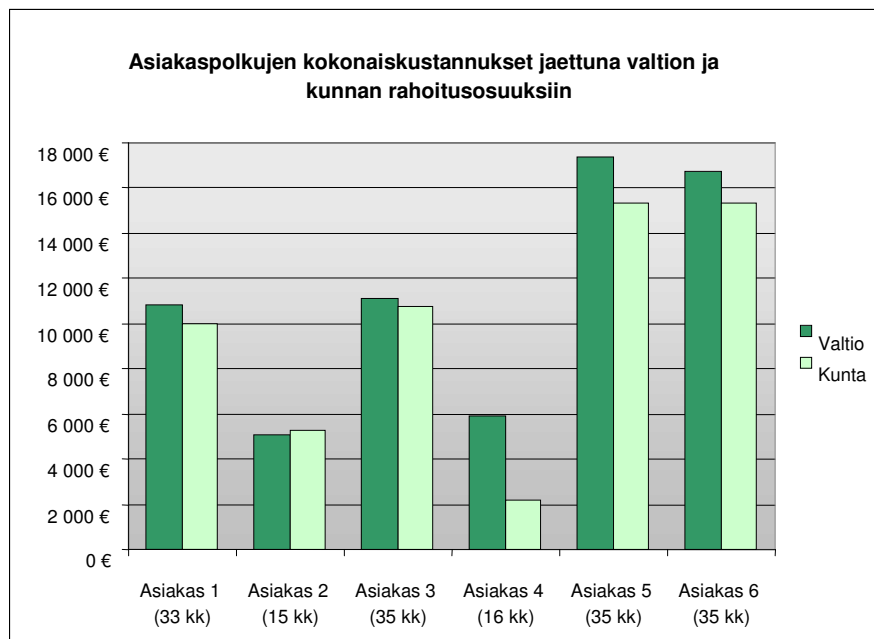
**Kuva 6. Asiakaspolkujen kokonaiskustannukset menolajeittain eriteltynä.**

<sup>22</sup> Asiakaspolkujen kustannuksia tarkasteltaessa huomioon on otettu ainoastaan työttömyydestä aiheutuvat kustannukset valtiolle ja kunnalle. Näin ollen esimerkiksi asiakkaan työllistyttyä, ei kustannustarkastelussa ole huomioitu verotuloina saatuna rahavirtaa kuntaan ja valtioon päin. Lisäksi jos asiakas on siirtynyt työttömyydestä eläkkeelle, ei näitä eläkekustannuksia ole huomioitu kustannustarkastelussa, koska euromääräisiä tietoja ei ollut saatavissa. Ja toisaalta, koska tarkastelu keskittyi työttömyyden aikaisiin aikuissosiaalityön kustannusten tarkasteluun, eivät nämä kustannukset ole välttämättömiä huomioida tästä näkökulmasta.

Passiivilistalla olleet asiakkaat 5 ja 6 aiheuttivat enemmän työmarkkina- ja toimeentulomenoja kuin sosiaalityön palveluja saavat asiakkaat. Työmarkkinatuen määrään vaikuttaa se, että asiakkaat 5 ja 6 ovat saaneet sitä passiivisesti suurimman osan ajasta ja toisaalta he ovat suorittaneet määrätyt aktivointitoimenpiteet keskeytyksittä, joten työmarkkinatuki ei ole katkennut missään vaiheessa. Sen sijaan henkilöstömenoissa ei näyttäisi olevan suuria kustannuseroja eri asiakkaiden välillä, mikä ilmeisesti johtuu siitä, että passiivilistalla olleet henkilöt saivat toimeentulotukipäätöksiä kuukausittain.

Asiakkaalla 2 oli pienemmät kustannukset kuin kahdella muulla samaan vertailuryhmään kuuluvalla asiakkaalla. Tämä johtuu siitä, että kyseinen asiakas työllistyi avoimille markkinoille ennen tarkasteluajanjakson loppua, joten kustannuksia syntyi vain maaliskuuhun 2007 asti. Kaiken kaikkiaan kuviosta voi havaita, että ns. ”passiivilistalaiset” aiheuttavat suurimmat kustannukset yhteiskunnalle.

Seuraavassa kuvassa 7 yhteiskunnalle aiheutuneet kustannukset on jaoteltu erikseen kunnan ja valtion maksamiin kustannuksiin.



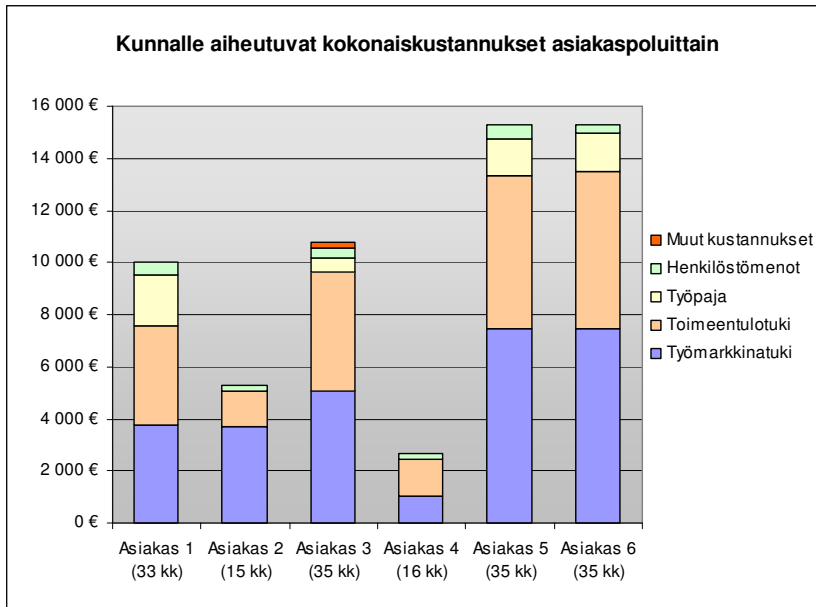
**Kuva 7. Valtion ja kunnan rahoitusosuudet asiakkaiden kokonaiskustannuksissa.**

Yhteiskunnalle aiheutuneet kustannukset jakautuvat kaikkien asiakkaiden kohdalla melko tasan kunnan ja valtion kesken lukuun ottamatta asiakasta 4, jonka sairauspäiväraha kohdistui yksinomaan valtion maksettavaksi.

Kuvassa 8 on eritelty kunnalle aiheutuneet kustannukset eri menolajeihin. Asiakkaille 1, 3, 5 ja 6 on yhteistä se, että työmarkkina- ja toimeentulotukimenot ovat lähes yhtä suuret kaikilla ja samalla suurimmat menoerät kunnalle. Aktivointi ei selkeästi pienennä työmarkkinatukimenoja, ainakaan verrattuna toimeentulotukimenoihin.



Myös työpajakustannusten osuus on kohtalaisen suuri. Asiakkaalle 3 työpajakustannusten pienuutta selittänee useat keskeyttämiset ja toisaalta työssäoloehdon täyttämättä jättäminen, eli toisin sanoen asiakas ei saanut täytettyä 5 kuukauden työssäoloehto työpajalla, toisin kuin muut asiakkaat (1, 5 ja 6).



**Kuva 8. Eri asiakaspolkujen kunnalle kohdistuneet kustannukset menolajeittain eriteltynä.**

Asiakkaan 4 kohdalla kustannusten pienuus johtuu pitkälti sairauspäivärahasta, jonka rahoittaminen kuului valtiolle. Asiakas sai sairauspäivärahaa 12 kuukautta 16 kuukaudesta, joten kunnan kustannukset ovat huomattavasti pienempiä sairaslomalla olevan työttömän osalta verrattuna muihin. Toimeentulotuen suuruus selittyy myös sairauspäivärahan saamisella, joka on pienempi kuin työmarkkinatuki. Kyseinen henkilö on tarvinnut toimeentulotukea sairauspäivärahan rinnalla.

### Asiakkaiden saamat tuet koko tarkastelujaksolla

Asiakaspolkujen kokonaiskustannusten tarkastelussa käydään läpi myös asiakkaiden saamat taloudelliset tuet tarkasteluajanjakson aikana (ks. taulukko 12). Asumistuki ja kansaneläke on jätetty laskelmien ulkopuolelle, koska tietoa asumistuen tai eläkkeen määrästä ei ollut saatavilla. Näin ollen asiakkaan tuloiksi lasketaan vain saadut työmarkkina- ja toimeentulotuet sekä sairauspäiväraha. Työmarkkinatuki ja sairauspäiväraha ovat veronalaisia etuuksia, joten niistä on toimitettu 20 % ennakonpidätys.

Asiakkaiden saamia tuloja ei tässä kohtaa voida vielä vertailla keskenään, mutta tulolähteen rakennetta voidaan silti analysoida. Asiakkailla 5 ja 6 työmarkkinatuki muodosti suurimman tulonlähteen, mutta toisaalta myös toimeentulotuki oli melkein yhtä suuri tulonlähde. Työmarkkinatuen suuruus johtunee siitä, että he suorittivat vaaditut aktivointitoimenpiteet keskeytyksittä ja näin ollen säilyttivät oikeutensa työmarkkinatukeen koko tarkasteluajanjakson ajan. Sen sijaan asiakkailla 1 ja 3 toimeentulotuen ja työmarkkinatuen osuus oli lähes

yhtä suuri. Tätä selittänee se, että aktivointitoimenpiteiden keskeytys on katkaissut välillä oikeuden työmarkkinatukeen.

**Taulukko 12. Asiakkaan saamat taloudelliset tuet tarkasteluajanjakson aikana.**

	Työmarkkinatuki	Toimeentulotuki	Sairauspäiväraha	Yhteensä
Asiakas 1	8 572,14 €	7 683,83 €	0,00 €	<b>16 255,97€<sup>23</sup></b>
Asiakas 2	5 948,99 €	2 732,66 €	0,00 €	<b>8 681,65 €<sup>24</sup></b>
Asiakas 3	9 395,33 €	8 998,60 €	0,00 €	<b>18 393,93 €</b>
Asiakas 4	1 616,80 €	2 606,60 €	3 137,28 €	<b>4 223,40 €<sup>25</sup></b>
Asiakas 5	15 275,55 €	11 603,06 €	0,00 €	<b>26 878,61 €</b>
Asiakas 6	14 537,49 €	12 101,48 €	0,00 €	<b>26 638,97 €</b>

Asiakkaalla 2 työmarkkinatuki oli keskeinen tulolähde ja hän haki ainoastaan kolmena kuukautena toimeentulotukea. Tämä asiakas oli ainoa, joka ei ollut riippuvainen toimeentulotuesta kuukausittaisena tulonlähteenä. Asiakkaan 4 kohdalla sairauspäiväraha muodosti suurimman tulolähteen, jonka ohella hän myös sai toimeentulotukea. Kyseinen asiakas oli ainoa, jolla työmarkkinatuen osuus oli pienempi kuin toimeentulotuen, mutta tämä selittyy sillä, että asiakas oli sairaslomalla vuoden ennen eläkkeelle jäämistä.

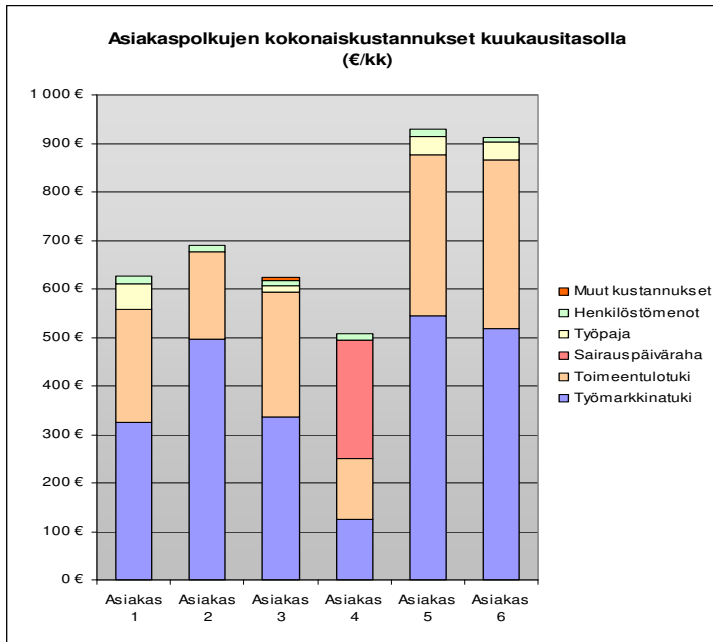
#### **Asiakaspolkujen kustannukset kuukausitasolla**

Asiakaspolkujen kokonaiskustannukset eivät ole täysin vertailukelpoisia keskenään, koska asiakaspolkujen 2 ja 4 kohdalla tarkasteluajanjakso oli lyhyempi kuin muilla asiakaspoluilla. Tästä johtuen näiden kahden asiakaspolun kustannukset näyttävät huomattavasti pienemmillä kuin muiden asiakaspolkujen kustannukset. Näistä kustannuksista voidaan laskea keskimääräinen kuukausitason kustannus jakamalla kokonaiskustannukset todellisen tarkasteluajanjakson mukaan, joka vaihteli 16–35 kuukauden välillä.

<sup>23</sup> Poikkeava tarkasteluajanjakso 3/2006 – 11/2008 (33 kuukautta).

<sup>24</sup> Poikkeava tarkasteluajanjakso 1/2006 – 3/2007 (15 kuukautta).

<sup>25</sup> Poikkeava tarkasteluajanjakso 4/2006 -7/2007 (16 kuukautta).



**Kuva 9. Asiakaspolkujen vertailukelpoiset kustannukset kuukausitasolla (€/kk).**

Edellä olevasta pylväsdiagrammista (ks. kuva 9) nähdään, että asiakkaiden 5 ja 6 kuukausitasoiset kustannukset ovat yli 200 euroa enemmän kuin muiden asiakkaiden. Tämä on siinä mielenkiintoista, koska tutkimuksen alussa oletettiin, että asiakkaat, jotka käyttävät aikuissosiaalityön palveluja, tulevat kalliimmiksi kuin passiivilistalla olevat asiakkaat. Ero johtuu pitkälti työmarkkina- ja toimeentulotuen suuruudesta, koska asiakkaat 5 ja 6 saivat molempia etuuksia keskeytyksittä koko tarkasteluajan.

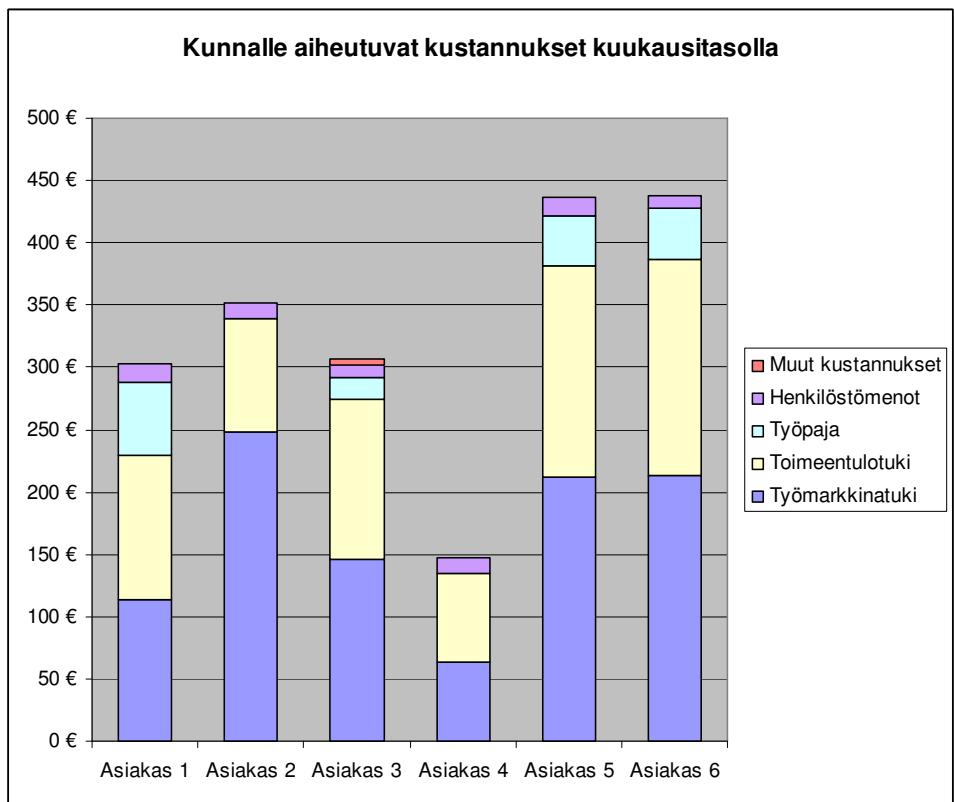
Työmarkkinatukikustannuksia tarkasteltaessa asiakkaat 2, 5 ja 6 aiheuttavat suurimmat menot. Tämä johtunee ainakin asiakkaiden 5 ja 6 kohdalla siitä, että he nostivat työmarkkinatukea koko tarkasteluajanjakson ajan. Lisäksi asiakas 2 oli passiivisesti maksetun työmarkkinatuen varassa kahta kuukautta lukuun ottamatta koko tarkasteluajan ennen työllistymistään. Asiakas 2 aiheutti suhteellisesti enemmän kustannuksia, mitä kokonaiskustannustarkastelu perusteella saattoi päätellä, mutta toisaalta on muistettava, että hän oli ainut, joka saavutti työllistymistavoitteen. Lisäksi hänen aktivoitijaksonsa oli lyhyempi kuin muilla aktivoituilla asiakkailla ts. asiakkailla 1 ja 3.

Asiakkaalla 4 oli pienimmät kustannukset, mikä johtunee sairauspäivärahan pienuudesta ja työpajatoimintaan osallistumattomuudesta. Sen sijaan aikuissosiaalityön asiakkaista 1 ja 3 olivat kustannuksiltaan, kuten myös toimenpiteiltään, jokseenkin samankaltaisia. Heillä työmarkkinatuen osuus oli pienempi, koska keskeytykset aiheuttivat karensseja, jolloin työmarkkinatukioikeus katkesi. Lisäksi aktivoinnin "tehostekeinona" käytetyt toimeentulotuen leikkaukset ovat pienentäneet toimeentulotukimenoja verrattuna asiakkaisiin 5 ja 6.

Kustannusrakenteesta on nähtävissä, että sosiaalityön aiheuttamat henkilöstökustannukset ovat pienet. Voitaisiinkin pohtia, pitäisikö kuntien panostaa enemmän sosiaalityön palveluihin esimerkiksi lisäämällä sosiaalityöntekijöiden määrää, jotta asiakkaita voitaisiin tavata useammin sekä paneutua nykyistä systemaattisemmin ja pitkäjänteisemmin kunkin asiakkaan tilanteeseen.

## Kunnalle aiheutuneet kustannukset kuukausitasolla

Seuraavaksi tarkastellaan kunnalle aiheutuvia kustannuksia kuukausitasolla asiakaspoluitain. Kuvasta 10 voi nähdä, että asiakkaiden 5 ja 6 kustannukset ovat kunnalle lähes 100 euroa suurempia kuin kallein vertailuryhmän asiakas (aikuissosiaalityön palveluja saava 2). Sinänsä mielenkiintoista on myös se, että asiakas 2 sai aktivointipalveluja asiakaspolullaan vain muutaman kuukauden ennen työllistymistään avoimille työmarkkinoille. Käytännössä asiakkaita 5 ja 6 tulisivin verrata asiakkaisiin 1 ja 3, jolloin eroa syntyy 150 euroa kuukaudessa. Asiakkaalla 4 on edelleen pienimmät kustannukset kunnalle, koska kunnan ei tarvitse osallistua sairauspäivärahan rahoittamiseen.



**Kuva 10. Kunnalle aiheutuneet kustannukset kuukausitasolla.**

Työmarkkinatuki on kuukausitasolla vertailtuna kunnan suurin menoerä, lukuun ottamatta jälleen asiakasta 4. Asiakkaat 5 ja 6 saivat 50–100 euroa enemmän työmarkkinatukea kuin asiakkaat 1 ja 3, mutta tämä ero selittyy jälleen asiakkaiden 1 ja 3 työmarkkinatukioikeuden keskeytyksillä. Toisin sanoen, kunnan kustannukset pienentyvät, kun henkilöt saavat karenssin, vaikka tämä ei liene työmarkkinatukisanktioiden tarkoitus. Vai onko?

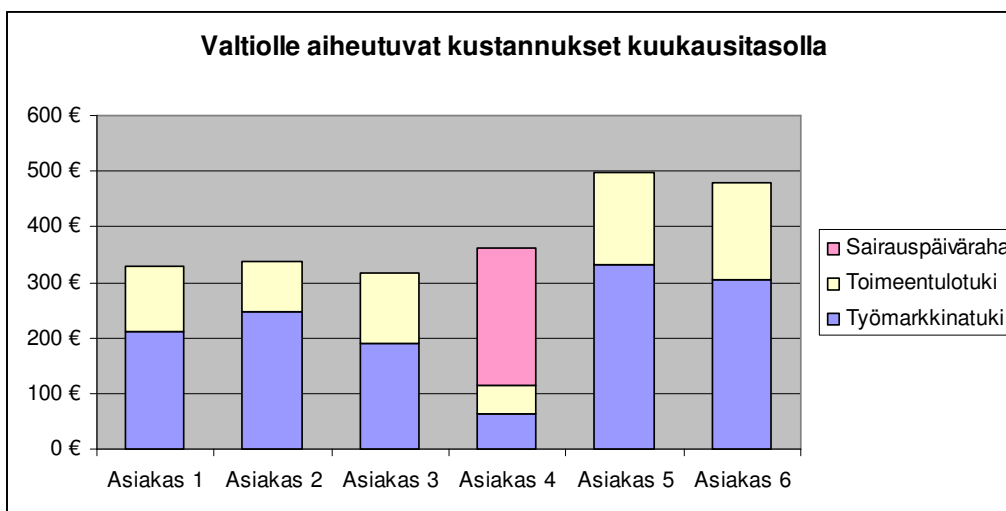
Toimeentulotukimenojen osalta on erikoista, että myös näissä menoissa asiakkailla 5 ja 6 ovat suurimmat kustannukset kunnalle. Näin ollen ei voida olettaa, että aikuissosiaalityön palveluja saavat asiakkaat (1, 2 ja 3) olisivat kalliimpia kunnalle kuin passiivilistalla olevat (4, 5 ja 6), mutta täytyy muistaa, että ero toimeentulotukimenoissa johtunee edelleen karenssin aiheuttamista toimeentulotuen leikkauksista asiakkaiden 1 ja 3 kohdalla.

Sen sijaan työpajamenoissa asiakas 1 on aiheuttanut eniten menoja kunnalle, mikä selittyy useilla työelämävalmennusjaksoilla, joilla yritettiin täyttää viiden kuukauden työssäoloehto. Sen sijaan asiakkaan 3 kohdalla työpajamenot ovat melko pienet, vaikka hänelläkin oli useita työelämävalmennusjaksoja, mutta hän keskeytti jakson aina melko pian aloittamisen jälkeen. Myös passiivilistalla suoritettujen työelämävalmennusten osuus kunnan kustannuksista on lähes 40 euroa, joten aktivointitoimenpiteet maksavat myös passiivilistalla olijojen osalta kunnalle käytännössä yhtä paljon.

Henkilöstömenoissa ei näy suurta eroa vertailuryhmien kesken, erot ovat 9–16 euroa. Käytännössä jokaisen asiakkaan kohdalla henkilöstömenot koostuivat kuukausittaisten toimeentulotukihakemusten käsittelystä ja asiakkaiden 1, 2 ja 3 kohdalla myös sosiaalityöntekijöiden tapaamisesta. Näiden asiakaspolkujen osalta on ilmeistä, että passiivilistalla olevat asiakkaiden kustannukset ovat kunnalle suuremmat. Toisaalta he lienevät myös työkykyisempiä kuin aikuissosiaalityön asiakkaat, koska pystyvät suoriutumaan määrätyistä aktivointitoimenpiteistä onnistuneesti ilman sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön palveluja. Sekä kunnan talouden mutta myös asiakkaiden näkökulmasta, työkykyiset asiakkaat 5 ja 6 hyötyisivätkin paneutuvasta moniammatillisesta työotteesta sosiaalityön ja TE-toimiston välillä, jotta yksilöllinen työllistymispolku voitaisiin löytää. Jos paikkakunnalla olisi ollut käytössä työvoiman palvelukeskustyypistä palvelua, olisivat asiakkaat 5 ja 6 todennäköisesti hyötäneet eniten tästä palvelusta.

### Valtiolle aiheutuneet kustannukset kuukausitasolla

Valtiontalouden kannalta työmarkkinatukimenot ovat selkeästi suurin yksittäinen erä pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa (ks. kuva 11). Tosin asiakas 4 muodostaa tähän jälleen poikkeuksen pitkän sairausloman takia, jonka valtio maksaa. Työmarkkinatukimenojen suuruutta selittää se, että valtio rahoittaa työmarkkinatuen maksamisen yksin silloin, kun työtön on aktivointitoimenpiteessä.



**Kuva 11. Valtiolle aiheutuvat kustannukset kuukausitasolla.**

Edelleen näille kaikille asiakkaille on yhtenäistä se, että passiivilistalla olevat asiakkaat ovat myös valtiolle kalliimpia kuin vertailuryhmä (asiakkaat 1, 2 ja 3). Eroa syntyy lähes 200 eu-

roa kuukaudessa. Selitys tälle lienee se, että passiivilistalla olevien asiakkaiden työmarkkinatuen toimeentulotuen maksatuksessa ei ole ollut keskeytyksiä, toisin kuin asiakkailla 1, 2 ja 3.

Loppujen lopuksi toimeentulotukimenot ovat huomattavasti vähäisempiä valtion menoissa kuin kunnan, mikä edelleen johtunee aktivointiajan työmarkkinatuen rahoitusrakenteesta. Asiakkailla 5 ja 6 toimeentulotukimenot ovat noin 50 euroa enemmän kuin asiakkailla 1 ja 3. Asiakkailla 2 ja 4 toimeentulotukimenot ovat hieman pienempiä kuin muilla asiakkailla (noin 15–50 euroa pienemmät menot).

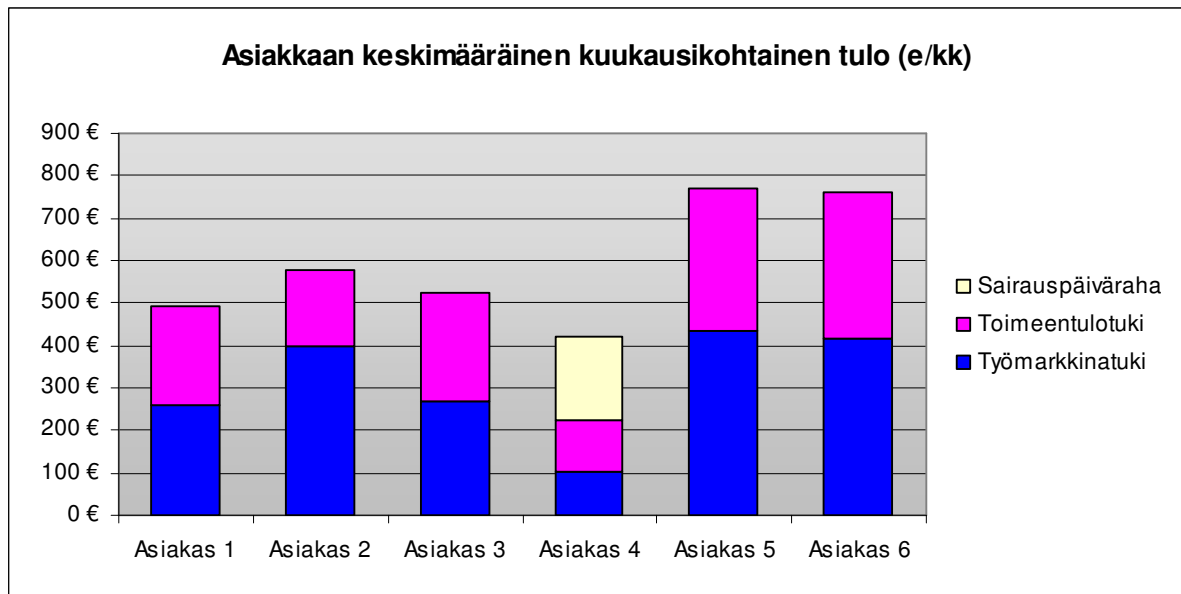
### Asiakkaiden saamat taloudelliset tuet kuukausitasolla

Asiakkaiden saamia taloudellisia tukia tarkasteluajanjakson aikana vertaillaan seuraavaksi (ks. taulukko 13). Asiakkaiden saamat kokonaistulot on muutettu kuukausikohtaisiksi tuloksiksi, jotta asiakkaita voitaisiin vertailla keskenään.

**Taulukko 13. Asiakkaiden saamat taloudelliset tuet kuukausitasolla tarkasteltuna.**

	Työmarkkinatuki	Toimeentulotuki	Sairauspäiväraha	Yhteensä
Asiakas 1	259,76 €	232,84 €	0,00 €	<b>492,60 €</b>
Asiakas 2	396,60 €	182,18 €	0,00 €	<b>578,78 €</b>
Asiakas 3	268,44 €	257,10 €	0,00 €	<b>525,54 €</b>
Asiakas 4	101,05 €	123,72 €	196,08 €	<b>420,85 €</b>
Asiakas 5	436,44 €	331,52 €	0,00 €	<b>767,96 €</b>
Asiakas 6	415,36 €	345,76 €	0,00 €	<b>761,12 €</b>

Passiivilistalla olevat asiakkaat 5 ja 6 saavat eniten tuloja, mikä lienee odotusten mukaista (ks. kuva 12). Kyseiset asiakkaat saivat lähes 200 euroa enemmän kuin esimerkiksi asiakkaat 1 ja 3. Tämä perustuneen siihen, ettei asiakkailla 5 ja 6 katkaistu työmarkkinatukioikeutta eikä toimeentulotukea leikattu, koska he ovat suoriutuneet aktivointitoimenpiteistä onnistuneesti.



**Kuva 12. Asiakkaiden saamat vertailukelpoiset taloudelliset etuudet kuukausitasolla tarkasteltuna.**

Sen sijaan mielenkiintoista on se, että asiakkaalla 3 on paremmat tulot kuin asiakkaalla 1, vaikka asiakas 3 ei saanut viiden kuukauden työssäoloehdot täytettyä ja aktivointi jatkuu edelleen tarkasteluajanjakson päätyttyä. Asiakas 3 sai hieman enemmän työmarkkina- ja toimeentulotukea kuin asiakas 1. Työmarkkinatuen suurempi määrä perustuu siihen, että asiakas 3 on saanut passiivisesti maksettua työmarkkinatukea vuoden ja kahdeksan kuukautta tarkastelun alussa ennen työssäoloehdon saamista, sen sijaan asiakas 1 sai työssäoloehdon kolme kuukautta tarkasteluajanjakson alkamisesta. Tästä johtuu, että asiakkaalla 3 on suurempi työmarkkinatukitulo, vaikka aktivointiaikana hänen saamansa työmarkkinatuet ovat huomattavasti pienempiä kuin asiakkaalla 1. Toimeentulotuen määrään on hankala löytää selkeää syytä, koska asiakkailla 1 ja 3 on lähes samankokoiset toimeentulotuen leikkaukset. Yhtenä selityksenä voisi olla se, että asiakkaalla 3 on suuremmat toimeentulotuen oikeuttavat menot verrattuna asiakkaaseen 1. Aktivointipolitiikan keppilinja konkretisoituu tulojen tarkastelussa hyvin. Niillä asiakkailla (1 ja 3), jotka ovat olleet aktivointityön keppipolitiikan kohteina, on huonommat tulot kuin esimerkiksi asiakkailla 5 ja 6. Herää kysymys keppipolitiikan laajemmasta merkityksestä aktivoinnissa; onko tulojen leikkaus oikea toimenpide kannustettaessa vaikeassa elämäntilanteessa olevia asiakkaita työn tekoon?

Asiakkaalla 4 on lähes puolet pienemmät tulot kuin muilla samaan vertailuryhmään kuuluvilla asiakkailla 5 ja 6. Lisäksi myös aikuissosiaalityön palveluja saaneilla asiakkailla 1, 2 ja 3 on 100–200 euroa suuremmat tulot kuin asiakkaalla 4. Sairasloma ja sairauspäivärahalla olemisen on tämän tarkastelun perusteella työttömän taloudellisen tilanteen kannalta heikoin ja ei-toivottavin vaihtoehto työttömän taloudellisen tilanteen kannalta.

### **Yhteenvedo kustannuksista**

Työllistämisen- ja aktivointitoimenpiteiden kustannustarkastelussa havaittiin, että työllistämistä edistävät toimenpiteet ovat kunnalle halvempi ratkaisu kuin passiivisesti maksetun työ-

markkinatuen rahoittaminen. Kunnan kannattaa siis panostaa aktivointiin eikä ainoastaan tyytyä rahoittamaan passiivisesti maksettua työmarkkinatukea.

Asiakaspolkujen osalta havaittiin, että työmarkkina- ja toimeentulotukimenot olivat suurimmat kuluerät työttömyyden hoidossa. Valtiontaloudelle työmarkkinatukimenot olivat selkeästi suurin yksittäinen erä pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa. Sen sijaan toimeentulotukimenot ovat huomattavasti vähäisempiä valtion menoissa kuin kunnan, mikä edelleen johtunee aktivointiajan työmarkkinatuen rahoitusrakenteesta. Lisäksi työpajan ylläpidosta aiheutui merkittäviä kustannuksia kunnalle. Asiakaspolkujen osalta voidaan todeta, että sosiaalityön aiheuttamat henkilöstökustannukset olivat vain pieni osa kokonaiskustannuksia. Tässä olisi yksi mahdollisuus kehittää toimintaa asiakaslähtöisemmäksi lisäämällä resursseja sosiaalityössä ja panostamalla enemmän pitkäaikaistyöttömien aktivointisuunnitelmien pitkäjänteiseen kehittämiseen ja tiiviimpään asiakasyhteydenpitoon.

Selvityksen lähtökohtana oletettiin, että niiden asiakkaiden palvelujen kustannukset, jotka käyttävät aikuissosiaalityön palveluja, tulevat korkeammiksi kuin ns. passiivilistalla olevien asiakkaiden kustannukset, koska heille ei tarjota aikuissosiaalityön palveluja. Tutkimustulokset kuitenkin osoittivat asian olevan toisinpäin. Case -tapauksen pohjalta passiivilistalla olleet asiakkaiden kustannukset verrattuna aikuissosiaalityön palveluja saaviin olivat suuremmat sekä kunnalle että valtiontaloudelle. Kustannuserot johtuivat pitkälti siitä, että passiivilistalla olevat asiakkaat saivat työmarkkinatukea passiivisesti suurimman osan tarkasteluajasta ja toisaalta suorittivat määrätyt aktivointitoimenpiteet keskeytyksittä, joten työmarkkinatuki ei katkennut missään vaiheessa. Sen sijaan aikuissosiaalityön asiakkaat keskeyttivät aktivointitoimenpiteet useasti, jolloin työmarkkinatuki katkaistiin ja toimeentulotuen perusosaa leikattiin useampana kuukautena 20–40 prosenttia. Tässä mielessä voikin todeta, että sosiaalityöntekijä on aktivointipolitiikan sanktiointivälineellä paradoksaalisesti valjastettu madaltamaan kunnan kustannuksia asiakkaan toimeentulotuen leikkausten muodossa vaikka samalla työntekijä voi tulla rikkoneeksi sosiaalityön eettistä tapaa toimia asiakkaan kanssa.

Kustannusperustaisen tarkastelun perusteella työttömän taloudellinen tilanne paranee aktiivoinnin vaikutuksesta ja rahaa voidaan käyttää yhtenä motiivointikeinona työllistymisen edistämässä. Yksilön taloudellinen tilanne parani 79–300 euroa, kun hän lähti työllistämistä aktivointitoimenpiteeseen. Parhaat tulot työtön sai osallistuessaan työelämävalmennukseen. Toimeentulotuen leikkaukset luonnollisesti alentavat tuntuvasti työttömän tuloja. Näin ollen toimeentulotuen leikkausten uhkavaikutus perustuu pitkälti työttömän taloudellisen tilanteen heikentämiseen, jolloin vaihtoehdoksi jää ainoastaan lähteminen aktivointiin. Kun kyse on asiakkaan kannalta jo alun perin pienistä tuloista, voidaan kysyä onko taloudellisen tilanteen heikentäminen entisestään sosiaalityön eettinen tapa toimia.

Tutkimus oli case -tutkimus, jossa tarkasteltiin yleisten kustannusten lisäksi kuuden asiakaspolun kustannuksia ja vaikutuksia. Tämä asetelma tuotti tiettyjä rajoituksia tutkimukselle. Ensinnäkin tutkimustuloksia ei pystytä yleistämään, vaan saadut kustannukset ovat vain esimerkkejä mahdollisista toimenpiteistä ja niiden kustannuksista. Tarkoituksena oli karsoittaa tätä tutkimuskenttää esimerkkien avulla. Kohdekunnan ilmoittama työpajakustannus oli pienempi mitä oletettiin ja tämä asettaa omat rajoitteensa kustannusten tulkinnalle. Toiseksi työpajakustannuksen osuus kunnan kokonaiskustannuksista oli suurehko, joten muutokset tässä saattavat muuttaa myös toimenpiteiden kustannuksia. Siksi tulevaisuudessa tarvittaisiin enemmän vertailukelpoista dataa muun muassa kuntien rahoittamista tai ostamista työpajakustannuksista.



Kohdekunnan puutteellinen dokumentointi asetti myös omat haasteensa selvityksen toteutukselle. Sosiaalitoimessa ei ollut selkeää kustannuseurantajärjestelmää, jolla aiheutuneita kustannuksia olisi seurattu. Käytännössä seuranta liittyi ainoastaan työmarkkinatuen maksutukseen liittyvien Kelan listojen arkistointiin ja kunnan budjettiseurantaan. Lisäksi ongelmia aiheuttivat myös rahoituksen eri lähteet, sillä osa rahoista meni kunnan yleiskatteeseen, osa henkilöstöhallintoon ja osa sosiaalitoimen budjettiin.

Tutkimuksessa pitkän aikavälin vaikutuksia ei saatu riittävän hyvin esille, joten tämä aihealue tarjoaa jatkossa tärkeän tutkimuskohteen. Pelkkä kustannusten hetkellinen tarkastelu ei ole riittävää, vaan tarkastelussa on otettava huomioon myös toimenpiteiden ja palvelujen pitkäaikaiset vaikutukset eri osapuolille. Pitkän aikavälin tarkastelua ei voitu arvioida tässä selvityksessä toteutetun tutkimusasetelman vuoksi.

### 4.3.2 Miten palvelut vaikuttivat pitkäaikaistyöttömän elämänlaatuun?

Seuraavaksi tarkastellaan asiakkaiden saamien aktivointi- ja työllistämispalvelujen vaikutuksia suhteessa asiakkaiden elämänlaatuun ns. elämänlaatumittarin avulla. Elämänlaatua kuvataan mittarissa kahdeksalla eri alueella asteikolla 1–5, jossa 1=huono ja 5=hyvä (ts. skaala 8–40 pistettä). Kunkin asiakkaan sosiaalityöntekijä arvioi yleisellä tasolla asiakkaan elämänlaatua ennen ja jälkeen asiakkaan saamia palveluja. Asiakkaiden 4–6 elämänlaatua ei voitu mitata, koska he eivät olleet sosiaalityöntekijän vaan sosiaalitoimiston etuuskäsittelijän kirjallisen toimeentulotukikäsittelyn asiakkaina.

Asiakkaan 1 (ks. taulukko 14) kohdalla palvelujen vaikuttavuus oli lähellä plusmiinusnollatilannetta (+2), koska asiakkaan alku- ja lopputilanne oli sama; passiivilistalla. Toisaalta asiakas sai lopulta purettua vaaditun viiden kuukauden työssäoloehdon, joten lyhyellä aikavälillä asiakas saavutti asetetun tavoitteen, vaikka se ei johtanutkaan työllistymiseen.

Asiakas 2 on esimerkki avoimille markkinoille työllistyneestä työttömästä. Hänen kohdallaan elämänlaatumittarin muutos oli (+8), joten vaikuttavuus elämänlaadun osatekijöihin on hänen kohdallaan hyvä. Toisaalta tarjottujen työllistämisen tai aktivointipalvelujen vaikuttavuutta työllistymiseen on vaikea arvioida, koska työllistyminen tapahtui pikemminkin sanktioiden uhalla kuin varsinaisen työllistymiseen liittyvän aktivointityön tuloksena.

Asiakas 3 edustaa pitkäaikaistyötöntä, jonka kohdalla aktivointityöskentely voidaan kyseenalaistaa. Asiakas ei yli vuoden aktivointijaksolla kyennyt täyttämään viiden kuukauden työssäoloehto- ja tarkastelun lopputilanteessa asiakas edelleen yritti saada työmarkkinatuki-oikeutta takaisin. Tällaisten asiakkaiden kohdalla työllistymismahdollisuudet jopa välityömarkkinoille voivat olla heikot. Kuntouttava työtoiminta olisi työllistämistä edistävästä palveluista vaihtoehto, jolla asiakkaan tilannetta voitaisiin vähitellen ehkä auttaa. Tämä vaihtoehto ei kuitenkaan pura viiden kuukauden työvelvoitetta, joten asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhdessä asettama tavoite pääsystä toimeentulotuelta ensisijaisemmalle työttömyysturvalle, tässä tapauksessa työmarkkinatuella, ei toteutunut ainakaan lyhyen tavoitteen näkökulmasta.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Toimeentulotukilainsäädännön mukaan sosiaalityöntekijöiden on ohjattava työttömyyden vuoksi toimeentulotukea saavat ensisijaisen toimeentuloturvan piiriin, joka tässä tapauksessa on työmarkkinatuki.

**Taulukko 14. Aktivoinnin kohteena olleiden asiakkaiden elämänlaatumittarin osatekijät sosiaalityöntekijöiden arvioimina.**

Osa-alueet	Asiakas 1		Asiakas 2		Asiakas 3	
	ennen 10/06	jälkeen 11/07	ennen 2/07	jälkeen 3/07	ennen 9/07	jälkeen 11/08
yhteisöllisyys/ sosiaaliset suhteet	3	3	4	5	4	4
sosiaaliset taidot	3	3	3	4	3	3
terveydentila	2	2	5	5	4	4
työvalmius	3	3	3	4	1	1
mahdollisuus tehdä itse omaa elämäänsä koskevia valintoja (voimaantuminen)	2	3	4	5	3	3
taloudellinen tilanne	1	2	2	5	1	1
mahdollisuudet työllis- tyä välityömarkkinoilla	3	3	5	5	2	2
mahdollisuudet työllistyä avoimille työmarkkinoille	1	1	4	5	1	1
muut vaikutukset, mitkä?					päivä- rytmin säännöl- lisuus, päivien sisältö	
<b>Elämänlaatumittarin pistemäärä yhteensä (muutos)</b>	<b>18</b>	<b>20 (+2)</b>	<b>30</b>	<b>38 (+8)</b>	<b>19</b>	<b>19 (+0)</b>

Tässä yhteydessä voidaan vielä mainita yleisellä tasolla työllistämisen ja aktivointitoimenpiteiden vaikuttavuudesta asiakkaiden 4–6 kohdalla, vaikka elämänlaatumittaria ei heidän kohdalla käytettykään. Asiakkaan 4 kohdalla vaikuttavuutta voitaisiin arvioida sen mukaan, että tavoitteena oli eläkkeelle pääseminen, jolloin vaikuttavuus lienee ollut positiivinen. Toisaalta asiakas tarvitsi edelleen toimeentulotukea eläkkeellä, joten yksilön taloudelliseen tilanteeseen eläkeläisstatukselle ei liene vaikutusta. Asiakkaiden 5 ja 6 kohdalla työllistymistavoitetta ei saavutettu. Näin ollen vaikuttavuus ainakin työllistymisnäkökulmasta on lähellä

nollaa, mutta toisaalta asiakkaiden elämänlaadun muiden osa-alueiden muutoksesta ei tässä yhteydessä voida sanoa mitään.

Tavoitepohjaisessa arvioinnissa tarkastellaan, miten annettu palvelu toteutti asetetun tavoitteen. Tehdyn selvityksen pohjalta voidaan todeta, että asiakkaille 1 ja 2 asetettu tavoite saavutettiin, jolloin voidaan olettaa, että tarkastellulla palvelulla oli myös joitakin vaikutuksia asiakkaan elämäntilanteeseen. Voidaan toki myös kysyä mikä, annettujen palveluiden merkitys lopulta oli suhteessa ihmisen muuhun elämään ja siinä tapahtuviin mahdollisiin muutoksiin. Tällaisen tarkastelun ongelmana on aina tiettyjen palvelujen vaikutusten arvioinnin tarkka kohdentaminen, koska ihmisen elämää suhteessa tarjottuun palveluun ei voida vakioida.

Toinen kysymys on, miten esimerkiksi toimeentulotuen leikkaukset vaikuttavat asiakkaan elämänlaatuun? Missä määrin edes lähtökohtaisesti aktivointipolitiikan keppiosasto voi parantaa asiakkaan elämänlaadun osatekijöitä? Aineiston pohjalta asiakkaalle 3 toimeentulotuen leikkaukset eivät aiheuttaneet elämänlaadun ja sen osatekijöiden parantumista ainkaan lyhyellä tähtäimellä.

### **Elämälaatumittarin jatkokehittäminen?**

Ajan puutteen vuoksi mittaria ei tämän selvityksen puitteissa voitu testata eikä sen herkkyyttä todeta tutkittavien ominaisuuksien suhteen. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden tulkinnat asiakkaidensa elämänlaadun osatekijöistä aiheuttavat mittarin ja sen osa-alueiden tulkintaan omat ongelmansa. Kaikkienensa on selvää, että elämälaatumittari vaatii jatkotyöstämistä. Esimerkkimme valossa voidaan kuitenkin todeta, että mittarin luokittelukyky aikuissosiaalityön asiakkaiden suhteen toimi, ainakin jollakin tavalla: elämälaatupistemäärä lähtökohdiltaan ”samantapaisten” asiakkaiden 1 ja 3 kohdalla oli ennen aikuissosiaalityön aktivointitoimia lähes sama vaikka arvioijat olivat eri henkilöitä. Tätä voisi tulkita ehkä siten, että tällä ”lähtöpistemäärällä” oleville asiakkaille tarvitaan ”pitkä” (asetettua viiden kuukauden työolosuhteita selvästi pidempi) aktivointiaika, jotta asetettu tavoite olisi mahdollista saavuttaa. Asiakkaan 2 saama ”lähtöpistemäärä” oli aivan toisella tasolla suhteessa asiakkaisiin 1 ja 3. Tämä voisi antaa viitteitä siitä että tämän tason elämälaatupistemäärällä olevilla voidaan aikuissosiaalityön ”aktivoinnin” tuloksena odottaa tuloksia myös työllistymisen suhteen. Jatkokehittämänä aineiston karttuessa voisi olla mahdollista testata ja käyttää elämälaatumittarin pistemäärää paitsi kustannusvaikuttavuus -laskelmissa myös esimerkiksi ohjauksvälineenä tietyille asiakasryhmille ja tiettyihin työllistämistoimenpiteisiin. Mahdollisessa kehittämistyössä myös elämälaatumittarin osatekijöitä tulee tarkastella kriittisesti. Jo pieni esimerkkiaineisto osoitti, että mm. työntekoa ja työllistymistä haittaaville tekijöille kuten päihde- ja mielenterveysongelmille pitäisi mittarissa olla omat osionsa.

