



**KOSKE**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

HARJOITTELURAPORTTEJA 3

SOSIAALISEN RAPORTOINNIN  
MENETELMIÄ, MALLEJA JA  
APUVÄLINEITÄ

MAARIT KUNTSI  
TARU PAAVOLAINEN

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

**Harjoitteluraportteja 3**

Osoite:

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

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

Jyväskylä 2019

## SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>SOSIAALINEN RAPORTOINTI</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>TIEDONKERUUMENETELMIÄ</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	<b>Työntekijöille suunnatut menetelmät</b>	<b>5</b>
4.1.1	ASLI-analyysi- ja seurantamalli	5
4.1.2	Helsingin kaupungin sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruumalli	6
4.1.3	HUOMIS-barometri	7
4.1.4	Kuvastin-malli	8
4.1.5	Sosiaalisen raportoinnin työkalu	10
<b>4.2</b>	<b>Asiakkaan osallisuutta lisäävät menetelmät</b>	<b>10</b>
4.2.1	Asiakasmetro	10
4.2.2	Asiakasraati	12
4.2.3	Asiakastyytyväisyyskyselyt ja -haastattelut	13
4.2.4	Bikva-malli	15
4.2.5	Kehittäjäasiakasryhmä	15
4.2.6	Keskustelufoorumi ja yhteistyöryhmä	16
4.2.7	Osallistava kysely	17
4.2.8	Yhteistutkijuus	17
<b>5</b>	<b>MALLEJA TIEDON RAPORTOINTIIN</b>	<b>19</b>
<b>5.1</b>	<b>Fokuskeskustelu</b>	<b>19</b>
<b>5.2</b>	<b>Asiakasraportointi</b>	<b>20</b>
<b>5.3</b>	<b>Moniammatillinen raportointi (horisontaalimalli)</b>	<b>21</b>
<b>5.4</b>	<b>Raportointi poliittisille päättäjille (vertikaalimalli)</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>SOSIAALISEN RAPORTOINNIN APUVÄLINEITÄ</b>	<b>22</b>
<b>6.1</b>	<b>Sähköiset tiedonkeruuohjelmistot</b>	<b>22</b>
<b>6.2</b>	<b>Kalanruotomalli tavoitteen jäsentelyn avuksi</b>	<b>22</b>
<b>6.3</b>	<b>Reflektiiviset ryhmät erilaisten näkemysten mahdollistajana</b>	<b>23</b>
<b>6.4</b>	<b>SWOT-analyysi oppimisen apuna</b>	<b>24</b>
<b>7</b>	<b>SOSIAALISEN RAPORTOINNIN VAIKUTUKSET</b>	<b>24</b>
	<b>LÄHTEET</b>	<b>26</b>

# 1 JOHDANTO

Raportin taustalla on ollut tarve kartoittaa, millaisia sosiaalisen raportoinnin menetelmiä rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseksi Suomessa on kevääseen 2019 mennessä kehitetty ja koota niitä samoihin kansiin ajatuksena edesauttaa sosiaalisen raportoinnin käyttöönottoa sosiaalihuollossa. Lyhyen laatimisaikataulun vuoksi raportti ei ole täysin kattava koonti kaikista tähän mennessä kehitetyistä sosiaalisen raportoinnin työkaluista. Raporttiin on nostettu pääasiassa internetistä helposti saatavilla olleita sosiaalisen raportoinnin työkaluja ja etsitty niistä löytyvän lähdetiedon avulla lisäaineistoa. Kyseessä ei siis ole tieteelliset kriteerit täyttävä kirjallisuuskatsaus vaan tarkoituksena on ollut tuottaa helppolukuinen ja -käyttöinen koonti käytännön työhön sosiaalisesta raportoinnista kiinnostuneille. Lähteiden kautta asiasta kiinnostuneet pääsevät helposti syventävän tiedon ääreen.

Raportin laati sosionomi AMK Maarit Kuntsi työharjoittelussaan 1.2.–30.4.2019 Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa. Raportin viimeisteli Kosken viestintä- ja toimistoassistentti, FM Taru Paavolainen.

Harjoitteluraportti koostuu seitsemästä luvusta. Johdantoluvun jälkeen toisessa luvussa käydään lyhyesti läpi rakenteellisen sosiaalityön tarkoitus ja lakitausta ja kolmannessa luvussa puolestaan sosiaalisen raportoinnin käsitettä ja taustaa. Seuraavissa luvuissa käydään Hussin (2005) sosiaalisen raportoinnin vaiheiden mukaisesti ensin läpi erilaisia tiedonkeruumenetelmiä (luku 4), jonka jälkeen käsitellään erilaisia tiedon raportoinnin tasoja (luku 5). Luvussa 6 käydään läpi erilaisia apuvälineitä tiedonkeruuseen ja analyysin tekemiseen. Viimeisessä luvussa käsitellään sosiaalisen raportoinnin vaikutavuutta.

## 2 RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ

Rakenteellisen sosiaalityön tarkoitus on raportoida sosiaalisia ja yhteiskunnallisia ongelmia koskevaa tietoa hyvinvoinnin edistämiseksi.<sup>1</sup> Kerätyn tiedon avulla voidaan kehittää muun muassa sosiaalihuollon sisältöä ja uusia toimintatapoja, edistää hyvinvointia sekä lisätä tuloksellisuutta.<sup>2</sup> Menetelmi-

---

<sup>1</sup> Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://stm.fi/rakenteellinen-sosiaalityo>

<sup>2</sup> Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointijohtaminen-maakunnassa/esimerkkeja-rakenteellisesta-sosiaalityosta>

nä voidaan käyttää esimerkiksi sosiaalista raportointia, sosiaalisten vaikutusten arviointia, sosiaalista mediaa tai verkostoissa vaikuttamista.<sup>3</sup>

**Sosiaalihuoltolaki 7 §** määrittää rakenteellisen sosiaalityön seuraavasti:

Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;

2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;

3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.<sup>4</sup>

### 3 SOSIAALINEN RAPORTOINTI

Sosiaalinen raportointi on rakenteellisen sosiaalityön väline. Sosiaalisen raportoinnin tarkoituksena on kerätä, tuottaa ja raportoida tietoa asiakkaiden ongelmista, vahvuuksista ja tarpeista. Tavoitteena on hyödyntää kerättyä tietoa hyvinvointipalvelujen kehittämisessä sekä niitä koskevassa päätöksenteossa.<sup>5</sup> Sosiaalinen raportointi voi tarjota myös sosiaalityöntekijälle väylän vaikuttaa ja tuoda omia näkökulmiaan ja hiljaista tietoaan mukaan keskusteluun sekä kehittämiseen.<sup>6</sup>

Suomessa sosiaalinen raportointi ymmärrettiin aluksi tilastollisena tiedonkeruuna, josta muodostettiin hyvinvoinnin indikaattoreita.<sup>7</sup> Myöhemmin 90-luvulla ajateltiin, että tilastotiedon lisäksi kaivattaisiin myös laadullista tietoa

---

<sup>3</sup> Esim. Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019

<sup>4</sup> Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

<sup>5</sup> Lyly 2016, 9

<sup>6</sup> Suhonen 2012, 2

<sup>7</sup> Heikkilä & Kautto 2002

sosiaalityön tueksi.<sup>8</sup> Sosiaalisen raportoinnin kehittäminen alkoi vuonna 1998, kun Suomen Kuntaliitossa perustettiin siihen pohjautuva tutkimus- ja kehittämishanke.<sup>9</sup> Sosiaalisen raportoinnin kehittämistä jatkettiin vuonna 2002 Heikki Waris -instituutissa. Sosiaalisesta raportoinnista on kehitetty eri menetelmiä sen mukaan, millaisia tarpeita erilaisista hankkeista on noussut esille.<sup>10</sup>

Taina Hussi (2005) kuvaa sosiaalisen raportoinnin kaksivaiheiseksi prosessiksi, johon sisältyy tiedonkeruu- ja muokkausvaihe sekä tiedon raportointivaihe. Ensimmäisessä vaiheessa tiedonkeruu tehdään yksilökohtaisesti. Menetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi erilaisia lomakkeita. Toisessa vaiheessa tietoa kootaan ja pohditaan työryhmässä valittujen teemojen osalta. Teemojen pohjalta tuotetaan esimerkkejä asiakastapauksista sekä työpäivistä, joita käsitellään yhdessä valittujen teemojen parissa työskentelevien ammattilaisten sekä asiakkaiden kanssa. Yhdessä tuotetun tiedon avulla pyritään toimivimpiin ratkaisuihin sekä levittämään sitä laajempaan käyttöön.<sup>11</sup> Raportoinnin tarkoituksena on murtaa perinteinen yksisuuntainen tiedonvälitys lisäämällä tiedon tuottajien ja vastaanottajien vuorovaikutusta.<sup>12</sup>

Sosiaalinen raportointi on tärkeää, jotta palveluja voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Myös asiakkaat, viranomaiset ja muut ammattilaiset voivat toteuttaa sosiaalista raportointia esimerkiksi median kautta kirjoittamalla mielipiteitä tai muita puheenvuoroja. Viranomaiset voivat lisätä asiakkaiden osallisuutta esimerkiksi asiakasraadien tai muiden yhteiskehittämismenetelmien avulla.<sup>13</sup>

## 4 TIEDONKERUUMENETELMIÄ

Sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruumenetelminä on monia. Tietoa voidaan kerätä suoraan asiakkailta, työntekijöiltä tai muilta toimijoilta. Tiedonkeruumenetelmää päättäessä on tärkeää miettiä, minkälaista tietoa on tarkoitus kerätä, ja mitkä tahot tulisi olla osana arviointia sekä tiedontuottamista. Kun tiedonkeruun raamit ovat selvillä, valitaan siihen sopiva menetelmä.<sup>14</sup>

---

<sup>8</sup> Kananoja 1997

<sup>9</sup> Miettinen 2000

<sup>10</sup> Hussi, 2005, 22

<sup>11</sup> Hussi 2005, 12–13

<sup>12</sup> Suhonen 2012, 13

<sup>13</sup> Lyly 2012, 9

<sup>14</sup> Koivisto & Pohjola 2013, 10

Tiedonkeruumenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi erilaisia ryhmäkeskusteluja, barometreja, paneelikyselyjä tai muita indikaattoreita.<sup>15</sup> Myös havainnointia, haastatteluita, lomakkeita ja dokumenttien analysointia voidaan käyttää. Tiedonkeruuvaiheessa on hyvä kuitenkin muistaa, että mikään menetelmä ei ole täysin ongelmaton tapa kerätä tietoa. Esimerkiksi lomakekyselyn kysymykset ovat usein yleisluonteisia, jolloin jotkin tärkeät teemat voivat jäädä kyselyn ulkopuolelle, tai ryhmäkeskusteluissa yksityiskohtaisempi tiedonkeruu voi olla vähäistä.<sup>16</sup>

Tässä luvussa käsitellään asiakkaiden osallisuutta lisääviä tiedonkeruumenetelmiä sekä ammattilaisille suunnattuja menetelmiä. Lukemista helpottamaan ensin käsitellään työntekijöille suunnattuja menetelmiä, jonka jälkeen käydään läpi asiakkaiden osallisuutta lisääviä menetelmiä.

