

”SE ON KORVIEN VÄLISSÄ SE TOISIN TEKEMINEN”

Uutta suuntaa -pilotin aikuissosi-
aalityön asiakastyön prosessiku-
vaus

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Kuntoutuksen koulutusohjelma
Opinnäytetyö ylempi AMK
Syksy 2015
Sanna Martiskainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

MARTISKAINEN, SANNA:

"Se on korvien välissä se toisin toimiminen"
Uutta suuntaa –pilotin aikuissosiaalityön asiakastyön prosessikuvaus

Kuntoutuksen opinnäytetyö, 81 sivua, 3 liitesivua

Syksy 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä kehittämishanke on toteutettu yhteistyössä SOS II -hankkeen kanssa. Kehittämishanke tehtiin SOS II -hankkeessa toteutettuun Uutta suuntaa -pilotin kanssa. Uutta suuntaa -pilottiin osallistui neljä sosiaalityöntekijää peruspalvelukeskus Aava -liikelaitoksesta. Pilotissa oli tarkoituksena mallintaa suunnitelmallista sosiaalityötä sekä aikuissosiaalityössä toisin toimiminen suhteessa nykyiseen toimintakäytäntöön. Pilotissa kokeiltiin sosiaalista raportointia ja vaikuttavuuden arviointia. Sosiaalityöntekijät tekivät muutoksia omaan arkeensa ja omaan tapaansa työskennellä sosiaalityöntekijöinä.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli prosessikuvauksen tekeminen siitä, miten toisin toimiminen näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden työssä. Jokaista sosiaalityöntekijää haastateltiin tarvittavan tiedon saamiseksi siitä, mitä aikuissosiaalityö tällä hetkellä on, mitä muutoksia siihen tarvitaan ja mitä muutosta he ovat tehneet omassa tavassaan työskennellä sosiaalityöntekijöinä. Toisin toimiminen ei ole suuri muutos sosiaalityöntekijöiden työssä. Se on enemmän tapa tarkastella omaa työskentelyään sosiaalityöntekijöinä.

Ennen varsinaisia haastatteluja tehtiin alkuarviointikysely Päijät-Hämeen aikuissosiaalityön henkilöstölle. Kyselyyn vastanneiden joukko ei ollut suuri, mutta tietoa saatiin siitä, miten Päijät-Hämeen alueen aikuissosiaalityö nähdään. Kehittämishankkeeseen tehtiin yhteenveto siitä, millä tavoin alkuarviointikyselystä saatujen vastausten ja pilottiin osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden näkemykset aikuissosiaalityön muutoksesta ja toisin toimimisesta nähtiin.

Avainsanat: toisin toimiminen, aikuissosiaalityö, prosessit sosiaalityössä, kuntouttava sosiaalityö, rakenteellinen sosiaalityö, sosiaalityössä käytettävät työ- ja toimintamenetelmät

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree in Social Services

MARTISKAINEN, SANNA: Doing social work in a different way:
Uutta suuntaa –pilot's description of
client work in adult social work

Master's Thesis in Rehabilitation 81 pages, 3 pages of appendices

Autumn 2015

ABSTRACT

This Master's Thesis is made in co-operation with SOS II -project under Uutta suuntaa -pilot. Four social workers, who worked at basic service centre Aava, participated in the Uutta suuntaa -pilot. The main aim in the pilot was to model planned social work and doing the social work in a different way than normally in adult social work. In the pilot social workers tried on social reporting and effectivity evaluation. These four social workers made changes in their working days and their ways to work as social workers.

The main aim in this Master's Thesis was to make a process description about how doing the social work in a different way showed in their work. Every social worker was interviewed to receive the needed information about what the adult social work is at the moment and what changes is needed in the future. Doing social work in a different way than normally is not a big change in social workers' everyday work. It is more about reviewing their own ways to work as social workers.

Before the actual interviews an initial evaluation questionnaire was given to the adult social work personnel in Päijät-Häme. It was not a big number of people who answered the evaluation questionnaire, but the needed information was received about how the adult social work is seen in Päijät-Häme. A summary was made in this Master's Thesis about how the changes in adult social work are seen according to the initial evaluation questionnaire and the social workers' interviews.

Key words: doing social work in a different way, adult social work, processes in social work, rehabilitative social work, structural social work, working methods used in social work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Kehittämishankkeen alku ja aikataulu	3
2.2	Kaste 2012-2015	4
2.3	SOS II -hanke	5
2.4	Uutta suuntaa -pilotti	7
2.5	Tavoite ja tarkoitus	8
3	SOSIAALITYÖ	10
3.1	Sosiaalipalveluiden muutos ja asiakkaan asema sosiaalipalveluissa	10
3.2	Aikuissosiaalityö	13
3.3	Rakenteellinen sosiaalityö	16
3.4	Suunnitelmallinen sosiaalityö	20
3.5	Kuntouttava sosiaalityö	21
3.6	Aikuissosiaalityössä käytettävät työ- ja toimintamenetelmät	24
3.7	Sosiaalityö ja prosessit	29
4	KEHITTÄMISHANKKEESSA KÄYTETYT MENETELMÄT	33
4.1	Laadullinen toimintatutkimus	33
4.2	Alkuarviointikysely verkkokyselyn muodossa	34
4.3	Teemahaastattelu	36
4.4	Aineiston analyysi	37
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	40
5.1	Alkuarviointikyselyn tulokset	40
5.2	Sosiaalityöntekijöiden haastattelut	46
5.3	Kuntoutus ja sosiaalityö	49
5.4	Asiakastyö	50
5.5	Yhteiskunnan muutokset ja sosiaalityö	52
5.6	Toisin toimiminen aikuisosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kertomana	53
6	PROSESSI TOISIN TOIMIMISESTA AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ	58
6.1	Sosiaalityön asiakasprosessi ennen Uutta suuntaa –pilottia	58
6.2	Toisin toimimisen sosiaalityön asiakasprosessi	60
6.3	Alkuarviointikyselyn ja toisin toimimisen yhteneväisyydet	62

7	KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI	65
7.1	Kehittämishankeprosessin arviointi	65
7.2	Kehittämishankkeen luotettavuus ja eettisyys	69
7.3	Johtopäätökset ja pohdinta	72
7.4	Kehittämisehdotukset	81
	LÄHTEET	82
	LIITTEET	1

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriön Kaste 2012-2015-ohjelmassa sanotaan, että riskiryhmien, kuten pitkäaikaistyöttömien ja mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien, osallisuutta ja selviytymistä tulee tukea uudistamalla ja kehittämällä osallistavia työmalleja. Pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien osallisuutta voidaan tukea kehittämällä aikuissosiaalityöhön uusia työmalleja. Köyhyys on lisääntynyt ja pitkäaikaistyöttömyys kasvaa ja lisää syrjäytymisen riskiä. Jotta asiakaslähtöinen työskentely onnistuu, tarvitaan innovatiivisia käytäntöjä sekä uusia asiakaslähtöisiä, kustannustehokkaita palvelukokonaisuuksia. (STM 2012, 15, 20, 26.)

Liukko (2006, 26-28) toteaa, että aikuissosiaalityöhön kohdistuu tällä hetkellä ristiriitaisia kehittämispaineita. Sosiaalityön kehittäminen ei aina kohdista aktiivista sosiaalipolitiikkaa, joka on tavoitteellista ja tuloshakuista. Lisäksi sosiaalialan toimijoilla ja asiakkaila on erilaiset näkemykset siitä, miten sosiaalityötä tulee kehittää. Perinteisiä sosiaalityön työtapoja mietitään uudelleen ja uusille työtavoille on annettava mahdollisuus.

Sosiaalipalveluita vahvistetaan kehittämällä sosiaalipalveluiden ammatillisia toimintatapoja. Kun työ- ja toimintatapoja kehitetään, tarkoitus on keskittyä menetelmiin, prosesseihin ja työkaluihin. Prosessit ja menetelmät jäsentävät työtä. Kun työ vaiheistetaan ja tehdään vaiheisiin liitettyjen tehtävien kuvaus, tämä edistää työprosessin hahmottamista ja ymmärrystä. Työprosessin tekeminen näkyväksi auttaa työntekijöitä tietämään miten työtä käytännössä tehdään, millaisia työtehtäviä työhön sisältyy sekä missä vaiheessa mikä työvaihe toteutetaan. (Toikko 2012, 147.)

Tämä kehittämishanke vastaa tarpeeseen kehittää aikuissosiaalityön työmalleja ja tunnistaa aikuisosiaalityössä sosiaalityön prosesseja. Kehittämishanke toteutettiin SOS II -hankkeen alaiseen Uutta suuntaa -pilottiin. Pilottiin osallistui peruspalvelukeskus Aava -liikelaitoksessa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijät valitsivat pilottiin kehittäjäasiakkaita omien asiakkaidensa joukosta, joiden kanssa he työskentelivät eri tavalla kuin aiemmin. Yhteistyössä Uutta suuntaa -pilotissa mukana olleiden

sosiaalityöntekijöiden kanssa tein prosessikuvauksen siitä miten toisin toimiminen näyttäytyy heidän työskentelyssään valittujen asiakkaiden kanssa. Prosessikuvauksessa näkyy, miten työntekijät tekevät asioita eri tavalla kuin aiemmin asiakkaan kanssa työskenneltäessä.

Kehittämishanke kuului SOS II -hankkeen alaiseen Uutta suuntaa -pilottiin, jossa tarkoituksena oli toisin toimiminen suhteessa nykyiseen työkäytännöön. Toisin toimiminen ei ole valmiiksi määriteltyä toimintaa, vaan se on kunkin työntekijän tapa tehdä muutoksia omaan työskentelyyn. Toisin toimimisen ei tarvitse olla suuri muutos, vaan ylipäättään muutos omaan työskentelyyn ja tapaan tehdä työtä, esimerkiksi tavata asiakasta useammin kuin ennen. Tällä tavalla työntekijä alkaa tarkastella omaa työskentelyään ja pohtimaan voiko hän tehdä omaa työtänsä eri tavalla kuin vallitsevat toimintatavat ovat.

Kehittämishankkeessa selvitettiin myös miten Päijät-Hämeen alueella aikuissosiaalityössä työskentelevät sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajaajat näkevät tämän hetken aikuissosiaalityön tilanteen. Kehittämishankkeessa tehtiin yhteistyössä SOS II -hankkeen kanssa alkuarviointikysely, jonka tulokset ilmentävät aikuissosiaalityön tilannetta Päijät-Hämeen alueella.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämishankkeen alku ja aikataulu

Kehittämishanke alkoi varsinaisesti talvella 2014, kun olin yhteydessä SOS II -hankkeen projektipäällikköön. Kehittämishanke alkoi aiheseminaarilla joulukuussa 2013. Aihetta ei oltu silloin vielä valmiiksi määritelty. Keskustelin projektipäällikön kanssa kehittämishankkeen aiheista, jotka palvelevat SOS II -hankkeen tavoitteita ja tarkoitusta. Aiheeksi valikoitui Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kanssa yhdessä prosessikuvauksen tekeminen toisin toimimisesta heidän työssään. Tarkoituksena oli yhdessä työntekijöiden kanssa prosessikuvauksen tekeminen toisin toimimisesta aikuissosiaalityön asiakastyössä suhteessa nykyiseen työkäytäntöön. Kuviossa 1 näkyy kehittämishankkeen aikataulu.



KUVIO 1. Kehittämishankkeen aikataulu

Aiheen teki kiinnostavaksi se, että omassa työssäni sosiaaliohjaajana olen käyttänyt asiakkaiden kanssa erilaisia toiminnallisia työmenetelmiä heidän

elämäntilanteensa kartoittamiseen ja vaihtoehtojen miettimiseen joko opiskelu- tai työpaikan suhteen. Olin halukas kokeilemaan ja kuulemaan muiden työntekijöiden ajatuksia siitä, miten muuten sosiaalityötä voi tehdä kuin jo vallitsevien toimintamallien mukaan. Olin pohtinut millä keinoin työntekijä saa muutosta asiakkaiden tilanteeseen. Miten asiakkaan saa osalliseksi tapaamisilla häntä palvelevilla työmuodoilla? Kehittämishankkeen myötä sain tilaisuuden yhdessä muiden työntekijöiden kanssa kuvata prosessikaavioon uusien toimintamallien toimimisesta aikuissosiaalityön kentällä. Erityisen kiinnostavaa oli tietää mitä uusia toimintamalleja työntekijät keksivät asiakastyöhön.

Kuitenkin toiminnallisten työmenetelmien käyttö on haastavaa, koska menetelmiä on olemassa paljon. Useasti työtä tehdään jo olemassa olevien työmenetelmien ja -mallien mukaan ja keskitytään asiakassuunnitelmien tekemiseen työssä. Millä muulla tavalla aikuissosiaalityötä voi tehdä kuin tekemällä asiakkaalle suunnitelmia suunnitelman perään? Meneekö suunnitelmasta idea, jos muutosta asiakkaan tilanteessa ei tapahdu? Entä mitä muita keinoja on mahdollista toteuttaa työssä kuin asiakassuunnitelmia vai onko ylipäättänsä mahdollista tehdä muutosta omaan tapaan työskennellä? Kehittämishankkeen myötä ymmärsin myös prosessien merkityksen sosiaalityön kentässä. Tunnistamalla ja kuvaamalla prosessit voidaan kehittäminen keskittää juuri oikeaan kohtaan työtä.

2.2 Kaste 2012-2015

Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) on ohjelma, jonka tarkoituksena on luoda, kehittää, juurruttaa ja arvioida uusia toimintamenetelmiä ja hyviä käytäntöjä kuntiin. Kaste-ohjelmassa tavoitteena on eriarvoisuuden vähentäminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palveluiden asiakaslähtöinen ja taloudellisesti kannattava organisointi. (STM 2012, 13.)

Kaste -ohjelma on tarpeellinen, jotta hyvinvointi- ja terveyseroja pystytään kaventamaan valtakunnallisesti. Useasti huono-osaisuus, työttömyys ja köyhyys nivoutuvat yhteen. Syrjäytymistä ja syrjäytymisen uhkaa ovat li-

sänneet pitkäaikaistyöttömyys ja lyhytaikaiset työsuhteet niin kutsuttu pätkätyöllisyys. Syrjäytymistä lisää, jos ihmisellä on päihdeongelma ja matala toimeentulotaso. (STM 2012, 15.)

Palvelujärjestelmän palveluiden laatu- ja saatavuuserot ovat suuria. Palvelujärjestelmän toimivuuteen vaikuttaa ihmisten liikkuvuus ja valinnanvapaus palveluista. Palvelujärjestelmän on kehityttävä ja oltava toimiva, jotta se pystyy vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon kehittyviin menetelmiin. (STM 2012, 17.)

Kaste -ohjelma koostuu kuudesta osaohjelmasta sekä niihin liittyvistä säästöuudistuksista ja suosituksista. Osaohjelmia ovat muun muassa riskiryhmien mahdollisuutta osallisuuteen, hyvinvointiin ja terveyteen parantaminen ja palvelurakennetta ja peruspalveluita uudistetaan. Keskeistä Kaste-ohjelmassa on osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmistä kuullaan ja lisätään hänen vaikutusmahdollisuuksiaan häntä itseään koskevassa päätöksenteossa ja palveluiden kehittämisessä. (STM 2012, 19.)

2.3 SOS II -hanke

Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä -hanke (SOS II –hanke) on kansallisen Kaste -ohjelman mukainen aikuissosiaalityön kehittämishanke. SOS II -hanke on alkanut 1.11.2013. Hankkeen päämääränä on kuntalaisten osallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen, syrjäytymisen ehkäisy ja hankkeen kohderyhmän terveyden parantaminen. SOS II -hankkeessa tavoitteena on uusien toimintamallien luominen aikuissosiaalityöhön. Hanke päättyy 31.10.2015. (Päijät- SOS II - osahankesuunnitelma 2013, 3-4.)

SOS II –hanke on valtakunnallinen hanke, jota hallinnoi Tampereen kaupunki. SOS II –hankkeen alueita ovat Pohjanmaa, Etelä-Pohjanmaa, Päijät-Häme, Pirkanmaa ja Kanta-Häme. Päijät-Hämeen SOS II –hankkeen tavoitteet pohjautuvat valtakunnallisen SOS -hankkeen kolmeen toimintalinjaan. Toimintalinjat ovat aktivoiva ja kuntouttava sosiaalityö, palveluprosessit ja yhteistyörakenteet sekä sosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakenne.

(SOS II –hankkeen hankesuunnitelma 2013, 3-4.)

Päijät-Hämeen SOS II -hankkeen tarkoituksena on aikuissosiaalityön kehittäminen Lahdessa, peruspalvelukeskus Aava –liikelaitoksen kunnissa ja peruspalvelukeskus Oiva –liikelaitoksen kunnissa. Päijät-Hämeen SOS II -hankkeessa on tarkoitus kehittää rakenteellisen sosiaalityön muotoja ja asiakkaan osallisuutta edistäviä käytäntöjä. Sosiaalisen raportoinnin rakenteiden, tiedon tuottamisen välineiden ja tapojen mallintaminen ovat myös tärkeä osa hankkeen kehittämistyötä. Sosiaalisen raportoinnin kehittämisellä saadaan aikaan välineitä, joilla kerätään tietoa aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista. (Keskikylä & Mäkelä 2014, 4.)

Päijät-Hämeen SOS II -hankkeen kehittämisen tarkoituksena on asiakkaan osallisuuden vahvistaminen aikuissosiaalityön palveluprosessissa. Asiakas nähdään kumppanina, ei työn kohteena. Asiakkaan osallistaminen ei liity ainoastaan hänen omaan elämäänsä, vaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittämiseen. Aikuissosiaalityön asiakkaat halutaan nähdä asiantuntijoina, joiden tietoa ja taitoa hyödynnetään palveluiden kehittämiseen. Aikuissosiaalityöhön on tarkoituksena juurruttaa rakenteellinen sosiaalityö ja vaikuttavuuden arviointi. (Keskikylä & Mäkelä 2014, 2.)

Päijät-Hämeen SOS II -hankkeen tarkoituksena on tehdä maakunnassa yhteistä kehittämistä ja keskustelua kehittämistarpeista aikuissosiaalityössä. Maakunnassa kehitetään yhteinen kokeiluun perustuva pilotti SOS II -hankkeen kautta. Pilotoinnin aikana tarkastellaan asiakasprosesseja sekä kokeilla vaikuttavuuden arviointia. Pilotin tavoitteena on tuottaa tietoa aikuissosiaalityön asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista, työn vaikutuksista ja palveluiden toimivuudesta. Pilotissa tarkoituksena on lisäksi mallintaa suunnitelmallisen sosiaalityön prosessia. Maakunnasta Uutta Suuntaa –pilottiin lähti peruspalvelukeskus Aava –liikelaitos. (SOS II -hanke 2015, 5.)

2.4 Uutta suuntaa -pilotti

Uutta suuntaa -pilotti on Päijät-Hämeen SOS II -hankkeeseen kuuluvaa kehittämistyötä. Uutta suuntaa -pilotti käynnistyi peruspalvelukeskus Aava -liikelaitoksessa 1.4.2014. Pilotointi kesti kuusi kuukautta. Uutta suuntaa -pilotin tarkoituksena oli tehdä aikuissosiaalityössä jotakin toisin kuin aiemmin työskentelyssä. Pilotissa tavoitteena oli suunnitelmallisen sosiaalityön mallinnus. Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneet sosiaalityöntekijät valikoivat asiakkaistaan halukkaita kuuden kuukauden työskentelyn ajaksi. Sosiaalityöntekijät työskentelivät valittujen asiakkaiden kanssa intensiivisesti ja pyrkivät työskentelemään toisin kuin aiemmin. Asiakas otettiin työskentelyyn mukaan aktiivisena toimijana. (SOS II –hanke 2015, 1.)

Mukana pilotissa oli kolme sosiaalityöntekijää. Yksi sosiaalityöntekijä ei osallistunut alun jälkeen pilottiin. Asiakkaan kanssa tavattiin säännöllisin väliajoin ja hänelle laadittiin palvelusuunnitelma. Suunnitelma tarkastettiin säännöllisesti asiakkaan tilanteesta riippuen. Pilotin aikana tehtiin vaikuttavuuden arviointia. Tarkoituksena oli arvioida onko asiakkaan tilanteessa tapahtunut muutosta ja onko työskentelystä ollut asiakkaalle hyötyä. Pilotin aikana tietoa saatiin aikuissosiaalityön työntekijän ja asiakkaan kokemuksista, tehdyn työn vaikuttavuudesta sekä palveluiden toimivuudesta. (SOS II -hanke 2015, 6.)

Pilotin aikana vaikuttavuuden arviointi oli tärkeä osa kehittämistä. Vaikuttavuuden arviointia tehtiin, jotta työntekijät saivat käsityksen siitä, mitä vaikuttavuuden arviointi on. Arviointia tehtiin AVAIN-mittarin periaatteiden mukaan. Arviointilomakkeessa tarkoituksena oli arvioida asiakkaan tavoitteita, muutosta ja tavoitteiden saavuttamiseen liittyviä asioita, kuten mitkä tekijät edistivät ja mitkä tekijät häyttasivat asetettujen tavoitteiden saavuttamista. (SOS II -hanke 2015, 9)

Sosiaalityöntekijät pyrkivät hyödyntämään uusia toimintamuotoja ja -menetelmiä työskennellessään kehittäjäasiakkaiden kanssa, jotta asiakkaan näkökanta tuli paremmin huomioitua ja asiakkaan kuntoutuminen kohti opiskelua tai työelämää otettiin kokonaisvaltaisesti mukaan. Toisin

toimiminen voi olla pieni muutos asiakkaan tapaamisten määrällä eli asiakasta tavataan aktiivisemmin kuin aiemmin. Työntekijä voi varata tapaamisiin enemmän aikaa. Työntekijä voi itse saada varmuuden tehdä työtään eri tavalla kuin kollega. Muutoksen ei tarvitse olla suuri, vaan ainoastaan asiakasta osallistava ja palveleva. Jos työntekijä itse motivoituu työskentelyyn, hänellä on suurempi mahdollisuus saada asiakas osalliseksi tapaamisella, vaikka se veisi useamman tapaamiskerran. (SOS II –hanke 2015, 11.)

2.5 Tavoite ja tarkoitus

Kehittämishankkeen tavoitteena on prosessikuvauksen tekeminen toisin toimimisesta aikuissosiaalityössä suhteessa nykyiseen toimintakäytäntöön. Prosessikuvaus auttaa aikuissosiaalityön työntekijöitä näkemään, miten toisin toimiminen näyttäytyy heidän työssään ja mitä toisin toimiminen on konkreettisesti heidän työssään. Lisäksi tavoitteena on alkukartoituskyselyn tekeminen Päijät-Hämeen alueen aikuissosiaalityön työntekijöille. Alkukartoituskyselyn tuloksista ja sosiaalityöntekijöiden haastatteluista tehdään yhteenveto, jotta nähdään mitä yhteneväisyyksiä niissä on.

Kehittämishankkeen tarkoituksena on tehdä näkyväksi aikuissosiaalityön nykyistä prosessia ja toisin toimimisen prosessia, jotta pystytään tunnistamaan kehittämiskohtia työssä ja parantamaan työntekijöiden omaa toimintaa kohti kuntouttavaa työskentelyä asiakkaan kanssa sekä asiakkaan saamaa palvelua.

Kehittämishanke toteutettiin yhteistyössä Uutta suuntaa -pilotissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Yhdessä heidän kanssaan tehtiin prosessikuvaus, jossa ilmenee miten asiakkaan ja työntekijän yhteistyö etenee ja miten toisin toimiminen näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden työssä. Prosessikuvaus auttaa niin pilotissa toimivia työntekijöitä kuin muitakin aikuissosiaalityössä työskenteleviä työntekijöitä näkemään millä tavoin tehty työ eroaa valitsevastavasta työskentelytavasta. Prosessikuvauksesta näkee, mitä toisin toimiminen tarkoittaa aikuissosiaalityössä. Onko havaitta-

vissa muutosta pilottia edeltäneeseen työskentelyyn vai onko työskentely yhä enemmän sellaista, missä asiakas on passiivisessa roolissa?

Alkukartoituskysely auttaa hahmottamaan aikuissosiaalityössä työskentelevien työntekijöiden näkemyksiä aikuissosiaalityön tilanteesta tällä hetkellä. Prosessityöskentelyn kannalta oli tärkeää saada tietoa aikuisosiaalityön taustasta, jotta pystyttiin luomaan kokonaisvaltaista kuvaa kehittämistarpeista.

3 SOSIAALITYÖ

3.1 Sosiaalipalveluiden muutos ja asiakkaan asema sosiaalipalveluissa

Toikon (2012) mukaan sosiaalipalveluissa voi nostaa esiin kolme asiaa, jotka ovat suomalaisessa yhteiskunnassa kehityksen kohteena. Sosiaalipolitiikka on paikallistunut, sosiaalipalvelut ovat suuntautuneet markkinoille tilaaja-tuottaja –mallin mukaan sekä asiakkaan rooli nähdään aktiivisena. Kunnat määrittävät omaa sosiaalipolitiikkaansa, koska valtiojohtoisesta mallista on pyritty eroon. Sosiaalipalveluissa on yleistynyt tilaaja-tuottaja –malli ja sosiaalipalvelut on tuotteistettu. Asiakkaan rooli pyritään näkemään aktiivisena, koska asiakkaan valinnoilla voidaan vaikuttaa tuotettuun palveluun. (Toikko 2012, 58.)

Vaikka asiakkaan rooli pyritään näkemään aktiivisena, siitä huolimatta muutos tapahtuu hitaasti. Järjestelmäkeskeinen toimintatapa vaikuttaa organisaatioiden ja järjestelmän jäykkyyteen ja byrokraattisuuteen. Tällainen toimintatapa unohtaa asiakkaan ja hänen tarpeensa. Työntekijän kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta ei oteta huomioon, asiakkaalta ei kysytä hänen mielipidettään eikä asiakkaan kanssa toimita yhteistyössä. Asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja tilannetta ei huomioida, kun hänen tilannettaan arvioidaan. Työntekijällä ei ole riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta, kun hän tekee päätöstä haetuista tuista. (Metteri 2012, 137, 139.)

Kunnan oma sosiaalipolitiikka vaikuttaa siihen, millaisia sosiaalipalveluita se järjestää ja tarjoaa asukkailleen. Kuntia ohjaa lainsäädäntö, mikä vaikuttaa siihen, että se on velvollinen järjestämään asukkailleen heidän tarvitsemia palveluita. Kuitenkin kunnilla on mahdollista toteuttaa käytännössä palveluita eri tavoin. (Toikko 2012, 61.) Työttömillä toimeentulotukea saavilla ihmisillä on tärkeää päästä osalliseksi työnhakuun ja harjoitusohjelmiin. Pääsemällä osallistumaan johonkin toimintaan, vähennetään työttömyyttä ja saadaan aikaan tuloksellisuutta. Sosiaalityöntekijällä on velvollisuus työskennellä asiakkaan kanssa siten, että hän tukee asiakkaan aktiivisuutta ja itsetuntoa. Tehtävä on haastava, mutta mahdollinen. (Giertz

2004, 28, 30) Asiakkuuteen vaikuttaa asiakkaan näkökannalta myös se, miten hän on päätenyt, esimerkiksi sosiaalityön asiakkaaksi. Asiakkaaseen vaikuttaa sitä kautta myös mennyt, nykyhetki ja tulevaisuus. Työntekijän tulee huomioida ja ymmärtää nämä asiat asiakkaan kanssa työskenneltäessä. Kun asiakkaan tilanne ymmärretään, se avaa mahdollisuuden selviytymiseen. (Kulmala 2006, 60, 62.)

Aktiivinen asiakas on tietoinen omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Hän osallistuu erilaisten asiakassuunnitelmien tekoon yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmat eivät ole pelkästään työntekijän tekemänä, vaan työntekijän on saatava asiakas osalliseksi suunnitelmien tekoon motivoinnin ja sitouttamisen avulla. (Juhila 2008, 55.)