### **4.3.3 Mikä on aineiston perusteella aikuissosiaalityön rooli pitkäaikaistyöttömän palvelukokonaisuudessa?**

Tuusan (2005) tutkimuksen mukaan kuntien edellytykset kehittää palvelujaan ja organisatioitaan vastaamaan aktivointipolitiikan haasteisiin vaihtelevat suuresti. Asiakkaiden palvelutarpeet ovat monimutkaistuneet ja samalla asiakaspalvelujen resurssit ovat heikentyneet erityisesti kuntien peruspalvelujen, kuten aikuissosiaalityön, osalta. (Tuusa 2005, 20.) Tehdävää on laajennettu samalla kun kuntien saama valtionavustus on alentunut. Tämä on johtanut siihen, että kunnat ovat supistaneet sosiaalityön henkilöstöresursseja (Mt., 20.) Samalla aktivointikäytännöt ja kuntouttava työtoiminta on edennyt arvioitua hitaammin.

Ala-Kauhaluoman ym. (2004) tutkimuksen mukaan kuntouttavan työtoiminnan lain tavoite, että kaikki tietyn ajan työmarkkinatukea ja toimeentulotukea saaneet työttömät voivat osallistua aktivointisuunnitelmien laadintaan, ei ainakaan 2000-luvun alkupuolella, ollut toteutunut (myös Tuusa 2005, 20).

### **Toimimaton palvelurakenne**

Esimerkkikunnassa asiakaspolkuhaastattelujen yhteydessä aikuissosiaalityöntekijät toivat esiin kuntansa palvelujärjestelmän haasteita pystyä vastaamaan asiakkaiden palvelujen tarpeisiin. Palvelutarpeeseen vastaaminen riippuu sosiaalityöntekijöiden mukaan paljolti siitä kuinka erikoistunutta palvelua asiakas tarvitsee. Yhteisenä huolena tuotiin esiin työllistämiseen liittyvä toiminta, erityisesti työllistymisvaihtoehdot nähtiin puutteellisina.

*Meillä on peruspalvelut ihan kunnossa, mutta eihän meillä niitä työvaihtoehtoja ole, jos asiakas ei pysty normaaleille työmarkkinoille, niin vaihtoehtoja ei ole paljonkaan, riippuu asiakkaan tilanteesta riittävätkö palvelut jos sattuu vielä asumaan oikealla alueella hän voi saada hyvinkin palveluja jos vaikeampi tilanne ja asuu jossain syrjemmällä, niin sitten on aika heikot, aina ei ole tehtävissä paljonkaan sosiaalityön peruspalveluilla ja työvoimatoimiston peruspalveluilla. (S2)*

Ongelmana kyseisen kunnan sosiaalityöntekijöiden keskuudessa koettiin erityisesti kuntouttavan työtoiminnan paikkojen puute. Sosiaalityöntekijä voi tehdä paljonkin aktivointityötä, mutta jos asiakkaalle ei ole osoittaa oikea-aikaisesti sopivaa mm. kuntouttavan työtoiminnan paikkaa tai muuta palvelua, työskentely ei pitkällä tähtäimellä motivoi asiakasta.

*Sinä mä koen ongelmana sen että meillä ei ole aina niitä paikkoja, et mihin me voitais, me voidaan aktivoida kauankeesti, mut jos ei oo paikkaa laittaa se ihminen ja se et meillä ei ole aina tiedossa ne paikat että mitä on esimerkiksi koulutustarjontaa, kurssit, hankkeet avoimet työpaikat vaikka osa-aikatyö ja sitten nää miten on työelämän valmennuspaikkoja ja muuta. Kyllä koen, että pitäis olla enemmän erilaisia paikkoja enemmän yksilöllisiin tarpeisiin sopivia räätälöityjä paikkoja ja sitten kuitenkin pitäisi olla myös mielekästä se tekeminen et ei voi vaan lykätä jonnekin jossa ei sitten riitä tekemistä kaikille. (S1)*

*Kuntouttava työtoiminta on rajoitettu ainakin meillä kun ei ole tehty sopimuksia yhdistysten kanssa. Se rajoittaa kuntouttavan paikkoja, on vain oman kunnan paja ja kunnan muut toimipisteet, ei asiakkaat välttämättä halua sinne, ovat voineet olla siellä jo monta kertaa ja haluavat jonnekin muualle ja kun sopimuksia muihin kunnan ulkopuolisiin ei ole, kuntouttava jo sinänsä rajautuu pois valikosta. Se on puute, että enemmän valikoimaa kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin, resurssi kysymys tietyksi ja että onko siihen satsattu. (S1)*

### **Haasteelliset elämäntilanteet aktivointityössä**

Myös aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteet ovat hyvin vaihtelevia ja haasteellisia. Kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön viimesijaisiin palveluihin kasautuu henkilöitä, joiden elämäntilanteet ovat usein monimutkaisia ja monella tavalla ”kroonistuneita”. Seuraavassa keskusteluotteessa haastattelijan kanssa sosiaalityöntekijän kiteyttää kyseisen kunnan aikuissosiaalityön aktivointityöskentelyn asiakkaiden haasteelliset tilanteet suhteessa aktivointityöskentelyn laajempiin tavoitteisiin sekä tuo esiin kysymyksen siitä, mitä toimivia välineitä työntekijällä on käytössään asiakkaan vaikeissa elämäntilanteissa.

H: pystyykö palvelujärjestelmä vastaamaan tarpeeseen?

S1: Jossain määrin pystyy, tietenkin lähdetään asiakkaan tilanteesta ja pyritään löytämään ratkaisu tilanteen kautta.

H: milloin ei pysty reagoimaan?

S1: Jos on päihde- ja mielenterveysongelmainen pitkäaikaistyön, eihän siinä riitä mitkään palvelut, mulla on paljon myös niitä asiakkaita, sehän on jo tietysti työmarkkinoille pääsyn esteenä, ei välttämättä pääse pajalle, ei valita kursseille, ei ole työnhakijana, heidän kohdalla ei yhteistyön tiivistäminenkään auta, jos ihmisen elämäntilanne ja tavat ja kyvyt on hirveen rajalliset.

H: Onko mitään mikä auttais?

S1: No eläke, työstä ei kannata edes puhua, mutta kun mikään muukaan ei onnistu, jos ihminen oliskin hetken motivoitunut, niin ei löydy sitten paikkaa. Ei hän ole autettavissa ainakaan työttömyyteen liittyvissä asioissa. Puhutaan ihan eri asiasta, jos on ihminen, joka juo päivästä toiseen tai on mielenterveysongelmia eikä ole työnhakijana. On kaikkien kannalta turhauttavaa puhuakin, että mihinkä sä nyt töihin, mitä olet ajatellut, ja vaikka hän itse sanoo, että kun vaan työpaikka löytyy, niin kyllä minä tästä lähdän, niin molemmat tietää, että ei tää tästä onnistu.

Asiakkaiden haasteelliset elämäntilanteet yhdistettynä viimeaikaiseen ideologiseen suunnanmuutokseen yksityisen vastuun syvenemisestä on vaikuttanut aikuissosiaalityöntekijöiden työn tekemisen reunaehtoihin siihen suuntaan, että sosiaalityössä aina vallitseva ulottuvuus tuen ja kontrollin välillä on syventynyt yhä enemmän kontrolli- ja keppitoimenpiteitä velvoittavaan suuntaan. (Välimaa 2008a, 17; Juhila 2008b). Tästä kontrolli- ja keppitoimenpiteiden syvenemisestä puhuivat aineistossa kaikki haastatellut kolme sosiaalityöntekijää. Työntekijät löysivät itsensä usein aktivointityössä ”puun ja kuoren” välistä. Yhtäällä on paineet aktivoivan sosiaalipolitiikan sanktioiden ja instituutioiden vaatimusten suunnasta ja toisaalta työntekijät näkevät päivittäin asiakkaiden tarpeista ja sosiaalityön omista eettisistä periaatteista nousevia aktivointityön toisin tekemisen suuntia. Eri suunnista tulevat vaatimukset ja paineet voivat asettua ristiriitaiseksi toisiinsa nähden. Kun tähän liittyy haastateluissa ilmi tulleen seikan, että ainakin kyseisen kunnan aikuissosiaalityöntekijöiden pitkäaikaistyöttömät asiakkaat olivat pääsääntöisesti tulottomia<sup>27</sup>, toisin sanoen pudonneet toimeentulotuella ensisijaisena toimeentulona, voi nähdä monenlaisia haasteita aktivointi- ja työllistämistyön tavoitteiden toteuttamisessa, kuten sosiaalityöntekijä aktivointityötään seuraavassa kuvaa.

*Ja sitten jos ajattelee työskentelyä näiden pitkäaikaistyöttömien kanssa jos nyt oliskin sellainen ideaalitalanne, että heitä pystyis tapaamaan vaikka pari kertaa vuodessa, mitä ei oikeesti pysty, niin kyllähän sitä sitten miettii sitten kenelle sitä oikein uskaltaa tarjota esimerkiksi jotain työelämävalmennusta. Että sitten jos ajattelee että lähdetään työskentelemään asiakkaan kanssa, sovitaan työelämävalmennuksesta ja sitten se asiakas jostain syystä jättää sen kesken, ei se onnistukaan, niin se on tosi kurja tilanne asiakkaalle,*

---

<sup>27</sup> Tulottomia ovat nk. passiivilistalta pudonneet henkilöt, eli pitkään työttömänä ja työmarkkinatuella olevat henkilöt, jotka ovat menettäneet oikeuden työmarkkinatukeen ja siirtyneet viimesijaisen toimeentuloturvan eli toimeentulotuen hakijoiksi.

*edistetään tilannetta, hän päätyykin tulottomaksi, lopputulos onkin ihan eri kuin mitä oli tarkoitus. Että jotenkin pitäis mun mielestä olla mahdollisuuksia tarjota palveluja ja mahdollisuuksia ja aktivoita ilman että sitten heti ollaan sanktioimassa jos se homma ei heti onnistukaan. Ja sitten tietenkä sekin, että paikkoja on rajoitetusti jos ajatellaan työelämävalmennusta puhumattakaan kuntouttavasta työtoiminnasta ja niin kun aikaisemmin sanoin varsinkin miehillä on suppea paikkavalikoima. Se on joskus ongelma, että sitten kun saadaan asiakas motivoitumaan, että nyt vois lähteä vaikka kuukauden työelämävalmennusjaksolle, niin sitten tulee se tilanne, että ups, nyt ei olekaan sitten tilaa missään, että odotellaan vähän aikaa, että sekin on sitten vähän kurja tilanne. (S3)*

Sosiaalityöntekijät toivat esiin epäkohtana jo haastatteluhetkellä marraskuussa 2008 tiedetyn mahdollisen kuntouttavan työtoiminnan lakimuutoksen, jonka mukaan myös yli 25-vuotiaille tarjottua kuntouttavaa työtoimintaa sanktioidaan.<sup>28</sup> Kunnan kaikkien aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä lakimuutos tulee edelleen syventämään sosiaalityöntekijän aktiivintyön kontrolli- ja keppitehtäviä usein nimenomaan tulottomien asiakkaiden kanssa tehtävässä aktiivintyössä. Kyseisessä tilanteessa sosiaalityöntekijän hyvät aikomukset lisätä asiakkaan elämänlaatua mm. kuntouttavan työtoiminnan avulla kääntyy asiakkaalle epäedulliseksi tilanteeksi, jos hän ei pystykään suoriutumaan kuntouttavasta työtoiminnasta sen muuttuessa velvoittavaksi toiminnaksi. Näin sosiaalityöntekijä menettää yhden auttamisvälineen ja asiakkaan asema huononee.

*Sitä mietin, että jos ne nyt senkin vielä tekee, että kuntouttavaa sanktioidaan yli kaksivitosille jos sen jättää kesken, niin mitä näille asiakkaille uskaltaa sen jälkeen tarjota! (S1)*

*Mahdollisen lakimuutoksen myötä jos työvoimatoimistossa ollaan kovin aktiivisia ja tehdään niitä suunnitelmia, niin kyllähän se tarkoittaa sitä, että ihmiset tipahtaa tulottomaksi, koska on niin paljon ihmisiä jotka ei syystä tai toisesta kykene viemään läpi kuukauden työelämävalmennusta tai kuntouttavaa työtoimintaa vaikka se olis vaan päivän viikossaan... ja itse sitä työntekijänä miettii, että on asiakas jolle olis hyvä yrittää ja miettii jotain, vähän yrittää aktivoita, saada jotain sisältöä ehkä niihin päiviin, mutta uskaltako sitten kuntouttavaakaan ehdottaa jos hän tipahtaa täysin tulottomaksi, ja sitten jos hän ei voi olla sitä yhtä päivää viikossa, hänen kanssa pitäis alkaa tehdä jotain suunnitelmia että saisi viisi kuukautta kasaan, niin taikatempun saa tehdä, että saa sen onnistumaan, kun on ihmisiä jotka ovat niin tavattoman heikoilla, ei kerta kaikkiaan niitä keinoja löydy. (S3)*

Aktiivintyötoimien vaikutuksista on paljon erisuuntaisia tutkimustuloksia. Karjalaisen ym. (2008) tutkimustulokset viittaavat siihen, että aktiivitoimilla on hyvinvointia lisääviä vaikutuksia asiakkaiden elämään. Erityisesti Tanskan ja Alankomaiden tulokset vaikeasti työllistyvien osalta osoittavat, että nuorten, jonkinlaista koulutustaustaa omaavien ja terveydeltään hyvässä kunnossa olevien asiakkaiden kanssa saadaan parhaita tuloksia (van Oorschot & Abrahamson 2003, 294–295 Karjalaisen ym. (2008, 75) mukaan). Toisaalta tutkimuksissa on todettu, että vaikeasti työllistyvien aktiivitoimissa tulokset jäävät vaatimattomiksi, mikäli valitaan nopea työhön sijoittumisen (work first) toimintastrategia. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat usein niin monimutkaisia, että ellei niiden selvittämistä oteta aktiivitoimissa esille

---

<sup>28</sup> Lakimuutos on tulossa voimaan vuoden 2010 alusta lähtien.

(life first), ei voida myöskään odottaa merkittäviä työllistymistuloksia (Karjalaisen ym. 2008,75 mukaan Dean 2003; Dean ym . 2005.)

Karjalaisen ym. (2008) mukaan kaiken kaikkiaan aktivointipolitiikan vaikutukset vaikeasti työllistyvien työmarkkinallisiin siirtymiin työhön ja pitkäkestoiseen koulutukseen ovat vaatimattomia. Kriittisimmät aktiivipolitiikan arvioijat ovat kiinnittäneet huomiota aktivoinnin velvoittavuuteen ja kansalaisten sosiaalisten oikeuksien kaventumiseen. On ryhdytty keskustelemaan aktivoinnin ristiriitaisesta luonteesta ja eettisestä perustasta hyvinvointiyhteiskunnassa. Aktivointi ei ole lupauksistaan huolimatta pystynyt järjestämään ihmisiä palkkatyösuhteisiin. (Hornemann ym. 2008; van Oorschot & Abrahamson 2003 Karjalaisen ym. 2008, 75 mukaan.) Lisähaasteen aktivointi- ja työllistämistyölle asettaa aineistossa esiin nouseva seikka sosiaalityöntekijöiden asiakkaiden hyvin haasteellisista elämäntilanteista. Aineiston pohjalta herääkin kysymys onko aktivointipolitiikka ja sen keppivälineet vaikuttavia keinoja pitkällä aikavälillä kaikkein vaikeimmissa elämäntilanteissa olevien esimerkiksi ns. tulottomien ihmisten osalta.

### **Aikuissosiaalityössä tehtävän aktivointityön reunaehdot**

Jotta aktivointitoimia ja aktivoivaa lainsäädäntöä pystyttäisiin ylipäänsä toteuttamaan kuntien sosiaalitoimistojen viimesijaisissa aikuissosiaalityön palveluissa, sosiaalityöntekijät esittivät epäkohtia suhteessa työn tekemisen reunaehtoihin mm. heikkoihin resursseihin ja toimimattomiin työkäytäntöihin, jotka näyttäytyvät ongelmallisina suhteessa työn vaikuttavuuteen. Näitä ovat mm. vääristynyt ammatti- ja tehtävärakenne, joka aiheuttaa tilanteen, jossa sosiaalityöntekijä tekee toimeentulotukilaskelmia henkilöille, joilla ei välttämättä ole sosiaalityön tarvetta eikä näin ehdi paneutua juuri sosiaalityön palveluja tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin tai yksikertaisesti se, että kaikilla työntekijöillä ei ole omia työhuoneita asiakkaan vastaanottamiseen. Työn tekemisen ristiriitoja kuvaa yksi kunnan aikuissosiaalityöntekijä seuraavasti.

*Silloin jos pystyis tilanteeseen tarttumaan lähtis vähän kyselymään ja kuuntelemaan onko tilanteessa jotain eihän kaikilla ole, monet on ihan tyytyväisiä, kun saa rahat täältä ja homma sillä selvä, mutta sitten on niitä joilla on ihan semmosia asioita, mutta kun sitten kokee että ei pääse tapaamaan niin eihän niitä paperien välityksellä saa sitten käsiteltä ... et sellanen käytäntöhän meillä on, että aina uusi asiakas tulis aina sosiaalityöntekijän kautta ja sinä keskustellaan siitä tilanteesta ja mietitään onko siinä jotain sosiaalityön tarvetta ja sitten siirretään tonne toimistoon toimistoihmiselle jos se on mahdollista, mutta sitten esim. nämä asiakkaat jotka jostain syystä haluavat tulla käymään tai se on jostain syystä vaikeaa täyttää kirjallista hakemusta niin he monta kertaa jää mulla minun asiakkaaksi, että sitten toivois että olis mahdollista, et olis semmonen työntekijä joka pystyis ottamaan paremmin vastaan, että nyt kun toimistoihmisellä ei oo omaa huonetta niin eihän kauheesti asiakkaita oteta vastaan, että ihan tällöinen käytännön ongelma, että pitäis olla työtila, että pystyis näitäkin asiakkaita siirtämään, et jos heidän kanssa on muutaman kerran keskusteltu ja todettu, että ei tässä oikein ole sosiaalityön tarvetta niin joutuu pitämään sen asiakkaan itsellään vaan sitä varten että kun toinen ei pysty ottamaan vastaan, et kokee että se on asiakkaalle liian vaikeeta tai jotenkin jostain syystä huono, että pakottaa häntä tekemään kirjallista niin silloin hän jää minulle asiakkaaksi, ja vie ajan sitten siltä varsinaiselta sosiaalityön tarpeessa olevalta asiakkaalta ja tekemiseltä. (S3)*

Kaiken kaikkiaan aikuissosiaalityön haastatteluista kävi ilmi, että työntekijöillä on paljon tietoa aktivoivan työllisyys- ja sosiaalipolitiikan toimimattomista käytännöistä sekä järjes-

telmän että sosiaalitoimiston organisoinnin tasoilla. Sosiaalityöntekijä toi esiin eräinä ratkaisuehdotuksina järjestelmän toimivuuden tasolla järjestelmän paremman joustavuuden; kepin sijasta enemmän mahdollisuuksia sekä enemmän vaihtoehtoisia tapoja ottaa asiakkaan tarpeet huomioon yksilöllisemmin.

*Järjestelmän joustavuus, eikä niin että päivät nollautuu jos muutama päivä jää tekemättä, motivaatiota tulisi enemmän kun olisi enemmän vaihtoehtoja. (S3)*

Toinen sosiaalityöntekijä toi esiin ratkaisuja sosiaalitoimiston tasolla, jotka liittyvät paremmin resursoituihin henkilöstöresursseihin sekä aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtäväraakenteen parempaan toteutumiseen arjen työn tasolla.

*Jos olis aikaa enemmän, jos olis ihmisiä enemmän tekemässä tätä työtä niin voisihan sitä tehdä vähän toisellakin tavalla... itse uskoisin että jos olis mahdollisuuksia käydä läpi sitä pitkäaikaistyöttömien joukkoa jotka nyt on tuolla etuuskäsittelijällä toimistossa asiakkaina, niin sieltä varmaan jonkin verran löytyis sellaisia tilanteita mihin sosiaalityöllä olis keinoja tarttua ja viedä sitä tilannetta eteenpäin, jos ajattelee että pari kertaa vuodessa tapais niitä asiakkaita ja ihan keskustelis missä mennään, mitä ajattelee tilanteesta, onko jotain sellasia asioita joita vois lähteä työstämään, tosiaan se edellyttäis sitä että olis sitten vähemmän niitä asiakkaita itsellä, nyt sitä joukkoa ei voi mitenkään lähteä ns. haravoimaan koska... ei niitä aikoja sitten löydy kalenterista. (S3)*

Uhkana sosiaalitoimiston aktivointi- ja työllistämistyöllä sosiaalityöntekijöiden mielestä on että *huonolla palveluvalikolla ja aktiivisella sosiaalipolitiikalla voidaan jopa huonontaa asiakkaiden tilanteita. (S3)*

## **Yhteenveto**

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluaineistosta kävi ilmi erilaisia kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön aktivointityön ongelmakohtia. Työntekijät esittivät mm. kritiikkiä erilaisen kuntouttavan työtoiminnan ym. paikkojen vähäisyydestä kunnassaan. Myöskään tieto mahdollisista paikoista ja koulutuksista ei aina tule sosiaalityöntekijän tietoon. Kyseisellä paikkakunnalla sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön ja työ- ja elinkeinotoimiston yhteistyö oli sosiaalityöntekijöiden mukaan melko toimivaa. Sosiaalityöntekijöillä oli haastattelujen mukaan aikaa pitkäaikaistyöttömille kuitenkin vain rajoitetusti, koska aikuissosiaalityön varsinainen työn panostus kohdentui ns. tulottomiin asiakkaisiin, joiden elämäntilanteet olivat haasteellisia niin avoimille työmarkkinoille kuin ns. välityömarkkinoillekin suuntaavassa aktivointityöskentelyssä. Asiakkaiden elämäntilanteet olivat toisin sanoen liian haasteellisia suhteessa aktivointityöskentelyn yleisiin tavoitteisiin. Sosiaalityöntekijät näkivät, että avoimille markkinoille tai välityömarkkinoille pääsy ei ollut kaikkien asiakkaiden kohdalla realistinen tai ainakaan lyhyen ajan työskentelyn tavoite (vrt. myös Hämäläinen ym. 2008). Monelle tulottomalle asiakkaalle eläke voisi olla aktivointia parempi vaihtoehto asiakkaan elämänlaadun näkökulmasta. Selvityksen perusteella aikuissosiaalityön palvelujen suora vaikutus asiakaspoluilla on vähäinen, mutta sosiaalityöntekijöiden rooli asiakkaan asioiden koordinoijana ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen näkökulman edustajana on tärkeä. Työntekijöillä on paljon tietoa työllisyysjärjestelmän epäkohdista (aktivoivan politiikan paradoksit; Kotiranta 2008), mutta sosiaalityöntekijöiden mukaan vähäiset henkilöstöresurssit ovat esteenä paneutuvalla ja vaikuttavalla työlle. Kyse on myös jonkinasteisesta asiakkaan kanssa työskentelyn systemaattisesta dokumentoinnin puutteesta, mikä aiheuttaa haasteita työskentelyn suunnitelmallisuudelle.



Hämäläisen ym. (2009) tutkimus antaa tukea tässäkin aineistossa esiin nouseville ajatuksille, joiden mukaan ns. katutason byrokraateilla, kuten sosiaalityöntekijöillä voisi olla merkittävä rooli pitkäaikaistyöttömän kannustamiseksi ja motivoimiseksi takaisin työmarkkinoille. Tällainen työskentely vaatii työttömän asiakkaan yksilöllisten ongelmien paikantamista ja oikeanlaisen tuen löytämistä. Lähtökohtana on siis yksilöllinen työ hyvinkin erilaisten ihmisten kanssa. Joihinkin heistä voivat pelotteet ja kepit tehot, mutta pääsääntöisesti työllistymismahdollisuuksien parantamiseksi tarvitaan muunlaisia keinoja. Tutkimusten mukaan sanktioiden lisääminen aiheuttaa ihmisissä aktivoitumisen sijasta ahdistusta ja masenusta sekä vihaa päättäjiä ja viranomaisia kohtaan. (Hämäläinen ym. 2009, 57.) Tähän yhtyvät myös haastateltavat sosiaalityöntekijät. Tärkeää on huomioida Hämäläisen ym. (2009, 58) tutkimuksen huomio, että kun työtön kokee, että hänellä on riittävä tukea ja myös oikeuksia, muuttuvat velvollisuudetkin ymmärrettävimmiksi. Eli jos aikuissosiaalityöntekijöillä ei ole riittävästi työaikaakaan eikä resursseja paneutua pitkäaikaistyöttömän tilanteeseen, ja jos siis työtön asiakas kokee, että häntä ei tueta tarpeeksi, kaikkien toimijoiden motivaatio kärsii, ja samalla kärsii myös aikuissosiaalityössä tehtävän aktivointityön pitkän tähtäimen vaikuttavuus.

#### 4.4 Yhteenvetoa kustannuksista ja vaikutuksista

Selvityksen tarkoituksena oli tarkastella kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sekä siihen kiinteästi liittyvien kunnan tai muun tahon järjestämien tai tarjoamien palvelujen kustannuksia ja vaikutuksia kuntatalouden, asiakkaan ja sosiaalityön näkökulmista. Selvitys toteutettiin työntekijähaastattelujen avulla, joiden perusteella laskettiin toteutuneista palveluista aiheutuneet kustannukset valtion-, kuntatalouden ja yksilön näkökulmista sekä arvioitiin sosiaalityöntekijöiden kuvaamien pitkäaikaistyöttömille suunnattujen palvelujen vaikutuksia asiakkaidensa elämänlaatuun. Tarkoituksena oli siis tuoda kustannuskeskusteluun myös aikuissosiaalityöntekijöiden näkökulmia asiakaspoluilla annettujen työllistämisen- ja aktivointipalvelujen suhteesta asiakkaan elämänlaatuun sekä aikuissosiaalityö tekemisen reunaehtoihin. Tarkastelu rajattiin melko kapeasti erään keskisuomalaisen kunnan aikuissosiaalityön kuuden asiakkaan asiakaspolkujen tarkasteluun, joten yleistyksiä laajempaan pitkäaikaistyöttömien joukkoon ei ole mahdollista tehdä.

Aktivointi- ja työllistämispoliitikan viimeaikaisena tavoitteena on ollut työllistämistoiminnan vaikuttavuuden tehostaminen ja työllistymisen lisääminen, mutta selvityksessä saatujen tulosten pohjalta voidaan todeta, että tarkasteltujen asiakaspolkujen työllistämistoimenpiteiden vaikutukset kohti avoimen työmarkkinoiden työllistämistavoitetta olivat pieniä. Ainoastaan yhdessä tarkastelluista asiakaspoluissa asiakas työllistyi avoimille työmarkkinoille. Tämä tukee osaltaan Hämäläisen ym. (2009) tuloksia, joiden mukaan aktivointi on lisääntynyt, mutta suoria työllistymisvaikutuksia ei näillä toimenpiteillä saavuteta. Toimenpiteiden sisältöä ja tavoitteita tulisikin käydä kriittisesti läpi ja määritellä niille tarkempi sisältö ja tavoitteet sen mukaan pyritäänkö niillä todella saavuttamaan työllistymistä avoimille markkinoille, vai onko toimenpiteen tarkoituksena vain parantaa työttömän elämänlaatua hetkelisesti toimenpiteen keston ajan.

Monissa eri selvityksissä on Hämäläisen ym. (2009, 40) mukaan todettu, että työttömyyden pitkittyminen laskee voimakkaasti työllistymisen todennäköisyyttä. Sen sijaan toimenpiteille siirtymisen tapauksessa työttömyyden pitkittyminen lisää siirtymän todennäköisyyttä. Sama pätee myös muihin siirtymiin, joiden todennäköisyys kasvaa työttömyyden keston kasvaessa. Tästä syystä työttömien tilanteisiin pitäisi reagoida nopeammin erilaisilla työvoimahalinnon ja sosiaalityön palveluilla. Mitä sitten tässä valossa tarkoittaa työskentely todella pit-

käaikaisesti työttöminä olleiden, vaikeissa elämäntilanteissa olevien ja usein monia vuosia sosiaalitoimiston asiakkaina olleiden asiakkaiden kanssa aktivointi- ja työllistämiskentällä?

Selvityksen tulosten perusteella voidaan todeta, ettei aktivointityöskentely välttämättä auta kaikkia työttömiä asiakkaita yleisen aktivointipolitiikan tavoitteen eli avoimille työmarkkinoille työllistämisen suuntaisesti. Asiakaspolkuaineiston mukaan toimenpiteen tai palvelun tarjoaminen voi jopa pahentaa tilannetta, jos aktivointi keskeytyy ja henkilö menettää oikeutensa työmarkkinatukeen. Tilanteen kärjistyessä myös toimeentulotukea voidaan tällöin leikata. Tässä selvityksessä saatujen tulosten pohjalta voi todeta, että aktivointi- ja työllistämistyön palvelujen ja toimenpiteiden vaikutuksia tulisi tarkastella kahdella eri tasolla. Toisaalta voidaan katsoa laajempaa kontekstia työmarkkinoiden näkökulmasta; tällöin tavoitteena on työllistyminen avoimille markkinoille. Toisaalta aineiston perusteella palvelujen vaikutuksia asiakkaan elämänlaatuun tulee tarkastella myös hyvin lyhyen tähtäimen tavoitteiden kautta. Aineiston kahdessa asiakaspolussa työntekijän ja asiakkaan työskentelyn tavoitteeksi riitti asiakkaan pääsy takaisin ensisijaisen työttömyysturvan piiriin ja jo sen tavoitteen toteuttaminen oli molemmille kova urakka. Toisessa asiakkuuspolussa onnistuttiin, toisessa ei. Tällöin kysymykseksi nousee voiko kaikkia pitkäaikaistyöttömiä elämäntilanteestaan riippumatta määrittää samat aktivoinnin ja työllistämisen tavoitteet?

Työllistämispalveluja suunniteltaessa olisikin tärkeää kuunnella aikuissosiaalityön asiakasta ja huomioida se, kuinka hän on itse valmis edistämään tilannettaan. Pakottaminen aktivointiin ei useinkaan tuo tulosta. Aktivointitoimenpiteitä ei tulisi tyrkyttää kaikille asiakkaille, koska esimerkiksi hyvin haasteelliset elämäntilanteet voivat helposti aiheuttaa keskeytyksiä aktivointitoimenpiteissä, mikä samalla heikentää yksilön taloudellista tilannetta ja saattaa lisätä entisestään sosiaalityön tarvetta. Kuntatalouden kannalta kyse on silloin vaikuttamattomasta aktivointityöstä. Kaiken kaikkiaan asiakaspolut osoittivat, että sosiaalitoimiston pitkäaikaistyöttömät asiakkaat elävät hyvin pienillä tuloilla, oli maksajana valtio tai kunta. Herää kysymys tuleeko asiakkaita, jotka elävät todella pienien tulojen varassa ja vaikeissa elämäntilanteissa edelleen sanktioida siitäkin huolimatta, että se voi johtaa yksilön yhä heikentyvään taloudelliseen tilanteeseen ja pitkällä tähtäimellä lisääntyvään aikuissosiaalityön tarpeeseen.

Tärkeää tarkastellessa aktivointityön vaikutuksia aikuissosiaalityön asiakkaan elämänlaadun kannalta on pohtia myös esimerkiksi Tuusan (2005, 22) esiin nostamaa näkökulmaa: miten järkvä aktivointityön tavoite työllistää sosiaalitoimiston pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita avoimille työmarkkinoille on tilanteessa, jossa työtä ei yksikertaisesti riitä kaikille? Jos työttömyysongelma nähdään, kuten se monen työttömän kohdalla on, rakenteellisena ongelmana, onko sitä mahdollista yrittää ratkaista näkemällä työttömyys asiakkaan yksilöllisenä ongelmana? Työttömyysongelman yksilöllistäminen ei todennäköisesti johda vaikuttavaan aktivointi- ja työllistämistyöhön työ- ja elinkeinotoimistoissa, mutta ei myöskään sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä. Tällöin katse pitäisikin kohdentaa kunnan työllisyydenhoidon rakenteisiin ja resursseihin, jolloin kunnan monipuoliset ja joustavat palvelut osoittautuvat edellytyksiksi vaikuttaville aktivointi- ja työllistämispalveluille.

Tarkasteltaessa palvelujen vaikutuksia asiakkaiden elämänlaatuun selvityksen rajoitteena oli asiakashaastattelujen puuttuminen. Sosiaalityöntekijät pystyivät arvioimaan vain työntekijän näkökulmasta elämänlaatumittarin osatekijöitä, joten asiakkaiden itsensä kokemaa vaikuttavuutta ei pystytty arvioimaan. Lisäksi aikuissosiaalityön suora vaikutus asiakkaiden työllistymiseen tai sen tavoitteluun oli tutkimuksessa vähäistä ja satunnaista ainakin kahdesta syystä. Toisaalta asiakkaiden tilanteet olivat sen luonteisia, että perinteinen aktivointityöskentely tavoitteena avoimet työmarkkinat ei ole useinkaan relevantti. Lisäksi vaikka akti-

vointityö, oli se sitten sanktioitua tai sanktioimatonta, nähtäisiinkin tärkeänä asiakkaiden eräänä elämänlaadun parantajana, aikuissosiaalityön nykyiset henkilöstöresurssit (tarkasteltavassa kunnassa) eivät mahdollista kunkin yksilön tilanteeseen paneutuvaa suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä. Aikuissosiaalityön paneutuvan työskentelyn rinnalle tarvittaisiin lisää myös palveluohjausta. Aktivointityöskentely ilman sanktioita ja pitkäntähtäimen ”life first” -tyyppinen työskentely (vrt. Karjalainen ym. 2008) asiakkaan kanssa voisi olla mahdollistavaa ja pitemmällä tähtäimellä vaikuttavaa aktivointityötä. Tällöin työ voisi olla aktivoitavan asiakkaan tukemista, asioiden selvittelyä ja hoitamista sekä työkäisen työttömänä olevan puolien pitämistä silloin kun hän on huolenpidon ja hoivaamisen tarpeessa. Tällöin työ olisi samalla asianajajana toimimista sekä asiakkaan puolien pitämistä myös silloin kun kilpaillaan esimerkiksi kuntoutustoimenpiteisiin tai työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin pääsemisestä lähempänä avoimia työmarkkinoita olevien työttömien kanssa. Tämän tyyppisellä asianajotyöllä olisi myös positiivisia vaikutuksia asiakkaan elämänlaatuun pitkällä tähtäimellä.

Kaiken kaikkiaan selvityksestä kävi ilmi, että tarkasteltavien aktivointi- ja työllistämispalvelujen vaikutukset suhteessa asiakkaiden elämänlaatuun on tärkeää ottaa huomioon, kun verrataan muun muassa toimenpiteiden kustannuksia toisiinsa. Kallein vaihtoehto ei välttämättä aina johda parhaiten työskentelyssä asetetun tavoitteen saavuttamiseen, eikä toimenpiteitä ole myöskään mielekäästä vertailla keskenään pelkästään kustannuserojen pohjalta, jos ei samalla ymmärretä asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöitävien palvelujen sisällöllistä kohdennusta aikuissosiaalityössä. Selvityksen perusteella voidaan ajautua myös tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijä aktivointipolitiikan sanktioinnin ei aiottuna seurauksena voi paradoksaalisesti madaltaa kunnan kustannuksia asiakkaan toimeentulotuen leikkausten muodossa sekä heikentää asiakkaan vaikeaa elämäntilannetta entisestään vaikka samalla työntekijän tehtävänä on auttaa asiakastaan saavuttamaan oikeudet ensisijaisiin palveluihin ja etuisuuksiin. Tämän vuoksi sosiaalityön eettiset periaatteiden tulisi johtaa niin sosiaalityöntekijän kuin myös palveluorganisaation toimintaa ensisijaisesti.

## V HANKKEEN ARVIOINTI

Arvioinnin taustalla tulisi aina olla tietoinen taustaolettamus siitä, miten tietty arvioitava toiminta, esimerkiksi kehittämishankkeen tavoitteellinen toiminta, saa aikaan tietynlaisia vaikutuksia arvioitavassa kohteessa (esim. Vataja 2006). Aikuissosiaalityön hankkeen sisälle kirjoitettu toimintalogiikka ja taustaolettamus liittyivät hankkeen tavoiteasetteluun. Hankkeen toimintalogiikkana ja taustaolettamuksena oli, että aikuissosiaalityön osaamisen ja asiantuntijuuden vahvistaminen sekä ammatti- ja tehtävärakenteen kehittäminen saavat aikaan/tuottavat toisaalta asiakkaille parempia palveluja sekä toisaalta aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen roolin jäsenetymppää ymmärrystä niin työntekijöille itselleen kuin muille toimijoille (mm. yhteistyökumppanit ja päättäjät). On myös todettu, että arkityön jäsenyminen ja oikein kohdentuvuus parantaa työn hallinnan tunnetta ja siten lisää työntekijöiden työhyvinvointia ja jaksamista (esim. Vataja & Julkunen 2004).

Hankkeen arvioinnin tarkoituksena oli selvittää miten hankkeen toimintalogiikka tai oletamus toimii. Toisin sanoen, miten mm. toimintalogiikkaan liitetyt keinot (täydennyskoulutus, keskustelufoorumi, kehittämishankkeet, tutkimustoiminta) palvelevat hankkeen tavoitteita. Tässä mielessä kyse oli tavoiteperustaisesta arvioinnista (vrt. Karjalainen 2006). Ns. prosessiarvioinnin avulla voidaan samanaikaisesti ja prosessin edetessä pohtia, onko hankkeen toteutus onnistunut ja miten kehittämistoimintaa pitäisi suunnata eri tavalla jo hankkeen aikana (Vataja & Seppänen-Järvelä 2006). Hankkeessa tehtiin jatkuvaa prosessiarviointia mm. täydennyskoulutuspäivien palautteiden ja kuntakierrosten muodossa. Hankkeen suuntaa arvioivaa keskustelua käytiin myös hankkeen painopistealueiden työkokouksissa, kuntatapaamisissa sekä hankkeen ohjausryhmässä. Eri tilanteissa saadun palautteen mukaan hanketyöntekijät pyrkivät suuntamaan hankkeen etenemistä. Prosessiarviointia ei kuitenkaan toteutettu systemaattisesti eikä sitä näin ollen myöskään dokumentoitu kovin perusteellisesti.

Tässä pääluvussa esitellään seuraavaksi hankkeen työntekijöille toteutetun loppuarviointikyselyn tuloksia, jossa hyödynnetään hankkeen toimintasuunnitelmassa (Närhi ym. 2007) kirjattua tavoitetilaa. Työntekijänäkökulman jälkeen raportoidaan hanketyöntekijöiden (Juhani Karjalainen, Kati Närhi ja Anne Valppu-Vanhainen) työstämä itsearviointi SWOT -analyysin avulla.

**Sivi Talvensola**

### 1 Työntekijänäkökulma

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeen arviointikyselyn tarkoituksena oli selvittää, kuinka hanke on saavuttanut sille asetetut tavoitteet hankkeen varsinaisten toimijoiden ja asiantuntijoiden – hankkeeseen osallistuneiden kuntien sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön työntekijäryhmien – näkökulmasta katsottuna. Arvioinnin toteutuksen tausta-ajatuksena on, että hankkeeseen osallistuvat työntekijät pystyvät jälkikäteen itse arvioimaan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen tuottamia mahdollisia vaikutuksia tai muutoksia. Väittämiin vastaaminen perustuu näin ollen hankkeeseen osallistuneiden työntekijöiden subjektiivisiin kokemuksiin ja arviointeihin.

Arviointikriteerinä käytettiin hankkeen tavoitetilän mukaista jäsenystä:

## **Hankkeen tavoittila tavoitteiden mukaan jäsennettynä:**

### **1. Aikuissosiaalityön osaamisen ja asiantuntijuuden vahvistaminen**

- Aikuissosiaalityötä tehdään kokonaisvaltaisesti (suunnitelmallisuus ja dokumentointi) ja asiakkaan osallisuus huomioiden
- Aikuissosiaalityön menetelmällinen osaaminen on lisääntynyt/syventynyt
- Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden, palvelu/sosiaaliohjaajien sekä etuuskäsittelijöiden ammattitaitoa ja osaamista on vahvistettu

### **2. Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteiden kehittäminen**

- Aikuissosiaalityön käsitettä ja ymmärrystä ammatti- ja tehtävärakenteista on selkeytetty Keski-Suomessa
- Kuntien aikuissosiaalityön vastuualue on selkeytynyt. Työnjako palveluohjauksen, toimistotyön ja sosiaalityön välillä on toimiva ja perustuu koulutukseen ja osaamiseen
- Aikuissosiaalityön roolia yhteistyöverkostoissa on selkeytetty

### **3. Aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen roolin kirkastaminen**

- Sosiaalityöntekijät tiedostavat ja hahmottavat työnsä yhteiskunnallisen roolin ja vaikutukset
- Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arvioinnin prosessi on käynnistynyt

Koska tavoittilaan pyrittiin hankkeessa usean eri keinon kautta, kyselylomake laadittiin siten, että siinä esitetyt väittämät koskivat suoraan hankkeelle ja sen eri osa-alueille asetettujen tavoitteiden toteutumista. Tällä on pyritty rajaamaan arviointia nimenomaan hankkeen tuottamiin ja tavoittelemiin vaikutuksiin ja muutoksiin. On kuitenkin huomioitava riski, että kyselyyn on voitu antaa vastauksia, joiden vastaaja on olettanut olevan odotettuja.

Pyrkimyksenä oli toteuttaa systemaattinen, yhteen kyselyaineistoon perustuva selvitys aikuissosiaalityön hankkeille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta hankekuntien työntekijöiden näkökulmasta. Tässä mielessä arvioinnissa oli kyse tavoiteperusteisesta arvioinnista (vrt. Karjalainen 2006). Tavoiteperusteisessa arvioinnissa pyritään selvittämään, onko tietylle toiminnalle ennalta asetetut tavoitteet saavutettu ja onko tavoitteet saavutettu nimenomaan kyseisen toiminnan avulla (Vedung (1998) Dahler-Larsenin (2005, 18) mukaan). Tavoitesuuntautunut arviointi tehdään perinteisesti hankkeen loppuvaiheessa, joten se ei varsinaisesti palvele hankeaikaista kehittämistyötä (Vataja & Seppänen-Järvelä 2006, 217), mutta siitä voi olla hyötyä mahdollisesti muita vastaavanlaisia hankkeita suunniteltaessa ja toteutettaessa.

#### **1.1 Aineistonkeruu ja analyysi**

Aineisto on kerätty kyselylomakkeen avulla (ks. liite 14). Arviointikysely koostui viidestä eri osiosta (taustatiedot, täydennyskoulutuspäivät, keskustelufoorumi, painopistealueet ja aikuissosiaalityön hankkeen yleisarviointi), joissa kysymysten määrä vaihteli. Painopistealueosion kysymykset koskivat neljää eri teemaa, joiden kehittämiseen hankkeessa erityisesti keskityttiin. Kysymykset olivat pääosin strukturoituja sisältäen valmiit vastausvaihtoehdot. Joissain kysymyksissä oli lisäksi ”muu, mikä?” -vaihtoehto, mikäli valmiista vastauk-

sista ei löytynyt sopivaa. Kyselyyn vastaajalla oli myös mahdollisuus perustella mielipidevääntämiin antamia vastauksia lyhyesti omin sanoin.

Arviointikysely ja vastaamisohjeet lähetettiin sähköpostin liitetiedostona sekä Word- että PDF -muodossa kehittämishankkeeseen osallistuneiden kuntien 113:lle aikuissosiaalityötä tekeväille työntekijälle huhtikuun 2009 lopussa (29.4.2009). Vastaajia pyydettiin tulostamaan sähköpostitse lähetetty kysely työpaikallaan ja lähettämään täyttämänsä kyselylomake vastauskuoressa hankkeen työntekijöille postitse. Hankekuntien sosiaalijohtajille, sosiaalityön johtajille tai johtaville/vastaaville sosiaalityöntekijöille lähetettiin palautusosoitteella ja postimerkillä varustetut palautuskuoret. Vastausaikaa annettiin 15.5.2009 saakka, johon mennessä saapui 32 vastausta. Vähäisen vastausprosentin vuoksi aikaa jatkettiin toukokuun loppuun. ”Karhukierroksen” jälkeen lomakkeita palautui kolme lisää ja kyselyyn vastanneita oli kaikkiaan 35 työntekijää kahdeksasta Keski-Suomen aikuissosiaalityön hankekunnasta. Kyselyn vastausprosentti oli 31.

Vaikka kyselyn vastausprosentti vaikuttaa matalalta suhteutettuna kuntien aikuissosiaalityön alan työntekijöiden kokonaismäärään, on otettava huomioon, etteivät kaikki heistä ole osallistuneet kaikkiin hankkeen järjestämiin toimintoihin. Esimerkiksi täydennyskoulutuspäivien osallistujamäärät ovat vaihdelleet 13–80 välillä ja keskimäärin osallistuneita on ollut 49 koulutuspäivää kohden. Ammattiryhmittäin täydennyskoulutuspäiviin on osallistuttu keskimäärin seuraavasti: 4 esimiestä (min. 0 – max. 10), 24 sosiaalityöntekijää (6–32), 7 palveluohjaajaa (2–11) ja 7 etuuskäsittelijää (0–27). Lisäksi koulutuspäiviin on osallistunut henkilöitä, jotka eivät ole edellä mainittujen ammattiryhmien edustajia tai heidän ammattiryhmästään ei ole ollut tietoa. Mikäli kyselyn vastausprosenttia arvioitaisiin suhteessa täydennyskoulutukseen osallistuneisiin, vastausprosentti olisi huomattavasti suurempi kuin verrattuna siihen kohderyhmään, jolle kysely lähetettiin.

Aikuissosiaalityön hankkeen ohjausryhmässä kesäkuussa 2009 saadun suullisen palautteen perusteella kysely ei ollut sovelnutun kysymyksiltään kaikille ammattiryhmille. Lisäksi kyselyyn vastaaminen oli vienyt aikaa. Myös kyselyn toteutustavan tarkoituksenmukaisuutta voidaan pohtia. Sähköisellä lomakkeella toteutettu kysely ei ollut enää arviointivaiheessa mahdollista. Siksi päädyttiin edellä kuvattuun aineistonkeruutapaan, joka on vastaajista voinut tuntua työläältä toteuttaa (lomakkeen täyttäminen, tulostaminen ja postitus).