## 4.1 Työntekijöille suunnatut menetelmät

Työntekijöille suunnatuista tiedonkeruumenetelmistä tässä raportissa käydään läpi aakkosjärjestyksessä ASLI-analyysi- ja seurantamalli, Helsingin kaupungin sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruumalli, HUOMIS-barometri, Kuvastin-malli sekä Sosiaalisen raportoinnin työkalu.

### 4.1.1 ASLI-analyysi- ja seurantamalli

ASLI-malli on kehitetty Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden perhe- ja sosiaalipalveluiden Pohjoisen alueen nuorten sosiaalityön tiimissä. ASLI-analyysi- ja seurantamalli tarkoittaa jokaisen sosiaalityöntekijän vastuusasiakkaiden kokoamista asiakastietojärjestelmästä yhteistä lomaketta apuna käyttäen. Tiedonkeruun jälkeen työntekijät pohtivat materiaalia ensin yksin. Seuraavaksi tietoa käsitellään yhdessä muiden työntekijöiden kanssa ja lopuksi tuotetusta tiedosta kootaan raportti.<sup>17 18</sup>

Toivanen (2015) kuvailee mallin tavoitteeksi sosiaalityöntekijöiden paremman tuntemuksen asiakaskunnastaan sekä alueelta nousseiden eri ilmiöiden tunnistamisen. ASLI-malli jaetaan neljään eri vaiheeseen:

1. *Tiedonkeruu ja analyysivaihe yksilötyössä.* Yksilötyössä sosiaalityöntekijät keräävät seurantalomakkeella ennalta sovittujen teemojen mukaista asiakkaita koskevaa numeraalista tietoa. Lisäksi työntekijät pohtivat annettuja teemoja yhdessä asetettujen avoimien ky-

---

<sup>15</sup> Nelimarkka ja Kauppinen 2007, 20

<sup>16</sup> Koivisto ja Pohjola 2013, 11

<sup>17</sup> Toivanen 2015, 1, 3

<sup>18</sup> Pasanen & Airola 2017, 14

symysten avulla. Kerätystä aineistosta valitaan yhdessä jokin tietty teema, jota syvennetään seuraavassa vaiheessa.

2. *Yksilötöön tiedonkeruu ja järjestelmästä kootun tilastoinnin yhteenveto.* Toisessa vaiheessa esimies tekee ensimmäisen luonnoksen raportista keräämällä manuaalisesti yhteen työntekijöiden keräämät tiedot, avointen kysymysten vastaukset sekä muut aiemmin tehdyt tilastotiedot.
3. *Yhteisöllinen tiedontuottaminen ja käsitteleminen tiimissä.* Kolmannessa vaiheessa käsitellään yhteenvedossa esille nousseita aiheita pohtimalla esimerkiksi tilastojen takana olevia syitä. Keskustelut dokumentoidaan tulevaa raportointia varten.
4. *Raportointi.* Neljännessä vaiheessa esimiehet kokoavat raportin käsitellyistä asioista. Valmis raportti toimitetaan edelleen esimerkiksi organisaation johdolle ja mahdollisesti myös muille tahoille.<sup>19</sup>

ASLI-mallin hyötyjä ovat palvelutarpeiden esille nouseminen sekä palvelujen laadun kehittäminen. Mallin avulla saadaan tietoa asiakkaiden tuen tarpeesta ja palvelujen käytöstä sekä konkreettista numeerista tietoa. Lisäksi asiakas voi saada henkilökohtaisempaa sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijä pysyy paremmin refleктоimaan omaa toimintaansa. ASLI-mallin ongelmina voidaan nähdä esimerkiksi kiire, lomakkeen yksityiskohdat, ulkopuolisen näkökulman puuttuminen sekä asiakkaiden osallistaminen.<sup>20</sup>

#### **4.1.2 Helsingin kaupungin sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruumalli**

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on kehitetty sosiaalisen raportoinnin helpottamiseksi tiedonkeruumalli, joka on luotu asiakastyössä tehtyjen asiakasasiakirjojen pohjalta. Mallin työvaiheet on jaettu seuraavasti:

1. *Tiedontuotto ja -hallinta.* Työntekijät keräävät aktiivisessa asiakkuudessa olevien asiakkaiden dokumentit ennalta sovitun ajanjakson ajalta. Dokumenttien pohjalta työntekijä pohtii mitä yhteiskunnallisesti merkittäviä teemoja dokumenteista nousee esille ja kokoaa ne yhteen, jonka jälkeen keskeisistä teemoista keskustellaan tiimissä. Lopuksi kootaan tehdyistä havainnoista raportti, johon on koottu yhteisesti tärkeiksi koetut aiheet, sekä arvioidaan niiden vaikutuksia, syitä ja laajuutta. Raportissa on tärkeää kuvata, mihin tietoihin raportti perus-

---

<sup>19</sup> Toivanen 2015, 11–12

<sup>20</sup> Pohjoisen nuorten sosiaalityö. 13, 16, 18–19



tuu, ja esittää havainnot ymmärrettävästi, jotta myös muiden alojen ammattilaiset ymmärtävät raportin sisällön. Raportissa kuvataan numeerisesti, miten laajasta ilmiöstä on kyse ja millaisia ratkaisuja ongelmiin on. Lähteinä voidaan käyttää esimerkiksi opinnäytetöitä, tilastotietoa ja muuta aineistoa.

2. *Tiedon tulkinta ja käyttö toiminnan kehittämiseksi.* Tiimissä tehdystä raportista nousee usein esille asioita, jotka voidaan ratkaista yksikkö- tai toimistotasolla. Esimerkiksi asiakkaiden osallisuutta voidaan lisätä paikallisesti. Ilmiöitä, joita ei voida ratkaista paikallisesti, viedään edelleen päättäjille. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi palvelujärjestelmää ja rakenteita koskevat ilmiöt.
3. *Tieto johtamisessa ja päätöksenteossa.* Sosiaali- ja terveystieteiden johtoryhmässä, ja muissa johtoryhmissä, käsitellään säännöllisesti sosiaalisesta raportoinnista kerättyä tietoa. Näin myös työntekijöiden tekemät raportit menevät rakenteissa eteenpäin. Kaupungin tilastokeskus koostaa kerätyn tiedon pohjalta hyvinvointiraportin, joka viedään edelleen kaupunginvaltuustolle ja -hallitukselle.<sup>21</sup>

### 4.1.3 HUOMIS-barometri

HUOMIS-barometri on tiedon tuottamisen työkalu, jonka avulla voidaan kerätä tietoa sosiaalisista ongelmista ja palvelujärjestelmän sekä asiakkaiden vahvuuksista. Lomakkeen kysymykset on pyritty pitämään yleisellä tasolla, mutta tiedonkeruu voidaan kohdentaa johonkin tiettyyn teemaan. Barometri jaetaan kolmeen eri osa-alueeseen, joita ovat:

1. asiakkaita koskeva tieto,
2. ammatinharjoittamista koskeva tieto ja
3. palvelujärjestelmää koskeva tieto.

Jaottelu mahdollistaa osa-alueiden pohtimisen erikseen. Ensin voidaan miettiä, mitä huolia asiakastyössä on esiintynyt, ja mitä tapahtuu, mikäli huoliin ei reagoida. Asiakkaita koskevaan tietoon sisältyy voimavarojen huomioiminen: mitä voimavaroja työntekijä näkee asiakkailla olevan ja toisaalta, mitä hyväksi koettuja työmenetelmiä tai muita vahvuuksia työntekijä näkee omassa työssään. Palvelujärjestelmää pohdittaessa voidaan miettiä tulosta tuottavia hyviä asiakaspolkuja, yhteistyömuotoja ja uudistuksia.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Helsingin kaupunki. <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/sosiaalinen-raportointi/miten/>

<sup>22</sup> Hussi 2005, 13–14

Tiedonkeruu voidaan kohdistaa asiakkaille tai yhteistyökumppaneille. Asiakkaille suunnattu barometri on muutoin samanlainen, mutta kysymyksissä voidaan painottaa enemmän asiakkaan kokemuksia hyvinvointipalveluista sekä yksittäisistä palveluista. Kerättyä tietoa voidaan lopuksi käsitellä esimerkiksi fokuskeskustelun (ks. luku 5.1) avulla.<sup>23</sup>

#### 4.1.4 Kuvastin-malli

Kuvastin-menetelmä on alun perin kehitetty aikuissosiaalityössä, jonka tarkoituksena on työntekijöiden itsereflektointi, hiljaisen tiedon esille nostaminen ja työssä oppiminen. Menetelmän luonne on työnohjauksellinen ja sitä käytetään erityisesti tilanteisiin, jotka eivät ole rutiininomaisia. Tällöin sosiaalityöntekijät tuovat esille hiljaista tietoa ja arvioivat sen merkitystä osana omaa työtään. Kuvastin-malli sopii myös rutiininomaisiin tilanteisiin, jolloin voidaan miettiä, minkälaisia rutiineja työssä on ja miten ne vaikuttavat sosiaalityöhön. Menetelmä mahdollistaa asiakkaiden osallisuuden ja sen avulla voidaan lisätä sosiaalisen raportointia käytännön työssä.<sup>24</sup>

