

Anne Ylinen

Oven avauksia – asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksia osallisuudesta

SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -
hankkeen osa-arviointi

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen , yAMK

Tekijä: Ylinen Anne

Työn nimi: Oven avauksia – asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksia osallisuudesta. SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hankkeen osa-arviointi

Ohjaaja: Palomäki Sirkka-Liisa, yliopettaja

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 51

Osallisuus ja sen lisääminen ovat viime aikoina nousseet keskeisiksi arvioinnin ja kehittämisen kohteiksi erilaisissa hankkeissa, suunnitelmissa ja ohjelmissa. Osallisuus on kokemukseen perustuva tunne, arvo ja toiminnan tavoite. Aikuissosiaalityö muiden sosiaalipalveluiden ohessa tarvitsee asiakkaiden ja työntekijöiden palautetta ja kriittisiä näkemyksiä osallisuutta tukevan toiminnan kehittämiseksi.

Tämän SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hankkeelle tehdyn osa-arvioinnin tarkoitus oli tuottaa tietoa osallisuudesta vertaillen asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten ja näkemysten vastaavuutta. Arvioinnin tavoitteena oli selvittää, miten osallisuus koetaan ja miten se näkyy aikuissosiaalityössä. Arviointiaineisto koostui Päijät-Hämeen ja Tampereen seudun sosiaalihuollon työntekijöiltä hankkeen toimesta kerätystä webropol-kyselystä (N=83). Tietoa asiakkaiden osallisuuskokemuksista keräsin osallistumalla noin vuoden ajan kerran kuukaudessa hankkeen kehittäjäasiakasryhmien tapaamisiin Kurikassa. Kehittäjäasiakasryhmien tapaamisissa kirjasin ylös asiakkaiden esille tuomat asiat hankkeen muistioita varten sekä havainnoin tunteita ja tunnelmia, joita keskustelujen lomassa tuli ilmi. Arvioinnin taustaksi hain tutkimustietoa ja kirjallisuutta osallisuudesta, aikuissosiaalityöstä ja arvioinnista menetelmänä. Aineistoja analysoin sisällönanalyysillä sekä määrällisesti kuvailevalla tasolla. Analyysin tarkoitus oli selkeyttää aineistoa ja luoda siitä kokonaisuus, jonka perusteella tein johtopäätöksiä arvioinnin kohteesta.

Tulosten mukaan asiakkaiden ja työntekijöiden käsitykset osallisuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä vastasivat hyvin toisiaan. Asiakkaan osallisuuskokemuksen kehittyminen ja vahvistuminen vaativat osallisuuden esteiden ja mahdollisuuksien tunnistamista ja niihin vaikuttamista. Osallisuuden tueksi on luotava edellytyksiä, vaikutusmahdollisuuksia ja kokonaisvaltaisia palvelukokonaisuuksia. SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hankkeen tärkeä rooli sosiaalipalveluiden kehittämistyössä on toimia asiakkaan ja asiantuntijoiden kohtaamisten mahdollistajana.

Avainsanat: osallisuus, aikuissosiaalityö, arviointi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master`s degree (UAS) in Health Care and Social Work
Master`s programme in development and management in Health Care and Social Work

Author: Ylinen Anne

Title of thesis: Door Openings – The Thoughts of Clients and Employees about Participation. Part evaluation of the project SOS-from social exclusion to inclusion through social work.

Supervisor: Palomäki Sirkka-Liisa, Principal Lecturer

Year: 2013

Number of pages: 51

Participation and its increase have become central subjects in evaluation and development of different kinds of projects and planning. Participation is a feeling based on experience, value and object of function. Adult social work, as well as other social services, needs feedback and critical vision from clients and employees for developing supporting activities of participation.

The meaning for the partial evaluation of the SOS-from social exclusion to inclusion through social work methods – project was to get information about participation and to compare how similar experiences clients and employees have. The evaluation goal was to find out how participation is experienced and how it shows in adult social work. The evaluation material consisted of webropol-enquiry (N=83) which Päijät-Häme and Tampere area social welfare employees acquired during the project. The knowledge about clients' participation experiences was gathered by taking part during about one year, once a month, to meetings of a developing client group in Kurikka. During the meetings I wrote down the issues brought about by the clients for the project's memo and I observed the feelings and atmosphere that appeared during the discussions. For the background evaluation I collected research information and professional literature about participation, adult social work and evaluation methods. The material was analyzed through content analysis and at a quantitative-descriptive level. The purpose of analysis was to clarify the material and create an entirety where to base my conclusions about the object of evaluation.

The study shows that clients and employees' opinion about participation and things influencing it are very similar to each other. Developing and strengthening the clients' participation experience requires the recognition of obstacles and opportunities, as well as what influences them. In order to support participation, there must be created conditions, possibilities for influence and comprehensive service unities. SOS-from social exclusion to inclusion through social work methods – project's important role in developing social services is to enable the meeting between clients and experts.

Keywords: participation, adult social work, evaluation

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet tässä arvioinnissa	7
1 JOHDANTO	8
2 OSALLISUUS	9
2.1 Osallisuutta koskevia normeja ja linjauksia	11
2.2 Aikaisempia osallisuutta käsitteleviä tutkimuksia	12
3 AIKUISSOSIAALITYÖ.....	14
3.1 Aikuissosiaalityön tehtävä	14
3.2 Aikaisempia kartoituksia ja tutkimuksia aikuissosiaalityöstä	16
4 SOS-SYRJÄYTYNEESTÄ OSALLISEKSI SOSIAALITYÖN KEINAIN -HANKE.....	18
5 ARVIOINTI KEHITTÄMISTYÖN TUKENA.....	19
5.1 Eettiset kysymykset arvioinnissa.....	21
5.2 Arviointikysymys ja -kriteerit.....	23
6 ARVIOINTITUTKIMUKSEN MENETELMÄT	24
6.1 Konstruktivistinen lähestymistapa	24
6.2 Aineiston keruu- ja analysointimenetelmät.....	25
6.3 Arvioinnissa käytetyt aineistot ja niiden käsittely	27
7 TULOKSET	29
7.1 Asiakkaiden määritelmät osallisuudesta ja aikuissosiaalityöstä	29
7.1.1 Asiakasryhmien kuvaus	30
7.1.2 Kielteiset kokemukset osallisuutta heikentämässä	31
7.1.3 Arjen perustekijöiden tärkeys osallisuuden tukemisessa	32
7.2 Työntekijöiden näkemykset osallisuudesta ja sen tukemisesta.....	33
7.3 Koonti keskeisistä osallisuuteen ja sen tukemiseen liittyvistä tekijöistä	38
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	40

9 POHDINTA	44
LÄHTEET	48

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Arviointityöni sijoittuminen SOS-hankkeessa.....	18
Kuvio 2. Työntekijöiden näkemys asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta aikuissosiaalityön palveluissa.	35
Kuvio 3. Asiakkaan äänen kuuluminen aikuissosiaalityössä (lkm).....	37
Kuvio 4. Keskeiset osallisuuteen ja sen tukemiseen liittyvät tekijät aikuissosiaalityössä.	38
Taulukko 1. Osallisuudet muodot ja osallistumisen taso.....	10
Taulukko 2. Arvioinnin aineistot.	27

Käytetyt termit ja lyhenteet tässä arvioinnissa

Osallisuus	Mahdollisuus vaikuttaa omaan elämään ja sitä koskeviin valintoihin, suunnitelmiin ja päätöksiin. Osallisuus on subjektina olemista. Osallisuus on kokemuksellista.
Kehittäjäasiakas	Sosiaalihuollon palveluiden käyttäjä. Hankkeen asiakasryhmän jäsen. Termiä käytetty myös hankkeen väliraportissa.
Kehittämistiimi	Romaneista muodostunut kehittämistiimi, joka kokoontui hankkeen ajan Kurikassa. Termiä käytetty hankkeen väliraportissa.
Työntekijä	Hankkeessa mukana olevat Päijät-Hämeen ja Tampereen alueen sosiaalihuollon työntekijät.
Aikuissosiaalityö	Sisältää asiakkaan palveluverkoston ja sosiaalisen tilanteen kartoituksen, päihde- ja mielenterveyspalveluiden selvittelyn, toimeentulotuen tarpeen arvioinnin ja päätöksenteon sekä oman työn ja työkäytäntöjen kehittämisen yhdessä muiden toimijoiden kanssa.
Arviointi	On tärkeä osa sosiaalipalveluiden kehittämistä. Arvioinnin tehtävänä on kerätä ja tuottaa tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalipalveluiden kentässä sekä asiakkaiden osallisuudesta

1 JOHDANTO

Osallisuus ja sen lisääminen on yksi sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisista ja paikallisista tavoitteista. Se on ajankohtaistunut muun muassa sosiaalihuoltolain ja rakenneuudistuksen myötä. Enenevässä määrin ollaan kiinnostuneita asiakaslähtöisistä palveluista, niiden käyttäjistä subjektina sekä asiakasosallisuudesta. Asiakkaan osallisuutta pyritään lisäämään kahdella tavalla; suhteessa hänen omaan elämäänsä ja osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmiä. Asiakaskokemuksista saatavaa tietoa voidaan hyödyntää osana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden laadun, toimivuuden sekä saatavuuden arviointia ja edelleen kehittämistyötä. (Finsoc 2001, 7; Tammelin 2010, 13, 68.)

SOS-syrjäytyneestä osalliseksi hankkeelle tekemälläni arvioinnilla oli tarkoitus tuottaa tietoa asiakkaiden ja sosiaalihuollon työntekijöiden osallisuuskokemuksista sosiaalipalveluissa, ensisijaisesti aikuissosiaalityössä. Analysoin osallisuutta pääosin asiakassuhteen aikana muodostuneiden kokemusten ja niissä olevien vaikutusmahdollisuuksien kautta. Analyysin tukena käytin teoria- ja tutkimustietoa osallisuudesta, aikuissosiaalityöstä ja arvioinnista. Asiakkaiden kokemukseen perustuvat tiedot olen kerännyt osallistumalla Kurikassa kokoontuneisiin kehittäjäasiakasryhmien tapaamisiin. Työntekijöiden näkemyksiä osallisuudesta, sen toteutumisesta ja tukemisesta olen koonnut hankkeen keräämän webropol-kyselyn vastauksista. Arviointiaineistoja analysoimalla olen saanut tietoa siitä, mitä osallisuus tarkoittaa asiakkaille ja työntekijöille sekä siitä, mitkä seikat mahdollistavat tai estävät osallisuuden toteutumista tai millä tavoin sitä voitaisiin tukea paremmin. Oven avauksia -ilmaus opinnäytetyön nimenä kuvaa sitä, kuinka tällä arvioinnilla on avattu asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin perustuvia ajatuksia osallisuudesta.

Arviointitieto osana kehittämistoimintaa pitää sisällään arvioijan tekemät havainnot, johtopäätökset ja kehittämissuosituksiset (Virtanen 2007, 238.) Tämä arviointityö tuloksineen ja johtopäätöksineen on lunastanut sille asetetun tehtävän tiedontuottajana. Arviointityö on osoittanut sekä tarpeellisuutensa että käytettävyytensä, koska osaa työn tuloksista on jo hyödynnetty hankkeen jatkohakemuksen täydentämisessä.

2 OSALLISUUS

Käsitteenä osallisuus ja osallistuminen ovat lähellä toisiaan, mutta niiden sisällössä on selkeä ero. Osallisuus on enemmän kuin osallistuminen. Yksi osa osallistumisen prosessia on osallisuus. Se on tunne, kokemukseen perustuva tila, joka tuottaa osallistumista edellytyksineen. Osallisuus on keino, jolla pyritään luomaan ja edistämään asiakkaiden omaa elämänhallintaa. Se vaatii kuitenkin toteutuakseen sitoutumista ja vastuunottamista päätöksistä seurauksineen. Osallisuus ja mahdollisuudet siihen tulevat konkreettisesti esiin, kun asiakas kohtaa palvelujärjestelmän. Osallisuus on myös osa palvelun laatua ja sen ydintä niin asiakkaiden kuin organisaationkin näkökulmasta. (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 200–204; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 304.)

Osallisuutta voidaan tarkastella yksilöllisen, yhteiskunnallisen, sosiaalisen ja palvelujärjestelmän näkökulmasta. Yksilöllinen näkökulma korostaa asiakkaiden oikeutta olla mukana heitä koskevassa päätöksenteossa. Asiakkaan tulee voida kokea itsensä arvokkaaksi. Yhteisön ja yhteiskunnan tulee luoda heille tähän mahdollisuus; kukaan ei voi olla yksin osallinen. Kokemuksella osallisuudesta voi olla positiivinen ja voimaannuttava merkitys asiakkaan hallinnantunteeseen ja itsetuntoon. Sosiaalinen osallisuus tuottaa ihmiselle hyvinvointia luoden elämään merkitystä. Osallisuuskokemuksen yksilöllinen, yhteiskunnallinen ja sosiaalinen merkitys saattavat näkyä integroitumisena, leimaamisen ja syrjinnän vähentymisenä. Palvelujärjestelmän näkökulmasta katsottuna osallisuus tulee ilmi haluna tuottaa laadukkaita asiakkaan tarpeita ja toiveita vastaavia palveluja. (Kiilakoski 2008, 10–14.)

Osallisuutta ja osallistumista on kuvattu monin eri tavoin. Clark, Davis, Fisher, Glynn ja Jeffries (2008) ovat tutkimuksessaan kuvanneet palveluiden käyttäjien osallistumista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin taulukkoon 1. koottujen tasojen mukaisesti, huippuna kumppanuus käyttäjien ja henkilöstön välillä. (Clark ym. 2008, 12–13.) Suomalaisen osallisuushankkeen piirissä kuntalaisten osallisuuden muodot on puolestaan jäsennetty tieto-osallisuudesta toimintaosallisuuteen taulukon 1. mukaisesti. Lähtökohtana näissä on ollut tasa-arvoisuus, vastuu ja vaikuttamismahdollisuudet. Kuntalaiset ovat sen jälkeen voineet käyttää va-

linnanvapauttaan, millä tavoin haluavat olla osallisina palveluissa. (Kohonen & Tiala 2002, 6–8.)

Taulukko 1. Osallisuudet muodot ja osallistumisen tasot (koottuna Kohonen & Tiala 2002, Clark ym. 2008).