Aineisto on analysoitu SPSS -ohjelman avulla. Analyysimenetelmät ovat kuvailevia. Aineistoa tiivistettiin pääosin frekvenssien ja prosentiosuuksien sekä avoimia vastauksia teemoittelun avulla. Koska arvioinnissa katsotaan keskeiseksi mm. sen selvittäminen, kuka palvelusta, tässä tapauksessa aikuissosiaalityön hankkeesta, hyötyy (Arviointi sosiaalipalveluisa... 2001, 16), tarkastellaan vastauksia myös ammattiryhmittäin.

## 1.2 Taustatiedot

Arviointikyselyssä kartoitettiin hankekuntien työntekijöiden taustatietoja, jotta niiden pohjalta olisi mahdollista tehdä vertailuja eri tekijöiden kesken. Taustatietoja kartoitettavia kysymyksiä oli lomakkeessa kahdeksan (ks. liite 14, kysymykset 1–8). Tietoina kysyttiin vastaajan työskentelykuntaa, sukupuolta, ikää, ylintä sosiaalialan tutkintoa, ammattinimikettä, jolla vastaaja kyselyn aikana työskentelee, aikaa, jonka vastaaja on työskennellyt hankekunnassa tai -kunnissa aikuissosiaalityön hankkeen aikana sekä työkokemuksensa alalta. Taustatietoina kerättiin osin samoja asioita, kuin aikuissosiaalityön arkea Keski-Suomessa (ks. Talvensola ym. 2008) kartoittaneessa aikaisemmassa kyselyssä.

Taustatietona kysyttiin myös, onko vastaaja osallistunut lainkaan aikuissosiaalityön hankkeen toimintoihin. Tällä haluttiin saada tietoa työntekijöistä, jotka eivät olleet osallistuneet lainkaan hankkeen toimintaan. Kysymyksiä, jotka olisivat selvittäneet osallistumattomuuden syitä, ei tästä huolimatta liitetty arviointilomakkeeseen, vaikka tieto asiasta olisi ollut mielenkiintoinen itsessään. Kyselyyn vastasi ainoastaan kolme työntekijää, jotka eivät olleet osallistuneet hankkeen toimintaan hankeaikana lainkaan. Siten tavoite saada tietoa hankkeen toimintaan osallistumattomista työntekijöistä ei toteutunut. Arvioinnissa käytetään ainoastaan hankkeen toimintaan osallistuneiden 32 työntekijän vastauksia.

Hanke koostui monista eri osa-alueista, joita kyselyllä kartoitettiin. Ainoastaan pieni osa vastanneista (n=6) oli vastannut kaikkiin kohtiin arviointikyselyssä. Kyselylomaketta laadittaessa pyrittiin siihen, että siihen voisi vastata vain niiltä osin, joilta työntekijä on hanketoimintaan osallistunut. Paperinen lomake mahdollisti siten myös vastaamatta jättämisen. Suurin osa lomakkeen palauttaneista ei ollut vastannut johonkin osioon tai yksittäiseen kysymykseen, jonka vuoksi jopa yksittäiseen kysymykseen vastanneiden määrä vaihtelee kysymyspatteriston sisällä. Synnä tähän todennäköisesti on, että kysely suunnattiin yhteisesti kaikille hankekuntien aikuissosiaalityön alan työntekijöille ammattiasemasta tai hankkeeseen osallistumisesta riippumatta. Eri ammattinimikkeillä työskentelevät ovat osallistuneet eri tavoin kyselyssä kartoitettuihin osioihin, osa laajemmin, osa rajatumminkin.

Aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa oli mukana 17 kuntaa Keski-Suomesta. Kuntaliitosten myötä hankekuntien lukumäärä pieneni vuoden vaihteessa 2008–2009 kymmeneen kuntaan/kuntayhtymään/liikelaitokseen. Kyselyyn vastasi työntekijöitä kahdeksasta hankekunnasta, joita olivat Jyväskylä, Jämsä, Keuruu, Kinnula, Laukaa, Muurame, Saarijärvi ja Äänekoski.

Hankkeen toimintaan osallistuneista vastaajista suurin osa, yli 90 % (n=29) oli naisia. Miehä vastanneiden joukossa oli kolme. Miesten vähäisen määrän vuoksi ei ole mahdollista tehdä jaotteluja sukupuolen mukaan ilman, että vastaajien anonymiteetti vaarantuisi. Arviointikyselyyn vastanneiden iän keskiarvo oli hieman yli 45 vuotta ja ikä vaihteli 28–62 vuoden välillä. Yli kolmannes vastanneista oli 40–49-vuotiaita. Tyypillisin toimintaan osallistuneiden vastaajien suorittama ylin sosiaalialan tutkinto oli yhteiskunta- tai valtiotieteiden maisteri, jonka ilmoitti 15 vastaajaa.

Yli puolet vastanneista (n=18) työskenteli sosiaalityöntekijän ammattinimikkeellä. Esimiesasemassa olevia (sosiaalityön johtaja/sosiaalijohtaja, vastaava/johtava sosiaalityöntekijä) vastaajien joukossa oli viisi. Etuuskäsittelijöitä, -sihteereitä, toimistosihhteereitä tai kanslistejä oli ainoastaan kaksi, joten varsin moni kyseisillä ammattinimikkeellä hankekunnissa toimivista työntekijöistä jätti vastaamatta kyselyyn<sup>29</sup>. Lisäksi kyselyyn vastasi kuusi palveluohjaajaa. Yksi vastaaja ei ilmoittanut ammattinimikettään.

Arviointikyselyssä kartoitettiin, kuinka kauan vastaajat olivat työskennelleet hankekunnissa aikuissosiaalityön kehittämishankkeen aikana. Arviointikyselyn ajankohtaan mennessä hanke oli toiminut lähes 2 vuoden ajan (kesäkuu 2007–toukokuu 2009). Varsin moni, kolme

---

<sup>29</sup> Tarkasteltaessa hanketoimintaan osallistuneita ammattiryhmittäin, käy ilmi, että etuuskäsittelijät, -sihteerit, toimistosihhteerit ja kanslistit ovat osallistuneet varsin vähäisessä määrin toimintaan syksyn 2008 jälkeen. Koska vain pieni osa kaikista ammattiryhmän edustajista on osallistunut viimeisen vuoden aikana hankkeeseen, ei myöskään voida olettaa, että he osallistuisivat kovin ahkerasti raportoimaan edes osallistumattomuuttaan. Voidaan pohjata, miksi etuuskäsittelijöiden ammattikunta jäi lähes kokonaan pois hanketoiminnasta. Eikö hankkeen sisällöllillä tavoitettu etuuskäsittelijöiden koulutus- ja ylipäänsä osaamisen kehittämisen tarpeita?

neljäosaa, vastaajista oli työskennellyt aikuissosiaalityön hankekunnissa koko hankkeen ajan. Neljä vastaajaa oli työskennellyt hankekunnissa 10–18 kuukauden ajan. Korkeintaan puoli vuotta työskennelleitä oli vastaajien joukossa kolme. Kaksi työntekijää ei ollut vastannut kysymykseen. Keskimäärin hankeaikana hankekunnissa oli työskennelty 1 vuosi ja 9 kuukautta. Työkokemusta nykyiseltä tai vastaavalta alalta oli hankkeen toimintaan osallistuneille vastaajille kertynyt keskimäärin hieman yli 14 vuotta. Työkokemuksen määrä vaihteli varsin paljon, 3–37 vuoden välillä.

### 1.3 Täydennyskoulutuspäivät

Täydennyskoulutuksen tavoitteena oli mahdollistaa aikuissosiaalityön työntekijöiden ammatillinen kasvu pitkäkestoisen koulutuskokonaisuuden ja oppimisprosessin kautta. Koulutuksella pyrittiin syventämään aikuissosiaalityön asiantuntijuutta ja yhteiskuntateoreettista tietämystä sekä vahvistamaan kuntouttavan ja asiakaslähtöisen työtteen osaamista ja menetelmiä. Lisäksi täydennyskoulutuksen tavoitteena oli antaa aikaa pysähtymiseen ja aikuissosiaalityön ilmiöiden syvällisempään pohtimiseen sekä mahdollistaa aikuissosiaalityön haasteiden peilaaminen yhteiskunnalliseen tilanteeseen.

Täydennyskoulutuspäiviä järjestettiin hankkeessa arviointikyselyyn mennessä 12 kertaa. Joihinkin hankkeen toimintoihin osallistuneista vastaajista lähes kaikki, 31 työntekijää, ilmoitti osallistuneensa vähintään yhteen täydennyskoulutuspäivään. Osallistuneilla täydennyskoulutuspäivien määrä vaihteli 1–12 välillä. Kolme työntekijää oli osallistunut kaikkiin ja kolmasosa ainakin kymmeneen täydennyskoulutuspäivään. Keskimäärin työntekijät olivat osallistuneet noin kahdeksaan täydennyskoulutuspäivään. Osallistumiseen oli koulutuspäivien teemat ja sisällöt. Lisäksi osallistumiseen vaikuttivat viimeaikaisen koulutuksen vähyys sekä luennoitsijoiden kiinnostavuus.

Täydennyskoulutuspäiviä koskevien väittämien vastausjakaumat on koottu taulukkoon 15. Vastauksia on yhdistelty siten, että täysin samaa mieltä ja jonkin verran samaa mieltä vastanneista on muodostettu ”samaa mieltä” olevien ryhmä ja vastaavasti jonkin verran eri mieltä ja täysin eri mieltä olleiden vastaukset yhdistetty ”eri mieltä” -ryhmään. Ei samaa eikä eri mieltä olleiden vastaukset huomioitiin sellaisinaan.

**Taulukko 15. Täydennyskoulutusta koskevien väittäminen vastausjakaumat (%).**

	Samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Eri mieltä (%)
Täydennyskoulutus on tarjonnut pitkäkestoisen täydennyskoulutuskokonaisuuden ja oppimisprosessin (n=31)	<b>80,6</b>	9,7	9,7
Täydennyskoulutus on syventänyt yhteiskuntateoreettista tietämystäni (n=30)	<b>63,3</b>	23,3	13,3
Täydennyskoulutus on syventänyt aikuissosiaalityön asiantuntijuuttani (n=31)	<b>87,1</b>	3,2	9,7
Täydennyskoulutus on vahvistanut kuntouttavan ja asiakaslähtöisen työtteen osaamistani (n=31)	<b>61,3</b>	29	9,7



Täydennyskoulutuspäiviin osallistuneiden joukosta neljä viidestä (n. 80 %) oli sitä mieltä, että täydennyskoulutus oli tarjonnut heille pitkäkestoisen koulutuskokonaisuuden ja oppimisprosessin. Tämä korostui etenkin palveluohjaajilla ja etuuskäsittelijöillä. Perusteluissa esitettiin täydennyskoulutuksen sisältöjen olleen mielenkiintoisia ja muodostaneen yhteensopivan kokonaisuuden arkityön rinnalle. Koulutus on myös koettu sikäli ainutlaatuiseksi, ettei samanlaista laajaa kokonaisuutta ole vastausten perusteella aiemmin järjestetty. Kriittikinä tuotiin esiin ajan puute koulutusten perusteellista purkua varten. Lisäksi esitettiin, että työtään on jatkuvasti mahdollista pohtia uusista näkökulmista ilman täydennyskoulutustakin.

Lähes kaksi kolmasosaa täydennyskoulutukseen osallistuneista oli sitä mieltä, että koulutus on syventänyt vastaajan yhteiskuntateoreettista tietämystä. Varsinkin palveluohjaajat kokivat näin muita ammattiryhmiä useammin (83 % samaa mieltä). Esitettyjen perustelujen mukaan täydennyskoulutus on tuottanut työntekijöille uutta tietoa ja avartanut näkökulmia, mutta toisaalta myös vahvistanut ja syventänyt jo olemassa olevaa tietämystä.

Täydennyskoulutus on vahvistanut ainakin jonkin verran aikuissosiaalityön asiantuntijuutta lähes yhdeksällä kymmenestä (87,1 %) koulutukseen osallistuneista aikuissosiaalityön ammattilaisista. Erityisesti näin kokivat kyselyyn vastanneet esimiehet ja etuuskäsittelijät, joista kaikki arvioivat asiantuntijuutensa vahvistuneen. Aikuissosiaalityön asiantuntijuutta on syventänyt työntekijöiden mukaan koulutuksesta saatu uusi tieto, mutta myös aikaisemman tiedon täydentäminen. Koulutuskokonaisuutta myös luonnehdittiin ennemminkin käytännönläheiseksi kuin teoreettiseksi.

Kolme viidestä (61,3 %) täydennyskoulutukseen osallistuneesta koki, että koulutus on vahvistanut osaamista kuntouttavassa ja asiakaslähtöisessä työssä. Tämä korostui varsinkin palveluohjaajien ja etuuskäsittelijöiden joukossa. Perusteluissa tuotiin tältä osin esiin erityisesti menetelmäluennot. Kahdessa vastauksessa tuotiin esiin, ettei koulutuksen sisältö ollut kuntouttavan ja asiakaslähtöisen työn osalta vastannut täysin odotuksia. Kukaan esimiehistä ei puolestaan kokenut saaneen vahvistusta osaamiseensa kyseisessä asiassa.

Vastaajia pyydettiin ilmoittamaan kaksi omaa asiantuntijuuttaan eniten syventänyttä täydennyskoulutuspäivää. Vastaukset yhdistettiin (N=61) ja täydennyskoulutuspäivien saamat ”pistemäärät” vaihtelivat 1–14 välillä. Kaikki päivät saivat pisteitä. Vastaajien mielestä koulutuspäivistä eniten omaa asiantuntijuutta olivat syventäneet ”Toimeentulotuki aikuissosiaalityössä” (23 %, n=14) ja ”Motivoiva haastattelu” (21,3 %, n=13). Menetelmäkoulutusten tärkeys tuli esiin jo asiantuntijuutta koskeneessa väittämässä. Vähiten asiantuntijuuden syventymiselle oli ollut merkitystä päivillä, joissa käsiteltiin aktivointi- ja työllistämistyön käytäntöjä, kolmannen sektorin roolia aikuissosiaalityössä sekä aikuissosiaalityön yhteiskunnallista roolia ja vaikuttamista (kukin 1,6 %, n=1).

Täydennyskoulutuspäiville asetetuissa tavoitteissa on onnistuttu työntekijöiden arvioinnin perusteella varsin hyvin. Erityisesti täydennyskoulutuksen koettiin vahvistaneen aikuissosiaalityön asiantuntijuutta. Näin koki lähes yhdeksän kymmenestä vastaajasta. Neljä vastaajaa viidestä oli sitä mieltä, että täydennyskoulutus on tarjonnut pitkäkestoisen kokonaisuuden ja oppimisprosessin. Lähes kaksi kolmasosaa vastanneista arvioi, että hankkeen toteuttama täydennyskoulutus on syventänyt yhteiskuntateoreettista tietämystä sekä vahvistanut osaamista kuntouttavassa ja asiakaslähtöisessä työssä. Arviointikyselyssä ei kysytty suoraan, onko täydennyskoulutus mahdollistanut aikuissosiaalityön ilmiöiden perusteellisemmän pohdinnan ja aikuissosiaalityön haasteiden peilaamisen yhteiskunnalliseen tilanteeseen, toisin sanoen onko täydennyskoulutuksen kautta ollut aikaa pysähtymiseen ja asioiden poh-

timiseen. Työn kiireisyys on vastausten perusteella ainakin jossain määrin estänyt täydennyskoulutuksessa läpikäytyjen asioiden syvällisemmän pohtimisen.

#### 1.4 Keskustelufoorumi

Keskustelufoorumien tavoitteena oli kuntien erilaisten ratkaisujen esiin nostaminen aikuisosiaalityön toimivista käytännöistä ja malleista. Lisäksi foorumeilla haluttiin mahdollistaa maakunnallinen ajatustenvaihto, ideointi ja yhteinen tiedonmuodostus aikuissosiaalityön ajankohtaista kysymyksistä.

Keskustelufoorumeita pidettiin hankkeen aikana kahdeksan kertaa täydennyskoulutuspäivien yhteydessä. Vähintään yhteen keskustelufoorumiin osallistuneita oli arviointikyselyyn vastanneiden joukossa 25 henkilöä. Keskimäärin osallistuneet ottivat osaa noin kuuteen keskustelufoorumiin määrän vaihdellessa työntekijöittäin 1–8 välillä. Osallistumiseen vaikuttanut tärkein tekijä oli täydennyskoulutuspäivien ohjelman rakenne, jossa keskustelufoorumit sisältyivät koulutuspäiviin. Lisäksi osallistumiseen vaikuttivat muiden kuntien työntekijöiden kokemusten kuuleminen sekä foorumien teemat ja sisällöt. Keskustelufoorumeita koskevien kolmen väittämän vastausjakaumat on koottu taulukkoon 16. Vastauksia on yhdistetty samoin kuin edellä täydennyskoulutusväittämien kohdalla.

**Taulukko 16. Keskustelufoorumia koskevien väittämien vastausjakaumat (%  
n=25).**

	Samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Eri mieltä (%)
Olen saanut tietoa muiden kuntien aikuissosiaalityön toimivista käytännöistä keskustelufoorumin kautta	84	12	4
Keskustelufoorumi on mahdollistanut maakunnallisen ajatustenvaihdon aikuissosiaalityön ajankohtaisista kysymyksistä	84	4	12
Olen soveltanut keskustelufoorumeista saamiani vertaiskokemuksia ja tietoja aikuissosiaalityön toteuttamiseen omassa työssäni	40	44	16

Keskustelufoorumit näyttävät vastausten perusteella onnistuneen niille asetetussa tavoitteessa toimia paikkoina, joissa jaetaan hankekuntien aikuissosiaalityön toimivia käytäntöjä. Lähes 85 % keskustelufoorumiin osallistuneista oli mielestään saanut tietoa toimivista käytännöistä foorumien kautta, jonka lisäksi yhtä suuri osuus koki foorumien mahdollistaneen maakunnallisen ajatustenvaihdon aikuissosiaalityön ajankohtaisista kysymyksistä. Tiedon saanti muiden kuntien käytännöistä sekä ajatusten vaihto korostui erityisesti esimiesten, palveluohjaajien ja etuuskäsittelijöiden vastauksissa, sillä heistä kaikki foorumeihin osallistuneet olivat väittämien kanssa vähintään jokseenkin samaa mieltä. Kokemusten vaihdon ja yhteisen keskustelun tärkeys tuotiin esiin myös perusteluissa. Kriittikinä esitettiin, että suu-

ri ryhmäkoko esti kaikkein mielipiteiden esiin tuloa. Myös kuntien erilaisuus nähtiin ongelmana vertailukelpoisuuden kannalta.

Toisaalta ainoastaan kaksi viidestä foorumityöskentelyyn osallistuneista on soveltanut keskustelufoorumeissa aikuissosiaalityöstä saamiaan vertaiskokemuksia ja tietoja omassa työssään. Perustelujen mukaan omaan työhön on pyritty soveltamaan muilta saatua tietoa mahdollisuuksien mukaan, mutta käytäntöön soveltaminen on koettu myös vaikeana. Tiedon ja kokemusten jakaminen toimivista käytännöistä ei siten vielä takaa niiden omaksumista omaan työhön kaikissa tapauksissa.

Vastaajia pyydettiin ilmoittamaan kaksi omaa asiantuntijuuttaan eniten syventänyttä keskustelufoorumin teemaa. Vastaukset yhdistettiin (N=47) ja foorumien saamat ”pistemäärät” vaihtelivat 2–11 välillä. Kaksi vastausta oli puutteellisia. Yksi vastaaja nimensi vain yhden tärkeimpänä pitämänsä keskustelufoorumin teeman, toinen ei nimennyt kumpaakaan. Kaikki keskustelufoorumit saivat pisteitä. Työntekijöiden arvioiden mukaan eniten asiantuntijuutta syventäneet keskustelufoorumit käsittelivät aktivointi- ja työllistämistyön (23,4 %, n=11) sekä aikuissosiaalityön työorientaatioiden (21,3 %, n=10) merkitystä työssä. Asiantuntijuuden kannalta vähiten merkityksellisiksi koetut keskustelufoorumiteemat koskivat kolmannen sektorin roolia aikuissosiaalityössä (4,3 %, n=2) ja aikuissosiaalityön näkyväksi tekemistä (4,3 %, n=2).

Keskustelufoorumeille asetetut tavoitteet saavutettiin työntekijäarvioiden perusteella kuntien erilaisten toimivien käytäntöjen esiin nostamisen sekä maakunnallisen ajatustenvaihdon paikkana. Keskustelufoorumien ideana oli myös usein hiljaisena pysyvän sosiaalityön tiedon muodostaminen yhteiseksi, työntekijöiden neuvottelemaksi, näkyväksi ja jäsentyneemmäksi tiedoksi. Työntekijöiden arviota hankkeen vaikutuksesta hiljaisen tiedon muodostumiseen ei kyselyssä kysytty. Ei myöskään voida olla varmoja, oliko foorumeissa käydyissä keskusteluissa esiin tuodut asiat hiljaista tietoa vai ei. Epäselväksi kyselyn perusteella siis jää, onko keskustelufoorumeilla ollut merkitystä hiljaisen tiedon osalta siten, kuin hankkeessa tarkoitettiin. Merkityksellisiksi foorumit tästä huolimatta tekee se, että niiden on koettu mahdollistaneen tiedon yhteisen jakamisen ja jäsentämisen, olipa kyseessä sitten jo tiedetty tai hiljainen sosiaalityön tieto.

## **1.5 Kehittämisen painopistealueet**

Kehittämisen painopistealueet keskittyivät aikuissosiaalityön hankkeessa neljään teemaan, joita olivat ammatti- ja tehtävä rakenne, aktivointi ja työllistäminen, palveluohjaus sekä päihde- ja mielenterveystyö. Lomake sisälsi kysymyksiä kaikista edellä mainituista osaluista. Vastauksia väittämiin yhdistettiin ”samaa mieltä” ja ”eri mieltä” -ryhmiksi kuten täydennyskoulutusta ja keskustelufoorumeita koskevien väittämiensäkin kohdalla on tehty.

### **1.5.1 Ammatti- ja tehtävä rakenne**

Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakenteen kehittämisen tavoitteena oli selkeyttää työntekijöiden koulutusta ja osaamista vastaavat ammatti- ja tehtävä rakenteet aikuisasiakastyössä, jonka myötä asiakkaille tarjotun palvelun laatu, vaikuttavuus ja saatavuus parantuivat.

Ammatti- ja tehtävä rakennekokonaisuuden teemaan kuuluneissa työkokouksissa käytiin läpi ja laadittiin työprosessimallinnuksia sekä dokumentoinnin eri alueita. Dokumentoinnin

puutteet aikuisasiakastyössä tulivat hankkeen alkuvaiheissa esiin työprosessimallinnusten kautta. Ammatti- ja tehtäväraakenekokonaisuutta koskeviin tapahtumiin (työkokoukset, täydennyskoulutuspäivät, keskustelufoorumit ja kuntatapaamiset) oli osallistunut arviointikyselyyn vastanneista 23 henkilöä, joista 22 oli vastannut työprosessimallinnuksia ja 19 dokumentointia koskeviin väittämiin.

### Työprosessimallinnukset

Työprosessimallinnuksia hyödynnettiin hankkeessa ammatti- ja tehtävärakenteiden sisältöjen määrittelyissä. Mallinnuksia koskevia väittämiä oli kyselyssä kaksi, joiden vastausjakaumat on koottu taulukkoon 17.

***Taulukko 17. Työprosessimallinnuksia koskevien väittämien vastausjakaumat (%).***

	Samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Eri mieltä (%)
Hankkeen työprosessimallinnukset ovat selkeyttäneet tietämystäni aikuissosiaalityön alueen ammatti- ja tehtävärakenteista osaamisen ja koulutuksen mukaan määräytyvinä (n=23)	<b>52,2</b>	30,4	17,4
Hankkeen työprosessimallinnukset ovat selkeyttäneet omaan työhöni liittyviä tehtäviä (n=22)	<b>50</b>	27,3	22,7

Vastanneista yli puolet (52,5 %) arvioi, että hankkeen järjestämät työprosessimallinnukset olivat selkeyttäneet tietämystä aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteista osaamisen ja koulutuksen mukaan määräytyvinä. Näin arvioitiin etenkin palveluohjaajien ja etuuskäsitelijöiden ryhmissä. Työprosessimallinnusten avulla on voitu kuvata käytäntöä sanallisesti ja mallinnus on selkeyttänyt työnjakoa. Toisaalta tuotiin esiin, ettei ammatti- ja tehtäväraakenne toteudu käytännössä siitä saadusta tiedosta huolimatta. Puolet vastanneista koki myös, että hankeaikaiset työprosessimallinnukset selkeyttivät myös vastaajan omaan työhön liittyviä tehtäviä. Useimmin näin arvioivat esimiehet ja palveluohjaajat. Esiin tosin tuotiin, että prosessia tulisi jatkaa edelleen.

Työntekijöiden arvioiden perusteella vaikuttaa siltä, että hankkeessa tehtyjen työprosessimallinnuksien voidaan katsoa selkeyttäneen koulutusta ja osaamista vastaavia ammatti- ja tehtävärakenteita niin vastaajien omassa työssä kuin työyhteisöissäkin. Työprosessimallinnusten vaikutuksia palvelun laatuun, vaikuttavuuteen tai saatavuuteen ei kyselyllä selvitetty. Ammatti- ja tehtävärakenteiden selkeytyminen niin tiedollisesti kuin omien työtehtävien osalta eivät välttämättä suoraan merkitse aikuisasiakastyön laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantumista, mikäli rakenteisiin ja resursseihin ei kiinnitetä huomiota myös käytännön tasolla.

## Dokumentointi

Dokumentoinnin kehittämiseksi pyrittiin parantamaan aikuisasiakastyön palvelun laatua kiinnittämällä huomiota työn suunnitelmallisuuteen, kokonaisvaltaisuuteen sekä asiakaslähtöisyyteen. Dokumentoinnin avulla on myös mahdollista vahvistaa aikuissosiaalityön yhteiskunnallista vaikuttamista.

Dokumentointia koskevia kysymyksiä oli lomakkeessa viisi. Dokumentointia koskevissa kysymyksissä vastausvaihtona annettu viisiportainen asteikko, jossa 1 tarkoitti ”täysin samaa mieltä” ja 5 ”täysin eri mieltä” ei välttämättä ollut kaikkein onnistunein valinta mittariksi. Työntekijät, jotka eivät olleet osallistuneet dokumentointikoulutuksiin, olivat vastanneet sekä ”ei samaa eikä eri mieltä” ja ”eri mieltä” vastausvaihtoehdoilla. Väittämien vastausjakaumat on esitetty taulukossa 18.

**Taulukko 18. Dokumentointia koskevien väittämien vastausjakaumat (% , n=19).**

	Samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Eri mieltä (%)
Olen kokeillut hankkeessa kehitettyä asiakkaan tilanearviolomaketta työssäni nähdäkseni sen puutteita ja kehitteäkseen sitä paremmin työhöni soveltuvaksi	31,6	<b>42,1</b>	26,3
Hankkeessa kehitetyn asiakkaan tilanearviolomakkeen käytettävyys työn tekemisen kannalta on hyvä, joustava ja työn tekemistä tukeva	36,9	<b>52,6</b>	10,5
Hankeaikainen dokumentoinnin kehittäminen on tehnyt työstäni suunnitelmallisempaa	<b>52,6</b>	36,8	10,6
Hankeaikainen dokumentoinnin kehittäminen on tehnyt työstäni kokonaisvaltaisempaa	<b>42,1</b>	<b>42,1</b>	15,8
Hankeaikainen dokumentoinnin kehittäminen on tehnyt työstäni asiakasta osallistavampaa	<b>47,4</b>	42,1	10,5

Noin kolmasosa dokumentointia koskeviin kysymyksiin vastanneista oli testannut hankkeessa kehitettyä asiakkaan tilanearviolomaketta työssään nähdäkseen sen puutteet ja kehitteäkseen sitä työhönsä paremmin soveltuvaksi. Lomaketta testanneet kokivat lomakkeen puutteelliseksi sen hajanaisuuden ja pituuden vuoksi. Toisaalta reilu kolmannes vastanneista koki kyseisen tilanearviolomakkeen käytettävyuden oman työnsä kannalta hyväksi, joustavaksi ja työn tekemistä tukevaksi. Lomaketta testanneiden esittämien kehittämistarpeina nähtiin lomakkeen tiivistäminen, sopivuus eri asiakkaille ja asiakastietojärjestelmän puolella lomakkeen käyttöönnotossa tarvittavat muutokset.

Kysyttäessä laajemmin hankeaikaisen dokumentoinnin kehittämisen merkitystä työlle yli puolet koki, että dokumentoinnin kehittäminen oli tehnyt työstä suunnitelmallisempaa.

Kaikki näin arvioineet olivat esimiehiä tai sosiaalityöntekijöitä. Kokonaisvaltaisemmaksi työnsä oli kokenut hankeaikaisen dokumentoinnin kehittämisen myötä kaksi viidestä vastanneesta ja osallistavammaksi lähes puolet vastanneista. Erityisesti sosiaalityöntekijät arvioivat dokumentoinnin kehittämisen tehneen työstään kokonaisvaltaisempaa ja asiakasta osallistavampaa. Dokumentoinnin kehittäminen koettiin erään perustelun mukaan ylipäänsä tarpeelliseksi osa-alueeksi.

Tavoitteiden toteutumisen kannalta hankeaikaisessa dokumentoinnin kehittämisessä on onnistuttu työntekijäarviointien perusteella parhaiten työn suunnitelmallisuuden osalta. Hankeaikainen dokumentoinnin kehittäminen on tehnyt työstä suunnitelmallisempaa suurimmalla osalla vastaajista, jotka tosin kaikki ovat esimiehiä tai sosiaalityöntekijöitä. Työn kehittymiseen kokonaisvaltaisemmaksi tai asiakkaan osallisuutta huomioivammaksi hankeaikaisella dokumentoinnin kehittämisellä ei ole arvioiden perusteella ollut yhtä suurta vaikutusta. Hankkeessa kehitetty dokumentoinnin apuväline, asiakkaan tilanearviolomake, ei ole löytänyt tietään asiakastyön käytäntöihin hankeaikana. Lomaketta kokeilleista (n=6) suurin osa, joskaan ei kaikki, koki sen työn tekemistä tukevaksi. Osa vastanneista arvioi lomakkeen käytettävyyden hyväksi siitä huolimatta, ettei ollut ilmoittamansa mukaan ollut testannut sitä työssään.

Dokumentoinnin osalta voidaan todeta, että sen kehittämisen on koettu tehneen työstä suunnitelmallisempaa, mutta ainoastaan esimiesten ja sosiaalityöntekijöiden mielestä. Työn kokonaisvaltaisuuden tai asiakkaan osallisuuden edistämiseen asiakastyössä ei dokumentoinnin kehittämisen ole koettu vaikuttaneen yhtä suurella määrällä.

### **1.5.2 Aktivointi ja työllistäminen**

Aktivointi ja työllistämistyön osa-alueessa tavoitteina oli selkeyttää aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä sekä lisätä työntekijöiden osaamista aktivointi- ja työllistämistyöstä sosiaalialan eettisistä lähtökohdista käsin.

Aktivointi- ja työllistämistyön tapahtumiin (täydennyskoulutuspäivät, keskustelufoorumit, työkokoukset ja kuntatapaamiset) oli vastausten perusteella osallistunut 25 työntekijää. Väittämiin vastanneiden määrä vaihteli kuitenkin 23–24 välillä. Kaikkiaan osa-aluetta koskevia kysymyksiä oli lomakkeessa seitsemän. Vastausjakaumat väittämistä ovat taulukossa 19.

Kolmannes vastanneista oli sitä mieltä, että sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön rooli työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä on hankkeen vaikutuksesta selkeä. Lisäksi lähes yhtä moni koki, että hankkeen vaikutuksesta myös sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön tehtävät ovat selkeitä työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä. Positiivisimmin tilanteen arvioivat sosiaalityöntekijät. Perusteluissa tuotiin esiin, että roolien selkeyttämiselle on edelleen tarvetta. Noin puolet kaikista vastanneista ei kuitenkaan ottanut väitteeseen kantaa, josta voisi päätellä, ettei muutosta ole tapahtunut suuntaan tai toiseen. Toisaalta erään ”ei samaa eikä eri mieltä” vastanneen mielestä kysymys oli epäselvä ja huonosti muotoiltu, joka on voinut olla syynä myös muilla samoin väittämään vastanneilla. Viidesosa vastanneista oli eri mieltä molemmista edellä esitetyistä väittämistä.

**Taulukko 19. Aktivointia ja työllistämistä koskevien väittämien vastausjakaumat (%)**

	Samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Eri mieltä (%)
Hankkeen vaikutuksesta työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön rooli on selkeä (n=24)	33,3	<b>45,8</b>	20,8
Hankkeen vaikutuksesta työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön tehtävät ovat selkeitä (n=24)	29,2	<b>50</b>	20,8
Osaamiseni aikuissosiaalityön aktivointi- ja työllistämistyöstä on hankkeen aikana lisääntynyt kuntouttavasta työtoiminnasta (n=24)	<b>45,8</b>	33,3	20,9
Osaamiseni aikuissosiaalityön aktivointi- ja työllistämistyöstä on hankkeen aikana lisääntynyt sosiaalisin perustein työllistämisestä (n=24)	25	<b>58,3</b>	16,6
Osaamiseni aikuissosiaalityön aktivointi- ja työllistämistyöstä on hankkeen aikana lisääntynyt työmarkkinatuen aktivointiudistuksesta (n=24)	29,2	<b>54,2</b>	16,3
Hanke on antanut asiakastyöhöni välineitä, joiden avulla voin käsitellä työttömyyden taustalla olevia yksilökohtaisia ongelmia ja niihin sopivia ratkaisuja (n=23)	<b>69,6</b>	17,4	13
Hanke on riittävästi korostanut sosiaalialan eettisten lähtökohtien merkitystä aikuissosiaalityön aktivointi- ja työllistämistyössä (n=23)	<b>73,9</b>	17,4	8,7

Hanke on vastausten perusteella vaikuttanut eniten kuntouttavan työtoiminnan osaamiseen, jonka lähes puolet vastanneista koki hankeaikana lisääntyneen. Työmarkkinatuen aktivointiudistuksen osalta kaksi viidestä vastanneesta koki osaamisensa lisääntyneen hankeaikana. Sosiaalisin perustein työllistämisen osalta ainoastaan neljännes koki, että hanke oli lisännyt osaamista asiasta. Noin 60 % ei ottanut kantaa sosiaalisin perustein työllistämiseen liittyvään väittämään. Oman osaamisensa arvioivat useimmin lisääntyneen edellä mainituista esimiehet ja etuuskäsittelijät. Perusteluissa korostui kuntouttavasta työtoiminnasta saatu koulutus. Hyvänä pidettiin myös koulutuksen painotusta aikuissosiaalityön näkökulmaan. Toisaalta tuotiin esiin, että muut tekijät kuin hanke on vaikuttanut osaamisen lisääntymiseen kyseisistä teemoista ja että hankkeen kautta työntekijöille tullut tieto on ollut tiedossa jo aiemminkin.

Useampi kuin kaksi kolmasosaa vastaajista koki, että hanke on antanut asiakastyöhön välineitä, joiden avulla voi käsitellä työttömyyden taustalla olevia yksilökohtaisia ongelmia ja niihin sopivia ratkaisuja. Sosiaalityöntekijöistä näin arvioi lähes 80 prosenttia vastanneista. Lähes kolme neljästä vastaajasta, sosiaalityöntekijöistä jopa neljä viidestä, oli lisäksi sitä mieltä, että hanke on riittävästi korostanut sosiaalialan eettisten lähtökohtien merkitystä aktivointi- ja työllistämistyössä. Eettisten kysymysten pohdinta on koettu mielenkiintoiseksi.

si ja tarpeelliseksi, mutta samalla tuodaan esiin, ettei etiikan vaikutus näy kuntatasolla eikä ole ollut erään vastaajan mukaan muun kuin hankkeen kautta esillä.

Hankkeen tavoitteena aktivointi- ja työllistämistyön osalta oli selkeyttää aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä. Kyselyn perusteella tavoitetta ei saavutettu, sillä valtaosa vastanneista arvioi, ettei hankkeen vaikutuksesta tapahtunut muutosta asiassa. Toisaalta väitteiden sanamuoto on voinut vaikuttaa vastauksiin. Rooli ja tehtävät eivät välttämättä ole hankkeen jälkeenkään *täysin selkeitä*, kuten väittämässä oli muotoiltu, mutta toisaalta hanke on voinut *selkeyttää* molempia. Kaikesta huolimatta aikuisosiaalityön roolien ja tehtävien kirkastamisessa työllistämisen moniammatillisessa ja useita eri toimijoita ja organisaatioita sisältävässä ympäristössä on työntekijöiden arvioiden perusteella vielä hankkeen jälkeenkin tehtävää Keski-Suomessa. Hankkeelle asetetuissa tavoitteissa pyrittiin vahvistamaan työntekijöiden osaamista aikuisasiakastyön osalta aktivointiin ja työllistämiseen liittyvissä teemoissa. Arviointien perusteella hanke on vaikuttanut parhaiten osaamisen lisääntymiseen kuntouttavan työtoiminnan kohdalla. Osaaminen sosiaalisen perustein työllistämisestä ja työmarkkinatukiudistuksesta ei ole vastausten perusteella lisääntynyt yhtä suurena määrin. Toisaalta hankkeesta on koettu saadun välineitä työttömien kanssa tehtävään asiakastyöhön. Sosiaalialan eettisten näkökulmien korostaminen aikuisosiaalityön aktivointi- ja työllistämistyössä arvioidaan olleen esillä hankkeessa riittävästi.

### 1.5.3 Palveluohjaus

Palveluohjauksen kehittämisessä tavoitteena oli selkeyttää palveluohjauksen käsitettä ja käytäntöjä kunnissa sekä muodostaa palveluohjaustyön rajoja ja mahdollisuuksia palveluohjaustyötä tekevien työnohjauksellisen ryhmän avulla.

Palveluohjausta koskevaan työskentelyyn (täydennyskoulutuspäivät, keskustelufoorumit, työkokoukset ja kuntatapaamiset) oli osallistunut 16 vastaajaa, joista jokainen oli vastannut kaikkiin neljään palveluohjausta koskevaan väittämään. Väittämien vastausjakaumat löytyvät taulukosta 20.

**Taulukko 20. Palveluohjausta koskevien väittämien vastausjakaumat (% , n=16)**

	Samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Eri mieltä (%)
Olen saanut hankkeen kautta tietoa, mitä palveluohjauksella ja sen käytännöllä tarkoitetaan	<b>81,3</b>	12,5	6,3
Hankkeen aikana lisääntynyt kollegiaalinen tuki on auttanut jäsentämään palveluohjaustyötä	<b>56,3</b>	25	18,8
Palveluohjaustyö kuntamme aikuissosiaalityössä on lisääntynyt hankkeen avulla	18,8	31,3	<b>50</b>
Hankkeen avulla on voitu nostaa esiin kuntamme palveluohjauksen kehittämistarpeita	<b>56,3</b>	18,8	25



Neljä viidestä vastanneesta koki saaneensa hankkeen kautta tietoa palveluohjauksen käsitteestä ja käytännöistä. Perusteluissa (n=3) mainittiin hankkeen auttaneen hahmottamaan organisaation tehtäväalueita sekä syventämään palveluohjauksen käsitettä asiakaslähtöisyyden mutta myös eri näkökulmien avulla.

Hankkeen aikana lisääntynyt kollegiaalinen tuki on auttanut vastanneista yli puolen mielestä jäsentämään palveluohjaustyötä. Väittämän perusteluista käy ilmi, että kollegiaalinen tuki on näkynyt työyhteisön osallistumisena hankkeeseen, muilta saatuina neuvoina ja ryhmäkeskusteluina. Lisäksi suurin osa (56,3 %) vastanneista on sitä mieltä, että hankkeen avulla on voitu nostaa esiin kuntien palveluohjauksen kehittämistarpeita. Hankkeen avulla on tuotettu tietoa palveluohjauksesta ja sen kehittämistarpeista sekä jäsennetty jo olemassa olevaa palveluohjaustyötä kunnissa. Yli puolet vastanneista kuitenkin koki, että palveluohjaustyö ei ole lisääntynyt kuntien aikuissosiaalityössä hankkeen avulla. Palveluohjaustyön lisääntymistä arvioitiin esitettyjen perustelujen mukaan työntekijäresurssien muutoksen kautta. Hanke ei luonnollisestikaan ole voinut vaikuttaa kuntien resursointiin.

Palveluohjaukselle asetetut tavoitteet on työntekijöiden arvioiden perusteella saavutettu varsin hyvin: hanke on tuottanut ja välittänyt tietoa palveluohjauksen käsitteistä ja käytännöistä sekä avannut lakisääteisen kunnille määräytyvän tehtävän ja siten todennäköisesti myös selkeyttänyt työntekijöiden ja kunnan roolia kuntouttavassa työtoiminnassa. Lisäksi hanke on lisännyt kollegiaalista tukea työyhteisöissä, joka puolestaan on auttanut jäsentämään palveluohjaustyötä. Hankeaikana aikuissosiaalityön palveluohjaustyö ei ole lisääntynyt kunnissa, mutta hankkeen avulla on voitu tuoda esiin kuntien palveluohjauksen kehittämistarpeita.

#### **1.5.4 Päihde- ja mielenterveystyö**

Päihde- ja mielenterveystyön osa-alueessa tavoitteena oli selkeyttää aikuissosiaalityön rooleja ja tehtäviä päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokonaisuudessa.

Päihde- ja mielenterveysteemojen tapahtumiin (täydennyskoulutuspäivät, keskustelufoorumit ja työkokoukset) ilmoitti osallistuneensa 15 henkilöä. Teemaan liittyviä kysymyksiä oli arviointilomakkeessa viisi, joihin vastanneiden määrä vaihteli 14–15 välillä. Väittämien vastausjakaumat on koottu taulukkoon 21.

Vastanneista 80 % ilmoitti saaneensa aikuissosiaalityön hankkeen kautta tietoa päihde- ja mielenterveysteemoista. Lisäksi noin kaksi kolmasosaa vastanneista koki saaneensa koulutusta kyseisestä teemasta sekä tietoa toimivista käytännön malleista päihde- ja mielenterveyspalveluissa hankkeen kautta. Varsinkin sosiaalityöntekijät arvioivat saaneensa päihde- ja mielenterveysteemoista informaatiota, koulutusta sekä tietoa toimivista käytännön malleista.

Ainoastaan kolmasosa vastanneista oli sitä mieltä, että sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön rooli ja tehtävät ovat selkeytyneet hankkeen avulla. Suurin osa vastaajista ei ottanut edellä esiin tuotuun väittämään kantaa. Samoin kolmannes vastaajista arvioi, että aikuissosiaalityön hanke on auttanut syventämään yhteistyötä muiden päihde- ja mielenterveystyön toimijoiden kanssa. Useimmiten näin arvioivat esimiehet. Toisaalta yhtä suuri osuus vastaajista oli sitä mieltä, ettei yhteistyötä ollut onnistuttu syventämään. Perusteluissa todettiin, että päihde- ja mielenterveyshuollon erityistoimijoiden osallistuminen hankkeeseen olisi voinut edistää yhteistyötä. Eräs vastaaja koki kaikki toimijat joka tapauksessa toisistaan erillisinä.

**Taulukko 21. Päihde- ja mielenterveystyötä koskevien väittämien vastausjakaumat (%)**

	Samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Eri mieltä (%)
Olen saanut aikuissosiaalityön hankkeen kautta päihde- ja mielenterveysteemoista koulutusta (n=14)	<b>64,3</b>	21,4	14,3
Olen saanut aikuissosiaalityön hankkeen kautta päihde- ja mielenterveysteemoista informaatiota (n=15)	<b>80</b>	13,3	6,7
Hankkeen avulla sosiaalitoimiston rooli ja tehtävät ovat selkeytyneet päihde- ja mielenterveystalvelujen kokonaisuudessa (n=15)	33,3	<b>53,3</b>	13,3
Aikuissosiaalityön hankkeen kautta kunnat ovat saaneet tietoa toimivista käytännön päihde- ja mielenterveystalvelujen malleista (n=15)	<b>66,7</b>	20	13,3
Aikuissosiaalityön hanke on auttanut syventämään yhteistyötä muiden päihde- ja mielenterveystyön toimijoiden kanssa (n=15)	33,3	33,3	33,3

Hankkeen tavoitteena oli selkeyttää aikuissosiaalityön roolia ja tehtäviä päihde- ja mielenterveystalvelujen kokonaisuudessa. Ainoastaan kolmasosa vastanneista arvioi tavoitteen toteutuneen. Suurin osa vastaajista ei ottanut väitteeseen kantaa puolesta tai vastaan. Yhteistyön syventyminen hankkeen avulla jakoi lisäksi mielipiteet varsin tasaisesti eri vastausvaihtoehtojen kesken. Muista painopistealueista poiketen, päihde- ja mielenterveysteemasta ei järjestetty lainkaan kuntatapaamisia, joissa olisi keskitytty käytännön työn, kuten eri toimijoiden yhteistyön, kehittämiseen. Toisaalta vastaajat ilmoittivat saaneensa hankkeen kautta päihde- ja mielenterveysteemaan liittyvää koulutusta, informaatiota sekä tietoa eri kuntien toimivista käytännöistä, joita on mahdollista hyödyntää aikuissosiaalityön osaamisen ja asiantuntijuuden syventämisessä omassa työssään.

## 1.6 Hankkeen yleisarviointi

Vastaajia pyydettiin lopuksi arvioimaan aikuissosiaalityön hanketta kokonaisuutena. Yleisarviointiin vastanneiden määrä vaihteli kysymyksittäin 23–32 välillä. Yleisarviöväittämiä oli lomakkeessa kahdeksan, joiden vastausjakaumat on koottu taulukkoon 22. Lisäksi vastaajia pyydettiin ilmoittamaan hankkeen hyödyllisimmäksi ja vähiten hyödyllisimmäksi kokemansa toiminta. Peräti 9 lomakkeen täyttäneitä jätti vastaamatta vähiten hyödyllisintä toimintaa koskevaan kysymykseen. Vastaajilla oli myös mahdollisuus tuoda esiin vapaasti ajatuksiaan aikuissosiaalityön hankkeesta.