Kuvastin-malliin sisältyy dokumentointi, arvioinnin tueksi kehitettyjen lomakkeiden täyttö, yhteiset työkokoukset, työn edistymisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi. Kuvastin-malli voidaan jakaa viiteen eri työvaiheeseen:

1. *Itsearviointi Peilisali-lomakkeen avulla.* Menetelmä on kehitetty erityisesti aikuissosiaalityössä työskenteleville. Yhteiseen keskusteluun osallistuvat sosiaalityöntekijät ja esimiehet. Sosiaalityöntekijä kirjaa ennen keskustelua pohdintojaan itsearviointilomakkeeseen valitsemansa asiakkaan kanssa tehtävästä työstä ja kokoaa muulle tiimille kuvauksen kyseisestä asiakasprosessista. Itsearviointilomakkeen teemat liittyvät muun muassa toimintatapoihin, suunnitelmallisuuteen ja rakenteellisiin reunaehtoihin. Myös muut ammattiryhmät voivat osallistua työskentelyyn, mutta tällöin on tärkeää sopia ennalta, miten he siihen osallistuvat ja täytyykö esimerkiksi itsearvioinnin kysymyksiä muuttaa ammattiryhmälle sopivammaksi.<sup>25</sup>
2. *Asiakaspeili-haastattelulomakkeen täyttäminen yhdessä asiakkaan kanssa.* Asiakaspeili mahdollistaa asiakkaiden osallisuuden ja tuo esille asiakkaan kokemustietoa. Lomakkeelta voi nousta esille esimerkiksi muutostarpeita, voimavaroja ja haasteita asiakkaan elämässä. Asiakaspeiliä voidaan käyttää esimerkiksi palautteen keräämiseen tai asiakassuunni-

---

<sup>23</sup> Hussi 2005, 15

<sup>24</sup> Jaakkola. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/kuvastin-malli>; Yliruka 2006, 36

<sup>25</sup> Jaakkola; Yliruka 2006, 38–39, 41–42

telman tekemiseen. Lomakkeen kysymykset voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen:

- a. Suunnitelmallisen sosiaalityön peili, jossa käsitellään esimerkiksi työskentelyn tavoitteita ja riskejä asiakkaan elämäntilanteessa.
  - b. Vuorovaikutuksen peili, jossa käsitellään muun muassa tunteita ja yhteistyötä sosiaalityön kanssa.
  - c. Rakenteellinen peili, jossa käsitellään palvelujen ja tukitoimien riittävyttä, sosiaalisia verkostoja, palautetta palvelujärjestelmästä, sosiaalityön käytännöistä sekä lainsäädännöstä ja resursseista.<sup>26</sup>
3. *Sisäinen peili*. Sisäisen peilin tavoitteena on helpottaa työntekijää koomaan omia ajatuksia ja kokemuksia ennen vertaisryhmätyöskentelyä. Lomakkeella voidaan esimerkiksi esittää lisäkysymyksiä tai antaa rakentavaa palautetta asiakastyön esitellelle työntekijälle.<sup>27</sup>

*Vertaisryhmätyöskentely ja Huomiopeili*. Kyselylomakkeen täyttämisen jälkeen järjestetään vertaisryhmäkeskustelu. Keskusteluryhmän tarkoituksena on pohtia yhdessä asioita, joita työntekijä tuo ryhmään. Keskusteluryhmä toimii palautteenantajana ja toisaalta tuo esille asiakastyön realiteetteja. Ryhmässä voidaan kartoittaa muun muassa palveluja, joita työntekijä voisi hyödyntää jatkotyöskentelyssä, esittää kysymyksiä ja tuoda esille erilaisia näkökulmia. Vertaistyöskentelyn jälkeen työntekijä kirjaa itselleen ylös keskusteluista nousseet havainnot ja ideat, jossa apuna voidaan käyttää Huomiopeili-lomaketta.

4. *Takapeili*-lomakkeen avulla tehdään väliarviointi siitä, kuinka edelliset työvaiheet ovat vaikuttaneet asiakastapauksen esitelleen sosiaalityöntekijän työhön. Lomakkeen käyttö voi olla tarpeellista silloin, jos asiakkaan kanssa tehtävä työ on tarpeellista ottaa uudelleen käsiteltäväksi vertaiskokoukseen.<sup>28</sup>
5. *Palautte asiakkaalle*. Työntekijä käy yhdessä asiakkaan kanssa asioita läpi esiin nousseiden teemojen pohjalta.<sup>29</sup>

Kuvastimen käyttö edellyttää työntekijöiltä avoimuutta, kykyä ottaa palautetta vastaan, luottamuksellista ilmapiiriä sekä halua tarkastella omaa ammatillisuutta. Kuvastin-menettelyn hyötyinä voidaan nähdä asiakkaan tilanteen läpikäyminen kokonaisvaltaisesti ja sen avulla työntekijä voi kehit-

---

<sup>26</sup> Pulkkinen 2011, 8–10

<sup>27</sup> Yliruka 2006, 70–71

<sup>28</sup> Jaakkola; Yliruka 2006, 42–43

<sup>29</sup> Jaakkola

tää omaa ammatillisuuttaan sekä lisätä tietouttaan asiakastyöstä. Kuvastin mahdollistaa myös tiedonkulun asiakassirroissa työntekijältä toiselle, ja se sopii osaksi uuden työntekijän perehdyttämistä. Lisäksi menetelmän avulla saadaan asiakkaan ääni kuuluviin ja osaksi uusien työkäytänteiden kehittämistä.<sup>30</sup>

#### 4.1.5 Sosiaalisen raportoinnin työkalu

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen PRO SOS -osahankkeessa on kehitetty sähköinen sosiaalisen raportoinnin lomake. Lomakkeesta on haluttu tehdä mahdollisimman selkeä ja helposti käytettävä, jonka avulla voidaan kerätä tietoa asiakastyön ilmiöistä ja tuen tarpeista sekä tuoda esille sosiaalityön ongelmia ja hyviä käytäntöjä. Sen avulla saadaan tietoa myös heikoimmassa asemassa olevista asiakkaista.<sup>31</sup>

Lomake on alun perin suunnattu aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille ja ohjaajille, mutta myöhemmässä kehitysvaiheessa siitä on tehty kaikkiin palvelutehtäviin sopiva. Lomakkeeseen kirjataan yksi negatiivinen ilmiö tai tuen tarve kerrallaan, minkä jälkeen sitä kuvaillaan tarkemmin. Samalla lomakkeeseen voi kirjata ehdotuksia, jolla kirjaaja lähtisi ilmiötä tarkastelemaan tai ratkaisemaan. Lomake tarjoaa myös mahdollisuuden kirjata ylös positiivisia ilmiöitä ja hyviä käytäntöjä. Mikäli kirjattavia ilmiöitä on useampia, pitää lomake täyttää jokaisen kohdalla uudelleen. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus kerää palautteet kaksi kertaa vuodessa ja vie raportit eteenpäin esimiehille, kuntaan sekä terveyden ja hyvinvoinnin työryhmään.<sup>32</sup>

### 4.2 Asiakkaan osallisuutta lisäävät menetelmät

Asiakkaan osallisuutta lisäävistä tiedonkeruumenetelmistä tässä raportissa käydään läpi aakkosjärjestyksessä asiakasmetro, asiakasraati, asiakastyytyväisyyskyselyt- ja haastattelut, Bikva-malli, kehittäjäasiakasryhmä, keskustelufoorumi ja yhteistyöryhmä, osallistava kysely sekä yhteiskehittäjyys.

#### 4.2.1 Asiakasmetro

Asiakasmetro on malli, jossa asiakkaat ja ammattilaiset tuottavat yhteistä kokemustietoa. Kerättyä tietoa voidaan hyödyntää työntekijän jokapäiväi-

---

<sup>30</sup> Jaakkola; Yliruka 2006, 42

<sup>31</sup> Santalahti & Hallikainen 2018.

[http://www.socca.fi/uutiset/blogit/mikasote/rakenteellinen\\_sosiaalityo\\_ja\\_sosiaalinen\\_raportointi.8250\\_blog](http://www.socca.fi/uutiset/blogit/mikasote/rakenteellinen_sosiaalityo_ja_sosiaalinen_raportointi.8250_blog)

<sup>32</sup> Vasso. <http://www.vasso.fi/toimintamme/sosiaalinenraportointi/>

sessä työssä ja sen avulla voidaan lisätä vaikuttamistyötä ja kehittää palveluja. Asiakasmetro-toteutus jaetaan seitsemään vaiheeseen:

1. *Keskusteluaukio.* Keskusteluaukiossa työntekijä ja asiakas tapaavat kahdestaan vastaanotolla, jossa käsitellään asiakkaan kokemuksia palveluista. Asiakkaalle esitetään kolme kysymystä: Mitä palveluja käytät? Mikä ei toimi? Mitkä kolme asiaa muuttaisit palveluissamme? Työntekijä voi kerätä ja dokumentoida tiedot yksin tai yhdessä asiakkaan kanssa. Apuna voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kuten kortteja. Työntekijän olisi hyvä haastatella noin viittä asiakasta ja myös muiden työntekijöiden olisi suositeltavaa osallistua tiedon keräämiseen omien asiakkaidensa kanssa.
2. *Tuumala.* Toinen vaihe on analyysi, jossa tehdään yhteenveto keskustelusta. Yhteenveto on luonteeltaan enemmän tiedon kokoamista kuin analysointia. Työntekijä kerää keskusteluissa esille nousseita asiakkaiden kokemuksia, joissa käytetään asiakkaiden omia ilmaisuja. Analyysivaiheen tarkoituksena on kiinnittää huomiota, nousevatko jotkin tietyt teemat usein keskusteluissa esille, ja onko asiakkaiden palvelukokemuksissa yhtäläisyyksiä.
3. *Tori.* Kolmannessa vaiheessa kootaan ryhmä, jossa käsitellään käytännön kokemuksia ja suunnitellaan ryhmätoimintaa. Ryhmässä keskustellaan edellisessä vaiheessa ilmenneistä aiheista ja keskustelut dokumentoidaan ryhmän valitsemalla tavalla.
4. *Koulutie.* Asiakkaat pääsevät kouluttamaan henkilökuntaa kokoamiensa periaatteiden pohjalta. Ennen koulutuksia asiakkaat suunnittelevat itse omana ryhmänään tai yhdessä työntekijöiden kanssa koulutuksen tavoitteita, kohderyhmää ja koulutustapaa.
5. *Tiimilä.* Asiakkaat osallistuvat valitsemiinsa tiimikokouksiin, joissa käsitellään kehittämisehdotuksia ja jatkotoimenpiteitä. Lisäksi asiakkaat ja työntekijät pohtivat yhdessä, viedäänkö tietoa edelleen johtoryhmiin.
6. *Retkisaari.* Ryhmä kokoaa käsitellyistä aiheista koosteen. Koosteessa voidaan käyttää luovuutta: se voi olla esimerkiksi kartta, kuva, video, juliste, raportti, runo, laulu tai jokin muu keino.
7. *Päätepysäkki.* Lopuksi arvioidaan koko prosessia, kuten millaisia tuloksia Asiakasmetro-malli tuotti ja saatiinko palveluja kehitettyä? Lisäksi

voidaan pohtia, millä tavalla prosessi raportoidaan, sekä käsitellä osallistujissa toiminnan aikana heränneitä tunteita.<sup>33</sup>

## 4.2.2 Asiakasraati

Asiakasraati koostuu noin 10–20 sosiaalityön asiakkaasta, jotka haluavat olla mukana kehittämässä palveluja. Asiakasraatilaiset tarttuvat sosiaalityön ongelma-kohtiin ja ottavat kantaa yhteiskunnallisiin asioihin. Asiakasraati menetelmänä osallistaa asiakkaita osaksi palvelujen ja tuotteiden kehittämistä sekä toimii esimerkiksi voimaannuttavana toimintana raatilaisille.<sup>34</sup> Raati työllistää yleensä kolme työntekijää, jotka toimivat vetäjänä, puheenjohtajana ja sihteerinä.

Asiakasraadın toteutus voidaan jakaa kuuteen eri vaiheeseen:

1. *Asiakasraadın suunnittelu ja tavoitteiden määrittely.* Ennen asiakasraadın perustamista tulee varmistua siitä, että niin työntekijät kuin organisaation johto ovat sitoutuneet raadın tuottaman tiedon hyödyntämiseen. Johdon tulee sitoutua toimintaan myös tuomalla raatiin aiheita, joihin raatilaiset voivat aidosti vaikuttaa.
2. *Asiakkaiden rekrytointi.* Asiakkaita voidaan rekrytoida monella eri tavalla, mutta parhaiten heidät tavoitetaan asiakastapaamisilla. Lisäksi raatia voidaan markkinoida jakamalla sosiaaliasemilla tiedotteita, välittämällä tietoa sähköpostitse tai mainostamalla raatia sosiaalisessa mediassa. Raadista kiinnostuneita asiakkaita pyydetään jättämään työntekijöille yhteistietonsa, jonka jälkeen heidät kutsutaan aloitustilaisuuteen.
3. *Aloitustilaisuus.* Asiakasraadın aloitus on keskustelutilaisuus, jossa kerrotaan asiakkaille, mikä asiakasraati on, ja käydään läpi raadın tavoitteita sekä käytännön asioita, kuten kokoustapoja. Keskustelutilaisuuden tulisi olla avoin ja asiakkaille tulee antaa mahdollisuus ottaa osaa keskusteluun ja esittää kysymyksiä. Aloitustilaisuuteen voidaan myös kutsua vanhoja asiakasraatilaisia kertomaan omista kokemuksistaan. Lopuksi osallistujille jaetaan lomake, johon raadista kiinnostuneet voivat jättää yhteistietonsa.
4. *Asiakasraadista kiinnostuneiden haastattelu ja valinta.* Seuraavaksi järjestetään haastattelu yhteistietonsa jättäneille asiakkaille. Haastatteluissa

---

<sup>33</sup> Innokylä 2013b. <https://www.innokyla.fi/web/malli204774>

<sup>34</sup> Innokylä 2012. <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>

käydään läpi asiakkaan elämäntilannetta ja kokemuksia sosiaalityöstä. Keskusteluista nousseita aiheita voidaan käyttää myöhemmin asiakasraadissa käytävien keskustelujen aiheina. Haastattelujen järjestäjän tehtävänä on selvittää, estääkö asiakkaan oma elämäntilanne, kuten akuutti päihde- tai mielenterveysongelma, osallistumisen asiakasraatiin.

5. *Asiakasraadın aloitus.* Alussa kiinnitetään huomiota raadin ryhmäytymiseen. Raatilaiset esittäytyvät toisilleen ja sopivat yhdessä kokouskäytännöistä ja pelisäännöistä. Lisäksi keskustellaan, mitä asioita raatilaiset haluaisivat ryhmässä käsiteltävän. Heille kerrotaan myös, mikäli johto on asettanut raadille joitakin teemoja käsiteltäväksi.
6. *Säännölliset kokoontumiset ja kerätyn tiedon eteenpäin vieminen.* Säännöllinen kokoontuminen on tärkeää, jotta asiakkaat sitoutuvat toimintaan. Jokaisen tapaamisen jälkeen asiakkaille lähetetään edellisen kerran muistio, kutsu seuraavaan kokoontumiseen sekä tulevan tapaamisen asialista. Lopuksi työntekijät vievät kerätyn tiedon eteenpäin työntekijöille, organisaation johdolle ja päättäjille.

Usein asiakasraadissa sovituista teemoista keskustellaan yhteisesti, mutta myös muita menetelmiä voidaan käyttää. Asiakasraatiin voidaan kutsua tarvittaessa myös vieraita käsiteltävien aiheiden mukaan. Työntekijöiden tehtävänä on seurata, että jokainen raatilainen pääsee osallistumaan keskusteluun. Työntekijät hoitavat raadissa kaikki käytännön asiat, kuten keskustelutilaisuuksien järjestämisen, tiedotteet ja raportit. Lisäksi heidän tulee aktiivisesti olla yhteydessä muihin tahoihin asiakasraadın puolesta.<sup>35</sup>

### 4.2.3 Asiakastyytyväisyyskyselyt ja -haastattelut

Asiakkaiden kuuleminen ja ottaminen mukaan palveluiden kehittämiseen, arviointiin, suunnitteluun ja laadunvalvontaan on tärkeää. Työntekijät voivat työyhteisössä pohtia, miten asiakaspalautetta käytetään palveluiden kehittämiseen, ja miten sekä kuinka usein palautetta kerätään. Palautetta voidaan kerätä esimerkiksi suullisesti tai kirjallisten palautekorttien avulla, jotka voidaan täyttää nimettömänä. Kirjallinen palaute voidaan kohdentaa työntekijäkohtaisesti käyttämällä esimerkiksi värikoodattuja lomakkeita. Lomakkeella voidaan kysyä esimerkiksi asiakkaan tuntemuksia saamastaan asiakaspalvelusta tai ehdotuksia, miten asiakastyötä voisi jatkossa kehittää.

---

<sup>35</sup> Hinkka ym. 2015, 11–13

Asiakaspalautetta voidaan kerätä käyttämällä esimerkiksi laajempaa asiakas-tyytyväisyyslomaketta. Kysely voidaan toteuttaa joka vuosi samana kuukau-tena, jolloin vastauksia voidaan verrata keskenään. Työntekijät voivat jakaa kyselyä asiakkailleen asiakastapaamisella, kirjallisten päätösten mukana tai kysely voidaan toteuttaa sähköisesti verkossa. Kysymyksiä on yhteensä 16, joista kolme on avoimia kysymyksiä. Kysymysten pääryhmät on jaoteltu seuraavasti:

1. Taustatiedot
2. Miten asiakas on kokenut aikuissosiaalityön palvelut
3. Palveluiden saavutettavuus
4. Kohtaaminen ja vuorovaikutus
5. Palvelujen laatu ja vaikuttavuus
6. Asiakkaiden osallisuus
7. Yleisarvio palvelusta
8. Vapaa palaute

Kirjallisen asiakaspalautteen lisäksi voidaan pitää esimerkiksi teemapäiviä. Teemapäivistä ilmoitetaan asiakkaille esimerkiksi mainosten, internet-sivuston, median ja kotiin jaettavien mainosten välityksellä. Teemapäivillä voidaan tiedottaa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita muutoksista sekä kerätä asiakaspalautetta. Asiakaspalaute viedään teemapäivien jälkeen tiedoksi työyhteisöön.