<p>Toimintaosallisuus: Kuntalaiset mukana toiminnassa, joka pitää sisällään muun muassa päätöksenteon ja tuottamisen.</p>	<p>Kumppanuus: Käyttäjät ja henkilöstö työskentelevät yhdessä kaikilla osa-alueilla. Tärkeät päätökset tehdään yhdessä. Käyttäjät osallistuvat toiminnan ja palveluiden arviointiin. Organisaatiolla on mahdollisuus ottaa heitä mukaan, kouluttaa ja tukea sekä palkata organisaation tehtäviin.</p>
<p>Päätösosallisuus: Kuntalaiset osallistuvat valmisteluun ja päätöksentekoon.</p>	<p>Yhteistoiminta: Palveluiden tuottaja on tehnyt tietoisesti arvoalinnan koskien käyttäjiä. Käyttäjät osallistuvat keskusteluun toimintatavoista sekä toimintaan ja kehittämiseen liittyvään päätöksentekoon. Yhteistoimintaan kulunut aika ja kulut korvataan rahallisesti, siihen on mahdollisuus saada myös koulutusta ja tukea. Käyttäjille tarjotaan mahdollisuus tavata toisiaan.</p>
<p>Suunnitelmaosallisuus: Kuntalaiset mukana suunnittelussa (esim. asiakasfoorumit), mutta suunnitelmien toteutuminen ei ole riippuvainen heistä. Se on vuorovaikutusta palveluntuottajien ja kuntalaisten välillä.</p>	<p>Osallistuminen rajoitettua: Käyttäjiltä kysytään säännöllisesti palveluja koskevista asioista. Vastauksia muokataan hallinnon ja henkilöstön tarpeisiin. Valtaosa käyttäjistä osallistuu oman palvelusuunnitelman laatimiseen ja seurantaan. Organisaatiota koskevat asiat käsitellään ilman käyttäjien osallistumista, eri foorumeilla.</p>
<p>Tieto-osallisuus: Sisältää osallisuuden helposti toteutettavia muotoja esim. tiedottaminen, kyselyt ja niihin vastaaminen ja kuuleminen. Kuntalaiset eivät tule aina tietämään, vaikuttaako heidän näkemyksensä asioihin ja jos niin miten. Säädetään lainsäädännössä. Voi toimia pohjana muunlaiselle osallistumiselle.</p>	<p>Osallistumista rajoitettu / ei osallistumista: Käyttäjille annetaan rajoitetusti tietoa ja kysytään mielipiteitä satunnaisesti palvelujen muutoksista. Osallistuvat satunnaisesti oman palvelusuunnitelman laatimiseen ja seurantaan, ei mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden kokonaisuksiin /Palvelut suunniteltu ja toteutettu ilman käyttäjien osallistumista.</p>

Ihminen osallistuessaan sosiaaliseen ja yhteiskunnalliseen toimintaan kokee osallisuutta. Tällöin osallisuus liittyy mukanaoloon, vaikuttamisen ja kuulumisen tunteeseen. Harjun (2005, 68–69) mukaan osallisuus on ennen kaikkea tunne- ja kokemusperäinen asia, kuten tämän arviointityön tuloksetkin asiakkaiden osalta osoittivat. Puolestaan työntekijöiden näkemys osallisuudesta myöhemmin esitettävien tulosten perusteella määrittyi pitkälti toimintaan osallistumisen kautta.

2.1 Osallisuutta koskevia normeja ja linjauksia

Asiakkaan osallisuutta korostetaan erilaisissa laeissa, suunnitelmissa, strategioissa ja ohjelmissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812) korostaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaana. Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään muun muassa velvollisuudesta laatia asiakkaalle palvelusuunnitelma. Laissa asiakkaita ovat kaikki sosiaalihuollon palveluja, ohjausta, neuvontaa ja etuuksia hakevat tai käyttävät henkilöt. Lain tarkoituksena on taata asiakkaalle parhaiten soveltuva ja monipuolinen palvelukonaisuus. Tässä arvioinnissa asiakkaat on rajattu aikuissosiaalityön piiriin kuuluviin henkilöihin. Aikuissosiaalityö määritellään myöhemmin luvussa 3. Edelleen laissa sanotaan muun muassa, että asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun, oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista, itsemääräämisoikeus sekä oikeus osallistumiseen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnittelun lisäksi niiden toteuttamiseen. (Laki asiakkaan asemasta, [viitattu 18.5.2012].)

Kuntalain (L17.3.1995/365) 27§ säädetään kunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kuntalain mukaan valtuuston on pidettävä huolta, että asukkailla ja palveluja käyttävillä on mahdollisuus vaikuttaa kunnan toimintaan. Tarjolla täytyy olla erilaisia osallistumisen muotoja ja kanavia sekä riittävästi tietoa niiden käytöstä. (Kuntalaki, [viitattu 17.1.2013].) Myös Suomessa 2007 voimaan tullut laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta luo lähtökohdan kansalaislähtöiselle palvelujen kehittämiselle. Kuntalain yhtenä tehtävänä on varmistaa, että

palveluja suunniteltaessa otetaan huomioon kunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Lakia edelsi muun muassa Sosiaalialan kehittämishanke, joka oli merkittävä sosiaalipalveluiden esiin nostaja ja laadun kehittäjä. (Kaskisaari ym. 2010, 13.)

KASTE 2012–2015 on valtioneuvoston vahvistama Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Ohjelmassa määritellään alaa koskevat uudistuksen tavoitteet ja toimet niiden saavuttamiseksi. Kaste-ohjelman tavoitteena on kaventaa sosiaali- ja terveyseroja ja huolehtia siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteet ja palvelut perustuvat asiakaslähtöisyyteen. Osallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat ohjelman keskeisiä periaatteita. Periaatteet tarkoittavat sosiaali- ja terveyshuollossa ihmisten kuulemista ja heidän vaikutusmahdollisuuksiensa lisäämistä heitä koskevissa päätöksissä, palveluissa ja palveluiden kehittämisessä. Vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi voidaan ottaa käyttöön uusia osallistavia työmenetelmiä esimerkiksi kokemusasiantuntijat ja asiakkaista muodostetut raadit. (STM, [viitattu 19.5.2012].)

Kaste-ohjelma muodostuu kuudesta osaohjelmasta säädösuudistuksineen ja suosituksineen. Yksi osaohjelmista keskittyy osallisuuteen ja sen mahdollisuuksien parantamiseen. Osallisuus tässä määritellään jokaisen mahdollisuutena terveyteen, koulutukseen ja työhön ja sitä kautta toimeentuloon, asumiseen ja sosiaaliseen elämään. (STM, [viitattu 19.5.2012].) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelmassakin asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen yhdessä sosiaalityön eettisyyden kanssa on yksi neljästä laajasta kehittämislinjasta (Karjalainen ja Sarvimäki 2005, 35).

2.2 Aikaisempia osallisuutta käsitteleviä tutkimuksia

Heli Valokivi (2008, 62–68) on väitöskirjassaan tutkinut vanhusten ja lainrikkojien osallisuutta, oikeuksia ja velvollisuuksia. Tutkimuksessa osallisuutta on kuvattu jatkumona, jonka toisessa päässä on vaativa ja aktiivinen toimintatapa ja toisessa ulkopuolinen, järjestelmästä irtautunut toimintatapa. Näiden jatkumon päiden väliin jää neuvotteleva, yhteistyökykyinen, alistuva ja vetäytyvä toimintatapa. Tulosten perusteella heikkoon osallisuuteen johtaa niin hiljainen kuin liian vahva ja ääne-

käskin toimintatapa. Kohtaamistilanteissa oikeudet ja velvollisuudet voivat saavuttaa tasapainon. Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät kokevatkin saavansa tukea arkipäivän kohtaamisiin aidoista vuorovaikutuskäytännöistä ja ammattietiikasta. Asiakkaat ja työntekijät tarvitsevat rohkeutta ja herkkyyttä kuullakseen asiakkaan elämäntilannetta yksityiskohtineen. Näin toimiakseen sosiaalityö vaatii toimivia työkäytäntöjä sekä organisaation ja yhteiskunnan luomia puitteita.

Tammelin (2010) on tutkinut kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumeja ja todennut miten tärkeää on saada tietoa asiakkaiden kokemuksista koskien niin palveluita kuin osallisuuttakin. Se on osa palvelujen kehittämistä, uudistamista ja niiden laadun varmistusta. Kuuleminen itsessään ei vielä takaa asiakkaan osallisuuden toteutumista. Asiakasosallisuus on yksi keino julkisten hyvinvointipalvelujen uudistamisessa. Tutkimuksesta nousi esiin kehittämisalueita kuten tiedottaminen, palvelujärjestelmän yksinkertaistaminen ja tiedonkulun tehostus asiakkaiden omien asioidensa hoidossa. Sähköisten palvelujen rooli kehittämisessä on tuotu näkyvästi esille. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan ole käyttöön tarvittavaa osaamista tai mahdollisuutta niiden hyödyntämiseen. (Tammelin 2010, 68–69.)

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton teettämän sosiaalibarometrin (2011) mukaan asiakkaat pääsevät osallistumaan omien palvelu- ja hoitosuunnitelmiansa tekemiseen hyvin tai melko hyvin 44%:ssa sosiaalitoimista ja osallistumaan palveluiden kehittämiseen hyvin tai melko hyvin 5–7%:sta sosiaalitoimissa. Osallistumisen puute saattaa näkyä asiakkaan osalta muun muassa suunnitelmiin sitoutumisen vaikeutena, toimenpiteiden irrallisuutena ja tehottomuutena. Asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien lisääminen edellyttää nykyisten palvelujärjestelmien kehittämistä, uudenlaisten rakenteiden luomista sekä asennemuutosta. (STKL, [viitattu 18.5.2012].)

3 AIKUISSOSIAALITYÖ

Aikuissosiaalityö käsitteenä on melko uusi, eikä sen määrittely ole yksiselitteistä. Sosiaalityötä aikuisten parissa on tehty koko sosiaalityön olemassa oloajan. Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö on vakiintunut vasta viime vuosikymmenen aikana. Nykyään kunnat ovat eriyttäneet aiemman yleisen sosiaalityön, jossa sosiaalityöntekijät olivat vastuussa niin lastensuojelusta kuin aikuissosiaalityöstäkin. Aikojen saatossa työtä on eriytetty muun muassa asiakkaiden ongelmien mukaisesti, alueperustaisesti sekä nykyisen ikä- ja elämänkaarimallin mukaisesti. Tämä eriyttäminen on mahdollistanut erikoistumisen ja asiantuntijuuden lisääntymisen työntekijän keskittyessä yhteen sosiaalityön osioon. Tehtäväalueiden eriyttämisestä huolimatta sosiaalityössä ovat tietyt pysyvät ydinelementit: yhteiskunnallinen tehtävä sisältäen syrjäytymisen ehkäisemisen ja osallisuuden edistämisen, ammatin arvot sekä eettiset periaatteet. (Kananoja, Lähteinen ja Marjamäki 2010, 119, 197, 214.)

3.1 Aikuissosiaalityön tehtävä

Sosiaalityöllä on aina yksilöllinen ja yhteiskunnallinen vaikutus. Yksilöön kohdistuvien toimintojen vaikutus heijastuu myös hänen toimintaympäristöönsä. Toiminnan eettisyys edellyttää yksilön elämäntilanteen ja rakenteellisten reunaehtojen yhtäaikaista huomioimista. Sosiaalityö on tilanne- ja kontekstisidonnaista sisältäen arvoperustan. Sen tarkoituksena on integroida ja sopeuttaa asiakas yhteiskunnan jäseneksi. (Pohjola 2012, 23.) Juhila (2006, 11) tarkastelee sosiaalityötä työntekijän ja asiakkaan välisenä suhteena. Hänen mukaansa työn sisältö määrittyy osapuolten kohtaamisen ja siinä syntyvien roolien suhteesta toisiinsa. Sosiaalityön ydin on siis työntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa. Ilman kasvokkaisia tai asiakirjojen kautta tapahtuvia tapaamisia ei sosiaalityötä olisi olemassakaan.

Sosiaalityötä on luonnehdittu muutostyöksi. Lähtökohtaisesti se on molemmille osapuolille sosiaalinen kokemus, työväline muutoksen aikaan saamisessa. Sosiaalityön prosessi sisältää eripituisia asiakkaan ja työntekijän välisiä yhteistyösuhteita. Asiakkaan elämäntilanteiden, sosiaalisten olojen, toimintaedellytysten ja -

kyvyn muutokset vaativat ajan lisäksi moninaisia yhteistyössä toteutettuja prosesseja. Lähtökohtatilanteen kartoitus, käsittely ja tilannearvio ovat keskeisiä sosiaalityön prosessin osia, joiden tarkoituksena on auttaa asiakasta jäsentämään ja tarkastelemaan omaan elämäänsä vaikuttavia tekijöitä. Asiakkaan edellytykset osallistua elämäntilannettaan koskevaan työskentelyyn voivat vaihdella. Näissä tapauksissa työskentelytapa räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan elämäntilanteeseen, tarpeisiin ja voimavaroihin nähden. Asiakkaan osallisuuden toteutuminen sosiaalityössä edellyttää yhdessä luotua käsitystä muutosta kaipaavista tekijöistä ja tavoitteista työskentelylle. (Kananoja ym. 2010, 129–130, 134.)

Sosiaalityöntekijät toimivat yleensä aikuisten kanssa tilanteissa, joissa asiakkaan elämäntapa ei ole lähiyhteisön tai yhteiskunnan kannalta hyväksyttävää. Aikuis-sosiaalityön asiakkaita yhdistää työttömyys, velkaantuminen, päihde- ja terveysongelmat, asunnottomuus ja sosiaalisen verkoston puuttuminen. Nämä hyvinvoinnin kasautuneet ongelmat aiheuttavat myös syrjäytymistä. Aikuissosiaalityön kenttä on moninainen, sosiaaliset ilmiöt ja ongelmat konteksteineen vaihtelevat. Työ pitää sisällään asiakkaan palveluverkoston ja sosiaalisen tilanteen kartoitusta, päihde- ja mielenterveyspalveluiden selvittelyä, toimeentulotuen tarpeen arviointia ja päätöksentekoa. Oman työn ja työkäytäntöjen kehittäminen yhdessä muiden toimijoiden kanssa on myös keskeinen osa aikuissosiaalityötä. Aikuissosiaalityöllä pyritään löytämään keinoja ja tukemaan niiden käyttöä niin, että asiakkailla olisi mahdollisuus luoda itselleen hyvä elämä. Keinoja hyvän elämän tavoittelemiseksi voivat olla esimerkiksi osallisuus, itsenäinen vastuu toimeentulosta ja yleensäkin elämänhallinta. (Jokinen & Juhila 2008, 16–25; Rantasalmi 2008, 13–15.)

Tällä hetkellä järjestelmäkeskeisen sosiaalityön toimintamallit perustuvat vielä ensisijaisesti hallinnollis-rationaaliin säädöksiin, kuten lakeihin ja asetuksiin, vallitseviin käytäntöihin sekä työntekijöiden asiantuntijuuteen. Asiakkaita tarkastellaan lakien, palvelujen ja organisaatorakenteiden kautta, ei niinkään asiakkaana omassa elämäntilanteessaan tietynlaisen elämänhistorian läpikäyneenä. Asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtevään palvelukulttuuriin ollaan siirtymässä hiljalleen, mutta se vaatii jatkuvaa työskentelyä. Asiakaslähtöisyydestä tulisi siirtyä käyttäjälähtöisyyteen, jossa korostetaan oikeuksia, itsemääräämistä ja yhdessä toimimista. Itsemääräämisen ajatus nousee ihmisen kunnioittamisesta oman elämänsä asian-

tuntijana ja palveluiden kohtaamisesta tämän asiantuntijuuden kanssa. Asiakkaan osallistumista kehittämällä itsemääräämiseen liittyvinä oikeuksina voidaan pitää muun muassa oikeutta osallisuuteen ja valtaan sekä tietoon. (Pohjola 2010, 45–47.)