**Taulukko 22. Aikuissosiaalityön hankkeen yleisarviointia koskevien väittämien vastausjakaumat (%)**

	Samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Eri mieltä (%)
Aikuissosiaalityön hankkeen myötä aikuissosiaalityön ammattitaitoni ja osaamiseni on suunnitelmallistunut (n=31)	<b>54,8</b>	35,5	9,7
Aikuissosiaalityön hankkeen myötä aikuissosiaalityön ammattitaitoni ja osaamiseni on päivittynyt (n=32)	<b>81,3</b>	9,4	9,4
Aikuissosiaalityön hankkeen myötä aikuissosiaalityön ammattitaitoni ja osaamiseni on asiakaslähtöistynyt (n=31)	<b>67,7</b>	16,1	16,1
Hanke on selkeyttänyt organisaationi ammatti- ja tehtävärakennetta aikuissosiaalityössä (n=32)	<b>53,1</b>	34,4	12,5
Hanke on edistänyt koulutukseni ja osaamiseni mukaisissa työtehtävissä toimimista omassa organisaatiossani (n=32)	<b>46,9</b>	37,5	15,6
Hanke on tuottanut aikuissosiaalityön kannalta olennaista tietoa erilaisten selvitysten ja raporttien avulla (n=32)	<b>59,4</b>	28,1	12,5
Hankkeen organisoimat kuntatapaamiset ovat tiivistäneet yhteistyötä työyhteisöni sisällä (n=32)	37,5	<b>40,6</b>	21,9
Olen ottanut hankkeessa kehitetyn asiakkaan tilanearviolomakkeen käyttöön työssäni hankkeen aikana (n=31)	12,9	22,6	<b>64,6</b>

Yli puolet kaikista vastanneista – esimiehistä jopa kolme neljästä – koki, että aikuissosiaalityön hankkeen myötä oman aikuissosiaalityön ammattitaitonsa ja osaamisensa muuttuneen suunnitelmallisemmaksi. Kaikkiaan neljä vastaajaa viidestä, esimiehistä ja palveluohjaajista jokainen, kokivat, että oma osaaminen ja ammattitaito aikuissosiaalityöstä ovat hankkeen myötä päivittyneet. Asiakaslähtöisemmäksi ammattitaitonsa ja osaamisensa arvioi hankkeen myötä muuttuneen kaksi kolmesta vastaajasta. Palveluohjaajista näin koki jopa useampi kuin neljä viidestä. Perusteluina ammattitaidon ja osaamisen lisääntymiseen työssä mainitaan sosiaalityön sisältöjen selkeytyminen ja niiden syvällisempi pohtiminen sekä hankkeen kautta saadut ideat ja toimintamallit arkityöhön. Toisaalta erään vastaajan mielestä hankkeella ei ole ollut suurta merkitystä ammattitaidon ja osaamisen lisääntymisen suhteen arki-työssä.

Organisaation kannalta arvioituna hanke on vastaajista yli puolen mielestä selkeyttänyt oman työskentelyorganisaation aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakennetta. Useimmiten näin kokivat esimiehet ja palveluohjaajat. Perusteluissa tuotiin esiin, että hanke on auttanut hahmottamaan eri tehtäväalueita ja antanut eväitä kehittämistyöhön. Lisäksi perusteluista käy ilmi, että kunnissa on hankeaikana joko aloitettu tai toteutettu työn uudelleenor-

ganisointia aikuissosiaalityössä. Ammatti- ja tehtävärakenteen osalta todetaan kuitenkin vielä olevan työtä käytännön toteuttamisessa.

Alle puolet vastanneista arvioi, että hanke on edistänyt henkilökohtaisesti vastaajan koulutuksen ja osaamisen mukaisissa työtehtävissä toimimista vastaajan työskentelyorganisaatiossa. Palveluohjaajista ja esimiehistä kuitenkin enemmistö koki hankkeen edistäneen edellä mainittua. Alle 40 % vastaajista koki, että hankkeen organisoimat kuntatapaamiset ovat tiivistäneet yhteistyötä vastaajan oman työyhteisön sisällä. Väittämästä samaa mieltä olleiden osuus pysyi varsin samana eri ammattiryhmissä. Yhteistyötä on tiivistänyt perustelujen mukaan perustyön ja esimiesten yhteinen keskustelu ja tavoitteiden asettelu. Toisaalta perusteluissa myös todetaan, että hankkeella ei ole ollut suurempaa merkitystä asiassa eikä muutosta ole juuri tapahtunut käytännössä.

Kolme viidestä oli sitä mieltä, että hanke on tuottanut aikuissosiaalityön kannalta olennaista tietoa selvitysten ja raporttien avulla. Hankkeen merkitys tiedon tuottajana korostui esimiesten vastauksissa, sillä kaikki ammattiryhmästä vastanneet arvioivat hankkeen tuottaneen olennaista tietoa aikuissosiaalityön kannalta. Perusteluiden mukaan hankkeesta on saatu tietoa yhteiskunnassa tapahtuneiden muutosten vaikutuksesta sosiaalityön tarpeisiin. Toisaalta tuodaan esiin, ettei hanke ole tuottanut erityisesti uutta tietoa. Eräs vastaaja ei ota väitteeseen kantaa, koska ei ole ehtinyt perehtyä hankkeen tuottamiin raportteihin ja selvityksiin. Tiedon kulussa on ollut tältä osin hankaluuksia, sillä eräs vastaaja toteaa, ettei ole saanut raportteja eikä selvityksiä.

Lähes kaksi kolmasosaa vastaajista ei ollut ottanut hankkeessa kehitettyä asiakkaan tilanearviolomaketta käyttöön työssään hankkeen aikana. Perusteluissa käy ilmi, että kiire on ollut tyypillisesti syynä lomakkeen käyttämättömyyteen. Työntekijät eivät ole ehtineet ottaa lomaketta käyttöönsä. Toisaalta tämä voi kertoa myös siitä, ettei lomakkeen käyttämistä koeta vielä työtä helpottavana vaan pikemminkin hankaloittavana tekijänä. Tästä saa viitteitä kommentteista, joissa odotetaan lomakkeen tiivistämistä nykyisestä sekä sen siirtämistä sähköiseen muotoon.

Täydennyskoulutuspäivät koettiin hankkeen hyödyllisimpänä toimintana. Tätä mieltä oli lähes 80 % vastanneista. Vähiten hyödyllisimmäksi toiminnaksi arvioitiin painopistealueet. Tosin yli neljäsosa jätti vastaamatta kysymykseen (n=9). Onko hanke koettu kokonaisuutena niin hyödylliseksi, ettei vähiten hyödyllistä toiminta ole vastaamatta jättäneiden mielestä ollut lainkaan?

Omin sanoin palautetta hankkeesta antoi 17 vastaajaa. Palautteessa esitettiin ruusuja ja risuja sekä toiveita hankkeen jälkeiseen aikaan. Myönteistä palautetta saivat hankkeen työntekijät aktiivisuudesta ja innostuneisuudesta. Hankkeen toteutuksen osalta onnistuneena pidettiin toimivia järjestelyjä, kuntien työntekijöille suoraan suunnattua tiedotusta sekä toiveiden huomioimista hankkeen suunnittelussa. Hankkeen sisällöistä kiitosta saivat hankkeen laaja-alaisuus, hyvin valitut aihealueet ja luennoitsijat sekä ylipäänsä kokonaisuus. Myönteisenä tuotiin myös esiin, että hankkeen avulla on voitu aloittaa organisaatiomuutos kohti ammatti- ja tehtävärakenteen mukaista mallia. Työntekijänäkökulmasta hanke on vaikuttanut erään vastaajan esiin tuomassa palautteessa hänen ammatti-identiteettinsä syventymiseen ja työn sisältöjen muotoutumiseen aiempaa mielekkäämmäksi.

Hankkeelle esitetyt risut koskivat osallistumista, aikataulua ja toteutusta. Osallistumiseen liittyneessä palautteessa koettiin huonona työyhteisön sitoutumattomuus hanketyöhön, kuntien työntekijöiden oman aktiivisuuden puuttuminen sekä esimiesten osallistumatto-

muus. Myös maakunnan laajuus on vaikuttanut osallistumiseen; muutaman tunnin tilaisuuksiin osallistumista on verottanut osaltaan matkoihin kuluva aika. Lisäksi tuotiin esiin kuntien ”hankeväsymys”, joka omalta osaltaan on verottanut osallistumista hanketoimintaan, mutta myös hankkeen tarjoamia mahdollisuuksia. Hankkeen aikatauluun liittynyt palaute koski liian lyhyeksi koettua hankeaikaa: liian paljon asiaa, liian lyhyessä ajassa. Lyhyt aikajänne näkyi myös hankkeen toteutuksesta annetusta palautteesta: aika ei riittänyt prosessien viemiseen käytäntöön. Hankkeessa eräässä kunnassa toteutettua selvitystä kritisoitiin liian nopean aikataulun lisäksi suunnittelemattomuudesta. Myös aikuissosiaalityöstä tiedottamista julkisuuteen olisi kaivattu enemmän.

Palautteessa esitettiin myös tulevaisuuden toiveita aikuissosiaalityön jatkolle maakunnassa. Hankkeen loputtua toivottiin koulutuksen, kehittämisen sekä aikuissosiaalityön ammattilaisten keskinäisten tapaamisten jatkuvan jossain muodossa.

### **1.7 Tavoitteiden toteutuminen arviointikyselyn vastausten valossa**

Täydennyskoulutus, keskustelufoorumit, kehittämisen painopistealueet sekä tutkimustoiminta olivat keinoja hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Kullekin keinolle oli määritelty omia tavoitteitaan, jotka linkittyvät hankkeen kolmeen päätavoitteeseen.

Aikuissosiaalityön hankkeelle asetettuja tavoitteita oli kolme (ks. Närhi ym. 29.10.2007, 4–5). Ensinnäkin hankkeella pyrittiin vahvistamaan aikuissosiaalityön osaamista ja asiantuntijuutta kartoittamalla ja vahvistamalla sisällöllistä ydinosaamista, kehittämällä erityisosaamista kuntouttavassa työotteessa/muutostyössä, työn kokonaisvaltaisuudessa ja asiakaslähtöisyydessä, kehittämällä menetelmiä ja työvälineitä, tukemalla työssä jaksamista sekä vahvistamalla kuntien välistä yhteistyötä. Sisällöllistä ydinosaamista vahvistettiin hankkeessa monipuolisella täydennyskoulutuksella, ja työntekijäarvioiden mukaan sen koettiin vahvistaneen asiantuntijuutta sekä ammatillista kasvua. Päihde- ja mielenterveysteemoista, jonka voidaan katsoa kuuluvan aikuissosiaalityön sisällölliseen ydinosaamiseen, arvioitiin saadun hankkeen kautta tietoa sekä koulutusta. Lisäksi vastaajat kokivat oman ammattitaitonsa ja osaamisensa päivittyneen aikuissosiaalityön hankkeen myötä.

Aikuissosiaalityön osaamista ja asiantuntijuutta pyrittiin vahvistamaan myös kehittämällä erityisosaamista kuntouttavassa työotteessa (tai muutostyössä), työn kokonaisvaltaisuudessa (suunnitelmallisuus) ja asiakaslähtöisyydessä. Hankkeen täydennyskoulutuksen koettiin vahvistaneen osaamista kuntouttavassa ja asiakaslähtöisessä työssä. Suunnitelmallisemmaksi oman työn arvioitiin muuttuneen sekä hankeaikaisen dokumentoinnin kehittämisen kautta että ylipäänsä aikuissosiaalityön hankkeen myötä. Hankkeella on koettu olleen vaikutusta myös ammattitaidon ja osaamisen muuttumiseen aiempaa asiakaslähtöisemmäksi. Toisaalta vain alle puolet vastanneista koki, että hankkeessa kehitetyllä dokumentoinnilla on ollut vaikutusta työn muuttumiseen kokonaisvaltaisemmaksi sekä asiakasta osallistavammaksi. Myöskään kuntouttavan työtoiminnan, työmarkkinatuen aktivointiuidistuksen ja sosiaalisin perustein työllistämisen osaamisen ei juuri arvioitu lisääntyneen hankkeen vaikutuksesta. Työvälineiden ja menetelmien kehittämisen osalta hankekuntien työntekijät kokivat saaneensa asiakastyöhönsä välineitä työttömyyden taustalla olevien ongelmien käsittelyyn ja ratkaisuun. Myös dokumentoinnin kehittämällä pyrittiin luomaan työvälineitä asiakastyöhön, mutta hankkeessa työstettyä asiakkaan tilanearviolomaketta ei monikaan hankekuntien työntekijöistä innostunut testaamaan käytännössä tai muutoin ottamaan käyttöön asiakastyössä. Lomakkeen käytettävyyttä ei arviointikyselyn perusteella saatu työn tekemisen kannalta joustavaksi ja työtä tukevaksi hankeaikana.

Työssä jaksamisen tukeminen ei myöskään välttämättä onnistunut tavoitteen mukaisesti, sillä moni koki, ettei hankkeen organisoimilla kuntatapaamisilla ole ollut merkitystä yhteistyön tiivistymisessä oman työyhteisönsä sisällä. Työyhteisön ilmapiiri ei kuitenkaan ole ainoa työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvä tekijä. Työhyvinvointiin sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöillä vaikuttaa myös työn suunnitelmallisuus, työn arvostus, työn itseenäisyys ja vaikutusmahdollisuudet, johtamistapa, työyhteisön ilmapiiri sekä osaamisen kehittäminen (Vataja & Julkunen 2004, 26, taulukko 1). Hanke on arviointikyselyn vastausten perusteella voinut vaikuttaa myönteisesti osaamisen vahvistumiseen sekä jossain määrin työn suunnitelmallistumiseen, joiden kautta on mahdollista edistää ainakin sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia. Myös keskustelufoorumi, jossa työhön liittyviä asioita on jaettu yhteisesti, on osaltaan voinut vaikuttaa myönteisesti työssä jaksamiseen samoin kuin hankkeen järjestämät yhteiset tapaamiset ja kohtaamiset ylipäänsä.

Kuntien välistä yhteistyötä hankkeessa on vahvistettu keskustelufoorumien avulla, joka on mahdollistanut maakunnallisen ajatustenvaihdon aikuissosiaalityön ajankohtaisista kysymyksistä, ja jonka kautta työntekijät ovat saaneet tietoa muiden kuntien toimivista käytännöistä. Hankkeen kautta on koettu saadun tietoa myös toimivista käytännön malleista päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Tietojen soveltaminen käytäntöön omassa työssä ei ole ollut kovin yleistä, joten kuntien välinen yhteistyö on voinut jäädä konkreettisella tasolla tietojen ja toimivien käytäntöjen keskinäisestä jakamisesta huolimatta melko vähäiseksi.

Toiseksi hankkeen tavoitteena oli aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteiden kehittäminen, johon pyrittiin määrittelemällä vastuualueita niin lastensuojelutyön ja aikuissosiaalityön välillä kuin sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön tehtävärakenteissa sekä kartoittamalla ja jäsentämällä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön perustehtäviä. Työntekijöiden arvioiden perusteella hanke on selkeyttänyt työntekijän oman työskentelyorganisaation aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakennetta yleensä. Hankkeen kautta on saatu tietoa palveluohjauksen käsitteestä ja käytännöistä. Lisäksi palveluohjaustyön käsitettä on jäsennetty hankkeen aikana lisääntyneen kollegiaalisen tuen avulla ja palveluohjauksen kehittämistarpeita kunnissa on paikannettu hankkeen myötä. Toisaalta muutosta ei tapahtunut työn rakenteissa, sillä palveluohjaustyö ei ole lisääntynyt kuntien aikuissosiaalityössä hankkeen avulla. On kuitenkin huomioitava, ettei hanke voi vaikuttaa kuntien resursointiin.

Ainoastaan alle puolet vastanneista arvioi, että hanke on edistänyt koulutuksen ja osaamisen mukaisissa työtehtävissä toimimista vastaajan työskentelyorganisaatiossa. Hankkeen kunnissa tekemät työprosessimallinnukset on koettu hyödyllisiksi, sillä niiden arvioitiin selkeyttäneen tietämystä aikuissosiaalityön osaamiseen ja koulutukseen perustuvasta ammatti- ja tehtävärakenteesta sekä vastaajien omaan työhön liittyneitä tehtäviä. Aikuissosiaalityön roolin ja tehtävien ei kuitenkaan koettu hankkeen avulla selkeytyneen yhteistyöverkostoissa, kuten työllistämispalveluissa tai päihde- ja mielenterveyspalveluissa.

Kolmantena tavoitteena hankkeessa oli aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen roolin kirkastaminen, johon pyrittiin vahvistamalla aikuissosiaalityön yhteiskunnallista vaikuttamista tiedontuotannon, dokumentoinnin ja sosiaalisen raportoinnin keinoin sekä rakenteellisen ja yhteisöllisen sosiaalityön kautta sekä aikuissosiaalityön vaikuttavuuden ja vaihtoehtokustannusten arvioinnin avulla. Hanke on työntekijöiden arvioinnin perusteella tuottanut aikuissosiaalityön kannalta olennaista tietoa erilaisten selvitysten ja raporttien avulla. Hankkeen järjestämä täydennyskoulutus on syventänyt yhteiskuntateoreettista tietämystä. Myös sosiaalialan eettisten lähtökohtien merkitystä on korostettu hankkeessa riittävästi ainakin aktivointi- ja työllistämistyön osalta.

Hankkeen ”onnistuneisuutta” voidaan arvioida myös sille asetetun tavoitetilan kautta. Hankkeen tavoitteena oli, että aikuissosiaalityön osaamisen ja asiantuntijuuden vahvistaminen näkyy siten, että työtä tehdään kokonaisvaltaisesti ja asiakkaan osallisuus huomioiden, työntekijöiden aikuissosiaalityön menetelmällinen osaaminen on lisääntynyt/syventynyt sekä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden, palveluohjaajien sekä etuuskäsittelijöiden osaamista ja ammattitaitoa on vahvistettu. Työntekijäarvioinnin perusteella hanke on vaikuttanut erityisesti viimeksi mainittuun, eri ammattiryhmien työntekijöiden osaamisen ja ammattitaidon vahvistamiseen. Aikuissosiaalityön menetelmällisen osaamisen voidaan todeta arvioinnin perusteella lisääntyneen jonkin verran ja etenkin motivoivan haastattelun koulutuspäivä koettiin varsin tärkeänä. Työntekijäarvioinnin mukaan asiakastyö on muuttunut hankkeen vaikutuksesta suunnitelmallisemmaksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Asiakkaan osallisuuden lisääntymistä asiakastyössä hankkeen vaikutuksesta ei tullut esiin yhtä selvästi edellä mainittuihin verrattuna.

Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteiden kehittämiseksi asetetun tavoitetilan mukaan hankkeen vaikutuksesta aikuissosiaalityön käsitettä ja ymmärrystä ammatti- ja tehtävärakenteista on selkeytetty Keski-Suomessa, kuntien aikuissosiaalityön vastuualue on myös selkeytynyt siten, että työnjako palveluohjauksen, toimistotyön ja sosiaalityön välillä on toimiva perustuen koulutukseen ja osaamiseen ja lisäksi aikuissosiaalityön roolia yhteistyöverkostoissa on selkeytetty. Työntekijöiden arvioiden perusteella hanke on tuottanut tietoa ammatti- ja tehtävärakenteista ja jonkin verran myös selkeyttänyt työskentelyorganisaatioiden rakenteita. Toisaalta esimerkiksi palveluohjauksen osalta todetaan, ettei se ole lisääntynyt suurimmassa osassa kunnissa hankkeen vaikutuksesta. Aikuissosiaalityön roolin sekä tehtävien selkeyttäminen yhteistyöverkostoissa ei ole arvioiden mukaan juurikaan onnistunut hankkeessa.

Aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen roolin kirkastaminen tulisi saavutetun tavoitetilan perusteella näkyä siten, että hankkeen myötä sosiaalityöntekijät hahmottavat ja tiedostavat työnsä yhteiskunnallisen roolin ja vaikutukset, jonka lisäksi aikuissosiaalityön vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arvioinnin prosessi on käynnistynyt kunnissa. Kumpaakaan edellä mainituista asioista ja niiden toteutumisesta ei suoraan kysytty arviointikyselyssä. Toisaalta noin neljä viidestä sosiaalityöntekijästä arvioi, että hankkeen täydennyskoulutus on syventänyt yhteiskuntateoreettista tietämystä ja että hanke oli riittävästi korostanut sosiaalialan eettisten lähtökohtien merkitystä työttömien kanssa tehtävässä työssä. Voisiko tästä päätellä, että hankkeella on mahdollisesti ollut vaikutusta sosiaalityöntekijöiden oman yhteiskunnallisen roolinsa hahmottamisessa yhä enenevässä määrin?

**Sivi Talvensola ja Kati Närhi**

## **2 Itsearviointi**

Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishanke oli hyvin moniulotteinen ja haastava hankekokonaisuus. Hankkeen toimijoina olivat 17 kunnan aikuissosiaalityön kaikki ammattiryhmät sosiaalijohtajista ja johtavista sosiaalityöntekijöistä sosiaalityöntekijöihin, palveluohjaajiin ja etuuskäsittelijöihin. Hankkeen tavoitteet olivat moninaisia, eritasoisia ja laajoja. Samoin hankkeen sisällölliset painopistealueet (ammatti- ja tehtävä rakenne, aktiivointi- ja työllistämistyö, palveluohjaus ja päihde- ja mielenterveystyö) olisivat kukin voineet edustaa omaa kehittämishankeproblematiikkaansa.

Kysymykseksi nousikin jo heti hankkeen alkuvaiheissa, miten fokusoida hanketta siten, että siinä pystytään tarttumaan työntekijöiden ja asiakkaiden kannalta olennaisimpiin aikuissosiaalityön kysymyksiin ja kehittämishaasteisiin ottaen huomioon hankkeeseen annetut kehittämisresurssit. Tästä syystä päätettiin tarjota kaikille hankkeeseen osallistuville työntekijöille laajaa täydennyskoulutusta ja vertaisryhmätukea sekä painopistealueille yleisiä työkokouksia kustakin teemasta kiinnostuneille työntekijöille. Laaja ja yleinen strategia valittiin siksi, koska tiedostettiin, että pureutuminen kaikkien 17 kunnan kuntakohtaisiin problematiikkoihin ja toisaalta kehittämideoihin ei ollut mahdollista. Hankkeen ”rakenteen” vuoksi kunkin hankekunnan aikuissosiaalityön ’tiimin’ tai työyhteisön harteille jäikin kuntakohtainen kehittämisteemojen syvempi konkretisoiminen omiin tarpeisiin omassa paikallisessa ympäristössä. Täydennyskoulutuksella välitehtävien ja koulutukseen yhdistetyllä keskustelufoorumilla pyrittiin kuitenkin osaltaan tukemaan aikuissosiaalityön kehittämistoiminnan nivomista ja juurruttamista työyhteisöissä paikallisella tasolla.

Hanketyöntekijöiden itsearviointi toteutettiin SWOT -analyysin avulla (ks. taulukko 23). Kukin hanketyöntekijöistä pohti ensin itse hankkeen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia, joiden pohjalta käytiin yhteistä keskustelua ja luotiin yhteinen kuva hankkeesta neljästä näkökulmasta. Pohdintaa tehtiin kahdella tasolla: hankkeen nykytilaa arvioitiin vahvuuksien ja heikkouksien näkökulmasta ja hankkeen jälkeistä, välitöntä tulevaisuutta pohdittiin mahdollisuuksien ja uhkien näkökulmasta.

**Taulukko 23. Hanketyöntekijöiden itsearvioinnin SWOT-analyysi.**

<p><b>Hankkeen nykytilan arvio</b></p> <p>(Sisäinen ympäristö)</p>	<p><b>S (Vahvuudet)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien työntekijät ja sosiaalijohto motivoituneita jo suunnitteluvaiheessa</li> <li>• Täydennyskoulutus valottanut monipuolisesti aikuissosiaalityön eri puolia</li> <li>• Keskustelufoorimit ja työkokoukset tiedonmuodostuksen ja vertaistuen paikkoja</li> <li>• Hankkeen selvitykset aikuissosiaalityöstä ”mutu”-tiedon sijaan</li> <li>• Aikuissosiaalityötä tehty näkyväksi</li> </ul>	<p><b>W (Heikkoudet)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehittämisteemat ja maantieteellinen alue liian laajoja resursseihin verrattuna</li> <li>• Hankkeen konkreettinen asiakastyön kehittäminen sosiaalitoimistoissa puuttui</li> <li>• Hankkeen tulokset jäivät yleiselle tasolle</li> <li>• Osaa hankkeen tavoitteista ei voitu ratkaista hanketyöllä</li> <li>• Ammattiryhmien yhteinen ja yksilön oma oppimisprosessi ei täysin toteutunut</li> <li>• Sosiaalijohdon vaihteleva sitoutuminen</li> </ul>
<p><b>Hankkeen jälkeinen, välitön tulevaisuus</b></p> <p>(Ulkoinen ympäristö)</p>	<p><b>O (Mahdollisuudet)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hankekuntien ammattitaitoiset, työhönsä sitoutuneet ja motivoituneet työntekijät</li> <li>• Yhteistyön tiivistäminen ja käytäntötutkimuksen syventäminen aikuissosiaalityössä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen, oppilaitosten ja kuntien kesken</li> </ul>	<p><b>T (Uhat)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakunnallinen aikuissosiaalityön kesken jäänyt kehittäminen ei jatku ilman koordinointia</li> <li>• Hankeväsymys – jatkuva muutos?</li> <li>• Työntekijöiden ammattitaitoa ja koulutusta ei hyödynnetä osaamisen perusteella</li> <li>• Kuntien johto ei ymmärrä aikuissosiaalityön merkitystä muutoksen mahdollistajana, nähdäänkö ainoastaan toimeentulotuen jakamisena?</li> </ul>



Hankkeen vahvuudeksi hanketyöntekijät määrittivät kuntien motivoituneisuuden aikuis-  
sosiaalityön kehittämiseen jo suunnitteluvaiheessa. Samoin selkeästi vahvuudeksi nostettiin  
motivoituneet kuntien työntekijät. Hankkeen painopistealueissa nähtiin myös erityisiä vah-  
vuusalueita: täydennyskoulutuksella oli voitu valottaa aikuissosiaalityön eri puolia varsin  
monesta näkökulmasta, keskustelufoorumit olivat mahdollistaneet yhteisen tiedonmuodos-  
tuksen sekä toimineet vertaistuen paikkoina. Samalla ns. ”mutu” -tiedon sijasta hankkeessa  
on tuotettu empiiristä tietoa maakunnan aikuissosiaalityöstä. Hanketyöntekijät arvioivat  
myös aikuisten parissa työtä tekevien työntekijöiden ammatillisen identiteetin vahvistuneen  
kun aikuissosiaalityötä oli hankkeen aikana tehty näkyväksi.

Hankkeen suurimpana heikkoutena hanketyöntekijät kokivat sen, että aikuissosiaalityön  
kehittämishankkeelle asetetut kehittämisteemat olivat jo lähtökohtaisesti liian laajoja sa-  
moin kuin hankkeen maakunnallinen ulottuvuus verrattuna hankkeelle osoitettuihin re-  
surssiin. Konkreettista, sosiaalitoimistoissa läsnä olevaa kehittämistyötä ei voitu resurssi-  
en puutteen ja hankkeen laajuuden vuoksi toteuttaa vaan kehittäminen jäi suurelta osin ns.  
etäkonsultoinniksi. Tämän takia hankkeen tulokset jäivät varsin yleiselle tasolle. Hankkeen  
heikkoudeksi määriteltiin myös kuntien sosiaalijohtoon vaihteleva sitoutumattomuus kehit-  
tämiseen, joka on estänyt aikuissosiaalityön rakenteiden, erityisesti ammatti- ja tehtävära-  
kenteiden, muutokset kunnissa. Toki on ymmärrettävä, että työntekijätason rinnalla myös  
sosiaalijohto on yhä tiukkenevien kuntien budjettiraameissa usein puun ja kuoren välissä  
sen suhteen mihin resursseja ja palveluja on mahdollista kohdentaa. Tällöin kuitenkin mm.  
pitkän tähtäimen suunnittelun avulla on mahdollista muokata olemassa olevaa henkilöstö-  
rakennetta sekä eri ammattiryhmien työn kuvia aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävära-  
kennesuosittelun mukaisiksi.

Eräänä hankkeen heikkoutena nähtiin se, että kaikkien ammattiryhmien yhteinen ja yhte-  
näinen oppimisprosessi erityisesti täydennyskoulutuksen ja keskustelufoorumien avulla ei  
toteutunut suunnitellussa laajuudessa, sillä hanke tavoitti mm. etuuskäsittelijöiden ammatti-  
ryhmästä vain pienen osan.

Hankkeen jälkeisessä, välittömässä tulevaisuudessa mahdollisuuksina hanketyöntekijät nä-  
kevät maakunnan työhönsä motivoituneet, ammattitaitoiset ja koulutetut kuntien työnteki-  
jät. Mahdollisuuksia löytyy myös Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen, oppilaitos-  
ten ja kuntien välisen yhteistyön tiivistämisen ja aikuissosiaalityön käytäntötutkimuksen  
syventämisen osalta.

Hankkeelle ei ole tiedossa jatkoa. Uhkana onkin, että ilman koordinoitua aikuissosiaalityön  
maakunnallinen kehittäminen hajoaa. Toisaalta uhkana voi olla myös kuntien kokemus han-  
keväsymys. Hankkeen kehittämistyö jäi monella tapaa kesken, joten maakunnan aikuissosi-  
aalityötä voi uhata jatkossa myös se, etteivät kunnat ymmärrä hyödyntää työntekijöidensä  
ammattitaitoa koulutuksen ja osaamisen perusteella. Ylipäänsä suurimpana uhkana nähtiin,  
ettei kuntien sosiaalijohto ymmärrä aikuissosiaalityön merkitystä muutoksen mahdollistaja-  
na – pelkkä toimeentulotuen jakaminen ei riitä, jos tavoitellaan aitoa pitkäjänteistä muutos-  
ta asiakkaan elämässä.

# VI POHDINTA JA TULEVAISUUDEN HAASTEET

Kati Närhi

## 1 Mitä aikuissosiaalityö on Keski-Suomessa?

Kysymys, joka asetettiin hankkeen alussa kuului: mitä aikuissosiaalityö on Keski-Suomessa ja mitä se voisi olla tulevaisuudessa? Millainen aikuissosiaalityö tukee asiakkaan hyvää elämänlaatua ja osallisuutta? Mitä hankkeen kehittämistyön perusteella voidaan vastata ko. kysymyksiin projektin loppuvaiheessa?

Sosiaalitoimistossa tehtävän aikuissosiaalityön sisällölliset ydinkysymykset liittyivät hankkunnissa tavallisimmin toimeentulon sekä asiakkaiden haasteellisiin elämäntilanteisiin liittyviin kysymyksiin, erityisesti erilaisten elämän kriisitilanteiden yhteydessä. Samalla hankkunnissa painottuivat työttömyyteen (aktivointi ja työllistäminen; kuntouttava työtoiminta) sekä päihde- ja mielenterveystyöhön liittyvät kysymykset. Myös erilaiset asumisen ja sen tukemisen kysymykset nostettiin esiin aikuissosiaalityön sisällöllisinä alueina. (Vrt. esim. Juhila 2008a.)

Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöstä puhutaan usein ideaalin tasolla. Mitä työn tulisi olla sekä mitä ja miten pitäisi työskennellä? Hankkeen aikana kertyvien ideaalimäärittelyjen mukaan sosiaalialan ammattilaisten tulisi työskennellä yli 18-vuotiaiden aikuisten kanssa. Toisin sanoen työssä pitäisi olla mahdollista keskittyä aikuisten elämän erityisiin kysymyksiin (vrt. Juhila 2008c). Työskentelyn tavoitteena tulisi olla huono-osaisuuden vähentäminen ja lähtökohtana työntekijän tulisi pitää asiakkaan tilannetta ja tavoitteita. Aikuissosiaalityön tulisi olla luonteeltaan pitkäjänteistä, prosessimaista, suunnitelmallista ja tavoitteellista sekä asiakkaan tilanearvioon perustuvaa. Työn pitäisi olla myös sekä huoltavaa, kuntouttavaa että sosiaalista muutostyötä sisältäen tukea, neuvontaa, palveluohjausta sekä palveluverkoston koordinoitua. Samalla työn tulisi olla moniammatillista kahdessa merkityksessä; toisaalta sosiaalitoimiston sisällä työn tulisi koostua eri ammattiryhmien yhteistyöstä sekä toisaalta sosiaalitoimiston ulkopuolella työtä pitäisi olla mahdollista tehdä monen eri yhteistyökumppanin (esim. TE-toimistot, Kela, päihde-, mielenterveys-, asumis- sekä päiväkeskuspalveluita tuottavat toimijat) kanssa.

Erilaisten hankkeissa kerättyjen empiiristen aineistojen sekä hankkeissa tehdyn kehittämistyön tuloksena päädyttiin kuvaamaan keskisuomalaisen aikuissosiaalityön todellisuutta seuraavanlaisena: Keski-Suomen 17 hankekunnan (2007–2008) sekä 10 hankekunnan / kuntayhtymän / liikelaitoksen (2009) työntekijät ovat pääosin kelpoisuuslain kriteerit täyttäviä sekä pysyvissä työsuhteissa. Työntekijät ovat myös sitoutuneita ja motivoituneita työnsä kehittämiseen. (Närhi ym. 2008; Talvensola ym. 2008.)

Suurena työn organisointiin liittyvänä ongelmana aikuissosiaalityössä nousi esiin hankkeen aikana eri ammattiryhmien (johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja, etuuskäsittelijä, toimistosihteri) epäselvät tehtäväkuvat. Keskisuomalaisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä työnjako ei hankkeessa tehtyjen selvitysten (mt.) mukaan perustu osaamiseen ja koulutukseen (ks. aikuissosiaalityön ammattikohtaiset työnkuvien määrittelyt esim. Sarvimäki & Siltaniemi 2007; Liukonen & Lukman 2007). Tämä näkyy muun muassa sosiaalityöntekijän työn toimeentulotukipainotteisuutena. Näin ammatti- ja tehtävärakennesuosituksen mukainen suunnitelmallisen ja dokumentoivan sosiaalisen muutostyön ja

kuntouttavan sosiaalityön rooli jää työn tekemisen marginaaliin. Sosiaaliohjaajan (Keski-Suomessa palveluohjaajan) palveluohjauksellinen rooli on myös marginaalista, koska työ on pääasiassa toimeentulotukityötä. Tosin monessa hankekunnassa palveluohjaajan työpanos on kohdennettu työttömien palveluohjaukseen, jossa sosionomin koulutus ja asiantuntemus tulevat paremmin hyödynnetyksi. Etuuskäsittelijän työnkuvaa tulisi puolestaan selkeyttää suhteessa muuhun toimistotyöhön ja sosiaalialan työn alueeseen sekä vahvistaa etuuskäsittelyn osaamista toimeentulotukityössä.

Hankkeen eri aineistojen pohjalta voi todeta, että sosiaalitoimiston ns. lakisäätteiset tehtävät (lastensuojelu ja/tai toimeentulotukityö) sekä aktivoiva sosiaalipolitiikka priorisoivat aikuis-sosiaalityötä. Tämä liitettynä hankkeen aikana monissa eri aineistoissa esiin nousevaan epäkohtaan liian pienistä henkilöstöresursseista sekä myös kokonaan puuttuvista ammattiryhmistä (erityisesti sosiaaliohjaaja) suhteessa kuntien asukas/asiakasmääriin sekä prosessimaisen työn tekemisen vaatimuksiin, on aikuissosiaalityön kehittämisen ja työn vaikuttavuuden kannalta hyvin haasteellista.

Hankekunnissa toteutettujen aikuissosiaalityön työprosessimallinnusten yhteydessä esiin nousut epäkohta dokumentoinnin osittaisesta puutteellisuudesta sekä asiakastietojärjestelmien kehittämättömyydestä suhteessa aikuissosiaalityön dokumentoinnin tarpeisiin, todettiin vaikeuttavan sekä asiakastyön että rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista aikuis-sosiaalityön alueella. Kun tietoa aikuissosiaalityöstä (sen työprosesseista, asiakkaista, epäkohdista jne.) ei systemaattisesti kerätä ja dokumentoida, työn haasteita ja asiakkaiden palvelutarpeita ei myöskään tehdä näkyväksi suhteessa asiakkaisiin, sosiaalijohtoon ja päätöksentekijöihin. Myös systemaattisen, prosessimaisen, tavoitteellisen ja pitkäjänteisen aikuissosiaalityön sisällöllinen jäsentymättömyys hankekuntien sosiaalitoimistoissa oli selvitysten (mt.) perusteella ilmeistä, koska aikuissosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työprosesseja oli mahdollista toteuttaa hankekuntien sosiaalitoimistoissa satunnaisesti ja valikoitujen asiakkaiden kanssa. Pääasiallisesti aikuissosiaalityön alueen työ näyttäytyi puuttumisena asiakkaiden kriisiytyneisiin elämäntilanteisiin sekä asiakkaiden toimeentulotukinormien laskemisena. Koska hankkeessa kerättyjen aineistojen pohjalta voidaan sanoa hankekuntien aikuissosiaalityön työntekijöiden edustavan melko kattavasti pätevyyskriteerit täyttävää, hyvin sitoutunutta ja motivoitunutta työntekijäryhmää, herää kysymys miksi sosiaalitoimiston aikuissosiaalityö näyttäytyy kuvatulnaisena sekä miten aikuissosiaalityö on sosiaalitoimistoissa organisoitu? Hankkeen aikana tehdyn kehittämistyön ja havaintojen perusteella voi todeta, että yksi syy aikuissosiaalityön haastavaan tilaan liittyy sosiaalijohtoon sitoutumiseen suhteessa aikuissosiaalityöhön. Hankkeen aikana se oli hyvin vaihtelevaa, eikä aikuissosiaalityön problematiikkaa ja sisältöjä näytetty tuntevan välttämättä kovinkaan hyvin, tai esimiesjohdolla ei ollut aikaa työn perusteelliseen organisointiin mm. oman asiakastyön vuoksi tai jonkin muun syyn vuoksi. Osaltaan edellä mainittujen seikkojen takia aikuissosiaalityön organisointiin sekä rakenteellisiin epäkohtiin ja reunaehtoihin ei pystytty vaikuttamaan riittävässä määrin. Rakenteellisten reunaehtojen muutoksissa on toki kyse usein myös työntekijä- ja palveluresursseista eli rahasta.

Kaiken kaikkiaan hankkeen aikana selvisi, että taloudellisen tehokkuuden paineiden, asiakaskaihin kohdistuvan aktivointipolitiikan, riittämättömien resurssien ja viimeisijaisten palvelujen reunaehtojen puristuksessa sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöllä on vaara kiteytyä toimenpidekeskeiseksi liittämisen- ja kontrollisuhteeksi (Juhila 2006, 2008b), josta sosiaalityön ammatillinen ydin on vaarassa hävitä. Ammatillinen ydin aikuissosiaalityössä voisi potentiaalisesti olla asiakkaan tilanteeseen paneutuva, systemaattinen ja prosessinomainen työskentely asiakkaan lähtökohdista ja aikataulusta käsin (kumppanuus- ja huolenpitosuhde; Juhila 2006, 2008b). Tässä merkityksessä myös kuntouttavan sosiaalityön (vrt. mm. Liukko

2006; Tuusa 2005) idea on potentiaalisesti olemassa aikuissosiaalityön ytimessä. Toisaalta jos toimenpidekeskeisyys sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä edelleen syvenee, kuntouttavan sosiaalityön periaatteiden noudattaminen ja toteuttaminen käytännössä tulee olemaan entistäkin vaikeampaa.

**Kati Närhi**

## **2 Aikuissosiaalityön kehittämisen reunaehdot**

Aikuissosiaalityön kehittämiseen liittyvä erityinen haaste liittyy työn tekemisen reunaehtoihin. Jo hankkeen alkuvaiheessa kuntatapaamisissa käytyjen keskustelujen ja sen aikana tehdyn pienimuotoisen työntekijäkyselyn perusteella kävi ilmi, että sosiaalitoimiston sosiaalityötä määriteltiin jatkuvan kiireen läsnäolona, liian suurina asiakasmäärinä, epäselvinä työkuvinä sekä ammatti- ja tehtävärakenteen mukaisesti liian pienenä resursointina että epäselvyytenä erityisesti toimeentulotukityön osalta (Närhi ym. 2008). Aikuissosiaalityön hankkeen näkökulmasta jo tuolloin päädyttiin hankkeen kehittämistyön luonnetta hyvin kuvaaviin kysymyksiin: missä määrin aikuissosiaalityötä voidaan kehittää olemassa olevien henkilöstö- ja aikaresurssien puitteissa? Kuinka hankkeen kautta esiin nostetut tarpeet ja tavoitteet ovat suhteessa muuhun hankekunnissa tehtävään toimintapolitiikkaan, esimerkiksi kuntien strategisiin suunnitelmiin? Hankkeessa pohdittiin jo sen alkuvaiheissa sitä mitä aikuissosiaalityön kehittäminen voi olla, jos esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimien strategiset suunnitelmat ja toimeenpano vievät aikuissosiaalityön rakenteellisia reunaehtoja, kuten esimerkiksi ammatti- ja tehtävärakenteen toteuttamista, päinvastaiseen suuntaan hankkeen tavoitteiden kanssa jolloin on tarpeellista kysyä mitä todellista aikuissosiaalityön kehittämistä hankkeelta voidaan tällöin odottaa.

Olemassa oleviin reunaehtoihin liittyvä haastava ulottuvuus kehittämishankkeessa oli näin ollen myös työntekijöiden ja johdon mahdollisuus sitoutua hankkeeseen eli kehittämistyöhön paneutuminen ja sitoutuminen aikuissosiaalityön työyhteisöissä. Kehittämisen ydinideanahan on, että työyhteisössä tehtävät ratkaisut pohjautuvat siihen tietämykseen, kokemukseen ja asiantuntemukseen, joka on syntynyt käytännön työssä. Työyhteisön arkitoiminnan säännöllinen ja yhteistyössä tapahtuva tutkiminen takaa tällöin parhaat edellytykset työyhteisön oppimiselle ja kehittymiselle. Tähän tarvitaan kuitenkin pysähtymistä sekä ajan ja paikan varaamista oman työn tutkimiselle sekä yhteisöllisiä foorumeja, joissa yksilöllinen asiakastyö nostetaan yhteisölliselle tasolle työyhteisön keskusteltavaksi. Tutkimuksissa tärkeiksi elementeiksi sosiaalitoimistojen kehittämistyössä ovat paikantuneet pitkä kehittämisen kaari, verkostot ja foorumit, arviointi ja palaute sekä toimijalähtöisyys. (Vataja & Julkunen 2004, 3.)

Aikuissosiaalityön kehittämishanke oli yksi lukuisista sosiaalialan kehittämissuunnitelman (2003–2007) hankkeista sekä yksi Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen hanke. Sosiaalialan kehittäminen on viime aikoina ollut pitkälti hankeperustaista samalla kun kuntien sosiaalitoimien määrärahat erityisesti kehittämisen osalta ovat vain supistuneet. Hankkeessa pohdittiin laajemmin kehittämistyön yleistä problematiikkaa siitä mikä olisi järkevintä sosiaalialan kehittämisen kannalta; se, että kehittämisrahat menevät kuntiin vai erillisiin kehittämishankkeisiin kehittäjille (vrt. esim. Virkkunen ym. 2007). Heinosen (2008) mukaan perustyössä tapahtuvassa kehittämistyössä koko työyhteisön on yleensä helpompaa sitoutua kehittämistyöhön jolloin kehittämistyön tuloksien juurruttaminen perustyöhön on helpompaa. Arkityössä tapahtuva kehittäminen on mahdollista saada onnistumaan silloin,

kun kehittämistyö koetaan työyhteisöstä itsestään lähtevänä, omaehtoisena projektina, joka nivoutuu hyvin työn arkeen. Tätä aikuissosiaalityön kehittämisen juurruttamista perustyyöhön pyrittiinkin toteuttamaan hankkeessa monin eri tavoin.

Keskeinen kysymys aikuissosiaalityön kehittämisen näkökulmasta on kuitenkin se, mitkä mahdollisuudet projektikehittämisellä tai arkityössä tapahtuvalla kehittämisellä on puuttua tai vaikuttaa aikuissosiaalityön rakenteiden kehittämiseen ja muutoksiin liittyviin kysymyksiin? Oosin ym. (2009) mukaan projektikehittämisen paikalliset ja välittömät tulokset ovat yleensä hyviä. Pitkäkestoisiin ja toiminnan rakenteellisiin tekijöihin ulottuvien tulosten saavuttaminen on sen sijaan todettu vaikeammaksi. Sosiaalialan kehittämishankkeen osahankkeissa esimerkiksi on saatu aikaan toimivia työmenetelmiä, mutta vähemmän huomiota on kiinnitetty niiden käyttöä tukevien rakenteiden luomiselle. Tämä näkyi myös Keski-Suomen aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa. Jo heti alkuvaiheessa oli nähtävissä, että lyhytaikaisilla perustyyön ulkopuolisilla kehittämisprojekteilla ei pystytä tarttumaan esimerkiksi aikuissosiaalityön kehittämistä estäviin todellisiin haasteisiin, jotka ovat enemmän rakenteellisia, kuin esimerkiksi työntekijän asiantuntijuuteen tai ”pään sisäiseen” kehittämiseen liittyviä. Heinonen (2008) näkee, että sosiaalityön kehittämisessä tarvitaan erityisesti luovuutta ja innovatiivisuutta yhdistettynä sosiaalityön teoreettiseen tietoon. Tutkiva ja arvioiva työote vahvistaa sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista, mutta sen avulla ei kuitenkaan ratkaista sosiaalityön arjen organisoitumiseen liittyviä kysymyksiä, kuten asiakkaiden liian suurta määrää, työn pakkotahtisuutta tai sosiaalityön ytimessä olevan vuorovaikutustyön osuuden pienenemistä sosiaalityön asiakastyön arjesta. (Mt., 124.)

Vatajan ym. (2007) tutkimuksen mukaan sosiaalitoimiston työn selkeyttä voidaan lisätä kiinnittämällä huomiota työilmapiiriin ja kanssakäymisen avoimuuteen, selvittämällä työyhteisölle työn arvioinnin perusteet ja kiinnittämällä huomiota mahdollisuuteen jatkuvasti kehittää osaamista. Haasteena tässä on Rasasen (2009, 68) mukaan niin sosiaalialalla kuin monella muullakin alalla se, ”kuinka päästään laadullisiin muutoksiin: kuinka rakentaa uudenlaisia toimintamalleja ja irrottautua vanhoista rutiineista”. Oleellinen on myös kysymys siitä, kuinka asiantuntijat pystyvät yhdessä muuttamaan yksin toimimiseen perustuvia rutiineja ja ajattelutapoja jaettuun ja verkostoituvaan asiantuntijuuteen (Karvinen-Niinikoski 2007 Rasanen 2009, 69 mukaan).