Asiakaspalautetta voidaan kerätä myös ryhmähaastattelujen avulla. Haastattelujen tavoitteena on auttaa tuottamaan palveluja, jotka vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita. Ennen haastatteluja tulee miettiä, mikä on haastattelujen tavoite ja miten haastattelut toteutetaan. Haastattelut voivat olla joko säännöllisiä tai kertaluontoisia sen mukaan, mitä haastattelujen avulla tahdotaan kehittää. Ryhmähaastatteluissa esiin nousseista teemoista kerätään palauteyhteenvedo esimerkiksi SWOT-analyysiä (ks. luku 6.4) käyttäen. Yhteenvedon pohjalta järjestetään palautekeskustelu, johon voi osallistua työntekijöitä, asiakkaita, organisaation johtoa joko yhdessä tai erikseen. Lopuksi palautteista saatu tieto viedään osaksi käytäntöä.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Hinkka ym. 2015, 6–7, 9



#### 4.2.4 Bikva-malli

Bikva-malli on alun perin kehitetty sosiaalipsykiatrian alalla Tanskassa. Tavoitteena on asiakkaiden osallistaminen mukaan palvelujen ja käytäntöjen kehittämiseen. Kerättyä tietoa on tarkoitus käsitellä organisaation eri tasoilla ja tieto voidaan viedä edelleen myös poliittisille päättäjille. Bikva-mallin käyttö edellyttää organisaatioissa avoimuutta sekä kykyä vastaanottaa asiakkaiden antamaa palautetta ja kehitysideoita.<sup>37</sup>

Bikva-malli koostuu neljästä vaiheesta:

1. *Ryhmähaastattelu asiakkaille.* Ryhmähaastattelut voivat koostua useista haastatteluista ja niihin osallistuu kerrallaan 4-6 asiakasta. Haastattelijä esittää asiakkaille avoimia kysymyksiä, jotta vapaammalle keskustelulle jää tilaa. Tarvittaessa haastattelijä voi syventää keskustelua esittämällä tarkentavia kysymyksiä. Keskusteluissa tärkeää on haastattavien anonyymiteetin säilyminen, jotta keskustelu voi olla aidosti avointa eikä osanottajilla ole pelkoa mahdollisista seuraamuksista.<sup>38</sup>
2. *Asiakkaiden palautteen esittely työntekijöille ja työntekijöiden ryhmähaastattelu.* Asiakkaiden palaute esitellään työntekijöille, jotka pohtivat sen kautta omaa toimintaansa ryhmissä.
3. *Ryhmähaastatteluiden palautteen esittely johdolle.* Organisaation johto pohdii syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteelle.
4. *Asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon ryhmähaastattelusta saatu palaute esitetään poliittisille päättäjille.* Saadun palautteen osalta selvitetään, voidaanko käytäntöjä muuttaa, vai onko muutokselle jotain esteitä, kuten laissa säädetyt määräykset.

Ryhmähaastattelujen lopuksi osanottajille kerrotaan joko suullisesti tai kirjallisesti pääpiirteittäin sidosryhmien reaktiot ja mihin konkreettisiin toimiin palaute on johtanut.<sup>39</sup>

#### 4.2.5 Kehittäjäasiakasryhmä

Kehittäjäasiakasryhmä on myös toimintamalli, jossa asiakkaat pääsevät osallistumaan palveluiden kehittämiseen. Osallistujia ryhmään kutsutaan noin 5–10. Tapaamisissa selvitetään, mikä asiakasta kiinnostaa palveluiden kehittämisessä, asiakkaan kokemuksia palveluista sekä odotuksia ryhmää koskien.

---

<sup>37</sup> Anttila 2012, 1; Krogstrup 2004, 7

<sup>38</sup> Anttila 2012, 2

<sup>39</sup> Krogstrup 2004, 15–16, 21, 23

Kehittäjäasiakasryhmät kestävät noin kaksi tuntia ja ryhmä kokoontuu kuusi kertaa.

1. Ensimmäisessä ryhmätapaamisessa käydään läpi ryhmän tarkoitus ja esittäydytään muille ryhmäläisille esittelemällä itsestään lehtileikkeistä koottu aarrekartta, josta ilmenee itselle tärkeitä asioita. Ryhmässä pohditaan, mitä asioita halutaan käsitellä ja ryhmäläiset kokoavat ajatuksiaan tarralapuille, jonka jälkeen laput lajitellaan teemoittain. Lisäksi ryhmätapaamiseen voi osallistua kokemusasiantuntija, joka kertoo kokemusasiantuntijuudesta ja vaikuttamistyöstä.
2. Toisella kerralla arvioidaan sosiaalityötä SWOT-analyysiä (ks. luku 6.4) käyttäen. Lopuksi tehdään paritehtävä, jossa mietitään, keitä ovat sosiaalityön asiakkaat. Ajatukset kirjataan paperille ja niitä käsitellään yhdessä keskustellen. Tämän jälkeen jokainen pari koostaa isolle paperille asiakasprofiilista kuvauksen, joka esitellään muulle ryhmälle.
3. Kolmannessa ja neljännessä ryhmätapaamisessa keskustellaan sosiaalityön ongelmakohdista ja ratkaisuehdotuksista. Tuotettu tieto kirjataan ylös.
4. Viidennessä ryhmätapaamisessa pohditaan tulevaisuuden sosiaalityötä joko pari- tai yksilötyöskentelynä. Oma visio kirjataan paperille jokaisen valitsemalla tavalla ja se esitellään muulle ryhmälle. Lopuksi täytetään ryhmää koskeva palautekysely.
5. Kuudennessa ryhmätapaamisessa pohditaan, miten tuotettua tietoa viedään eteenpäin ja miten kehittäjäasiakasryhmätoimintaa voisi parantaa.

Ryhmätapaamisten jälkeen järjestetään yhdessä ryhmäläisten kanssa keskustelutilaisuus, johon kutsutaan työntekijöitä, organisaation johtoa ja päättäjiä. Keskustelutilaisuudessa osallistujat tekevät pienryhmätehtävän, jossa he pohtivat aikuissosiaalityön ongelmia ja ratkaisuehdotuksia. Lopuksi mietitään, mihin asioihin voidaan puuttua ja miten työskentelyä jatketaan.<sup>40</sup>

#### 4.2.6 Keskustelufoorumi ja yhteistyöryhmä

Keskustelufoorumiin voi osallistua eri tahoja, joilla on työskentelylle yhteinen tavoite. Foorumin tarkoituksena on, että osallistujat jakavat muiden kanssa omia näkemyksiään ja pyrkivät ymmärtämään vastapuolen erilaiset näkökulmat. Yhteisymmärrystä ei kuitenkaan aina saavuteta, eikä se ole keskustelufoorumeissa tarkoituksaan. Foorumin järjestäminen voidaan toteuttaa

---

<sup>40</sup> Hinkka ym. 2015, 9–10

monella eri tavalla kuten seminaarina, internet-sivustolla, kokouksena tai vapaamuotoisena keskustelutilaisuutena.

Yhteistyöryhmässä käsitellään ennalta sovittua teemaa yhteisten tavoitteiden pohjalta ja siihen voi osallistua eri tahoja. Tarkoituksena on raportoida päättäjille ja julkisuuteen eri osapuolten näkemyksiä. Yhteistyöryhmää käytetään usein esimerkiksi erilaisissa hankkeissa.<sup>41</sup>

#### **4.2.7 Osallistava kysely**

Osallistavaa kyselyä voidaan käyttää yhtenä sosiaalisen raportoinnin keinona. Osallistavan kyselyn avulla perehdytään syvemmin johonkin tiettyyn teemaan ja saadaan ihmisiltä palautetta sekä kehittämissuhteita palveluista. Ensin kyselylle valitaan aihe, kohderyhmä, mahdolliset yhteistyökumppanit ja kyselyn toteuttamispaikka. Kysely voidaan järjestää pop up -tyylisesti jossain julkisessa paikassa, kuten sosiaalitoimistossa tai erilaisissa tapahtumissa. Asiakkaita voidaan motivoida vastaamaan kyselyyn esimerkiksi arpomalla palkintoja vastaajien kesken.

Kyselypisteelle voidaan lisätä valittuun teemaan liittyvää mainontaa ja muuta rekvisiittaa. Lisäksi kyselypisteeltä tulee käydä ilmi kyselyn tarkoitus. Kysely toteutetaan tarralapuilla, jotka järjestetään värien mukaan siten, että tietyn värinen lappu edustaa tiettyä ikäryhmää. Lappujen kautta kerätyt palautteet ja kehitysehdotukset voidaan välittää edelleen päättäjille käyttämällä erilaisia menetelmiä, kuten kirjallista raporttia, videota tai esimerkiksi ääniviestiä.<sup>42</sup>

#### **4.2.8 Yhteistutkijuus**

Yhteistutkijuutta on alettu kehittää Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan Heikki Waris -instituutissa vuosina 2012–2013 toteutetussa hankkeessa, jossa oli mukana aikuissosiaalityön ja lastensuojelun työyhteisöjä pääkaupunkiseudulta. Yhteistutkijuus on sosiaalityön kehittämistä yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Asiakkaille yhteistutkijuus toimii osallistavana menetelmänä, jossa keskiössä on voimaantuminen ja palvelujen kehittäminen yhdessä työntekijöiden kanssa.<sup>43</sup>

Yhteistutkijuuden toteutus muodostuu seuraavista vaiheista:

---

<sup>41</sup> Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2012, 4

<sup>42</sup> Hinkka ym. 2015, 39

<sup>43</sup> Palsanen 2013, 3–4

1. *Neuvottelu työyhteisössä toimintamallin käyttöönotosta.* Yhteistutkijuuden käynnistämiseksi aloitetaan työyhteisössä neuvottelut, johon olisi hyvä osallistua työntekijöiden ja esimiesten lisäksi organisaation johtajia. Myös muut toimijat, kuten opiskelijat ja tutkijat, voidaan ottaa osaksi yhteistä kehittämistä. Työyhteisön sitoutuminen, esimiehen tuki ja johdon ymmärrys toimintaperiaatteista on yhteistutkijuuden onnistumisen kannalta tärkeää. Neuvottelussa jaetaan työyhteisölle vastuualueet ja sovitaan konkreettisista käytännön asioista, kuten henkilöstöresursseista ja taloudellisista seikoista. Menetelmän toiminta muotoutuu osallistujien ja toimintaympäristön mukaan yhteistutkijuuden periaatteiden pohjalta.
2. *Toiminnan käynnistäminen.* Yhteistutkiminen tapahtuu vähintään yhden ammattilaisen ja yhden asiakkaan kesken, mutta usein sitä käytetään ryhmämuotoisessa tutkimuksessa. Ryhmä voi olla suljettu tai avoin, jolloin sen koko, kesto ja osallistujat voivat vaihdella. Ryhmän tulisi kokoontua riittävän usein, jotta osallistujien on helpompaa sitoutua toimintaan.<sup>44</sup>
3. *Asiakkaiden osallistaminen mukaan toimintaan.* Asiakkaiden osallistaminen osaksi kehittämistyötä perustuu vapaaehtoisuuteen. Kirjallisten kutsujen kautta asiakkaiden houkutteleva osaksi toimintaa voi olla hankalaa, mutta henkilökohtaiset keskustelut asiakkaan kanssa voivat olla tehokkaampi keino saada asiakkaita osallistumaan yhteistutkijuuteen. Asiakkaita motivoi usein avoin ilmapiiri, vaikuttamismahdollisuudet sekä tarjoilut.<sup>45</sup>