3.2 Aikaisempia kartoituksia ja tutkimuksia aikuissosiaalityöstä

Kankainen (2012, 108) on tutkinut aikuissosiaalityön haasteita. Hän toteaa, että aikuissosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä on vielä määrittelemätön. Säädökset ja ohjeistuksetkin jättävät tehtävän avoimeksi. Aikuissosiaalityö joutuu toimimaan viimesijaisena palveluna. Työssä kohdataan yhteiskunnan palveluiden puutteiden aiheuttamia seurauksia.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen FinSoc-tiimi on toteuttanut osana aikuissosiaalityön vaikuttavuushanketta valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen. Kartoituksella haluttiin selvittää millaista on sosiaalitoimistossa tehtävä aikuissosiaalityö. Kartoitustuloksien mukaan sosiaalitoimistoissa tehtävää aikuissosiaalityötä tehdään pääosin työttömyyteen, toimeentulotukeen, päihteiden käyttöön ja yleiseen elämänhallintaan liittyen. Käytetyimpiä toimia työssä olivat asiakkaiden kuuntelu, tukeminen ja kannustaminen, empatian osoittaminen sekä päätösten suunnittelu ja -anto. Myös eri viranomaisten välinen yhteistyö oli merkittävässä asemassa. (Blomgren ja Kivipelto 2012, 16, 36–38.)

Tuija Nummela (2011) on väitöskirjassaan tutkinut asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista aikuissosiaalityössä. Tutkimus tuotti uutta tietoa muun muassa asiakkuuden edellytyksistä, niin että asiakkaan oikeus toteutuisi. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen muodostivat asiakkuuden keskiön. Aikuissosiaalityön kehittämisen painopisteiksi nousivat muun muassa palveluohjauksellisen työotteen vahvistaminen ja asiakkaan osallisuutta tukevien työmuotojen kehittäminen ja juurruttaminen käytännöksi. (Nummela 2011, 139, 141.)

Helsingissä läntisellä sosiaaliasemalla Haagan toimipisteessä vuosina 2010–2011 toteutettu tutkimus oli osa aikuissosiaalityön kehittämishanke VIVA:n toimintaa. Tutkimuksessa kerättiin tietoa asiakaskunnasta muun muassa työntekijöiden työn-

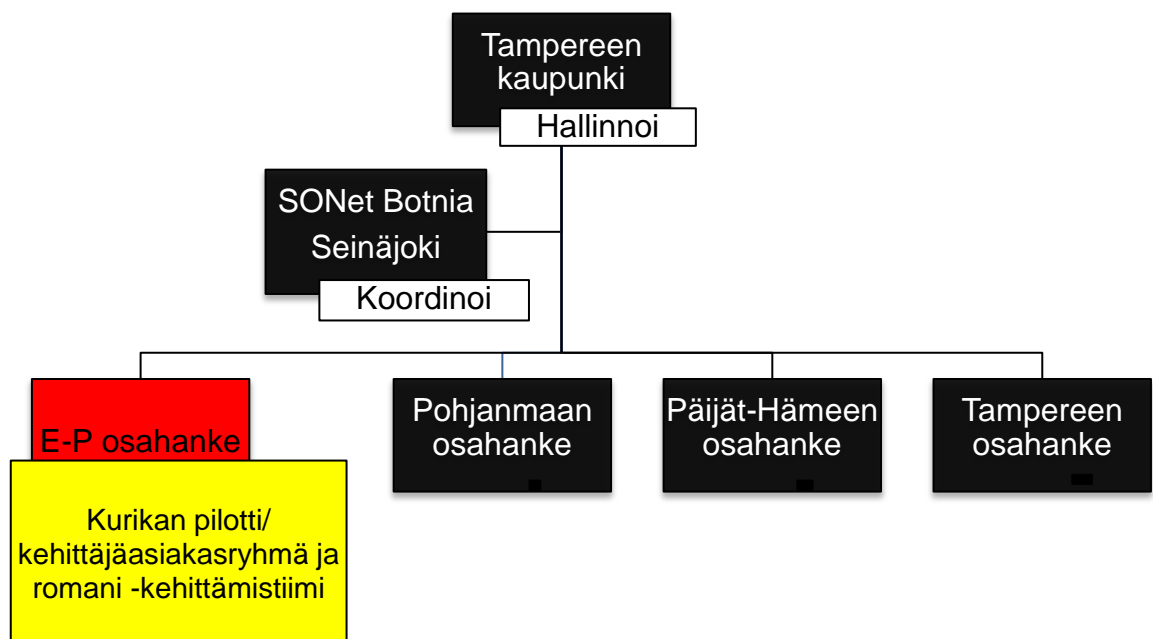
kuvien selkeyttämiseksi. Tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityöntekijöiden työ keskittyy lähinnä työttömyyden, asunnottomuuden ja taloudellisen tuen ympärille. Se, miten paljon työntekijät näihin asiakkaan vaikeuksiin voivat vaikuttaa, herättää kiinnostusta. Merkitystä näyttäisi olevan enemmänkin sillä, miten sosiaalihuollon työntekijä kohtaa asiakkaan sosiaalipalveluissa arvojen, asenteiden ja toiminnan tasolla. (Kangas 2011, 20, 44–46.)

Aikuissosiaalityön tulevaisuuden visiosta on keskusteltu VIVA-hankkeen aikana työntekijöiden kanssa erilaisissa kokoonpanoissa ja foorumeissa. Vision mukaan sosiaalityön asiantuntijuus koostuu asiakkaiden ja yhteiskunnallisten tilanteiden ja sosiaalityön menetelmien tuntemisesta sekä tehdyn työn arvioinnista. Visio sisälsi myös suosituksia, ehdotuksia ja ituja kehittämistyölle. Esimerkkeinä mainittiin asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämistyöhön, heidän sosiaalisten tarpeidensa ja voimavarojensa tunnistaminen ja huomioiminen sekä sosiaalinen kuntoutus osallisuuden kautta. (Jouttimäki ja Kangas 2011, 187–188, 192–199.)

4 SOS-SYRJÄYTYNEESTÄ OSALLISEKSI SOSIAALITYÖN KEINOIN -HANKE

SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin hanke toimii Väli-Suomen alueella. Hanketta rahoittaa KASTE eli sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Tampereen kaupunki hallinnoi koko hankekokonaisuutta. Hankekonsortioon kuuluu viisi osa-hanketta, jotka toimivat Päijät-Hämeen, Pohjanmaan, Etelä-Pohjanmaan ja Tampereen toiminta-alueilla. Viides eli koordinaatiohanke sijoittuu pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIAan. Alla olevaan kuvioon 1 olen merkinnyt värein (punainen ja keltainen), mihin pieneen osa-alueeseen tämä käsillä oleva arviointityöni sijoittuu koko SOS-hankkeessa. (SOS-hanke, [viitattu 18.5.2012].)

Koko SOS-hankkeessa on kolme läpileikkaavaa toimintalinjaa: aktivoiva ja kuntouttava aikuissosiaalityö, aikuissosiaalityön palveluprosessit ja yhteistyörakenteet sekä ammatti- ja tehtävärakenne. Arviointityöni kuuluu aktivoivan ja kuntouttavan aikuissosiaalityön toimintalinjaan, jonka tavoitteena on muun muassa asiakasosallisuuden edistäminen ja asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen, suunniteluun ja arviointiin. (SOS-hanke, [viitattu 18.5.2012].)



Kuvio 1. Arviointityöni sijoittuminen SOS-hankkeessa.

5 ARVIOINTI KEHITTÄMISTYÖN TUKENA

Arvioinnista on tullut tärkeä osa sosiaalipalvelujen kehittämistä. Arviointi sanana herättää jo jännitteitä ja odotuksia. Kyseessä on kuitenkin inhimillinen toiminta. Arvioinnin ja arviointitutkimuksen tehtävä on tuoda luotettavuutta toimintaamme ohjaavalle merkityksenannolle. (Mark, Henry & Julnes, 2000, 4–5.) Arviointia ei voida pitää perinteisesti ajateltuna tieteellisenä tutkimuksena. Arvioinnin toteutuksessa käytetään kuitenkin hyödyksi tieteellisiä tutkimusmetodeja ja -käytäntöjä. Arvioinnista poiketen perinteinen tieteellinen tutkimus esittää usein vain tuloksia niitä arvottamatta. Arvioinnin erottaakin tutkimuksesta sen arvot, arvottavat johtopäätökset ja arvioinnin intressi. Arvioinnin lähtökohtiin vaikuttavat sen tilaaja, kohde tai muut intressiryhmät. Arvioinnissa ei ole kyse arvostelusta vaan vertaamisesta. (FinSoc 2001, 5, 23; Virtanen 2007, 25, 145.)

Arvioinnin metodologia tarkoittaa sääntöjä metodien käytöstä asetetun tavoitteen saavuttamiseksi. Metodologia kertoo siitä, miten ja millaisia käsitteitä on käytetty työssä todellisuuden hahmottamiseen tieteellisen tiedon tuottamiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 13.) Arvioinnin metodologia on aina tapauskohtaista. Arvioijan tehtävänä on rakentaa kyseessä olevaan arviointitehtävään paras mahdollinen malli. Mallin valintaan vaikuttaa se, mitä arvioidaan ja miten arviointi ajallisesti sijoittuu. Kyseessä voi olla etukäteinen, jatkuva tai jälkikäteinen arviointi. Arvioinnin motiivit ja perusolemus sekä sen tietoa tuottava tai kokoava tehtävä vaikuttavat mallin valintaan. Formatiivisesta arvioinnista puhuttaessa tuotetaan tietoa arvioinnin kohteesta ja summatiivisessa tietoa kootaan. Arviointiprosessin osallisten, arvioinnin tekijän, tilaajan ja kohteen välisillä rooleilla on myös merkityksensä. (Virtanen 2007, 93, 139–140.) Arviointi ja sen myötä syntynyt kehittämistyö on vahvasti sidoksissa ympäröivään todellisuuteen. Arviointi on kiinteä osa kehittämistyötä. (Eräsaari, Lindqvist, Mäntysaari & Rajavaara 1999, 104–105.)

Arviointi sisältää arvoja, valintoja ja vaikuttamista (Kivipelto 2008, 13). Arviointi edellyttää arviointikysymyksiä ja -kriteereitä. Kriteeri kuvaa sitä, mikä missäkin tapauksessa on arvokasta. Arvioinnin kohdetta tarkasteltaessa määriteltyjen kriteerien kautta voidaan esittää arvioivia päätelmiä tuloksista. Arviointi on keino arvottaa erilaisia toimintoja tai kokonaisuuksia eli tuoda esiin missä on onnistuttu tai

missä olisi parantamisen varaa. Arvioinnin tuella voidaan antaa myös kehittämissuhteita tai osoittaa toiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus. Arviointia on kaikkialla, se on olennainen osa myös kehittämissuhteita. (Kivipelto 2008,12; Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 22, 74, 120.) Evert Vedung (2003, 29) puhuu arvioinnista jopa aikamme muoti-ilmiönä. Arviointi voidaan jakaa määrälliseen ja laadulliseen. Arviointitavan ja -menetelmien valinnassa on hyvä miettiä millaista tietoa tarvitaan. Projektissa arviointi voi olla tarkasteluväline onnistumisen mittaamiseen saavutettujen tulosten valossa. Arvioinnilla voi olla myös tiedontuottamisen tehtävä tai sen tulosten perusteella toimintaa edistävä tehtävä. (Seppänen-Järvelä 2004, 19.) Näistä tarkoituksellista nousevia arviointeja on kuvannut myös Michael Patton (1997, 64–71).

Sosiaalihuollon palveluja kehitettäessä arvioinnin merkitys on korostunut. Kehittämistoiminnassa, hyvien tulosten saavuttamisen kannalta, on nähty keskeiseksi asiakkaiden osallistuminen, heidän näkemystensä tunteminen ja tarpeiden tunnistaminen sekä heidän tekemänsä arvioinnit. Tästä voidaan käyttää myös nimitystä mahdollistava arviointi, joka on suhteellisen uusi lähestymistapa. Siinä voidaan hyödyntää niin määrällisiä kuin laadullisiakin aineistoja. Tätä mahdollistavaa arviointia voidaan käyttää niin yksilöön, organisaatioon, yhteisöön kuin kulttuureihinkin liittyvissä arvioinneissa. (FinSoc 2001, 2, 30.)

Hankkeelle tekemäni arvioinnin tehtävä ja sen tarve on lähinnä formatiivinen eli tietoa tuottava kyseisessä projektissa ja sen interventioihin liittyen. Formatiivisella arviointitiedolla on kolme muotoa: havainnot, johtopäätökset ja kehittämissuhteet. Sen avulla voidaan löytää myös oman toiminnan vahvuuksia, parantamisalueita ja kehittämiskohteita. (Virtanen 2007, 93, 238.) Arviointiin tulee aina sisällyttää myös tutkimuksellinen ote; näin arviointitiedosta tulee luotettavaa ja merkityksellistä (Kivipelto 2008, 13). Tutkimuksellisesta otteesta huolimatta, arviointitietoa, jota työstäni SOS-syrjäytyneestä osalliseksi hankkeesta saadaan, ei voida suoraan yleistää muihin konteksteihin.

5.1 Eettiset kysymykset arvioinnissa

Arviointi tehdään usein tilauksesta kuten tämäkin opinnäytetyönä tehtävä arviointi. Kaikilla arviointiin tavalla tai toisella osallistuvilla tahoilla on omat toiveensa ja näkemyksensä työstä ja sen kohteesta. Näitä seikkoja arvioija joutuu punnitsemaan ja tekemään niiden välillä eettisiä valintoja. Näkökulma, josta arviointia tehdään, tulee miettiä huolella. Ketä kuullaan ja miten heidän esiintuomiaan asioita painotetaan. Olennaista on kuitenkin tiedostaa oma paikka ja tehdyt valinnat suhteessa arvioitavaan. (FinSoc 2001, 9–10.)

Arviointi lähtee arvon määrittämisestä ja sen liittämistä arvioitavaan kohteeseen. Arvot ja eettiset periaatteet kuuluvat arviointiin, ne ohjaavat sen tekemistä. Arviointiin kuten muuhunkin tutkimustoimintaan liittyy useita eettisiä näkökohtia, joita valtaa käyttävän arvioijan on huomioitava. (Virtanen 2007, 25, 81.) Järjestelmällisyys, pätevyys, rehellisyys, ihmisten kunnioittaminen ja yhteiskunnallinen vastuu ovat esimerkkejä amerikkalaisen arviointiyhdistyksen eettisistä periaatteista, joiden tulisi toteutua kaikenlaisessa arvioinnissa. Arvioinnin tulosten esittäminen anonyymisti noudattaa ihmisten kunnioittamisen periaatetta. (FinSoc 2001, 9, 41.) Kuulan (2006, 200) ja Mäkisen (2006, 114) mukaan ihmistieteiden yksi tärkeimmistä normeista on tunnistamattomuus. Jokainen arviointiin osallistuva taho voi halutessaan ja sopimuksen mukaan pysyä tunnistamattomana. Tässä työssä sekä sosiaalihuollon työntekijöiden että asiakkaidenkin tuomat asiat esitetään valmiissa raportissa anonyymisti.