Asiakkaan toiveet ja mielipide on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteuttaessa. Kun suunnitellaan ja toteutetaan sosiaalihuollon palveluja, asiakkaalle on suotava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun. Asiakkaan etu on otettava ensisijaisesti huomioon, kun asiakkaan asiaa käsitellään ja ratkaistaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 8.)

Sosiaalipalvelujen asiakkaan täytyy itse määrittää oma avuntarpeensa. Hän itse tietää, mitä apua tarvitsee sen hetkiseen tilanteeseensa. Sosiaalityöntekijän tulee yhdessä asiakkaan kanssa miettiä, mitkä palvelut sopivat asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen. Kun asiakas on haavoittuvaisessa tilanteessa tullessaan etsimään apua sosiaalitoimistossa, sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta löytämään omat voimavaransa, jotta hän pääsee osalliseksi omaan elämäänsä. Sosiaalityöntekijä ei saa antaa valmista ratkaisua asiakkaan tilanteeseen. Asiakas ja sosiaalityöntekijä päättävät tavoitteet, joita kohdin työskentely etenee. Työtä tehdään yhdessä, ei asiakkaan puolesta. (Sims, de Chenu & Williams 2014, 363, 364.) Kun sosiaalityön työmuodot keskittyvät tavoitteiden ja ongelmaratkaisukeskeisyyden sekä dialogiseen ja moniammatilliseen työskentelyyn, asiakkaan vastuunotto sekä sitoutuminen työskentelyyn voimistuvat. Asiantuntijanäkökulmasta lähtöinen työskentely puolestaan lähtee oletuksesta, että työntekijällä on asiakkaalle ratkaisu valmiiksi mietittynä. Tällöin

työntekijä voi tehdä päätökset asiakkaan puolesta niillä toimintatavoilla, joilla toimintayksikössä työskennellään. (Vaininen 2011, 59.)

Kun asiakkaan tilanne muuttuu akuutisti, voidaan turvautua lyhytkestoiseen apuun. Tämä ei kuitenkaan tuota tarvittavaa tulosta asiakkaan elämässä, vaan päinvastoin siitä voi kehittyä lisää ongelmia. Nykyinen palvelujärjestelmä ohjaa työntekijöitä työskentelemään yhden ongelman kimpussa, esimerkiksi keskitytään alkoholismiin tai toimeentulotukeen. Kuitenkin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön tulee keskittyä monipuolisuuteen ja jatkuvuuteen, toisin sanoen kumppanuuteen. Asiakkaan tulee luottaa sosiaalityöntekijään, jotta hän voi kertoa tälle omista ongelmistaan ja haasteistaan elämässään. Jotta sosiaalityöntekijä voi tehdä asiakkaan tilanteesta kokonaisvaltaisen ja tarkan arvion, asiakkaan pitää pystyä kertomaan sosiaalityöntekijälle avoimessa keskustelussa hänen elämänsä merkitykselliset asiat. Asiakkaan ääni tulee saada kuuluviin. (Rostila & Vinnurva 2013, 209, 210.)

Sosiaalityötä voidaan tarkastella monesta eri lähtökohdasta. Sosiaalityö on aikaan ja paikkaan sidottua. Sen vuoksi siihen vaikuttavat muun muassa paikkakunta, jossa työtä tehdään, työn organisointi, työntekijämäärä sekä työnjako. Sosiaalityöntekijöillä itsellään on myös erilaisia näkökantoja työn tekemiseen. Siihen vaikuttavat esimerkiksi työntekijän koulutus, elämänkatsomus sekä työkokemuksen pituus. (Niskala 2008, 62, 63.) Sosiaalityössä keskitytään ihmisen kokonaisvaltaiseen tukemiseen. Sen vuoksi sosiaalityöntekijältä vaaditaan tietämystä laaja-alaisesti ihmisen kehityksestä, elinympäristöstä ja yhteiskunnan vaikutuksista. Sosiaalityössä nähdään kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämän päämäärät. (Heikkinen 2008, 79, 80.) Sosiaalityö on vuorovaikutuksellista työtä. Se vaatii työntekijältä tietoa asiakkaasta psykososiaalisena toimijana. Sosiaalityöntekijä määrittää millä menetelmillä hän lähtee asiakkaan kanssa työskentelemään siten, että menetelmä tukee asiakkaan palveluntarvetta. (Sipilä 2011, 93, 98.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde tulee nähdä kumppanuuteen perustuvana suhteena. Heillä molemmilla on asiantuntijuutta eikä tässä ta-

pauksessa sosiaalityöntekijä määritä koko tapaamista. Sosiaalityössä tulee huomioida asiakkaiden erot eikä määrittää jokaista asiakasta samantaiseen muottiin. Tulee hyväksyä se, että hyvä elämä määritetään eri tavalla kunkin asiakkaan kohdalla. Kuitenkin erojen hyväksyminen voi olla haastavaa. Tästä syystä sosiaalityön menetelmiä valitessa tulee nähdä se, että jokaisessa menetelmässä tähdätään osallisuuteen, valtautumiseen ja yhteiskunnan vahvistamiseen. Sosiaalityön asiakkaiden äänen saaminen kuuluviin on eri menetelmien taustalla. Halutaan saada asiakas osalliseksi omaan elämäänsä ja sitä kautta yhteiskunnan täysivaltaiseksi toimijaksi. (Juhila 2006, 148.)

Tämän kehittämishankkeen kannalta keskeisiä sosiaalityön muotoja ovat aikuissosiaalityö, suunnitelmallinen sosiaalityö, kuntouttava sosiaalityö ja rakenteellinen sosiaalityö. Niistä löytyy yhteneväisiä piirteitä, ja tärkeimpänä tavoitteena on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tasavertainen suhde ja asiakkaan oman äänen saaminen kuuluviin ja hänen vahvistamisensa siten, että hän pystyy itse osallistumaan oman elämänsä päätöksiin.

3.2 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalitoimistossa tehtävää sosiaalityötä. Tämä sosiaalityö keskittyy pääasiallisesti aikuisiin ihmisiin. Aikuissosiaalityö on liitetty vahvasti myös toimeentulotukityöhön. Kuitenkin toimeentulotukityötä on yhä enemmän siirretty etuuskäsittelijöille, joten aikuissosiaalityöhön on jäänyt aikaa työn sisällölliselle kehittämiselle. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 212.)

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1.4.2015. Siinä määritetään, että sosiaalityöllä tarkoitetaan asiantuntija- ja asiakastyötä. Näissä keskitytään yksilön, yhteisön tai perheen tarpeita vastaavien palvelukokonaisuuksien ja sosiaalisen tuen rakentamiseen. Sosiaalityö on muutostyötä, jonka tavoitteena on vahvistaa yksilön ja perheen toimintaedellytyksiä sekä osallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 15.) Sosiaalityö pyrkii vastaamaan ihmisen tilanteen parantamiseen ja helpottamiseen. Tavoitteena on parantaa ihmisten välisiä suhteita, koska se auttaa ihmistä kehittymään ja selviy-

tymään. Sosiaalisten suhteiden parantaminen koskee ihmisen perhettä ja muita henkilöitä, joiden kanssa hän on tekemisissä arkipäiväisissä toimissaan. (Adams, Dominelli & Payne 2009, 1.)

Aikuissosiaalityön määrittely voi olla yksittäiselle työntekijälle vaikeaa. Haastavaksi määrittelyn tekee aikuisosiaalityön moninaisuus. Siihen vaikuttaa yhteiskunnallisella tasolla asetetut tavoitteet, joita yksittäinen työntekijä pyrkii saavuttamaan omalla työllään. Yhteiskunnan tasolla ja oman organisaation tasolla asetetut tavoitteet ovat pitkän aikavälin tavoitteita ja suunnitelmia. Yksittäisen työntekijän kohdalla tavoitteet ovat lyhyen aikavälin tavoitteita ja tarkasti yksilöityjä. Aikuissosiaalityön sisällölliset määritelmät riippuvat myös sen mukaan tehdäänkö työtä asiakasnäkökulmasta vai viranomaisnäkökulmasta käsin. Osittain aikuissosiaalityön sisältöä määrittää paikallisuus, mitä palveluita on saatavilla, miksi asiakkuus on alkanut ja millaisia ovat sosiaaliset ongelmat alueella. (Tolonen 2012, 41, 42.)

Krook (2012) on tutkinut aikuissosiaalityön toimijoiden kokemuksia asiakasprosessista ja siinä käytettävistä työtavoista. Hän tutki myös sitä, miten aikuissosiaalityö ymmärretään käsitteenä aikuissosiaalityössä työskentelevien kesken. Aikuissosiaalityö nähdään varsin laaja-alaisena toimintakenttänä. Siinä yhdistyvät kuntouttava sosiaalityö, toimeentulotuki ja moniammatillinen toiminta yhteistyötahojen kanssa. Aikuissosiaalityö on suunnitelmallista, tavoitteellista ja pitkäjänteistä työskentelyä asiakkaan tukemiseksi hänen elämässään. (Krook 2012, 41.)

Monesti aikuissosiaalityö nähdään vain toimeentulotukeen liittyvänä työskentelynä. Siinä unohdetaan toimeentulotuen hakemisen taustalla olevat syyt. Toinen keskeinen kohderyhmä aikuissosiaalityön asiakkuudessa on kannatteleva työskentely. Siinä keskitytään pitämään asiakkaan tilanne samankaltaisena eikä asiakasta päästetä syrjäytymään. Tässä työskentelyssä unohdetaan kokonaan eteenpäin meno asiakkaan elämässä. Kolmas keskeinen työmuoto on muutossosiaalityö. Muutossosiaalityön tarkoituksena on ratkaista jokin asiakkaan elämässä oleva ongelma. Tässä

työmuodossa korostuu kuntouttava työote ja aktivoivat toimintatavat, koska tarkoitus on tehdä muutos asiakkaan tilanteeseen. (Krook 2012, 44-46.)

Aikuissosiaalityön asiakkuuteen tullaan jonkin hoidettavan asian perusteella, esimerkiksi toimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Asiakasprosessi käynnistyy, kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaalitoimistoon. Prosessi käynnistyy myös, jos asiakkaan lähiomainen on yhteydessä sosiaalitoimistoon asiakkaan puolesta. Jos asiakas tarvitsee ainostaan toimeentulotukeen liittyvää palvelua, hän asioi etuuskäsittelyssä palvelusihteerin luona. Jos toimeentulotuen hakemisen yhteydessä ilmenee muita sosiaalisia ongelmia, joihin asiakas tarvitsee apua, silloin hän asioi sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. (Nummela 2011, 60.)

Juhila (2008) on selvittänyt aikuissosiaalityön määritelmää kunnallisten verkkosivujen kautta. Hän nimeää kolme toistuvaa elementtiä, jotka sivustoilla ilmenevät. Nämä ovat ongelma, tavoite ja välineet. Näistä kolmesta rakentuu ammatillinen sosiaalityö. Ongelma nähdään elämän ongelmatilanteina, kuten työttömyytenä, taloudellisina vaikeuksina tai elämänhallintaan liittyvinä haasteina. Tavoite ilmenee siten, että asiakkaalle asetetaan tavoitteeksi esimerkiksi elämäntilanteen parantuminen. Jotta tavoitteet saavutetaan, työssä välineenä käytetään neuvontaa ja ohjausta. Työssä tärkeänä osana on suunnitelmallisuus. Suunnitelmallisuus perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin, tilanteen arvioinnin pohjalta asettuihin tavoitteisiin sekä tavoitteiden saavuttamiseksi valittuihin työvälineisiin. (Juhila 2008, 16,17.)

Aikuissosiaalityö on vakiintunutta toimintaa, vaikka se on murroksessa. Kunnallisessa sosiaalitoimistossa tehtävässä sosiaalityössä on erottunut eri sosiaalityön aloja. Keskeistä sosiaalityössä aikuisten parissa on aktiivoiva sosiaalityö. (Kananoja ym. 2011, 215.) Liukko (2006, 13) puolestaan toteaa, että kunnallisen aikuissosiaalityön sisältö ei ole täsmällisesti vakiintunut ja määritelty. Aikuissosiaalityössä on olemassa erilaisia näkökantoja. Sosiaalisten ongelmien ja henkilöiden elämäntilanteiden tulkintatavat vaikuttavat siihen, miten työtä lähestytään. Työn lähestymistapaan vaikuttavat myös yhteiskunnalliset ja organisaatiossa olevat tavat toimia. Aikuis-

sosiaalityöltä ja sosiaalityöltä yleensä odotetaan tuloksia, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien ihmisten työskentelyn parista. Tuloksellisuus ilmenee siinä, että tarkoituksena on työttömien ihmisten saaminen työelämään ja pois sosiaalityön asiakkuudesta.

Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointi osaltaan tukee työmenetelmien kehittämistä yhä enemmän asiakkaiden tarpeiden mukaan. Vaikuttavuuden arviointi liittyy erityisesti kuntouttavan perussosiaalityön kehittämiseen, sillä kuntoutus -sanan myötä asiakkaalle tulee ymmärrys siitä, että hänen tilanteensa muuttuu paremmaksi. (Liukko 2006, 25, 26.) Niemisen (2014) mukaan aikuissosiaalityötä on vaikea arvioida. Aikuissosiaalityössä ilmenevät asiat eivät ole yksiselitteisiä. Arvioitavat asiat liittyvät esimerkiksi henkilön raha-asioiden hoitamiseen ja yleisesti arjen hallintaan liittyviin asioihin. Näitä asioita on vaikea arvioida ja mitata. (Nieminen 2014, 3.)

Sosiaalitoimistossa tehtävä aikuissosiaalityö on vaativaa, mutta tärkeää työtä. Aikuissosiaalityöllä pyritään vastaamaan asiakkaiden avun tarpeisiin ja vaikuttamaan heidän elämäänsä. Kuitenkin aikuissosiaalityön vaikuttavuus on hankala todeta käytännön työn ja teorioiden epäselvän suhteen vuoksi. Aikuissosiaalityössä oleva tieto pohjautuu pääasiassa lakeihin ja palvelujärjestelmään. Käytännön työhön ei aktiivisesti pyritä tuomaan menetelmiä vaikuttavuuden arviointiin. Tämä on seurausta siitä, että aikuissosiaalityö ja sosiaalityö nähdään tavalla, missä vaikuttavuutta on hankala arvioida. Sen vuoksi työtä tehdään useasti työntekijän omalla tavalla. Sosiaalityössä tulee kuitenkin olla yhteneväiset menetelmät, työntekijä pystyy kertomaan mitä tehdään ja mitkä ovat tulokset. (Taina 2013, 38.)

3.3 Rakenteellinen sosiaalityö

Vaikka yhteiskuntaan on säädetty työaikalakeja, koulutusjärjestelmää ja minimipalkkasäädöksiä, yksittäisiä ihmisiä putoaa silti näiden toimintajärjestelmien väliin. Putoaminen palveluiden väliin ilmenee muun muassa köyhyytenä, asunnottomuutena ja erilaisina sosiaalisina ongelmina. Rakenteellista sosiaalityötä tarvitaan, jotta pystytään vastaamaan hallitseviin

yhteiskunnan rakenteisiin ja kehittämään yhteiskuntaa vastaamaan edellä mainittujen ihmisten ongelmiin. (Särkelä 2011, 15.)

Jotta asiakkaan äänen saa kuuluviin, tulee sosiaalityötä miettiä muutoksen kautta. Kuitenkaan ei ole olemassa vakiintunutta käsitteistöä, kun puhutaan sosiaalityön uudesta asiantuntijuudesta. Käytössä olevat termit ovat valtaistuminen ja osallisuuden edistäminen, aktivointi ja kuntouttava työote. Asiakas nähdään kumppanina, ei työn kohteena. Empowerment tarkoittaa tässä yhteydessä voimavarasuuntautumista. Tämä puolestaan tarkoittaa asiakkaan yksilöllistä ja sosiaalista vuorovaikutusta, yhteiskuntaan liittyviä voimavaroja ja mahdollisuuksia, tavoitteellisuutta, muutosta hänen elämässään. Puhutaan myös rakenteellisesta sosiaalityöstä, jossa keskeistä on asiakkaan voimaantuminen, empowerment. (Heinonen 2014, 53)

Sosiaalityössä tehtävänä on voimauttaa asiakasta, jotta hänen hyvinvointinsa lisääntyy. Tämä tarkoittaa, että voimaannuttamisen kautta asiakkaasta tulee vahvempi, jotta hän pystyy osallistumaan omaan elämänhallintaansa. (Tamm 2010, 27.) Empowerment nähdään myös siinä, että autetaan asiakasta löytämään voimaa itsestään tekemään päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Sosiaalityössä pyritään yhdessä asiakkaan kanssa vähentämään hänen elämäänsä liittyviä sosiaalisia tai henkilökohtaisia esteitä ja voimaannuttamaan ne pätevyydeksi ja itsetunnoksi. (Payne 2005, 295.)

Empowerment -sanalla ei ole vakiintunutta suomenkielistä termiä. Sitä käytetään puhuttaessa valtaistumisesta, voimaantumista tai mahdollistamisesta. Tarkalleen ottaen empowerment tarkoittaa täysivaltaiseksi tulemistä, voimaantumista. Empowerment edellyttää asiakkaassa muutosta, mutta myös yhteiskunnassa tapahtuvaa muutosta. Sen vuoksi empowerment -pohjainen työote on muutostyötä, jossa sosiaalityön asiakkaat pääsevät osalliseksi omaan elämäänsä. Empowerment -työote nähdään prosessinomaisena työskentelynä kohti asiakkaan parempaa elämää. (Heinonen 2014, 53.)

Koska yhteiskunta muuttuu ja hyvinvointierot kasvavat, rakenteellisen sosiaalityön keskeiseksi tehtäväksi nousee asiakkaiden oikeuksista kiinni pitäminen ja heidän asioidensa eteenpäin vieminen (Heinonen 2014, 52). Rakenteellinen sosiaalityö huolehtii siitä, että saatavilla on tarpeeksi ajantasaista tietoa asiakkaiden tarpeista ja tarpeisiin vastaavan sosiaalityön ja -palvelujen vaikutuksista. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu lisäksi tavoitteet siitä, miten sosiaalisia ongelmia ehkäistään. Tärkeää on liittää sosiaalityön asiantuntemus osaksi kunnan muita toimialoja, kun suunnitellaan palvelujen kehittämistä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 7.)

Muutostyö on rakenteellisen sosiaalityön keskeinen osa. Muutostyö toteutuu yhteiskunnallisella, yhteisöllisellä, institutionaalisella ja kansalaisten sekä asiakkaiden tasolla. Muutostyössä tärkeää on jokaisen tason keskinäinen suhde ja suhteisiin vaikuttaminen. Yhteistä muutostyössä on yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja vaikuttamissuhteiden sekä olosuhteiden merkitys. Yhteiskunnallisuus nähdään rakenteellisen sosiaalityön viitekehystenä. Rakenteellinen sosiaalityö tähtää sosiaalityön asiakkaiden olosuhteiden vaikuttamiseen. (Pohjola, Laitinen & Seppänen 2014, 283.)

Rakenteellinen sosiaalityö ja asiantuntijuus ovat uusia, muotoaan hakevia toimintamalleja. Rakenteellista asiantuntijuutta ja sosiaalityötä kehitetään, kun kehittäminen tapahtuu yhteistyökumppaneiden kanssa. Sosiaalityöntekijällä on oma asiantuntijaroolinsa yhteistyöprosessissa. Hänellä itsellään on ennakkoluuloton asenne kehittämistä ja vaikuttamista kohtaan. Työyhteisössä suhtaudutaan avoimesti ja positiivisesti rakenteellisen sosiaalityön kehittämiseen. Sosiaalityöntekijöiden hiljainen tieto saadaan esille positiivisen kannustamisen kautta, jotta rakenteellista asiantuntijuutta päästään kehittämään. (Sirkka 2014, 133.)

Rakenteellisen sosiaalityön puitteet vaihtelevat moninaisesti arjen ja paikallisuuden tekijöistä riippuen. Siihen vaikuttavat myös vakiintuneet toimintatavat sekä yhteiskunnalliset ja jopa globaalit rakenteet ja toimintatavat. Sosiaalityöntekijän kannalta moninaiset toimintatavat vaikuttavat hänen työnsä näkökulmaan tehdä muutostyötä, edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja hyvinvointia. (Pohjola ym. 2014, 284.)

Konkreettiset toimintaympäristöt, kuten työpaikka, työtilat ja ajankohta, jolloin työtä tehdään, vaikuttavat rakenteelliseen sosiaalityöhön. Myös yhteisöllisyys vaikuttaa rakenteelliseen sosiaalityöhön. Asiakkaan kannalta tämä tarkoittaa sitä, onko yhteistyö muiden toimijoiden kanssa sellaista, että hänellä on matala kynnys ottaa yhteyttä palveluihin vai sulkevatko palvelut hänet ulkopuolelle. Tarkoituksena on osallistamisen mahdollisuus. Rakenteellisessa sosiaalityössä tarkoituksena on huolehtia heikoimmassa asemassa olevasta asiakkaasta, siten, että asiakkaalla on mahdollisuus osallisuuteen yhteiskunnalliseen toimintaan. Myös asiakkaiden osallisuuden turvaaminen hänen omien asioidensa etenemiseen, on keskeinen työmuoto rakenteellisessa sosiaalityössä. (Pohjola ym. 2014, 285, 286.)

Rakenteellinen sosiaalityö nähdään vaikuttamisena yhteiskunnallisella tasolla sekä pyrkimyksenä muutokseen asiakkaiden tilanteessa kuin myös vallitsevissa rakenteissa. Sosiaalityöntekijät pystyvät tekemään kannanottoja tilanteisiin tiedon tuottamiseksi ja välittämiseksi. Kannanottojen avulla pystytään vaikuttamaan yhteiskunnallisiin epäkohtiin. Kuitenkaan sosiaalityössä ei nähdä poliittista vaikuttamista, koska se ajaa työntekijää kauemmaksi asiakastyöstä ja sosiaalityöstä. Yhteiskunnallista vaikuttamista on asiakkaiden asioiden eteenpäin vieminen ja epäkohtien esiintuominen työssä. Myös paikallisiin palveluihin vaikuttaminen on rakenteellisessa sosiaalityössä tärkeää. Tuodaan esiin epäkohdat ja puolustetaan asiakasta, kun on havaittu epäkohtia sosiaalitoimiston palveluissa ja toiminnassa. Myös vaikuttaminen muihin palveluihin, kuten terveydenhuollon tarjoamiin palveluihin, on tärkeä osa rakenteellista sosiaalityötä. (Baltzar 2013, 47, 49, 51.)

Rakenteellinen sosiaalityö ennakoi, edistää ja ehkäisee. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä tietoista osallistumista, oman puolen valitsemista ja tärkeinä pidettyjen asioiden aktiivista ajamista, jotta muutosta saadaan aikaan yhteiskunnassa ja paikallisella tasolla. Kumppanuus on tärkeä osa rakenteellista sosiaalityötä. Kumppanuus liittyy asiakkaiden ja muiden toimijoiden väliseen yhteistyöhön, jotta yhteistyössä pystytään vaikuttamaan suurempiin rakenteisiin. Rakenteellisessa sosiaalityössä tavoitellaan vaikut-

tamista niihin asioihin, joiden avulla pystytään tukemaan ihmisten hyvinvointia. (Pohjola ym. 2014, 288.)

3.4 Suunnitelmallinen sosiaalityö

Asiakkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaalipalvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa tehtäessä on asiakkaalle laadittava palvelusuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 4, § 7.)

Mutikainen (2012) on tutkinut aikuissosiaalityön ammatillisia jännitteitä työssä. Suunnitelmallinen sosiaalityö nousi hänen työssään esiin terminä ja asiakassuunnitelmien muodossa. Sosiaalityöntekijät joutuvat pitämään mielessään työn suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden asiakkaan kanssa työskennellessä. Asiakassuunnitelmien tekeminen korostuu keskeisenä osana aikuissosiaalityön työmenetelmiä. Muita aikuissosiaalityössä käytettäviä työmenetelmiä tutkimuksen mukaan ovat motivointi, kuuntelu ja haastattelu. Keskustelujen ja kuuntelun kautta saadaan asiakkaan kanssa aito kohtaaminen. Tutkimuksessa haastateltavat totesivat myös, että asiakaskertomusten dokumentointi vie työstä paljon aikaa, koska dokumentointia pitää tehdä useaan paikkaan. Tutkimustuloksissa nousi myös esille kehittämistarpeita. Kehittämistarpeet kohdistuivat uusien työmenetelmien luomiseen ja kehittämiseen, koska tutkittavat kokivat tarvitsevänsä uusia palvelumuotoja asiakkaiden kanssa tehtävään työhön. Myös aikuissosiaalityön työn rajaaminen nousi tutkimuksessa tärkeäksi kehittämiskohteeksi. (Mutikainen 2012, 36, 37, 41, 43, 44.)

Tutkittavat sosiaalityöntekijät totesivat, että sosiaalityön tarkoitus olisi asiakkaiden siirtyminen eteenpäin siten, että he eivät palaakaan takaisin asiakkuuteen. Tuloksissa nähtiin aikuissosiaalityön tulevaisuuden menevän kohti parempaa, mutta toisaalta osa näki tulevaisuuden negatiivisena. Tällä hetkellä aikuissosiaalityössä asiakkuudet kestävät pitkään ja ovat useasti sukupolvien jatkumia. Tärkeänä asiana keskusteluissa tulee nostaa

miten sukupolvien kestävät asiakkuudet voidaan katkaista ajoissa aikuis-sosiaalityön keinoin. (Mutikainen 2012, 44.)

Suunnitelmallinen työote vaatii aikaa, jota monella sosiaalityöntekijällä ei tällä hetkellä ole toimeentulotukityön vuoksi. Jotta asioita voidaan sosiaalityössä tehdä toisin, tarvitaan ajattelutavan muutosta hallinnossa ja henkilöstöresursseissa. Myös sosiaalityön koko tiimin tulee sitoutua muutokseen ajattelutavoissa ja toimintatavoissa, jotta suunnitelmallinen työote onnistuu. Aikuissosiaalityössä nähdään tarve tehdä asioita toisin. Suunnitelmallinen, pitkäjänteinen ja asiakkaan tilanteeseen paneutuva työote nähdään oikeana tapana työskennellä aikuissosiaalityön asiakkaiden kanssa. Toimeentulotukityöstä halutaan pois. Sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus tehdä työtään toisin ja säädellä oman työnsä laatua. Kuitenkin muutos tapahtuu hitaasti, koska suunnitelmallinen ja pitkäjänteinen työ ei vastaa nykyään vallalla olevaan tuloshakuiseen hallintoon. Asiakkaat arvostavat puolestaan suunnitelmallista ja pitkäjänteistä työskentelyä, sillä tällöin he saavat henkilökohtaista laadukasta palvelua. (Kankainen 2012, 75, 82.)

Kun asiakkaiden pariin jalkaudutaan ja kuljetaan heidän rinnallaan, asioita saadaan parhaiten eteenpäin. Riittävän ajan antaminen yhdelle asiakkaalle lisää työn tuloksellisuutta. Varhainen puuttuminen asiakkaan tilanteeseen ja suunnitelmallinen työote ehkäisee ongelmien kasaantumisen. Huomioitavaa on, että asiakkaan tilanne elää ja muutokset asiakkaiden tilanteissa tulevat nopeasti, vaikka heidän tilanteensa olisi kohentunut aiemmin. Asiakkaiden tilanteiden nopea muuttuminen vaikeuttaa suunnitelmallista työtä. (Heinimaa 2015, 76.)

3.5 Kuntouttava sosiaalityö

Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen avuin annettavaa tehostettua tukea. Sillä vahvistetaan sosiaalista toimintakykyä, ehkäistään syrjäytymistä ja tuetaan osallisuutta. Tarkoituksena on selvittää asiakkaan sosiaalinen toimintakyky ja kuntoutustarve. Kuntoutusneuvonta ja -ohjaus ovat keskeistä sosiaalisessa kuntoutuksessa. Sosiaalihuollon työn-

tekijä auttaa asiakasta selviytymään arjessa ja tukee häntä elämänhallinnassa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 17.)