*Yhteistoiminnallinen suunnittelu ensimmäisessä tapaamisessa.* Keskustelujen teemat valitaan yhdessä osallistujien kanssa. Ammattilaisten kannattaa suhtautua keskusteluihin avoimesti ja arvioida teemasta eksyminen tapauskohtaisesti, sillä joskus se voi tuottaa uutta tietoa. Tarvittaessa keskustelu voidaan ohjata takaisin alkuperäiseen teemaan.<sup>46</sup> Toiminnan alussa on hyvä sopia vaitiolosäännöistä, sillä ryhmässä asiakkaat saattavat tuoda esille kipeitä ja henkilökohtaisia asioita. Lisäksi asiakkaille on hyvä painottaa, ettei keskusteluryhmä ole terapiaryhmä. Ryhmään osallistuminen voi silti olla asiakkaille terapeutista ja ryhmäläiset voivat kokea saavansa toisiltaan vertaistukea.<sup>47</sup>

*Toiminta ja raportointi.* Yleisin tiedon keräämismuoto on keskustelu, mutta sen lisäksi voidaan käyttää myös muita keinoja, kuten kirjoitta-

---

<sup>44</sup> Innokylä 2013a. <https://www.innokyla.fi/web/malli111965>; Palsanen 2013, 8–9, 13–14, 17–18

<sup>45</sup> Innokylä 2013a.

<sup>46</sup> Palsanen 2013, 19

<sup>47</sup> Innokylä 2013a; Palsanen 2013, 19

mista, piirtämistä tai kortteja.<sup>48</sup> Keskustelut dokumentoidaan esimerkiksi nauhoittamalla, kirjoittamalla muistiota tai videoimalla. Yhteistutkijuuudessa tuotettu tieto viedään säännöllisesti organisaation johdolle, ja vastavuoroisesti johdon olisi hyvä antaa raportti johtoryhmässä käydystä keskustelusta viestin viestin pohjalta. Lopuksi yhteistutkijuiden kautta saadusta tiedosta voidaan tuottaa erilaista materiaalia, kuten esitteitä, raportteja tai videoita, jota voidaan myöhemmin käyttää esimerkiksi koulutuksissa tai viedä edelleen yhteiskunnalliseen keskusteluun ja poliittiseen päätöksentekoon.<sup>49</sup>

Yhteistutkijuiden haasteena voi olla joidenkin kuntien tarkka linja siitä, mitä tietoa voidaan luovuttaa eteenpäin muille tahoille. Joskus myös organisaation johto on nähnyt toiminnan siten, että asiakkaat toimivat sosiaalityöntekijöiden äänitorvina. Pääkaupunkiseudulla menetelmästä on kuitenkin saatu hyviä kokemuksia. Asiakkaat ovat päässeet vaikuttamaan toimintaan osallistumalla ammattilaisten kanssa erilaisiin koulutustilaisuuksiin, ja sitä kautta ammattilaisten ja opiskelijoiden asenteisiin sekä taitoihin.<sup>50</sup>

## 5 MALLEJA TIEDON RAPORTOINTIIN

Sosiaalisesta raportoinnista on useita vaihtoehtoja riippuen sen tavoitteesta, tiedontuottajista tai kohderyhmästä. Hussi (2005) on määritellyt erilaisia sosiaalisen raportoinnin malleja asiakas-, horisontaali- ja vertikaaliraportointiin. Yhteistä tiedon raportoinnin menetelmille on työssä muodostuneen kokemustiedon käsitteellistäminen ja jäsentäminen, sekä tiedon prosessointi niiden tahojen kanssa, joita se koskee ja joilla on vaikutusvaltaa käsiteltävään asiaan. Hussin malleihin kuuluu myös kiinteänä osana eri näkökulmia ja toimijoita yhdistävä fokuskeskustelu.<sup>51</sup>

### 5.1 Fokuskeskustelu

Fokuskeskustelussa raportoidaan kerättyä tietoa. Sen tarkoitus on olla innovatiivinen ja tasa-arvoinen keskusteluryhmä, jossa saadaan arvokasta tietoa jatkokehittämistä varten. Keskusteluun on tärkeä saada ottamaan osaa käsiteltävän teeman kanssa työskentelevät työntekijät, asiakkaat ja muut tahot, jotka omaavat tärkeän näkökulman tai tietämyksen käsiteltävästä aiheesta.<sup>52</sup> Fokuskeskustelun tapainen usean eri näkökulman ja toimijan yhdistävä kes-

---

<sup>48</sup> Palsanen 2013, 20

<sup>49</sup> Innokylä 2013a; Palsanen 2013, 20–21

<sup>50</sup> Palsanen 2013, 20–21

<sup>51</sup> Hussi 2005, 23–25

<sup>52</sup> Helsingin kaupungin tietokeskuksen verkkojulkaisuja 2005, 83; Hussi, 2005, 19

kusteluryhmä on mukana jo monissa aiemmin mainituissa tiedonkeruun menetelmissä (ks. luku 4).

Keskusteluissa voidaan käsitellä jo kerättyä tietoa tai jakaa erilaisia näkökulmia. Esimerkiksi työntekijät voivat jakaa hiljaista tietoa asiakkaiden ongelmista ja poliittiset päättäjät voivat tuoda keskusteluissa esille päätöksenteon mahdollisuuksia ja reunaehdoja.<sup>53</sup>

Fokuskeskusteluun osallistujat kokoontuvat käsittelemään aiemmin kerättyä tietoa. Ensin kootaan keskustelurunko aineistosta nousevista teemoista, jossa jo aiemmin käytyä keskustelun aiheita voidaan vielä syventää. Tämän jälkeen tietoa karsitaan ja valitaan varsinaisen fokuskeskustelun teemat. Mitä rajatummat ja konkreettisemmat teemat keskusteluun valitaan, sitä paremmin niihin pystytään syventymään ja kehittämään ratkaisumalleja. Fokuskeskustelun osallistujat valitaan vasta teemarungon valmistumisen jälkeen, jotta paikalle kutsutaan teeman kannalta olennaiset toimijat.

Ryhmän keskustelut dokumentoidaan ja keskusteluista luodaan raportti, jossa nostetaan esille konkreettiset ehdotukset ja tehdyt sopimukset. Raportti jaetaan keskusteluihin osallistujille sekä sovituille tahoille. Lopuksi kerätään osallistujilta palautetta fokuskeskustelun kokemuksista sekä siitä, onko keskustelussa tehtyjä sopimuksia noudatettu.<sup>54</sup>

## 5.2 Asiakasraportointi

Asiakasraportoinnissa tarkoituksena on kerätä asiakkailta palautetta työyhteisön palveluista ja ideoita niiden kehittämiseksi. Tiedonkeruun menetelmänä voidaan käyttää laajasti erilaisia menetelmiä, kuten HUOMIS-barometriä (ks. 4.1.3), kyselylomakkeita tai muita osallistavia menetelmiä. Lopuksi kerättyä tietoa käsitellään asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisessä keskustelutalouudessa.<sup>55</sup>

Asiakasraportoinnin tavoitteena on tuoda asiakkaan ääni kuuluviin ja osaksi kehittämistyötä sekä selvittää asiakkaiden näkökulmasta, millaisia palveluita he tarvitsevat. Asiakasraportoinnissa tärkeää on ottaa vastuu siitä, että asiakas pystyy aidosti vaikuttamaan palveluihin, eikä osallistaminen ole vain näennäistä. Tärkeää on pohtia, miten motivoida asiakkaat mukaan kehittämiseen, ja miten huomioidaan ne asiakasryhmät, joilla ei ole mahdollisuuksia tai valmiuksia osallistua tällaiseen toimintaan. Myös valtakysymyksiin tulee

---

<sup>53</sup> Helsingin kaupungin tietokeskuksen verkkojulkaisuja 2005, 83

<sup>54</sup> Hussi 2005, 15–16, 19–20

<sup>55</sup> Hussi 2005, 23–24; Suhonen 2012, 14

kiinnittää huomiota. Asiakas ei saa pelätä leimaantumista, eikä raportoinnista saa seurata asiakkaalle jälkiseuraamuksia.<sup>56</sup>

### **5.3 Moniammatillinen raportointi (horisontaalimalli)**

Horisontaalimalli on moniammatillista verkostoyhteistyötä, jonka avulla kehitetään keskinäistä tiedonkulkua ja jaetaan tietoa hyvistä toimintakäytännöistä. Raportoinnissa keskitytään johonkin tiettyyn asiakasryhmään ja heille tuotettuihin palveluihin sekä niiden kehittämiseen. Keskusteluun osallistuvat kaikki verkoston edustajat.

Keskusteluissa eri toimijat voivat yhdessä pohtia, mikä on palvelujen tuottajien yhteinen tehtävä, mitä yhteisiä arvoja heillä on ja miten yhteistyötä voisi työstää. Samalla kartoitetaan tietyn asiakasryhmän riskit ja vahvuudet sekä pyritään kehittämään palveluita vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseksi.<sup>57</sup>

### **5.4 Raportointi poliittisille päättäjille (vertikaalimalli)**

Vertikaalimallissa palveluja kehitetään organisaatiotasolla palvelujen tuottajilta ja asiakkailta kerätyn tiedon pohjalta. Keskusteluun osallistuvat kaikki ne tahot, kuten poliittiset päättäjät, joilla on mahdollisuus tehdä käytännön päätöksiä kehitysehdotusten pohjalta palveluiden parantamiseksi. Yhteisessä keskustelussa on tärkeää selventää, mikä kenenkin osallistujan rooli on, ja millaista tietoa kullakin osallistujalla on. Osallistujat toimivat eri tasoilla, mutta keskustelun aikana he ovat tasa-arvoisia toimijoita, joilla on erilaista, toisiaan täydentävää tietoa.