Eettiset kysymykset ja valinnat ovat aikuissosiaalityössä arkipäivää. Sosiaalityöllä ja siihen liittyvillä hankkeilla arviointeineen on aina suuri merkitys asiakkaan elämään. Kyseessä on interventio. Arvioinnin kohteina ovat usein asiakkaiden arkaluonteiset asiat ja ilmiöt. Tämä arviointiasetelma vaatii jo itsessään syvällistä eettistä pohdintaa. Arvioijalla on mahdollisuus tutkia ulkoapäin näitä asioita ja ilmiöitä, kun taas asiakkaat elävät niiden kanssa. Arvioijalla ei myöskään siinä hetkessä ole tarjota ratkaisuja ongelmiin vaan hänen tehtävänsä on kerätä tietoa ja materiaalia toiminnan ja asioiden muuttamiseksi, kuten minulla tässä arvioinnissa. (Ylinen 2012.)

Tähän arviointityöhön osallistuvien asiakkaiden joukko ei ole heidän kutsukriteeristä huolimatta täysin samanlainen. Mukana olevilla asiakkailla on paljon yhteisiä, mutta myös toisistaan erottavia piirteitä. Kulttuuriset erot, arvot, asenteet, tavat, koulutus ja ammatti tuovat arviointiprosessin eri vaiheisiin eettisen pohdinnan ja huomion aiheita. Arvioijana olen pyrkinyt huomioimaan edellä mainittuja piirteitä esimerkiksi kielenkäytössä ja kommunikoinnissa, ammattisanastoa ja loukkaavia ilmauksia välttäen. Työntekijöiltä hankkeen toimesta kerätyssä webropol-kyselyssä ammattisanastoon kuuluvia termejä on kuitenkin käytetty.

Asiakkaiden henkilökohtaisten kokemusten ja kertomusten ottaminen analyysin ja arvioinnin kohteeksi edellytti minulta myös eettisyyttä ja arvolähtökohtien pohtimista. Sosiaalihuollon asiakkuus, kun harvoin on kadehdittavaa. Jokaisen asiakkaan tapaus on myös ainutkertainen, enkä sen vuoksi voi tehdä niiden perusteella yleistyksiä tai laatia yhtä oikeaa tapaa toimia näissä tilanteissa. Ryhmämuotoinen aineistonkeruumuoto henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuvasta aiheesta ei välttämättä ole paras mahdollinen tapa. Toiset asiakkaat ovat halukkaampia kertomaan kokemuksistaan ja tunteistaan, kuin toiset. Toisaalta ryhmämuotoista osallistavaa aineistonkeruuta puoltaa mahdollisuus vertaistuen saantiin.

Luottamuksellisuus tuo omat vaatimuksensa arviointiin. Tässä arvioinnissa mukana olevat sosiaalihuollon työntekijät ja asiakasryhmien jäsenet ovat saaneet kirjallisen tiedon siitä, mihin he ovat ryhtyneet ja mihin heidän esille tuomista tiedoista tuotettua materiaalia käytetään. Osallistuminen oli vapaaehtoista ja he ovat itse voineet päättää osallistumisensa tason. Valmiissa raportissa luottamuksellisuus on osoitettu kertomalla arvioinnista saadut tulokset vain asiakas ja työntekijä tasolla, sen tarkemmin niitä erittelemättä. Ennen arvioinnin julkaisemista tilaaja on lukenut ja kommentoinut työtä, näin varmistetaan sopimukseen liittyvien kohtien toteutuminen.

Allekirjoittaessani hankkeeseen liittyvän vaitiolo-velvollisuussopimuksen olen luvannut noudattaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annetun lain 14§:ssä säädettyä asiakirjasalaisuutta ja saman lain 15§:ssä säädettyä vaitiolo-velvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, joita olen saanut osallistuessani SOS-hankkeen pilotti-ryhmien eri tilaisuuksiin. Tämä allekirjoitettu sopimus velvoittaa minua vielä opinnäytetyön tekemisen päätyttyäkin.

5.2 Arviointikysymys ja -kriteerit

SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin hankkeen yhtenä tavoitteena on osallisuuden lisääminen. Opinnäytetyöni aihe muodostui tarpeesta selvittää miten osallisuus koetaan ja miten se näkyy aikuissosiaalityössä. ”Miten” -muotoon laadittu arviointikysymys edellyttää vastauksilta enemmän kuvailua, mikä tekee laadullisesta aineistosta käyttökelpoisen ja sisällöltään rikkaamman (Aalto-Kallio ym. 2009, 61). Tällä arvioinnilla haetaan vastausta kysymykseen:

Miten SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hankkeeseen osallistuvien sosiaalihuollon työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset / kokemukset osallisuudesta vastaavat toisiaan?

Arviointikysymystä tukevia ja tarkentavia kysymyksiä olivat:

Mitkä ovat osallisuuden toteutumisen esteet / mahdollisuudet?

Millä työmenetelmillä osallisuuden toteutumista voisi edistää?

Petri Virtanen (2007, 149–150) on määritellyt arviointikriteerit kahden arvoteorian kautta. Kun määritellään kriteerit preskriptiiviseen arvoteoriaan perustuen, arvioija luo pohjan niille käyttäen olemassa olevia tutkimuksia, arviointeja ja selvityksiä, joista hän muodostaa perustellun kriteeristön. Toinen arvoteoria on deskriptiivinen. Siinä arvioija lähtee ajatuksesta, että arvot ovat keskenään ristiriidassa. Arvioija punnitsee vaihtoehtoja, joista pohdinnan tuloksena usein yhdessä muiden arviointiin osallistuvien kanssa muodostetaan arviointikriteeristö. Omassa arviointityössäni kriteerit on muodostettu tutustumalla aikaisempiin tutkimuksiin ja hankearviointeihin aiheesta. Arviointikriteereiksi muodostuivat:

Mitä on osallisuus?

Asiakkaiden kokemukset osallisuudesta.

Työntekijöiden näkemykset osallisuudesta.

6 ARVIOINTITUTKIMUKSEN MENETELMÄT

6.1 Konstruktivistinen lähestymistapa

Arviointityössäni haluan tuoda esiin hankkeeseen osallistuvien sosiaalihuollon työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulman ja tulkinnan osallisuudesta, tällöin tutkimusotteeni on kvalitatiivinen. Arvioinnissa on neljä eri lähestymistapaa: kokeellinen, kehittävä, kriittinen ja konstruktivistinen. Arvioinnin lähestymistavan valintaan vaikuttaa se, miten arvioitava kohde ymmärretään ja mikä on arvioinnin tarkoitus. Konstruktivistisen lähestymistavan perustana on ihmisten oma osallistuminen ja voimaantuminen. Siihen sisältyvästä osallistavan arvioinnin näkökulmasta kiinnostuksen kohteena ovat yleensä eri toimijoiden subjektiiviset kokemukset ja niistä kertyvä tieto. Arvioijan rooli on olla välittäjä ja erilaisten todellisuuksien tulkitsija. Lähtökohtana on vahvistaa toimijoiden vaikutusmahdollisuuksia, ongelmanratkaisua ja lisätä ymmärrystä suhteessa arvioitavaan kohteeseen, tässä arvioinnissa, osallisuuteen. Osallistuminen luo mahdollisuuden hyvälle tuloksille. Tulosten hyödynnettävyyden kannalta olisi tärkeää, että arviointiin osallistuvassa ryhmässä olisi mukana sellaisia henkilöitä, jotka voivat vaikuttaa arviointien pohjalta tehtävien uudistusten eteenpäin viemisessä. (Virtanen 2007, 237–238; Kivipelto 2008, 24–27; Aalto-Kallio ym. 2009, 27–34.)

Konstruktivistinen arvioinnin näkökulma lähtee ajatuksesta, ettei tutkija voi löytää yhtä objektiivista todellisuutta. Guban & Lincoln (1989, 11, 86) edustama konstruktivistinen arviointi edustaa tulkinnallista ja osallistavaa arviointia. Se perustuu osallisten ja toimijoiden (stakeholders) käsityksiin, joiden mukaan ei ole olemassa yhtä sosiaalisesti rakentunutta todellisuutta syy-seuraussuhteessa, vaan ne rakentuvat kokemusten ja vuorovaikutusten kautta. Vuorovaikutuksessa syntynyt dialogi auttaa pääsemään yhteisymmärrykseen arvioinnin kohteena olevista asioista. Dialogin vuoksi osallistava arviointi toimii siihen osallistuville myös oppimisen välineenä. (Kivipelto 2008, 24; Aalto-Kallio ym. 2009, 33.)

Laadullisten menetelmien käyttö tiedonhankinnassa korostuu konstruktivistisessa ajattelussa (Virtanen 2007, 38). Tietoa voidaan kerätä haastattelemalla, erilaisin kyselyin ja dialogin kautta. Osallistavassa arvioinnissa eri menetelmien välinen

vuoropuhelukin on mahdollista. Menetelmät tulisi valita niin, että toimijoiden osallistuminen ja vaikuttamisen mahdollisuudet olisivat tasavertaisia. Osallistavilla arvioinneilla asiakkaiden, työntekijöiden ja palvelujen käyttäjien näkökulmia voidaan korostaa. (Kivipelto 2008, 20–24, 26.) Jos arvioinnissa painotetaan prosessiin osallistuvien työntekijöiden ja asiakkaiden osallisuutta, voidaan puhua myös kehittävästä arvioinnista (Högnabba 2008, 13). Asiakasnäkökulmaa ja tasavertaisuutta korostavasta arvioinnista on käytetty myös englannin kielestä käännettyä (empowerment) mahdollistava arviointi nimeä (FinSoc 2001, 30). Konstruktivistisen, kehittävän ja mahdollistavan näkökulman valinta onkin työssäni perusteltua, koska tavoitteenani on selvittää miten asiantuntijoiden, tässä tapauksessa sosiaalihuollon työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset ja kokemukset osallisuudesta vastaavat toisiaan. Saatujen tulosten perusteella on mahdollisuus kehittää toimintaa osallisuutta vahvistavaksi.

6.2 Aineiston keruu- ja analysointimenetelmät

Menetelmien valintaa ohjaa valittu metodologia. Kun on päätetty millaisella metodologialla tietoa voidaan saada, voidaan valita siihen sopivat menetelmät. (Guba & Lincoln 2000, 107–108.) Menetelmät siis koostuvat tavoista ja käytännöistä, joilla kerätään ja analysoidaan aineistoa. Menetelmien tuntemus ja taito soveltaa niitä ovat keskeisiä asioita arvioinnin luotettavuuden kannalta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 182–184.)

Hankkeelle tekemääni arviointiin keräsin tietoa muun muassa osallistavien menetelmiä käyttäen. Tiedonkeruu ei yksinään ole kuitenkaan osallistavaa arviointia. Osallistava arviointi kiinnittyy toimintaan, näin ollen arviointikriteerejä ei tarkasti voida etukäteen määritellä. Osallistavassa arvioinnissa toimijoiden kanssa otetaan kantaa siihen mikä toimii ja mikä vaatii muuttamista ja kehittämistä. Saatujen tietojen perusteella arvioidaan millaisia ratkaisuja olisi syytä tehdä. Osallistava arviointi on yhteisöllinen väline, joka sitouttaa toimijat mukaan kehittämiseen. Ryhmämuotoisen tiedonkeruun hyödyntäminen dialogisuus huomioiden mahdollistaa uusien näkökulmien avautumisen ja yhdessä oppimisen. (Kivipelto 2008, 26–27; Aalto-Kallio ym. 2009, 75.) Osallistavat menetelmät painottavat osallistuvien henkilöiden

tuottaman tiedon arvostusta ja tärkeyttä; aina on olemassa enemmän kuin yksi näkökulma asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 83).

Laadullinen aineisto on pelkistetyimmillään tekstimuotoista, esimerkkeinä havainnointit ja tutkijanpäiväkirja (Eskola & Suoranta 1998, 15–16.) Havainnointi, jota tässä arviointityössä käytettiin, on laadullisessa tutkimuksessa yleinen tiedonkeruumenetelmä. Sen avulla voidaan asiat nähdä sekä oikeissa yhteyksissä että monipuolistaa ilmiöstä saatua haluttua tietoa. Havainnointi menetelmänä sopii myös tilanteisiin, joissa mukana olevat henkilöt eivät halua tai osaa kertoa asiaan suoraan. Havainnoinnista on erotettavissa neljä eri muotoa: piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi ja osallistava havainnointi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81–83.) Näistä havainnoinnin muodoista käyttämäni tiedonhankintatapaa kuvaa lähinnä osallistuva havainnointi. Aineiston keruajan osallistuin Kurikassa kokoontuvien romani-kehittämistiimin ja kehittäjäasiakasryhmän toimintaan, joissa vuorovaikutustilanteet ja niissä syntyvät keskustelut olivat tärkeässä roolissa osallisuutta koskevan tiedon tuottamisessa.

Laadullisessa arvioinnissa tutkimussuunnitelma parhaimmillaan elää ja muovautuu hankkeen mukana, tämä korostaa aineistonkeruun, analyysin, tulkinnan ja raportoinnin yhteenkuuluvuutta. Eskola ja Suoranta (1998, 19) ovat kuvanneet kaksi tapaa luokitella tutkimusaineiston sisältöä: aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä luokittelussa, jota tässä arviointityössä on käytetty, pyritään kerätyistä aineistosta luomaan teoreettinen kokonaisuus. Aineistosta valitaan analysoitava yksikkö tai yksiköt arviointitehtävän tarkoituksen ja asettelun mukaisesti. Yksittäinen sanakin voi olla yksikkö. Aineisto siis kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja sisällönanalyysin avulla siitä luodaan tiivis, sanallinen ja selkeä kuvaus, kadottamatta sen antamaa informaatiota. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus arviointikysymykseen. Sisällönanalyysissä lähdetään tulkinnasta ja päättelystä kohti käsitteellistä näkemystä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, tässä työssä osallisuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Laadullista aineistoa analysoimalla on tarkoitus myös lisätä sen tietoarvoa. (Eskola & Suoranta 1998, 15–16; Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–96, 108–112; Puusa & Juuti 2011, 117.) Tämän arvioinnin aineistoja käsittelin aineistolähtöisen analyysin keinoin.

6.3 Arvioinnissa käytetyt aineistot ja niiden käsittely

Kaikkia tässä arvioinnissa käyttämiäni aineistoja voidaan pitää pääaineistoina, koska tehtäväni oli verrata työntekijöiden ja asiakkaiden osallisuuden näkemyksiä ja kokemuksia toisiinsa. Taulukkoon 2. olen koonnut tiedot aineistoista, niiden sisällöistä sekä keruuajankohdista.

Taulukko 2. Arvioinnin aineistot.

Aineisto	Sisältö	Ajankohta
SOS -hankkeen laatima ja keräämä Webropol -kysely	Kysymyksiä yhteensä 6, joista 4 avointa. Vastaajien määrä vaihteli kysymyksittäin välillä 12–53. Vastaajina Päijät-Hämeen ja Tampereen alueen sosiaalihuollon työntekijät (N=83)	Kevät 2012
Romani -kehittämistiimin tapaamisissa tehdyt muistiinpanot, muistiot ja havainnot	Osanottajien määrä vaihteli tapaamiskerroilla 0–9 henkilöä. Osassa tapaamisista mukana oli lisäksi asiantuntijoita (asuntopalveluista, TE -toimistosta, Malja Laiti romaniasiain neuvottelukunnasta)	Tapaamiset maaliskuusta 2012 – tammikuuhun 2013 yhteensä 11 kertaa.
Kehittäjäasiakas -ryhmän tapaamisissa tehdyt muistiinpanot, muistiot ja havainnot	Osanottajien määrä vaihteli tapaamiskerroilla 2–4 henkilöä.	Tapaamiset syyskuusta 2012 – lokaakuuhun 2012 yhteensä neljä kertaa.