Sosiaalityön kuntouttava työote vaatii tarpeen tunnistamista ja ongelma-
lähtöisestä ajattelusta yli pääsemistä. Jokaista ongelmaa ei voi lähestyä
suoraan, vaan täytyy pohtia vaihtoehtoisia lähestymistapoja. Sosiaalityön-
tekijältä vaaditaan taitoa ja kykyä olla selittämättä ja analysoimatta tilan-
netta liikaa. Sosiaalityöntekijän ei tarvitse ratkaista asiakkaan ongelmaa
heti, vaan antaa asiakkaalle mahdollisuus kertoa itse omista asioistaan ja
muistaa itse työntekijänä olla hiljaa ja antaa tilaa asiakkaalle. (Liukko
2006, 100-101)

Sosiaalityöntekijän on tärkeää selvittää asiakkaan kokonaisvaltainen tilan-
ne. Metteri (2012) on tutkinut kohtuuttomia tapauksia ja sosiaalityötä. Väi-
töskirjassaan hän toteaa, että järjestelmäkeskeisyys vaikuttaa siihen, että
työntekijällä ei ole aikaa lähteä tutustumaan asiakkaan tilanteeseen. Työn-
tekijä tekee tapaamisella oman tulkinnan asiakkaan tilanteesta. Hän ei
keskustele siitä asiakkaan kanssa yhdessä. Tämä vaikuttaa siihen, että
asiakas ei kerro enää tilanteestaan työntekijälle, vaikka hän tarvitsisi tu-
kea. (Metteri 2012, 141.) Kun asiakkaalla on valmiiksi muita sosiaalisia
ongelmia, sosiaalityöntekijän tehtävänä on yksilölliseen elämäntilantee-
seen paneutuminen ja räätälöidä keinot tukemaan asiakkaan kuntoutumis-
ta (Vaininen 2011, 170).

Kuntouttava työote sosiaalityössä pyrkii vastaamaan ongelman piiloaluei-
siin. Piiloalueet ovat niitä yksilön ongelman alueita, joihin ei löydy ratkai-
sua pelkästään vallitsevista palvelurakenteista. Sosiaalityöntekijän tehtä-
väksi jää etsiä ratkaisuja luovin keinoin ja välttää hallinnollista, kontrol-
loivaa lähestymistapaa. Sosiaalityön perustyöhön kuntouttava työote tuo
mahdollisuuden kuulla asiakkaan heikkoja signaaleja, ja nimenomaan niitä
asioita, joita asiakas ei suoraan sano. Perussosiaalityön ja aikuissosiaali-
työn tulee kuitenkin muuttua enemmän palveluohjaukselliseksi, jotta kun-
touttava työote tulee sosiaalityöhön mukaan. (Liukko 2006, 102.) Asiak-
kaan kokonaistilanteen ymmärtämisen kautta sosiaalityössä pystytään
auttamaan asiakasta löytämään uudenlaisia ajattelumalleja. Asiakasta au-

tetaan löytämään uusia toimintamahdollisuuksia ja vaihtoehtoja tilanteeseen. (Taina 2013, 38.)

Käsitteenä kuntouttava sosiaalityö on sosiaalityöntekijöiden mukaan yleinen, mikä voi tarkoittaa melkein mitä tahansa aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä. Koska sosiaalityö tähtää aina muutokseen, se voidaan nähdä kuntouttavana työtapana. Kuntouttavassa sosiaalityössä ei pystytä näkemään sitä, millaisten asiakkaiden kanssa työtä tehdään. Ei ole yhtä selkeää asiakasryhmää, jonka kanssa työskennellään kuntouttavalla työotteella. Kuntouttavaa työtettä voidaan käyttää kenen tahansa asiakkaan kohdalla. (Matikainen 2006, 54, 56.)

Kuntouttavan sosiaalityön tulee tukea asiakkaan osallisuutta ja valtaistumista. Kuntouttava työ voidaan jakaa neljään alueeseen: psykososiaalinen työ, palveluohjaus, verkostotyö ja sosiaalinen kuntoutus. Psykososiaalinen työ on asiakasta voimaannuttavaa ja valtaistavaa työskentelyä. Palveluohjaus edellyttää sosiaalityöntekijältä sitoutumista pitkäjänteisesti asiakkaan kanssa työskentelyyn tukien asiakasta palveluverkostossa. Palveluohjauksessa käytettävät palvelut tulee sitoa kuntouttamisen prosessiin. Verkostotyössä työskennellään asiakkaan henkilökohtaisen verkoston kanssa, mutta myös palveluverkoston kanssa. Sosiaalisen kuntoutuksen kautta pyritään hyödyntämään asiakkaan arjessa olevia valtaistavia ja voimaannuttavia tekijöitä. (Liukko 2006, 103.)

Asiakkaat saattavat liittää kuntoutuksen vahvasti sairaalamaailmaan ja terveydenhuoltoon. Perussosiaalityössä kuntoutus käsitteenä on ollut haastava, koska se ei ole kuvannut kunnolla sitä työtä, mitä perussosiaalityö on. Mieluummin työntekijät puhuvat aikuissosiaalityöstä kuin kuntouttavasta sosiaalityöstä. Kuitenkin asiakkaan elämänhallinnan tärkeys nousee esiin kuntouttavasta sosiaalityöstä puhuttaessa. Kuntouttavan sosiaalityön asiakkailla haastetta on nimenomaan elämänhallintaan liittyvissä asioissa. Kun asiakkaan kanssa työskennellään kuntouttavan sosiaalityön kautta, esille nousee elämänhallintaan liittyvät ongelmat. Asiakas itse huomaa myös mitä mahdollisuuksia hänellä on elämässään, kun esimerkiksi päihdeongelmaan lähdetään etsimään ratkaisua. Sosiaalityöntekijä

lähtee motivoimaan ja etsimään oikeita palveluja asiakkaalleen. Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään, miten esimerkiksi hänen päivärytmiään ryhdytään muuttamaan. (Matikainen 2006, 37, 38, 43, 44.)

Kuntoutus -käsitteenä ja kuntouttava sosiaalityö tähtäävät asiakkaan tilanteen parantamiseen ja muutokseen. Kuntouttavassa sosiaalityössä lähtökohtana on asiakkaan osallisuus, tavoitteellisuus työskentelyssä sekä moniammattillisen yhteistyön tärkeys. Kun tähdätään asiakkaan tilanteen muutokseen, jokaisella toimijalla on sama näkemys asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Siten pystytään tavoitteellisen työn kautta yhdessä työskentelemään kohti asiakkaan tilanteen muutosta. (Rautakorpi 2010, 43.)

Jotta asiakas saadaan osalliseksi oman tilanteensa muuttumiseen, toiminnan tulee olla vapaaehtoista. Asiakkaan tulee olla mukana asettamassa itse itselleen tavoitteet ja päämäärät, jotta kuntoutuminen ja voimaantuminen toteutuvat. Asiakkaan tulee päästä osalliseksi niihin resursseihin, jotka auttavat häntä saavuttamaan itselleen asetetut tavoitteet. Sosiaalityöntekijä voidaan laskea yhdeksi asiakkaan resursseista. Sosiaalityöntekijä auttaa asiakasta saavuttamaan asetetut tavoitteet ja saamaan asiakkaan ääntä kuuluviin. (Rautakorpi 2010, 61.)

3.6 Aikuissosiaalityössä käytettävät työ- ja toimintamenetelmät

Aikuissosiaalityön käytössä on paljon erilaisia työ- ja toimintamenetelmiä. Menetelmiä ovat muun muassa erilaisten korttien käyttö, kuten vahvuuskortit tai elämän tärkeät asiat -kortit sekä ajankäyttöympyrän käyttö. Korttien avulla asiakkaan kanssa voi virittäytyä tapaamiseen. Niiden avulla voi selvittää asiakkaalle tärkeitä asioita hänen elämässään, jos hän ei itse pysty niitä kertomaan. Ajankäyttöympyrässä ilmenee, miten asiakas käyttää päivänsä, milloin hän herää ja mitä ohjelmaa hänen päiväänsä sisältyy. (Pesäpuu ry 2014, 3, 12.)

Osa menetelmistä on luotettavia, testattuja ja vakiintuneita. Osa puolestaan on käytännön työn kautta muotoutuneita käytäntöjä. Menetelmiä on kehitetty verkostoyhteistyöhön, josta esimerkkinä on läheisneuvonpito.

Menetelmien vaikuttavuutta erilaisissa ongelmatilanteissa on tutkittu vähän. Työntekijällä ei ole käytettävissä tietoa menetelmistä, jotka tuottavat tuloksia ongelmatilanteissa. Tiedossa ei myöskään ole, millä tavoin sosiaalialan menetelmien vaikuttavuutta voidaan tutkia. (Kananaja ym. 2011, 156, 157.)

Sosiaalityön asiakkaan valikoitumiseen vaikuttaa käytössä olevat työmenetelmät, keinot. Sosiaalityöntekijöillä käytössä olevilla välineillä ei pystytä lisäämään työpaikkoja tai asuntoja, mikä olisi tärkeää, koska ne ovat ratkaisevassa asemassa auttamistyössä, sosiaalityössä. Tärkeää työskentelyssä on tukea asiakasta sopeutumaan omaan elämäntilanteeseensa ja auttaa häntä löytämään keinoja säilyttää oma toimintakykynsä. (Särkelä 2011, 13.)

Sosiaalityön työmenetelmiä ovat konkreettiset välineet, kuten haastattelulomake tai verkostokartta. Sosiaalityössä menetelmänä voi olla tekninen taitaminen, esimerkiksi tietyn haastattelumenetelmän käyttö ja haastattelukysymysten hallinta. Sosiaalityössä menetelmänä on myös palvelujärjestelmä ja sen hyödyntäminen. Asiakas voidaan ohjata erityispalveluun, jonka tarkoituksena on asiakkaan tukeminen ja vahvistaminen sosiaalityön lisäksi. Tällaista palvelua voi olla esimerkiksi päihdetyön palvelut. (Liukko 2009, 37.)

Aikuissosiaalityössä käytössä olevat työvälineet ovat asiayhteydestä riippumattomia. Työmenetelmiä sovelletaan joustavasti tilanteesta riippuen. Työmenetelmien valinta riippuu asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. (Liukko 2006, 11, 12.) Työvälineiden käyttö sosiaalityössä tukee perussosiaalityön tarkoitusta ja tavoitetta. Työvälineet ovat sosiaalityön kannalta välttämättömiä. Ilman niiden moninaisuutta ja ammatillisuutta perussosiaalityön tekeminen on mahdotonta. (Liukko 2009, 38.)

Sosiaalityöntekijällä tulee olla riittävästi tietoa keskeisistä sosiaalisista ongelmista, jotta hän pystyy löytämään asiakkaan kanssa asiakasta parhaiten auttavat palvelut. Sosiaalityöntekijä tarvitsee tietoa siitä, millä työmenetelmillä hän voi auttaa asiakasta ongelmien ratkaisussa. Oikean työme-

netelmän valinta tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijän täytyy tietää mikä ongelma on kyseessä, mikä on työskentelyn tavoite ja miten tavoitteeseen pääsee. Jotta työmenetelmien käyttäminen edesauttaa asiakkaan tilanteen etenemisessä, ne tulee valikoida tarkoituksenmukaisesti ja saavuttaa luottamus asiakkaaseen. (Karttunen & Hietamäki 2014, 329.)

Lätti ja Tiiri (2012) ovat tutkineet aikuissosiaalityön asiakkaan osallisuutta työskentelyssä. Asiakas ei näy asiakassuunnitelman teossa ja hänen osallisuutensa on vähäistä. Tutkimuksessa todetaan, että asiakaslähtöisyys on sosiaalityön perusta. Työtä tehdään asiakkaan kanssa yhdessä ja tarkoituksena työskentelyssä on tasa-arvoinen toiminta. Työskentely tähtää muutokseen asiakkaan elämässä. Tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaan asiakassuunnitelmassa ei näkynyt oliko palvelut asiakkaalle itselleen tarkoituksenmukaisia. Sosiaalityöntekijä itse määrittää millaista suunnitelmaa hän käyttää asiakkaan kanssa työskenneltäessä. Asiakastietojärjestelmässä on mahdollisuus käyttää useampaa asiakassuunnitelman runkoa. (Lätti & Tiiri 2012, 2, 58, 63, 65.)

Toiminnallisten työmenetelmien käyttö sosiaalityössä on harvinaisempaa. Perinteisten sosiaalityön menetelmien rinnalle etsitään ja mietitään uusia toimintamalleja ja -menetelmiä. Toiminnallisia työmenetelmiä tarvitaan asiakastyössä tilanteisiin, joissa keskustelu tuottaa asiakkaalle kipua tai keskusteltava aihe on asiakkaalle vaikea. Myös tunteiden nimeämiseen ja elämäntilanteen jäsentämiseen toiminnallisten työmenetelmien käyttö on perusteltua. (Riihelä-Palmu 2008, 1, 43.)

Riihimäki ja Ronkainen (2010) ovat puolestaan tutkineet nuorten syrjäytymisen ilmentymistä aikuissosiaalityön teksteissä. Tutkimuksessa käsitellään myös sitä, millä tavoin aikuissosiaalityössä on pyritty vastaamaan syrjäytymisen ongelmaan teksteissä. Heidän mukaansa sosiaalityöntekijältä vaatii ammatillista tietoa ja taitoa löytää oikeat toimintatavat syrjäytyneen nuoren kanssa työskentelemiseen. Joillekin nuorille riittää pelkkä toimeentulotukeen liittyvä työskentely. Toiset tarvitsevat kokonaisvaltaisempaa työotetta ja suunnitelmallista työtä. Tutkimuksessa todetaan, että syrjäytymisen ehkäisemisessä sosiaalityön keinoin voidaan vaikuttaa kou-

lutukseen ja työllistymiseen, kun asiakkaan oma motivaatio on kohdallaan. (Riihimäki & Ronkainen 2010, 18.)

Niemisen (2014) tutkimus käsittelee aikuissosiaalityötä nuoren aikuisen arjen kohtaamisessa. Tutkimuksessa todetaan, että keskeinen asiakastyön työmuoto on asiakaskertomusten kirjoittaminen ja asiakassuunnitelmien tekeminen. Tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaiden kanssa tehdään aktivointisuunnitelma, jossa mukana on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän lisäksi työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntija. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaan kanssa myös palvelusuunnitelman. Asiakas saa aktivointisuunnitelman ja palvelusuunnitelman itselleen. (Nieminen 2014, 26, 27.)

Krookin (2012) tutkimuksessa tutkittavat sosiaalityöntekijät olivat miettineet aikuissosiaalityön työmenetelmiä, mutta eivät löytäneet heitä palvelevia menetelmiä omaan työhönsä. Hänen tutkimuksessaan nousi esiin, että aikuissosiaalityön menetelmät ovat jääneet esimerkiksi lastensuojelutyön varjoon. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät kokivat, että käytävistä menetelmistä ei puhuta tarpeeksi, vaan työntekijät työskentelevät kukin tahoillaan. Aikuissosiaalityössä painopiste on toimeentulotuessa, joten kuntouttava ja aktivoiva työ jää vähemmälle. Käytännössä erilaisia työmenetelmiä ei käytetä, koska niiden käyttöön ei ole aikaa. Tutkittavilla ei ole myöskään tarpeeksi kokemusta työmenetelmien käytöstä, joten myös sen vuoksi menetelmiä ei käytetä. (Krook 2012, 49-51, 57.)

Sosiaalityön tuki ei tarvitse olla pelkästään jonkin tietyn menetelmän avulla tekemistä. Joillekin asiakkaille tarvitaan konkreettista tekemistä, kuten ryhmiin osallistumista. Asiakkaita ohjataan esimerkiksi matalan kynnyksen palveluihin, joissa he pääsevät tapaamaan muita ihmisiä. Asiakkaat voivat tarvita apua erilaisissa paikoissa asioimiseen, kuten erilaiset virastot tai kirjasto. Sosiaalityöntekijöiden työskentely toiminnallisten ja ryhmämuotoisten menetelmien avulla tukee asiakkaan osallisuutta. Koska aikuissosiaalityön asiakkailla voi olla elämässään monia eri vaikeuksia, kuten masennusta tai työttömyyttä, ryhmän mukana oleminen on tärkeää asiakkaan hyvinvoinnin ja yhteiskuntaan kuulumisen vuoksi. Kun asiakas on yhdenvertaisessa asemassa sosiaalityöntekijän ja muiden ryhmäläisten

kanssa, hän pääsee irti leimaavista rooleistaan. Tämä puolestaan tukee asiakkaan voimaantumista. (Kärkkäinen 2010, 51-52, 56.)

Kuitenkaan ei pidä unohtaa yhtä tärkeimmistä työmenetelmistä, joita sosiaalityöntekijöillä on, viestintätaidot. Sosiaalityöntekijä voi opetella viestintätaitoja eri teorioiden ja menetelmien avulla. Viestintämenetelmät sisältävät dialogin ja kuuntelemisen taidot. Jotta sosiaalityöntekijä saa tarpeeksi tietoa asiakkaan tilanteesta, hänen täytyy osata olla empaattinen. Hänellä tulee olla taitoa kommunikoida tehokkaasti ja tietoa sosiaalisista ongelmista. Työntekijän tulee tehdä jatkuvaa kriittistä tarkkailua ja reflektointia omaa työtänsä kohden. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän tulee olla tietoinen asiakkaan ja hänen välisestään valta-asettelusta. Työntekijällä tulee olla tietoa tapaamisen tarkoituksesta, asiakkaan kehonkielen tarkkailusta ja hänen tulee tehdä yhteenveto tapaamisen aikana nousseista asioista. (Hanley 2009, 175, 178, 179.)

Dialogisessa tapaamisessa molemmilla, niin työntekijällä kuin asiakkaalla, on mahdollisuus muuttaa omia käsityksiään, kun niitä pääsee tapaamisella arvioimaan yhdessä. Samalla työntekijä ja asiakas voivat etsiä uusia tapoja toimia toisin ja ajatella toisin. He voivat myös kyseenalaistaa itsestäänselvyyksiä, joita tapaamisen aikana voi nousta esiin. Työntekijän työ tulee asiakkaalle tutuksi, kun hän pääsee keskustelemaan työntekijän kanssa niistä vaihtoehtoista, joita työntekijällä on asiakastapaamiseen varattuna. (Järvinen 2015, 61, 62.)

Työ- ja toimintamenetelmistä dialogisuus antaa työntekijälle ja asiakkaalle mahdollisuuden rakentaa kestävä ja luottamuksellinen asiakassuhde. Työntekijän tulee luoda sellainen suhde asiakkaaseen, että asiakas haluaa työskennellä työntekijän kanssa ja päinvastoin. Asiakkaan tulee olla työntekijän rinnalla yksilönä, ei työn kohteena. Asiakkaan on hyvä olla pohtimassa eri näkökulmista omaa elämäntilannettaan. Työntekijän on hyväksyttävä asiakkaan näkökulma ja ymmärrettävä se. Työntekijän on hyvä toistaa asia, jotta ymmärrys on varmasti mennyt perille. Asiakas pysyy näin kuulemaan, onko työntekijä oikeasti ymmärtänyt, mitä asiakas on tarkoittanut. Kun asiakas oivaltaa, että työntekijä oikeasti ymmärtää hänen

näkökantansa, asiakas voi vasta sitten vastaanottaa työntekijän näkökulmia käsiteltyyn aiheeseen. Jotta tämänkaltaisen työskentely onnistuu, työntekijän on rakennettava suhdetta tarkoituksenmukaisesti. Yksi tapauksista silloin tällöin ei riitä, vaan työn tulee olla määrätietoista ja tavoitteisiin tähtäävää. Muistettava on ettei jää liiaksi pohtimaan asiakkaan mennyttä ja nykyisyyttä tai sitä, mitä voitaisiin tehdä. Tekemiseen täytyy varata aikaa ja voimia. Uusien menetelmien ja toiminnan mahdollisuudet on hyvä huomioida työskentelyn alussa. Tarkoituksena on ratkaista asiakkaan tilannetta aiheuttavat ongelmat ja niiden miettimiseen on varattava aikaa ja keinoja. Työntekijän tulee nähdä uuden toiminnan mahdollisuus. (Särkelä 2011, 27, 28, 30, 93.)

3.7 Sosiaalityö ja prosessit

Prosessi -sanaa käytetään kuvaamaan monia eri tilanteita. Voidaan nähdä muutosprosessi, kehitysprosessi tai kasvuprosessi. Myös melkein mikä tahansa tilanne, jossa on alku ja loppu, voidaan nähdä prosessina. Tärkeää on kuitenkin ymmärtää, mikä prosessissa on tärkeintä ja miten prosessin tunnistaminen auttaa selkeyttämään organisaatioiden toimintaa. Prosessiajattelun ymmärtäminen auttaa organisaation kehittymisessä. Prosessien kuvaaminen selkeyttää ja tuo tietoon organisaation käytännön työn. Kun tunnistetaan asiakkaiden tarpeet ja kartoitetaan millaisia palveluita asiakas tarvitsee, tiedetään mihin asioihin tulee paneutua ja mitä asioita tulee kehittää. Kuvataan prosessi ja eritellään kuvauksessa vaiheet, joiden avulla asiakas saa tarvittavan hyödyn palvelusta. Prosesseja kuvattaessa tulee muistaa myös ydinprosesseja tukevat prosessit ja niiden kuvaaminen. Kun tunnistetaan mitkä prosessit tukevat ydinprosesseja, pystytään luomaan tehokasta toimintaa organisaatiossa. (Laamanen 2005, 19, 21, 23.)

Sosiaalialalla prosesseja ja prosessikuvauksia hyödynnetään organisaatioiden toiminnassa sekä toiminnan kehittämisen ja parantamisen. Ensimmäisessä toiminnassa tulee tunnistaa pääprosessit ja määritellä pääprosesseja kuvaavat mittarit. Jotta prosessit toimivat, vaatii se jatkuvaa kehittämistä ja

prosessien johtamista. Prosessien kuvaaminen auttaa selkeyttämään organisaatiossa työtehtäviä, lisää työn mielekkyyttä ja tuloksellisuutta. Toiminnasta saatua asiakaspalautetta pystyy hyödyntämään prosessien kehittämässä ja toiminnan parantamisessa. (Kemmo, Kuusisto, Nygren & Ollila 2010, 159.)

Prosessikartan esitystapoja on useita, yhtä oikeaa tapaa ei ole. Tärkeintä prosessikartan tekemisessä on, että kuvataan asiat niin kuin ne ovat eli esitys vastaa todellisuutta. Hyvä prosessikuvaus sisältää peruskuvauksen prosessista, prosessikaavion ja selityksen kaavion vaiheista. (Pesonen 2007, 134, 144.)

Sosiaalityön asiakasprosessiin vaikuttavat niin yhteiskunnallinen järjestelmä kuin työympäristö, jossa työskennellään. Asiakasprosessiin liittyy sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde, toimipaikka sekä työvälineet. Jotta kunnallisessa sosiaalitoimistossa saa aikaan muutosta, tarvitaan koko organisaation ja yksittäisen työntekijät toimintatapojen muutos. (Niskala 2008, 25.)

Jotta sosiaalityön laatua ja vaikuttavuutta voidaan arvioida, tulee sosiaalityössä nähdä prosessit. Prosesseja pohtiessa tulee määrittää se kuka haluaa ja mitä haluaa. Ensimmäinen on tärkeää miettiä asiakasta ja mitä asiakas haluaa. Prosessin toimivuutta mitataan sillä, saiko asiakas mitä tarvitsi ja toivoi. Tärkeää on myös seurata prosessin koko toimivuutta. Onnistuiko prosessin eri vaiheet tehokkaasti ja onko toiminta tuottavaa? (Pesonen 2007, 129.) Pelkkä prosessin kuvaus ei riitä, vaan tulee pohtia mikä työssä on ytimessä ja mihin työllä tähdätään (Laamanen 2005, 75).

Sosiaalityössä asiakasprosessi lähtee usein liikkeelle jonkin ongelman kautta tai muutosta vaativan tilanteen kautta. Asiakas hakee usein itse apua omaan tilanteeseensa, johon toivoo apua sosiaalitoimiston palveluita. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 220.) Sosiaalityössä prosessi voidaan nähdä ihmisten välisten toimintojen sarjana, jotka tähtäävät tiettyyn päämäärään. Kun prosesseja kuvataan, tulee huomioida, että sen avulla pystytään tutustumaan prosessiin. Prosessin kuvaaminen auttaa resurssoin-

nissa, sosiaalityön prosessin hallinnassa ja sen avulla pystytään tekemään arviointia. Prosessin kuvaamisen avulla voidaan muodostaa yhteinen käsitteistö kuvaamaan tehtyä työtä sekä havaita kehittämiskohteet. (Niskala 2010, 280, 281.)

Prosesseja voidaan hyödyntää melkein missä tahansa julkishallinnollisella sektorilla, yritysmaailmassa ja kolmannen sektorin palveluissa. Prosessiajattelussa pyritään tuloksellisuuteen, joten ensin tulee määrittää, mitä tuloksellisuudella tarkoitetaan omassa organisaatiossa. Keskeistä prosessiajattelussa on muun muassa asiakaskeskeisyys, päämäärällinen toiminta ja toiminnasta saadun asiakaspalautteen hyödyntäminen. Prosessin kuvaaminen on keino toiminnan hahmottamiseen ja kehittämiseen. Sen avulla saavutetaan muun muassa asiakastytyväisyyttä, tehokkuutta ja moniammatillista yhteistyötä. Jotta prosessin käyttöönotto onnistuu, se vaatii, että vanhat toimintamallit korvataan uudella prosessilla. (Martinsuo & Blomqvist 2010 3, 8.)

Julkishallinnolliset organisaatiot ovat usein jäykkiä ja käytössä olevat toimintatavat vakiintuneita. Sosiaalityön, kuten myös muun julkishallinnollisen organisaation, prosessikehittäminen edellyttää ennen kaikkea rohkeutta ja myös johtajuutta. Rohkeutta tarvitaan, koska prosessiajattelussa ja prosessien kehittämisessä joudutaan tekemään muutostyötä. Organisaation koko toimintaa pyritään kehittämään ja muuttamaan toimintatapoja uusiksi. Kun prosesseja kehitetään, kehitetään jotain mitä ei vielä ole olemassa. Tutut toimintamallit muokataan uudestaan, jotta tarvittavat muutokset saadaan aikaan. (Virtanen & Wennberg 2007, 77.) Seudullisella tasolla kehittäminen ei ole helppoa. Yhteiskunnan muuttuminen monimutkaisemmaksi vaikeuttaa kehittämistä, koska epäselvyyttä voi aiheuttaa vastuukysymykset. Muutosten vieminen kuntatasolle voi olla haastavaa, koska totuttuihin toimintatapoihin haetaan muutosta. (Airaksinen 2009, 90.)

Sosiaalityön prosesseja määritellessä tulee huomioida sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde. Heidän välinen suhteensa on keskeisessä osassa, kun prosesseja kirjataan ja kuvataan. Luotettava ja toimiva asia-

kassuhde ei tapahdu itsestään, vaan siihen vaaditaan työtä, ja asiakassuhteen luominen on keskeistä sosiaalityön prosessissa. Sen vuoksi asiakassuhteen luomisen kirjaaminen prosessiksi on tärkeää, jotta nähdään, missä kohdin muutosta tarvitaan, jotta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde muodostuu luotettavaksi. (Niskala 2008, 75.)

Sosiaalityö kokonaisuutena tulee nähdä prosessina. Sosiaalityössä on alkutilanne, tavoitteiden asettelu työlle ja aikajana, jonka aikana tavoitteet saavutetaan. Prosessi on organisoitu ja aikataulutettu. Prosessissa nähdään sosiaalityö kokonaisuutena, ei ainoastaan ongelman kautta, jota ratkotaan. Prosessissa nähdään tavoiteltu tulos. Miksi sosiaalityössä ei voisi nähdä tavoiteltua tulosta etukäteen? Sosiaalityöntekijä työskentelee asiakkaan kanssa siten, että hän näkee asiakkaan kokonaisuutena, ei yhden ongelman kautta. Prosessin kautta työntekijä pystyy tarkastelemaan tilannetta kriittisesti. Hän on voinut aluksi nähdä tilanteen ongelman kautta, mutta saadessaan tietoa lisää, hän voi muuttaa omaa tapaansa toimia. (Payne 2009, 162, 163, 167.)