Vaikka Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa ei pystytty suuresti vaikuttamaan kuntien sosiaalitoimistojen toimimattomiin työkäytäntöihin tai laajemmin aikuissosiaalityön tekemistä estäviin reunaehtoihin ja rakenteisiin, pystyttiin hankkeen aikana kuitenkin kuvaamaan kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön luonnetta erilaisten aineistojen avulla. Näin oli mahdollista päästä ns. ”mutu” -tuntumaa laajempiin johdopäätöksiin ja näkymiin kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön kehittämisen tarpeista ja tulevaisuudesta. Tässä merkityksessä hankkeen tuottamat raportit pyrkivät tekemään aikuissosiaalityötä ja sen kysymyksiä näkyväksi sekä ottamaan siten kantaa aikuissosiaalityössä ja -työstä käytäviin keskusteluihin ja määrittelyihin.

**Kati Närhi**

### **3 Aikuissosiaalityön tulevaisuus**

Anu Muurin (2008) tutkimus kansalaisten suhteesta sosiaalipalveluihin kertoo, että 76 prosenttia miehistä ja 74 prosenttia naisista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että

sosiaalityöntekijän apuun saattoi luottaa. Vastaajat kokivat saavansa asiantuntevaa, kohteliasta ja joustavaa palvelua sosiaalitoimesta. Tosin 40 prosenttia oli sitä mieltä, että tiedotusta palveluista pitäisi lisätä ja 60 prosenttia oli sitä mieltä, että myös asiakkaiden omia vaikutusmahdollisuuksia tulisi lisätä. (Mt. 55, 58.) Samaan aikaan kuitenkin vain kaksi alinta tulo-luokkaa haluaisi kehittää toimeentulotukea ja aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä. Mistä tämä kertoo? Kertooko se tietämättömydestä suhteessa aikuissosiaalityön palvelujen merkityksestä mm. yhteiskuntarauhan edistäjänä vai tietoisesta yksilöllisen vastuun diskurssin laajenemisesta sekä universaalista sosiaalipolitiikasta luopumisesta tarveharkintapohjaiseksi? Muuri toteaaakin tutkimuksensa pohjalta, että toimeentulotukijärjestelmää ei ole koskaan koettu universaalina järjestelmänä, vaan se kantaa edelleen huoltoavun vanhaa taakkaa (mt. 58).

Viimeistään hankkeen aikana on selvinnyt, että kunnallisissa sosiaalitoimistoissa aikuisten parissa työtä tekevät sosiaalityön ammattilaiset näkevät päivittäin työssään niitä syitä, jotka johtavat ihmiset mm. toimeentulotuen ja työmarkkinatuen saajiksi. Läpileikkaus yhteiskunnan tilasta ja ihmisten pahoinvoinnista näyttäytyy päivittäin aikuissosiaalityöntekijöiden vastaanotolla. Aikuisten kanssa töitä tekevät sosiaalityöntekijät, palveluohjaajat ja etuus-käsitteijät kohtaavat joka päivä asiakkaita, joiden kanssa yhdessä pyritään löytämään ratkaisuja haasteellisiin elämäntilanteisiin.

Koska varsinaisiin yhteiskunnasta ja osallistumisesta syrjäyttämisen ensisijaisiin syihin esimerkiksi sosiaaliturvan heikentyneeseen tasoon tai vaikeasti työllistyvien palvelujen riittävyyteen ei ole pystytty kattavasti vaikuttamaan, palveluja tarvitsevat kansalaiset putoavat usein sosiaalitoimen aikuissosiaalityön viimesijaisiin palveluihin. Se työ on tällä hetkellä lähinnä korjaavaa rahanjakopolitiikkaa ja akuuttia kriisien paikkailua, koska aikuissosiaalityöllä ei ole riittäviä resursseja syihin puuttumiseen tai edes niiden nostamiseen yleiseen keskusteluun.

Sosiaalitoimistojen asiakasmäärät ovat entisestään kasvaneet taloudellisen taantumun aiheuttamien syiden vuoksi, mutta työntekijä- ja palveluresurssit eivät ole kasvaneet samassa suhteessa, pikemminkin ne ovat jopa vähentyneet esimerkiksi kuntien yhdentymisprosessien tuloksena. Sosiaalitoimistot ovat kehittäneet erilaisia strategioita selvittääkseen haasteesta esimerkkeinä kirjallinen toimeentulotukikäytäntö ja sosiaaliohjaajien palkkaaminen sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön tueksi. Samaan aikaan on esitetty kritiikkiä siitä, että asiakkaat eivät pääse sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan vastaanotolle tarpeeksi nopeasti. Tähän vaivaan lääkkeeksi on otettu käyttöön seitsemän päivän tapaamisvelvoittavuus, sosiaalitakuu, johon mennessä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan on ryhdyttävä hoitamaan asiakkaan asiaa. Eri asia on edistääkö takuu asiakkaan asiaa pitkällä tähtäimellä, kun palvelu riittämättömien resurssien vuoksi keskittyy toimeentulotukinormin laskemiseen, eikä asiakkaan asian syvempään paneutumiseen jää aikaa. Toimeentulotuen tarve on vain yksi syy sosiaalitoimessa asiointiin.

Talentia on antanut suosituksen sosiaalialan työntekijämitoituksesta, jossa aikuisten sosiaalityössä työntekijällä tulisi olla 35–50 asiakasta per sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Tällaisen asiakasmäärän on ajateltu antavan mahdollisuuden paneutua työhön siten, että työskentelyllä voisi olla myös todellista vaikutusta asiakkaan elämäntilanteeseen.

Kun aikuissosiaalityön palvelut ovat riittämättömät niin näyttää siltä, että myös muita työikäisten ja usein samalla aikuissosiaalityön asiakkaiden palveluja ollaan vähentämässä. Puuttuminen esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyyden haittoihin on vaikeaa, ellei mahdotonta, kun mm. työllistymistä edistäviä palveluita ei ole riittävästi tarjolla kuntalaisille ja aktivoiva työ-

voimapolitiikka rankaisee tiukoilla ehdoillaan siten, että yksilö voi pudota työttömyysturvan piiristä helpommin kuin pysyä siellä. Samaan aikaan kuntouttavan työtoiminnan lakia kiristetään vuoden 2010 alusta. Lain muutos tarkoittaa, että myös yli 25-vuotiaat ovat velvoitettuja osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan sanktioiden uhalla. Käytännössä tämä tarkoittaa edelleen lisää asiakkaita sosiaalitoimiston aikuissosiaalityölle ja kunnille velvoittavuutta sopivien työtoimintapaikkojen ja muiden palvelujen järjestämiseen. Ellei tähän uuteen haasteeseen pystytä vastaamaan, voidaan siitä aktivoivan politiikan nimissä rankaista niin pitkäaikaistyöttömiä kuin kuntaa.

Pelkkä keskustelu asiasta ei riitä, vaan tarvitaan asiakkaiden ja työntekijöiden tiedon hyödyntämistä, sosiaalijohdon yhteiskuntapoliittista visiointia sekä poliittista tahtoa panostaa työikäisten ensisijaisiin, mutta myös viimesijaisiin sosiaalipalveluihin. Jos näin ei tehdä, kuntalaiset eivät saa tarvitsemiaan palveluja ja aikuissosiaalityön olemassa olevilla resursseilla ei voida asiakkaiden tilanteita oleellisesti parantaa. Kyse on viime kädessä siitä kumman diskurssin; yksityisen vastuun vai eriarvoistumisen diskurssin (vrt. Juhila 2008b) painottamaa aikuissosiaalityötä halutaan tehdä ja tehtävän.

Hankkeen aikana keskustelut aikuissosiaalityön tulevaisuudesta nostivat esiin erilaisia uhkakuvia sekä mahdollisuuden visioita.

Aikuissosiaalityön tulevaisuuden uhkina nähtiin:

- Ensisijaisen perusturvan tasoa ei nosteta
- Aikuissosiaalityö prioriteettina ei pysty kilpailemaan kunnan sisäisistä resursseista; poliittinen tahtotila ja tietyt arvot johtavat toimintaa.
- Taloudellisen tehokkuuspuheen ja yksityisen vastuun diskurssin syveneminen jolloin aikuisuuden tukemista ei nähdä tärkeänä.
- Kuntouttavan työtoiminnan lain laajeneminen silloin kun resurssit eivät ole suhteessa tarpeeseen; toimenpide- ja kontrollikeskeisyys vahvistuu sosiaalityössä.
- Aikuissosiaalityön ydin murenee ja työntekijät pakenevat sosiaalitoimistoista.
- Aikuissosiaalityö ja sen asiakkaat marginalisoituvat palvelujärjestelmässä.
- Asiakasmäärät lisääntyvät ja avuntarve syvenee.

Vastaavasti aikuissosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuuksina nähtiin:

- Aikuissosiaalityötä tukeva lainsäädäntö ja sen mukainen valtion resursointi mahdollistavat voimavarat ja aikuissosiaalityön ytimen olemassaolon (henkilöstömitoitus).
- Sosiaalitakuu silloin kun työntekijöiden resursointi on oikeassa suhteessa asiakkaiden tarpeeseen.
- Kuntouttavan työtoiminnan lain laajeneminen silloin kun työttömyyden taustatekijöitä pystytään selvittämään ja kuntoutujan tarpeenmukaisia palveluja on tarjolla.

- Ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta.
- Työntekijät ovat sitoutuneita työhönsä ja motivoituneita kehittämään työtään tiukoista reunaehdoista huolimatta.

Sosiaalipalveluiden ohella myös aikuissosiaalityön palvelurakenteet ovat auki monella eri tavalla (vrt. esim. Paras -hanke, Kaste -ohjelma, aktivoinnin lainsäädäntö, SATA -komitea). Samalla kun aikuissosiaalityön voi nähdä olevan erilaisten muutosten keskellä mm. aktivoivan sosiaalipolitiikan lainsäädännön sekä kunta- ja palvelurakenteiden muutosten osalta, samaan aikaan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön tekemisen keskeiset kysymykset eivät ole muuttuneet juuri lainkaan, vaan kyse on edelleen hyvin perustavanlaatuisista sosiaalityön tekemisen reunaehtoista ”ikuisuus-kysymyksistä”; mm. sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön viimesijaisuudesta suhteessa muihin toimijoihin, byrokratiatyön ja ammattityön etiikan välisestä suhteesta sekä asiakkaan subjektivoimisesta ja objektivoimisesta vaikkakin nämä ”ikuisuus-kysymykset” ovat korostuneet toisella tavalla uuden julkisjohtamisen myötä. Samalla aikuissosiaalityön yhteiskunnalliset haasteet kuten köyhyys, huono-osaisuus ja osattomuus eivät ole vähentyneet, pikemminkin päinvastoin. Kyse on myös pitkälti aikuissosiaalityön tekemisen reunaehtoista rakenteellisista esteistä puuttua näihin yhteiskunnallisiin haasteisiin. Tällöin aikuissosiaalityön kehittämisen näkökulmasta herää kysymys mikä on aikuissosiaalityön haluttu muutossuunta? Mihin suuntaan aikuissosiaalityötä halutaan kehittää? Halutaanko, että kehittäminen on ainoastaan työntekijöiden ”pään sisäistä” kehittämistä vai myös rakenteiden ja toimimattomien työkäytäntöjen kehittämistä?

Jos aikuissosiaalityön kehittämistä halutaan toteuttaa myös toimimattomien rakenteiden tasolla, aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävä-rakenteen kehittäminen, pitäen sisällään työntekijäresurssien, työn kuvien sekä työn suunnitelmallisen ja prosessinomaisen työskentelyn uudelleenorganisoinnin, tulee edelleen määrittämään aikuissosiaalityön kehittämistä ja muutossuuntaa. Kehittämistehtävien agendalistalla on myös dokumentaation sekä asiakastietojärjestelmien päivittäminen aikuissosiaalityön tiedontarpeita vastaaviksi. Vasta kun edellä mainitut työn tekemisen rakenteelliset reunaehdot ovat kunnossa, aikuissosiaalityön menetelmien (mm. motivoiva haastattelu, dialoginen verkostotyö, narratiivisuus ja tarinallisuus aikuissosiaalityössä, sosiaalinen raportointi) käyttöönotto systemaattiseksi työtavaksi on mahdollista tai järkevää. Vasta tällöin aikuissosiaalityön on mahdollista tehdä asiakkaiden tarpeista lähtevää vaikuttavaa sosiaalityötä joka voi tukea asiakkaan hyvää elämänlaatua ja osallisuutta ja joka viime kädessä rakentuu asiakkaan vuorovaikutteisessa kohtaamisessa sekä aikuissosiaalityön ammatillisten tavoitteiden kautta määriteltyjen toimivien työmenetelmien avulla.

Hankkeen kokemusten perusteella aikuissosiaalityön kehittämistä tulisi tarkastella kahdesta näkökulmasta. Toisaalta on huomioitava kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön sisäiset resurssit ja niiden kehittäminen. Tämän lisäksi aikuissosiaalityön asiakkaiden tarvitsemia muita ulkopuolisia palveluja, kuten mm. asumis-, päihde- ja mielenterveyspalveluja sekä työtoimintaa ja -valmennusta, on samanaikaisesti kehitettävä ja resursoitava riittävästi. Nämä sosiaalitoimiston ”ulkopuoliset” palvelutarpeet eivät tule ilmi, ellei aikuissosiaalityössä pystytä paneutumaan asiakkaan yksilöllisiin tilanteisiin sekä dokumentoimaan asiakkaiden palvelutarpeita ja tavoitteita eteenpäin. Lyhyesti: jos aikuissosiaalityössä ei kohdata eikä tunneta asiakkaita tai heidän tarpeitaan ei myöskään ole mahdollista kehittää aikuissosiaalityön omia eikä ulkopuolisia palveluja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.



Loppujen lopuksi aikuissosiaalityö on vaikuttavaa vain, jos se kohtaa asiakkaan tarpeet. Aikuissosiaalityössä työskentelyn tavoitteet voidaan asettaa lopulta vain asiakkaan aikataulun ja vastaanottokyvyn mukaan (elämäntilanteen/tyylin muutokset pitkällisiä prosesseja). Halutaanko tällaista usein pitkällistä ja paneutuvaa aikuissosiaalityön työpanosta turvata (resurssit) valtakunnan ja/tai kuntien tasoilla? Toisin sanoen onko asiakkaalla oikeasti oikeutta saada aikuissosiaalityön palveluja? Kenen toimesta aikuissosiaalityön palvelujen (riittävä) taso määritellään? Hankkeen kehittämistyön perusteella on selvää, että aikuissosiaalityön palveluiden vaikuttavuus on satunnaista ja piilossa niin kauan kun ei ole tilaa tehdä aikuissosiaalityötä ja jos työtä ei ole aikaa dokumentoida. Toivoa aikuissosiaalityön tulevaisuuteen luo mm. se, että hankkeen keskustelufoorumiaineiston perusteella sosiaalityöntekijöiden strategiat selvitä työstään kovien reunaehtojen puristuksessa ovat työntekijöiden pyrkimykset erilaisiin kumppanuutta määrittäviin tiloihin asiakkaan kanssa sekä halu työn näkyväksi tekemiseen suhteessa asiakkaisiinsa sekä suhteessa esimiehiin ja johtoon.

Tärkeä kysymys aikuissosiaalityön tulevaisuuden kannalta onkin keneen ja mihin tavoitteisiin työntekijöiden puskuriammatissaan (käsite Julkunen 2009) oletetaan ensisijaisesti sitoutuvan: asiakkaiden tarpeista lähteviin ammattityön tavoitteisiin vai taloudellisen tehokkuuden täyttämän organisaation tavoitteisiin. Jos sallitaan todellinen yhteys asiakkaisiin, aikuissosiaalityöstä voi kehittyä aidosti kansalaisten hyvinvoivaa tukevaa (vrt. Cavén 1999; Juhila 2006, 2008b). Tällöin myös aikuissosiaalityön tunnustusvaje (käsite Julkunen 2008) voisi kääntyä työn positiiviseksi tunnistamiseksi ainakin asiakkaiden näkökulmasta. Muutoksen olisi kuitenkin lähdettävä ylhäältä päin tulevista tavoitteista. Taloudellisen tehokkuusajattelun tavoitteiden mukaisen ”retorisen” asiakaslähtöisyyden (vrt. Juhila 2006, 2008b) tulisi mukautua näkemään kumppanuuden kautta tuleva vaikuttava ja ”tehokas” aikuissosiaalityö ja sen merkitys asiakkaiden elämäntilanteiden jäsentäjänä.

Yksi keskeisimmistä kysymyksistä aikuissosiaalityön tulevaisuuden kannalta onkin mistä suunnalta ja kenen taholta ylipäänsä aikuissosiaalityön (kehittämisen) kysymykset tulisivat ajankohtaiselle ja yleisen sosiaalipoliittisen keskustelun agendalistalle? Vasta tällöin olisi mahdollista tarkastella ja jäsentää syvällisemmin aikuissosiaalityön paikkaa ja merkitystä yhteiskunnassa sekä ylipäänsä pohtia aikuissosiaalityön suuntaa ja muutoksia tulevaisuudessa.

## KIRJALLISUUS

- Ala-Kauhahuoma, Mika, Keskitalo, Elsa, Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömi-  
en aktivointi, Kuntouttavan työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus, Tutkimuksia  
141, Stakes, Helsinki.
- Ala-Nikkola, Merja ja Valokivi, Heli (1997) Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä,  
Stakes, Raportteja 215, Jyväskylä, Gummerus.
- Arki, arvot, elämä, etiikka (2005) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia  
ry, Ammattieettinen lautakunta, Helsinki.
- Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin (2001) FinSoc, Työpape-  
reita 3/2001, Stakes, Helsinki. Saatavana www-muodossa:  
[http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A826D5F7-40D4-4A20-8E3E-  
02194FD5AAC9/0/Ty%C3%B6papereita32001.pdf](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A826D5F7-40D4-4A20-8E3E-02194FD5AAC9/0/Ty%C3%B6papereita32001.pdf) [Viitattu: 4.8.2009].
- Bourdieu, Pierre (1999) An Impossible Mission, Teoksessa Bourdieu, Pierre ym. The  
Weight of the World: Social Suffering in Contemporary Society, Polity Press, Cam-  
bridge, 189-202.
- Cavén, Outi (1999) Sujutusta ja pyöritystä, tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja  
terveydenhuollon asiakastyössä, Painosalama oy, Helsinki.
- Dahler-Larsen, Peter (2005) Vaikuttavuuden arviointi, Hyvät käytännöt -  
menetelmäkäsikirja, FinSoc Arviointiraportteja 3/2005, Stakes, Helsinki. Saatavana  
www-muodossa: [http://www.sosiaaliportti.fi/File/ba0950a9-1b8a-470f-9957-  
d58f728288cb/vaikuttavuuden\\_arv.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/ba0950a9-1b8a-470f-9957-d58f728288cb/vaikuttavuuden_arv.pdf) [Viitattu: 11.8.2009].
- Dean, H (2003) Re-conceptualising welfare to work for people with multiple problems and  
needs, Journal of Social Policy 32(3), 441-459.
- Eräsaari, Leena (2006) New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä, Te-  
oksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) Vääryyskirja, Kelan tutkimusosasto,  
Helsinki, 87-102.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen, Vastapaino,  
Tampere.
- Europaeus, Maarit & Koivisto, Outi (2009) Aikuissosiaalityön helmet Tampereen seutu-  
kunnassa, Tampereen seutukunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen  
AKSELI:n loppuraportti, osa II, 6/2007 - 10/2009, julkaisematon raportti.
- Heikkilä, Matti (1999) A Brief Introduction to the Topic, Teoksessa Linking Welfare and  
Work. European Foundation for the Improvement of Living and Working Condi-  
tions, Luxembourg: Office of Official Publications of The European Communities  
1999, 5-12.
- Heikkinen, Hannu & Jyrkämä, Jyrki (1999) Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikki-  
nen, Hannu, Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.) Siinä tutkija missä tekijä,  
Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja, Atena, Juva, 26-62.
- Heinonen, Hanna (2008) Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä, Tutkiva ja arvioiva  
työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä, SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin jul-  
kaisusarja nro 16, Yliopistopaino, Helsinki.

- Heinonen, Taina & Mustonen, Mari (2006) Viimesijaisen viimesijaista sosiaalityötä?, Aikuissosiaalityön toiminnan kehukset ja niiden pohjalta rakentuva työnkuva, Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Sosiaalityö, Pro-gradu – tutkielma, julkaisematon.
- Hintikka Sanna, Mannisenmäki Heidi & Mykkänen Kirsi (2008) Mallintaminen työn kehittämisen välineenä - Projektiraportti sosiaalityön työprosessien mallinnoista Jyväskylässä, Jämsänkoscella ja Äänekoscella, Sosiaalityön projektiojintojen raportti, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylän yliopisto, Julkaisematon raportti.
- Hornemann Möller, I., Lind, J. & Hansen, H. (2008) Aktivering – diciplinering til arbeide, CASA, LEO-serien 4.
- Horsma Teija & Jauhainen Elina (toim.) (2004) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämiprojektin loppuraportti, Sosiaali- ja terveystministeriön selvityksiä 2004:10, Stakes, Helsinki.
- Hämäläinen, Kari, Tuomala, Juha & Ylikännö Minna (2009) Työmarkkinatuen aktivoinnin vaikutukset, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 7/2009.
- Hänninen, Kaija (2007) Palveluohjaus, Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin, Stakes, Raportteja 20, Valopaino oy, Helsinki.
- Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) (2006) Toinen tieto, kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta, Stakes, Gummerus, Vaajakoski.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008a) Johdanto, Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa, Vastapaino, Tampere, 7-11.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008b) Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä, Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa, Vastapaino, Tampere, 282-289.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa, Vastapaino, Tampere.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat, Vastapaino, Tampere.
- Juhila, Kirsi (2008a) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) 14-47.
- Juhila, Kirsi (2008b) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa: Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa, Vastapaino, Tampere, 48-81.
- Juhila, Kirsi (2008c) Aikuisuus sosiaalityössä, Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa, Vastapaino, Tampere, 82-109.
- Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos, 1990-luvun poliittinen reformi Suomessa, Vastapaino, Tampere.
- Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu, Stakes, Helsinki.
- Julkunen, Raija (2008) Uuden työn paradoksit, keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista, Vastapaino, Tampere.

- Julkunen, Raija (2009) Kansalaisten hyvinvoinnin ja sosiaalipolitiikan kehityssuunnat, luento Sosiaaliturvan kokonaisuus (Sata) -seminaarissa Jyväskylässä 20.5.2009.
- Kaija, Minna (2008) Kuopion, Iisalmen ja Suonenjoen aikuissosiaalityön käsikirja 1.0 (31.3.2008) Sosiaali- ja terveyskeskuksen julkaisuja 17, Kuopio.
- Kananoja, Aulikki (1997) Murros on mahdollisuus, Sosiaalityön selvityshenkilön raportti, Stakes, Raportteja 211, Helsinki.
- Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (2007) Sosiaalityön käsikirja, Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Kangas, Olli & Ritakallio, Veli-Matti (2008) Köyhyyden mittaustavat, sosiaaliturvan riittävyys ja köyhyyden yleisyys Suomessa, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 61/2008, Kelan tutkimusosasto, Helsinki.
- Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005: 13, Helsinki.
- Karjalainen, Pekka (2006) Työkaluja hankkeiden arviointiin, luento 21.9.2006, Stakes.
- Karjalainen, Vappu & Karjalainen, Pekka (2007) Työvoiman palvelukeskukset ja kuntouttava sosiaalityö, Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007, Stakes, Yliopistopaino, Helsinki, 141 - 152.
- Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi (2008) Työvoiman palvelukeskukset: erityispalvelua vaikeasti työllistyville. Teoksessa Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Spangar, Timo & Pitkänen, Sari (2008) Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluita, Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus, Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Pasuri, Auvo & Seppälä, Anna (2008) Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnissa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset, Stakes, Raportteja 20/2008, Helsinki.
- Karvinen, Synnöve (1996) Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen, Kuopion yliopiston julkaisuja E, Yhteiskuntatieteet, Kuopio.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2007) Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus, Teoksessa Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari (2007) Työnohjaus sosiaalityössä, Edita, Helsinki, 77-91.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Salonen, Jari, Meltti, Tero, Yliruka, Laura, Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö 2003, Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:28, Yliopistopaino, Helsinki. Saatavana www-muodossa: <http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2006/01/h11136808640322/passthru.pdf> [Viitattu: 26.5.2009].
- Karvonen Olli (2002) Opas prosessien kehittäjille, Helsingin Kaupungin julkaisusarja, Helsinki.
- Kaupunkiseuduille strategia työllisyyden edistämisessä, Lempo-projektin loppuraportti (2001) Suomen Kuntaliitto.

- Koskinen, Anna-Kaisa (2007) ”Vaihtoehtoinen tarina”, Mitä on sosiaalinen muutostyö? SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisuja 14, Yliopistopaino, Helsinki.
- Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit, Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Sciences 335, Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.
- Kotro, Helena (2008) Aikuissosiaalityön areenat, Kehittämishankkeen loppuraportti, So-com, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavana www-muodossa: [http://www.socom.fi/dokumentit/Paattyneet\\_hankkeet/areenat/Aikuissosiaalityon\\_areenat\\_loppuraportti.pdf](http://www.socom.fi/dokumentit/Paattyneet_hankkeet/areenat/Aikuissosiaalityon_areenat_loppuraportti.pdf) [Viitattu: 13.10.2008]
- Kumpulainen, Aila & Kilponen, Marja-Riitta (2007) Sosiaalityö Kuusikon kunnissa 2006, Aikuisten sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja toimeentulotukityö, Saatavana www-muodossa: [http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA\\_FILES/AST2006.pdf](http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_FILES/AST2006.pdf) [Viitattu 13.3.2008]
- Kumpulainen, Aila (2004) Sosiaalityö Kuusikon kunnissa, Saatavana www-muodossa: [http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA\\_FILES/SOST2002.PDF](http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_FILES/SOST2002.PDF) [Viitattu 13.3.2008].
- Kähäri, Tuula, Leppälampi, Leena & Pirttinen, Sirja (2007) Aikuissosiaalityön tiimikokeilu 1.5.2006-21.5.2007, Imatran kaupunki, julkaisematon työpäpöri.
- Lahtela, Lea (2004) Sosiaalityöntekijän jännitteinen työprosessi, Teoksessa Asta Niskala (toim.) Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Lapin toimintayksikkö, Oulun kaupungin painatuskeskus. Oulu.
- Lipsky, Michael (1980) Street-level Bureaucracy, Dilemmas of the Individuals in Public Services, Russell Sage Foundation, New York.
- Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa, SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 9/2006, Yliopistopaino, Helsinki.
- Liukonen, Ritva & Lukman, Leena (2007) Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa, Tehty-hanke, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2007:5, Yliopistopaino, Helsinki.
- Lång, Perttu, Nyssönen, Toivo, Suortti, Juho & Taina, Jaana (2008) Aikuissosiaalityö Keski-Suomessa, Projektiraportti 13.5.2008, Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Sosiaalityön yksikkö. Julkaisematon.
- Maahi, Katri (2004) Aikuissosiaalityön kehittämisen taustaa., julkaisematon. Saatavana www-muodossa [http://www.hel2.fi/Sosv/hankkeet/aku/julkaisut/2004\\_aikuissosiaalityon.doc](http://www.hel2.fi/Sosv/hankkeet/aku/julkaisut/2004_aikuissosiaalityon.doc) [Viitattu 28.2.2007].
- Matthies, Aila-Leena (2008) Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys eurooppalaisen hyvinvointipolitiikan murroksessa, Teoksessa Roivainen, Irene, Nylund, Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö, Kansalaisen vai asiakkaan asialla?, PS-kustannus, Juva, 61-79.
- Meltti, Tero & Kara, Hanna (2009) Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät, Teoksessa Yliruka, Laura, Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnove (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6, Helsinki, 22-39.

- Mielenterveys ja päihdesuunnitelma (2009) Mieli 2009 –työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015, Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 3, Helsinki.
- Murto, Lasse (2008) Ilkeät ongelmat haaste hyvinvointipalveluille, Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) Vääryyskirja, Kelan tutkimusosasto, Vammalan kirjapaino, Vammala, 135–136.
- Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimizeettiin, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Tutkimuksia 178, Gummerus, Jyväskylä.
- Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana, Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeiden sääntely sosiaalitoimistoissa, Vastapaino, Tampere.
- Mäntysaari, Mikko (1997) Sosiaalityön ydintehtävät muutoksessa, Teoksessa Toimeentulotutkimus 1995–1996, Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1997: 5, Helsinki, 151–171.
- Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjäkö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) Vääryyskirja, Kelan tutkimusosasto, Helsinki, 115–132.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin, Teoksessa, Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) marginaalit ja sosiaalityö, Sophi, Jyväskylä, 63–80.
- Nuorvala, Yrjö (2008) Päihde-ehtoiset asiakkaat perusterveydenhuollossa ja sosiaalitoimessa, esitys Mielenterveys- ja päihdetyön valtakunnallinen kehittämisseminaarissa 2.9.2008. Saatavana www-muodossa:  
[http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/32C0276D-EE42-4DBF-8D6F25639AFA8900/0/2\\_Nuorvala\\_P%C3%A4ihdeehdoisetasiakkaatperusterveydenhuollossajasosiaalitoimessa\\_taulukko.pdf](http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/32C0276D-EE42-4DBF-8D6F25639AFA8900/0/2_Nuorvala_P%C3%A4ihdeehdoisetasiakkaatperusterveydenhuollossajasosiaalitoimessa_taulukko.pdf) [Viitattu 27.9.09]
- Nuorvala, Yrjö, Huhtanen, Petri, Ahtola, Raija & Metso, Leena (2008) Huono-osaisuus mutkistuu - kuudes päihdetapauskas 2007. Yhteiskuntapolitiikka 73:6, 659-670.
- Närhi, Kati (2002) Transferable and Negotiated Knowledge, Constructing Social Work Expertise for the Future, Journal of Social Work 2 (3), 317–336.
- Närhi, Kati, Karjalainen, Juhani & Valppu-Vanhainen, Anne (2007) Toimintasuunnitelma, Aikuissosiaalityön kehittämishanke Keski-Suomen maakunnassa. Saatavana www-muodossa:  
<http://www.koskeverkko.fi/Public/download.aspx?ID=13055&GUID={67F687D4-1C16-436E-AD0B-9CF944069D70}> [Viitattu: 21.9.2009].
- Närhi, Kati, Karjalainen, Juhani & Valppu-Vanhainen, Anne (2008) Aikuissosiaalityötä paikantamassa, Alkukartoitus aikuissosiaalityön kehittämishankkeeseen osallistuvien kuntien aikuissosiaalityön resursseista, rakenteista ja epäkohdista Keski-Suomen maakunnassa, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 12, Tekevä, Jyväskylä.
- Oosi, Olli, Wennberg, Mikko, Alavuotunki, Kaisa, Juutinen, Sirpa & Pekkala, Henrik (PricewaterhouseCoopers Oy) (2009) Sosiaalialan kehittämishankkeen arviointi, Loppuraportti; tulosten ja vaikutusten arviointi, Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 12, Helsinki.

- Piirainen, Keijo & Lindh, Jari (1996) *Palvelurakenteen muutoksesta case managementiin*, Dialogi 1996(2), 32–34.
- Päihdepalvelujen laatusuosituksset (2002) Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 3, Helsinki.
- Päihdetilastollinen vuosikirja (2008) *Alkoholi ja huumeet*, Suomen virallinen tilasto, Stakes.
- Rajavaara, Marketta (2007) *Vaikuttavuusyhteiskunta, Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen*, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84, Kela, Helsinki.
- Rasanen, Leena (2009) *Työyhteisön kehittämistä ja työhyvinvointia tukevat johtamisen käytännöt*, Teoksessa Yliruka, Laura, Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.) *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6, Helsinki, 59–76.
- Raunio, Kyösti (2000) *Sosiaalityö murroksessa*, Gaudeamus, Helsinki.
- Reito, Sinikka (2006) *Yhteistyöstä yhteiseen työhön, Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työkäistä palvelujärjestelmän labyrintissa*, Raportteja 16/2006, Stakes, Helsinki.
- Richmond, Mary E. (1922) *What is social case work*, Arno Press & The New York Times, New York. (Uusi painos 1971.)
- Roivainen, Irene (2008) *Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä*, Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*, Vastapaino, Tampere, 253–281.
- Rose, Stephen (1991) *Case Management and Social Work Practise*, Longman, New York.
- Rostila, Ilmari (1988) *Subjektina sosiaalitoimistossa, Asiakassuhteen analysointia toimeentulotuki-, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemusten avulla*, Sosiaalihuolto, Helsinki.
- Rostila, Ilmari (1997) *Keskustelua sosiaaliluokilla, Sosiaalitoimiston arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa*, Acta Universitas Tampereensis 97, Tampereen yliopisto, Tampere.
- Rostila, Ilmari (2001) *Tavoitelähtöinen sosiaalityö, Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*, Jyväskylän yliopisto, Sophi 61, Jyväskylä.
- Rousu, Sirkka (2006) *Sosiaalipalvelu kunta- ja palvelurakenneuudistuksessa*, Kuntaliitto, Helsinki. Saatavana www- muodossa: [www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;55264;55275](http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;55264;55275); [Viitattu 28.2.2008]
- Saaristo, Kimmo (2000) *Avoin asiantuntijuus, Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja 66*, Gummerus, Saarijärvi.
- Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) *Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus*, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14, Yliopistopaino, Helsinki. Saatavana www-muodossa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-2367-6> [Viitattu: 25.5.2009].
- Satka, Mirja & Karvinen, Synnöve (1999) *The Contemporary Reconstruction of Finnish Social Work Expertise*, European Journal of Social Work 2(2), 119 – 129.
- Satka, Mirja (1999) *Research Practices in the Era of Reflexive Expertise*. EASSW Conference & IFSW European seminaarissa esitetty paperi, 13.6.1999, Helsinki.

- Siitonen, Juha (1999) Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua, Acta Universitas Ouluensis E 37, Oulun yliopisto, Oulu.
- Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä, Tammi, Helsinki.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2000–2003 (1999) Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 1999:16, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki..
- Sosiaali- ja terveyspalvelujen alueellistamiskokeilu, osa I, kokeilun toteuttaminen, alueellistamisen sisältö ja malli, Työryhmämuistio 1987:40, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
- Sosnet (2005) Valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkon kuntouttavan sosiaalityön erikoisan opetussuunnitelma (2005 - 2008). <http://www.sosnet.fi/?deptid=20011> [Viitattu 14.10.2007].
- Suikkanen, Asko (2008) Selvitystyö välityömarkkinoista, SATA -komitean toimeksianto, 13.10.2008, päivitetty 4.5.2009, Helsinki. Saatavana www-muodossa: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf) [Viitattu 15.5.2009]
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja (2007) Palveluohjaus, Portti itsenäiseen elämään, Profami Oy, Picaset Oy, Helsinki.
- Suoninen-Erhiö, Lea (2008a) Muutakin kuin toimeentulotukea, Sosiaaliturva, 3/2008, 11–12.
- Suoninen-Erhiö, Lea (2008b) Toimiva tehtävärakenne antaa tilaa sosiaalityölle, Sosiaaliturva, 3/2008, 14–15.
- Suoninen-Erhiö, Lea (2009) Laaja yleissivistys kuuluu työnkuvaan, Sosiaalitieto 8/2009, 8–11.
- Taavila Vesa (2004) The Concept of Organizational Competence – a Foundational Analysis, Jyväskylä Studies in Computing 36, University of Jyväskylä.
- Talvensola, Sivi, Närhi, Kati, Karjalainen, Juhani & Valppu-Vanhainen, Anne (2008) Aikuissosiaalityön arki, Aikuissosiaalityön alan ammattilaisten työ ja tehtävät Keski-Suomen maakunnassa, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 14, Tekevä, Jyväskylä.
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu (2009) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta, Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon, Tampere University Press, Tampere.
- Toikko, Timo (2005) Sosiaalityön ideaalit, Johdatus sosiaalityön historiaan, Vastapaino, Tampere.
- Tossavainen, Päivi & Kärki, Jarmo (2008) Aikuissosiaalityön asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä, Tietokuvaukset versio 1.0 29.10.2008, Stakes. Saatavana www-muodossa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/35a8fa99-dcc6-406b-9400-6d62ccf6a5f6/Aikuissosiaalityo+1.0.pdf> [Viitattu: 23.9.2009].
- Tuusa, Matti (2005) Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä, Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa, Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74, Kuntoutussäätiö, Helsinki.



- Ulfves, Anne-Mari, Lääperi, Raija, Rautiainen, Antti & Närhi, Kati (2009) Kunnallisen sosiaalitoimen aikuissosiaalityöhön kiinteästi liittyvien aktivointi- ja työllistämispalvelujen kustannuksia ja vaikutuksia kuntatalouden, asiakkaan ja sosiaalityön näkökulmista, työpaperi, julkaisematon.
- Ulfves, Anne-Mari (2009) Kustannuslaskenta ja kustannusvaikuttavuuden arviointi aikuissosiaalityötä tukevassa työllistämistoiminnassa eräässä suomalaisessa kunnassa. Jyväskylän yliopiston taloustieteiden tiedekunta, Laskentatoimi, pro gradu -tutkielma, julkaisematon.
- Valppu-Vanhainen, Anne (2002) Paremmiin palveluohjauksella, Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin, Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 17, sosiaali- ja terveysala, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä.
- Valppu-Vanhainen, Anne (2009) Palveluohjaus aikuissosiaalityössä, esitys palveluohjauksen työkokouksessa 5.6.2009, Jyväskylä.
- van Oorschot, W & Abrahamson, P (2003) The Dutch and the Danish revisited: A critical discussion of activation policies in two small welfare states, *Social policy and Administration* 37(3), 288–304.
- Vataja, Katri & Julkunen, Ilse (2004) Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Hyvät käytännöt – tutkimuskatsaus, *FinSoc, Työpaperi* 5/2004, Helsinki, Stakes.
- Vataja, Katri & Seppänen-Järvelä, Riitta (2006) Prosessiarviointi – mahdollisuus lujittaa kehittämissuunnitelmaa, Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu (toim.) *Kehittämistyön risteyskohtia*, Stakes, Helsinki, 217–230.
- Vataja, Katri & Seppänen-Järvelä, Riitta (2007) Prosessiarviointi – mahdollisuus lujittaa kehittämissuunnitelmaa, Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu (toim.) *Kehittämistyön risteyskohtia*, Stakes, Gummerus kirjapaino oy, Vaajakoski, 217–232.
- Vataja, Katri (2006) Arvioinnin askeleet: suunnitelmasta toteutukseen, luento Vaasassa 21.9.2006, Stakes.
- Weber, Max (1948) *From Max Weber: Essays in Sociology*, Translated edited and with an introduction by Gerth, H., H & Mills, C.W, Routledge & Keegan Paul Ltd., London.
- Virkki, Tuija (2004) Työelämän haavoittamat, Teoksessa Jokinen Eeva, Kaskisaari, Marja & Husso, Marita (toim.) *Ruumis töihin! Käsite ja käytäntö*, Vastapaino, Tampere, 218–239.
- Virkkunen, Jaakko, Engeström, Yrjö & Miettinen, Reijo (2007) Sosiaalihuollon kehittämistoiminnan tulevaisuus, *Projekteista konseptikehittämiseen*, Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 49/2007, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
- Vähätalo, Kari (2001) Lama ja kaupunkien pitkäaikaistyöttömät, *Seurantatutkimus 1304 pitkäaikaistyöttömästä työvoimatoimistojen ja sosiaalihuollon toimeentulotuen asiakkaina kuudessa suomalaisessa kaupungissa vuosina 1991-1998*, Työvoimapolitiittinen tutkimus 230, Työministeriö, Helsinki.
- Väisänen, Raija & Hämäläinen, Juha (2008) Aikuissosiaalityön ajankohtaisuus ja yleinen luonne, Teoksessa Väisänen, Raija & Hämäläinen, Juha (toim.) *Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä*, tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedos-

ta ja toiminnasta, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja A.6. Digipaino, Lappeenranta.

Välimaa, Outi (2008a) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa, Vastapaino, Tampere, 175–195.

Välimaa, Outi (2008b) Oikeutetusti työtön? Neuvottelu pitkäaikaistyöttömien ryhmän leimatusta jäsenyydestä. Teoksessa Roivainen, Irene, Nylund, Marianne, Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö, PS-kustannus, Jyväskylä, 245–260.

## Internetlähteet

Alueellinen yhteisöverkko Sonette sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisille (2009) Saatavana www-muodossa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytando/kuvaus/?PracticeId=2673a79e-17da-451d-bfd8-6009dfb67ed1> [Viitattu:15.10.2009]

Jämsän kaupungin www-sivut (2009) Saatavana www-muodossa: [http://www.jamsa.fi/sosiaali\\_ja\\_terveys/sosiaalityo/aikuissosiaalityo.html](http://www.jamsa.fi/sosiaali_ja_terveys/sosiaalityo/aikuissosiaalityo.html) [Viitattu 6.9.2009]

Kuntaliiton tiedote työmarkkinatuki uudistuksesta 1.1.2006. Saatavana www-muodossa: [http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;63;375;75765;91141;92223](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;63;375;75765;91141;92223) [Viitattu 5.6.2009]

Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma 19.4.2007. Saatavana www-muodossa: [www.vnk.fi/julkaisut](http://www.vnk.fi/julkaisut). [Viitattu 28.8.2009]

Saarikka esite (2009) Saatava www-muodossa: [http://www.vuosaankivi.fi/filebank/7496-Saarikan\\_esite.pdf](http://www.vuosaankivi.fi/filebank/7496-Saarikan_esite.pdf) [Viitattu 6.9.2009]

Tilastollinen kuntaryhmitys (2008) Luokitukset, Tilastokeskus. Saatavana www-muodossa: <http://www.tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/kuntaryhmitys/001-2008/index.html> [Viitattu: 21.9.2009].

Työ- ja elinkeinoministeriö (2008) Työnvälitystilasto. Kuntakohtaisia vuosikeskiarvoja 8/2008 <http://www.tem.fi/files/21495/tekkun08.pdf> [Viitattu 17.9.2009]

Työministeriön esite (2005) Työmarkkinatuki uudistus. Saatavana www-muodossa: [http://www.mol.fi/mol/fi/06\\_tyoministerio/05\\_tiedotteet/01\\_2005/2005-12-29-01/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/06_tyoministerio/05_tiedotteet/01_2005/2005-12-29-01/index.jsp). [Viitattu 5.6.2009]

## Muistiot ja muu työkokousaineisto

Palveluohjaajien keskustelufoorumi 17.1.2008. Jyväskylä.

Palveluohjaajien keskustelufoorumi 29.5.2009. Jyväskylä.

Palveluohjauksen työkokous 25.9.2008. Jyväskylä.

Työllisyystyöryhmän työkokous 1.2.2008. Jyväskylä.

# LIITTEET

## Liite 1. Aikuissosiaalityön hankkeen täydennyskoulutus

### Aikuissosiaalityön hankkeen täydennyskoulutus (syksy 2007)

#### 23.11.2007 Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön toimivat käytännöt

- Aikuissosiaalityön toimivia käytäntöjä Keski-Suomessa: Kuntien puheenvuorot (10 min./kunta)
- Kuntouttavan sosiaalityön professori Jari Heinonen, Jyväskylän yliopisto: Aikuissosiaalityön haasteet ja mahdollisuudet
- Juhani Karjalainen, Kati Närhi ja Anne Valppu-Vanhainen (Aikuissosiaalityön kehittämishanke): Aikuissosiaalityön tilanne ja kehittämisen suunnat Keski-Suomessa

### Aikuissosiaalityön hankkeen täydennyskoulutus (kevät 2007)

#### 17.1.2008 Arvoristiriidat aikuissosiaalityössä

- professori Kirsi Juhila, Tampereen yliopisto: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön jännitteiset yhteiskunnalliset paikat
- sosiaaliamies Eija Hiekka, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus: Tiukentuneet tulkinnat aikuissosiaalityön kentällä
- Keskustelufoorumi: Säästäminen vai asiakas? Käytännön selviytymisstrategioita arvoristiriitatilanteissa

#### 7.3.2008 Aikuissosiaalityön kehittämisen mahdollisuudet ja haasteet

- projektipäällikkö Kati Närhi, Aikuissosiaalityön kehittämishanke: Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakenne työn kehittämisen taustalla – välitehtävän purkua
- tutkija Katri Vataja, Stakes, Helsinki: Työn kehittäminen kiireisessä työyhteisössä
- tutkija Laura Yliruka, Stakes, Helsinki: Menetelmiä oman ja työyhteisön työn kehittämiseen
- Keskustelufoorumi: Oman työni kehittämisen reunaehdot ja mahdollisuudet työyhteisössäni.

#### 9.4.2008 Aikuissosiaalityön peruslähtökohdat

- professori Aila-Leena Matthies, Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius: Asiakaslähtöisyys, osallisuus ja kokonaisvaltaisuus aikuissosiaalityössä
- VTT Aino Kääriäinen, Helsinki: Dokumentointi osana suunnitelmallista sosiaalityötä
- sosiaalityöntekijä Johanna Kuisma, Jyväskylän kaupunki: Dokumentointi käytännössä
- Keskustelufoorumi: Mitä aikuissosiaalityön peruslähtökohdat tarkoittavat työssäni?

#### 29.5.2008 Aikuissosiaalityön työorientaatiot

- projektipäällikkö Minna Kaija, Kuntouttava ja suunnitelmallinen sosiaalityö-hanke, Kuopio: Käytännön kokemuksia kuntouttavasta ja suunnitelmallisesta sosiaalityöstä
- johtava sosiaalityöntekijä Eeva Liukko, Helsingin kaupunki: Kuntouttava sosiaalityö aikuissosiaalityössä
- tutkija Kaija Hänninen, Stakes, Helsinki ja suunnittelija Anne Valppu-Vanhainen, Aikuis-

sosiaalityön hanke: Palveluohjaus aikuissosiaalityössä

- Keskustelufoorumi: Mitä aikuissosiaalityön työorientaatiot merkitsevät työssäni?

## **Aikuissosiaalityön hankkeen täydennyskoulutus (syksy 2008)**

### **4.9.2008 Aktivointi ja työllistämistyön ajankohtaiset näkymät ja käytännöt**

- erikoistutkija Vappu Karjalainen, Stakes, Helsinki: Vaikeasti työllistyvien kuntoutuminen verkostoportailta – Typin hyvät käytännöt ja niiden soveltaminen aikuissosiaalityössä

- koulutuspäällikkö Matti Tuusa, Kuntoutussäätiö, Helsinki: Aktivoinnin ja työllistymisen tukeminen sosiaalitoimistojen työssä ja toimintakäytännöissä

- projektipäällikkö Maria Silver, työllistämispalveluiden ja aikuissosiaalityön seudullinen kehittämissyksikkö, Turku: Aktivoinnin ja työllistämistyön käytännön toimintamallit Turun seudulla

- Keskustelufoorumi: mitä aktivointi ja työllistämistyö ovat työssäni?