Arviointini aineistot koostuvat hankkeen laatimasta ja keräämästä puolistrukturoidusta kyselystä, joka sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Kysely toteutettiin sosiaalihuollon työntekijöille Päijät-Hämeen ja Tampereen alueella webropol-ohjelman kautta keväällä 2012. Kyselyyn vastasi yhteensä 83 sosiaalihuollon työntekijää. Vastaajien määrä vaihteli kysymyksittäin 12–53 työntekijöiden työtätävän mukaan. Opinnäytetyössäni hyödynnän tästä kyselylomakkeesta osallisuutta koskevan aihealueen kysymykset ja vastaukset. Osallisuutta koskevia kysymyksiä on yhteensä kuusi, joista avoimia kysymyksiä neljä.

Asiakkaan ääni tässä arvioinnissa muodostui Kurikassa kuukausittain kokoontuvasta romani-kehittämistiimistä sekä neljä kertaa syys–lokakuussa 2012 kokoon-tuneesta sosiaalitoimen asiakkaiden muodostamasta kehittäjäasiakasryhmästä. Asiakkaiden esille tuomat asiat dokumentoitiin anonyymisti ja tarkasti muistioihin, korostaen näin heidän tuomansa tiedon tärkeyttä. Osallistumalla kehittämistiimin ja kehittäjäasiakasryhmän kokoontumisiin minulla oli mahdollisuus havainnoida tun-teita, tunnelmia ja erilaisten tilanteiden synnyttämiä reaktioita. Havaintomuistiin-panojen kautta pyrin tuomaan arviointiin kokemuksellista ulottuvuutta.

Ennen aineistojen tarkempaa työstämistä luin ne kertaalleen läpi saadakseni yleiskuvan sisällöistä. Webropol-kyselyn vastauksia olen analysoinut sekä mää-rällisesti että laadullisesti, muuta aineistoa vain laadullisesti. Romani-kehittämis-tiimin ja kehittäjäasiakasryhmien tapaamisista laadituista muistiinpanoista ja muis-tioista sekä wepropol-kyselyn avoimista vastauksista pelkistämällä, karsin ensin arvioinnin kannalta epäolennaisen pois. Kyselyn neljä avointa kysymystä käsittelin omana kokonaisuutena, vaikka vastaukset olisivat voineet liittyä toisiinkin osalli-suutta käsitteleviin kysymyksiin. Etsin aineistoista arviointikysymyksen kannalta keskeisiä tekijöitä ja osallisuutta kuvaavia ilmauksia, jotka myöhemmin ryhmittelin samankaltaisuuden tai eroavaisuuden perusteella sisältöä vastaavien käsitteiden alle. Lopuksi erottelin ryhmitelystä aineistosta arvioinnin kannalta olennaisen tie-don, josta muodostin osallisuutta ja sen tukemista kuvaavia käsitteitä. Näitä käsit-teitä olen pyrkinyt esiintymistiheyden perusteella asettamaan tuloksissa jonkin asteiseen tärkeysjärjestykseen.

Webropol-kyselyn kaksi kysymystä olivat Likert-portaisia, skaaloihin perustuvia väittämiä. Näissä kysymyksissä työntekijät arvioivat omaa käsitystään väitteen sisällöstä. Vastaukset vaihtelivat asteikolla: erittäin hyvin, hyvin, kohtalaisesti, hei-kosti, ei (juuri)ollenkaan, ei osaa sanoa/vaikea arvioida. Näitä kysymyksiä käsitte-lin tilastollisten menetelmien avulla. Hyödynsin webropol-ohjelman vastauksista tuottamia taulukoita ja graafisia esityksiä osallisuuteen liittyvistä ja vaikuttavista asioista. Kuvioista lukija voi muodostaa yhdellä silmäyksellä mielikuvan siitä, miten asiakkaan osallisuus toteutuu aikuissosiaalityön palveluissa ja miten asiakkaan ääni kuuluu aikuissosiaalityössä. Webropol-kyselystä sain myös taustatietoja kyse-lyyn vastanneen työntekijäryhmän kuvausta varten.

7 TULOKSET

Tulokset-luvussa käsittelen asiakkaiden ja työntekijöiden tuloksia erikseen. Asiakkaiden tulokset koostuvat Kurikassa kokoontuneiden kehittämistiimin ja kehittäjä-asiakasryhmän esille tuomista asioista. Työntekijöiden tulokset olen koonnut Päijät-Hämeen ja Tampereen seudun sosiaalihuollon työntekijöille tehdystä webropol-kyselystä. Asiakkaiden ja työntekijöiden tuloksissa en ole eritellyt eri ryhmien tai alueiden vastauksia, koska tarkoitus ei ollut verrata niitä keskenään. Tulokset luvun loppuun olen koonnut kuvioon 4 tämän arviointityön teoriasta ja tuloksista keskeisiä osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä.

7.1 Asiakkaiden määritelmät osallisuudesta ja aikuissosiaalityöstä

Osallisuus on monitahoinen käsite, jota harvoin käytetään sellaisenaan. Ennen puhutaan siitä, mikä osallisuuden tunteen mahdollistaa tai estää. Osallisuutta on aktiivinen ja rehellinen osallistuminen oman tilanteensa kartoitukseen. Työntekijän kanssa yhdessä pohditaan tilannetta ja etsitään keinoja sekä ratkaisuja eteenpäin jatkamiseksi. Työntekijän ja asiakkaan välille muodostuu luottamuksellinen suhde, joka madaltaa osaltaan asiain kynnystä. Osallisuus kehittyy asiakkuuden myötä. Asiakas toivoi, että hänet kohdataan kannustavalla ja tukevalla työotteella, ei syyllistäen. Asiakkaan vahvuudet ja mielipiteet tulee huomioida palvelutilanteessa. Asiakkaan tilanne saattaa vaatia myös yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa.

Aikuissosiaalityö määriteltiin kokonaisuudeksi, jossa huomioidaan aikuisten lisäksi lapset. Aikuissosiaalityön pitää muodostaa jatkumon, ei yksittäisiä eikä erillisiä toimenpiteitä. Se on työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista, kanssakäymistä ja vuorovaikutusta. Aikuissosiaalityö on toteutunut silloin, kun asiakas kokee kuuluvansa yhteiskuntaan ja pääsee eteenpäin.

Aikuissosiaalityö vaatii rohkeutta ja rakkautta.

7.1.1 Asiakasryhmien kuvaus

Romani-kehittämistiimi aloitti kokoontumiset maaliskuussa 2012. Kokoontumiset heidän osaltaan päättyivät suunniteltua aikaisemmin, tammikuussa 2013. Muutamalla tapaamiskerralla mukana olleita miehiä lukuun ottamatta kaikki romani-kehittämistiimin jäsenet olivat naisia. Kehittäjäasiakasryhmä kokoontui sovitusti neljä kertaa syys–lokakuun 2012 aikana. Tässä ryhmässä oli sekä nais- että miesjäseniä. Sekä tiimin että ryhmän tarkoituksena oli tuoda esille asiakasnäkökulma sosiaalipalveluiden nykytilasta ja mahdollisista kehittämistarpeista, joita SOS-hankkeen avulla voitaisiin viedä eteenpäin. Heidän avullaan pyrittiin löytämään myös ratkaisuja esille nousseisiin kehittämisehdotuksiin. Kokoontumisten yhteydessä mietittiin ja keskusteltiin myös osallisuudesta; mitä se on, mikä sen mahdollistaa tai jopa estää.

Tiimin ja ryhmän kokoontumisia leimasi yleisesti osanottajien vähyyys, minkä vaikutus näkyi varmasti niin toiminnassa kuin sen aikaansaannoksissakin. Sitoutuneita osanottajia oli vaikea löytää ja toiminnassa mukana olevia oli vaikea motivoida itsenäiseen työskentelyyn. Hankkeelta odotettiin valmiita ratkaisuja työllistymis- ja asumisongelmiin sekä keinoja ennakoasenteiden murtamiseen. Toisaalta tiimissä ja ryhmässä mukana olevat henkilöt korostivat tällaisen toiminnan tärkeyttä, toden kuitenkin, että oman ajan käyttö korvauksetta tai pientä korvausta vastaan ei välttämättä motivoi lähtemään mukaan. Todella syrjäytyneet ihmiset eivät heidän mukaansa lähde tällaiseen toimintaan, vaikka heillä voisi olla tärkeää ja arvokasta sanottavaa ja omakohtaista kokemusta asiasta. Mukana olevat tiimin ja ryhmän jäsenet kokivat tapaamiset mahdollisuudeksi sanoa sanottavansa ja päästä vaikuttamaan asioihin, joista heillä tai heidän läheisillään on kokemusta. Tapaamisten aikana syntyi rakentavaa keskustelua erilaisista sosiaalipalveluihin liittyvistä asioista ja ilmiöistä. Esille tuodut asiat herättivät ajatuksia, tunteita ja vertaiskokemuksia sekä toiveita ja odotuksia, jotka kirjattiin ylös mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Tiimin ja ryhmän jäsenet toivoivat toiminnan alkuvaiheesta lähtien, ettei kyseessä olisi toiminnan ja palvelujen hetkellinen parannus vaan se olisi pysyvää ja jatkuvaa. He halusivat konkreettista näyttöä toiminnan muutoksista.

7.1.2 Kielteiset kokemukset osallisuutta heikentämässä

Ensimmäisten kokoontumisten aikana tuotiin esille hyvin paljon negatiivisia ja ikäväksi koettuja asioita asiointista eri sosiaalipalveluissa ja asiakkaiden niissä kohtaamista asenteista. Sosiaalipalveluista puhuttaessa kyseessä olivat lähinnä asunto- ja työllistämispalvelut sekä sosiaalitoimen palvelut. Sosiaalipalvelut olivatkin monelle epäselviä, jotain ei-toivottavaa. Palveluita leimasi asiakkaiden mielestä yleisesti liukuhinamaisuus, asiakkaalle käytetyn ajan ja työntekijöiden riittävyyden puute, huono saavutettavuus sekä asiakkaan ”pompottelu” viranomaiselta toiselle. Asiointi ja vastaanottoajan odottelu koettiin, lähinnä sosiaalitoimistossa, jossain määrin nöyryyttävänä ja leimaavana. Asiointista käytettiin jopa vertausta ”jäähäpin ovella seisomisesta”. Hakeutumista sosiaalitoimeen ja sieltä avun pyyntöä viivyteltiin usein mahdollisimman pitkään. Kynnys avunhakemiseen todettiin korkeaksi.

Syrjäytyminen, ulkopuolelle jääminen ja osattomuus siihen liittyvine tunnetiloineen ja kokemuksineen tuotiin vahvasti esiin. Syrjäytynyt asiakas kokee itsensä usein riittämättömäksi. Sosiaalitoimen asiakkuuden jopa koettiin ylläpitävän syrjäytymistä, leimautumisen ja minimitoimeentulon vuoksi. Pienet tulot saavat aikaan (syrjäytymis-)kierteen. Hjerppen (2011, 218) mukaan aikuissosiaalityön asiakkaiden arkea on köyhyys, joka puolestaan rajoittaa valinnanmahdollisuuksia ja vähentää toimintakykyä. Minimitoimeentulo vaikuttaa muun muassa sosiaalisiin suhteisiin ja verkostoihin sekä rajaa harrastusmahdollisuuksia. Itsetunto on koetuksella. Toimeentulotuen saaminen ei heidän mielestään saisi olla pysyvä tila kenellekään. Esiin nousi kysymys: miten päästä eroon sosiaalityön kiertestä? Toisaalta esille tuotiin myös sosiaalipalveluiden tärkeys. Silloin, kun apua todella tarvitsee, on olemassa jokin taho, joka auttaa.

Asenteet, luottamuspula ja niiden merkitys palveluiden onnistumisen ja osallisuuden kokemuksen kannalta todettiin merkittäviksi. Luottamuspulaa ja asenteita voi olla niin asiakkaalla, työntekijällä kuin työnantajillakin. Asenteita heidän mukaansa muovataan arjen keskellä olemalla osana joukkoa. Omat tai läheisten negatiiviset kokemukset vaikuttavat asenteisiin luoden omat haasteensa ensikohtaamiselle, jolla on avainasema. Asiakkaat odottivat kohtaamisissa työntekijöiltä aitoa kiinnostusta häntä ja hänen asiaansa kohtaan. Aikaa on varattava riittävästi tilanteen kar-

toitukseen ja jatkosuunnitelmien laatimiseen. Asioinnin onnistumisen ja asiakkaan kokonaistilanteen hahmottumisen varmistamiseksi työntekijöiden tulee huomioida hakemustietojen lisäksi asiakkaiden kertomia tietoja. Näiden tietojen tueksi työntekijöiden toivottiin kysyvän vielä ns. ”oikeita kysymyksiä”. Näiden oikeiden kysymysten tarkoituksena on varmistaa ja tarkentaa molemmille osapuolille, että asiakkaan asiaan vaikuttavat tekijät on ymmärretty samalla tavoin. Asioinnissa myös vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen merkitys korostuu entisestään, kun erilaiset sähköiset palvelut lisääntyvät.

7.1.3 Arjen perustekijöiden tärkeys osallisuuden tukemisessa

Työ ja sen tuoma toimeentulo, asuminen sekä itsensä toteuttaminen harrastusten kautta olivat asiakkaiden mielestä asioita, jotka vaikuttavat osallisuuden kokemukseen. Nämä arjen perustekijät kuuluvat osana hyvinvointiin. Hyvinvointi koostuu monista eri osatekijöistä, objektiivisesti mitattavista tekijöistä ja subjektiivisista arvostuksista ja tuntemuksista.

Työllisyys, työn tai paikallisten ”välityömarkkinoiden” sekä sopivien koulutuspaikkojen puute omalla asuinseudulla koettiin tiimissä ja ryhmässä suurena osallisuutta heikentävänä tekijänä. Pitkäaikaistyöttömien välityömarkkinat he määrittivät omaa ammattia vastaavaksi työksi tai uutta ammattia suunnittelevalle kokeilua tarjoavaksi työksi, jossa apuna toimisi moniammatillinen työsuunnittelija. Työsuunnittelijan tehtävänä olisi tukea työnhakuvalmiuksia, ohjata ja neuvoa asioissa eteenpäin sekä mahdollisesti toimia suosittelijana työnhakutilanteessa. Tällaiselle toiminnalle näytti ryhmien mukaan olevan tarvetta, kun tie työmarkkinoille tuntuu pitkältä. Työnantajien ja yrittäjien ennakkoluulojen vähentyminen ja asenteisiin vaikuttaminen muun muassa henkilökohtaisten kontaktien kautta voi asiakkaiden mukaan parantaa myös työllistymisen tilannetta. TE-toimistolta toivottiin mielekkäitä ja oikein kohdennettuja, ei toistuvia työllistämispalveluja tai ”hanttihommia”. Toisaalta näiden työllistämistoimien nähtiin tuovan sisältöä elämään. Näissä asioissa asiakkaan oman mielipiteen ja kiinnostuksen kohteen kuunteleminen ja huomiointi on ensiarvoisen tärkeää.