4 KEHITTÄMISHANKKEESSA KÄYTETYT MENETELMÄT

4.1 Laadullinen toimintatutkimus

Kehittämishanke toteutettiin pääasiassa laadullisena toimintatutkimuksena. Laadulliselle toimintatutkimukselle ominaista on kerätä aineistoa siten, että sitä voi tutkia usealta eri puolelta. Aineisto on monipuolista. Jotta aineistoa voi tuottaa, tilanteet ovat tutkimusta varten järjestettyjä. Aineisto koostuu dokumenteista, jotka kuvaavat tilanteet, kuten haastattelut, mahdollisimman monipuolisesti. Dokumentoinnin tarkkuus riippuu tutkijan käytettävissä olevasta tallennustekniikasta. Kun aineisto on laaja, tutkija tiivistää sen helpommin käsiteltävään muotoon. (Alasuutari 1999, 84, 85.)

Toimintatutkimuksessa lähdetään tilanteesta, jossa teoria on käytännön sisällä. Ihmisen toiminta liittyy teoreettisuuteen, koska järki ohjaa toimintaa. Toiminnan tieto on useasti niin sanottua piilevää tietoa. Tarkoituksena toimintatutkimuksessa on saada ihmisillä piilossa oleva hiljainen tieto käytäntöön. (Heikkinen 2015, 205.) Toimintatutkimuksen kohde voi olla melkein mikä tahansa ihmisten elämään liittyvä asia. Olennaista on, että tutkimus tuottaa uutta tietoa tutkittavasta kohteesta. (Kuula 1999, 11.)

Toimintatutkimus lähestymistapana on osallistavaa tutkimusta. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten asioiden tulisi olla. Asioita ei pelkästään kuvata, vaan tavoitellaan nykyisen toimintatavan muutosta. Kehittämisen kohteena on yhteisön toimintatapa ja toimintatilanne. Toimintatutkimus on hyvin käytännönläheistä tutkimusta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58.) Toimintatutkimus on lähestymistapa, jossa tutkija osallistuu yhdessä tutkittavien kanssa ratkaisemaan yhteisössä olevaa ongelmaa. Toimintatutkimuksessa otetaan tutkittavat ihmiset täysivaltaisina osaksi tutkimusta. (Eskola & Suoranta 2008, 128.)

Haasteena toimintatutkimuksessa on se, että tutkimuskohde on tilanteeseen sidottu. Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät ovat usein määritelty epäselvästi. Kehittämistehtävä voi olla liian väljästi määritelty. Tutkimuksen lähtökohtaa ei selvitetä kunnolla ja aikataulu ei ole realistinen. (Ojasa-

lo ym. 2009, 59.) Haasteena toimintatutkimuksessa nähdään tilanteeseen sidottavuus ja erityisyys. Tutkimuksen otos on usein rajattu eikä siitä saatuja tuloksia voi yleistää. Haasteena on myös tutkittavien ja tutkijan välinen dialogisuus, joka ei usein ole tasavertaista. Tutkittavat ovat riippuvaisia tutkijasta eivätkä he pääse hyödyntämään tutkimuksen tuloksia. (Metsämuuronen 2008, 32.)

Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottu, vaatii yhteistyötä, osallistaa kohteet mukaan toimintaan sekä tarkkailee itseään. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on kehittää olemassa olevaa vielä parempaan muotoon tai vastata käytännössä huomattuun ongelmaan. Toimintatutkimuksen voi tehdä yksittäinen työntekijä. Jotta saadaan koko työyhteisö mukaan muutosprosessiin, tarvitaan kaikkien sitoutuminen muutokseen ja kehittämiseen. (Metsämuuronen 2008, 29.)

4.2 Alkuarviointikysely verkkokyselyn muodossa

Kehittämishankkeessa aineistonkeruumenetelminä käytettiin alkuarviointikyselyä verkkokyselyn muodossa sekä sosiaalityöntekijöiden haastatteluja. Verkkokyselyssä haasteena on, että vastausten kato voi olla suuri. Verkkokyselyn etuna puolestaan on nopeus ja vaivattomuus aineiston saannin suhteen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 191.) Kysely on hyvä keino saada tietoa lähtötilanteen kartoittamista varten. Kyselyssä tulee suunnitella tarkkaan, mistä asioista halutaan saada tietoa. Kyselyn analysointi tulee myös suunnitella ennakkoon, jotta kysymykset laaditaan tavoitteiden mukaisiksi. (Ojasalo ym. 2009, 41.) Kyselylomakkeeseen tehtyjen kysymysten tulee olla selkeitä. Kuitenkin tutkittaessa mielipiteitä, vastausvaihtoehdot voivat olla tulkittavissa vastaajan oman ajatusmallin mukaan. Silloin yksinkertainen kysymys voidaan tulkita monella eri tavalla. (Valli & Perkkilä 2015, 113, 114.)

Verkkokyselyssä voi olla valmis lista, johon on koottu vastaajien nimet. Tällainen tapa on samankaltainen kuin postikysely, mutta vastaaminen tapahtuu verkossa ja tieto tulee tutkijalle suoraan. Tällöin tutkija pystyy rajaamaan joukon kenelle haluaa kyselyn lähettää. Kun on olemassa tieto,

kenelle kysely on lähetetty, voidaan lähettää karhukirje, jos tarvittavaa määrää vastauksia ei ole saatu. Tällöin kuitenkin täytyy ottaa huomioon vastaajien anonyymiteetti, koska tutkimuksen kannalta ei välttämättä ole oleellista kuka on vastannut, ainoastaan määrä. (Valli & Perkkilä 2015, 111.)

Kehittämishankkeessa oli käytössä alkuarviointikysely (Liite 1). Kysymykset tehtiin lomakkeeseen yhdessä SOS II -hankkeen projektipäällikön kanssa, jotta tuloksia pystyi tarvittaessa hyödyntämään SOS II -hankkeen raportoinnissa. Alkuarviointikysely lähetettiin verkkokyselynä peruspalvelukeskus Aava -liikelaitoksen, peruspalvelukeskus Oiva -liikelaitoksen ja Lahden kaupungin aikuissosiaalityössä työskenteleville työntekijöille. Alkuarviointikysely lähetettiin laajemmalle työntekijämäärälle, koska tarkoituksena oli saada laajempi kuva aikuissosiaalityöstä Päijät-Hämeen alueella.

Alkuarviointikyselyssä kysymykset olivat väittämiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysymykset käsittelivät työntekijöiden käyttämiä toiminnallisia työmenetelmiä heidän työssään ja miten he kokivat uusien työmuotojen käytön suhteessa aikuissosiaalityön nykyiseen työkäytäntöön ja tulevaisuuden visioon työstä. Kysymyksissä käsiteltiin myös aikuissosiaalityön tulevaisuuden kuvaa ja mitä uusia työmenetelmiä työntekijät olivat valmiita käyttämään työssään. Lomakkeessa oli kysymyksiä, jotka liittyivät asiakkaan rooliin työskentelyssä. Kuntoutuksen näkökulma nousi esiin, kun tarkasteltiin asiakkaan osallisuutta työskentelyssä ja aikuissosiaalityön tulevaisuuden kuvaa.

Ennen alkuarviointikyselyn lähettämistä kehittäjä teki saatekirjeen vastaajille. Saatekirjeessä kerrottiin kehittämishankkeen taustaa ja siitä, että vastauksia hyödynnetään kehittämishankkeessa sekä SOS II -hankkeessa. Alkuarviointikyselyn lähettämisestä vastasi SOS II -hankkeen projektipäällikkö. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska hankkeella oli vastaajien sähköpostiosoitteet. Kehittäjä ei nähnyt työntekijöiden nimiä, joille alkuarviointilomake lähetettiin. Tämä oli järkevä ratkaisu tietosuojan vuoksi.

4.3 Teemahaastattelu

Haastattelun etuna on se, että haastattelussa aineiston keruuta voi säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastattelu on mahdollista valita siitä syystä, että aihealue on vähän kartoitettu, joten vastausten suuntaa on vaikea tietää etukäteen. Haastattelija voi myös selventää ja syventää haastattelun edetessä vastauksia esitettyihin kysymyksiin. Etuna haastattelussa on myös se, että haastateltavat on helppo tavoittaa haastattelujen jälkeenkin, jos on tarvetta. Teemahaastattelussa on yleistä, että aihepiirit, joista tietoa halutaan saada, ovat tiedossa. Aihepiirien kysymykset puolestaan eivät ole tarkassa järjestyksessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205, 206, 208.)

Teemahaastattelu kohdennetaan tiettyihin valmiiksi mietittyihin teemoihin. Etuna on se, että valmiita kysymyksiä ei tarvitse miettiä, vaan tärkeää on tietää teemat, ne aihealueet, joista tietoa tarvitaan ja halutaan saada. Teemahaastattelussa ei mietitä haastattelukertojen määriä tai sitä, kuinka syvällisesti aiheesta saadaan tietoa. Teemahaastattelu tuo esiin haastateltavien äänen. Keskiössä ovat haastateltavien tulkinnat asioista sekä heidän asioilleen antamat merkitykset. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47, 48.)

Teemahaastattelun aikana täytyy olla joustavuutta ja tilannetajua. Haastattelutilanteessa voi käydä niin, että haastattelija joutuu tekemään lisäkysymyksiä, jos esitetyn kysymyksen vastaus niin vaatii. Teemat käsitellään siinä järjestyksessä, mikä on luontevinta kunkin haastateltavan kohdalla. Jos haastatteluissa ilmenee käsitteitä, joita haastateltavat eivät ymmärrä, haastattelija pystyy haastattelutilanteessa kertomaan käsitteen merkityksen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 104, 107, 108.)

Haastattelun Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneita työntekijöitä. Haastateltaviin työntekijöihin kuului neljä sosiaalityöntekijää, jotka olivat mukana Uutta suuntaa -pilotissa. Haastattelujen tarkoituksena oli käydä läpi heidän näkemyksiään toisin toimimisesta aikuissosiaalityössä. Tapaamisten tarkoituksena oli yhdessä heidän kanssaan tehdä prosessikuvaus toisin toimimisesta aikuissosiaalityössä. Ensin teimme prosessikuvauksen siitä,

miten asiakastapaamisten prosessi etenee tällä hetkellä sosiaalityössä. Toinen prosessikuvaus ilmentää toisin toimimisen sosiaalityössä siten, miten he ovat toisin toimimista tehneet pilotin aikana.

Haastattelut tallennettiin nauhurille, jonka sain käyttöön SOS II -hankkeelta. Prosessikuvaukset tehtiin fläppitaululle. Toisin toimiminen merkittiin muistilapuilla nykyisen sosiaalityön prosessin päälle. Prosessikuvauksen tein sähköiseen muotoon, jotta sitä voidaan hyödyntää helpommin myös muualla.

Prosessikuvauksista käy ilmi mitä muutoksia on tullut uuden toiminnan myötä. Kuntoutuksen näkökulma oli mukana tekemisessä, koska aikuis-sosiaalityö tulee nähdä asiakkaan kuntouttamisen näkökannalta. Kuntoutus ei ole irrallinen osa aikuissosiaalityötä, vaan sen tulee olla keskiössä, jotta asiakas saadaan eteenpäin hänen elämässään.

4.4 Aineiston analyysi

Tallennettu aineisto on hyvä kirjoittaa puhtaaksi sanasta sanaan. Litterointia voi käyttää koko aineistoon tai ainoastaan osaan siitä. Ennen litterointia on hyvä pohtia aineiston analyysiä, koska eri analyysitavat voivat aiheuttaa litteroidulle aineistolle erilaisia vaatimuksia. (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 2012, 222.)

Analyysitavan valintaan ei ole olemassa tiettyä valintamenettelyä. Laadullisessa toimintatutkimuksessa analyysia voi tehdä koko prosessin ajan. Tärkeää on aloittaa analyysin tekeminen mahdollisimman pian, kun aineistoa on alettu keräämään. (Hirsjärvi ym. 2012 223.) Laadullista analyysiä tehdessä tulee tarkastella aineiston kokonaisuutta. Analyysin avulla pyritään selventämään asiat siten, että ne ovat johdonmukaisia esitetyn tulokinnan kanssa. (Alasuutari 2011, 38.)

Teemahaastattelusta saadun aineiston jäsentäminen ja analyysi voivat viedä aikaa, koska materiaalia on paljon. Aineisto täytyy järjestää, etsiä merkityksiä ja ymmärtää, mitä haastateltavat ovat tarkoittaneet. Aineiston analyysiin ei kannata tehdä epärealistisia aikatauluja, koska niitä on vai-

kea saavuttaa. Aineiston purkuun ja käsittelyyn tulee ryhtyä mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, jos tarvitaan lisäyksiä ja täsmennyksiä joihinkin haastattelussa olleisiin kohtiin. Kuitenkin joihinkin käsiteltäviin asioihin voi olla tarpeen pitää pieni etäisyys ajallisesti ja nähdä kokonaiskuva käsiteltävästä aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135.)

Litteroidussa aineistossa haastatteliija tulkitsee aineistoa itse. Aineisto järjestetään ja kuvataan sen rakentuminen. Aineistoa selvennetään eli jätetään pois toistot ja aineistoon kuulumattomat osat. Varsinainen analyysi tarkoittaa aineiston tiivistämistä ja tulkintaa. Litteroidusta aineistosta tulkinnan tekeminen on helpointa, erityisesti silloin, kun haastateltavia ei ole ollut useita. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 137, 138, 142.)

Välillä on tilanteita, jolloin ei ole selvää, milloin analyysin tekoon lähdetään. Yleisesti ajatellaan, että analyysi tehdään sen jälkeen, kun haastattelujen aineisto on kerätty ja eritelty. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa aineisto kerätään useassa vaiheessa ja erityyppisiä menetelmiä käyttäen, analyysiä tehdään pitkin kehittämishankkeen vartta. (Hirsjärvi ym. 2012, 223.)

Teemoittelussa tarkoituksena on nostaa esiin ne asiat, jotka toistuvat useilla haastateltavilla heidän haastatteluissaan. Lähtökohtaisesti haastatteluissa nousee esiin valmiiksi mietityt teemat, mutta sieltä voi nousta esiin myös muita teemoja. Analyysistä nousseet teemat ovat kehittämishankkeen tekijän tulkintoja haastateltavien sanomisista. Tämä sen vuoksi, että haastateltavat eivät ole voineet sanatarkasti sanoa jotakin asiaa samoin, mutta kehittämishankkeen tekijä on tulkinnut nämä samaan kategoriaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 171.) Aineistoa teemoitellessa nostetaan esiin kehittämishankkeen tavoitteen kannalta oleelliset teemat. Teemoittelua analyysitapana käytetään, kun pyritään löytämään ratkaisu käytännön ongelmaan. Jotta teemoittelu onnistuu, se vaatii teorian ja käytännön vuorovaikutusta. (Eskola & Suoranta 2008, 174, 175, 178.)

Analyysissä tärkeintä on luokitella aineisto, esittää kokonaiskuva siitä ja tuoda aineisto esiin uudesta näkökannasta. Tärkeää on pohtia mitkä asiat

ovat oleellisia oman kehittämishankkeen kannalta. Kehittämishankkeen kuvauksessa tulee muistaa, että esitettävät asiat ovat sidottuja siihen aikaan, paikkaan ja kulttuuriin, jossa sillä hetkellä eletään. Haastattelija käsittelee aineistoaan omasta ajatusmaailmastaan käsin. Haastattelija pyrkii ymmärtämään aineistosta nousseet teemat monipuolisesti ja kehittää sellainen teoriapohja työlleen, johon aineisto sopii. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 143, 146, 150.)

Haastattelujen syvempään analyysiin en lähtenyt, koska prosessikuvauksen tekeminen oli kehittämishankkeen tarkoituksena. Litteroin teemahaastattelut sanasta sanaan. Litteroinnin jälkeen teemoittelin vielä aiheet, jotka olivat nousseet haastatteluista. Haastatteluista nousseet aiheet ja valmiiksi mietityt teemat olivat kuntoutus ja sosiaalityö, toisin toimiminen sosiaalityössä, asiakastyö sekä yhteiskunnan muutosten vaikutus sosiaalityöhön.

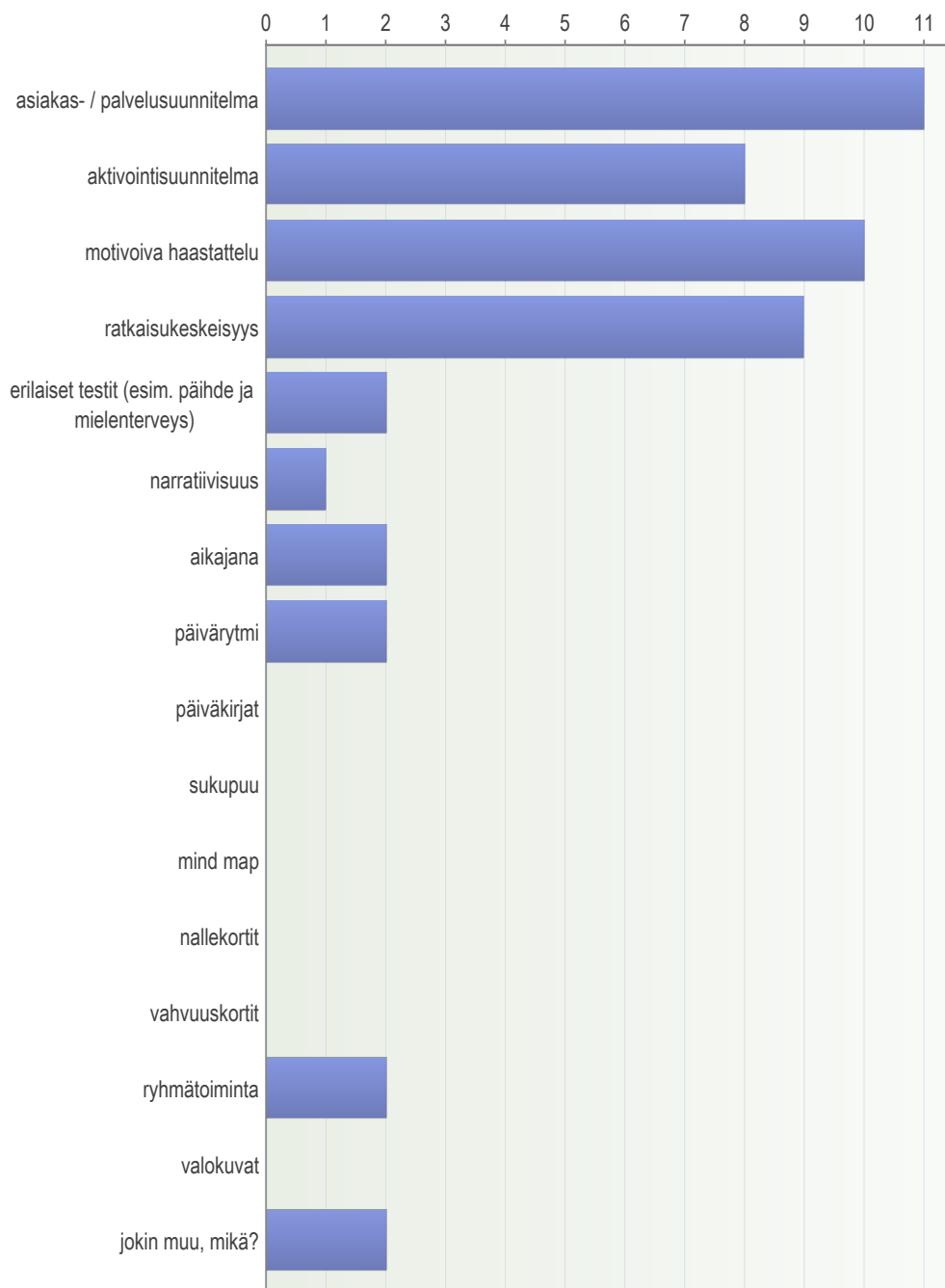
Litteroinnin jälkeen etsin aineistosta asioita, jotka toistuivat haastateltavilla. Kirjoitin ylös valmiit teemat, joita olin käyttänyt haastatteluissa. Sen jälkeen kirjoitin jokaisen teeman alle asiat, jotka käsittelivät kyseistä teemaa. Teemat, jotka olin valinnut haastatteluihin olivat kuntoutus aikuissosiaalityössä ja toisin toimiminen sosiaalityöntekijöiden kertomana. Käydessäni läpi aineistoa huomasin lisäksi, että asiakastyö ja yhteiskunnan muutokset sosiaalityössä nousivat sosiaalityöntekijöiden haastatteluista esiin. Koin, että vaikka en ollut niitä etukäteen valinnut haastattelujen teemoiksi, ne olivat tärkeitä asioita kehittämishankkeen kannalta. Asiakastyö kuvasi heidän tekemää työtään ja oli samalla kuvausta sosiaalityön prosessista, vaikka prosessi -sanaa ei käytetty. Yhteiskunnan muutokset ja sosiaalityö ovat ajankohtaisia asioita, joten sen vuoksi halusin käsitellä aiheen omana teemanaan.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

5.1 Alkuarviointikyselyn tulokset

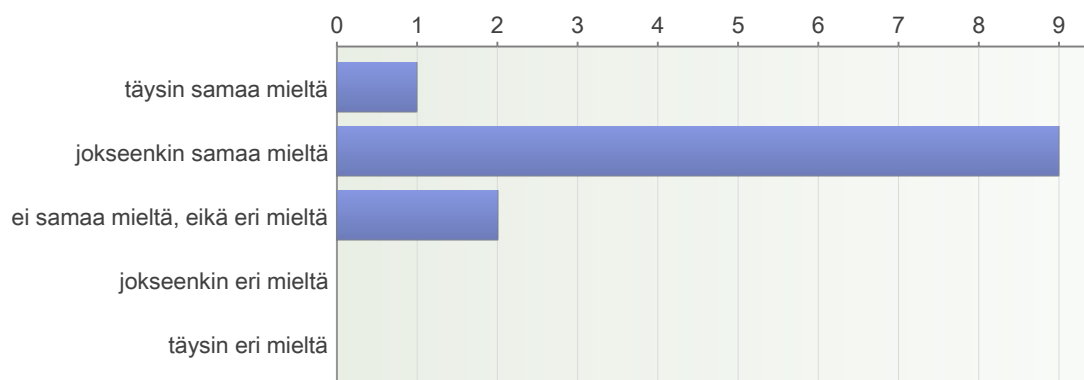
Alkuarviointikysely lähetettiin 30 aikuissosiaalityössä työskentelevälle henkilölle Päijät-Hämeen alueella. Alkuarviointikyselyyn vastasi kaksitoista ihmistä kolmestakymmenestä ihmisestä. Heistä seitsemän oli sosiaalityöntekijöitä, kolme sosiaalihjaajaa ja kaksi muun nimikkeen alaista työntekijää. Osa kysymyksistä oli väittämiä, ja asteikkona oli täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä vaihtoehdot. Väittämissä käytiin läpi muun muassa asiakkaan kuntoutumista ja oman työskentelyn kehittämistä. Väittämien lisäksi alkuarviointikyselyssä oli avoimia kysymyksiä. Suurin osa alkuarviointikyselyn kysymyksistä tukivat kehittämishankkeen tavoitetta ja tarkoitusta sekä niissä käsiteltiin samoja teemoja kuin sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa. Alkuarviointikyselyssä haluttiin lisäksi selvittää tulevaisuuden aikuissosiaalityötä ja mitä muutoksia tulevaisuudessa halutaan ja tarvitaan aikuissosiaalityöhön.

Kyselyssä kysyttiin mitä menetelmiä työntekijät käyttävät tällä hetkellä työssään. Asiakas- ja palvelusuunnitelmaa käytettiin eniten vastaajien keskuudessa. Motivoiva haastattelu nousi myös esiin yhtenä käytetyimmistä työmenetelmistä työntekijöiden parissa.



KUVIO 2. Käytössä olevat työmenetelmät (n = 12)

Kuvioissa 3 käytiin läpi työskentelyn vaikutusta asiakkaan kuntoutumiseen. Suurin osa vastaajista koki, että heidän työskentelynsä asiakkaan kanssa tukee hänen kuntoutumistaan.

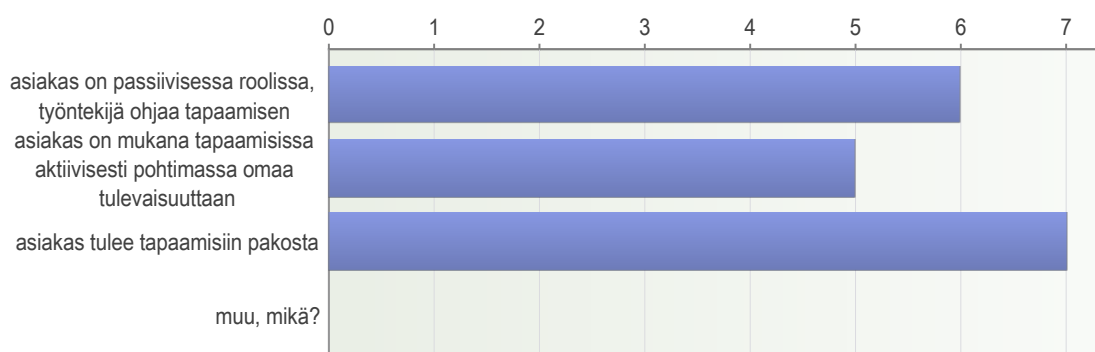


KUVIO 3. Työskentelyni asiakkaan kanssa tukee hänen kuntoutumistaan (n = 12)

Väittämien lisäksi kyselyssä oli useita avoimia kysymyksiä. Kyselyssä kysyttiin millä tavoin kuntouttaminen näkyy työssä. Pääasiassa asiakkaan kuntouttaminen nähdään ohjauksen ja neuvonnan kautta. Keskustelun avulla pyritään löytämään asiakkaalle suunta elämään. Opiskelun tai työpaikan löytäminen ja asioiden eteenpäin meneminen ovat kuntouttamista aikuissosiaalityössä vastausten perusteella. Taustalla on työn suunnitelmallisuus ja välitavoitteiden sopiminen. Osa vastaajista koki, että kuntouttaminen on perustyötä. Johdon ja hallinnon kannalta kuntouttaminen näytetään siten, että asiakas saa tarvittavat palvelut ja työntekijä saa tarvittavat resurssit työhön. Nämä asiat edistävät asiakkaan kuntoutumista ja työntekijöiden kuntouttavan työotteen käyttöä.

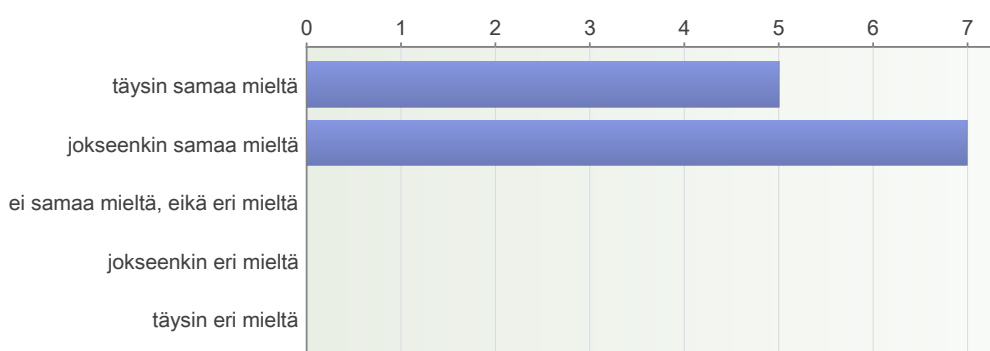
Kyselyssä selvitettiin miten työntekijä saa asiakkaan osalliseksi tapaamisilla. Vastauksissa ilmeni, että asiakas saatiin osalliseksi keskustelujen kautta, kuuntelemalla ja antamalla asiakkaalle mahdollisuus ja tilaa työskentelyn aikana. Aito kohtaaminen ja välittäminen koettiin myös tärkeänä asiana työskentelyssä, jotta asiakkaan saa osalliseksi tapaamisilla. Tuen ja ohjauksen nähtiin myös auttavan asiakasta tulemaan osalliseksi tapaamisiin. Sitouttaminen asiakkaan omiin tavoitteisiin tekee asiakkaan osalliseksi tapaamisiin.