Vertikaalimallissa päättäjille raportoidaan esille tulleista epäkohdista sekä siitä, miten poliittiset päätökset vaikuttavat kuntalaisiin, ja mitä negatiivisia ilmiöitä on tullut ilmi. Vertikaalimallin hyötynä on ilmiöiden ja päätösten vaikuttavuuden huomioiminen sekä palautteen saaminen palveluiden toimivuudesta.<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> Hussi 2005, 41–43

<sup>57</sup> Hussi 2005, 23–24, 54

<sup>58</sup> Hussi. 2005, 24, 57, 65

## 6 SOSIAALISEN RAPORTOINNIN APUVÄLINEITÄ

Sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruun apuna voidaan käyttää erilaisia apuvälineitä, kuten tiedonkeruuohjelmistoja tai lomakepohjia. Sähköisiä tiedonkeruuohjelmistoja ovat esimerkiksi Questback, Webropol ja Analystica<sup>59</sup>.

Myös analyysivaiheeseen on olemassa apuvälineitä, kuten SWOT-analyysi. Tässä luvussa on esitelty myös kalanruotomalli, joka on hyvä apukeino yrittäessä jäsentää sitä, mitkä toimijat olisivat hyvä olla osana arviointia. Reflektiivistä ryhmää voidaan taas käyttää ryhmäkeskustelun ideoimisen apuna.

### 6.1 Sähköiset tiedonkeruuohjelmistot

Sähköiset tiedonkeruuohjelmat ovat ohjelmistoja, joilla voidaan toteuttaa kyselyjä internetissä. Niiden avulla on mahdollista luoda kyselyjä erilaisilla kysymystyypeillä ja jakaa kyselyä vastaanottajille sähköpostin tai kyselylinkin avulla, joka on helppo lisätä uutiskirjeeseen tai verkkosivuille.<sup>60</sup>

Tiedonkeruuohjelmistoja käytetään tiedonkeruun apuvälineenä monilla eri aloilla ja ne sopivat myös sosiaali- ja terveysalalle. Esimerkiksi Helsingin kaupungin etsivä lähityö on käyttänyt mobiilipohjaista Questback-ohjelmaa sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruussa raportoidessaan lähityössään kohtaamista havainnoista.<sup>61</sup>

### 6.2 Kalanruotomalli tavoitteen jäsentelyn avuksi

Kalanruotomalli on graafinen kuvio, jota voidaan käyttää apuna jonkin ongelman tai tavoitteen käsittelemisessä. Lisäksi kalanruotomallin avulla voidaan jäsentää, keiden toimijoiden on tarpeellista osallistua kehittämiseen, jotta asetettu tavoite saavutetaan. Malli on monitahoinen ja sitä voidaan muokata omaan tarkoitukseen soveltuvaksi.

Kalanruotomalli (kuvio 1) koostuu vasemmalla olevasta pyrstöstä, keskellä olevista ruodoista sekä oikealla olevasta päästä. Kalan pyrstöön kirjoitetaan ongelma, joka halutaan ratkaista, ja päähän tavoitetila. Keskelle alapuolisiin ruotoihin kerätään tarvittavat toimenpiteet, joita tarvitaan tavoitteen saavuttamiseksi, ja yläpuolisiin ruotoihin toimijat, joita tarvitaan toimenpiteen tavoitteen toteuttamiseen.

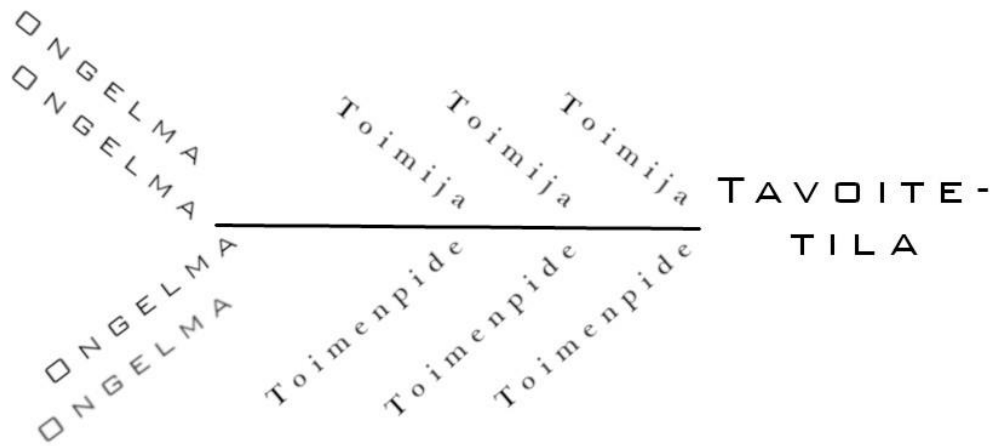
---

<sup>59</sup> Stähle 2015, 8

<sup>60</sup> Stähle 2015, 8

<sup>61</sup> Pikkarainen ym. 2017, 2





Kuvio 1. Kalanruotomalli

Hyvä keino tilanteen jäsentämiseksi on sijoittaa toimijat kaavioon aika- tai aluejärjestyksessä pyrstöstä päätä kohden sen mukaan, kuka toimija toimii ensin, tai sijoittamalla alueelliset toimijat yläpuolisiin ruotoihin ja paikalliset alapuolisiin ruotoihin.<sup>62</sup> Sosiaalisessa raportoinnissa mallia voidaan käyttää esimerkiksi hahmottaessa havaittua ongelmaa ja sen ratkaisemiseksi tarvittavia toimijoita.

### 6.3 Reflektiiviset ryhmät erilaisten näkemysten mahdollistajana

Reflektiivisessä ryhmässä on tarkoitus jakaa osallistujien kesken erilaisia näkökulmia, jotka auttavat osallistujaa ratkaisemaan ryhmään tuomansa ongelman. Reflektiivinen ryhmä toteutetaan kahdessa ringissä, jossa puhuminen ja kuunteleminen vuorottelevat. Tilaisuudessa on myös ohjaaja, joka ohjaa keskustelua ja esittää ryhmän jäsenille kysymyksiä. Ohjaaja ei neuvo tai ohjeista, vaan ainoastaan organisoii keskustelua.<sup>63</sup>

Ryhmän jäsenet asettuvat sisä- ja ulkorinkiin. Sisäringissä olevat aloittavat noin 10–15 minuuttia kestävä keskustelun, ja ulkorinki kuuntelee keskustelua. Ulkorinki ei ota osaa keskusteluun, sillä tarkoituksena on, että kuuntelijan roolissa olevien osallistujien mielipiteet saattavat muuttua. Sisäringin lopetettua ulkorinki kommentoi tai jatkaa keskustelua. Lopuksi ryhmät yhdistetään, keskusteluista tehdään yhteenveto ja sovitaan jatkotoimenpiteitä.<sup>64</sup>

<sup>62</sup> Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012, 7

<sup>63</sup> Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012, 4

<sup>64</sup> Työelämävalmennus TEVERE. <https://tevere.fi/menetelmat/reflektiivinen-ryhma/>

## 6.4 SWOT-analyysi oppimisen apuna

SWOT-analyysi on nelikenttäinen oppimisen työkalu, joka auttaa havaitsemaan toimintaympäristöjä kokonaisuuksina. Se jaetaan sisäisiin tekijöihin, joita ovat vahvuudet ja heikkoudet, sekä ulkoisiin tekijöihin, eli mahdollisuuksiin ja uhkiin. Vahvuudet ovat jo olemassa olevia positiivisia asioita, kuten ammattitaitoinen henkilökunta. Heikkoudet ovat asioita, joita täytyy vielä kehittää, esimerkiksi yhteistyö. Mahdollisuudet ovat ehdotuksia, millä konkreettisilla keinoilla muutos saadaan toteutettua. Uhat ovat taas asioita, jotka uhkaavat ulkopuolelta suunnitelmien toteutusta, kuten huonot kontaktit yhteistyökumppaneihin.

SWOT-analyysi olisi hyvä toteuttaa kehittämispäätöksen jälkeen ennen suunnitelman tekoa. SWOT-analyysissä on hyvä muistaa, että se on suuntaa antava, sillä vastaukset voivat olla hyvin erilaisia vastaajasta riippuen.<sup>65</sup>

## 7 SOSIAALISEN RAPORTOINNIN VAIKUTUKSET

Sosiaalityössä työskennellään ensisijaisesti asiakkaan yksilöllisen muutoksen puolesta, mutta alaan on liittynyt aina myös vaade yhteiskunnallisen muutoksen edistämisestä. Yhteiskunnalliseen päätöksentekoon vaikutetaan rakenteellisen sosiaalityön avulla, johon sosiaalinen raportointi julkiseen keskusteluun osallistumisen ja asiakkaiden valtaistaminen ohella kuuluu.<sup>66</sup>

Asiakkaita kohtaan olevan selontekovelvollisuuden lisäksi alan etiikkaan kuuluu kriittinen selontekovelvollisuus. Sosiaalityöntekijät ottavat kantaa asiakkaiden elämään positiivisesti ja negatiivisesti vaikuttaviin yhteiskunnallisiin seikkoihin sekä tuovat esille oman työnsä haasteita ja hyviä käytäntöjä.<sup>67</sup> Kriittinen selontekovelvollisuus voi toteutua sosiaalisen raportoinnin kautta, jossa voidaan tuoda esiin esimerkiksi työyhteisön haasteita, joihin tarttumalla voidaan vaikuttaa ja lisätä asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointia.

Sosiaalinen raportointi voi parhaimmillaan tuottaa tietoa toimivista käytännöistä, huolista ja haasteista sekä tuoda esiin hiljaista tietoa asiakkaista, työntekijöistä ja työyhteisöstä sekä laajemmin yhteiskunnallisista epäkohdista. Samalla keskusteluissa voi nousta erilaisia ideoita haasteiden ratkaisemiseksi.