### **9.10.2008 Kolmannen sektorin rooli aikuissosiaalityössä**

- projektisuunnittelija Anne Laimio, K-S sosiaaliturvayhdistys: Vertaistukitoiminta aikuisosiaalityön tukena

- kehitysjohtaja Sakari Möttönen, Jyväskylän kaupunki: Kolmannen sektorin eri roolit aikuisasiakkaan näkökulmasta

- yhteistyön erilaiset muodot ja roolit päihde- ja mielenterveystyössä (puheenvuorot: toimintaterapeutti Päivi Valtonen ja sairaanhoitaja Sirpa Tulla Keski-Suomen päihdepalvelusäätiö, päihdehoitaja Riitta Pitkälä Jyväskylän maalaiskunta ja sosiaalijohtaja Maija-Riitta Markkanen Hankasalmen sosiaalitoimisto

- yhteistyön erilaiset muodot ja roolit työllistämisessä (puheenvuorot: ohjaaja Kirsi Nieminen Suomenselän Sateenkaarisäätiö ja sosiaalityöntekijä Päivi Junnilainen Jyväskylän työvoiman palvelukeskus

- sosiaalityön johtaja Outi Markkanen, Äänekoski: Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön ja kolmannen sektorin yhteistyön ja -toiminnan todellisuus ja tulevaisuuden näkymät

- Keskustelufoorumi: Kolmannen sektorin rooli sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä

### **13.11.2008 Toimeentulotuki aikuissosiaalityössä**

- johtava lakimies, Tapio Rätty, Helsingin kaupunki: Toimeentulotukilain soveltamisen kysymyksiä

- Työntekijöiden etukäteen lähettämiin kysymyksiin vastaaminen ja keskustelu

### **11.12.2008 Aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen rooli ja vaikuttaminen**

- projektipäällikkö Kati Närhi, Aikuissosiaalityön hanke, Koske: Rakenteellisen ja vaikuttamaan pyrkivän sosiaalityön idea ja käytäntö

- tutkijasosiaalityöntekijä Anna-Kaisa Tukiala, Heikki Waris-instituutti, Helsinki ja sosiaalityöntekijä Tarya Thomasén, Eteläinen sosiaaliasema, Helsinki: Sosiaalinen muutostyö ja sosiaalinen raportointi aikuissosiaalityössä

- Keskustelufoorumi: Aikuissosiaalityö näkyväksi – mitä ja miten?

## **Aikuissosiaalityön hankkeen täydennyskoulutus (kevät 2009)**

### **13.1.2009 Aikuissosiaalityön menetelmät I**

- projektisuunnittelija Leena Paasikannas, Tyynelän kehittämiskeskus: Motivoiva haastattelu aikuissosiaalityössä

### **17.2.2008 Aikuissosiaalityön menetelmät I jatkuu**

- projektisuunnittelija Leena Paasikannas, Tyynelän kehittämiskeskus: Motivoiva haastattelu aikuissosiaalityössä, harjoitukset

### **19.3.2009 Aikuissosiaalityön menetelmät II**

- tutkijasosiaalityöntekijä Anna-Kaisa Tukiala, Heikki Waris-instituutti, Helsinki ja sosiaalityöntekijä Tarya Thomasén, Eteläinen sosiaaliasema, Helsinki: Narratiivisuus/tarinallisuus aikuissosiaalityön käytännöissä sekä ryhmätoiminta aikuissosiaalityössä

### **6.5.2009 Aikuissosiaalityön menetelmät III**

- yliopettaja Asta Suomi, JAMK, Jyväskylä: Dialoginen verkostotyö aikuissosiaalityössä

## **Aikuissosiaalityön hankkeen täydennyskoulutus (syksy 2009)**

### **17.10.2009 Loppuseminaari**

- professori Mikko Mäntysaari, Jyväskylän yliopisto: Sosiaalihuollon ja aikuissosiaalityön tehtävät ja haasteet kilpailukyky-yhteiskunnassa

- sosiaalineuvos Aune Turpeinen, Sosiaali- ja terveysministeriö: Aikuissosiaalityö nyt ja tulevaisuudessa

- projektipäällikkö Kati Närhi, K-S maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishanke: Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen tuloksia ja johtopäätöksiä

- johtava sosiaalityöntekijä Hanna Tabell, Jyväskylän kaupunki: Aikuissosiaalityötä käytännössä

- perusturvajohtaja Riitta Vanhanen, Keuruun kaupunki: Aikuissosiaalityötä johtamassa

- sosiaali- ja terveystalvelujen johtaja Jussi Merikallio, Kuntaliitto: Aikuissosiaalityö kunnassa – haasteet ja mahdollisuudet

## **Liite 2. Aikuissosiaalityön hankkeen työkokoukset**

### **Aikuissosiaalityön hankkeen työkokoukset (syksy 2007)**

Esityslistat työkokouksista lähetetään kahta viikkoa ennen kokousta. Ilmoittautumiset viikkoa aikaisemmin työkokouksen vetäjälle. Lisätietoja: Työkokouksen vetäjä

#### **14.12.2007 Päihde- ja mielenterveystyönteeman työkokous**

-Kati Närhi

### **Aikuissosiaalityön hankkeen työkokoukset (kevät 2008)**

#### **10.1.2009 Palveluohjauksen työkokous**

-Anne Valppu-Vanhainen

#### **1.2.2009 Aktivointi ja työllistäminen aikuissosiaalityössä työkokous**

- Anne Valppu-Vanhainen

#### **8.5.2009 Kuntouttava työtoiminta ja työmarkkinatuen aktivointi työkokous**

- Anne Valppu-Vanhainen

#### **23.5.2009 Sosiaalitoimiston rooli ja tehtävät päihdepalvelujen kokonaisuudessa ja toimivat käytännöt**

- Kati Närhi

### **Aikuissosiaalityön hankkeen työkokoukset (syksy 2008)**

#### **26.9.2008 Palveluohjaus työorientaationa käytännössä**

- Anne Valppu-Vanhainen

#### **3.10.2008 Dokumentaation kehittäminen – sisältöjen rakentaminen**

-Juhani Karjalainen

#### **29.10.2008 Päihdeasiakkaan aktivointi ja työllistäminen**

-Anne Valppu-Vanhainen ja Kati Närhi

#### **6.11.2008 Sosiaalijohtajien ja johtavien sosiaalityöntekijöiden työkokous**

##### **Tiimin johtaminen**

- Närhi, Valppu-Vanhainen ja Karjalainen

#### **26.11.2008 Sosiaalitoimiston rooli ja tehtävät mielenterveystyössä ja toimivat käytännöt**

- Kati Närhi

**16.12.2008 Dokumentaation kehittäminen – sisältöjen rakentaminen**  
-Juhani Karjalainen

### **Aikuissosiaalityön hankkeen työkokoukset (Kevät 2009)**

**22.1.2009 Sosiaalijohtajien ja johtavien sosiaalityöntekijöiden työkokous**  
**Johtamisen rooli rakenteellisessa sosiaalityössä ja asiakastietojärjestelmien kehittämisessä**

- Närhi, Valppu-Vanhainen ja Karjalainen

**3.2.2009 Palveluohjausprosessien kuvaukset, työnjaot ja roolit ammattiryhmittäin**

- Anne Valppu-Vanhainen

**9.3.2009 Kuntouttava työtoiminta käytäntönä**

- Anne Valppu- Vanhainen

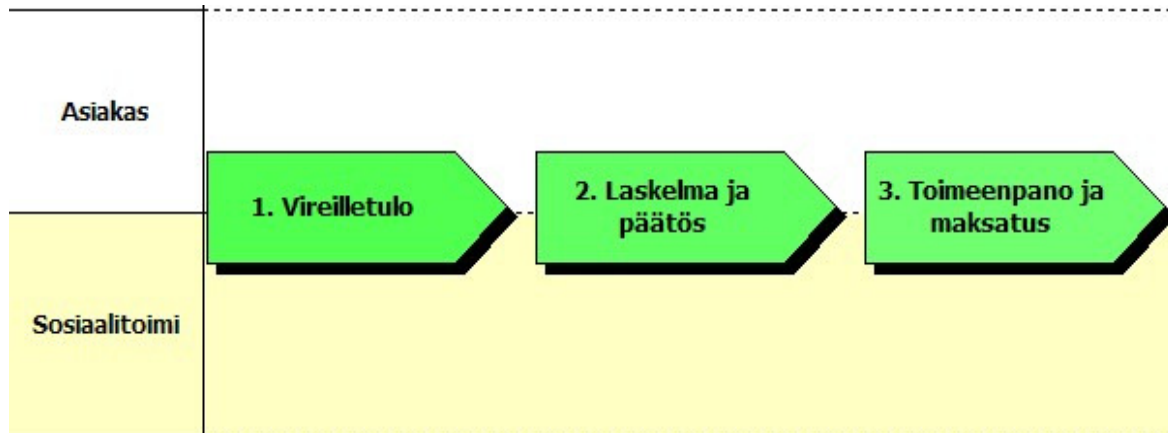
**26.3.2009 Dokumentaation kehittäminen - linkitykset asiakastietojärjestelmään**

- Juhani Karjalainen

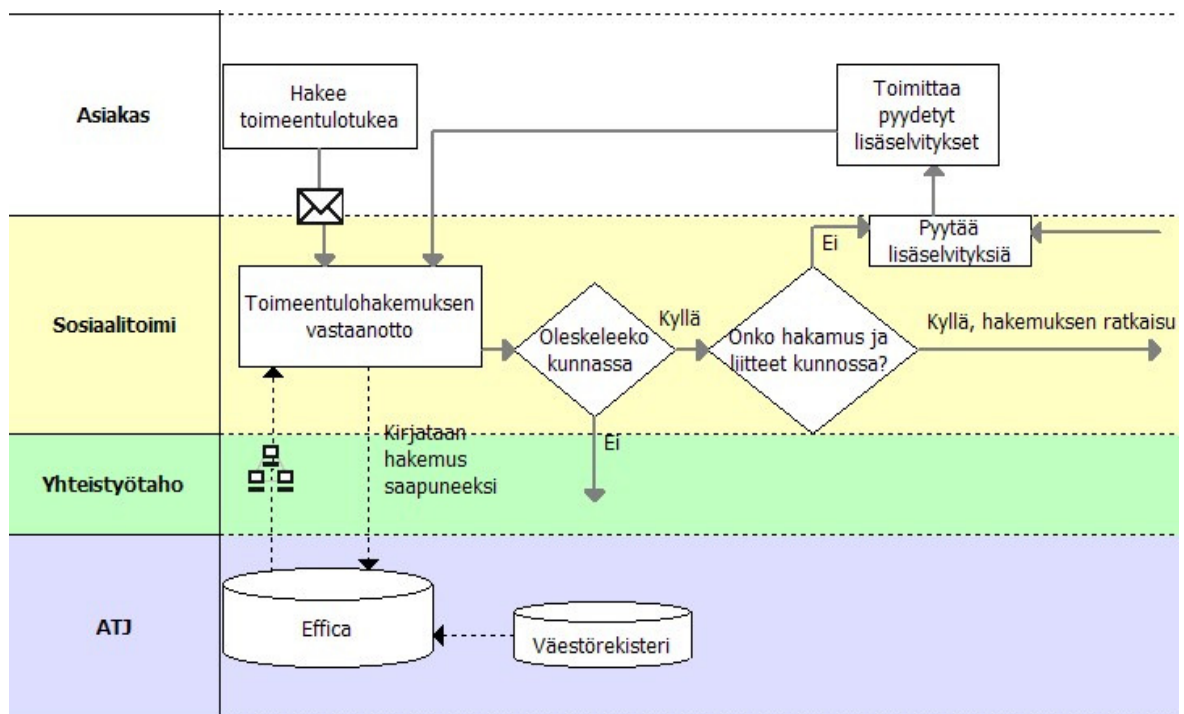
**27.5.2009 Sosiaalitoimiston mielenterveystyön ja päihdetyön työprosessit**

-Kati Närhi

### Liite 3. Toimeentulotukityön työprosessi päävaiheineen

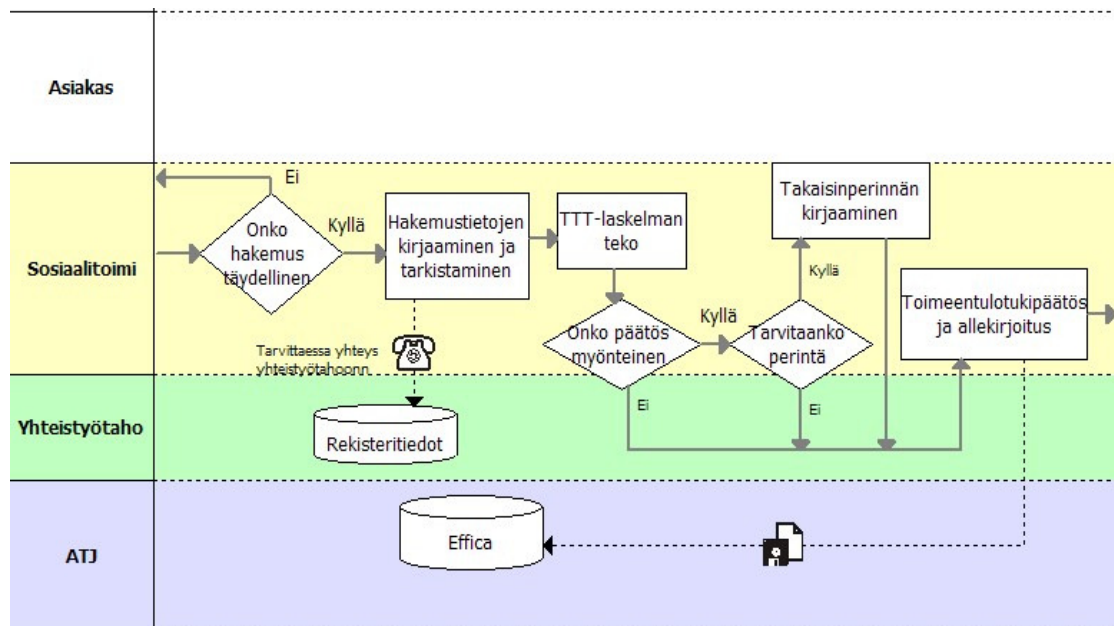


#### 1. Vireilletulo vuokaaviotasolla

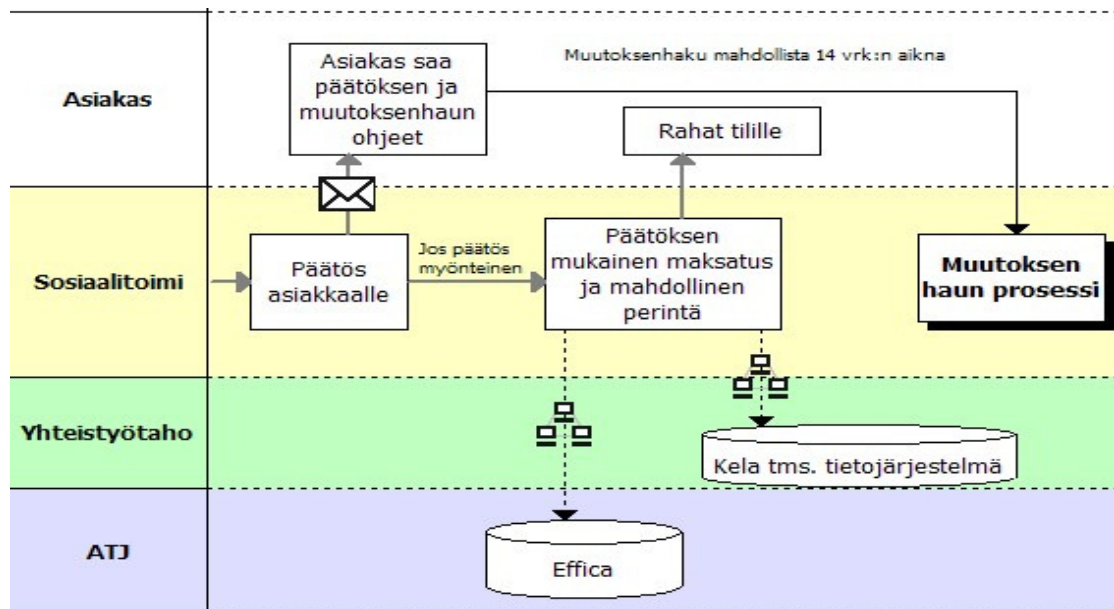




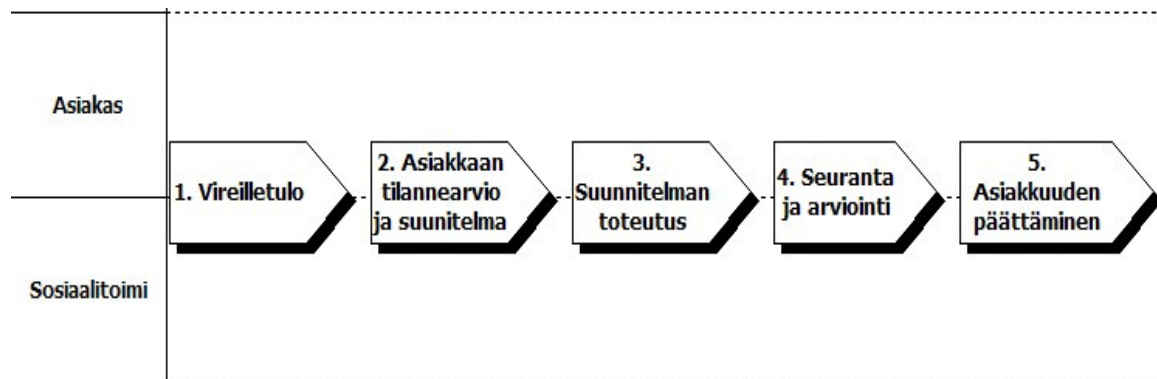
## 2. Laskelma ja päätös vuokaaviotasolla



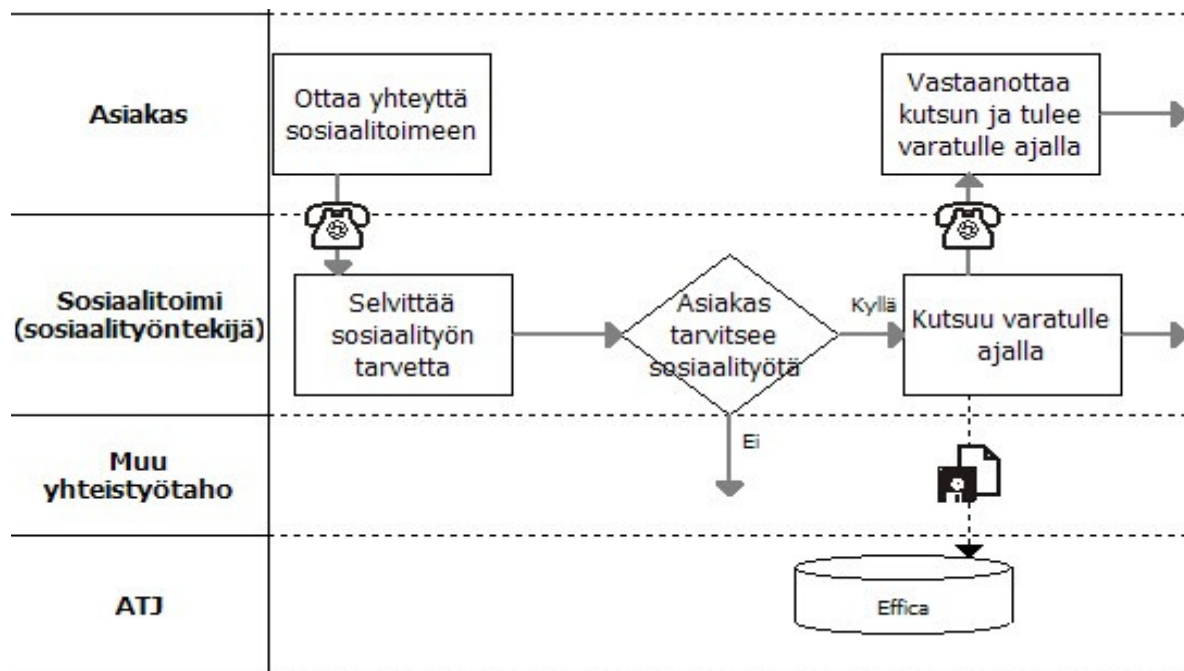
## 3. Toimeenpano ja maksatus



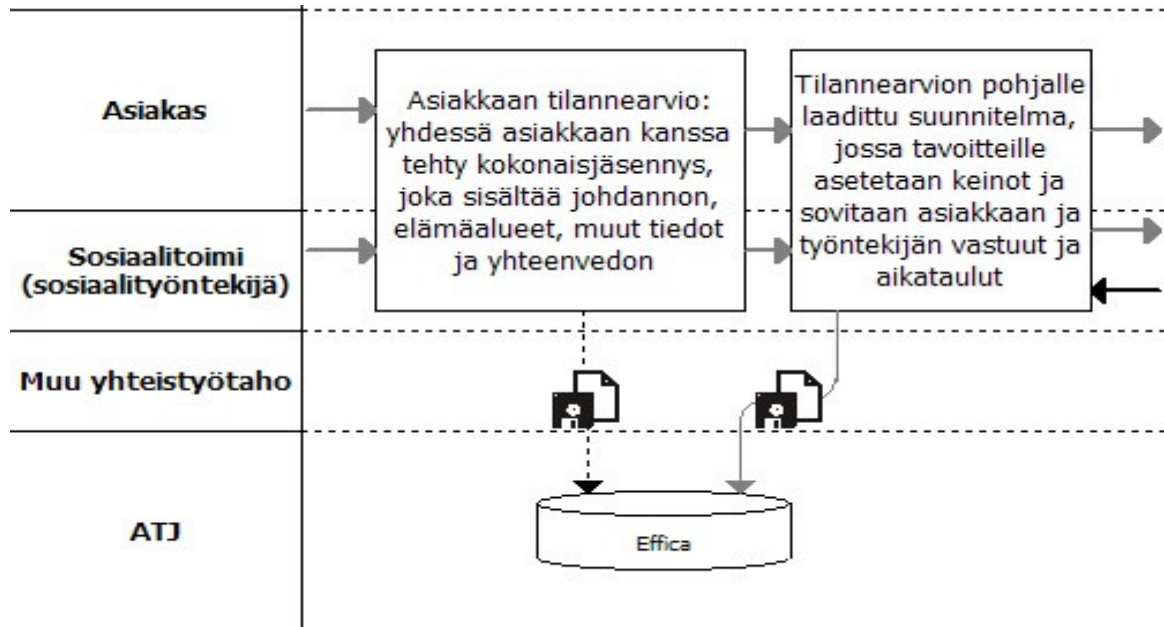
## Liite 4. Aikuissosiaalityön työprosessin vaiheet



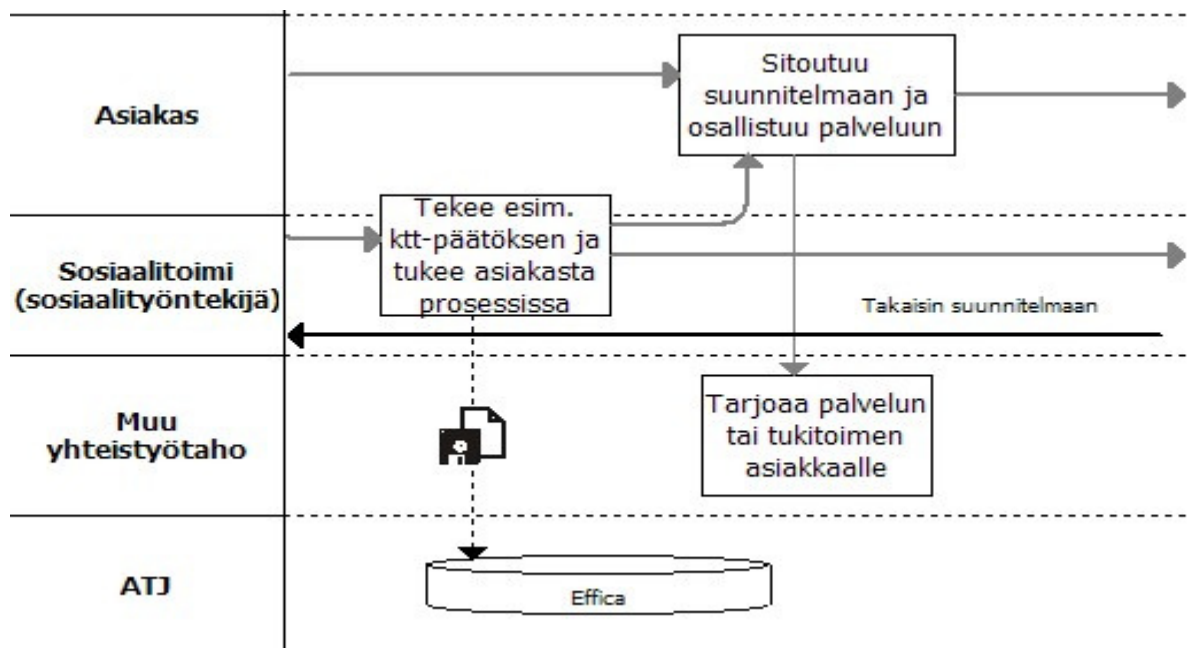
### 1. Vireilletulo



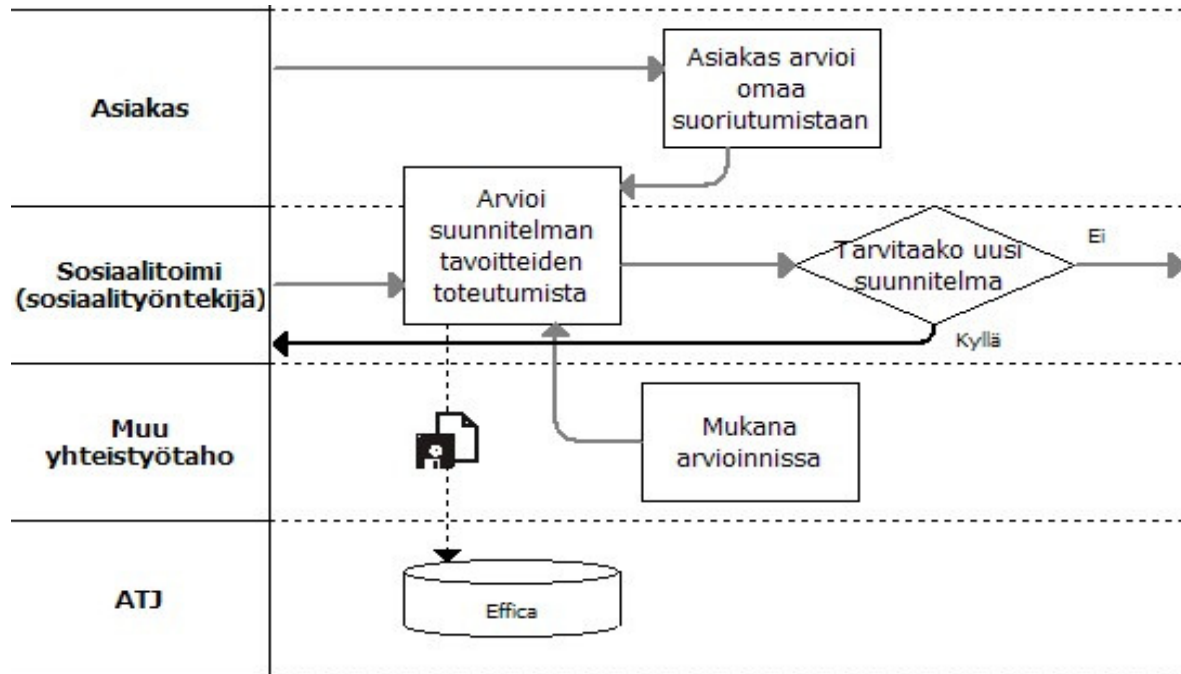
## 2. Asiakkaan tilannearvio ja suunnitelma



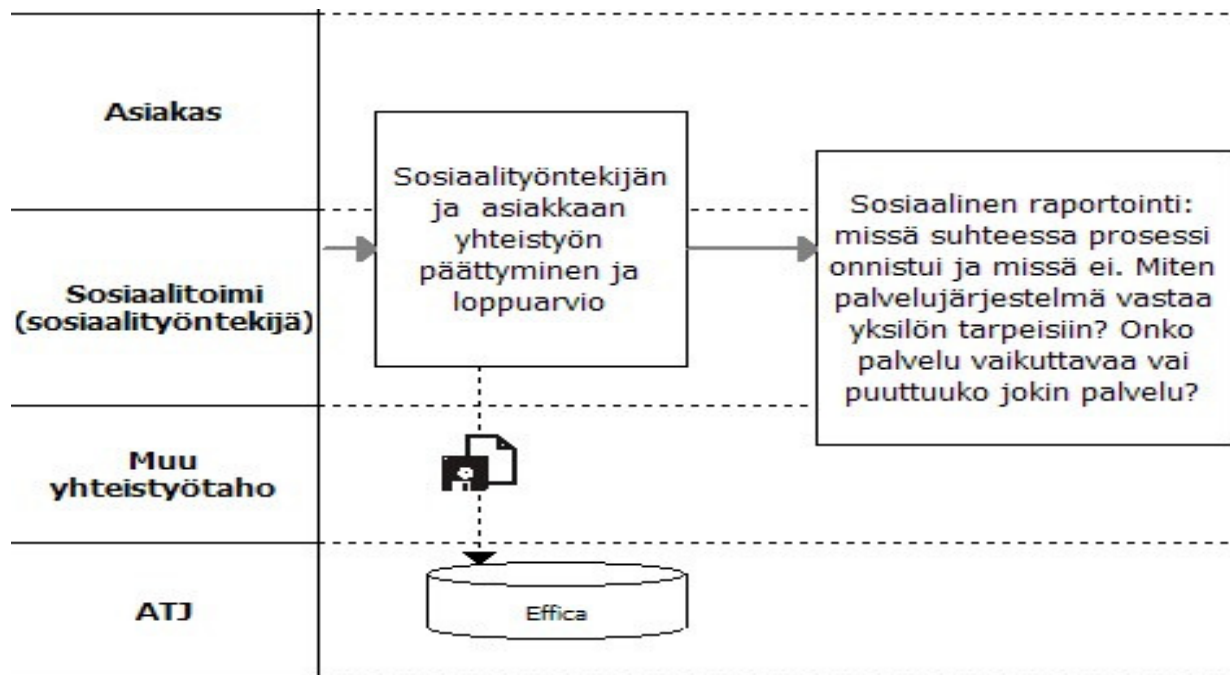
## 3. Suunnitelman toteutus



#### 4. Seuranta ja arviointi



#### 5. Asiakkuuden päättäminen



**Liite 5. Hankkeessa työstetty aikuissosiaalityön asiakkaan tilannearviolomake**

**ASIAKKAAN TILANNEARVIO lomake (versio 0.4)**

**1. HENKILÖTIEDOT SEKÄ YHTEYDENOTON SYY**

KAUPUNKI		8. Sosiaalityön toimintatieto (kuvaa sosiaalityön tekemistä)
Sosiaalitoimi		
Osoite		<input type="checkbox"/> 01 lyhyt alkuarviointi <input type="checkbox"/> 02 laaja tilannearvio <input type="checkbox"/> 03 väliarviointi Päivämäärä: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1. Asiakkaan nimi	2. Henkilötunnus	9. Sosiaalityön kohdetieto (kuvaa sosiaalityön kohdetta)
3. Sukupuoli <input type="checkbox"/> 1 Nainen <input type="checkbox"/> 2 Mies		
4. Asiakkaan osoite ja postinumero		10. Työntekijän nimi, virka-asema
5. Asiakkaan puhelinnumero		11. Työntekijän yhteistiedot
6. Asiakkaan ammatti		12. Asiakkaan kansalaisuus
7. Siviilisäätö <input type="checkbox"/> 1 Naimaton <input type="checkbox"/> 2 Avio-/avoliitossa <input type="checkbox"/> 3 Eronnut <input type="checkbox"/> 4 Leski		13. Äidinkieli <input type="checkbox"/> 1 Suomi <input type="checkbox"/> 2 Ruotsi <input type="checkbox"/> 3 Venäjä <input type="checkbox"/> 4 Somalia <input type="checkbox"/> 5 Muu, mikä?
14. Ase- tai siviilipalvelus <input type="checkbox"/> 1 Suoritettu <input type="checkbox"/> 2 Vapautettu <input type="checkbox"/> 3 Lykätty, mihin asti?		
14. Saako nyt toimeentulotukea <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 Saa, mistä lähtien? _____ <input type="checkbox"/> 2 Saanut satunnaisesti, milloin? _____		

16. Asiakkaan yhteydenotto sosiaalityöntekijään	
<input type="checkbox"/> 1 Ottanut itse yhteyttä	<input type="checkbox"/> 5 Muiden viranomaisten ohjaama
<input type="checkbox"/> 2 Etuuskäsittelyn ohjaamana	<input type="checkbox"/> 6 Sukulaisten/ tuttavien ohjaamana
<input type="checkbox"/> 3 Sosiaali- tai palveluohjaajan ohjaamana	<input type="checkbox"/> 6 Muu, kuka?
<input type="checkbox"/> 4 Sosiaalityöntekijän ohjaamana	
17 Asiakkaan yhteydenoton syyt (sosiaalityön kohdetiedon tarkempi kuvaus)	

## 2. ELÄMÄNALUEET

### 2.1 Perhe ja muu sosiaalinen verkosto

1. Perhetyyppi <input type="checkbox"/> 1 Yksin asuva <input type="checkbox"/> 2 Yksinhuoltaja <input type="checkbox"/> 3 Lapseton pariskunta <input type="checkbox"/> 3 Puolison kanssa asuva <input type="checkbox"/> 4 Puolison ja lasten kanssa asuva <input type="checkbox"/> 5 Yhteishuoltajuus <input type="checkbox"/> 6 Lähiomaisen ja tuttavien kanssa asuva, kenen? <input type="checkbox"/> 7 Muu, mikä	2. Lapset: nimet ja syntymävuodet (omat, yhteiset ja puolison)
	3. Säännölliset tapaamiset lapsen kanssa <input type="checkbox"/> 1 Kyllä <input type="checkbox"/> 2 Ei, miksi?
4. Puolison tiedot ja tilanne	5. Muu sosiaalinen verkosto (vanhemmat, sisarukset, kaverit ja miten usein yhteydessä?)
6. Perhetilanne ja/tai parisuhteen huolet?	
7. Muuta (vapaamuotoinen teksti)	

## 2.2 Asuminen

<p>1. Asumismuoto</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Oma asunto</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Vuokra-asunto, toistaiseksi voimassa oleva</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Vuokra-asunto, määräaikainen</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Tilapäinen asumismuoto, mikä?</p> <p><input type="checkbox"/> 4 Tuettu asuminen</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Muu, mikä? _____</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Asunnoton _____</p> <p>_____</p> <p>Onko asuntohakemus vireillä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä</p> <p>Asumisen/ asunnottomuuden kesto</p>	<p>2. Vuokranantaja tai muu vastaava ja hänen yhteystiedot</p> <p>3. Asuminen vastaa tarpeita (koko, asumiskustannukset ja – olosuhteet)</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei, mitä tarpeita?</p>
<p>4. Asumisen kulut (vuokra, sähkö, vesi jne.)</p>	<p>6. Vaikeuksia vuokran maksamisessa/ asumismenojen hoitamisessa</p> <p><input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä</p>
<p>5. Tarvitseeko tukea asumiseen</p> <p><input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Tarvitsee tukea, mikä?</p>	<p>Vuokran/ vastikkeen rästien määrät?</p>
<p>7. Varoitus/ varoituksia häiritsevästä asumisesta</p> <p><input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä</p>	<p>8. Onko häätö vireillä?</p> <p><input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä</p>
<p>9. Onko aiemmin saanut häätöjä?</p> <p><input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä, miksi?</p>	
<p>10. Muuta</p>	

## 2.3 Koulutus

<p>1. Peruskoulutus</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Peruskoulu/kansakoulu <input type="checkbox"/> 2 Mukautettu peruskoulu <input type="checkbox"/> 3 Peruskoulu kesken</p> <p><input type="checkbox"/> 4 Lukio <input type="checkbox"/> Lukio kesken</p>
<p>2. Ammatillinen koulutus</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Ammatillinen perustutkinto, erikoisammatti tutk. <input type="checkbox"/> 3 Ammatil.tutkinto kesken/ keskeyt.</p>

<input type="checkbox"/> 3 Ammattikorkeakoulu, opisto	<input type="checkbox"/> 4 AMK, opisto kesken/ keskeyt.
<input type="checkbox"/> 5 Korkeakoulu	<input type="checkbox"/> 6 Korkeakoulu kesken/ keskeytynyt
<input type="checkbox"/> 7 Ammattitaito työkokemuksen kautta	
<input type="checkbox"/> 8 Ei ammatillista koulutusta	
<input type="checkbox"/> 9 Muu, mikä?	
3. Koulutusala, tutkinto tai linja (ammatti), jolta koulutus on hankittu?	
4. Asiakkaan näkemys ammatti- tai opiskelutavoitteiden selkeydestä	
<input type="checkbox"/> 1 Tavoitteet selvät, millaiset?	
<input type="checkbox"/> 2 Tavoitteet epäselviä, miten?	
5 Muuta?	

## 2.4 Työ

1. Pääasiallinen toiminta	<input type="checkbox"/> 8 Sairaslomalla	
<input type="checkbox"/> 1 Kokopäivätyö	<input type="checkbox"/> 9 Työkyvyn selvittelyssä	
<input type="checkbox"/> 2 Osa-aikatyö	<input type="checkbox"/> 10 Eläkkeellä	
<input type="checkbox"/> 3 Opiskelija	<input type="checkbox"/> 11 Kuntouttava työtoiminta	
<input type="checkbox"/> 4 Työttömänä, alkaen _____	<input type="checkbox"/> 12 Äitiyslomalla, vanhempainvapaalla, lasten kodinhoidon tuella	
<input type="checkbox"/> 5 Työttömyyskassan jäsen	<input type="checkbox"/> 13 Ase- tai siviilipalvelus	
<input type="checkbox"/> 6 Työttömänä työnhakijana työvoimatoimistossa	<input type="checkbox"/> Jokin muu, mikä	
<input type="checkbox"/> 7 Ei työttömänä työnhakijana työvoimatoimistossa		
2. Työhistoria (viimeisin ensimmäisenä)		
Työnantaja	Työtehtävät	Aika
1		
2		
3		
4		
3. Millä tavoin olet hakenut työtä?		



<input type="checkbox"/> 1 Työvoimatoimiston välityksellä <input type="checkbox"/> 2 Omatoimisesti ottamalla yhteyttä työnantajiin <input type="checkbox"/> 3 Seuraamalla työpaikkailmoituksia sanomalehdistä/internetistä <input type="checkbox"/> 4 Muulla tavoin, miten? <input type="checkbox"/> 5 En ole hakenut työtä
4. Työttömyysturvan karenssi <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 Kyllä, selvitys karenssiin johtaneesta tilanteesta? <hr/> <hr/> <input type="checkbox"/> 1 Määräaikainen karenssi: pituus____kk <input type="checkbox"/> 2 Työssäoloehto: Miten pitkä?____ kk, Miten poistuu____ kk <input type="checkbox"/> 3 Kuntouttavasta työtoiminnasta kieltäytyminen <input type="checkbox"/> 4 Muu, mikä?
5. Työnhaun viralliset suunnitelmat
6. Toteutuneet tai keskeytyneet työllistämistoimenpiteet ja niiden kestot tarvittavilta osilta 1_ 2_ 3_
7. Jos sinulla on hankaluuksia ottaa vastaan työtä, niin suurin hankaloittava tekijä mielestäsi on <input type="checkbox"/> 1 Huonot liikenneyhteydet <input type="checkbox"/> 2 Lasten, vanhempien tai muiden omaisten hoitovastuu <input type="checkbox"/> 3 Työkyky alentunut vamman tai sairauden vuoksi <input type="checkbox"/> 4 Päihteet ? <input type="checkbox"/> 5 Eläkehakemus tai valitus eläkehakemuksesta on vireillä <input type="checkbox"/> 6 Uusien vieraiden tilanteiden jännittäminen <input type="checkbox"/> 7 Muu syy, mikä?
8. Mitä toivoisit työllistymisesi suhteen

## 2.5 Taloudellinen tilanne

1. Palkkatuloja <input type="checkbox"/> 1 On <input type="checkbox"/> 2 Ei ole	2. Yrittäjätuloja <input type="checkbox"/> 1 On <input type="checkbox"/> 2 Ei ole
3. Muu, mikä?	
3. Ensisijaiset etuudet (työttömyyskorvaus, sairauspäiväraha jne.) <input type="checkbox"/> 1 On tulona <input type="checkbox"/> 2 On vireillä _____ <input type="checkbox"/> 3 Ei ole haettu, mitä? _____ <input type="checkbox"/> 4 Ei oikeutta, miksi? _____	
4. Asiakkaan arvio rahan käytöstään <input type="checkbox"/> 1 On hallinnassa <input type="checkbox"/> 2 Ongelmia ajoittain <input type="checkbox"/> 3 Ei hallinnassa, millaisia ongelmia?	
5. Edunvalvonta <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 On <input type="checkbox"/> 3 Tarvitaanko edunvalvontaa?	
6. Välytystili <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 On <input type="checkbox"/> 3 Tarvitaanko välytystiliä?	
7. Velkoja <input type="checkbox"/> 1 Ei velkaneuvontaa? <input type="checkbox"/> 2 On, paljonko? <input type="checkbox"/> 3 Tarvitaanko <input type="checkbox"/> 2 En tiedä <input type="checkbox"/> 4 Onko velkajärjestely? <input type="checkbox"/> 5 Onko velat ulos- otossa? <input type="checkbox"/> 6 Onko hakenut sosiaalista luottoa? Laskuja maksamatta <input type="checkbox"/> Ei ole <input type="checkbox"/> On, paljonko?	
8. Tarvitsetko apua velkojen tai taloudellisen tilanteen selvityksessä <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 Kyllä, millaista?	
8. Luottotiedot <input type="checkbox"/> 1 Kunnossa <input type="checkbox"/> 2 Häiriömerkintä <input type="checkbox"/> 3 Ei tietoa	
9. Muuta, esim. velan vaikutus elämään (vapaa teksti)?	

## 2.6 Terveys

1. Fyysisiä tai psyykkisiä terveysongelmia/ rajoituksia	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> 2 On, mitä?			
2. Pitkäaikaissairauksia	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> On, mitä?			
4. Onko säännöllistä lääkitystä?					
5. Hoitosuhde fyysisen tai psyykkisen terveyden hoitamiseksi	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> On, mitä?			
7. Asiakkaan arvio omasta terveydentilastaan ja toimintakyvystään: kuinka huolestunut on ollut omasta terveydentilastaan?	<input type="checkbox"/> 1 Ei lainkaan	<input type="checkbox"/> 2 Vähän	<input type="checkbox"/> 3 Kohtalaisen	<input type="checkbox"/> 4 Huomattavan	<input type="checkbox"/> 5 Erittäin
8. Muuta? (vapaamuotoinen teksti)					

## 2.7 Päihteiden käyttö

1. Päihteiden käyttö viimeisen puolen vuoden aikana					
1 Alkoholi runsasta	<input type="checkbox"/> 4 Ei lainkaan	<input type="checkbox"/> 3 Vähäistä	<input type="checkbox"/> 2 Melko runsasta	<input type="checkbox"/> 1 Huolestuttavan runsasta	
2 Lääkkeet runsasta	<input type="checkbox"/> 4 Ei lainkaan	<input type="checkbox"/> 3 Vähäistä	<input type="checkbox"/> 2 Melko runsasta	<input type="checkbox"/> 1 Huolestuttavan runsasta	
3 Huumeet runsasta	<input type="checkbox"/> 4 Ei lainkaan	<input type="checkbox"/> 3 Vähäistä	<input type="checkbox"/> 2 Melko runsasta	<input type="checkbox"/> 1 Huolestuttavan runsasta	
4 Muut päihteet runsasta	<input type="checkbox"/> 4 Ei lainkaan	<input type="checkbox"/> 3 Vähäistä	<input type="checkbox"/> 2 Melko runsasta	<input type="checkbox"/> 1 Huolestuttavan runsasta	
5 Peliriippuvuus runsasta	<input type="checkbox"/> 4 Ei lainkaan	<input type="checkbox"/> 3 Vähäistä	<input type="checkbox"/> 2 Melko runsasta	<input type="checkbox"/> 1 Huolestuttavan runsasta	
2. Päihteiden käyttö	<input type="checkbox"/> 1 Ei lainkaan	<input type="checkbox"/> 2 Noin kerran kuukaudessa	<input type="checkbox"/> 3 Noin kerran viikossa	<input type="checkbox"/> 4 Useampi kerta viikossa	<input type="checkbox"/> 5 Päivittäin
2. Onko sinulla tuntunut viimeksi kuluneen puolen vuoden aikana, että päihteiden käyttösi on vaikuttanut kielteisesti					
1 Työhön ja opiskeluun	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> 2 Jonkin verran	<input type="checkbox"/> 3 Kyllä		
2 Terveysteen	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> 2 Jonkin verran	<input type="checkbox"/> 3 Kyllä		

3 Talouteen	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> 2 Jonkin verran	<input type="checkbox"/> 3 Kyllä
4 Asumiseen	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> 2 Jonkin verran	<input type="checkbox"/> 3 Kyllä
5 Ihmissuhteisiin	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> 2 Jonkin verran	<input type="checkbox"/> 3 Kyllä
6 Lapsiin	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> 2 Jonkin verran	<input type="checkbox"/> 3 Kyllä
7 Arkielämään ja vapaa-aikaan	<input type="checkbox"/> 1 Ei	<input type="checkbox"/> 2 Jonkin verran	<input type="checkbox"/> 3 Kyllä
Miten? (vapaa teksti)			
3. Haluatko muutosta päihteiden käyttöön?			
<input type="checkbox"/> 1 Haluan lopettaa päihteiden käytön			
<input type="checkbox"/> 2 Haluan vähentää päihteiden käyttöä			
<input type="checkbox"/> 3 En koe tarvetta muutokseen			
4. Mitä hoito- ja kuntoutusjaksoja sinulla on ollut aikaisemmin?			
5. Jos haluat lopettaa tai vähentää päihteiden käyttöä, tarvitsetko tukea?			
<input type="checkbox"/> 1 On jo hoitosuhde, mikä?			
<input type="checkbox"/> 2 Haluan hakeutua hoitoon, mihin?			
<input type="checkbox"/> 3 Lopetan tai vähennän päihteiden käyttöä omatoimisesti ilman hoitosuhdetta			
6. Mitä esteitä lopettamisessa/vähentämisessä?			
7. Muuta? (vapaa teksti)			

## 2.8 Arkielämä ja vapaa-aika

1. Arkielämän sujuvuus (asiakas vastaa?). Miten arvioit seuraavia arkielämään kuuluvia asioita omalta kohdaltasi nykyisessä elämäntilanteessasi?				
	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Huono
<b>Nukkuminen</b>				
Vuorokausirytmisi säännöllinen, ei nukahtamisvaikeuksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ruokailu</b>				

Syön riittävän säännöllisesti ja monipuolisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Siisteys, peseytyminen</b>				
Huolehdin säännöllisesti hygieniastani ja vaatteiden pesusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kodinhoitoa</b>				
Huolehdin kotini siisteydestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Liikunta</b>				
Ulkoilen ja liikun säännöllisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Harrastukset</b>				
Minulla on tärkeitä harrastuksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Perhe ja ystävät</b>				
Pidän säännöllisesti yhteyttä heihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Asioiden hoito</b>				
Muistan sovitut tapaamiset, hoidan erilaiset hakemukset ja asiakirjat ajoissa ja sovitusti, huolehdin laskujen maksamisesta eräpäivään mennessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Asiakkaan arvio tukea antavasta sosiaalisesta verkostostaan				
<input type="checkbox"/> 1 Saan tukea riittävästi <input type="checkbox"/> 2 En saa tukea riittävästi, miksi?				
3 Muuta, mitä?				