Kuviossa 4 näkyy, miten työntekijät kokevat asiakkaan roolin tapaamisilla. Asiakas nähdään passiivisena toimijana ja hän tulee tapaamisiin pakosta.



KUVIO 4. Millainen on vallitseva kuva asiakkaan roolista? (n = 12)

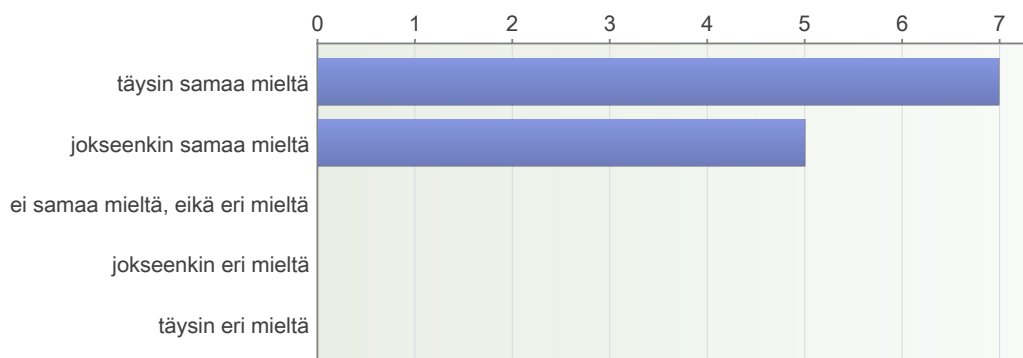
Kuvioissa 5 haluttiin selvittää ovatko työntekijät valmiita käyttämään uusia työmenetelmiä työssään. Vastaukset olivat jopa hieman yllättäviä, koska suurin osa vastaajista oli valmiita kokeilemaan uusia työmenetelmiä ja kokivat, että niitä tarvitaan aikuissosiaalityöhön.



KUVIO 5. Olen valmis kokeilemaan uusia työmenetelmiä työssäni (n = 12)

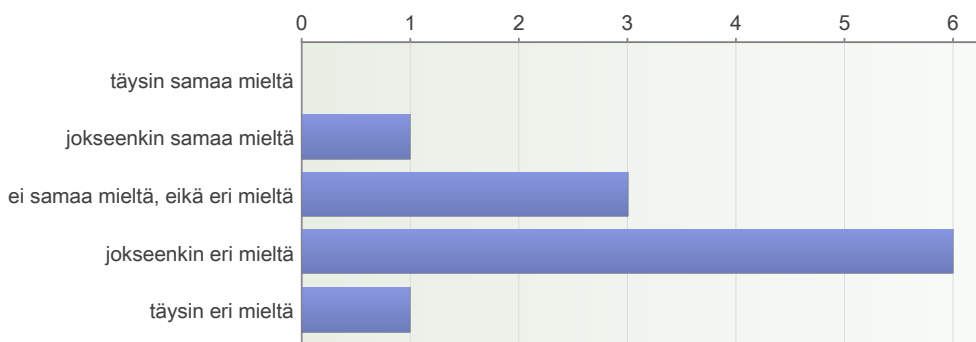
Millaisia uusia työvälineitä työntekijät olivat valmiita kokeilemaan kyselyn perusteella. Verkostokartta ja aikajana olivat sellaisia työvälineitä, joita työntekijät voisivat kokeilla työssään. Yhdessä tekeminen, jalkautuminen asiakkaiden pariin ja toiminnalliset työvälineet nähtiin kokeilemisen arvoisina työmenetelminä. Luovia menetelmiä ja taidetta työmuotona oltiin val-

miita kokeilemaan. Työotteen muutos kirjoituspöydän takaa pois, jotta asiakas otetaan mukaan työskentelyyn kokonaisvaltaisesti, koettiin tärkeänä osana uusien työvälineiden kokeilua. Osa vastaajista oli kokeillut piirtämistä ja motivoivaa haastattelua. Vastaajilla oli toive, että he kokeilisivat vielä enemmän toisenlaisia työmenetelmiä.



KUVIO 6. Mielestäni aikuissosiaalityöhön tarvitaan uusia työmenetelmiä (n = 12)

Suurin osa koki, että aikuissosiaalityöhön tarvitaan uusia työmenetelmiä ja he olivat valmiita niitä kokeilemaan (kuvio 6). Asiakkaan rooli nähtiin passiivisena ja asiakas tulee tapaamisiin pakosta. Koska asiakas tulee tapaamisiin pakon edessä, niin muutosta tarvitaan, jotta asiakas saadaan aktiivisesti osallistumaan tapaamisiin. Tulosten perusteella työntekijät ovat valmiita muuttamaan toimintaansa. Kuviossa 7 näkyy, että suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että he kaipaavat muutosta työhönsä.



KUVIO 7. Oma työskentelytapani on tarpeeksi riittävä enkä kaipaa suurempia muutoksia työhöni (n = 12)

Työntekijöiltä haluttiin selvittää mitä muutosta he kaipaavat työhönsä, jos heidän oma työskentelytapansa ei ole riittävä. Toivottiin, että asiakkaat tavoitettaisiin helpommin silloin, kun he eivät saavu varatuille ajoille. Tähän ei osattu sanoa, mitä toimintatapoja voi olla, jotta asiakkaat tavoitetaan. Vastaajat toivoivat vähemmän byrokratiaa, enemmän joustavuutta työskentelyssä. Työmuotoja ei voi muuttaa, kun asiakasmäärät ja tulostavoitteet työntekijää kohden ovat liian suuret. Aikaa muutokselle ei jää, koska ei ole aikaa perehtyä uusiin työmuotoihin.

Vastausten perusteella toivottiin myös yhteiskunnan palvelurakenteen muutosta sekä sosiaaliohjauksen ja yksilöohjauksen lisäämistä ennaltaehkäisevässä työssä. Toivottiin enemmän aikaa kohdata asiakkaat sekä enemmän työntekijöitä, sillä tällä hetkellä työntekijöitä on liian vähän aikuissosiaalityössä vastaajien mukaan. Kun aikaa ja työntekijöitä olisi enemmän, asiakkaiden tapaamiseen jäisi enemmän aikaa eikä heidän tilanteensa siten mahdollisesti kärjistyisi. Vastaajat toivoivat, että työ enemmän suunnitelmalliseksi, sillä tällä hetkellä painotus liikaa toimeentulotuessa. Vastaajat toivoivat myös rohkeutta ja uskallusta kokeilla uusia työmenetelmiä.

Tulevaisuuden aikuissosiaalityöhön toivottiin sosiaalityöhön painottamista toimeentulotuen rinnalle. Asiakkaan tilanne tulee huomioida kokonaisuutena, ei ainoastaan taloudelliselta näkökannalta. Vastauksissa ilmeni, että toimeentulotuen siirtyminen kansaneläkelaitokseen, Kelalle, vaikuttaa aikuissosiaalityöhön. Sen vuoksi vastaajien oli vaikeaa miettiä muutoksia aikuissosiaalityöhön tässä vaiheessa. Jalkautumista toivottiin, samoin lisää resursseja työhön. Aikuissosiaalityön arvostusta toivottiin yksilön ja yhteiskunnan näkökannalta. Työn vaikutusten näkeminen kauaskantoisemmin koettiin tärkeänä. Osa vastaajista toivoi avointa suhtautumista muutoksiin ja sen myötä muuttuviin toimintatapoihin. Osa vastaajista toivoi tulevaisuuden aikuissosiaalityössä vahvaa kykyä havainnoida ja raportoida asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia yhteiskunnallisia tekijöitä. Siten sosiaalityöntekijä voi osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun. Konkreettinen toive tulevaisuudessa oli, että toimistoon saataisiin asiakaspääte, jotta asiat hoituvat nopeammin. Vastaajat kaipasivat aikaa ja mahdollisuuksia

enemmän henkilökohtaiseen työhön ja rahanjakamisen maineesta haluttiin päästä eroon.

Kyselyssä haluttiin selvittää työntekijöiden omia näkemyksiä siitä, mitä heidän täytyy tehdä tulevaisuuden muutosten eteen. Nähtiin, että asennemuutosta tarvitaan, samoin vallitsevien järjestelmien muutosta. Vastausten perusteella toivottiin kokeilunhalua ja uskallusta tehdä asioita eri tavalla. Vastausten perusteella tulevaisuudessa kaivattiin luovaa ajattelua ja joustavuutta työskentelyyn. Toivottiin myös aikaa enemmän sosiaalityöhön, kun toimeentulotuki siirtyy Kelalle. Vastausten perusteella toivottiin laajempaa tietotaitoa. Muodollisesti päteviä työntekijöitä kaivataan aikuis-sosiaalityöhön. Vastaajat toivoivat mittaristoja, esimerkiksi vaikuttavuuden mittaamiseen, ja tutkimuksellisemman työotteen käyttöä. Vastausten perusteella työntekijöiden tulisi tehdä enemmän kotikäyntejä asiakkaiden luo. Asiakkaiden tasavertaista kohtelua, vaikka työntekijällä on päätösvalta, joka ei saa näkyä asiakkaan suuntaan.

5.2 Sosiaalityöntekijöiden haastattelut

Ennen haastattelujen toteutumista tapasin Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneet sosiaalityöntekijät yhdessä SOS II -hankkeen työntekijöiden kanssa. Tapaaminen oli kesäkuussa 2014. Tapaamisen aikana kerroin kehittämishankkeesta, sen tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä tulevista haastatteluista kehittämishanketta varten. Kesäkuussa tapaamiseen osallistui viisi sosiaalityöntekijää, joita jokaista minun oli tarkoitus haastatella ja tehdä heidän kanssaan yhteistyössä prosessikuvaus toisin toimimisesta aikuis-sosiaalityössä. Näistä viidestä sosiaalityöntekijästä yksi ei osallistunut pilottiin ja toinen sosiaalityöntekijä jäi kesken pilotin pois.

Kehittämishankkeen aikana haastattelin neljää sosiaalityöntekijää, jotka olivat olleet mukana Uutta suuntaa -pilotissa. Haastattelut toteutettiin loka-kuun ja joulukuun 2014 aikana. Kahta sosiaalityöntekijää haastattelin yhdessä, koska aikomukseni oli tehdä ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelu epäonnistui, koska kaksi sosiaalityöntekijää eivät päässeet osallistumaan siihen. Sen vuoksi jouduin haastattelemaan kahta sosiaalityöntekijää vielä

erikseen. Yksi sosiaalityöntekijä oli estynyt osallistumaan haastatteluun kahden muun kanssa lokakuussa 2014. Toinen sosiaalityöntekijä oli lopettanut Uutta suuntaa -pilotissa työskentelyn. Kaksi ihmistä ei kuitenkaan muodosta ryhmää, joten päädyin valitsemaan toisen lähestymistavan. Koska olin sopinut haastattelut sillä ajatuksella, että haastattelu on ryhmähaastattelu, jossa haastattelun runkona on valmiiksi mietityt teemat, päädyin haastattelemaan kahta sosiaalityöntekijää samaan aikaan, koska he olivat tulleet paikalle sovittuun tapaamiseen lokakuussa 2014. Näiden kahden sosiaalityöntekijän kanssa tapasin kaksi kertaa lokakuussa 2014. Tässä vaiheessa en vielä tiennyt kuinka monta haastateltavaa saisin kehittämishanketta varten. Näiden kahden sosiaalityöntekijän haastattelujen jälkeen pidin oman suunnitelmaseminaarisesityksen.

Suunnitelmaseminaarissa kävi ilmi, että kaksi haastateltavaa on liian vähän kehittämishankkeen toteutuksen kannalta. Olin ennen suunnitelmaseminaria keskustellut SOS II -hankkeen projektipäällikön kanssa siitä, kuinka montaa Uutta suuntaa -pilotissa olevaa sosiaalityöntekijää haastattelen. Tarkoitus oli haastella kolmea sosiaalityöntekijää. Suunnitelmaseminarin jälkeen otin vielä yhteyttä Uutta suuntaa -pilotissa lopettaneeseen sosiaalityöntekijään. Hän lupasi osallistua haastatteluun. Sain neljä haastateltavaa sosiaalityöntekijää kehittämishankkeeseeni. Suoritin kahden muun sosiaalityöntekijän haastattelut joulukuussa 2014. Heitä haastattelin erikseen.

Haastattelukysymykset ja käsiteltävät teemat olin miettinyt etukäteen jo ryhmähaastattelua ajatellen. Tein muutoksia kysymyksiin vielä suunnitelmaseminarin jälkeen. Vaikka tein muutoksia haastattelukysymyksiin, sisältö ja käsiteltävät asiat, teemat, pysyivät samoina kuin jo aiemmin suoritetuissa haastatteluissa oli ollut. Muuten tuloksia ei olisi voinut hyödyntää kehittämishankkeessa, koska olin jo haastatellut kahta sosiaalityöntekijää ennen suunnitelmaseminaria.

Haastattelukysymysten teemat käsittelivät toisin toimimista sosiaalityössä, kuntoutuksen näkökulmaa työskentelyssä ja prosessikaavion tekemistä toisin toimimisesta. Olin valmiiksi miettinyt teemat ja osan kysymyksistä.

Haastattelun edetessä tein tarkentavia kysymyksiä aiheeseen liittyen. Haastattelut sujuivat omalla painollaan ja asioita nousi hyvin esiin myös sosiaalityöntekijöiden puolelta.

Ennen haastatteluja kysyin sosiaalityöntekijöiltä voinko nauhoittaa haastattelut. Sosiaalityöntekijät antoivat luvan haastattelujen äänittämiseen. Tutkimuslupaa en hakenut, koska SOS II -hankkeen projektipäällikön mukaan tutkimuslupaa ei tarvinnut, koska kehittämishanke tehtiin SOS II -hankkeelle.

Haastattelut olivat kestoiltaan noin puolitoista tuntia. Tallensin haastattelut nauhurille, jonka sain käyttöni SOS II -hankkeelta. Haastattelujen jälkeen tammikuun ja helmikuun 2015 aikana litteroin koko aineiston sanasta saan.

Kahden sosiaalityöntekijän haastattelukerralla olimme aloittaneet prosessikaavion tekemisen fläppitaululle. Tein prosessikuvausta sen mukaan, mitä he kertoivat minulle. Ensin teimme sosiaalityön niin sanotun normaalin prosessin eli ilman toisin toimimista. Seuraavalla kerralla teimme samaan prosessikaavioon toisin toimimisen työskentelyn muistilapuilla.

Kahta muuta sosiaalityöntekijää haastattelin siis erikseen. Heidän kanssaan kävimme läpi aiemmilta haastattelukerroilta tulleita ajatuksia prosessikaaviosta ja toisin toimimisesta suhteessa heidän nykyiseen työskentelytapaan. Sosiaalityön perusprosessi oli jokaisen sosiaalityöntekijän mukaan samanlainen eli muutoksia sosiaalityön perusprosessiin ei tullut. Kahdelta muulta sosiaalityöntekijältä tuli lisäyksiä toisin toimimiseen. Ne kirjoitin ylös ja lisäsin prosessikuvaukseen.

Kun olin saanut haastattelut ja prosessikaaviot tehtyä fläppipaperille, tein prosessikaaviot sähköiseen muotoon. Lähetin vielä valmiit prosessikaaviot kommentoitavaksi sosiaalityöntekijöille. Muutoksia prosessikaavioihin ei tullut sähköpostikyselyn jälkeen.

5.3 Kuntoutus ja sosiaalityö

Haastatteluissa nousi esiin, että kuntoutuksen näkökulman hahmottaminen oli haastava muutamalle sosiaalityöntekijälle. Esiin nousi, että kuntoutus sanana on vieras sosiaalityön kentässä. Kysymyksiä herättää se, mihin asiakas sosiaalityöntekijän tapaamisella kuntoutetaan. Suunnitelmallinen sosiaalityö kuvaa osan mielestä paremmin tällä hetkellä tehtävää sosiaalityötä. Osa koki, että kuntouttava työtoiminta on juuri se, mitä kuntoutus sosiaalityössä on.

Se on enemmän sitä suunnitelmallista. Et kuntoutus meille on aika vieras sana, et meillähän ei puhuta kuntoutuksesta vaa me puhutaan siit suunnitelmallisesta työstä ja asiakkaan vastuuttamisesta ja ja tota sillä tavalla niin kuin se. Et sitähän se on, et kuntoutus

Niin et mihin ne kuntoutetaan? Et eihän kaikki meidän asiakkaat läheskään oo menossa vaikka töihin. Se ei vaan oo realistinen vaihtoehto välttämättä, et niin...mihin sitä oltas kuntouttamassa? Jotenkin hyvä kysymys. Mihin asiakasta oltas kuntouttamassa? Eiks asiakasta vaan olla niin kuin vahvistamassa ja niin kuin osallistamassa siihen omaan elämäänsä ja sit jokaisen kohdalla se on mitä se milloinkin on.

Sosiaalityöntekijät tekevät asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman, johon he asettavat yhdessä tavoitteet työskentelylle. Tätä suunnitelmaa he tarkastavat säännöllisin väliajoin ja päivittävät tarvittaessa. Kuntoutus sanana osalle heistä oli vaikea käsittää. Osa sosiaalityöntekijöistä puolestaan näki, että kuntoutus on nimenomaan sitä työtä, mitä he tekevät asiakkaan kanssa. Osalla kävi tukikäynneillä päihdekuntoutujia. Toisaalta osa sosiaalityöntekijöistä näki kuntouttavan elementin sosiaalityössä.

Et ehkä se meidän tehtävä sosiaalityössä on kaiken kaikkiaan se kuntoutus. Se on vaan erilaista. Se ei oo sellasta, mitä ihmiset yleensä mieltää sellasena fyysisenä kuntouttamisena. Mehän ei jumpata kenenkään polvea täällä eikä näin. Aika pienistä asioista lähtee siihen elämänhallintaan. Eli mikä tahansa asia, mikä vie sen ihmisen asiaa eteenpäin tai edes pysyy ennallaan, niin se on kaikki sitä kuntouttamista. Ja esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan kautta on niin kuin me.

Kuntouttava sosiaalityö näyttäytyy osan sosiaalityöntekijöiden mielestä siinä, että asiakkaalle tehdään alkukartoitus ja siihen panostetaan. Selvitetään, mistä tilanteesta asiakkaan kanssa lähdetään liikkeelle. Sosiaalityöntekijän esittämät kysymykset alkuvaiheessa auttavat häntä työskentelemään asiakkaan kanssa jatkossa. Selvitetään, miksi asiakas tekee jotakin tietyllä tavalla. Alkukartoituksessa selvitetään, onko asiakas valmis lähtemään työkokeiluun. Osalla sosiaalityöntekijöistä oli toive, että terveydenhuollon kanssa yhteistyötä tehtäisiin enemmän.

Kuntoutus näkyy, jos ymmärretään, että täytyy olla se ymmärrys, että kun sosiaalitoimessa asiakas käy, niin hänhän on silloin virastossa/laitoksessa. Ja sitten kuitenkin hänen täytyisi pärjätä aivan normaalissa elämässään sen toimiston ulkopuolella. Pitäis tietää, miten hän siellä pärjää? Missä tarvitaan apua? Niin silloin ihmisestä tulis täysin toimintakykyinen. Pärjäisi sitten siinä "laitosolosuhteissa" että ihan normaalisti ihan omassa kodissaan ja yhteiskunnassa.

5.4 Asiakastyö

Kävimme sosiaalityöntekijöiden kanssa läpi heidän työtään tällä hetkellä. Asiakas tulee tavata seitsemän arkipäivän sisällä siitä, kun hän on pyytänyt tapaamista. Tapaaminen sovitaan vaikka puhelintunnin ajaksi, jos kalenterissa ei muuten ole tilaa. Aluksi asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen palvelutarpeensa. Sosiaalityöntekijät saattavat tehdä sen puhelimesta, koska osa asioista, kuten toimeentulotukeen liittyvät asiat, eivät vaadi henkilökohtaista tapaamista.

Sosiaalityöntekijöiden työ on suunnitelmallista työtä sekä muutostyötä. Suunnitelmallinen työ näkyy siinä, että asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma. Sosiaalityössä on suunnitelma, jonka mukaan työntekijä toimii, jotta asiakas saadaan eteenpäin tai hänen tilanteensa pysyy samana. Muutostyö tähtää muutokseen asiakkaan elämässä.

Keskustelimme siitä, että vaikka sosiaalityöllä on eri näkökantoja työotteeseen, työ on samanlaista kuitenkin. Sosiaalityössä tähdätään siihen, että asiakas ei ole enää sosiaalityön asiakkuudessa vaan hän pääsee eläms-

sään eteenpäin. Osa sosiaalityöntekijöistä oli huomannut, että nykyään tehtävä sosiaalityö on liukuhihnatyötä, jossa tehdään toimeentulotukipäätöksiä ja kohdataan ihmiset vasta, kun heillä on akuutti tilanne päällä. Tilanne voi olla häätö, jossa sosiaalityöntekijän täytyy toimia nopeasti, jotta asiakas ei saa häätöä. Sosiaalityö on keskittynyt pääasiassa taloudellisiin ongelmiin, vaikka niiden taustalta voi löytyä, esimerkiksi mielenterveysongelmia tai päihdeongelmia.

Suurimmalla osalla sosiaalityöntekijöistä oli sellainen tuntuma, että asiakkaat eivät tiedä tarpeeksi sosiaalitoimiston työntekijöiden työstä. Asiakkaat tarvitsisivat tietoa, miten työtä sosiaalitoimistossa tehdään, jotta he pystyisivät itse nopeuttamaan heidän asioidensa hoitoa, esimerkiksi hakemusten kohdalla. Haastatteluissa nousi esiin, että jos asiakkaat tietäisivät sosiaalitoimistossa tehtävästä työstä, tieto olisi myös asiakasta voimauttavaa.

Haastatteluista nousi esiin myös se, millä keinoin asiakas saataisiin tapaamisilla enemmän aktiiviseksi. Aika koettiin tärkeänä osana työtä eli aikaa asiakastapaamisiin kaivataan enemmän. Kiire aikuissosiaalityössä on suuri eikä aikaa tapaamisiin ole tarpeeksi paljon. Kiireelliset ja kriittiset asiat hoidetaan ensin, sitten vasta muut. Sosiaalityöntekijöiden ajasta suuri osa kuluu niin sanotusti tulipalojen sammuttamiseen. Varsinaiseen sosiaalityöhön jäi heidän mukaansa liian vähän aikaa. Toimeentulotukipäätösten tekemiseen kuluu myös paljon sosiaalityöntekijöiden ajasta, mikä vaikuttaa myös siihen, että varsinaiseen sosiaalityöhön käytettävä aika on vähäistä.

Tässähän selkeesti näyttäytys se aika. Eli se on niin kuin kaiken a ja o. Jos sulla on aikaa, sulla on aikaa tehdä silloin suunnitelmallisempaa työtä. Sul on aikaa perehtyä siihen yksilöön ihan toisella tavalla kun jossakin tässä toimistoliukuhihnassa arkityössä. Eli resurssit on se se mikä ratkaisee ja mun mielestä se ratkasu ei voi olla se, että meille sanotaan jostain ylemmältä taholta, et teidän täytyy priorisoida. Koska me ei voida enempää priorisoida.

5.5 Yhteiskunnan muutokset ja sosiaalityö

Sosiaalityöntekijöiden kanssa keskusteltiin yhteiskunnan vaikutuksista sosiaalityön asiakkaiden tilanteeseen. Osan mielestä muutosta, esimerkiksi yhteistoimintaneuvotteluiden osalta ei vielä näe, koska he saavat ansiosidonnaista. Muutokset näkyvät edellisen lamakauden ajoilta, joten muutokset tulevat sosiaalitoimistoon näkyväksi viiveellä. Toisaalta osa sosiaalityöntekijöistä koki, että apua tarvitsevien kotitalouksien määrät ovat nousseet. Syytä tähän he eivät osanneet sanoa.

Suurin muutos, mikä näyttäytyy sosiaalitoimistoon, on työpaikkojen vähyys. Kun ei ole työpaikkoja, sosiaalityöntekijöillä ei ole mahdollisuutta saada asiakkaita työelämään. Osa sosiaalityöntekijöistä koki, että he ovat työntekijöinä siinä vaiheessa voimattomia, kun ei ole työpaikkoja, mihin ohjata. Asiakas ei pääse työkokeiluun vallitsevan taloustilanteen vuoksi.

Mut ehkä sillä tavalla mikä on oma ihan mutu tuntuma eli et voi olla asiakkaana sellasia hyviä niin sanotusti duunareita, joilla on työkokemusta, mutta sit he ei vaan työllisty, vaikka he ihan oikeesti ettii aktiivisesti töitä. Tuntuu, et siinä mielessä on tiukat paikat/ajat.

Asiakas ei pääse työkyvyttömyyseläkkeelle, koska lääkärinlausunnossa voi olla maininta, että asiakas pystyy kevyeen työhön. Osa sosiaalityöntekijöistä pohti mikä työ määritellään tänä päivänä keyveksi työksi, johon yhtiö ottaa työntekijän töihin. Myös vaikea päihdeongelma estää asiakkaan pääsyn työkyvyttömyyseläkkeelle.

Niin ja sit just tämmöset, jos miettii sitä eläkepäätöstäkin, ni selkeesti semmoset jotka ois meidän silmin eläke, mut sit kun siellä on se yks sana alkoholi, ni sit ne ei pääse. Pystyy kevyeen työhön tai joku tämmönen ihme lauselman siellä. Työeläkelaitokselta ja kelalta. Pystyy kevyeen työhön. Mikä tänä päivänä on semmosta? Mikä se on se työ, mihin vois sit työllistyä? Ei tänä päivänä oo semmosia töitä. Ja kun ei pysty siihen työhön mikä on ollut, ni ehkä joskus aiemmin, kun on tehnyt koko elinikänsä töitä, ne tiedot on vanhentunut, kun aika menee teknologia menee eteenpäin. Ei pystyis enää siihenkään työhön. Mut ei pääse eläkkeelle, kun on ehkä siellä lukee se alkoholi tai sit siellä on ei vaan muuten kriteerit sit ihan täyty. Ja ikää on sen verran, et ei tule todennäköisesti työllistymään. Siin on

aika niin kuin...Mitä sä teet?

Osa sosiaalityöntekijöistä näki yhteiskunnan vaikutukset sosiaalityöhön siinä, että kunnat ovat tarkempia siitä, millaisia palveluita ostavat. Sosiaalityön murros näyttäytyy osan sosiaalityöntekijöiden mielestä siinä, että erilaisia kehittämishankkeita on meneillään paljon. Sosiaalihuoltolaki tulee muuttumaan, mikä vaikuttaa sosiaalityöhön. Yksi sosiaalityöntekijä koki, että jopa asiakkuus on muutoksessa ja asiakkaat tietävät omat oikeutensa paremmin ja millaisia palveluita he haluavat saada.

5.6 Toisin toimiminen aikuisossiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kertomana

Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden tavoitteena oli työskennellä pilottiin valikoituneiden kehittäjäasiakkaiden kanssa toisin kuin he aiemmin olivat työskennelleet. Valmiita ohjeita sosiaalityöntekijöillä ei ollut, vaan he saivat itse määrittää, mitä toisin toimiminen on heidän työssään. Aluksi pilottiin valitut kehittäjäasiakkaat olivat olleet sitoutuneita työskentelyyn, mutta osa heistä ei ollut tullut sovittuihin tapaamisiin. Sen vuoksi sosiaalityöntekijöiden oli työskenneltävä niiden asiakkaiden kanssa, jotka sitoutuivat työskentelyyn alusta saakka. Kesken pilotoinnin uusia asiakkaita ei otettu. Pilotointi kesti kuusi kuukautta huhtikuusta lokakuuhun 2014.

Toisin toimiminen sosiaalityössä näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden mukaan siinä, että asiakkaalle varattiin enemmän aikaa tapaamisiin. Tapaamisiin varattiin aikaa noin kaksi tuntia. Kun aikaa tapaamisiin oli varattu tarpeeksi, se mahdollisti kotikäynnit ja toimistolta pois lähtemisen. Sosiaalityöntekijät tekivät enemmän kotikäyntejä pilotin aikana.