---

<sup>65</sup> Opetushallitus. [https://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/wbl-toi/menetelmia\\_ja\\_tyovalineita/swot-analyysi](https://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi)

<sup>66</sup> Raunio 2009, 77–81

<sup>67</sup> Juhila 2009, 304

Riippuu kuitenkin prosessiin osallistuvista toimijoista, miten sosiaalisen raportoinnin kautta esille nostettuihin ideoihin tai haasteisiin tartutaan. Ongelmiksi voivat nousta esimerkiksi resurssipula, säädökset tai puuttuva tahotilan. ”Vuorovaikutustilanteiden mahdollistaminen ei kuitenkaan yksin riitä tavoiteltujen muutosten toteuttamiseksi, sen lisäksi tarvitaan selkeää strategista näkemystä, johtamista ja kehittämistoiminnan kytkemistä organisaation toimintapolitiikkaan”, toteaa Suhonen (2012) tiivistäen sosiaalisen raportoinnin haasteet.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Suhonen 2012, 71–72

## LÄHTEET

- Anttila, Kirsi. 2012. Bikva-arviointi Kallio-Selänteen alueille.  
Saatavissa: <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/pakaste2/lapsen-hyva-arki/materiaalipankki-1/Bikva-arviointi%20Kallio-Selanne.pdf>
- Heikkilä, Matti & Kautto, Mikko. 2002. Sosiaalinen raportointi ja muuttuva hyvinvoinnin käsite. Teoksessa Heikkilä, Matti & Kautto, Mikko (toim.) Suomalainen hyvinvointi 2002. Helsinki: Stakes.
- Helsingin kaupungin tietokeskuksen verkkojulkaisuja 11. 2005. Hyvinvointi Helsingissä. Saatavissa:  
[https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/05\\_03\\_02\\_askelo\\_hyvinvointi.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/05_03_02_askelo_hyvinvointi.pdf)
- Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimiala. Miten tietoa kerätään ja hyödynnetään?  
<https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/sosiaalinen-raportointi/miten/>
- Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimiala. 2014. Sosiaalinen raportointi sosiaalityössä – ohje tiedon keräämiseen ja tuottamiseen.  
Saatavissa: <https://www.hel.fi/static/sote/hankkeet/sosiaalinen-raportointi-ohje.pdf>
- Hinkka, Marjaana & Keskipylä, Sanna & Krook, Päivi & Kukkasniemi-Mäkinen, Marianne & Mäkelä, Tanja & Mäki-Fränti, Mia & Pasto, Maarit & Pietilä, Samuli & Raatikainen, Satu & Siren, Mirja & Tuomainen, Tuula & Viinamäki, Jaana. 2015. Ideakirja sosiaalityön kehittämiseen. SOS II -hanke.  
Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/812440/0/SOS-IDEAKIRJA+s%C3%A4hk%C3%B6inen.pdf/b200b89b-ca3e-41c3-ae27-d472bcc6cb25>
- Hussi, Taina. 2005. Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana – menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset.  
Saatavissa:  
[http://www.socca.fi/files/81/Sosiaalinen\\_raportointi\\_tiedon\\_rakentajana.pdf](http://www.socca.fi/files/81/Sosiaalinen_raportointi_tiedon_rakentajana.pdf)
- Innokylä. 2013a. Yhteistutkijuus sosiaalityön menetelmänä.  
<https://www.innokyla.fi/web/malli111965>
- Innokylä. 2013b. Asiakasmetro – Työväline asiakastiedon tuottamiseen ja sosiaaliseen raportointiin.  
<https://www.innokyla.fi/web/malli204774>
- Innokylä. 2012. Asiakasraati.  
<https://www.innokyla.fi/web/malli110706>
- Jaakkola, Outi. Kuvastin -malli.  
Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/kuvastin-malli>
- Juhlila, Kirsi. 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17(4).
- Kananoja, Aulikki. 1997. Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveystoimialan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 211.
- Karjalainen, Pekka, Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna. 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveystoimiala. Raportteja ja muistioita 2019:41.  
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161612>

- Koivisto, Juha & Pohjola, Pasi. 2013. Arviointiopas kehittäjille.  
Saataavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/10162/3c5716c3-2adf-4f37-9d7e-3ee46ffd357f>
- Krogstrup, Hanne Katherine. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli.  
Saataavissa:  
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75625/bikva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lyly, Auri. 2016. Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana. Esimerkkinä aikuis-sosiaalityö ja lastensuojelu. Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveysvirasto. Tutkimuksia ja raportteja 2/2016.  
Saataavissa: <https://www.hel.fi/static/sote/hankkeet/sosiaalinen-raportointi-asiakastiedon-tuottajana.pdf>
- Miettinen, Taina. 2000. Sosiaalityön raportointi. Sosiaalityöstä kunnallisille päätöksentekijöille tuotettu tieto ja sen käyttö. Kohti vuorovaikutteista raportointia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Nelimarkka, Kirsi & Kauppinen, Tapani. 2007. Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Oppaita 68.  
Saataavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77751/IVA-opas%20taittoversio.pdf?sequence=1>
- Opetushallitus. SWOT-analyysi.  
[https://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/wbl-toi/menetelmia\\_ja\\_tyovalineita/swot-analyysi](https://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi)
- Palsanen, Kati. 2013. Yhteistutkiminen – Opas sosiaalityöhön.  
Saataavissa: [http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas\\_sosiaalityohon\\_2.0\\_Kati\\_Palsanen.pdf](http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf)
- Pasanen, Kaisa & Airola, Susanna. 2017. Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön välineenä.  
<https://www.slideshare.net/LastensuojelunKeskusliitto/kaisa-pasanen-ja-susanna-airola-sosiaalinen-raportointi-rakenteellisen-sosiaalityon-vlineen>
- Pikkarainen, Miia & Oikarinen, Minna & Hiltunen, Kirsi & Pascale, Lena & Väisänen, Sanna & Junttila, Antti & Kaajakari, Antti & Uimonen, Mikko. 2017. Sosiaalinen raportointi, Etsivä lähityö.  
Saataavissa: <https://www.hel.fi/static/sote/sosrap/raportit/etsiva-lahityo.pdf>
- Pohjoisen nuorten sosiaalityö. 2016. Opitaan omasta työstä! Asiakaslistauksesta sosiaaliin raportointiin.  
Saataavissa:  
[http://www.asiantuntijapaivat.fi/files/5366/F3.\\_Opitaan\\_omasta\\_tyosta.pdf](http://www.asiantuntijapaivat.fi/files/5366/F3._Opitaan_omasta_tyosta.pdf)
- Pulkinen, Katri. 2011. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta – Asiakaspeili tiedonmuodostuksen välineenä. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta.  
Saataavissa:  
[http://www.socca.fi/files/1657/Asiakkaiden\\_kokemuksia\\_lastensuojelusta\\_Katri\\_Pulkinen\\_2011.pdf](http://www.socca.fi/files/1657/Asiakkaiden_kokemuksia_lastensuojelusta_Katri_Pulkinen_2011.pdf)
- Raunio, Kyösti. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Santalahti, Ville & Hallikainen, Markku. 2018. Rakenteellinen sosiaalityö ja sosiaalinen raportointi.  
[http://www.socca.fi/uutiset/blogit/mikasote/rakenteellinen\\_sosiaalityo\\_ja\\_sosiaalinen\\_raportointi.8250.blog](http://www.socca.fi/uutiset/blogit/mikasote/rakenteellinen_sosiaalityo_ja_sosiaalinen_raportointi.8250.blog)
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446943104>

- Sosiaali- ja terveysministeriö. Rakenteellinen sosiaalityö.  
<https://stm.fi/rakenteellinen-sosiaalityo>
- Ståhle, Arttu. 2015. Sähköisten tiedonkeruuohjelmien vertailu. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu.  
 Saatavissa:  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95137/Opinnaytetyo\\_Arttu\\_Stahle.pdf;jsessionid=F240699A7C6B8D659DDF6CEFAD765B95?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95137/Opinnaytetyo_Arttu_Stahle.pdf;jsessionid=F240699A7C6B8D659DDF6CEFAD765B95?sequence=1)
- Suhonen, Niina. 2012. Sosiaalinen raportointi sosiaalityöntekijöiden vaikuttamisen väli-  
 neenä. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.  
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83543/gradu05891.pdf?sequence=1>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Esimerkkejä rakenteellisesta sosiaalityöstä.  
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointijohtaminen-maakunnassa/esimerkkeja-rakenteellisesta-sosiaalityosta>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Kehittämistyön menetelmiä.  
 Saatavissa:  
[https://thl.fi/documents/966696/1449811/tiedonhankinnan\\_menetelmia.pdf/9ae697f0-8473-40ee-af00-8e4493ee2129](https://thl.fi/documents/966696/1449811/tiedonhankinnan_menetelmia.pdf/9ae697f0-8473-40ee-af00-8e4493ee2129)
- Toivanen, Riikka-Liisa. 2015. Tiedonmuodostus nuorten sosiaalityön sisällöstä – ASLI-mallilla kohti rakenteellista nuorisososiaalityötä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.  
 Saatavissa:  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/156055/Toivanen\\_Sosiaalityo.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/156055/Toivanen_Sosiaalityo.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Työelämävalmennus TEVERE. Reflektiivinen ryhmä.  
<https://tevere.fi/metodit/reflektiivinen-ryhma/>
- Vasso. Sosiaalisen raportoinnin lomake ja toimenpiteisiin johtava prosessi kunnan sosiaalityössä. (Sosiaalihuoltolaki 7 ja 8 § mukainen toiminta).  
<http://www.vasso.fi/toimintamme/sosiaalinenraportointi/>
- Yliruka, Laura. 2006. Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Työpapereita 15.  
 Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75124/T15-2006-VERKKO.pdf?sequence=1>



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

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Osoite:

Matarankatu 4  
40100 Jyväskylä

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