## 2.9 Muut tiedot

1. Onko sinulla sakkojen muuntorangaistuksia? <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä, milloin?
2. Onko sinulla vapausrangaistuksia seuraavan vuoden aikana (vankeustuomio, yhdyskuntapalvelu) <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 Kyllä, milloin?
3. Onko sinut aiemmin tuomittu rikoksesta <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 Kyllä, mistä?
4. Muuta (vapaa teksti)

## 4 ASIAKKAAN TAVOITTEET

1. Nimeä kaksi sinulle tällä hetkellä tärkeintä tavoitetta. Tärkein tavoite omassa elämässäni				
1 _____				
2 _____				
Arvioi tavoitteittesi merkitystä seuraavien kysymysten avulla (Tavoite 1)				
	paljon	kohtalaisesti	vähän	ei yhtään
1 Kuinka paljon tavoitteen saavuttaminen merkitsee sinulle?	1	2	3	4
2 Miten sitoutunut olet siihen?	1	2	3	4
3 Missä määrin voit itse vaikuttaa siihen?	1	2	3	4
4 Missä määrin muut henkilöt ja asiat voivat vaikuttaa siihen?	1	2	3	4
5 Missä määrin olet saanut tukea siihen muista?	1	2	3	4
6 Missä määrin tavoitteesi on edistynyt?	1	2	3	4
7 Paljonko sinulla on voimavaroja tavoitteen saavuttamiseksi?	1	2	3	4

Arvioi tavoitteittesi merkitystä seuraavien kysymysten avulla (Tavoite 2)				
	paljon	kohtalaisesti	vähän	ei yhtään
1 Kuinka paljon tavoitteen saavuttaminen merkitsee sinulle?	1	2	3	4
2 Miten sitoutunut olet siihen?	1	2	3	4
3 Missä määrin voit itse vaikuttaa siihen?	1	2	3	4
4 Missä määrin muut henkilöt ja asiat voivat vaikuttaa siihen?	1	2	3	4
5 Missä määrin olet saanut tukea siihen muista?	1	2	3	4
6 Missä määrin tavoitteesi on edistynyt?	1	2	3	4
7 Paljonko sinulla on voimavaroja tavoitteen saavuttamiseksi?	1	2	3	4

## 5 YHTEENVETO

1. Muutostarve/ sosiaalityö /suunnitelman valmistelua	
<p>1 Asiakkaan näkemys pääasiallisesta alueesta / aiheista, joihin haluaa muutosta ja tarvitsee sosiaalityöntekijän tukea. Merkitse numerolla aiheet tärkeysjärjestyksessä.</p> <p>___ asuminen</p> <p>___ koulutus ja työllisyys</p> <p>___ toimeentulo /talous</p> <p>___ terveys</p> <p>___ päihteiden käyttö</p> <p>___ sosiaaliset suhteet</p> <p>___ arkielämän sujuvuus</p> <p>___ muu tekijä, mikä</p>	<p>2 Sosiaalityöntekijän näkemys pääasiallisesta alueesta/ aiheista, joihin haluaa muutosta ja tarvitsee sosiaalityöntekijän tukea. Merkitse numerolla aiheet tärkeysjärjestyksessä.</p> <p>___ asuminen</p> <p>___ koulutus ja työllisyys</p> <p>___ toimeentulo /talous</p> <p>___ terveys</p> <p>___ päihteiden käyttö</p> <p>___ sosiaaliset suhteet</p> <p>___ arkielämän sujuvuus</p>

	__ muu tekijä, mikä
2. Arvio sosiaalityön tai sosiaalihojauksen tarpeesta (vapaa teksti)	
3. Tilannearvion johtopäätökset <input type="checkbox"/> 1 Ei palveluiden tarvetta <input type="checkbox"/> 2 Nykyiset palvelut riittävät <input type="checkbox"/> 3 Nykyisiä palveluita lisätään <input type="checkbox"/> 4 Tarvetta uusiin palveluihin, millaisia?	4. Minkälaisia suunnitelmia tarvitaan? <input type="checkbox"/> 1 Aktivointi suunnitelma <input type="checkbox"/> 2 Opintosuunnitelma <input type="checkbox"/> 3 Kuntoutussuunnitelma <input type="checkbox"/> 4 Muu suunnitelma, palvelu tai tukitoimi, mikä?
5. Asiakkaan huolen määrä omasta tilanteestaan <input type="checkbox"/> 1 En ole huolestunut <input type="checkbox"/> 2 Olen hieman huolestunut <input type="checkbox"/> 3 Olen huolestunut <input type="checkbox"/> 4 Olen erittäin huolestunut	6. Sosiaalityöntekijän huolen määrä asiakkaan tilanteestaan <input type="checkbox"/> 1 En ole huolestunut <input type="checkbox"/> 2 Olen hieman huolestunut <input type="checkbox"/> 3 Olen huolestunut <input type="checkbox"/> 4 Olen erittäin huolestunut
7. Yhteenveto suunnitelman pohjaksi (vapaa teksti)	
8. Lausunto tarvittaessa (Voidaan antaa asiakkaan tai toisen viranomaisen pyynnöstä. Sosiaalityöntekijän kannotto palvelun tai tukitoimen saamisesta.)	

## 6 ALLEKIRJOITUKSET

1. Asiakas _____ Nimen selvennys	2. Työntekijä _____ Nimen selvennys
--	---



## **Liite 6. Kysely työllistämistoiminnasta Keski-Suomen maakunnassa**

### **Kysely työllistämistoiminnasta Keski-Suomen maakunnassa**

**Arvoisa sosiaalihoitaja,**

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa, miten **työttömien työllistymistä edistäviä palveluja sekä työ- ja toimintakykyä arvioivia palveluja** eri Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeeseen kuuluvissa 17 kunnassa järjestetään. Kyselyn vastauksista tehdään koonti, joka toimitetaan teille hankekuntiin sekä vastauksia käytetään aikuissosiaalityön kehittämishankkeen aktivointia ja työllistämistä edistävän toiminnan kuntakohtaisessa kehittämistyössä.

Mainitkaa kuntanne omana toimintana tuotetut, kolmannen sektorin ja sosiaalisten yritysten työllistämistä edistävät palvelut sekä arvioikaa, miten asiakkaan kokonaistilanne näissä palveluissa huomioidaan ja seurataan sosiaalitoimen näkökulmasta. Kattavan kartoituksen aikaansaamiseksi pyydämme teitä toimittamaan tarvittaessa lomaketta eteenpäin toiminnasta vastaaville tahoille.

**Vastaukset kootaan tälle sähköiselle lomakkeelle ja ne toimitetaan mahdollisimman pian, viimeistään kuitenkin 15.9.2008 mennessä osoitteeseen anne.valppu-vanhainen@koske.jyu.fi**

**Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!** Toivottavasti kartoituksella ja sen tuloksilla on käyttöä kuntanne työllisyshoidossa ja sen kehittämisessä!

#### **A) KUNTA, JOTA VASTAUKSENNE KOSKEE**

#### **B) VASTAUKSEN ANTAJA/ANTAJAT**

**Nimi:**

**Tehtävä:**

#### **C) PALVELUIDEN KARTOITUS**

##### **1. Mitä työllisyyttä edistäviä toimijoita kunnassanne on?**

**Kolmannen sektorin toimijat:**

**Yhdistykset:**

**Säätiöt:**

**Muut:**

**Sosiaaliset yritykset (nimi ja mahdollinen yhteyshenkilö):**

**Yritykset, joiden kanssa tehdään työllistämisyhteistyötä:**

**Palvelut, jotka tuotetaan kunnan omana toimintana:**

Ympyröi ja täydennä

1. Kuntalisä yhdistyksille

2. Kuntalisä yrityksille

> Paljonko kuntalisää myönnetään vuodessa? \_\_\_\_\_ kpl.

> Kuinka monta eri henkilöä kuntalisällä työllistetään vuoden aikana? \_\_\_\_\_ henkilöä.

3. Nuorten työllistämisen taloudellinen tuki

4. Työttömien palveluohjaaja

5. Työpaikkaohjaaja

6. Oppisopimustyöllistäminen

7. Palveluseteli työllistymistä edistävään koulutukseen

8. Muu, mikä?

**Muut toimijat ja yhteistyö, jotka edistävät työttömien työllistämistä kunnassa, mitä?**

(mm. työllisyysstrategia vuodelta x, jne.)

**2. Mitä toimintaa ja/tai palveluja nämä toimijat järjestävät?**

Merkitse X vasemman puoleiseen laatikkoon, mikäli palvelua on saatavilla.

**Kuntouttava työtoiminta (Laki 189/2001)**

Palveluntuottajat

Mainitse nimi ja yhteystiedot, myös kunnan omat toimialat tai yksiköt sekä kerro kunkin kohdalla mitä sen toiminta on.

1.

2.

3.

jne.

Mikä asiakasryhmä painottuu aktivointisuunnittelussa?

Aktivointisuunnittelun ja kuntouttavan työtoiminnan **tavoitteet** asiakkaittenne näkökulmasta. (Lisää suluissa ao. tavoitteisiin vastaavat palveluntuottajat):

Kuinka paljon asiakkaita vuosittain ohjautuu kuntouttavaan työtoimintaan?

- a) Kunnan omiin toimipisteisiin \_\_\_\_\_  
henkilöä
- b) Ostopalveluihin \_\_\_\_\_  
henkilöä

Kuinka pitkään asiakkaat yleensä ovat kuntouttavassa työtoiminnassa?

\_\_\_\_\_ kk.

Seuraatteko kuntouttavan työtoiminnan kertyneitä toimintapäiviä

- a) kuukausitasolla? Montako päivää yhteensä? \_\_\_\_\_
- b) vuositasolla? Montako päivää yhteensä? \_\_\_\_\_

Onko kuntouttavan työtoiminnan paikkoja riittävästi?

- a) Kyllä. Paljonko paikkoja on varattu? \_\_\_\_\_
- b) Ei. Kuinka paljon niitä tarvittaisiin lisää? \_\_\_\_\_



### Työpajatoiminta

Palveluntuottajat

Mainitse nimi ja yhteystiedot, lisäksi myös kunnan oman työpajan hallinnoiva taho sekä kerro kunkin toimijan kohdalla mitä sen toiminta on.

1.
2.
3.

Kenelle toiminta on suunnattu? (Ympyröi ja lisää suluissa palveluntuottaja):
a) nuoret
b) aikuiset
c) pitkäaikaistyöttömät
d) vajaakuntoiset
e) vammaiset
f) maahanmuuttajat
g) muut, ketä?

Toiminnan tavoitteet asiakkaittenne näkökulmasta. (Viittaa tarvittaessa palveluntuottajaan tai toimijaan yllä olevan palveluntuottajien numeroinnin avulla.)
--

Mitä toiminta on? (Viittaa palveluntuottajaan tai toimijaan yllä olevan palveluntuottajien numeroinnin avulla.)
---



**Toimintakeskus**

Palveluntuottajat: Mainitse yhteystiedot, myös kunnan oman toiminnan hallinnoiva taho ja kerro kunkin kohdalla mitä toiminta on.
1.
2.
3.
jne.

Kenelle toiminta on suunnattu? (Viittaa ao. palveluntuottajaan numeroinnin avulla):

Toiminnan tavoitteet asiakkaan näkökulmasta. (Viittaa tarvittaessa palveluntuottajaan tai toimijaan yllä olevan palveluntuottajien numeroinnin avulla.)

**Vajaakuntoisten työtoiminta (SHL 27 d § eli vammaisten työllistymistä tukeva toiminta, joka on työsuhteista ja e § eli vammaisten työtoiminta, joka ei perustu työsuhteeseen)**

Palveluntuottajat: Mainitse yhteystiedot, myös kunnan oman toiminnan hallinnoiva taho ja kerro kunkin kohdalla mitä toiminta on.

1.

2.

3.

jne.

Kenelle toiminta on suunnattu? (Viittaa ao. palveluntuottajaan numeroinnin avulla):

Toiminnan tavoitteet asiakkaitten näkökulmasta. (Viittaa tarvittaessa palveluntuottajaan tai toimijaan yllä olevan palveluntuottajien numeroinnin avulla.)

**Sosiaalinen työllistäminen** (jota on mm. palkkatukityö, jonka kustannusten jakamiseen kunta osallistuu, ostopalvelutoiminta, kunnan oma työllistäminen, tulottomien nuorten työllistäminen jne.)

Palveluntuottajat: Mainitse nimi ja mahdolliset yhteystiedot, myös kunnan oman toiminnan hallinnoiva taho ja kerro kunkin kohdalla mitä toiminta on.

1.

2.

3.

jne.

Kenelle toiminta on suunnattu? (Viittaa ao. palveluntuottajaan numeroinnin avulla):

Toiminnan tavoitteet asiakkaitten näkökulmasta. (Viittaa tarvittaessa palveluntuottajaan tai toimijaan yllä olevan palveluntuottajien numeroinnin avulla.)

### **Työ- ja toimintakyvyn arviointi**

Palveluntuottajat: Mainitse nimi ja mahdolliset yhteystiedot, myös kunnan oman toiminnan hallinnoiva taho ja kerro kunkin kohdalla mitä toiminta on.

1.

2.

3.

jne.

Mitä arvioidaan:

Kenen työ- ja toimintakykyä arvioidaan:

Mitä työ- ja toimintakyvyn arvioinnilla tavoitellaan:

### **Kuntoutustarveselvitys**

Palveluntuottajat

Mainitse nimi ja mahdolliset yhteystiedot, myös kunnan oman toiminnan hallinnoiva taho ja kerro kunkin kohdalla mitä toiminta on.

1.

2.

3.

jne.

Kenelle selvitys tehdään (asiakasryhmät):

Mitä selvityksillä tavoitellaan:

### **Palvelutarvekartoitus**

Ketkä kaikki kartoituksia tekevät ja/tai kenelle tehtävä on delegoitu eli palveluntuottajat (mainitse yhteystiedot):

Kenelle asiakkaille kartoitus tehdään:

Mitä kartoituksella arvioidaan?

(Luettele kartoitettavat asiat ja tekijät.)

Mitä kartoituksella tavoitellaan?

(Luettele kartoitettavat asiat ja tekijät.)

Monella eri taholla asioiville asiakkaille tehdään **useita palvelutarvekartoituksia**; Oletteko havainneet toimintatavassa puutteita tai epäkohtia? Jos kyllä, luettele epäkohtia ja puutteita.

### **Työttömien terveystarkastukset**

Toimijatahot ja terveystarkastuksia tekevät henkilöt (nimi ja ammatti):

Kenelle/mille asiakasryhmille järjestetään:

Toiminnan tavoitteet asiakkaittenne näkökulmasta:

### **Muita palveluja/toimintaa, mitä:**

Palveluntuottajat: Mainitse nimi ja mahdolliset yhteystiedot, myös kunnan oman toiminnan hallinnoiva taho ja kerro kunkin kohdalla mitä toiminta on.

1.

2.

3.

jne.

Kenelle toiminta on suunnattu? (Viittaa ao. palveluntuottajaan numeroinnin avulla):

Toiminnan tavoitteet asiakkaittenne näkökulmasta. (Viittaa tarvittaessa palveluntuottajaan tai toimijaan yllä olevan palveluntuottajien numeroinnin avulla.)



## D) ASIAKASNÄKÖKULMA

1. Sosiaalipalveluista työllistymistä edistävään toimintaan ohjatun asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen aktivointi- ja työllistämispalveluissa

Onko palveluissa sosiaalialan ammattitaidolla järjestettyä ohjausta? Tarkastelussa etenkin ohjaajan/ohjaajien koulutus? Jos ei, niin miksi ei ole?

Miten asiakasnäkökulma palveluissa huomioidaan?

Kuka asiakaslähtöisyyttä arvioi ja millä kriteereillä?

Miten ohjaukseen liittyvät vastuut ja tehtävät palveluntuottajien kanssa on sovittu?

2. Asiakasnäkökulman (asiakaspalautteen) hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä

Pyydetäänkö asiakkailta palautetta palveluntuottajan toimesta?

Mihin liittyvää palautetta palveluntuottaja kysyy toimintaan osallistuneelta asiakkaaltanne?

Pyydättekö asiakkailta palautetta työllistymistä edistävästä toimenpiteistä sosiaalitoimiston toimesta?

Miten hyödynnätte palautetta työllistymistä edistävien palveluista (oma ja ulkoinen palvelutoiminta) kunnan sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisessä?

**KIITOS PALJON VASTAAMISESTA!**

## **Liite 7. Kuntien työllisyydenhoidon toimijat ja toimintaedellytykset -kuvion nelikenttään sijoittuvien toimenpiteiden ja lakien lyhyt kuvaus**

### **Asiakasanalyysi ja palvelutarvekartoitus aktiivointi- ja työllistämistyössä**

Miten sosiaalitoimessa ja sosiaalityössä kuin myös laajemmin kunnan peruspalveluissa voidaan tunnistaa työttömät asiakkaat ja mitä tunnistamisella tavoitellaan? Kuntia velvoittava 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden aktiivointiehto, laki kuntouttavasta työtoiminnasta ja laki vajaakuntoisten ja vammaisten työtoiminnasta. Sen lisäksi toimeentulotukilaissa mainitaan nk. työttömyyden vuoksi tulottomien tai pitkään toimeentulotukea saaneiden ohjaamisesta ensisijaisten työvoimahallinnon palveluiden piiriin. Kunnalla on siis aktiivinen rooli ohjata ensisijaisiin palveluihin mutta myös itse toimia aktiivisena osapuolena aktiivoinnin, työ- ja toimintakyvyn selvittelyn sekä työllistymistä edistävän toiminnan ja kuntoutuksen käynnistäjä ja palveluprosessin ylläpitäjänä. Hankkeemme aikana olemme avanneet em. lakeja kuntien sosiaalityön ja sosiaalijohdon kanssa ja määritelleet työttömyyden keston kriteerit ja erilaisia tilanteita, jolloin sosiaalityössä tulisi reagoida ja toimia. Pitkittyvä toimeentulotukiasiakkuus työttömyyden vuoksi voidaan todeta toimeentulotuen hakemisen ja -maksatuksen yhteydessä. Työmarkkinatukea 500 päivää saaneista kunnat saavat niille toimitettavan laskun yhteydessä nimilistan henkilöistä, joiden työmarkkinatuen puolituksen kunnan on osallistuttava. Kuntouttavan työtoiminnan aktiivointiehdon täyttymisen kriteerit on kuvattu tarkemmin ao. kohdassa.

Asiakasanalyysillä tässä tarkoitetaan, että tiedetään aikuissosiaalityön asiakkaat lukumääräisesti, määritellään heidät kohderyhmittäin tai palvelutarpeen mukaisesti sekä tunnistetaan ne kuntalaiset tai asiakkaat muusta asiakasvirrasta, joiden katsotaan kuuluvan lakisääteisten kunnan järjestämisvastuun piirissä olevien tässä tapauksessa aktiivointi- ja työllistämispalveluiden kohderyhmään. TE -keskusten ylläpitämien tilastojen avulla voidaan seurata alueen työttömyyden tilannetta ja työllisyyden kehittymistä. Esimerkiksi työmarkkinatuen aktiivointiehdon täyttäneiden joukko tulisi tarkastella kokonaisuutena eli ne henkilöt, jotka ovat nk. passiivituella ja passiivilistalle sekä ne jotka kuuluvat kohderyhmään mutta ovat työhallinnon aktiivointitoimenpiteissä tai kuntouttavassa työtoiminnassa. Tämän lisäksi seurataan työttömyyden pitkittymistä eli 180 päivää työmarkkinatukea saaneiden määrää sekä nuorten tulottomien joukkoa. Seurantaan motivoi ennustus, että pitkittyvä työttömyys voi aiheuttaa vaikeutuvaa tukiriippuvuutta ja tuen määrän lisääntymistarvetta. Varhainen puuttuminen on resurssien oikein kohdentamista ongelmien kasautumisen ja elämäntilanteen monimutkaistumisen ennaltaehkäisemisen näkökulmasta. Moniammatillinen yhteistyö palveluiden ja osaamisen kohdentamisessa on ennen kaikkea asiakkaan kannalta mielekäs ja motivoiva ratkaisu ja suuntaa niin ammattilaisten kuin asiakkaankin voimavaroja samaan työllistymisen tai kuntoutuksen suuntaan.

Yleisen tason asiakasanalyysiä seuraa asiakastyön yksilötason analyysi eli yksilön palvelutarpeiden ja voimavarojen kartoitus sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan tai palveluohjaajan ja asiakkaan henkilökohtaisessa tapaamisessa. Analyysillä voidaan etsiä tai tuoda esille aikuisosiaalityön potentiaalit asiakkaat ja toisaalta kartoittaa asiakkaiden tai asiakkaiksi hakeutuvien tarpeita ja tavoitteita. Aktiivointi- ja työllistämistyössä näiden huomioiminen yhdessä on tärkeää, ettei aktiivoinnista tule pelkästään keppi vaan myös porkkana eli aktiivointi ja työllistäminen ovat asiakkaan oikeus saada sosiaalialan ammattilaisen arvio ja näkemys tilanteestaan, johon pitkittyvä työttömyys on hänet johtanut. Työelämän ulkopuolelle jääminen tai joutuminen aiheuttaa taloudellisia, terveydellisiä, sosiaalisia ym. ongelmia, josta seuraa osattomuutta monella elämän osa-alueella.

## **Kuntouttava työtoiminta**

Vuonna 2001 voimaan tullut kuntouttavan työtoiminnan laki määrittelee lain toteuttajiksi kunnan, työvoimatoimiston ja asiakkaan. Lain toimeenpanoa varten laaditussa käsikirjassa kunnan toimijoiksi määrittyy ensisijaisesti sosiaalitoimi ja tarvittaessa terveydenhuollon ja kuntoutuksen osalta perusterveydenhuollon terveyskeskus tai erikoissairaanhoidon sairaanhoitopiiri. Kunnat voivat halutessaan käyttää työsuunnittelijoita tai työtoiminnan ohjaajia aktivointisuunnittelussa ja -ohjauksessa. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain 17 § mukaista kunnan järjestämisvelvollisuuden piirissä olevaa sosiaalipalvelua, jonka toimenpiteistä ja velvoitteista säädetään erikseen kuntouttavan työtoiminnan laissa. Kuntouttavan työtoiminnan lakia uudistetaan 1.1.2010, jolloin osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan tehdään velvoittavaksi myös 25 -vuotta täyttäneille. Tämä on suuri ponnistus niin aktivointisuunnittelun toteutukseen kuin kunnille, jotka järjestävät työ- ja toimintapaikkoja, joihin aktivointisuunnittelun mukaisesti kuntoutujia voidaan ohjata. Jos palvelutarjonta ei kohtaa kysyntää, on vaarana henkilöiden siitä kieltäytyminen ja sen seurauksena siirtyminen työttömyysturvalta toimeentulotuella. Tällöin lain mukaan osa pitkäaikaistyöttömistä voitaisiin tulkita sellaisiksi, jotka eivät ole autettavissa tai edistettävissä työmarkkinoille työvoimapalveluiden avulla ja heillä ei olisi siten oikeutta työttömyysturvaan.

Lisää lain toimeenpano-ohjeista Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjassa, joka on poimittavissa verkko-osoitteesta:

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-4605.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-4605.pdf)

## **Laki vajaakuntoisten ja vammaisten työtoiminnasta sosiaalihuoltolain 27 d ja e § mukaan (Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta 68/2002)**

Sosiaalihuoltolakia (710/1982) tarkennettiin vuonna 2002 vajaakuntoisten ja vammaisten työllistymistä edistävällä muutoksella, jossa nk. suojatyölain purkaminen korvattiin lisäämällä lakiin uudet pykälät 27 d ja e. Uudistuksen mukaan kunnan on huolehdittava mm. vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevasta toiminnasta ja vammaisten henkilöiden työtoiminnasta. Erona kuntouttavaan työtoimintaan (Laki 189/2001) on työtoiminnan suuntaaminen erityisesti vammaisille ja vajaakuntoisille työttömille eli henkilöille, joilla vamman tai sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista ja jotka tarvitsevat työhallinnon palvelujen ja toimenpiteiden lisäksi erilaisia tukitoimia työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille. Tässä tapauksessa työtoiminta (27 d §) on työsuhteeseen perustuvaa.

Sosiaalihuoltolain 27 e § mukaisella vammaisten henkilöiden työtoiminnalla tarkoitetaan toimintakyvyn ylläpitämistä ja sitä edistävää toimintaa. Työtoimintaa järjestetään työkyvyttömille henkilöille, joiden vammaisuudesta johtuen ei ole edellytyksiä osallistua em. 27 d § mukaiseen työhön ja joiden toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai vamman vuoksi myönnettäviin etuuksiin. Tämä ei ole työsuhteista vaan työtoimintajaksolta voidaan maksaa nk. työosuusrahaa, joka jäädessään alle 12 euroa/toimintapäivä ei johda työnantajaveloitteisiin ja on verotonta etua kuntoutujalle.

Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevan toiminnan osana voidaan järjestää työtä, jossa työntekijä on työ sopimuslain (55/2001) 1 luvun 1 pykälässä tarkoitettussa työsuhteessa palvelujen tuottajaan. Mainitussa työssä noudatettavasta palkasta saadaan sopia työehtosopimuslaissa (436/1946) tarkoitettulla työehtosopimuksella, jota noudatetaan sen estämättä, mitä työ sopimuslain 2 luvun 7 §:ssä säädetään työehtosopimusten yleissitovuudesta.

Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevan palvelun tuottajilla on oikeus irtisanoa työntekijän työsopimus työsopimuslain 7 luvussa säädettyjen perusteiden ohella myös silloin, kun työn järjestäjä katsoo, että työntekijä ei ole 2 momentissa tarkoitettu tavoin työn tarpeessa.

Lain muutos lähti siitä, että mahdollisimman monet työllistymistä tukevat toimintamuodot olisivat käytettävissä. Muutoksen tavoitteena on, että toimenpiteillä voitaisiin edistää vammaisten henkilöiden siirtymistä työkyvyttömyyseläkkeeltä työelämään.

Katso lisää Kuntaliiton verkkosivustolta osoitteesta

[http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;63;375;23788;23790;14006](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;63;375;23788;23790;14006)

## **Kuntoutustuki**

Kuntoutustuki on vakuutuskuntoutuksen tukimuoto, jonka edellytyksenä on sairauden vuoksi 300 päivää maksettua sairauspäivärahaa ja sairastuneelle on laadittu kuntoutuksen hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Kuntoutustuki on määräaikainen ja se on tarkoitettu taloudelliseksi tueksi hakijan hoidon tai kuntoutumisen ajaksi. Kuntoutustuki on työkyvyttömyyseläkkeen suuruinen ja sen myöntämisperusteet ovat samat kuin työkyvyttömyyseläkkeessä. Kuntoutustuen aikana moniammatillinen suunnitelmallinen yhteistyö parantaa kuntoutujan edellytyksiä palata takaisin työelämään tai työnhakijaksi. Sairauden tai työkyvyttömyyden toteaminen on tärkeää myös työttömänä ollessa, koska sairausloman kertyminen ja vakuutusjärjestelmälle toimitetut lausunnot sairaudesta ovat dokumentteja mahdollisesta työllistymistä estävästä pysyvästä tai pitkittyneestä sairaudesta, viasta tai vammasta ja henkilö voi ohjautua tarvittaessa kuntoutukseen ja oikean vakuutusturvan piiriin.

## **Työkyvyttömyyseläke**

Työttömänä olevien henkilöiden eläkehaut ovat pitkiä ja vaikeita prosesseja ja ne eivät aina etene vakuutusjärjestelmässä suunnitellusti ja kohtuullisessa ajassa. Työkyvyttömyyseläkkeeseen on oikeutettu henkilö, joka vian, vamman tai sairauden takia ei kykene enää hankkimaan kohtuullista toimeentuloa. Työkyvyttömyyseläke alkaa yleensä kun sairastunut tai vammautunut on saanut 300 päivän ajan sairauspäivärahaa. Työkyvyttömyyden aiheuttaman tapaturman tai onnettomuuden, tai syntymästä saakka olleen toimintakyvyn rajoitteiden lisäksi henkilön elinolosuhteet voivat murentaa työ- ja toimintakykyä. Tällöin selvää eläketapahtumaa eli palkkaan perustuvan toimeentulon menetetykseen johtanutta tapahtumaa tai hetkeä on vaikeaa osoittaa, joten ”tapahtuma” joudutaan laatimaan työ- ja toimintakyvystä kuvaavan monipuolisen aineiston ja eri tutkimusten avulla. Ongelmaksi voi muodostua se, ettei prosessia koordinoivaa tahoja löydy ja eläkkeen hakeminen estyy.

## **Työnjako ja yhteistyö kuntoutusasioissa ja kuntoutustarpeen selvittelyssä**

Lainsäädäntö määrittelee selkeän työnjaon vain tapaturmassa tai liikennevahingossa vammautuneen tai ammattitautiin sairastuneen henkilön osalta. Tapaturmavakuutuslain ja liikennevakuutuslain mukainen kuntoutus on ensisijaista muuhun kuntoutukseen nähden.

Ammatillinen kuntoutus on lakisääteistä, työikäisten työhön kuntoutumista edistävää toimintaa. Työvoimatoimistot järjestävät ammatillista kuntoutusta ammatinvalinta- ja urasuunnitteluna ja siihen liittyvinä terveydentilaa ja soveltuvuuteen liittyvinä tutkimuksina

vajaakuntoisille työttömille ja se on harkinnanvaraista. Työeläkevakuuttajat järjestävät ammatillista kuntoutusta työssä oleville tai työuran omaaville, jolloin tavoitteena on työssä jatkaminen sairaudesta huolimatta. Terveystenhoito järjestää lääkinnällistä kuntoutusta ja jonka kautta eteneminen kuntoutuksen piiriin tapahtuu vakuutusjärjestelmän mukaisesti. Aikuissosiaalityössä tulisi aktiivisesti edistää kuntoutustarveselvitysten ja -toimenpiteiden käynnistämistä ja toteutusta, vaikka kuntoutuspäätös perustuisikin terveydenhuollon toteamaan vikaan, vammaan tai sairauteen. Mikäli on nähtävissä, että diagnosoitava sairaus vaikeuttaa työllistymistä tai muuta arjen toimintaa tai osallisuutta, tulee erilaisilla toimenpiteillä ja mm. sosiaalialan asiantuntija-arvioilla tai lausunnoilla edistää sopivien kuntoutusmuotojen ja -kokonaisuuksien toteutumista yksilöllisissä tilanteissa. Ammatillisessa kuntoutuksessa, kuten monessa muussakin eri palveluita tai toimenpiteitä yhdistämistä vaativissa tehtävissä on haasteena sektorirajaisen palvelujärjestelmän rajojen ylittäminen. Tätä voidaan yrittää ratkaista eri kuntoutustahojen yhteistyöllä, josta mm. säädetään laissa (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003).

Kela järjestää normiohjattua ja harkinnanvaraista kuntoutusta yksilöllisesti todetun kuntoutustarpeen pohjalta. Hakemuksen toimittaa asiakas itse ja hakemukseen liitetään hoitavan lääkärin B-lausunto, jossa suositetaan kuntoutusta.

Kansaneläkelaitoksen Kelan kuntoutuksesta saa lisää tietoa Kelan nettisivuilta: [www.kela.fi/kuntoutus](http://www.kela.fi/kuntoutus)

### **Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä**

Kuntien tulee lain mukaan asettaa kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä neljäksi vuodeksi kerrallaan. Asiakastyöryhmään kutsutaan paikalliset edustajat työvoimahallinnosta ja Kansaneläkelaitokselta kunnan oman sosiaali- ja terveydenhuollon ja opetustoimen edustuksen lisäksi. Työryhmien tehtävänä on auttaa kunnan alueella asuvia kuntoutujia saamaan hänen tarvitsemansa kuntoutuspalvelut tehostamalla viranomaisten yhteistyötä ja tietojen vaihtoa. Lain mukaan tulee myös selvittää kuntoutujan asemaa ja osallistumista kuntoutusasiansa käsittelyssä. Asiakasyhteistyö on ensisijaisesti osa paikallisten viranomaisten tavanomaista työtä. Asiakastyöryhmä ei ole kunnan toimielin eikä sillä ole itsenäistä valtaa päättää kuntoutustoimenpiteistä tai sen maksamisesta.

Kuntoutujalle on annettava selvitys kuntoutuksen vaihtoehtoista ja muista kuntoutukseen liittyvistä asioista. Yhteistyöryhmän toiminnassa syntyvien henkilötietojen käsittelystä vastaa rekisterinpitäjänä yhteistyöryhmä ja yksittäistä kuntoutujaa koskevat asiakirjat talletetaan asian käsittelyn päätyttyä erillisarkistona asianomaisen kunnan terveystieteiden keskuksen. Terveystieteiden keskus vastaa myös arkistoitujen kuntoutujaa koskevien asiakirjojen luovuttamisesta ja muusta käsittelystä.

Kuntoutujalla on oikeus tulla kuulluksi asiassaan ja osallistua sen käsittelyyn asiakasyhteistyöryhmässä. Ryhmä voi kuulla kuntoutujan antaman kirjallisen suostumuksen perusteella myös muita kuntoutukseen tai kuntoutujan tilanteeseen läheisesti liittyviä toimijatahoja tai läheisiä, esimerkiksi perheen jäseniä. Sosiaalityöntekijän roolissa korostuu asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottaminen ja sosiaalisten ja taloudellisten asioiden huomioiminen kuntoutusselvityksessä, kuntoutuksen toteuttamisvaiheessa ja tavoiteltavassa asiakkaan elämän muutostilanteessa. Sosiaalitoimi vastaa mm. päihdekuntoutuksen asiantuntemuksesta ja maksusitoumuksesta.

Tutustu kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä asetettuun lakiin verkko-osoitteessa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030497?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntoutuksen%20asiakasyhteisty%C3%B6%2A>

## **Talous- ja velkaneuvonta**

Talous- ja velkaneuvonta on lakisääteinen, asiakkaille maksuton palvelu. Neuvontaa järjestävät ensisijaisesti kunnat tai ne voivat järjestää palvelun yhdessä muiden kuntien kanssa. Työttömyys on aina riski, jolloin taloudellinen selviytyminen voi kriisiytyä. Sosiaalityö tukee velkaantuneita asiakkaita selvittämään talousasioitaan ja velkoja talous- ja velkaneuvonnan kanssa ja työttömien aktivointi- ja työllistämisprosessissa onkin tunnistettava asiakkaiden velkaantumisongelmat ja sen aiheuttamat vaikeudet työllistymiseen, jotka voivat näyttäytyä motivaation puuttumisena tai muita ongelmia korostavana käyttäytymisenä.

## **Työvoiman palvelukeskukset**

Keski-Suomen maakunnan alueella toimii kaksi työvoiman palvelukeskusta, Äänekoskella ja Jyväskylässä. Niiden erityisyys on kohdennetussa moniammatillisessa palvelussa, jossa yhdistyvät kunnan, työvoimahallinnon ja kelan palvelut. Työvoiman palvelukeskuksiin tullaan ao. taustaorganisaatioiden sosiaalitoimen tai työvoimaneuvojan lähettämänä silloin kun on todettu moniammatillisen palvelun tarve ja asiakkuus em. tahoilla on työttömyyden vuoksi pitkittynyttä.

## **Työttömien terveyspalvelut**

Pitkäaikaistyöttömiltä tai tukityöllistymisen avulla päättyneiltä puuttuu varsin usein mahdollisuus työterveyshuollollisiin palveluihin. On olemassa pätkä- ja tukitöissä olevia ihmisiä, jotka eivät ole koskaan työikäisenä päässeet työkuntoa ylläpitävän ja edistävän lakisääteisen työterveyshuollon piiriin. Heidän asiointi terveydenhuollossa on ollut päivystysluontoista ja sattumanvaraista. Tähän kiinnitettiin myös valtiolla huomiota ja vuodesta 2006 alkaen se on osoittanut kunnille yleisiin valtionosuuksiin sosiaali- ja terveydenhuollon käyttökustannuksiin lisäystä pitkäaikaistyöttömien terveystarkastuksien järjestämistä varten. Sosiaali- ja terveysministeriön antamassa kuntakirjeessä 14.3.2007 todetaan mm., että työkyvyssä olevat puutteet ovat monissa tapauksissa esteenä työllistymiselle ja uhkana on syrjäytyminen. Terveystarkastukset nähtäisiin mielellään liittyvän työttömien aktivointi-toimintaan ja niiden tulisi muodostua osaksi pitkäaikaistyöttömien henkilöiden työllistymistä edistävien palvelujen kokonaisuutta, kuten ammatinvalinnan, työkokeilujen ja ELMA-eläkemahdollisuuden selvittelyjen yhteyteen. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee terveyspalvelut kunnan järjestämisvastuun piiriin ja niiden tarvetta tulisi arvioida ennen kuin päädytään käyttämään työvoimapolittisia toimenpiteitä. Tässäkin sosiaalitoimen rooli on tärkeä vaikka varsinainen työ- ja toimintakyvyn tarkastelun ja mm. kuntoutuslausunnot tekee lääkäri tai muut hoitoammattilaiset. Sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan havainnot asiakkaan työ- ja toimintakyvystä tai lähinnä sen puutteista ovat usein merkityksellisiä varsinkin jos asiakkaan työttömyys ja toimeentulotukiriippuvuus työttömyyden vuoksi on pitkittynyttä.

Lisää työttömien terveystarkastuksista ja rahoituksista verkko-osoitteesta:  
<http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1247207>

## **Liite 8. Kysely Keski-Suomen maakunnan kuntien päihdepalvelujärjestelmistä**

### **KESKI-SUOMEN MAAKUNNAN KUNTIEN PÄIHDEPALVELUJÄRJESTELMÄT:**

Täyttäkää kuntanne päihdepalveluja koskevat tiedot tähän lomakkeelle. Mikäli kunnassanne ei ole lomakkeessa esitettyjä palveluja, merkitkää se kyseessä olevaan kohtaan. Tallentakaa tiedot. Lähettäkää lomake sähköisesti ma 10.3.2008 mennessä [kati.narhi@koske.jyu.fi](mailto:kati.narhi@koske.jyu.fi) tai [tuija.hauvala@koske.jyu.fi](mailto:tuija.hauvala@koske.jyu.fi)

### **KIITOS etukäteen työpanoksestanne!**

Kunta/Kaupunki:

Tietojen antajan yhteystiedot:

### **1. Ehkäisevän päihdetyön palvelut:**

Mitä ehkäisevän päihdetyön palveluja kunnassanne on:

Miten ehkäisevää päihdetyötä toteutetaan kunnassanne:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Yhteyshenkilö:

### **2. Sosiaali- ja terveydenhuollon yleiset palvelut:**

#### **Varhainen puuttuminen:**

Miten asiakkaiden elämäntilanteen ja päihteidenkäytön kartoitus toteutetaan?

Missä kartoitus tehdään (yhteystiedot):

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Käytetäänkö apuna kyselymittareita; jos, niin mitä mittareita?

### **3. Mitä palveluja kuntanne sosiaali- ja terveydenhuollon päihdepalveluiden avohoidossa järjestetään?**

#### **Sosiaalitoimisto (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

#### **Terveyskeskus (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Mielenterveystoimisto (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Työterveyshuolto:**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Oppilashuolto (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Muu palvelu, mikä (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**5. Mitä palveluja kuntanne päihdehuollon erityispalveluiden avohoidossa järjestetään?**



**Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö:**

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**A-klinikka:**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Nuorten erityispalvelut:**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Terveysneuvontapisteet (tms.; mitkä):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Päiväkeskukset (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Muu palvelu, mikä (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Mikä:

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**6. Mitä palveluja kuntanne päihdepalvelujen laitoshoidossa järjestetään?**

**Sairaalaan/terveyskeskuksen vuodeosasto (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Psykiatrinen sairaalahoito:**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Asumispalvelut (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

**Muu palvelu, mikä (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

## **7. Miten kuntanne asukkaiden päihdehuollon erityispalveluiden laitoshoito on järjestetty:**

### **Katkaisu- ja vieroitushoito (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

### **Kuntoutuslaitokset (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

### **Asumispalvelut (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

### **Muu palvelu, mikä (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Mitä työmenetelmiä käytetään:

Kuka/Ketkä toteuttavat:

Jatkohoito:

Miten asiakkaan jatkohoito toteutetaan (suunnitelma, vastuut, yhteistyö)?