No joo tietysti se, että ne kohtaamiset sovittiin aina sen asiakkaan toiveen mukaan, et missä tavataan eli suurin osa oli kotikäyntejä. Ja tota jos aattelee niin kuin normaali työarkea ni totta kai kotikäyntejä silloin tällöin tehdään, mut että mentäs joka kerta tapaamisella asiakkaan kotiin, ni eihän meillä sellaseen normaalisti oo mahdollisuutta tai

tai sit sitä ei vaan tehdä. Se kotikäynti nähdään ehkä enemmän semmosena, et täytyy olla joku hyvä syy, miksi mennään sinne kotiin. Joko mennään katsomaan niitä kodin olosuhteita tai sit jos on esim. läks asiakas ja tai muuten liikuntarajoitteinen ja on selkeempää helpompaa mennä kotiin. Mut niin kuin selkeesti oli kotikäyntipainotteista.

Tiiviimmät tapaamiset ja tapaamisiin käytetty aika mahdollistivat sen, että asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus syntyi nopeammin. Asiakas kertoi asioita, joita työntekijä ei ollut aiemmin kuullut, vaikka asiakkuus sosiaalitoimistoon oli kestänyt useita vuosia. Uutta suuntaa -pilottiin valitut asiakkaat olivat sellaisia, jotka kuormittivat useaa eri työntekijää eikä ainoastaan sosiaalityöntekijää. Pilotin aikana työntekijät huomasivat, että asiakas ei asioi enää yhtä useasti, esimerkiksi palvelusihteerin luona.

Tavallaan kasvattaa sitä suhdetta siihen asiakkaaseen semmoseks, et se nopeemmin tulee se luottamus sitä kautta. Se antaa taas niitä uria sitten tehdä toisin. Lähtee sinne kauppaan tai. Ja eihän asiakas oo valmis ottamaan kotikäynneille ehkä helpommin. Et monethan sanoo silleen, keitä ei tunne niin hyvin, niin yksin poika sano mulle, et ei mulla niin huonosti asiat oo, että sä mun kotiin tulet.

Pilotin aikana sosiaalityöntekijät tekivät yhdessä asiakkaan kanssa hakemuksia, esimerkiksi työmarkkinatukihakemusta. Yhdessä tehdyt hakemukset olivat sähköisiä, muuten tapaamisilla ilman pilottia täytetään yhdessä paperisia hakemuksia. Hankaluutta sähköisten hakemusten täyttöön tuo se, että sosiaalitoimistoissa ei ole asiakaskonetta. Sosiaalityöntekijä ei voi päästää asiakasta omalle tietokoneelleen tietoturvariskin vuoksi. Osa pilotin kestosta sijoittui kesään, loma-ajalle, joten sosiaalitoimistoissa oli vapaita huoneita, joissa tietokoneen käyttö mahdollistui. Asiakkaan liitteet toimeentulotukihakemukseen pystyttiin tulostamaan heti eikä asiakkaan tarvinnut niitä erikseen toimittaa. Asiakas pystyi yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa tarkistamaan, esimerkiksi työmarkkinatukeen liittyviä asioita heti tapaamisella.

Sitten kun asiakas ei saakaan toimitettua jotain liitettä Kelaan ja sillä junnaa joku jossain, niin sit se saattaa niin kuin kasaantuu taas joku iso paise jonnekin ja sit se on sun pöydällä ehkä kuitenkin. Ja totta kai asiakkaan elämää

häiritsee myös. Et totta kai sitä punnitsee semmosta vastuuttamista versus sitä tukee, mut kyl mä nään, et meidän asiakkaat tarvitsee hirveesti semmost tukee, puskemist ja muistuttamista.

Niin sitä asioitten hoitoo, mut sit sitä tulostamista, koska mehän tarvitaan tiliotteet ja..Ihan tällasta miten paljon se helpottas kaikkien ja nopeuttas ennen kaikkee. Ei tarvittis tehä lisäselvityspyyntöä vaan vois sanoa, et tulosta tossa. Kun et se asiakas lähtee ja häviää sen siliän tien. Kun ei vaikka saakkaan tulostettua, kun vaikka epäkunnossa joku ja vaikka paperit loppu eikä uskalla pyytää tai mitä hyvän-sä. Niin sitten meidän palvelusihteeri tekee lisäselvityspyyntöä ja siinä menee sit palvelusihteerin työaika. Se on sit siitä päätöksen tekemisestä pois. Kun se olis se kone tossa.

Osa sosiaalityöntekijöistä kannatti ajatusta siitä, että työtä tehtäisiin ratkaisukeskeisesti ja jokaisella työntekijällä olisi selkeä kuva omasta asiakasryhmästään. Asiakkaat olisi jaettu esimerkiksi elämänkaarimallin mukaan. Kenelläkään työntekijällä ei olisi silloin epäselvyyttä siitä kenelle työntekijälle asiakas kuuluu. Sosiaalityöntekijät toivoivat, että he pystyisivät keskittymään sosiaalityöhön. Suurin osa heidän työstään keskittyy asiakkaiden akuuttien asioiden hoitoon ja toimeentulotuen käsittelyyn. Sen vuoksi he toivoivat voivansa keskittyä enemmän varsinaiseen sosiaalityöhön.

Resurssit puhuttivat myös sosiaalityöntekijöitä. Koettiin, että muutoksia omaan työhön pystyisi tekemään enemmän, jos olisi enemmän työntekijöitä. Kiire ja asiakkaiden akuutit tilanteet vaikuttivat sosiaalityöntekijöiden arkeen paljon. Asiakkaan akuutti tilanne hoidetaan ensin ennen kuin päästään muihin asioihin. Vähäinen työntekijämäärä vaikuttaa sairastumispauksiin. Jos joku työntekijä on sairaana, akuutit tilanteet hoidetaan. Enempää ei pystytä tekemään. Tilanne on haavoittuvainen. Toisin toimiminen olisi pilotin jälkeen mahdollista, jos työntekijöitä on enemmän.

Tässähän selkeesti näyttäytys se aika. Eli se on niin kuin kaiken a ja o. Jos sulla on aikaa, sulla on aikaa tehdä silloin suunnitelmallisempaa työtä. Sul on aikaa perehtyä siihen yksilöön ihan toisella tavalla kun jossakin tässä toimistoliukuhihna arkityössä. Eli resurssit on se se mikä ratkaisee.

Osa sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että toiminnallisten työmenetelmien käyttö työssä ei pilotin aikana tuntunut luonnolliselta. He olivat kuitenkin sitä mieltä, että oli hyvä palauttaa mieleen, mitä eri toiminnallisia työmenetelmiä on olemassa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla esimerkiksi ajankäyttöympyrän käyttö olisi mahdollinen. Kun asiakkaalla on akuutti tilanne päällä, esimerkiksi häätö uhkaa, siinä tilanteessa ei ole mielekästä alkaa käyttää mitään toiminnallista työmenetelmää. Ensisijaisesti katsotaan toiminnallisten työmenetelmien sopivuus tapaamiselle ja asiakkaan mukaan.

Ja sit ne kortit, ni ite niin ku voisin kokee suht luontevana ottaa, mut en ehkä sit sosiaalitoimistossa ja omasta työroolista käsin. Et jotenkin mul oli puhtetta tän toisen kaa, et otettas vahvuuskortit ja hän oli, et otetaan joo. Mut ei tullut sit seuraavalle tapaamiselle, et en tiedä oliko sattumaa vai ei.

Myös sosiaalitoimiston palveluista ja siitä, mitä sosiaalityö on, on hyvä tiedottaa asiakkaita. Kun asiakkaat tietävät, millaista apua ja tukea he voivat sosiaalitoimistosta saada, kynnys ottaa yhteyttä toivottavasti pienenee. Eräs sosiaalityöntekijä sanoi, että tieto myös osaltaan voi voimauttaa asiakkaita.

Pääasiassa jokainen sosiaalityöntekijä koki, että toisin toimiminen on enemmän tapa miettiä ja tarkastella omaa työskentelyään sosiaalityöntekijänä. He kokivat, että toisin toimiminen ei ole mitään suurta, ihmeellistä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että kiireettömyys on tärkeä osa työskentelyä, ja ehdottomasti omaa kiirettään ei saa näyttää asiakkaille. Jalkautuminen asiakkaiden pariin koettiin tärkeänä työskentelymuotona, jotta toimistosta pois pääseminen tapahtuu. Sosiaalityöntekijöillä oli toivetta siihen, että he pääsisivät tekemään sosiaalityötä, ei pelkästään niin sanotusti sammuttamaan tulipaloja, joita asiakkaiden tilanteet monesti ovat, kun he saapuvat sosiaalityöntekijän tapaamiseen. Rinnalla kulkeminen työmuotona nousi myös esiin haastatteluissa. Tarkoituksena ei ole asiakkaan puolesta tekeminen, vaan tuen ja avun tarjoaminen oikeaan aikaan.

Se on korvien välissä se toisin tekeminen, mikä näyttäytyy sit pieninä asioina siin omassa työssä.

Kun se toisin tekeminen ei oo mitään semmosta ihmeellistä maata syleilevää, semmost niin ku semmost kauhean uutta tai. Ehkä enemmänkin on se semmonen lähestymistapa tai se semmonen, minkä niin ku . Niin tavallaan se, et antaa sitä aikaa, ehkä se on enemmän sitä ja niistä lähtökohdista lähtevää toisin tekemistä, et antaa sitä aikaa.

6 PROSESSI TOISIN TOIMIMISESTA AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

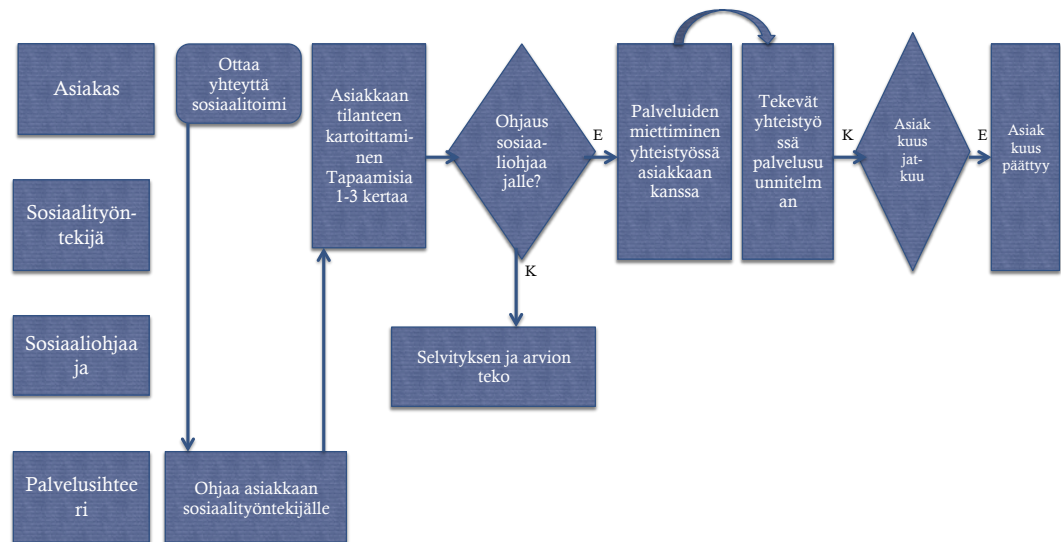
6.1 Sosiaalityön asiakasprosessi ennen Uutta suuntaa –pilottia

Kehittämishankkeen tavoitteena oli tehdä yhdessä Uutta suuntaa –pilottiin osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kanssa prosessikuvaus toisin toimimisesta heidän työssään. Ensin teimme prosessikuvauksen heidän tämän hetken työstään (kuvio 8), jotta toisin toimimisen prosessikuvauksesta näkee muutokset. Teimme prosessikuvauksen fläppipaperille, josta tein prosessikaavion sähköiseen muotoon.

Sosiaalityöntekijöiden tapaamat asiakkaat ottavat heihin itse suoraan yhteyttä tai tulevat palvelusihteereiden ohjaamina sosiaalityöntekijän tapaamiseen. Ensimmäinen tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa täytyy tehdä seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Ensimmäisellä tapaamisella sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan sen hetkisen tilanteen selvitys ja arvio -lomakkeen avulla. Asiakas voi itse ajatella, että tarvitsee toimeentulotukea. Toimeentulotuen hakemisen taustalla syyt ovat monesti moninaisempia kuin pelkkä taloudellinen tuki.

Kartoitusvaiheeseen voi kulua yhdestä kolmeen tapaamiskertaa riippuen asiakkaan tilanteesta ja palveluntarpeesta. Sosiaalityöntekijä voi kartoituksen jälkeen ohjata asiakkaan eteenpäin sosiaaliohjaajalle tai muihin palveluihin. Voi myös olla, että asiakasta ei ohjata eteenpäin vaan hän jää sosiaalityöntekijän asiakkuuteen.

Sosiaalityöntekijä etsii yhdessä asiakkaan kanssa asiakasta palvelevat ratkaisut. Selvityksen ja arvion jälkeen sosiaalityöntekijä tekee yhteistyössä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman. Sosiaalityöntekijä tapaa asiakasta noin kuukauden välein. Tarvittaessa välissä on puhelinyhteydenottoja. Monesti käy niin, että asiakkaan palveluntarvetta kartoitetaan säännöllisesti, koska asiakkuus voi kestää vuosia. Joissakin tapauksissa asiakas tarvitsee vain taloudellista tukea ja asiakkuus päättyy, kun toimeentulotukeen liittyvät asiat on kunnossa.



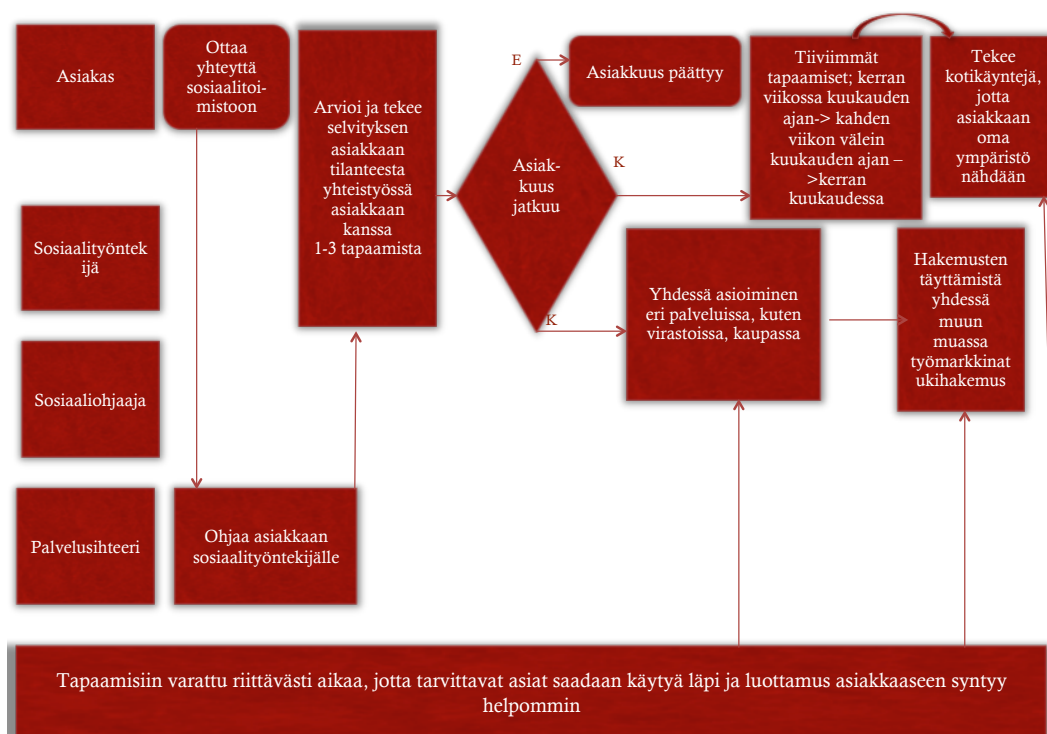
KUVIO 8. Sosiaalityön nykyinen prosessi ennen Uutta suuntaa -pilottia

Sosiaalityön asiakasprosessi on kuvattu siten, että ylimpänä on asiakas ja alimpana palvelusihteerit. Asiakasta lähinnä on sosiaalityöntekijä. Järjestys ilmentää sitä, että palvelusihteerillä ja asiakkaalla ei ole paljon yhteistyötä tässä prosessissa, koska prosessin on tarkoitus kuvata ainoastaan sosiaalityön prosessia. Sosiaalityöntekijä on lähimpänä asiakasta, koska sosiaalityöntekijä kartoittaa tässä prosessissa asiakkaan tilanteen.

6.2 Toisin toimimisen sosiaalityön asiakasprosessi

Kehittämishankkeessa tavoitteena oli tehdä toisin toimimisen asiakasprosessi (kuvio 9) yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Toisin toimimisen asiakasprosessin teimme ensin fläppipaperille ja siitä muodostin prosessikaavion sähköiseen muotoon. Lähetin prosessin sähköisesti vielä sosiaalityöntekijöille arvioitavaksi. Muutoksia prosessiin ei enää tullut. Prosessikaaviossa ovat mukana aikuissosiaalityössä työskentelevät työntekijät. Prosessi käsittää tässä tapauksessa ainoastaan sosiaalityön asiakasprosessin. Kuitenkin se tulee tehdä muussa yhteydessä jokaisesta ammattiryhmästä, jotta nähdään, mitä kehitettävää on ja missä kohtaa prosessia ammattiryhmät kohtaavat.

Toisin toimimisen prosessissa asiakas on ylimpänä ja palvelusihteeri alimpana, kuten sosiaalityön perusprosessissa (kuvio 8). Sosiaaliohjaajalla ja palvelusihteerillä on vähiten kontaktia asiakkaaseen tämän prosessin kuluksa. Sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat ylimpinä, koska he ovat aktiivisesti työskentelyssä mukana.



KUVIO 9. Sosiaalityön toisin toimimisen asiakasprosessi

Toisin toimimisen sosiaalityön asiakasprosessista ilmenee, että toisin toimiminen on pieniä asioita sosiaalityön arjessa. Suurin merkittävä asia on aika. Kun aikaa on riittävästi asiakkaan tilanteen selvittämiseen, luottamus asiakkaaseen syntyy paremmin. Kun luottamus on saavutettu, asiat menevät eteenpäin nopeammin, koska asiakkaan on helpompi ja luontevampi puhua sosiaalityöntekijälleen omista asioistaan.

Kun on ollut tiiviimmät tapaamiset, luottamussuhde syntyy erilaiseksi. Asiat menneet eteenpäin enemmän nyt kuin silloin vuosien aikana, kun hän täällä ollut.

Asiakkaan kanssa on täytetty yhdessä erilaisia hakemuksia. Pilotin aikana sosiaalityöntekijöillä oli käytössä toinen tietokone, mikä helpotti asiakkaan kanssa tietokoneen käyttöä. Asiakastietokone koettiin tärkeäksi asiaksi sosiaalitoimistoon. Kehittämishanketta tehtäessä sosiaalitoimistossa ei ollut asiakastietokonetta käytössä ja tämän osa sosiaalityöntekijöistä koki ongelmaksi. Tietoturvariskin vuoksi sosiaalityöntekijöiden omaa tietokonetta asiakkaat eivät voi käyttää.

Toisin toimimista pohdittiin myös siltä kannalta, että asiakasta katsotaan silmiin, kun hänelle puhutaan. Sosiaalityöntekijä ei piiloudu tietokoneen taakse tai puhu asiakkaalle samalla käyttäen tietokonetta. Tätä ei tapahdu haastatteluun osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden keskuudessa, mutta osa heistä halusi, että tämä asia mainitaan sosiaalityön prosessin yhteydessä. Tapaaminen rauhoitetaan, vaikka sosiaalityöntekijällä olisi kiire hoitaa muita asioita. Kiirettä ei näytetä asiakkaalle.

Kotikäyntien määrä kasvoi pilotin aikana. Sosiaalityöntekijöillä oli aikaa lähteä asiakkaan kotiin, koska tapaamisiin oli varattu riittävästi aikaa. Riittävän ajan varaaminen tapaamiseen vaikutti olevan tärkein yksittäinen asia toisin toimimisen kannalta. Sosiaalityöntekijöistä osa asioi muun muassa kaupassa asiakkaan kanssa.

Rinnalla kulkeminen asiakkaan tukena koettiin tärkeänä asiana. Koko sosiaalityön prosessin ajan sosiaalityöntekijä kulkee asiakkaan rinnalla. Hän ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan neuvoo ja auttaa asiakasta. Tällä tavoin asiakas itse pääsee osalliseksi tapaamisilla.

6.3 Alkuarviointikyselyn ja toisin toimimisen yhteneväisyydet

Tein vertailua alkuarviointikyselyn ja toisin toimimisen välillä, koska tarkoituksena oli selvittää löytyikö niistä yhteneväisyyttä. Samalla loin kuvan siitä, miten aikuisosiaalityö nähdään Päijät-Hämeen alueella, ja onko näkemykset samankaltaisia vai erilaisia kyselyn ja haastattelujen välillä. Lisäksi etsin kehittämishankkeen teoriaosasta tukea työntekijöiden esittämiin näkemyksiin. Valitsin yhteenvetoon vain pienen osan teoriasta. Kuitenkin jo siitä havaitsee, miten työntekijöiden vastaukset ja teoria ovat linjassa toisiensa kanssa.

Alkuarviointikyselyssä selvitettiin, miten työntekijät näkivät aikuissosiaalityön tulevaisuuden ja työntekijöiden oman halun kehittää omaa työtään. Samaa teemaa käsitteli toisin toimiminen aikuissosiaalityössä. Vastaukset näissä kahdessa olivat hyvin samankaltaisia. Kehittämishankkeen teoria tukee työntekijöiden näkemystä muutostarpeesta ja kehittämistarpeesta aikuissosiaalityössä.

Alkuarvointikysely: muutosta sosiaalityöhön halutaan	Toisin toimiminen aikuissosiaalityössä	Teoria tukemaan muutosta
❖ Keskittyminen sosiaalityöhön ❖ Uusien toimintamenetelmien kokeilu ❖ Luovien työmenetelmien kokeilua ❖ Rohkeus tehdä muutoksia omaan työskentelytapaan ❖ Jalkautuminen asiakkaiden pariin ❖ Työn vaikutuksen näkeminen kauaskantoisemmin!!!! ❖ Asiakaspääte toimistoon ❖ Rahanjakamisen maineesta eroon ❖ Aikaa ja mahdollisuuksia henkilökohtaiseen työhön	❖ Pois toimistolta ❖ Aikaa tapaamisiin ❖ Oman työn tarkastelu ❖ Sosiaalityöhön keskittyminen ❖ Asiakaskone ❖ Kotikäynnit ❖ Asiakkaille tietoa siitä, mitä aikuissosiaalityö on ❖ Lisäresurssit ❖ Toiminnallisten menetelmien miettiminen ja käyttäminen työssä ❖ Ratkaisukeskeisyys, elämäнкаarimalli	❖ Rakenteellinen työ on muutostyötä (Heinonen 2014) ❖ Perinteisen sosiaalityön menetelmien rinnalle uusia toimintatapoja (Riihelä-Palmu 2008) ❖ Rohkeutta kehittää prosesseja ja uudistaa tutut toimintamallit (Virtanen & Wennberg 2007) ❖ Kuntouttava työote, joka vastaa sosiaalityön piiloalueisiin, jotka ovat yksilön ongelman alueita, joihin ei löydy ratkaisua pelkästään vallitsevista palvelurakenteista. Sosiaalityöntekijän tehtäväksi jää etsiä ratkaisuja luovien keinoin ja ei -byrokraattisesti (Liukko 2006)

KUVIO 10. Yhteneväisyydet alkuarvointikyselyn ja toisin toimimisen välillä

Muutokset aikuissosiaalityön tekemiseen ovat samassa linjassa Päijät-Hämeen alueella kuin Uutta suuntaa -pilottiin valittujen sosiaalityöntekijöiden mielestä. Molemmissa tulee selkeästi esiin aika ja tarvittavat resurssit. Kun aikaa on, moni muu asia mahdollistuu samalla. Resurssit vaikuttavat merkittävästi työntekijöiden halun tehdä muutoksia. Jos kiire on kova, muutoksia omaan työhön on melkein mahdoton tehdä. Silloin työntekijä haluaa tehdä vain tarvittavan, koska aikaa ei muuhun ole.

Myös sosiaalityöntekijöiden halu keskittyä sosiaalityöhön ja pois rahanjakamisen maineesta on linjassa keskenään. Asiakaspääte sosiaalitoimistoon vaikuttaa olevan tärkeä asia niin alkuarvointikyselyn perusteella kuin Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden mielestä. Asiakaspääte on suhteellisen pieni hankinta, mutta tulokset ovat merkittävät. Aikaa säästetään, kun sosiaalityöntekijöiden ei tarvitse odottaa tarvittavia liitteitä ja asiakkaan asiat menevät nopeammin eteenpäin.

Halu kehittää omaa työtään ja kokeilla erilaisia työmenetelmiä on yhteneväistä tuloksien mukaan. Luovien menetelmien käyttö ja kotikäyntien

lisääminen koetaan tarpeellisena alkuarvointikyselyn tulosten mukaan ja samalla linjalla ovat myös Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneet sosiaalityöntekijät. Myös tietyn toimintamallin mukaan työskentely koetaan tärkeänä toimintamuotona työssä.

Tulokset puhuvat puolestaan. Alkuarvointikyselyn ja Uutta suuntaa -pilotin haastattelujen pohjalta voi todeta, että muutosta aikuissosiaalityöhön kaivataan Päijät-Hämeen alueella. Aikuissosiaalityön näkeminen kauaskantoisemmin sekä uusien toimintamallien luominen ovat tätä päivää.

7 KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI

7.1 Kehittämishankeprosessin arviointi

Kehittämishankkeen suunnittelu on tärkeää, jotta saadaan hahmotettua kehittämishankkeen keskeiset toimintalinjat ja ratkaisut. Kun suunnittelu on tehty hyvin, jälkipaikkailua ei tarvitse tehdä. Korjauksiin ei ole välttämättä edes mahdollisuutta kehittämishankkeen päätyttyä. Kun haastattelua ruvetaan suunnittelemaan, täytyy pohtia mitä päätelmiä aineistosta tehdään. Teemahaastattelussa tärkeintä on teemojen mietintä. Teemat tulisi olla riittävän väljät, jotta keskustelulle jää tilaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 65,66.)

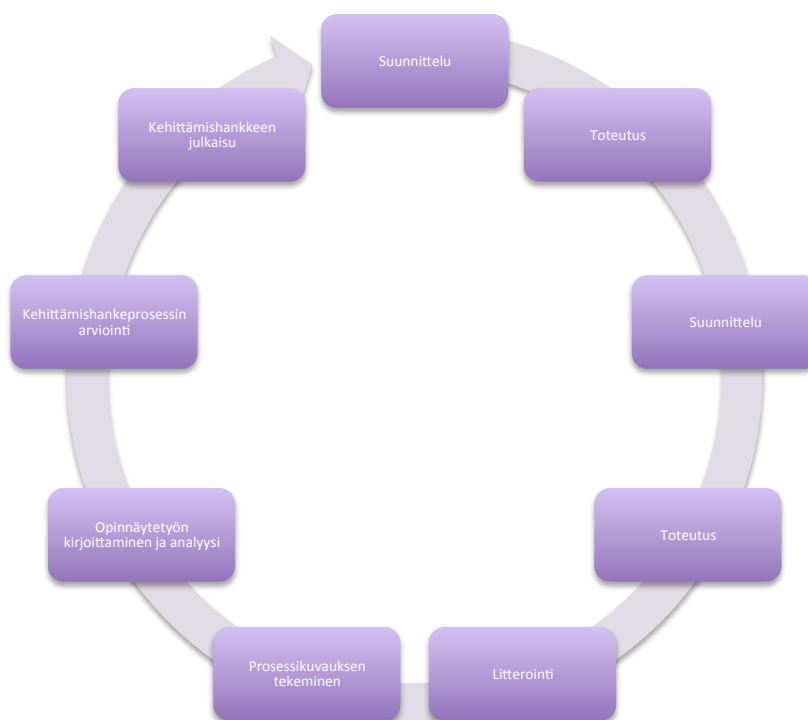
Jotta kehittämishankkeen arviointia pystyy tekemään, toiminnan lähtökoh-tien perustelu on tärkeää. Tasapainon löytäminen ongelman ja vision välil-lä on tärkeää. Jos kehittämishanke lähtee pelkästään ongelmalähtöisestä ajattelusta, se voi johtaa tilanteen monimutkaisempiin toimintoihin. Myös pelkkä visiosta lähtevä kehittäminen voi saada aikaan epärealistisia odo-tuksia kehittämiskohteesta. Ongelman ja vision varaan rakennettu kehit-täminen johtaa kohti muutosta. (Toikko & Rantanen 2009, 57.)