Asumiseen ja asunnon saantiin liittyviä ongelmia ja negatiivisia kokemuksia tuotiin esiin ensimmäisistä kokoontumiskerroista lähtien. Ongelmaksi koettiin, ettei asiakkaiden toivomuksia asuntojen ja asuinalueiden suhteen oteta huomioon. Näihin kokemuksiin liitettiin vahvasti asenteet ja eriarvoisuus. Paikallisiin asuntoasioihin toivottiin hankkeelta apua. Tähän toiveeseen vastattiin muun muassa pyytämällä asuntopalveluiden johtaja vieraaksi tapaamiskerralle. Tapaamisen aikana hänelle esitettiin henkilökohtaisiakin kysymyksiä ja toiveita, joihin he palasivat myöhemmin yhteistyössä etsimään ratkaisuja. Hankkeen rooli tässä tapauksessa oli toimia asiakkaiden ja asuntopalveluiden kohtaamisen mahdollistajana ja tukijana.

Vapaa-ajanvietto- ja harrastusmahdollisuuksien lisääminen sekä niiden rahallinen tukeminen tuotiin useaan kertaan esille. Toimeentulotukeen toivottiin enemmän ”harrastusrahaa”, enemmän harkinnanvaraista tukea. Harrastukset vähentävät jouten oloa ja epäsosiaalista käytöstä sekä mahdollistavat ja lisäävät osallisuuden kokemusta sekä luovat pohjaa vertaistuen käytölle. Näitä vapaa-ajanviettoon ja harrastuksiin liittyviä toimia voisi suunnitella ja toteuttaa yhteistyössä esimerkiksi kaupungin ja seurakuntien kanssa.

Kehittämis- ja parantamisehdotusten lisäksi asiakkaat toivat esille oman aseman ja roolin palveluprosessissa. Heidän mukaansa asiakkuus ja osallisuuden lisääntyminen vaativat omaa aktiivisuutta tilanteen selvittämiseksi ja eteenpäin viemiseksi. Esimerkkinä mainittiin asiakkaan hyvä valmistautuminen vastaanotolle tullessa. Asiointia helpottaa hyvä pohjatyö sisältäen tarvittavat asiakirjat ja omat ajatukset. Asiakkailta tulee olla muutoshalukkuutta oman tilanteensa muuttamiseksi. Mahdollisen aikaisemman huonon kokemuksenkaan ei saisi antaa vaikuttaa asenteisiin ja sitä kautta työntekijän ja asiakkaan väliseen kanssakäymiseen.

7.2 Työntekijöiden näkemykset osallisuudesta ja sen tukemisesta

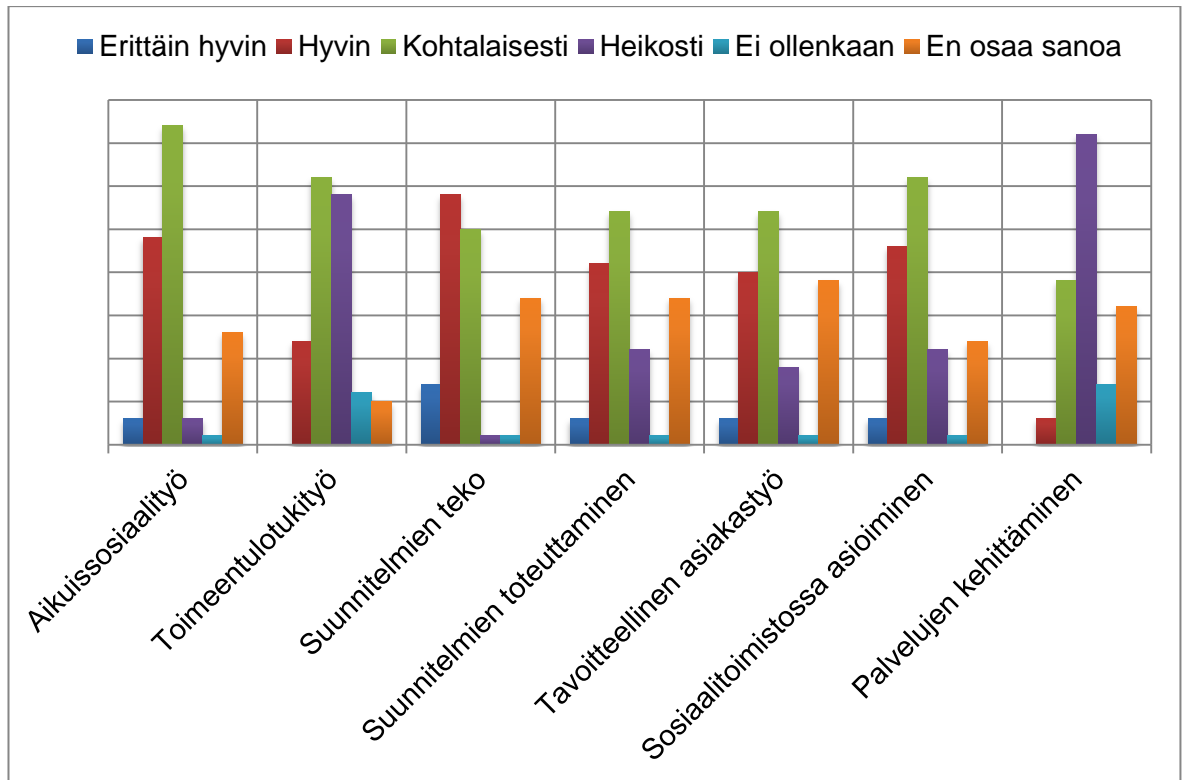
Työntekijöiden tulosten taustalta löytyy 83 sosiaalihuollon ammattilaista Tampereen ja Päijät-Hämeen alueelta. Vastaajista naisia oli valtaosa 77. Noin puolet vastaajista ilmoitti työskennelleensä nykyisessä tehtävässään alle kaksi vuotta. Työkokemusta alalta työntekijöiltä löytyi kuitenkin enemmän. Sosiaalityöntekijän nimikkeellä toimi vastaajista 34, sosiaaliohjaajan 16 ja etuuskäsittelijän 25 henkilöä.

Osallisuutta koskevan kyselyosion aluksi työntekijöitä pyydettiin määrittelemään mitä on osallisuus? Tärkeimmäksi osallisuutta määrittäväksi tekijäksi työntekijät ilmoittivat mahdollisuuden vaikuttaa. Vaikuttaminen voi kohdistua asiakkaan omaan elämäntilanteeseen, siihen liittyvään suunnitteluun, toimenpiteisiin sekä sen arviointiin. Vaikuttamisen kokemukset liittyivät myös sosiaalityöhön palveluna, niiden kehittämiseen ja palautteen antamisen mahdollisuuteen.

Asiakas subjektina on toinen tärkeä osallisuutta määrittävä tekijä. Subjektivisuutta voisi kuvata jopa työn tavoitteeksi. Asiakas haluttiin nähdä oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Toisaalta muutamat työntekijät kokivat asiakkaan olevan edelleen objekti, eikä hänellä näin ole mahdollisuutta olla osallinen. Asiakkaan toivottiin olevan aktiivinen omassa palveluprosessissaan. Työntekijöiden mielestä asiakkaalla on oikeuksien lisäksi velvollisuuksia. Vastuu ja vastuuttaminen tulivat myös esiin vastauksissa. Niiden mukaan asiakkaan tulisi ottaa vastuu omasta elämästään ja osallistua asioidensa hoitoon sekä sitoutua häntä koskeviin suunnitelmiin ja päätöksiin.

Työntekijöiden mukaan kuuleminen ja kuunteleminen toimivan dialogin kanssa muodostavat sosiaalityön perustan. Kuunteleminen on prosessi niin asiakkaalle kuin työntekijälle. Se pitää sisällään kuulemisen, ymmärtämisen, muistamisen, tulkinnan ja arvioinnin asiasta sekä vastaamisen. Tässäkin yhteydessä henkilökohtaisten tapaamisten ja niihin käytettävän ajan merkitys korostui. Mielenpitojen kuuleminen ja huomioiminen niin hyvässä kuin pahassakin koettiin tärkeäksi. Tässä yhteydessä myös asiakkaan roolia subjektina korostettiin. Asiakas ei ole ”vastapuoli” vaan hänen asioitaan hoidetaan yhdessä. Sosiaalityön tehtävä on toimia asiakkaan tukena.

Työntekijöiltä kysyttiin Likert-asteikkoa käyttäen mielipidettä asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta eri aikuissosiaalityön palveluissa. Päijät-Hämeen ja Tampereen alueen vastaukset on yhdistettynä seuraavan sivun kuviossa 2. Työntekijöiltä saatujen vastausten yhdistäminen oli mielestäni mahdollista, koska tarkoitukseni ei ollut verrata eri alueiden vastauksia toisiinsa.



Kuvio 2. Työntekijöiden näkemys asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta aikuissosiaalityön palveluissa.

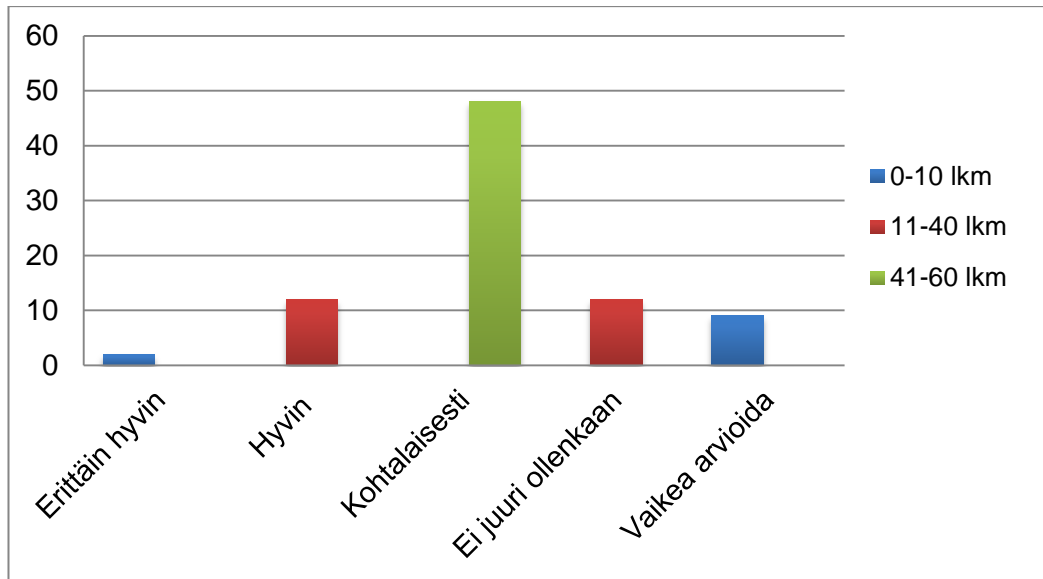
Työntekijöiden näkemys osallisuuden toteutumisesta aikuissosiaalityössä oli pääosin myönteinen. Työntekijöiden vastausten perusteella asiakkaan osallisuus toteutui parhaiten suunnitelmien tekemisen yhteydessä. Palvelujen kehittämisen yhteydessä puolestaan asiakkaan ja hänen asiantuntemuksensa hyödyntämistä tuli lisätä merkittävästi. Tämän suuntaisiin tuloksiin on tullut myös Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton teettämä barometri vuodelta 2011 (STKL, [viitattu 18.5.2012]). Tuloksissa on havaittavissa myös suuri joukko, joka on vastannut kysymykseen ettei osaa sanoa toteutuuko asiakkaiden osallisuus eri aikuissosiaalityön palveluissa. Näin vastanneiden joukkoon kuuluivat todennäköisesti ainakin ne työntekijät, jotka toimivat muissa tehtävissä kuin kuviossa 2. mainituissa. Toisaalta työntekijöiden taustatietojen mukaan lähes puolet vastaajista on toiminut nykyisessä tehtävässään alle kaksi vuotta. Lyhyellä työkokemuksella saattaa olla merkitystä osallisuuden havaitsemiseen eri palveluprosessin vaiheissa.

Työntekijöiltä kysyttiin avoimena kysymyksenä, mitä asiakkaan osallisuutta tukevia menetelmiä käytät työssäsi tai haluaisit käyttää? Vastauksista ei ollut eroteltavissa onko menetelmä tai toimintatapa toiveena vai jo käytössä oleva. Olen koonnut

analyysin perusteella vahvimmin esille nousseet menetelmät tai toimintatavat osallisuuden tukemisessa alla olevaan luetteloon. Esitetty järjestys perustuu ilmaisujen useuteen vastauksissa. Tulosten mukaan osallisuutta tukevat seuraavat menetelmät ja toimintatavat:

- ⇒ Palvelu- tai aktivointisuunnitelma
- ⇒ Vuorovaikutustaidot (keskustelu, haastattelu, kuunteleminen, kuuntelu, tasavertainen vuoropuhelu)
- ⇒ Yhteistyö (asiakkaiden, työtovereiden ja muiden viranomaisten kesken)
- ⇒ Tukeminen (ohjaus, motivointi, kannustus, neuvonta, avun anto, perustelu ja jäsenys)
- ⇒ Palaute (pyytäminen ja sen eteenpäin välittäminen)
- ⇒ Kohtelu (luottamuksellisuuden rakentaminen, oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus)

Toisessa Likert-asteikon mukaisessa kysymyksessä kartoitettiin työntekijöiden näkemystä asiakkaan äänen kuulemisesta aikuissosiaalityössä. Seuraavan sivun kuvioon 3 on yhdistettynä Päijät-Hämeen ja Tampereen alueiden vastaukset. Tulokset perustuvat eri vastausvaihtoehtojen lukumääriin. Kysymykseen vastasi yhteensä 83 työntekijää. Heistä valtaosa 48 oli sitä mieltä, että asiakkaan ääni kuuluu kohtalaisesti aikuissosiaalityössä. Muutaman vastaajan mielestä erittäin hyvin. Hyvin, ei juuri ollenkaan tai sitä on vaikea arvioida vastauksen antoi yhteensä noin puolet kaikista vastaajista.



Kuvio 3. Asiakkaan äänen kuuluminen aikuissosiaalityössä (lkm).

Aikuissosiaalityössä asiakkaan osallisuutta voi kyselyn avointen vastausten mukaan kehittää muun muassa ottamalla asiakkaat mukaan kehittämistyöhön. Tässä yhteydessä mainittiin kokemusasiantuntijat, asiakasraadit, erilaiset ryhmät, kerhot ja asukastilat. Toinen yhtä merkittävä esille noussut kehittämisen näkökulma oli tapaamiset ja kuuntelu. Asiakkaiden mielipiteitä voi selvittää esimerkiksi asiakaskyselyiden tai haastattelujen avulla. Myös jo tutkitun tiedon merkitys ja hyödyntäminen tuotiin esille. Asiakkailta tulee heidän mielestään olla mahdollisuus puhua ja kertoa asioistaan, joko sovitulla ajalla tai spontaanisti. Tapaamisiin on varattava riittävästi aikaa, jotta työntekijä voi oikeilla kysymyksillä ja kuuntelemalla saada arvokasta tietoa asiakkaan elämästä. Oikeat kysymykset keskustelun aikana kertovat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan.