## **8. Miten kunnassanne on huomioitu erityisryhmien päihdepalvelut:**

### **Nuoret päihteiden käyttäjät:**

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

**Odottavat ja synnyttäneet äidit:**

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

**Vammaiset:**

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

**Vanhukset:**

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

**Suonensisäisesti huumeita käyttävät:**

Mitä palveluja tarjotaan/ostetaan:

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

**Vertaistuki ja neuvonta kuntanne alueella (jos useita; merkitkää palvelut erikseen):**

Mitä palveluja kuntanne alueella on päihdeasiakkaiden vertaistukeen ja neuvontaan liittyen:

Mitä palveluja ostetaan:

Missä palveluja tarjotaan (yhteystiedot):

Miten palveluihin hakeudutaan:

**9. Mitä kehittämistarpeita kuntanne päihdepalveluissa on?****10. Mitä toiveita Teillä on SosKesin tulevien päihdepalveluja koskevien sivujen sisältöön liittyen?**

**KIITOS VASTAUKSISTANNE!**

## **Liite 9. Kysely hankekuntien sosiaalitoimistojen päihdetyön tehtävistä ja rooleista päihdepalvelujen kokonaisuudessa**

### **Aikuissosiaalityön hankkeen päihde- ja mielenterveystyön teemaryhmä**

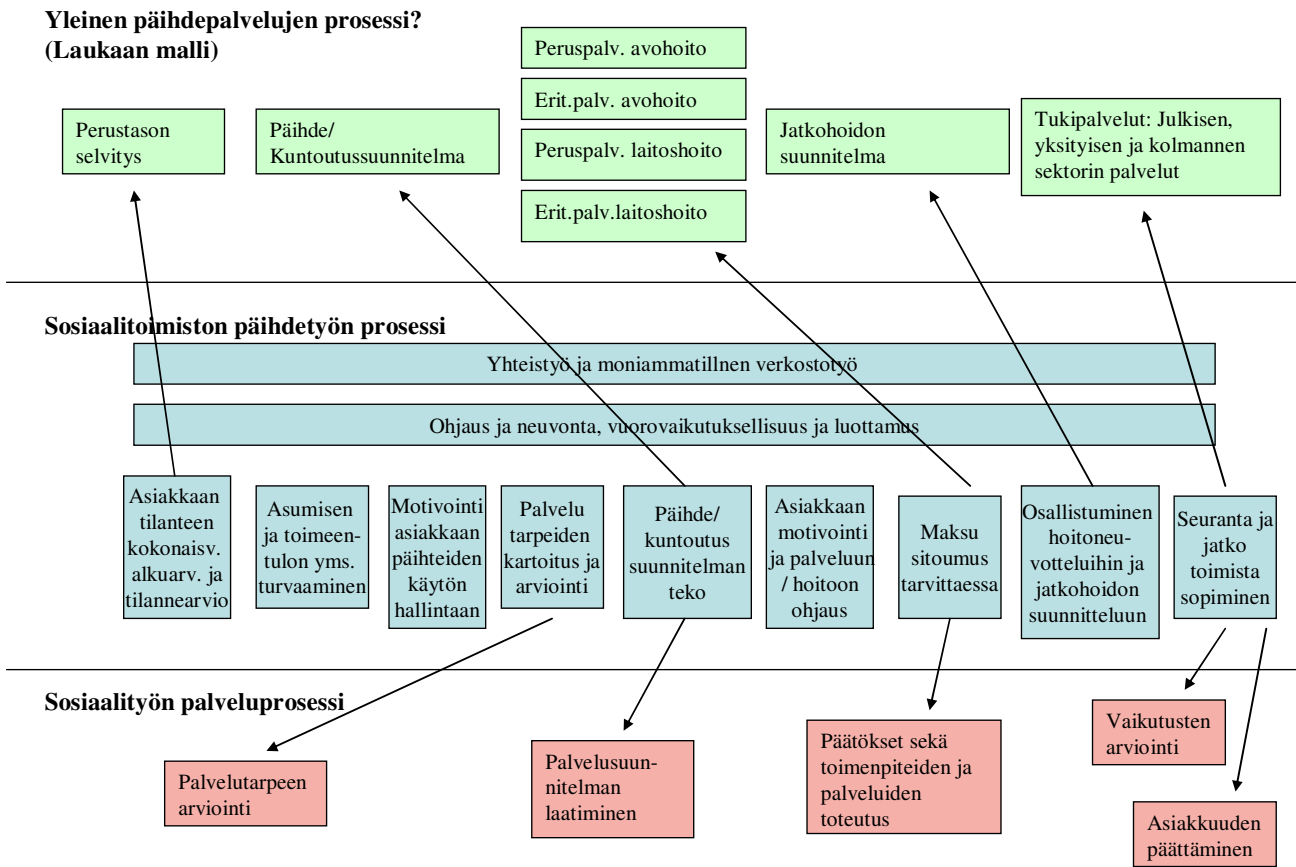
Aikuissosiaalityön hankkeen päihde- ja mielenterveystyön teemaryhmän työkokouksessa sovittiin yhteisesti, että kevään 2008 aikana kerätään kaikista hankkeeseen osallistuvista kunnista kuntakohtaisia kuvauksia oman kuntanne sosiaalityön/toimiston ja TYPin työntekijät oman organisaationsa tehtävistä, rooleista ja toimivista käytännöistä päihdetyössä. Kuvauksien tulisi olla työyhteisön yhdessä pohtimia kirjallisia tekstejä. **Kuvaukset** tulisi lähettää **sähköpostitse Katille** tai postitse (ks. osoite alla) **viimeistään 14.3.2008**. Kuvausten avulla saadaan tärkeää tietoa sosiaalitoimistoissa /TYPissä tehtävästä päihdetyöstä maakunnallisesti. Kuvauksia hyödynnetään kehittämishankkeen ohella keväälle suunnitellun Keski-Suomen päihdeforumin työseminaarin suunnittelussa ja toteutuksessa, jonka yksi teema tulee olemaan päihdepalvelut ja aikuissosiaalityö. **Suuri kiitos vastauksistanne ja työpanoksestanne jo etukäteen!**

Postiosoite: Kati Närhi, Aikuissosiaalityön hanke, Keski-Suomen Sosiaalialan Osaamiskeskus, PL 35 (MAT), 40014 Jyväskylän yliopisto

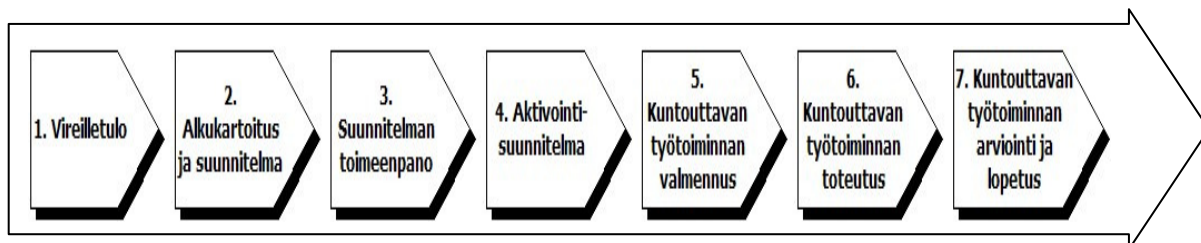
Kunta:

1. Mitä päihdetyö konkreettisesti tarkoittaa kuntanne sosiaalitoimiston perussosiaalityössä? (TYPit vastaavat omalta osaltaan)
2. Mitä ovat kuntanne sosiaalitoimiston päihdetyöhön liittyvät tehtävät? (TYPit vastaavat omalta osaltaan)
3. Mitä ovat kuntanne sosiaalitoimiston päihdetyöhön liittyvä rooli/roolit päihdetyön kokonaisuudessa? (TYPit vastaavat omalta osaltaan)
4. Mitkä tahot ovat sosiaalitoimiston päihdetyön kannalta keskeisiä yhteistyökumppaneita ja mikä niiden tehtävä ja rooli ovat sosiaalitoimiston näkökulmasta päihdetyön kokonaisuudessa? (TYPit vastaavat omalta osaltaan)
5. Mitkä tahot ovat sosiaalitoimiston päihdetyön kannalta keskeisiä palveluntuottajia ja mikä niiden tehtävä ja rooli ovat sosiaalitoimiston näkökulmasta päihdetyön kokonaisuudessa? (TYPit vastaavat omalta osaltaan)
6. Mitä haasteita ja kehittämistarpeita koette olevan sosiaalitoimiston päihdetyössä ja/tai koko päihdetyön kokonaisuudessa asiakkaan palvelujen saatavuuden ja laadun kannalta? (TYPit vastaavat omalta osaltaan)
7. Mitä päihdetyön toimivia käytäntöjä kunnassanne on ja miksi käytäntö on toimiva? (TYPit vastaavat omalta osaltaan)

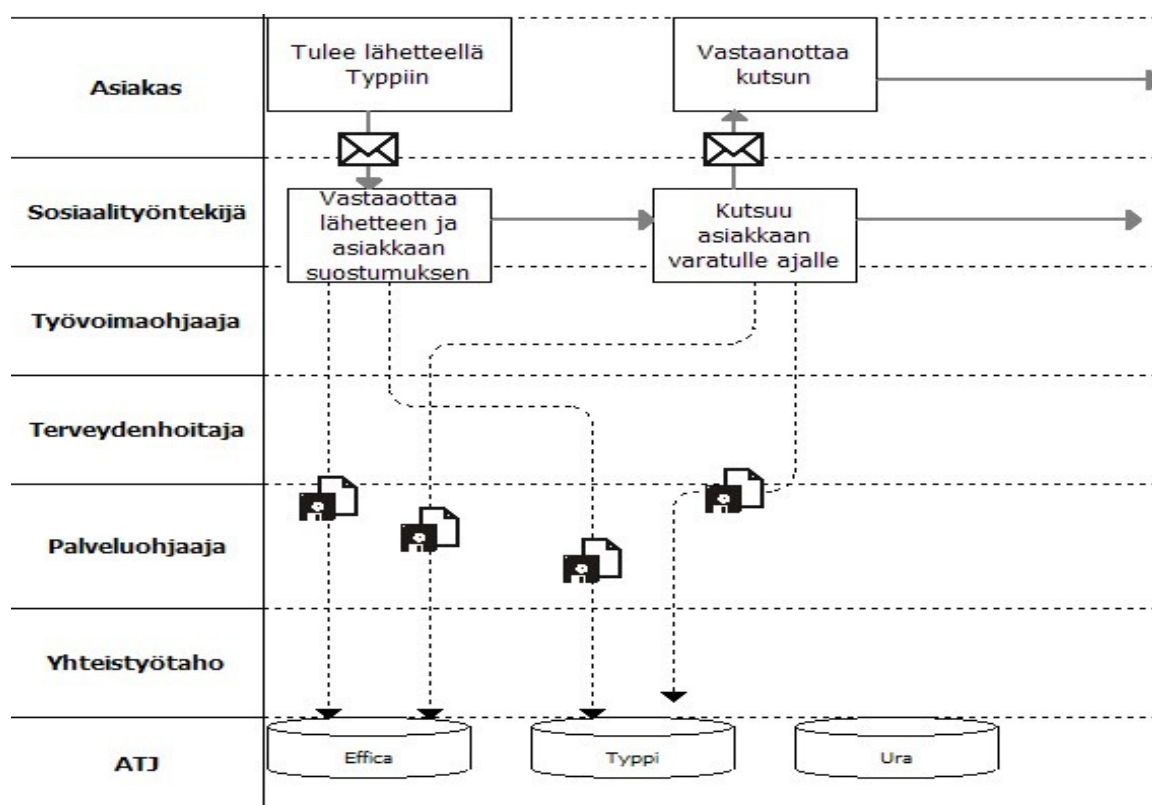
**Liite 10. Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön päihdetyön prosessi ja sen suhteet sosiaalityön palveluprosessiin sekä yleiseen päihdepalvelujen prosessiin**



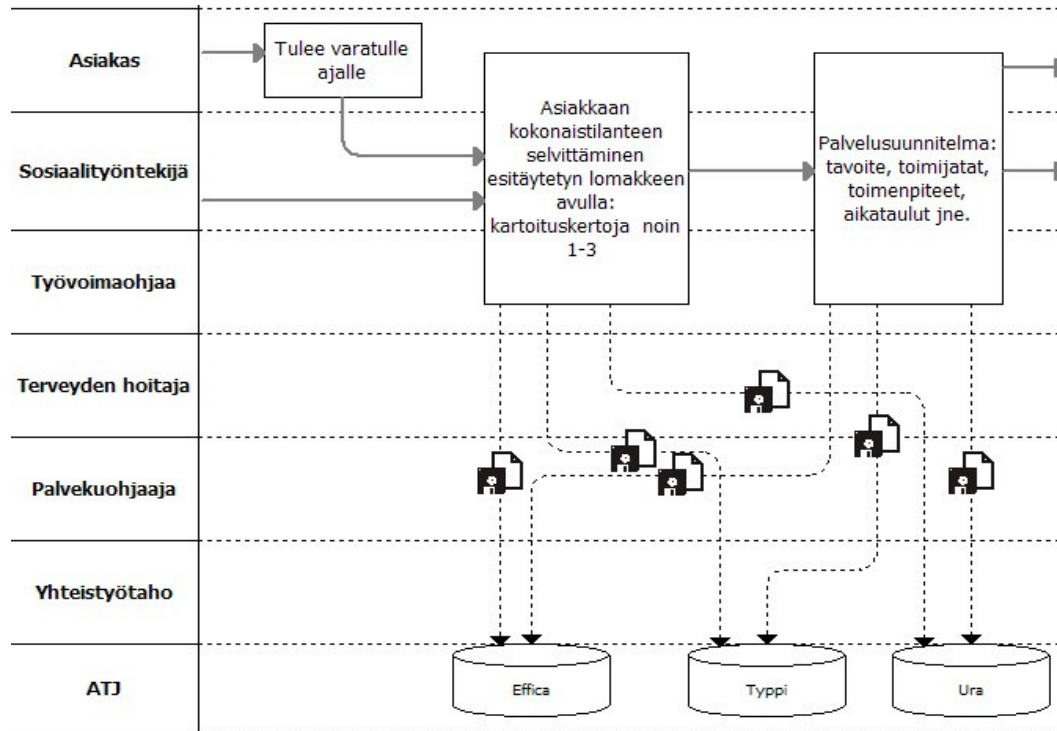
Liite 11. Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen päihdeasiakkaan aktivointi- ja työllistämistyön työprosessi



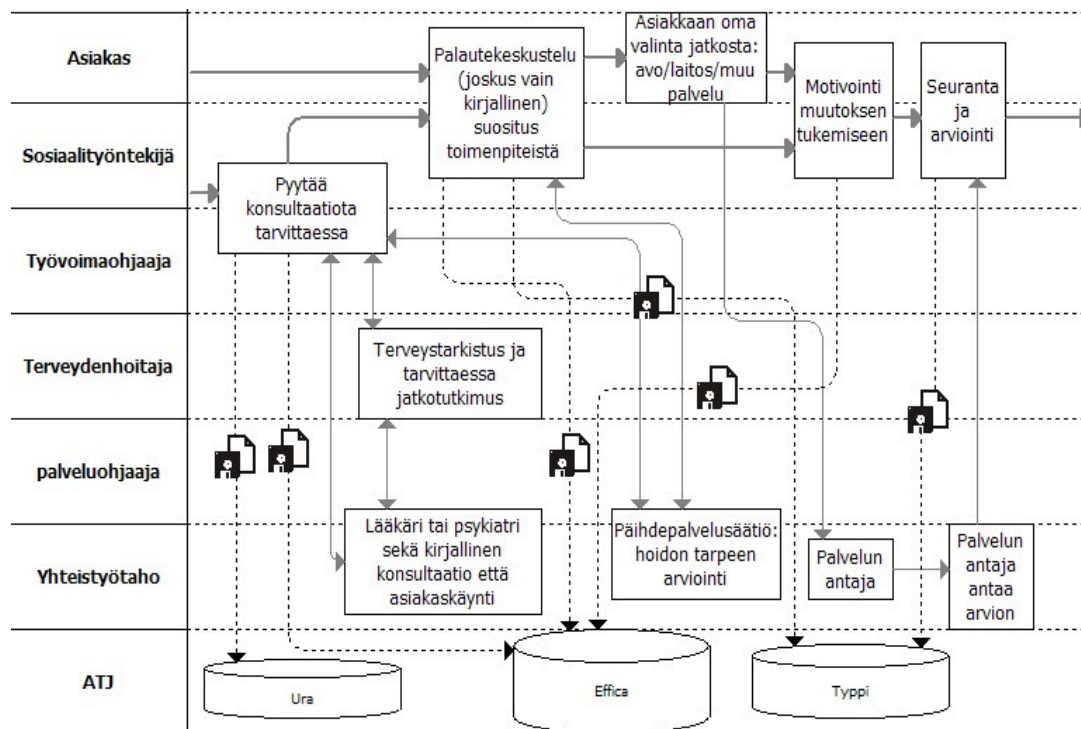
1. Vireilletulo



## 2. Alkukartoitus ja suunnitelma

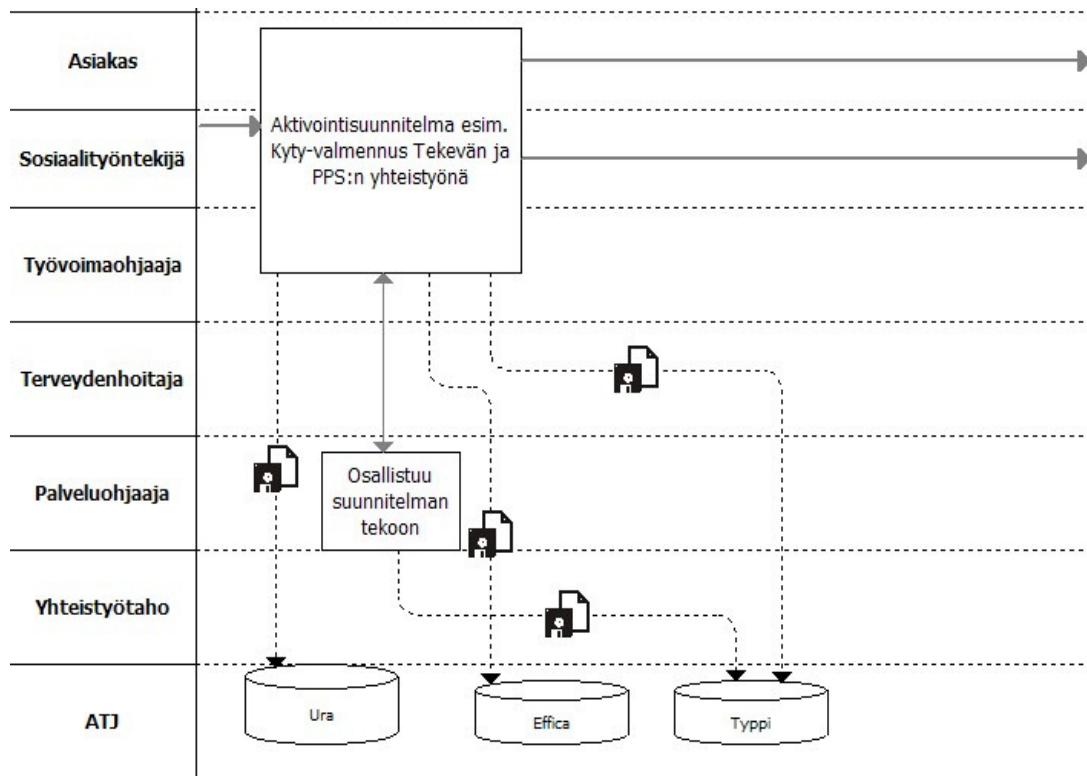


## 3. Suunnitelman toimeenpano

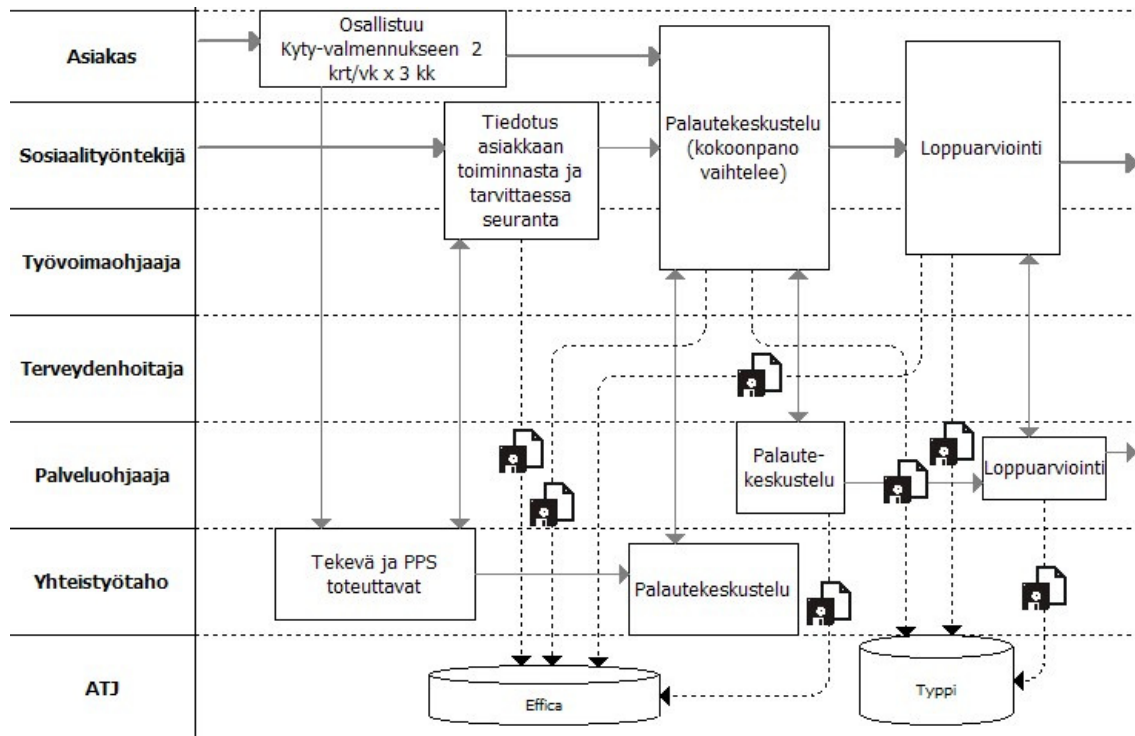




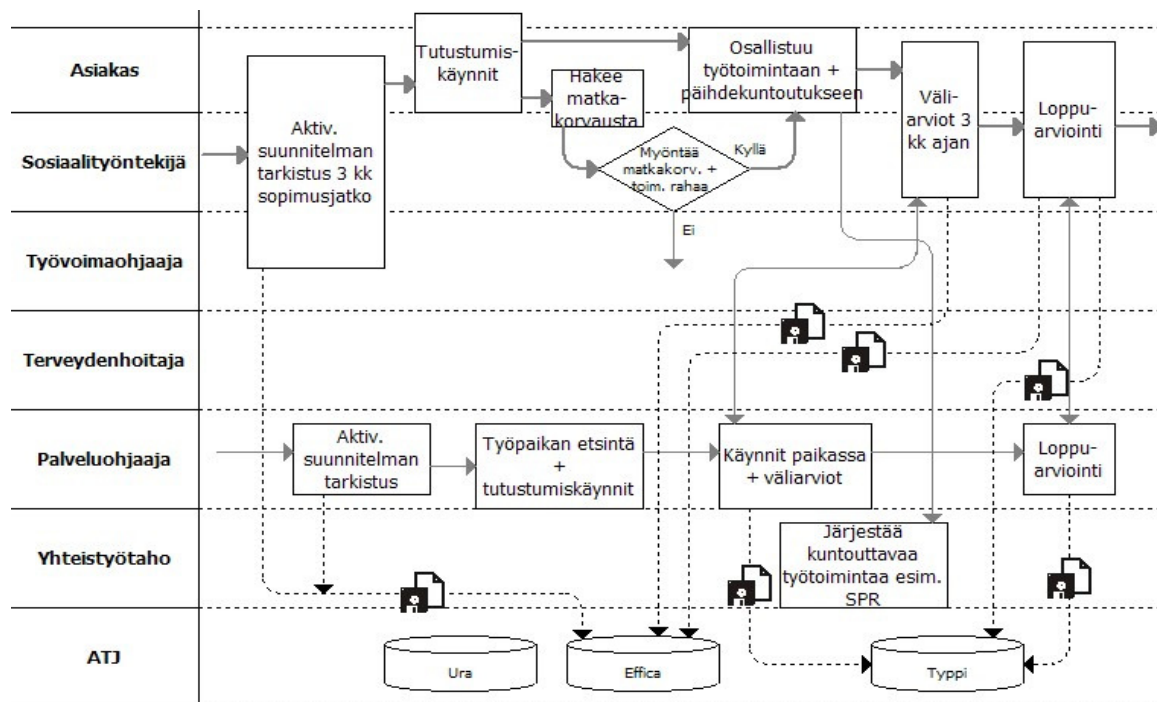
#### 4. Aktivointisuunnitelma



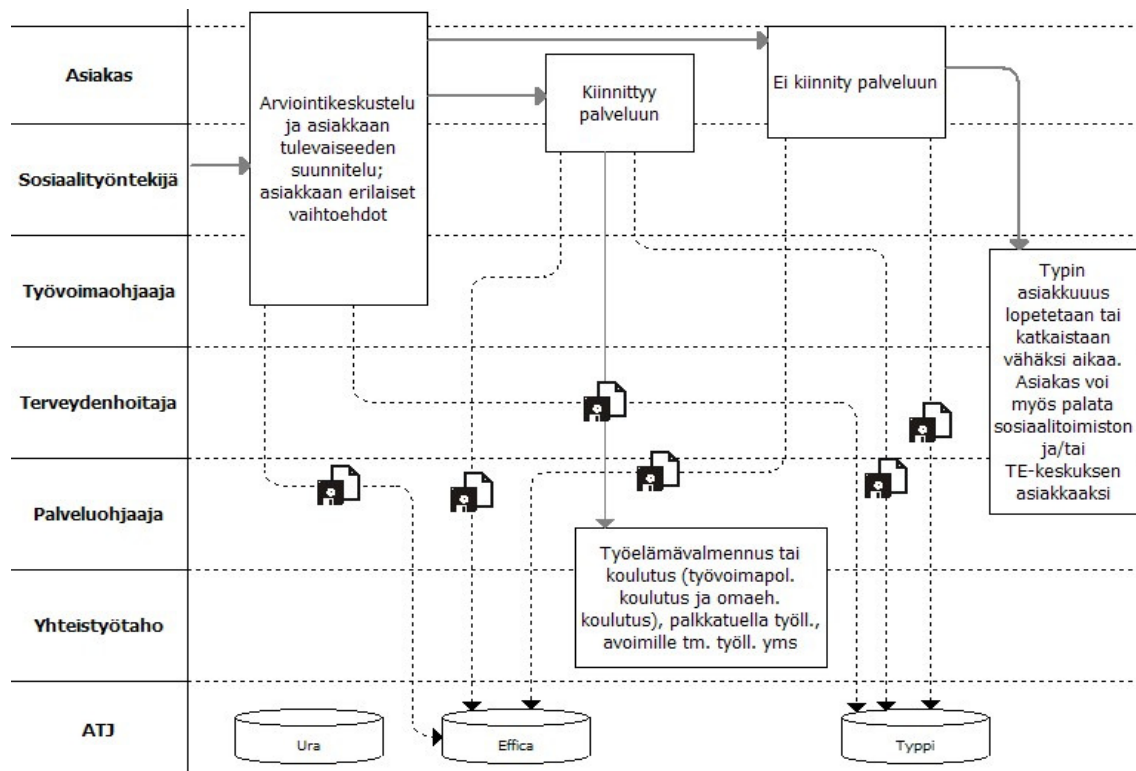
#### 5. Kuntouttavan työtoiminnan valmennus



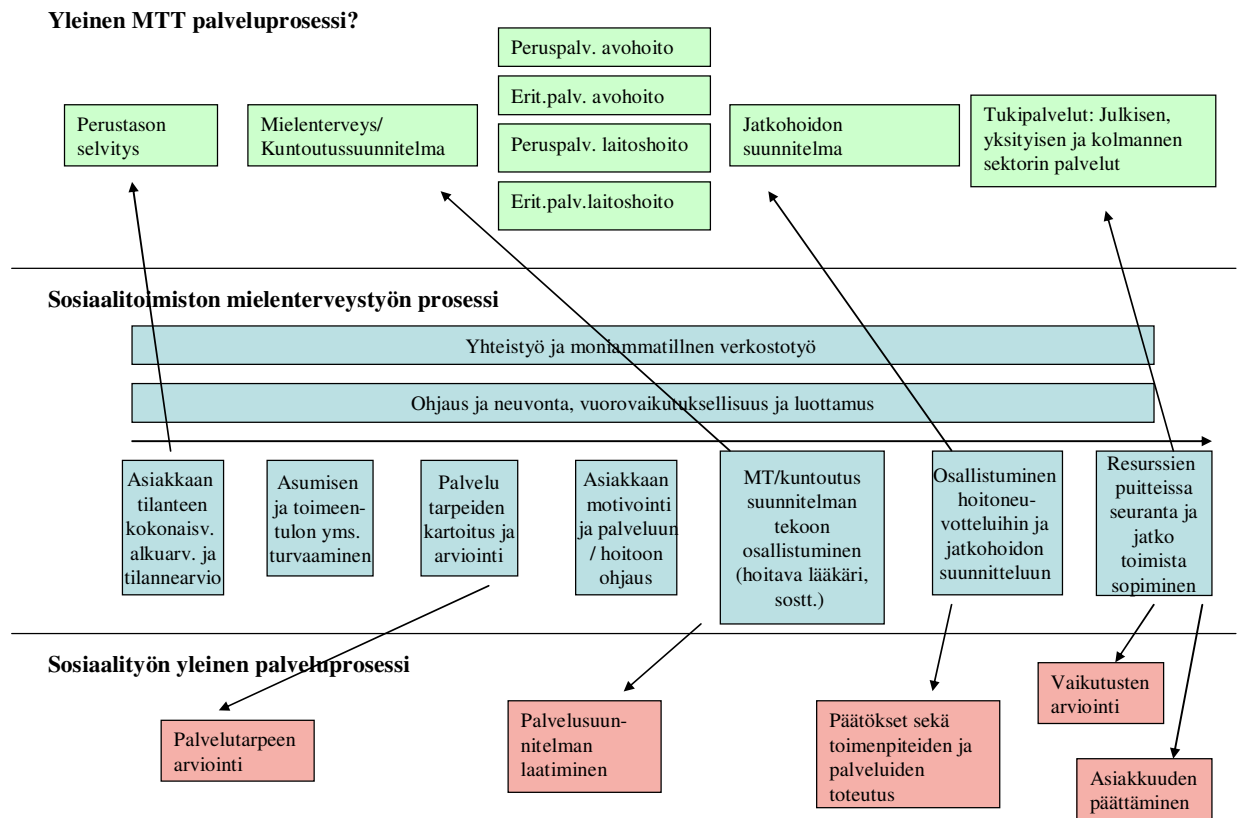
## 6. Kuntouttavan työtoiminnan toteutus



## 7. Kuntouttavan työtoiminnan arviointi ja lopetus



**Liite 12. Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön mielenterveystyön prosessi ja sen suhteet sosiaalityön palveluprosessiin sekä yleiseen mielenterveyspalvelujen prosessiin.**



### **Liite 13. Aikuissosiaalityön hankkeen maakunnallisen keskustelufoorumin teemat ja etukäteen muotoillut kysymykset täydennyskoulutuspäivittäin.**

#### **23.11.2007 Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakenne**

Päivän keskustelufoorumin aiheena: Aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakenne

Kysymyksiä keskusteltavaksi:

1. Mitkä ovat kunkin ammattiryhmän työnjakoon ja tehtävä rakenteisiin sisältyvät suurimmat epäkohdat ja ongelmat?

#### **17.1.2008 Aikuissosiaalityön arvoriititilat**

Päivän keskustelufoorumin aiheena: Säästäminen vai asiakas? Käytännön selviytymiskeinoja arvoriititilanteissa ammattiryhmittäin.

Kysymyksiä keskusteltavaksi:

1. Mistä syntyy/mikä aiheuttaa arvoriititilanteita asiakkaan, työntekijän ja järjestelmän välisissä suhteissa?
2. Minkälaisia erilaisia rooleja työntekijä voi ottaa ko. riititilanteissa? Mitä jos voit 'toimia toisin', mitä tekisit?
3. Yhteiskunnan rakenteellinen ongelma esim. työttömyys/ asunnottomuus näyttäytyy usein asiakastilanteissa yksilön omana ongelmana (järjestelmän näkökulma?). Onko tässä yksi arvoriititilojen keskeisimmistä tekijöistä? Miten ko. tilanteessa työntekijän olisi mahdollista toimia asiakaslähtöisesti?
4. Voidaanko arvoriititilanteita 'ylittää'? Miten?
5. Mitä/mitkä ovat käytännön selviytymiskeinonne jokapäiväisen työn arvoriititilanteissa? Miksi?

#### **7.3.2008 Aikuissosiaalityön kehittämisen mahdollisuudet ja reunaehdot** Päivän keskustelufoorumin aiheena: Oman työn kehittämisen reunaehdot ja mahdollisuudet työyhteisössäni.

Kysymyksiä keskusteltavaksi:

- Oman työn kehittäminen:

1. Miksi omaa työtäni pitäisi kehittää? Milloin törmäät tilanteeseen, jossa pitäisi ymmärtää, tietää tai osata enemmän työssäni?
2. Mitä omassa työssäni pitäisi kehittää ja miten?
3. Miten oman työn kehittäminen on mahdollista ja minkälaisessa työyhteisössä (kehittämistyölle avoin ilmapiiri vai ei?)

- Työyhteisön kehittäminen:

1. Mitä ovat toimivan työyhteisön piirteet?
2. Miten työyhteisön avointa ilmapiiriä (esim. asioiden yhteistä pohdintaa) tuetaan/rakennetaan? Miten työntekijöiden vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia voidaan lisätä? Miten osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään?
3. Mihin suuntaan aikuissosiaalityötä (ammattiryhmittäin) tulisi kehittää?

#### **9.4. 2008 Aikuissosiaalityön peruslähtökohdat**

Keskustelufoorumin aiheena: Mitä aikuissosiaalityön peruslähtökohdat tarkoittavat työssäni?

Kysymyksiä keskusteltavaksi:

1. Missä tilanteissa asiakkaan osallistaminen yhteiseen työskentelyyn on mahdollista, milloin ei?
2. Mitä asiakasta osallistavia työtapoja käytät /sovellat työssäsi? Mitä haluaisit käyttää?
3. Miten asiakkaan ääni tulee huomioiduksi dokumentoinnissa?
4. Miten voit hyödyntää dokumentointia työssäsi?
5. Miten haluaisit kehittää dokumentointia työssäsi/ työyhteisössäsi? Miksi?

#### **29.5.2008 Aikuissosiaalityön työorientaatiot**

Keskustelufoorumin aiheena: Mitä aikuissosiaalityön työorientaatiot merkitsevät työssäni?

Kysymyksiä keskusteltavaksi:

1. Minkälaisia työorientaatioita käytät työssäsi?
2. Millä tavalla kuntouttavan sosiaalityön elementit (esim. voimaantumisen ja valtaistumisen edistäminen) näkyvät työssäsi?
3. Miten palveluohjauksen eri tasot (organisaatio /palvelukeskeinen asiakastyö, palveluohjauksellinen työote, yksilökeskeinen palveluohjaus) näkyvät työssäsi?
4. Arvioivaa keskustelua keskustelufoorumista: palveleeko kokemuksien vaihtajana, yhteisenä tiedonmuodostajana, yms. Mikä onnistuu, mikä ei? Parannusehdotuksia?

#### **4.9.2008 Aktivointi ja työllistämistyö**

Keskustelufoorumin aiheena: Mitä aktivointi- ja työllistämistyö ovat työssäni?

Kysymyksiä keskusteltavaksi:

1. Mistä työtehtävistä aktivointi ja työllistämistyösi koostuu? Asiakastapausesimerkki?
2. Mitä työssäsi tai toimintatavassasi etuuskäsittelyssä / palveluohjauksessa/sosiaalityössä on sellaista, joka tukee työttömien työllistymistä? (sosiaalitoimiston rooli osana muita palveluja)
3. Miksi mielestäsi aktivointi- ja työllistämistyö on osa sosiaalitoimiston työtä?
4. Onko aktivointi ja työllistämistyö muuttanut työtäsi ja työyhteisösi työtä sosiaalitoimistossa? Miten?

#### **9.10.2008 Kolmannen sektorin rooli sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä**

Keskustelufoorumin aiheena: Kolmannen sektorin rooli aikuissosiaalityössä

Kysymyksiä keskusteltavaksi:

1. Mikä merkitys kolmannen sektorin toiminnalla on oman työsi ja työyhteisösi kannalta?
2. Miten yhteistyö toimii (esim. vuorovaikutus ja jaettu asiantuntijuus) ja mitä se vaatii eri osapuolilta?

#### **11.12.2008 Aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen rooli ja vaikuttaminen**

Keskustelufoorumin aiheena: Aikuissosiaalityö näkyväksi – mitä ja miten?

Kysymyksiä keskusteltavaksi:

1. Mitä haluaisit tehdä näkyväksi aikuissosiaalityöstä?
2. Miten on mahdollista tehdä näkyväksi aikuissosiaalityötä?
3. Miten keskustelufoorumi on mielestäsi onnistunut kokemuksien jakamisen ja vertaistuen tuottajana?

## Liite 14. AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTIKYSELY

### I Taustatiedot

1. Työskentelykunta: \_\_\_\_\_
2. Sukupuoli: ( ) Nainen ( ) Mies
3. Ikä: \_\_\_\_\_ vuotta
4. Ylin sosiaalialalla suorittamasi tutkinto: \_\_\_\_\_
5. Ammattinimike, jolla työskentelet tällä hetkellä: \_\_\_\_\_
6. Aikuissosiaalityön hanke on arviointikyselyn ajankohtaan mennessä toiminut ajalla 6/2007–5/2009. Kuinka kauan olet ollut työntekijänä ko. hankkeen aikana hankekunnassa/kunnissa? ( ) koko ajan ( ) \_\_\_\_\_ v \_\_\_\_\_ kk
7. Työkokemus nykyiseltä tai vastaavalta alalta: \_\_\_\_\_ v \_\_\_\_\_ kk
8. Osallistuminen hankkeen toimintaan:

- ( ) Olen osallistunut johonkin Aikuissosiaalityön hankkeen toimintoihin (siirry kohtaan II)  
( ) En ole osallistunut hankkeen toimintaan - > KIITOS VASTAUKSESTASI, PALAUTA LOMAKE PALAUTUSKUORESSA! ☺

### II Täydennyskoulutuspäivät

Täydennyskoulutuspäiviä on pidetty hankkeen aikana arviointikyselyn ajankohtaan mennessä 12 kertaa. Kirjoita alla olevalle viivalle numeroin, kuinka moneen päivään olet osallistunut (listan pidetyistä täydennyskoulutuspäivistä löydät kysymyksestä 5).

Jos et ole osallistunut yhteenkään täydennyskoulutuspäivään, ole hyvä ja siirry osioon III Keskustelufoorumi.

Olen osallistunut \_\_\_\_\_ täydennyskoulutuspäivään

**Täydennyskoulutuspäiviin osallistumiseeni vaikutti:** (Poimi alla olevista 3 tärkeintä osallistumiseesi vaikut-tanutta seikkaa, siten että annat numeron 1 tekijälle, joka oli tärkein osallistumiseesi vaikuttanut syy, numeron 2 toiseksi tärkeimmälle syyille ja numeron 3 kolmanneksi tärkeimmälle syyille.)

- ( ) Maksuttomuus,  
( ) Työnantajan tuki,  
( ) Päivien teemat/sisällöt,  
( ) Kiinnostavat luennoitsijat  
( ) Alan viime aikaisen koulutuksen vähäisyys  
( ) Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Vastaa seuraaviin väittämiin** asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoittaa, että olet täysin samaa mieltä ja 5 täysin eri mieltä. Perustele vastauksesi lyhyesti:

1. Täydennyskoulutus on tarjonnut pitkäkestoisen täydennyskoulutuskokonaisuuden ja oppimisprosessin. 1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

2. Täydennyskoulutus on syventänyt yhteiskuntateoreettista tietämystäni. 1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

3. Täydennyskoulutus on syventänyt aikuissosiaalityön asiantuntijuuttani. 1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

4. Täydennyskoulutus on vahvistanut kuntouttavaan ja asiakaslähtöiseen työtöiden osaamista. 1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

Valitse ja rastita alla olevasta listasta 2 täydennyskoulutuspäivää, jotka ovat syventäneet omaa asiantuntijuuttasi eniten:

- Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön toimivat käytännöt (23.11.2007)
- Arvoristiriidat aikuissosiaalityössä (17.1.2008)
- Aikuissosiaalityön kehittämisen mahdollisuudet ja haasteet (7.3.2008)
- Aikuissosiaalityön peruslähtökohdat (9.4.2008)
- Aikuissosiaalityön työorientaatiot (29.5.2008)
- Aktivointi ja työllistämistyön ajankohtaiset näkymät ja käytännöt (4.9.2008)
- Kolmannen sektorin rooli aikuissosiaalityössä (9.10.2008)
- Toimeentulotuki aikuissosiaalityössä (13.11.2008)
- Aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen rooli ja vaikuttaminen (11.12.2008)
- Aikuissosiaalityön menetelmät ja harjoitukset I: Motivoiva haastattelu (13.1.2009, 17.2.2009)
- Aikuissosiaalityön menetelmät II: Tarinallisuus sosiaalityössä (19.3.2009)
- Aikuissosiaalityön menetelmät III: Dialoginen verkostotyö aikuissosiaalityössä (6.5.2009)

### III Keskustelufoorumi

Keskustelufoorumeita on pidetty hankkeen aikana 8 kertaa täydennyskoulutuspäivien yhteydessä. Kirjoita viivalle numeroin, kuinka moneen keskustelufoorumiin olet osallistunut (listan pidetyistä keskustelufoorumeista löydät kysymyksestä 4). Jos et ole osallistunut yhteenkään, ole hyvä ja siirry osioon IV Painopistealueet.

Olen osallistunut: \_\_\_\_\_ keskustelufoorumiin

**Osallistumiseeni vaikutti:** (Poimi alla olevista 3 tärkeintä osallistumiseesi vaikuttanutta seikkaa, siten että annat numeron 1 tekijälle, joka oli tärkein osallistumiseen vaikuttanut syy, numeron 2 toiseksi tärkeimmälle syyllle ja numeron 3 kolmanneksi tärkeimmälle tekijälle.)

- Maksuttomuus,
- Työnantajan tuki,
- Keskustelufoorumien teemat/sisällöt
- Täydennyskoulutuspäivien ohjelman rakenne
- Alan viime aikojen koulutuksen vähäisyys
- Muiden kuntien työntekijöiden kokemukset
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Vastaa seuraaviin väittämiin** asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoittaa, että olet täysin samaa mieltä ja 5 täysin eri mieltä. Perustele vastauksesi lyhyesti:

1.Olen saanut tietoa muiden kuntien aikuissosiaalityön toimivista käytännöistä keskustelufoorumin kautta.

1      2      3      4      5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

2.Keskustelufoorumi on mahdollistanut maakunnallisen ajatustenvaihdon aikuissosiaalityön ajankohtaisista kysymyksistä.

1      2      3      4      5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

3.Olen soveltanut keskustelufoorumeista saamiani vertaiskokemuksia ja tietoja aikuissosiaalityön toteuttamiseen omassa työssäni.

1      2      3      4      5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

4.Valitse ja rastita alla olevasta listasta 2 keskustelufoorumin teemaa, jotka ovat syventäneet omaa asiantuntijuuttasi eniten:

- Ammatti- ja tehtävä rakenne (23.11.2007)
- Säästäminen vai asiakas? Käytännön selviytymisstrategioita arvoristiriitatilanteissa (17.1.2008)
- Oman työni kehittämisen reunaehdot ja mahdollisuudet työyhteisössäni (7.3.2008)

- ( ) Mitä aikuissosiaalityön peruslähtökohdat tarkoittavat työssäni? (9.4.2008)
- ( ) Mitä aikuissosiaalityön työorientaatiot merkitsevät työssäni? (29.5.2008)
- ( ) Mitä aktivointi ja työllistämistyö ovat työssäni? (4.9.2008)
- ( ) Kolmannen sektorin rooli sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä (9.10.2008)
- ( ) Aikuissosiaalityö näkyväksi – mitä ja miten? (11.12.2008)

#### IV Painopistealueet

Ole hyvä ja vastaa Sinua koskevien painopistealueiden (ammatti- ja tehtäväraakennekokonaisuus, aktivointi- ja työllistäminen, palveluohjaus, päihde- ja mielenterveystyö) kysymyksiin.

##### A. Ammatti- ja tehtäväraakennekokonaisuus

Ammatti- ja tehtäväraakennekokonaisuuden teemaan kuuluneissa työkokouksissa käytiin läpi ja laadittiin työprosessimallinnuksia sekä dokumentoinnin eri osa-alueita.

*Olen osallistunut (valitse toiminnot, joihin olet osallistunut):*

- ( ) Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen A **työkokouksiin** omassa kunnassa tai Koskessa
- ( ) Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen A **täydennyskoulutuspäiviin**
- ( ) Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen A **keskustelufoorumeihin**
- ( ) En ole osallistunut mihinkään yllä olevista osa-alueella A (jatka kohtaan B)

Vastaa seuraaviin väittämiin asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoittaa, että olet täysin samaa mieltä ja 5 täysin eri mieltä. Perustele vastauksesi lyhyesti.

##### A 1. Työprosessimallinnukset

1. Hankkeen työprosessimallinnukset ovat selkeyttäneet tietämystäni aikuissosiaalityön alueen ammatti- ja tehtäväraakenteista koulutuksen ja osaamisen mukaan määräytyvinä.      1      2      3      4      5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

2. Hankkeen työprosessimallinnukset ovat selkeyttäneet omaan työhöni liittyviä tehtäviä.

1      2      3      4      5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

##### A 2. Dokumentointi

1. Olen kokeillut hankkeessa kehitettyä asiakkaan tilannearviolomaketta työssäni nähdäkseni sen puutteet ja kehittääkseni sitä paremmin työhöni soveltuvaksi.      1      2      3      4      5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

2. Hankkeessa kehitetyn asiakkaan tilannearviolomakkeen käytettävyys työn tekemisen kannalta on hyvä, joustava ja työn tekemistä tukeva.      1      2      3      4      5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

3. Hankeaikainen dokumentoinnin kehittäminen on tehnyt työstäni

- |    |                           |   |   |   |   |   |
|----|---------------------------|---|---|---|---|---|
| a) | suunnitelmallisempaa      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) | kokonaisvaltaisempaa      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) | asiakasta osallistavampaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_



## B. Aktivointi ja työllistäminen

Olen osallistunut (valitse toiminnot, joihin olet osallistunut):

- Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen B **työkokouksiin** omassa kunnassa tai Koskessa
- Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen B **täydennyskoulutuspäiviin**
- Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen B **keskustelufoorumeihin**
- En ole osallistunut mihinkään yllä olevista osa-alueella B (jatka kohtaan C)

**Vastaa seuraaviin väittämiin** asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoittaa, että olet täysin samaa mieltä ja 5 täysin eri mieltä. Perustele vastauksesi lyhyesti.

1. Hankkeen vaikutuksesta työllistämisen monitoimijaisessa ympäristössä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön

- |                           |   |   |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| a) rooli on selkeä        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) tehtävät ovat selkeitä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

2. Osaamiseni aikuissosiaalityön aktivointi- ja työllistämistyöstä on hankkeen myötä lisääntynyt

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| a) kuntouttavasta työtoiminnasta           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) sosiaalisin perustein työllistämisestä  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) työmarkkinatuen aktivointiuudistuksesta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

3. Hanke on antanut asiakastyöhöni välineitä, joiden avulla voin käsitellä työttömyyden taustalla olevia yksilökohtaisia ongelmia ja niihin sopivia ratkaisukeinoja.

- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

4. Hanke on riittävästi korostanut sosiaalialan eettisten lähtökohtien merkitystä aikuissosiaalityön aktivointi- ja työllistämistyössä.

- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

## C. Palveluohjaus

Olen osallistunut (valitse toiminnot, joihin olet osallistunut):

- Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen C **työkokouksiin** omassa kunnassa tai Koskessa
- Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen C **täydennyskoulutuspäiviin**
- Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen C **keskustelufoorumeihin**
- En ole osallistunut mihinkään yllä olevista osa-alueella C (jatka kohtaan D)

**Vastaa seuraaviin väittämiin** asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoittaa, että olet täysin samaa mieltä ja 5 täysin eri mieltä. Perustele vastauksesi lyhyesti.

1. Olen saanut hankkeen kautta tietoa, mitä palveluohjauksella ja sen käytännöillä tarkoitetaan.

- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

2. Hankkeen aikana lisääntynyt kollegiaalinen tuki on auttanut jäsentämään palveluohjaustyötä.

- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

3. Palveluohjaustyö kuntamme aikuissosiaalityössä on lisääntynyt hankkeen avulla.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

4. Hankkeen avulla on voitu nostaa esiin kuntamme aikuissosiaalityön palveluohjauksen kehittämistarpeita.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

#### D. Päihde- ja mielenterveystyö

*Olen osallistunut (valitse toiminnot, joihin olet osallistunut):*

- ( ) Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen D **työkokouksiin** omassa kunnassa tai Koskessa
- ( ) Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen D **täydennyskoulutuspäiviin**
- ( ) Olen osallistunut hankkeen järjestämiin osa-alueen D **keskustelufoorumeihin**
- ( ) En ole osallistunut mihinkään yllä olevista osa-alueella D (jatka osioon V Aikuissosiaalityön hankkeen yleisarviointi)

**Vastaa seuraaviin väittämiin** asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoittaa, että olet täysin samaa mieltä ja 5 täysin eri mieltä. Perustele vastauksesi lyhyesti.

1. Olen saanut aikuissosiaalityön hankkeen kautta päihde- ja mielenterveysteemoista

- a) koulutusta 1 2 3 4 5
- b) informaatiota 1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

2. Hankkeen avulla sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön rooli ja tehtävät ovat selkeytyneet päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokonaisuudessa.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

3. Aikuissosiaalityön hankkeen kautta kunnat ovat saaneet tietoa toimivista käytännön päihde- ja mielenterveyspalvelujen malleista.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

4. Aikuissosiaalityön hanke on auttanut syventämään yhteistyötä muiden päihde- ja mielenterveystyön toimijoiden kanssa.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

#### V Aikuissosiaalityön hankkeen yleisarviointi

**Vastaa seuraaviin väittämiin** asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoittaa, että olet täysin samaa mieltä ja 5 täysin eri mieltä. Perustele vastauksesi lyhyesti.

1. Aikuissosiaalityön hankkeen myötä aikuissosiaalityön ammattitaitoni ja osaamiseni on

- a) suunnitelmallistunut 1 2 3 4 5
- b) päivittynyt 1 2 3 4 5
- c) asiakaslähtöistynyt 1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

2. Hanke on selkeyttänyt organisaationi ammatti- ja tehtävärakennetta aikuissosiaalityössä.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

3. Hanke on edistänyt koulutukseni ja osaamiseni mukaisissa työtehtävissä toimimista omassa organisaatiossani.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

4. Hanke on tuottanut aikuissosiaalityön kannalta olennaista tietoa erilaisten selvitysten ja raporttien avulla.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

5. Hankkeen organisoimat kuntatapaamiset ovat tiivistäneet yhteistyötä työyhteisöni sisällä.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

6. Olen ottanut hankkeessa kehitetyn asiakkaan tilannearviolomakkeen käyttöön työssäni hankkeen aikana.

1 2 3 4 5

Perustele lyhyesti: \_\_\_\_\_

7. Omalta kannaltasi arvioituna hankkeen **hyödyllisintä** toimintaa on ollut

( ) Täydenniskoulutuspäivät ( ) Keskustelufoorumit ( ) Painopistealueet ( ) Muu, mikä? \_\_\_\_\_

8. Omalta kannaltasi arvioituna hankkeen **vähiten hyödyllisintä** toimintaa on ollut

( ) Täydenniskoulutuspäivät ( ) Keskustelufoorumit ( ) Painopistealueet ( ) Muu, mikä? \_\_\_\_\_

Sana on vapaa aikuissosiaalityön hankkeen toiminnasta:

\_\_\_\_\_

**KIITOS VASTAUKSESTASI ! ☺**



**K O S K E**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Käyntiosoite

Matarankatu 4, 1. kerros, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35 (ToA), 40014 Jyväskylän yliopisto

[www.koskeverkko.fi](http://www.koskeverkko.fi)