Kehittämistoiminta tulee nähdä jatkuvana prosessina. Vaikka jokin osa saadaan toteutettua, aina löytyy lisää kehittämistä. Siten voi ajatella, että kehittämistoimintaa kuvaa parhaiten spiraalimainen toiminta, jossa en-simmäisen syklin jälkeen tulee toinen ja sitten kolmas sykli. Jokainen sykli vaatii perustelun, organisoinnin, toteutuksen ja arvioinnin. (Toikko & Ran-tanen 2009, 66.)

Kehittämishankkeen edetessä olen oppinut kehittämishankeprosessista paljon. Joulukuussa 2013 pidin aihe-seminaariesityksen, jossa minulla ei ollut vielä tiedossa kunnolla aiheita kehittämishanketta varten. Tammi-kuussa 2014 olin yhteydessä SOS II -hankkeen projektipäällikköön ja var-sinaisen aiheen ideointi alkoi. Kevään 2014 aikana kehittämishankkeen aihe selveni, mutta aiheutti kovasti pohdintaa, koska aiheena kehittämis-hanke oli uusi ja erilainen. Mielenkiintoa ja innostusta aiheeseen riitti. Jou-

duin perustelemaan aihetta, koska aihe vaikutti olevan vieras muillekin toimijoille. Aiheen perustelun kautta aiheen sisältö selkeni itselle koko ajan enemmän. Samalla huomasin aiheen tärkeyden, koska itsestään selviä asioita on hyvä kirjoittaa näkyväksi. Huomasin myös, että itsestään selviä asioita ei kovin paljon pohdita. Asioita on totuttu tekemään tietyllä tavalla ja toiminnan muutos nähdään ehkä jopa pelottavana asiana.

Kehittämishanke ei ole edennyt perinteisesti, sillä tein haastatteluja jo ennen suunnitelmaseminaarin pitämistä. Kuviossa 11 näkyy kehittämishankkeen ensimmäinen sykli. Kuten siinä esitetään, toiminta on edennyt suunnittelun ja toteutuksen kautta arviointiin. Suunnittelu ja toteutus on esitetty kaksi kertaa syklissä, sillä suunnitteluseminaarissa ilmenneitä tarkennusta vaativia asioita muokkasinkin vielä ennen kahta viimeistä haastattelua. Olen kuvannut sykliin kehittämishankkeen prosessin toteutumisen kokonaisuudessaan.



KUVIO 11. Kehittämishankkeen ensimmäinen sykli Toikka & Rantata 2009, 67 mukaillen.

Teoriapohja ei ollut myöskään vielä täysin selvillä, kun suunnittelin kysymyksiä alkuarviointilomakkeeseen ja haastattelujen pohjaksi. Teoriapohja

työlle löytyi kunnolla vasta kevään ja kesän 2015 aikana. Onneksi aiheen ympärillä olevat teemat olivat selkeät, ja teemat olin miettinyt valmiiksi ennen haastatteluja. Keskustelua tuli riittävästi työntekijöiden kanssa valmiiksi mietityistä teemoista. Haastattelujen edetessä tein tarkentavia kysymyksiä ja keskustelu oli luontevaa.

Haastattelujen sopiminen on suostuttelua. Joillakin ihmisillä on taipumus välttää uusia tilanteita, mutta kun he saavat lisää tietoa aiheesta, he useasti suostuvat haastatteluun. Suostuttelu lisää myös jokaisen haastateltavan ainutlaatuisuutta ja tärkeyttä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 85.) Kohde-ryhmä haastatteluja varten oli selvillä, kun kehittämishanke alkoi. Kerroin ensitapaamisella heille kehittämishankkeen aiheen sekä tavoitteen ja tarkoituksen. Yhtä sosiaalityöntekijää lähestyin sähköpostitse, kun hän oli lopettanut Uutta suuntaa -pilotissa yhteistapaamisen jälkeen. Hän suostui haastatteluun saman tien enkä kokenut, että häntä täytyi suostutella.

Toimintatutkimuksessa, joka tämä kehittämishanke oli, edellytyksenä on, että osallistujat toimivat aktiivisina kehittämisen aikana. Tarkoituksena toimintatutkimuksessa on tuottaa uutta tietoa toiminnasta ja pohditaan vaihtoehtoja havaitun ongelman työstämiseksi. Kuitenkin voi olla, että tavoiteltua muutosta ei tapahdu kehittämishankkeen aikana. Muutos voi olla myös erilainen kuin mitä alun perin lähdettiin tavoittelemaan. Jos muutosta ei tapahdu kehittämisen myötä, saadaan näkyviin asenteita ja valtarakenteita, joita muuten ei välttämättä havaittaisi. Tärkeää on uuden tiedon tuottaminen, vaikka muutosta ei kehittämisen myötä hyödynnettäisi. (Ojasalo ym. 2009, 58, 59.)

Kehittämishankkeeseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden ja alkuarviointikyselyyn vastanneiden määrä ei ollut suuri. Tämä on aiheuttanut välillä pohdintaa työn luotettavuudesta. Kuitenkin sosiaalityöntekijöistä jäi pois lopulta ainoastaan yksi, joten viidestä sosiaalityöntekijästä neljä on hyvä prosentuaalinen osallistujamäärä. Alkuarviointikyselyyn toivoin enemmän osallistujia, mutta vaikka kysely lähetettiin kahteen kertaan vastaajille, osallistujia ei silti tullut kuin kaksitoista kolmestakymmenestä.

Kyselytutkimuksessa heikkoutena on juuri se, että vastaajien määrä on pieni. Varmuutta ei ole myöskään siinä, kuinka vakavasti kyselyyn vastaajat ovat suhtautuneet kehittämishankkeeseen. Kehittämishankkeen aihe ei välttämättä ole sellainen, johon vastaajilla on tarpeeksi tietoa osallistuaan kyselyyn. (Hirsjärvi ym. 2012, 195.)

Luvussa 7.2. on perusteltu miksi laadullisen tutkimuksen kannalta pieni osallistujamäärä voi yhtä lailla olla tutkimuksen kannalta luotettava ja tuloksia aikaansaava. Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää. Kehittämishankkeen kannalta kohde pyritään kuvaamaan kokonaisvaltaisesti. Pyritään löytämään ja paljastamaan tosiasioita, ei ainoastaan todentaa olemassa olevaa. Kiinnostusta pitää olla asioihin, joita ei voi mitata määrällisesti. (Hirsjärvi ym 2012, 161.)

Kehittämishankkeen myötä olen herännyt ajatukseen siitä, kuinka tärkeää sosiaalialalla on hyödyntää prosesseja. Ei pelkästään kirjata prosesseja, vaan oikeasti ymmärtää, mikä niiden tarkoitus on. Kaikkea voidaan kirjata, mutta asioiden ymmärtäminen on kuitenkin se kaikista tärkein. Kehittämishankkeen toteutuksen kautta tehdään näkyväksi toimintaa, johon muutosta haetaan. Kuvaamalla uutta työtapaa tehdään näkyväksi siinä ilmenneet toiminnat ja kuvataan prosessit ja niiden vastuutahot. Kehittämishankkeen arviointi puolestaan tuottaa tietoa kehittämiskohteena olleesta toiminnasta. Arvioinnin tarkoituksena on pohtia onko kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus saavutettu. (Toikko & Rantanen 2009, 60, 61.)

Kehittämishankkeen tavoitteena oli prosessikuvauksen tekeminen toisin toimimisesta suhteessa sosiaalityön nykyiseen työkäytäntöön. Tavoite oli selkeä ja helposti saavutettavissa, koska tavoite oli konkreettinen tuotos. Tarkoitus muokkautui kehittämishankkeen edetessä, koska oleellisinta kehittämishankkeen kannalta oli prosessien kuvaaminen. Tarkoitusta muokattiin vielä syksyn 2015 aikana. Tarkoituksen muokkaaminen selkeytti myös tavoitetta, jonka jälkeen nämä kaksi tukivat toisiaan.

7.2 Kehittämishankkeen luotettavuus ja eettisyys

Kehittämishankkeen luotettavuutta voidaan tarkastella sen mukaan, mitä kehittämishankkeessa oli tarkoitus mitata. Vastasiko kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus sitä, mitä kehittämishankkeessa nousi esiin. Luotettavuutta voi mitata sen mukaan, miten tarkasti kehittäjä on kuvannut tapahtumat, joita kehittämishankkeessa on ollut. Kehittämishankkeessa tehty kuvaus tulee olla tarkka, jotta sitä voidaan pitää luotettavana. Kehittämishankkeessa olleet tapahtumat tulee kuvata selkeästi ja totuudenmukaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää useita menetelmiä, jotta tulos olisi luotettava. (Hirsjärvi ym. 2012, 231-233.)

Laadullisessa toimintatutkimuksessa luotettavuus tarkoittaa tulosten käytökelpoisuutta. Voiko tuloksia hyödyntää, ja millä tavalla? Laadullisella kehittämistutkimuksessa käytetään useasti vakuuttavuutta puhuttaessa tutkimuksen luotettavuudesta. Kehittämishankkeen tekijän tulee vakuuttaa lukijat siten, että kehittämishanketta koskevat tulkinnat ja valinnat on tehty näkyviksi. Luotettavuutta lisää se, onko kehittämishankkeeseen osallistuneet toimijat olleet sitoutuneita hankkeen ajan. (Toikko & Rantanen 2009, 121,123, 124.)

Kehittämishankkeen eteneminen on kuvattu tarkasti. Asioita ei ole jätetty pois, vaan tapahtumat on kuvattu niin kuin ne ovat olleet. Kehittämishankkeessa on käytetty alkuarviointikyselyä sekä haastatteluja, jotka nauhoitettiin. Vastaajamäärä oli pieni, joten on mahdollista, että tulos ei ole täysin luotettava siltä osin. Jos vastaajia olisi ollut enemmän, tuloksen olisi voinut yleistää koskemaan koko Päijät-Hämettä. Kuitenkin, vaikka osallistujamäärä oli pieni, alkuarviointikyselyssä ja haastatteluissa tuli täysin samankaltaisia asioita esiin. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että muutos on tarpeen aikuissosiaalityössä.

Vaikka aineisto kehittämishankkeessa ei ole ollut suuri, kehittämishanke on laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen hyvä puoli on juuri siinä, että myös pienellä joukolla saadaan tuloksia. Ei tarvita enemmistöä, vaan oma aineisto ja sen tuki sanomalle. Tulosten pohjalta pystyy sanomaan,

millä alalla tulokset toimivat ja mihin muihin tutkimuksiin sitä voi hyödyntää. Kehittämishankkeen tarkoitus on nostaa esiin haastateltavien näkökannat. (Hakala 2015, 22.) Tulokset voivat päteä myös muissa toimipaikoissa, vaikka kehittämishanke on tehty Päijät-Hämeen alueella ja Uutta suuntaa -pilottiin osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Kehittäjällä on eettinen vastuu haastateltaville. Kehittäjän tuli kohdella haastateltaviaan ihmisarvon mukaan. Kehittäjän tuli pohtia osallistuisiko hän itse haastateltavaksi kehittämishankkeessa. Osallistavassa toimintatutkimuksessa eettisiä pohdinnankohteita tulee siitä, että haastateltavat voivat kertoa myös sellaisia asioita, joita haastattelukysymyksissä ei ole. Myös luottamuksen saavuttaminen haastateltaviin on tärkeää, jotta kehittäjä saa tarvitsemansa tiedon kehittämishanketta varten. (Grönfors 2011, 112, 115.) Kehittämishankkeeseen osallistujien on tiedettävä mitä hankkeen aikana tehdään ja mitä tavoitellaan. Kun taataan kehittämishankkeeseen osallistujille heidän nimettömyytensä, saadaan rehellisiä vastauksia aiheesta. (Ojasalo ym. 2009, 48.)

Teemahaastattelussa haastattelija voi tehdä syventäviä kysymyksiä haastattelun edetessä. Haastattelija voi myös kommunikoida haastateltavien kanssa ottamalla itse kantaa asioihin, jos haastattelutilanteen luontevuuden kannalta tämä on tärkeää. Tässä on kuitenkin syytä olla varovainen ettei liikaa ota kantaa ja vastaus on neutraali. Syventäessä käsiteltävää teemaa, haastattelija tekee lisäkysymyksiä edellisen vastauksen perusteella. Tätä menetelmää käytetään, kun jokin vastaus on esitetty ohimennen ja haastattelija haluaa tarkentaa tätä vastausta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 109.)

Kehittämishanketta varten haastattelemani sosiaalityöntekijät olivat samasta organisaatiosta, josta itse olen opintovapaalla. Tämä saattoi osaltaan helpottaa haastatteluja, mutta toisaalta taas tehdä sen, että kehittäjän ja haastateltavien roolit tuli pitää erillään erityisen tarkasti. Kehittäjä ei saanut liikaa mennä tietämään vastauksia esitettyihin kysymyksiin. Haastateltaville tuli antaa mahdollisuus sanoa, mitä he ajattelivat tilanteesta. Kuitenkin litteroidessa huomasi sen, että asioista oltiin samaa mieltä haas-

tateltavien ja kehittäjän kohdalla. Oma rooli oli haastavaa pitää pelkkänä kehittäjänä, koska kehittämishankkeen aihe oli mielenkiintoinen ja innostava itselle.

Luottamuksen saavuttaminen yhdellä tai kahdella haastattelukerralla ei ole mahdollista ilman, että kehittäjä on tuttu. Toisaalta taas luottamuksen saavuttaminen on tärkeää kehittämishankkeen kannalta. Kuitenkin tässä kehittämishankkeessa tuttuus oli tärkeää, jotta kehittäjä pystyy tietämään, mitä muutosta työssään haastateltavat milloinkin tarkoittivat, kun puhuttiin toisin toimimisesta ja muutoksista heidän arkipäivän työhönsä. Myös haastattelukertojen vähyys vaikutti siihen, että luottamus kehittäjää kohtaan oli tärkeää olla jo olemassa.

Oman roolin pitäminen kehittäjänä tuotti eniten haastetta. Itseä täytyi useaan otteeseen ennen haastatteluja muistuttaa, että olin kehittäjänä tilanteessa ja tein oman kehittämishankkeen SOS II -hankkeelle. Koska kehittämishanke tehtiin toiselle hankkeelle, se helpotti tämän kehittämishankkeen tekemistä kokonaisuudessaan. Tarkoituksena oli tehdä näkyväksi kehittämistyötä, jota SOS II -hankkeen puitteissa on tehty. Toisaalta kysymys tutkimusluvasta aiheutti pohdintaa. Koska tämä kehittämishanke tehtiin SOS II -hankkeen alaiseen Uutta suuntaa -pilottiin, ja samalla tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa haastateltujen työntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä SOS II -hankkeelle, tutkimuslupaa ei tarvittu.

Kehittämiskohteen valinnan yhteydessä täytyy pohtia kenelle kehittämishanke toteutetaan ja kenen ehdoilla toimitaan. Pohdittavaksi tulee myös se, kuka aiheen päättää lopulta. Kun kehittämisprosessi etenee, kehittämishankkeen aihe yleensä täsmentyy ja tarkentuu. Myös työn yhteiskunnallinen vaikutus tulee huomioida kehittämishanketta tehdessä. (Ojasalo ym. 2009, 49.)

Eettinen toiminta kehittämishankkeessa nousee esiin myös siinä, mitä tietoja raportoidaan ja mitä ei. Karkeasti jaoteltuna voi pitää sitä, että ne tiedot, jotka kehittäjä on saanut yksityishenkilönä jätetään pois. Myös raportoinnin rakenne eli missä muodossa tietoja raportoidaan, vaikuttaa kehi-

tämishankkeen eettisyyteen. Haastateltavia ei saa tunnistaa heidän sanomisistaan. (Grönfors 2011, 119.)

Kehittämishankkeessa haastateltavien tunnistamattomuus vastauksista on erityisen tärkeää eettisyyden kannalta, koska osallistujamäärä on pieni. Kehittämishanke on kirjoitettu siten, että vastauksista ei pysty tietämään, kuka on sanonut mitään. Aiheena kehittämishanke ei ole eettisesti kyseenalainen, koska aikuissosiaalityön kehittäminen on tätä päivää.

7.3 Johtopäätökset ja pohdinta

Kehittämishankkeen mukaan Päijät-Hämeen aikuissosiaalityön ja Uutta suuntaa -pilotissa esille nousseiden asioiden välillä on selkeä yhteys. Alkuarviointikyselyn ja haastattelujen perusteella aikuissosiaalityöhön kaivataan muutosta. Halutaan tehdä asioita toisin, ja työntekijöillä on paljon ideoita olemassa. Kuitenkin jokin asia pitää muutoksen edelleen toteutumattomana. Jos työntekijöillä on halua muutokseen, miksi sitä ei lähdetä toteuttamaan.

Sosiaalitoimistossa tehtävä työ nähdään kokonaisuudessaan uudella tavalla asiakastyön lähtökohdista. Järjestelmälähtöinen työ suuntautuu uudella tavalla entistä parempaan toimintaan. Ongelma- ja yhteislähtöistä työtä vahvistetaan. Asiakkaan yhteyksiä muihin toimijoihin ja hänen elinpiiriin vahvistetaan asiakkaan hyvinvoinnin kannalta. Myös sosiaalityöntekijän työ suuntautuu kehittäjänäkökönnalta lähtevään asiakastyöhön. Sosiaalityöntekijän rooli nähdään tällöin työprosessin ohjaajana, palvelujärjestelmän asiantuntijana sekä työmenetelmien juurruttajana. Sosiaalityöntekijän kehittämiseen liittyvät roolit mahdollistavat työn luovien ammattikäytäntöjen kehittämisen sekä arjen käytäntöjä arvoivan ja tutkimuksellisen toiminnan. (Vaininen 2011, 255, 256.)

Aikuissosiaalityön muutosta tarvitaan, jotta sosiaalialalla tapahtuu kehittymistä. Alkukartoituskyselyn ja haastattelujen pohjalta voi todeta, että aikuissosiaalityössä on paljon työntekijöitä, jotka kaipaavat muutosta. Orga-

nisaatioiden tulee nähdä tämä muutosajattelu positiiviselta kannalta. Ei pelottavana asiana, vaan tarpeellisena, jotta organisaatiot voivat kehittyä.

Jotta muutosta tapahtuu ja asiakkaan ääni saadaan paremmin kuuluviin, sosiaalityöntekijöiden tulee käyttää omaa päätösvaltaansa suhteessa muihin viranomaisiin ja palvelujärjestelmään. Sosiaalityöntekijöillä on asiantuntijuutta ja tukenaan heillä on lait, joiden puitteissa he toimivat. Näitä hyödyntäen sosiaalityöntekijät voivat käyttää hyödykseen omaa asemaansa ja aseman mukanaan tuomaa valtaa. (Laitinen & Niskala 2013, 11.) Työntekijöillä on velvollisuus olla mukana muuttamassa toimintatapoja, koska he näkevät, mitä työelämän kentällä tapahtuu. Jos työntekijöitä ja työtä ei ole kunnolla ohjeistettu ja tuettu, vastustus muutokseen työntekijöiden puolelta on suuri. Tulevaisuutta täytyy ajatella, jotta työ voi kehittyä. (Heinzen 2013, 471.)

Talentian eettisten ohjeiden mukaan sosiaalialan työntekijän keskeinen ammatillinen lähtökohta työssä on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyyden edistäminen tarkoittaa sitä, että työntekijän on puututtava myös epäkohtiin organisaatiossaan, jos asiakaslähtöinen työskentely ei toteudu. Työntekijän tulee kehittää työ- ja toimintatapoja siten, että ne vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Työntekijän on myös kehitettävä omaa ammattiaan ja ammattitaitoaan. Työn kehittäminen tapahtuu teoreettisten lähtökohtien, menetelmien ja toimintatapojen sekä työn vaikuttavuuden arvioinnilla ja pohdinnalla. Sosiaalialan työssä työntekijältä tarvitaan taitoa soveltaa teoria käytäntöön. Jotta työntekijän oma ammattitaito pysyy yllä, hänen tulee osallistua koulutuksiin, jotta hän saa tarvittavat uudet tiedot ja taidot. Ammattitaitoa täytyy pitää yllä, koska toimintaympäristö muuttuu, lainsäädäntö muuttuu ja työn tekeminen muuttuu. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013, 11, 28.)

Sosiaalityö on yhteistyötä. Sosiaalityöntekijät eivät pelkästään työskentele palvelun käyttäjien kanssa, vaan heillä on lakisääteinen rooli työskennellä vastuutyöntekijöinä sekä rinnastaa monitieteellinen käsitys työstä ja prosessin suunnittelu. (Morrison 2007, 257.) Yhteisen asiantuntijuuden kehit-

täminen ja tiedon rakentaminen yhteistyössä on tärkeämpää kuin pelkkien yksilöllisten taitojen korostaminen (Ihanainen-Rokio 2014, 41).

Sosiaalityöntekijät ovat valmiita muuttamaan omia työskentelytapojaan, kun ovat saaneet tietoa näyttöön perustuvasta toiminnasta ja tutkimuksista. He ovat valmiita muutokseen, koska heidän omiin ennakkoasenteisiin on tullut muutosta. Tämä kuitenkin vaatii, että sosiaalityöntekijät etsivät tietoa omasta alastaan ja tieteestä, jotta he voivat kehittyä työssään ja viedä oppimaansa omaan työhönsä. (Gray, Joy, Plath & Webb 2014, 36.) Kuitenkin tulee mietittäväksi onko sosiaalityöntekijöillä aikaa etsiä tutkimustietoa ja pohtia sitä peilaten heidän omaan työhönsä. Tutkimustietoa tulee pohtia siltä kannalta, mitä se tarkoittaa sosiaalityöntekijöiden tekemän työn ja heidän käyttämiensä työmenetelmien kannalta. (Yliruka 2015, 60.)

Alkukartoituskyselyn ja haastattelujen perusteella voi todeta, että työntekijöiden esittämät muutokset toimia toisin kuin nykyään ovat pieniä, mutta mahdollisia. Luovuuden tuominen työskentelyyn tai tarvittavan ajan antaminen asiakkaalle ovat mahdollisia, jos niitä ei pelätä liikaa. Jos asiakas nähdään passiivisena toimijana tapaamisilla, hänet tulee saada mukaan toimintaan. Koska uusia toimintatapoja ollaan valmiita Päijät-Hämeen alueella kokeilemaan, niin jo se, että työntekijä antaa omalle mielikuvitukselleen vallan ja kokeilee uutta toimintatapaa, voi edesauttaa asiakasta muuttamaan aktiivisemmaksi tapaamisilla. Luovuuden ja uusien toimintatapojen kokeileminen voi myös osaltaan auttaa työntekijää jaksamaan omassa työssään, koska uuden kokeileminen voi piristää ja aktivoida työntekijää työpäivän aikana.

Uudet toimintatavat, joita työntekijät olivat valmiita kokeilemaan olivat muun muassa siirtyminen työpöydän takaa pois ja jalkautuminen asiakkaiden pariin. Jo näillä parilla muutoksella aikuissosiaalityön työskentelyyn tulisi valtavasti muutosta. Muutosten ei tarvitse tapahtua heti, mutta niille pitää antaa mahdollisuus.

Jotta muutosta ja kehitystä tapahtuu, tärkein asia on tunnistaa ongelma, johon muutosta tarvitaan. Seuraavaksi tulee sopia niistä toimintatavoista, joilla asiaan lähdetään parannusta etsimään. Muutosajattelua voidaan tarkastella yksittäisen työntekijän mielen prosessina sekä yhteisön kehittymisen prosessina. (Laamanen & Tinnilä 2008, 39, 40.)

Toisin toimiminen ei ole suuri muutos sosiaalityöntekijöiden arjessa. Riittävä aika tapaamisiin ja lähteminen pois toimistolta vaikuttavat erityisesti sosiaalityöntekijöiden tekemiin muutoksiin työssä. Muutokset ovat toisaalta itsestäänselvyksiä, mutta silti niiden tekemiseen vaaditaan aikaa ja motivaatiota. Itsestäänselvyksien miettiminen on aikuissosiaalityön kehittämisen kannalta tärkeää. Havahdutaan siihen, miten pienillä muutoksilla saadaan aikaan enemmän. Kuitenkin asiakkaan kannalta muutos voi olla merkittävä. Kun hän kokee tulleen kuulluksi ilman kiirettä, hän ei kuormita useaa eri työntekijää, ja ajan kanssa hänen tapaamisiinsa käytetty aika mahdollisesti vähenee. Tämän asian ymmärtäminen ja näkeminen on aikuissosiaalityön ymmärtämistä kauaskantoisemmin. Kun tähän hetkeen panostetaan, voi tulevaisuudessa säästää työtä, aikaa ja rahaa.

Prosessikuvaus sosiaalityöntekijöiden toisin toimisesta on valmis. Kuitenkin minulla on mielessä vahvasti epäluulo siitä, miten tätä prosessikuvausta tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa. Epäluuloa herättää kiire, joka työntekijöillä on. Pitäisi opetella uutta toimintatapaa ja sisäistää prosessien tärkeys työlle ja työn kehittämiseksi, mutta aikaa uuteen ei ole. Tärkeää on saada tehtyä ne asiat, jotka työpöydällä on ja uusia tulee jatkuvasti eteen. Olen saanut tärkeää tietoa siitä, millä muutoksilla aikuissosiaalityötä voidaan kehittää yhä parempaan ja asiakasta palvelemaan muotoon. Pienet muutokset työntekijöiden arjessa auttavat asiakasta osallistumaan enemmän työskentelyssä.

Kuitenkin yhteiskunnassa oleva paine säästöistä ja sote-uudistuksen tuomista muutoksista vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden työhön. Haastatteluissa ja alkuarviointikyselyssä ilmeni, että työntekijät ovat valmiita muutokseen ja haluavat muutosta työhönsä. Kysymys onkin siitä, mitä yhteiskunnalta vaaditaan, jotta muutos aikuissosiaalityön toimintamenetelmissä tapahtuu.

Sosiaalityöntekijöiden määrän vähäisyys ja kiire vaikuttavat siihen, että aikaa itse sosiaalityöhön ei jää riittävästi. Sosiaalityöntekijöiden aika kuluu toimeentulotuen päätösten käsittelyyn. Tähän tilanteeseen vaikuttaa järjestelmäkeskeisyys ja yhteiskunnan tapa toimia. Sosiaalityöntekijöiden oletetaan ottavan tietty määrä asiakkaita kuukaudessa. Kuitenkin asiakkaiden elämäntilanteisiin tulee paneutua kunnolla, jotta asiakkaan asiat etenevät toivotulla tavalla. Sosiaalityöntekijät tunnistavat tarpeen tehdä asioita toisin, mutta kynnys on suuri lähteä työskentelemään uudella tavalla. (Välimaa 2008, 181-183.)