Työmenetelmien kehittämistä toivoi osa vastaajista. Uusien välineiden ja työtapojen lisäksi toivottiin riittävästi aikaa työn tekemiseen kunnolla. Jotkut vastaajista toivoivat asiakkaille tiukempia ehtoja tai rajoja. Asiakkaan aktivointi, ohjaus ja tuki nähtiin myös keinoina asiakkaan osallisuuden kehittämisessä. Joku vastaajista heittäkin ilmaan kysymyksen auttaisiko ”pieni porkkana” eli korvaus asiantunte-
muksesta.

7.3 Koonti keskeisistä osallisuuteen ja sen tukemiseen liittyvistä tekijöistä

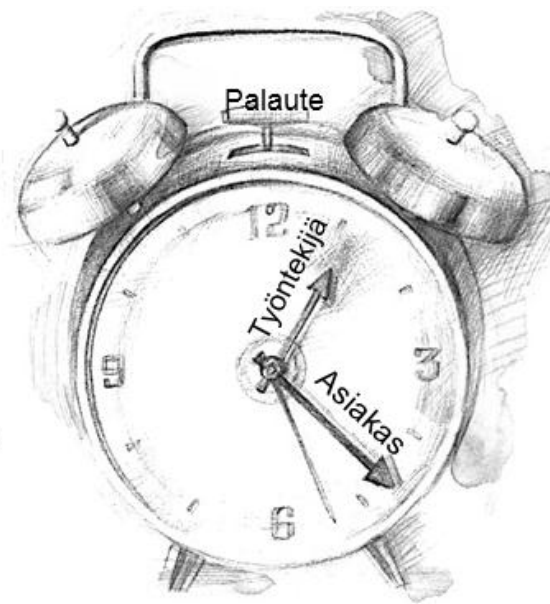
Kuvion 4 kellon ympärille olen koontanut tämän arviointityön teoriasta ja tuloksista keskeisiä osallisuuteen ja sen tukemiseen liittyviä tekijöitä. Ajatus kellosta syntyi asiakkaiden ja työntekijöiden esille tuomasta ajan tärkeästä merkityksestä. Kellossa kuten aikuissosiaalityössäkin, jokaisella sen osalla on oma tehtävänsä toiminnassa ja sen eteenpäin viemisessä. Näitä tehtäviä ja merkityksiä olen kuvannut seuraavalla sivulla tarkemmin.

Mahdollisuus vaikuttaa

Asiakkaan tuki, ohjaus, neuvonta ja motivointi

Käytännön työkalut ja niiden kehittäminen

Kokemusasiantuntija kehittämistyössä



Oman elämän asiantuntija, subjekti ja yhteiskunnan jäsen

Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen

Yhteistyö

Vuorovaikutus

Asenteet

Lait (oikeudet ja velvollisuudet) ja suositukset

Arvot, vastuu sitoutuminen, tarpeet, toiveet

Kuvio 4. Keskeiset osallisuuteen ja sen tukemiseen liittyvät tekijät aikuissosiaalityössä.

Osallisuus ja sen toteutuminen edellyttävät monitahoista palvelukokonaisuutta, jossa sen eri osat tukevat toisiaan. Lait ja suositukset yhdessä työntekijöiden ja asiakkaan arvojen, oikeuksien, velvollisuuksien, vastuun sekä sitoutumisen kanssa muodostavat sosiaalihuollon palveluiden tukijalat – unohtamatta tarpeita ja toiveita. Lainsäätö toimii myös työntekijöiden työkaluna. Nämä tukijalat eivät kuitenkaan muutu itsestään käytännöiksi, vaan tarvitsevat siihen tahdon lisäksi prosesseja ja lisäosia. Pääkoneistona taustalla toimii sosiaalihuollon organisaatio, joka tuottaa näitä palveluja. Työntekijät ja asiakkaat ovat sen keskeiset toimijat kuten osoittimet kellossa. Asiakas on suunnan näyttäjä eli subjekti. Työntekijän rooli voi vaihdella asiakkuuden eri vaiheissa. Asiakkaan asemaa subjektina eli suunnan näyttäjänä voidaan vahvistaa erilaisilla käytännön työkaluilla sekä tuella, ohjauksella että neuvonnalla. Kuuntelemisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksella on myönteinen vaikutus sekä asenteisiin että osallisuuden tunteen lisääntymiseen.

Palautteen tarkoitus on herättää. Asiakkailta ja työntekijöiltä saatu palaute on yksi keskeinen vaikutuskeino sekä kehittämistyön lähtökohta. Tulevaisuudessa yhä enemmän asiakkaita tulee ottaa mukaan käytäntöjen kehittämiseen. Asiakkaat tuovat niihin kokemuksensa ja tietonsa, jotka yhdistyvät työntekijöiden tietoon. Tavoitteena onkin asiakkaiden tuoman kokemustiedon ja ammatillisen tiedon välinen vuorovaikutus. Kokemustiedon muodostaminen vaatii jalostuakseen asiakkaiden välistä yhteistyötä ja vertaistoimintaa, joiden mahdollistajina hankkeilla on suuri rooli. Kehittämistyössä voidaan paneutua esimerkiksi vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen, osallisuuden tukemiseen, vuorovaikutustaitojen hiomiseen sekä yhteistyöhön eri muotoineen. Nämä kaikki edellä kuvatut ja kuvioon 4 merkityt tekijät yksin ja yhdessä ovat tärkeitä aidon ja onnistuneen asiakas-työntekijä kohtaamisen osia, osallisuuden tukijoita. Luodessamme näille mahdollisuudet, annamme samalla arvoa asiakkaalle.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Arviointitehtäväni oli verrata SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin - hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden sekä työntekijöiden osallisuuteen liittyviä näkemyksiä ja kokemuksia. Vertailun tueksi olen etsinyt aineistoista myös tietoja osallisuutta mahdollistavista ja estävistä tekijöistä sekä menetelmistä, joilla osallisuuden toteutumista voi edistää. Käsitteen tasolla, osallisuuden merkitys ja käsitys siitä, mitä sen pitäisi olla, olivat sekä työntekijöille että asiakkaille hyvin toisiaan vastaavat. Käytännön toiminnassa osallisuuden toteutuminen ei ole niinkään itsessään selvää. Toteutuakseen se vaatii monien eri tekijöiden yhtäaikaista huomiointia ja mahdollisuuksien luomista.

Työntekijöiden ja asiakkaiden tuloksia tarkasteltaessa nousee esille yleisesti niiden negatiivinen ja ongelmakeskeinen sävy. Erään kehittäjäasiakkaan esille tuomat lausahdukset: *”muutostarve nousee tyytymättömyydestä”* ja *”kehitystä syntyy tyytymättömyydestä – halusta toimia”* tukevat tulosten sävyjä. Negatiivisen tai kriittisen palautteen antaminen tuntui olevan helpompaa kuin positiivisen. Sosiaalipalveluiden byrokraattisuus, kohtaamisten virallisuus sekä valinnan- ja vaikutusmahdollisuuksien puuttuminen saivat kritiikkiä. Negatiivisilla kokemuksilla vaikutusmahdollisuuksien puuttumisesta näyttää olevan merkitystä hankkeen kehittäjäasiakasryhmien aktiivisuuteen. Tämä näkyi muun muassa ryhmien toiminnassa ja aikaansaannoksissa vähäisenä osallistujamääränä. Asiakkaat eivät oivaltaneet, miten he toimiessaan yhteiskunnan puolesta toimivat samalla omaksi edukseen.

Ryhmien toiminnan onnistumisen ja jatkumisen haasteeksi muodostui jäsenten sitoutuminen ja sitouttaminen toimintaan (vrt. Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 200–204). Kurikan kehittämistiimin toiminnan kuihtuminen ja lopulta päättyminen ennen aikaisesti johtui juuri sitoutumisen puutteesta. Hankkeen motivointi- ja yhteydenottoyrityksistä huolimatta asiakkaat eivät enää lähteneet mukaan toimintaan. Toiminnan vapaaehtoisuus mahdollistaa aina vaihtelevan osallistumisen. Toisaalta vapaaehtoisuus on myös eettinen ratkaisu. Onnistuakseen kehittämistyö vaatii yhteistyötä, resursseja ja näyttöä. Lisäksi tarvitaan asiakkaiden omaa aktiivisuutta, sitoutumista ja halua toimia. Toisaalta asiakkailla on oikeus valita se osallisuuden tai osallistumisen muoto, jolla he haluavat toimia (ks. Kohonen & Tiala

2002, Clark ym. 2008). Hankkeiden tärkeänä tehtävänä on luoda halukkaille vaikuttamisareenoita ja -kanavia ja sitä kautta tukea osallisuuden tunteen kehittymistä.

Tulosten mukaan aika oli yksi sekä osallisuutta samalla mahdollistava että sitä estävä tekijä. Aika liitettiin asiointiin, kohtaamiseen, työn tekemiseen, asiakastyöntekijä suhteen syvenemiseen ja sitä kautta luottamuksen ja osallisuuden tunteen lisääntymiseen. Kiireettömyys näyttää olevan avaintekijä. Tämä vaatii organisaatiolta resursointia ja hiottuja työnkuvia ja -prosesseja, joissa otetaan huomioon asiakkaiden erilaisten tilanteiden vaatima aika. Välimaa (2008, 188–189) on todennut työntekijöiden priorisoivan työtään ajan puutteen vuoksi koskemaan niitä asiakkaita, joilla katsoo olevan paremmat mahdollisuudet kuntoutua yhteiskunnan jäseniksi. Tämä puolestaan aiheuttaa ristiriitaa tasapuolisuutta ja ihmisarvoa korostavassa sosiaalityössä. Toisaalta ajalla voi olla myös positiivinen vaikutus, kuten Kurikan kehittäjäasiakasryhmissä, jossa se näkyi muun muassa ryhmäytymisenä. Se avasi esimerkiksi keskustelulle uuden syvemmän tason, uskallettiin puhua henkilökohtaisista kokemuksista ja tunteista. Syrjäytymiseen ja osallisuuden puuttumisen tunteeseen liittyvät kokemukset ovat osa sosiaalitoimen asiakkaiden arkea. Näiden tunteiden ja kokemusten kuuleminen, kuunteleminen ja huomioiminen vaativat työntekijöiltä aikaa, taitoa ja uskallusta antaa tilaa asiakkaalle.

Hankkeen aikana Kurikassa toimineiden kehittäjäasiakasryhmien mielestä paikalliset työllisyys-, asumis- ja asuntoasiat sekä syrjäytymistä ehkäisevät toimenpiteet vaativat parannusta. Näillä asioilla oli heidän mielestään osallisuutta lisäävä merkitys. Asioina nämä ovat isoja eikä niihin todennäköisesti löydy ratkaisuja vielä tämän hankkeen toiminnan aikana. Pohjatyötä ja oven avauksia on kuitenkin tehty. Esille tuotuja kehittämis- tai muutostarpeita mietittäessä on hyvä muistaa se, että asiakkaat ja työntekijät voivat harvoin vaikuttaa yhteiskunnan tai työpaikan pysyviin rakenteisiin. Usein sosiaali- ja terveydenhuollossa juuri nämä rakenteelliset seikat luovat haasteensa asiakkaiden osallisuuden toteutumiselle. Tärkeää onkin edetä pienin onnistunein askelin yhteistyössä kaikkien palvelujärjestelmän osien kanssa kohti suurta harppausta, visioon siitä mihin ollaan menossa.

Yksi pieni askel voi olla esimerkiksi eri sosiaalipalvelujen asiantuntijoiden vierailut asiakaskehittäjäryhmissä, asiakasraadeissa tai hankkeissa, kuten Kurikassa. Kuri-

kan kehittämistiimiltä asiantuntijat saivat positiivista palautetta. Suora kontakti asiantuntijaan (esim. TE-toimisto ja asuntopalvelut) näyttää olevan yksi asiakkaiden vaikutusmahdollisuuden tunnetta lisäävä tekijä. Asiantuntijoiden vierailukerroilla myös kehittämistiimin jäsenmäärä lisääntyi tavallisiin tapaamiskertoihin verrattuna. Kun ryhmän jäseniltä kysyttiin toiveita tapaamisiin kutsuttavista asiantuntijoista, ainoaksi toiveita rajoittavaksi tekijäksi muodostui joidenkin osalta asiantuntijoista syntyvät kustannukset. Tällaisiin vierailijoista syntyviin kustannuksiin ei kaikilta osin varoja ole ennakolta voitu varata. Kehittämistiimin jäsenten mukaan hankkeilla tulee olla varoja varsinaiseen toimintaan palkkojen lisäksi. Varojen puuttuminen oli heidän mielestään yksi este toiminnan etenemiselle ja onnistumiselle. Tällaiset kokemukset hankkeista ja niiden toiminnasta eivät motivoi asiakkaita, vaan ne vahvistavat entisestään mahdollisia ennakkoluuloja. Samankaltaisia ennakkoasenteita saattaa liittyä myös asiointiin sosiaalipalveluissa. Tulevaisuuden hankkeita tai asiakkaiden kanssa tehtävää kehittämistoimintaa ajatellen, on hyvä laatia alussa suunnitelman lisäksi toteutuksen aikataulu sekä tuoda selvästi esiin toiminnan reunaehdot. Tällöin asiakkaat voivat suhteuttaa odotuksensa ja toiveensa oikeaan mittasuhteeseen ja välttyä näin pettymyksiltä ja edelleen osallisuuden tunteen puuttumiselta.

Asiointiin ja osallisuuden tukemiseen asiakkaat toivovat työntekijöiltä aitoa kiinnostusta, auttamishalua ja myötäymmärrystä heitä kohtaan, asiakas ei saa olla heille vastapuoli. Nämä tekijät ovat minusta osa työntekijän palveluasennetta. Eskola ja Viheriäranta (1983) toteavat asiakkaan olevan samanaikaisesti subjekti ja yhteiskunnan jäsen, eikä asiakas ja yhteiskuntakaan ole vastakkaisia. (Eskola ja Viheriäranta, [viitattu 19.2.2013]). Asiakkaan tilanteeseen liittyy aina konkreettisten asioiden (esim. huono taloudellinen tilanne) lisäksi tunteita (esim. häpeä, syrjäytyminen, pelko), jotka työntekijän tulee nähdä päätösten takaa. Työntekijöiden odotukset liittyivät taas asiakkaan omaan aktiivisuuteen, vastuuseen, velvollisuuksiin ja muutoshalukkuuteen, joiden tukena he voivat toimia. Molemmiin puoliset vuorovaikutustaidot ovatkin avainasemassa ensimmäisestä kohtaamisesta lähtien. Vuorovaikutus ei saa olla hyvä suorite, se on ainutkertainen työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen elementti. Onnistunut vuorovaikutus tuloksen mukaan pitää sisällään kuuntelun, kuulluksi tulemisen, vastavuoroisen keskustelun, palautteen antamisen

sekä saamisen. Juhila (2006, 11) pitää asiakkaan ja työntekijän kohtaamista siihen liittyvine vuorovaikutuselementteineen sosiaalityön perustana.