Paikallisella tasolla voisi ajatella, että sosiaalityöntekijät saavat tarvittavaa tukea työlleen. Sosiaalityöntekijöistä välittäminen, ja heidän kehittämisajatuksiaan tukemalla voi ajatella saavuttavan pitkäaikaisesti sitoutuneita työntekijöitä omaan organisaatioon. Sosiaalityöntekijöiden tekemä työ ja työn vastuullisuus on raskasta, työalue on laaja, joten sen rajaaminen on haastavaa. Aikaa muuhun kuin perustyöhön ei kunnolla ole. Taloudellinen puoli työssä vaikuttaa työn asiakaslähtöisyyteen, koska työn taloudellista ja tuloksellista puolta korostetaan. Siinä saatetaan unohtaa asiakaslähtöinen työskentely. Myös työntekijöiden vähäisyys ja siitä seuraava työntekijäpuola vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden jaksamiseen ja tehtyyn työhön. (Kostiainen 2009, 97.) Taloudelliset paineet vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden jaksamiseen ja sitoutumiseen työssä. Jos työntekijöillä on lisääntynyt paine säästöistä ja tehokkuudesta, he eivät pysty tekemään sellaista sosiaalityötä, mitä toivovat. Silloin heidän tehokkuutensa kärsii ja sitoutuminen organisaatioon heikkenee. (Mänttari-van der Kuip 2015, 61, 62.)

Kun sosiaalityöntekijä saa tukea työyhteisöstään, hän jaksaa työssään paremmin ja on tuottavampi. Jotta sosiaalityöntekijä viihtyy työssään, hän tarvitsee tukea omalta työyhteisöltään. Jos tukea ei ole saatavilla, hän ei jaksaa työssään pitkään. (Hombrados-Mendianta & Cosano-Rivas 2013, 231, 239.) Huomioimalla työntekijöiden yksilölliset piirteet ja tukemalla niitä, yksittäinen työntekijä jaksaa työssään paremmin ja on tehokkaampi. Tukemalla työntekijää kokonaisuudessaan eli huomioimalla hänen persoonansa, työntekijä saadaan sitoutumaan paremmin oman organisaationsa toimintaan. (Crocetti, Avanzi, Hawk, Fraccaroli & Meeus 2014, 296.)

Työntekijät kaipaavat tukea organisaatiostaan. Kun työntekijät saavat tarvittavan tuen, heidän innovatiivisuutensa ja kehittämishalunsa nousevat. Kun kehittämisideat ovat kunnolla suunniteltuja, tulokset saavutetaan helpommin. Työntekijöiden innovatiivisuus ja halu kehittää saavat aikaan parempaa palvelua asiakkaille. (Hasu, Honkaniemi, Saari, Mattelmäki & Koponen 2013, 326, 328.) Muutos, luovuus ja vaihtelu työssä lisäävät sosiaalityöntekijöiden viihtymistä työssään. Tulevaisuudessa sosiaalityöntekijöitä voi tukea lisäämällä heidän työhönsä vaihtelua ja tukemalla heidän luovuuttaan tehdä työtään omalla tavalla. (Smith & Shields 2013, 195, 197.)

Jos puolestaan organisaatioissa ei puututa hankaliin tilanteisiin ja prosesseihin, sitoutuminen voi olla työntekijän puolelta haastavaa. Työhön sitoutuvuuteen vaikuttaa lisäksi muun muassa yhteiskunnan muuttuvat tilanteet. Uuden oppiminen ja kehittäminen asiakaslähtöisesti lisää työn mielekkyyttä. Organisaatioissa annetaan työntekijöille mahdollisuuksia uusien toimintatapojen löytämiseksi ja kehittämiseksi. Yhteistyön tekeminen työntekijöiden kesken vaatii vuorovaikutusta ja tukea muilta työntekijöiltä. Kunnioidaan toista työntekijää ja sallitaan erilaisuus. Hyväksytään erilaiset näkökannat asioihin. (Wallin 2012, 72, 81.)

Vaikuttaa siltä, että on helpompi jäädä vanhaan kuin tavoitella muutosta. Kuitenkin on tärkeää havainnoida uusia asioita, muutoksia. Uusien asioiden havainnointia voi harjoitella, esimerkiksi seuraamalla heikkoja signaaleja. Tämä vaatii kuitenkin koko työyhteisön sitoutumisen asiaan, jotta muutosta saadaan aikaan. (Temmes & Välikangas 2010, 103.)

Sosiaalityöntekijöillä on niin sanottua hiljaista tietoa asioista ja siitä, miten asioiden tulee olla. Tämä hiljainen tieto, kokemuksen kautta kertynyt tieto, on hyvä saada esille, jotta työtä kehitetään. Tieto on muodostunut sosiaalityöntekijöiden tehdystä työstä, teoriasta, työtä koskevista linjauksista sekä tutkimuksista ja laiesta. Sosiaalityöntekijät itse tietävät milloin työtä tehdään ytimessä ja milloin ollaan siitä kauempana. (Kostiainen 2009, 99.) Hiljaisen tiedon käyttö sosiaalityössä on osa sosiaalityöntekijöiden kokemusta. He osaavat käyttää omaa harkintaansa ja osaamistaan tilanteissa, joissa pelkkien johtopäätösten tekeminen ja ongelmien ratkominen eivät

riitä. Asiakastilanteessa vaikuttaa myös se, miten sosiaalityöntekijä asiansa ilmaisee. Asiakkaan voimavaroja ei pysty tunnistamaan ainoastaan faktatietojen mukaan. Kuitenkaan pelkän hiljaisen tiedon varaan ei voi pelkästään turvautua, koska siihen vaikuttavat myös uskomukset. Sosiaalityöntekijöiden tulee suhtautua hiljaiseen tietoon itsekriittisesti ja tarkastella sitä arvioiden. (Yliruka 2015, 62.)

Voisi ajatella, että heikkona signaalina aikuissosiaalityössä on muutoksen mahdollisuus ja hiljaisen tiedon esiin tuominen. Muutosta kaivataan, mutta muutoksen mahdollisuutta ei nähdä. Jos muutos on työntekijöiden mielestä pieni, mutta tuottavuus ja merkitys suuri, miksi tätä asiaa ei huomioida ja päätetä tehdä tälle jotain. Uutta suuntaa -pilotissa muutosta tuotiin esiin. Lähdettiin pohtimaan omaa työtä ja tapaa työskennellä. Pohdittiin millä keinoin muutosta omaan työskentelytapaan saadaan aikaan. Lähdettiin liikkeelle pienistä asioista ja vahvistettiin positiivista lähtestymistapaa muutokseen. Työntekijät kertoivat omista näkemyksistään heidän kokemuksansa perusteella. Heillä oli yhteneväiset näkemykset tavoista, joilla sosiaalityötä voi kehittää.

Kehittämishankkeen kannalta keskeistä ovat prosessit ja niiden ymmärtäminen ja näkeminen. Sosiaalityössä ei ole kovin paljon ollut puhetta prosesseista ja niiden tärkeydestä. Kuitenkin prosessien kehittäminen ja työskentäminen ovat keskeisenä työmuotona, jotta kehittämistä pystyy tapahtumaan aikuissosiaalityössä. Kun tunnistetaan ydin- ja tukiprosessit, huomataan helpommin ne kohdat, jotka eivät toimi. Siten kehittämistä pystytään keskittämään oikeaan kohtaan. Tämä vaatii paljon, koska vallitsevat toimintatavat tulee uudistaa aikuissosiaalityössä tunnistamalla prosessit ja kehittämiskohdat niissä.

Sosiaalityössä on tärkeää tunnistaa ydinprosessit, vaikka arjen työskentelyssä prosessiajattelu voi tuntua haastavalta. Sosiaalityö on moninaista ja laaja-alaista, joten ydinprosessien hahmottaminen tuo työhön selkeyttä. Sosiaalityössä ydinprosessit ovat niitä, joiden avulla kuvataan asiakkaan saama palvelu. Ne ovat olennainen osa sosiaalityön työskentelyä. Pelkkiä ydinprosessien tunnistaminen ei riitä. Jotta ydinprosessit toimivat, tarvi-

taan tukiprosesseja. Tukiprosessit ovat puolestaan organisaatiossa olevia sisäisiä prosesseja, jotka tukevat sosiaalityön ydinprosesseja. (Niskala 2008, 30.)

Prosessien kehittäminen on luovuutta. Kun prosesseja kehitetään, organisaation tulee pysähtyä pohtimaan ajatusta siitä, mitä meidän organisaatiossa voidaan tehdä uudella tavalla. Samalla pohditaan miten koko organisaatiota pystytään muuttamaan. Jotta nähdään itsestään selviä asioita, siihen ei ole nopeaa tietä. Se vaatii pysähtymisen ja oman toiminnan tarkailun ja havainnoinnin. Prosessit löydetään, kun tarkastellaan oman organisaation toimintaa, siellä työskenteleviä työntekijöitä ja organisaation palveluita käyttävien ihmisten kokemuksista. (Virtanen & Wennberg 2007, 78.)

Työyhteisöön voi olla tarpeen rakentaa uusia toimintatapoja, strategioita, joiden tavoitteena on kehittää paikallista toimintaa. Näiden toimintatapojen kautta vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä työyhteisön kanssa huomataan helpommin kehittämiskohteet ja pystytään vastaamaan niihin. Se, millaiset sosiaaliset käytännöt työyhteisössä on, auttaa osaltaan muutoksen toteutumisessa. Sosiaaliset käytännöt ovat erilaisia eri työyhteisöissä. Työyhteisöissä ja organisaatioissa on taipumus juuttua rutiineihin. Vaikka aiemmin jonkin sosiaalinen käytäntö on ollut toimivaa, se voi palautua tietyn ajan päästä rutiineihin. (Kilpimaa 2013, 39, 41, 64.)

Jäin pohtimaan myös sitä, että toisin toimiminen on pieniä asioita työntekijän arjessa, mutta useasti pienet asiat ovat suuria monelle muulle, tässä tapauksessa asiakkaalle. Kehittämishankkeen tulosten perusteella työntekijät haluavat tehdä muutoksia omaan tapaansa tehdä työtä. Jos haluaa muutosta, jonkun on oltava ensimmäinen, joka lähtee muutosta tavoittelemaan omassa työssään. Uutta suuntaa -pilotti näytti, että muutokset sosiaalityöntekijöiden työssä eivät ole suuria, mutta toivat asiakkaille heidän tarvitsemaansa apua. Asiakkaalle varattiin tarpeeksi aikaa, jotta hän pääsi kertomaan asioista, jotka vaikuttivat sillä hetkellä hänen elämäänsä. Kiirettä ei ollut, vaan tarpeellinen aika annettiin. Tätä toimintamallia, toisin toimimista, täytyy hyödyntää enemmän, jos muutosta työhön halutaan tehdä.

Tärkein tavoite on saada asiakas pois aikuissosiaalityön asiakkuudesta. Tämä tavoite mielessä kannattaa miettiä omia toimintatapoja ja sitä, tekeekö oikeasti kaikkensa, jotta asiakas pääsee elämässään eteenpäin. Vai voisiko sitä tehdä pieniä muutoksia omaan arkeensa, vaikka sillä ajatuksella, että muutos on hyvästä? Muutos nähdään, mutta asiaan ei tartuta tehokkaasti. Uutta suuntaa -pilotissa lähdettiin prosessien tunnistamisesta ja kohdennettiin työskentely sinne, missä sillä hetkellä kehittäminen oli tarpeellista eli omaan työskentelyyn sosiaalityöntekijänä ja omien työtapojen tarkasteluun. Kuitenkin tämänkaltaista työskentelyä tarvitaan enemmän ja laajemmin.

Muutosta täytyy saada myös vallitseviin rakenteisiin. Prosessit tulee tunnistaa ja määritellä, jotta kehittäminen kohdentuu juuri oikeaan paikkaan. Toisin toimiminen ei onnistu, jos ei nähdä kunnolla kokonaisuutta ja niitä kohtia, jotka tarvitsevat erityisesti kehittämistä. Tiedetyt ongelmat havaitaan toimintatavoissa, mutta kokonaisuutta ei välttämättä nähdä. Jäykkä yhteiskunnan rakenne vaikuttaa toiminnan kehittämiseen laajemmin. Toisaalta voiko yksittäinen työntekijä puuttua valtarakenteisiin? Omalla toiminnalla on merkitystä, jotta muutosta tapahtuu jossakin vaiheessa laajemmin. Kun tarpeeksi moni työntekijä haluaa ja tekee muutosta, uskon, että muutos tapahtuu.

Sosiaalityö kokonaisuudessaan muuttuu nopeasti. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan sensitiivisyyttä ja nopeutta vastata muutokseen. Muutosta tapahtuu, koska ihmisten elämän eri osa-alueet muuttuvat nopeastikin. (Tamm 2010, 27.)

Kuitenkin tällä hetkellä sosiaalityöntekijät ovat valtavassa paineessa oman työnsä suhteen. Kehittämiseen ei riitä aikaa, koska asiakkaiden tilanteet ovat useasti akuutteja. Yhdellä työntekijällä on suuret asiakasmäärät. Sen vuoksi pienetkin muutokset työssä voivat tuntua ylivoimaisilta. Silti kentällä on niitä työntekijöitä, jotka kaipaavat muutosta ja haluavat muutosta tapahtuvan. Heidän toivon olevan niitä työntekijöitä, jotka rupeavat työskentelemään kohti muutosta. Kuten Talentian eettisissä ohjeissa sanotaan, työntekijän on muutettava työ- ja toimintatapojaan, jos ne eivät palvele asiak-

kaiden tarpeita. Toisin toimiminen tähtää muutokseen. Ja kuten todettu, muutos on pieni. Tarvitaan vaan uskallusta ja rohkeutta tehdä pieni muutos omassa tavassaan tehdä työtä.

7.4 Kehittämisehdotukset

Kehittämishankkeen pohjalta voi lähteä tutkimaan miten yhteiskunnan vaikutukset ja vaatimukset vaikuttavat aikuissosiaalityön kehittämiseen Päijät-Hämeessä. Sosiaalityön kehittäminen on haastavaa, sillä yhteiskunnallinen vaikuttaminen on vaikeutunut oikeiden kanavien puutteesta. Sosiaalityöntekijät eivät saa ääntään kuuluviin päättäjille. Heillä on kuitenkin näkemystä työnsä kautta niistä seikoista, jotka vaativat kehittämistä yhteiskunnallisella tasolla. Kehittämistä aikuissosiaalityössä on, koska toimeentulotuki on siirtymässä Kelaan vuonna 2017 ja SOTE -uudistus, joka on myös mahdollisesti tulossa lähivuosina. Aikuisosiaalityö muuttuu ja kehittämistä tarvitaan, jotta muutokseen pystytään vastaamaan. (Arminen 2015, 54, 59.)

Kehittämishankkeen pohjalta voi jatkaa työskentelyä siten, että tunnistetaan ja kirjataan ydin- ja tukiprosessit aikuissosiaalityössä, jotta voidaan paremmin hyödyntää prosesseista nousseita kehittämiskohteita. Jatketaan prosessityöskentelyä aikuissosiaalityön kehittämisessä.

Selvitetään millä tavoin toisin toimiminen näyttäytyy vuoden päästä tämän kehittämishankkeen valmistuttua. Onko toisin toimiminen jäänyt työntekijöiden toimintatavaksi ja tullut osaksi arkea? Vai onko työ palautunut takaisin entiseen?

Tehdään toimintatutkimus siitä, miten toisin toimiminen ilmenee muissa Päijät-Hämeen toimipaikoissa. Onko toisin toimimista kokeiltu muualla Päijät-Hämeen alueella ja jos on, mitä vaikutuksia sillä on ollut kyseisen työyhteisön toimintaan? Onko uusi työmuoto korvannut vanhan?

LÄHTEET

Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. 2009. Towards a critical understanding of social work. Teoksessa: Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. 2009. Social work. Themes, issues and critical debates. 3.edition. Basingstoke: Palgrave, 1-10.

Airaksinen, J. 2009. Hankala hallintouudistus. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhdyskuntatieteiden laitos.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4.uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3.uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Arminen, R. 2015. Muuttuva aikuissosiaalityö sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Pro gradu. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.

Baltzar, S. 2013. Rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuuksia aikuissosiaalityössä. Pro gradu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Crocetti, E., Avanzi, L., Hawk, S.T., Fraccaroli, F. & Meeus, W. 2014. Personal and Social Facets of Job Identity: A Person-Centered Approach. New York, Netherlands, New York: Springer Science & Business Media. Journal of Business and Psychology. Vol. 29, Iss. 2, pp. 281-300.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gray, M., Joy, E., Plath, D. & Webb, S.A. 2014. Opinions about evidence: A study of social workers' attitudes towards evidence-based practice. Journal of Social Work. Vol. 14, Iss. 1, pp. 23-40.

Giertz, A. 2004. Making the poor work. Social assistance and activation programs in Sweden. Dissertation. Lund: Lund University, School of social

work.

Grönfors, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätutkimusmenetelmät. Teoksessa: Vilkkä, H. (toim.) Laadullisen tutkimuksen kenttätutkimusmenetelmät. Hämeenlinna: Sofia-Sosiologi-Filosofiapu, Vilkkä.

Hakala, J. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 14-26.

Hanley, P. 2009. Communication skills in social work. Teoksessa: Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. 2009. Social work. Themes, issues and critical debates. 3.edition. Basingstoke: Palgrave, 175-192.

Hasu, M., Honkaniemi, L., Saari, E., Mattelmäki, T. & Koponen, L. 2014. Learning employee-driven innovating. Bradford, United Kingdom, Bradford: Emerald Group Publishing, Limited. Journal of Workplace Learning. Vol. 26, Iss. 5, pp. 310.

Heikkinen, H. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 204-219.

Heikkinen, J. 2008. Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto, Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos.

Heinonen, J. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttujana. Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIpress, 37-63.

Heinzen, B. 2013. Ideas Need People. Houndmills, United Kingdom, Houndmills: Palgrave Macmillan. Development. Vol. 56, Iss. 4, pp. 470-

474.

Heinimaa, E. 2015. Vaikuttava aikuissosiaalityö ja asiakassuunnitelmat. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Ylempi AMK.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13.uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. 15.-17.uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hombrados-Mendieta, I. & Cosano-Rivas, F. 2013. Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*. Vol. 56, Iss. 2, pp. 228-246.

Ihanainen-Rokio, O. 2014. Value of the balanced scorecard for organizational communication in knowledge-intensive firms. Academic dissertation. Jyväskylä: University of Jyväskylä, Department of communication.

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

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48-81.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Järvinen, M-K. 2015. Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Sosiaalityön tutkimuksen laitos.

Karttunen, T. & Hietamäki, J. 2014. Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä. Teoksessa: Haverinen, R., Kuronen, M. & Pöösö, T. (toim.) 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 320-336.

Kemmo, M., Kuusisto, P., Nygren, A. & Ollila, J. 2010. Prosessikuvaukseen ja prosessien parantamiseen liittyvät peruskäsitteet. Teoksessa: Tellaranta, S., Lepistö, M. & Wickman-Viitala, T. (toim.) 2010. Johtamisen näkökulmat. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu, 159-166.

Keskikylä, S. & Mäkelä, T. 2014. SOS II –hanke 2013-2015. Toimintasuunnitelma Päijät-Häme.

Kilpimaa, A. 2013. Johtajuus relationaalisina käytäntöinä yrityksen strategisessa muutoksessa. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Johtamiskorkeakoulu.

Kostiainen, T. 2009. Osaamisen kehittämisen neljä tilaa. Osaamiskeskuksen interventio sosiaalityöhön. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Kasvatustieteen laitos.

Krook, P. 2012. Aikuissosiaalityö ja asiakasprosessin menetelmät. Aikuis-sosiaalityön määrittelyä ja asiakasprosessin työmenetelmien etsintää. Pro gradu. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Kulmala, A. 2006. Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Kärkkäinen, M. 2010. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Pro gradu. Helsinki: Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos.

Laamanen, K. 2005. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. 6. painos. Helsinki: Laatuokeskus.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4 uudistettu painos. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy.

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa: Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9-16.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. [viitattu 23.4.2014.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Heikki Waris – instituutti/SOCCA: Yliopistopaino.

Liukko, E. 2009. Perussosiaalityön mahdollisuuksia – helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Sosiaalityön ammattillinen lisensiaatintutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta Yhteiskuntapolitiikan laitos.

Lätti, M. & Tiiri, M. 2012. Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä. Pro gradu. Lapin yliopisto, sosiaalialan koulutusohjelma.

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Opetusmoniste 2. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto, Teknis-taloudellinen tiedekunta.

Matikainen, M. 2006. Kuntouttava sosiaalityö kunnallisessa perussosiaalityössä. Etnografinen tutkimus kuntouttavan sosiaalityön määritelmistä ja käytännöistä. Pro gradu. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3.uudistettu painos. Helsinki: International Methelp.

Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Morrison, T. 2007. Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. British Journal of Social Work. Vol. 37, Iss. 2, pp. 245-263.

Mutikainen, S. 2012. Aikuissosiaalityön ammatilliset jännitteet sosiaalityöntekijöiden kuvaamina. Pro gradu. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Muukkonen, T. (toimi.) 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja.

Mänttari-van der Kuip, M. 2015. Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Academic dissertation. Jyväskylä: University of Jyväskylä, Department of Social Sciences and Philosophy.

Nieminen, R. 2014. Aikuissosiaalityö nuoren aikuisen arkea kohtaamassa. Pro gradu. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Niskala, A. 2010. Mallinnus sosiaalityön kehittämisen välineenä. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 277-305.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuis-sosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.

Ojaniemi, P. & Rantajärvi, K-M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. 2010. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 219-244.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Payne, M. 2009. Understanding social work process. Teoksessa: Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. 2009. Social work. Themes, issues and critical debates. 3.edition. Basingstoke: Palgrave, 159-174.

Payne, M. 2005. Modern social work theory. 3.edition. Basingstoke: Palgrave.

Pesonen, H. 2007. Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor.

Pesäpuu ry. [viitattu 4.10.2014.] Saatavissa:

http://www.pesapuu.fi/media/uploads/dokumentit/materiaalit/tuote_vihko.pdf

Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellisen sosiaalityön jäsentyminen. Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIpress, 281-294.

Päijät-Hämeen osahanke. Päijät-Sos II –hankesuunnitelma. 2013-2015.

Rautakorpi, K. 2010. Arviointi osana kuntouttavan työtoiminnan voimaantumisprosessia. Voidaanko ihmisen voimaantumista havainnoillistaa ja arvioida?. Pro gradu. Jyväskylän yliopisto. Kokkalan yliopistokeskus Chydenius, Sosiaalityö.

Riihelä-Palmu, S. 2008. ”Eri teitä samalle laiturille”. Toiminnalliset menetelmät perheneuvolan sosiaalityössä. Pro gradu. Tampere: Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. [viitattu 29.1.2014.]

Riihimäki, A. & Ronkainen, L. 2010. Nuorten syrjäytyminen aikuissosiaalityön teksteissä. Pro gradu. Tampere: Tampereen yliopisto, Sosiaalityön tutkimuksen laitos.

Rostila, I. & Vinnurva, J. 2013. Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa: Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 196-218.

Sims, D., de Chenu, L. & Williams, J. 2014. The Global Agenda: Developing international perspectives and critical discourse in UK social work education and practice. International Social Work. Vol. 57, Iss. 4, pp. 360-372.

Sipilä, A. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Akaateeminen väitöskirja. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.

Sirkka, K. 2014. Sosiaalityön rakenteellinen asiantuntijuus. Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIpress, 118-135.

Smith, D.B. & Shields, J. 2013. Factors Related to Social Service Workers' Job Satisfaction: Revisiting Herzberg's Motivation to Work. Routledge. Administration in Social Work. Vol. 37, Iss. 2, pp. 189-198.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki; Ammattieettinen lautakunta. [viitattu 14.8.2015.] Saatavissa: http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf

Sosiaalihuoltolaki. [viitattu 21.4.2015.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P17>

SOS II Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä –hankesuunnitelma. 2013-2015. Väli-Suomen alueen Kaste-ohjelman aikuissosiaalityön kehittämissuunnitelma Osaohjelma I – Riskiryhmien mahdollisuus osallisuuteen, hyvinvointiin ja terveyteen.

SOS II –hanke. 2015. Uutta suuntaa aikuissosiaalityöhön. SOS II – hankkeessa toteutetun Uutta suuntaa –pilotin raportti.

STM. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012-2015. [viitattu 19.2.2015.] Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf

Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Toinen painos. Tampere: Vastapaino.

Tamm, T. 2010. Professional identity and self-concept of Estonian social workers. Academic dissertation. Tampere: University of Tampere, Department of education.

Taina, J. 2013. Sosiaalityötä vai toimeentulotukea. Sosiaalityön ja toimeentulotukityön suhde sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä. Pro gradu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Temmes, A. & Välikangas, L. 2010. Strateginen ajautuminen. Helsinki: WSOYpro.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tolonen, S. 2012. Aikuissosiaalityön sisältö ja roolit. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä kunnallisen aikuisosiaalityön sisällöstä ja rooleista palvelujärjestelmässä. Pro gradu. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden laitos.

Vaininen, S. 2011. Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000 -luvun alussa. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valminta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 109-120.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2007. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. 2. painos. Helsinki: Edita.

Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175-195.

Wallin, O. 2012. Hyvinvointityöhön sitoutuminen. Diskurssianalyysi työhön sitoutumisesta, perheen, työhyvinvoinnin, ammatillisuuden ja asiakaslähteisyyden näkökulmista. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Yliruka, L. 2015. Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastinmenetelmän toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta.

LIITTEET

Kysely aikuissosiaalityön työntekijöille

Hei,

Olen sosionomi (YAMK) –opiskelija ja teen toiminnallisen kehittämishankkeen SOS II –hankkeelle. Kehittämishankkeen tavoitteena on prosessikuvauksen tekeminen yhdessä Uutta suuntaa -pilotin työntekijöiden kanssa. Tämän kyselyn tarkoituksena on taustoittaa kehittämishankettani varten aikuissosiaalityön nykyistä työkäytä ja tulevaisuuden visiota. Kyselyn tuloksia käytetään myös SOS II -hankkeen raportoinnissa ja tiedontuotannossa.

Toivon siis, että vastaat tähän kyselyyn, jotta saan tietoa, miten tällä hetkellä koet aikuissosiaalityön.

Yhteistyöterveisin

Sanna Martiskainen

1. Tehtävänimike

- ☐ Sosiaalityöntekijä
- ☐ Sosiaaliohjaaja
- ☐ Muu, mikä?

2. Mitä työmenetelmiä käytät työssäsi?

- ☐ asiakas- / palvelusuunnitelma
 - ☐ aktivointisuunnitelma
 - ☐ motivoiva haastattelu
 - ☐ ratkaisukeskeisyys
 - ☐ erilaiset testit (esim. päihde ja mielenterveys)
 - ☐ narratiivisuus
 - ☐ aikajana
 - ☐ päivärytmi
 - ☐ päiväkirjat
 - ☐ sukupuu
 - ☐ mind map
 - ☐ nallekortit
 - ☐ vahvuuskortit
 - ☐ ryhmätoiminta
 - ☐ valokuvat
-

☐ jokin muu, mikä? | _____

3. Työskentelyni asiakkaan kanssa tukee hänen kuntoutumistaan

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ ei samaa mieltä, eikä eri mieltä
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

4. Miten asiakkaan kuntouttaminen näkyy työssäsi?

5. Miten saat asiakkaan osalliseksi tapaamisellanne?

6. Millainen on vallitseva kuva asiakkaan roolista aikuissosiaalityössä?

- ☐ asiakas on passiivisessa roolissa, työntekijä ohjaa tapaamisen
- ☐ asiakas on mukana tapaamisissa aktiivisesti pohtimassa omaa tulevaisuuttaan
- ☐ asiakas tulee tapaamisiin pakosta
- ☐ muu, mikä?

7. Olen valmis kokeilemaan uusia työmenetelmiä omassa työssäni

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ ei samaa mieltä, eikä eri mieltä
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

8. Millaisia uusi työmenetelmiä olisit valmis kokeilemaan tai olet jo kokeillut?

9. Millaisia muutoksia toivot tulevaisuuden aikuissosiaalityöhön?

10. Millaisia muutoksia tulevaisuuden aikuissosiaalityö vaatii työntekijältä?

11. Mielestäni aikuissosiaalityössä tarvitaan uusia työmenetelmiä ja tapoja tehdä työtä

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ ei samaa mieltä, eikä eri mieltä
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

12. Oma työskentelytapani on tarpeeksi riittävä, enkä kaipaa suurempia muutoksia työhöni

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ ei samaa mieltä, eikä eri mieltä
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

13. Jos oma työskentelytapasi ei ole sinusta riittävä, mitä muutosta kaipaat? Mikä mahdollistaa tai estää muutoksen?