Tämän arviointityön tulosten perusteella osallisuus toteutuakseen ja kehittyäkseen vaatii jatkumon (vrt. Valokivi 2008, 62–68). Erään kyselyyn vastanneen sosiaalihuollon työntekijän vastaus tukee tätä jatkumon vaatimusta, kun hän kuvaa miten asiakkaan osallisuus sosiaalipalveluprosessin eri vaiheissa voi vaihdella suuresti. Onnistuneen ja hyvin suunnitellun prosessin avulla voidaan tukea sekä asiakkaan osallisuuden kokemuksen kehittymistä että työntekijöitä tärkeässä tehtävässään. Palveluprosessin tulee olla yhteistyössä räätälöity kokonaisuus.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön ensisijainen tehtävä oli tukea opiskelijan eli minun ammatillista osaamista ja asiantuntijuuden kehittymistä. Työelämästä lähtevä ajankohtainen tutkimus- ja kehittämistehtävä edellyttää laajaa ja syvällistä tietoa alasta. Aikuis-sosiaalityö työkenttänä ei ollut minulle ennestään tuttu. Aikaisempiin opintoihin liittyen olen aiheeseen tutustunut, käytännön kokemusta työstä minulla ei ollut. Tämä SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin hankkeelle tekemäni arviointi mahdollisti samanaikaisesti tutustumisen asiakasosallisuuteen, aikuis-sosiaalityöhön ja niiden kehittämiseen keskittyvään hanketyöhön. Näistä muodostui kokonaisuutena mielenkiintoinen ja haasteellinen arvioinnin kenttä. Arvioinnissa tarkastelemieni aiheiden ja niistä kirjoitettujen materiaalien kautta kiinnityin tällä hetkellä yhteiskunnallisesti käytävään keskusteluun asiakkaiden osallisuudesta. Asiakasosallisuus ja sen lisääminen ovat kirjattuna erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevissa tulevaisuuden kehittämissuunnitelmissa, kuten esimerkiksi sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelmassa ja hyvinvointi 2015 -ohjelmassa. Toivonkin, että tämä työ herättäisi paikallisella tasolla keskustelua ja virittäisi ajatuksia sekä kehittämideoita asiakkaiden osallisuuden lisäämiseen.

Asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja tukeminen on ajankohtainen ja tärkeä aihe kaikkialla missä tehdään asiakaslähtöistä työtä. Tämän arvioinnin tarkoituksena oli tuottaa tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuuskokemuksista. Asiakkaiden esille tuomat osallisuuteen vaikuttavat tekijät perustuvat heidän arkipäiväiseen elämäänsä ja kokemuksiinsa sosiaalipalveluista. Työntekijät muodostivat näkemyksensä osallisuudesta pitkälti työn ja siellä kohtaamiensa asiakkaiden sekä omien arvojensa kautta. Toisaalta työntekijöiden tuloksista on luettavissa heidän itsearviointiaan aikuissosiaalityön prosessista ja tekemästään työstä. Nämä erilaiset lähtökohdat ja niistä kerätyt aineistot osallisuuden tarkastelua varten toivat haasteensa myös minulle arvioijana. Tulosten ulkopuolisena analysoijana minulta jäi puuttumaan se kokemukseen perustuva tieto tai tunne mikä asiakkailla ja työntekijöillä on. Uskon löytäneeni tuloksista kuitenkin olennaisen ja merkittävän tiedon osallisuuteen ja sen tukemiseen liittyvistä tekijöistä. Käsitteenä osallisuus on monitahoinen, mikä varmasti vähentää sen käyttämistä sellaisenaan. Osallisuutta kuva-

taan lähinnä vaikutusmahdollisuuksien tai niiden puuttumisen kautta kuten tässäkin työssä.

Osallistuessani Kurikan kehittäjäasiakasryhmien toimintaan sain seurata kahden erilaisen asiakasryhmän ryhmäytymistä ja sen kautta avautunutta ilmapiiriä, jossa tuotiin esiin hyvin henkilökohtaisiakin kokemuksia sosiaalipalveluista. Ryhmäytymistä voi mielestäni kuvata eräänlaisena osallisuuden lisääntymisenä. Kuulin asiakkaiden kertomuksia heidän arjestaan tässä yhteiskunnassa, kun asiat eivät aina menneet niin kuin he olisivat tahtoneet. He ovat kohdanneet negatiivisia asenteita, ennakkoluuloja, syrjäytymistä ja eriarvoisuutta. Toisaalta he ovat saaneet viimesijaista apua ja tukea sosiaalipalveluista. Varsinaisesta osallisuudesta ryhmissä ei käsitteenä puhuttu juurikaan. Sen sijaan esiin nousi osallisuuteen liittyviä esteitä ja sen mahdollistajia, joiden kautta osallisuuden muotoa ja tasoa kuvattiin. Asiakkaiden kertomukset tunteineen ovat auttaneet minua ymmärtämään miten tärkeä merkitys osallisuudella on, varsinkin jos se on heikentynyt. Osallisuus pelkkänä käsitteenä sisältää valtavan arvolatauksen, jonka merkitys tunteineen on jokaiselle ainutlaatuinen.

Kurikan kehittäjäasiakasryhmien toiminnan haasteeksi muodostui alusta lähtien osanottajien vähyys. Erilaisista motivointiyrityksistä huolimatta paikalle saapui muutama toimintaan sitoutunut henkilö. Uskon, että osasyynä tähän oli hankkeen aihepiiri eli aikuissosiaalityö ja osallisuus. Jos asiakkaat olisivat kokeneet aiheet itselleen hyödylliseksi, se olisi varmasti lisännyt osallistumishalukkuutta. Suunniteltaessa tulevia hankkeita, joissa on mukana asiakkaita tai kokemusasiiantuntijoita, voidaan hyödyntää jo toiminnan alusta lukien asiakkailta aiheesta kerättyä tietoa. Tämän jälkeen kerätyn tiedon ympärille voisi lähteä rakentamaan toimintaa. Toinen hyvä vaihtoehto on ottaa asiakkaat mukaan kaikkiin vaiheisiin suunnittelusta toteutukseen ja lopulta toiminnan arviointiin.

Osallistumalla hankkeen vetämiin Kurikan kehittäjäasiakasryhmiin, sain arvokasta kokemukseen perustuvaa tietoa osallisuudesta ja siihen vaikuttavista seikoista. Myös romanikulttuurin tuntemukseni lisääntyi näiden tapaamisten ja heidän kertomustensa myötä. Arviointiaineiston keräämistä varten tekemäni havainnointi ja muistiinpanot vaativat kehittäjäasiakastapaamisten aikana energiaa ja tarkkaavaisuutta. Oma roolini kehittäjäasiakasryhmissä oli läsnä oleva havainnoija ja arvi-

ointiaineiston kerääjä. Päävastuu ryhmien vetämisestä oli hankkeen työntekijöillä. Työntekijöiden näkökulman osallisuuteen sain hankkeen laatimasta ja keräämästä webropol-aineistosta. Myös Toikko (2013) on käsitellyt ja analysoinut tätä webropol-aineistoa raportissaan aikuissosiaalityön tilasta hankekunnissa. Hänen raportissaan ovat mukana kaikki neljä hankealuetta sekä koko kyselyaineisto niiltä osin kuin kysymykset alueittain olivat toisiaan vastaavat. Omassa arvioinnissani olen analysoinut vain osallisuutta koskevan osan aineistosta Päijät-Hämeen ja Tampereen alueelta. Tulokset osoittivat osallisuuden toteutuvan koko hankkeen alueella parhaiten asiakkaille tehtävien suunnitelmien teossa ja heikoimmin palveluiden kehittämisessä. (Toikko 2013, [viitattu 7.4.2013] 2.)

Arvioinnin luotettavuuden ja objektiivisuuden kannalta oli keskeistä kiinnittää huomio omaan puolueettomuuteeni pyrkiessäni ymmärtämään ja kuulemaan asiakkaiden kertomuksia ilman omia ennakoajatuksiani esimerkiksi kulttuurista. Koin eettisenä haasteena ja samalla velvollisuutenani tuoda asiakkaiden esille tuomat asiat ja kokemukset mahdollisimman objektiivisesti ja totuudenmukaisesti esiin, heitä kuitenkaan loukkaamatta. Pohdin kuitenkin sitä, olenko osannut poimia ja tulkita asiakkaiden kertomuksista kaikkea osallisuuteen liittyvät tekijät. Työntekijöiden vastauksia analysoidessani tarkoitus ei ollut arvioida heidän tekemäänsä tärkeää työtä.

Miten osallisuutta tukevan ja käyttäjälähtöisen aikuissosiaalityön toteutus virallisessa sosiaalityön kentässä on mahdollista? Voivatko työntekijät yhdessä asiakkaiden kanssa lähteä kohtaamisissa rakentamaan ennakkoluulottomia osallisuutta tukevia käytäntöjä. Tällä hetkellä organisaation resursseja tällaiseen yksittäisen työntekijän tekemään kehittämistyöhön tuskin on varattu. Tämä voi olla kuitenkin visio tulevasta, jota kohti ollaan menossa pienin askelin. Mielestäni työelämälähtöiset hankkeet ovat näiden käytäntöjen kehittämisen ja juurruttamisen oikeita tapoja. Asiakkaiden osallistamista tukevien toimintojen kehittämisen tulee tapahtua siellä, missä he luontevasti asioivat tai toimivat.

Tämä arviointi ei tuottanut uutta tietoa osallisuudesta, mutta vahvisti eri tekijöiden tärkeyttä osallisuuden tunteen muodostumiselle ja kehittymiselle. Osallisuuden mittaaminen ja siihen liittyvien tunteiden tunnistaminen on haastavaa ja vaikeaa. Niille tulisi kuitenkin luoda mahdollisuus aikuissosiaalityön arjessa. Asiakkaiden ja työntekijöiden esille tuomat osallisuutta lisäävät ja tukevat tekijät vastasivat tulosten perusteella hyvin toisiaan, mikä on hyvä lähtökohta kehittämistyölle. Ne olivat hyvin arkipäiväisiä, asiakaslähtöisen toiminnan rakentamisen peruselementtejä. Ne liittyivät asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen määrään ja laatuun. Työntekijät käsittelevät mielestäni osallisuutta enemmän palveluiden tarjoamisen, kehittämisen ja organisoinnin näkökulmasta. Asiakkaalle taas muodostuu palvelusta kokemus, jota muokkaa hänen roolinsa, odotuksensa ja mielikuvansa tilanteesta. Asiakkaan tarpeet ja voimavarat tulisi tunnistaa ja hyödyntää osallisuutta tukevan toiminnan kehittämisessä; kyseessä on asiakkaan voimaannuttaminen. Kun puhutaan tunteisiin ja kokemuksiin perustuvasta osallisuudesta, on silloin osallisuutta tukevat keinot ja niiden vaikutukset hyvin yksilöllisiä. Tulosten perusteella on siis vaikeaa antaa kovin konkreettisia ja tarkkojen asiakkaiden osallisuutta tukevia kehittämissuhteita.

LÄHTEET

- Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 7/2009. Pori: Kehitys oy.
- Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus: valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Tampere: Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy. THL-Raportti 27/2012.
- Clark, M., Davis, A., Fisher, A., Glynn, T. & Jeffrien, J. 2008. Transforming services: changing lives. A guide for action. Working for user involvement in mental health services paper 3. Centre on Excellence in Interdisciplinary Mental Health. [verkkojulkaisu]. Birmingham: University on Birmingham. [Viitattu 4.2.2013]. Saatavana: <http://www.birmingham.ac.uk/research/activity/social-policy/ceimh/text-resources/index.aspx>
- Eräsaari, R., Lindqvist, T., Mäntysaari, M. & Rajavaara, M. 1999. Arviointi ja asiantuntijuus. Helsinki: Gaudeamus.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, M. & Viheriäranta, K. 1983. Keskustelua sosiaalityön metodista. [verkkojulkaisu]. Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto. [Viitattu 19.2.2013]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10224/3869/eskola27-43.pdf?sequence=1>
- FinSoc. 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa: katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. Helsinki: Stakes. Stakesin työpapereita 3/2001.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y.S. 1989. Fourth Generation Evaluation. London: Sage.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. 2000. Competing Paradigms in Qualitative Research. In: N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (eds.) Handbook of Qualitative Research. Thousand Oaks: Sage Publications. 105-117.
- Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa: M. Nylund & A. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino. 58-80.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 5. painos. Helsinki: Tammi.

- Hjerppe, R. 2011. Hyvinvointi, hyvä elämä ja onnellisuus. Teoksessa: O. Kontula (toim.) Suomalaisen hyvinvoinnin ja onnellisuuden tulevaisuus. Helsinki: Väestöliitto. 210-230.
- Högnabba, S. 2008. Arviointi, arviointitutkimus ja arviointimenetelmien kehittäminen. Teoksessa: P. Borg., S. Högnabba., M-R. Kilponen., K. Kopisto., P. Korteniemi., I-T. Paananen & N. Pietilä. Arviointi työtavaksi: kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto. Helsingin kaupungin virasto, oppaita ja työkirjoja 2003:2.
- Jokinen, A & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Jouttimäki, P. & Kangas, S. 2011. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä. Teoksessa: E. Saurama., S. Kangas. & P. Jouttimäki. Uudistuva ja voimaannuttava aikuis-sosiaalityö: visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Helsinki: Socca. Työpapereita, Pääkaupunkiseudunsosiaalialan osaamiskeskus Socca 2011:1.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: Juva.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2010. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Kangas, S. 2011. Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa: E. Saurama., S. Kangas., P. Jouttimäki. Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö: Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Helsinki: Socca. Työpapereita, Pääkaupunkiseudunsosiaalialan osaamiskeskus Socca 2011:1.
- Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Ammatillinen lisensiaatintutkimus.
- Karjalainen, P & Sarvimäki, P. (toim). 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma. Helsinki: *Yliopistopaino*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005/13.
- Kaskisaari, M., Tammelin, M., Hirvonen, J., Hämeenaho, P., Ilmarinen, K. & Vartiainen, A. 2010. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista: ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Helsinki: Yliopistopaino. Raportti, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2006:6.

- Kiilakoski, T. 2008. Johdanto: Lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa A. Gretschel & T. Kiilakoski. Lasten ja nuorten kunta. Nuorisotutkimusseura: Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Hakapaino. 8-22.
- Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa: A. Pohjola, T. Kempainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print. 303-322.
- Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi: johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakes. Helsinki. Stakesin työpapereita 2008/17.
- Kohonen, K. & Tiala, T. 2002. Johdanto. Teoksessa K. Kohonen & T. Tiala (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus: Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö: Suomen kuntaliitto.
- Kuntalaki 17.3.1995/365. Finlex. [verkkosivu]. [Viitattu 17.1.2013]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365 - L4P27>
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/ 812. Finlex. [verkkosivu]. [Viitattu 18.5.2012]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Mark, M., Henry, G., & Julnes, G. 2000. Evaluation. Jossey-Bass. San Fransisco.
- Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.*
- Patton, M.Q. 1997. Utilization –Focused Evaluation. The New Century Text. London: Sage.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 19-74.
- Pohjola, A. 2012. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa: A. Pohjola, T. Kempainen & s. Väyrynen. Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print. 19-42.
- Puusa, A. & Juuti, O. 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint.

- Rantasalmi, S. 2008. Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus -kehittämistyön suuntaviivoja. Teoksessa: Huotari, K. & Hurtig, J. Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press. 13-24.
- Seppälä-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa: opas käytäntöihin. Helsinki: Stakes. Työpapereita, FinSoc sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2004/4.
- SOS- hanke. 2011. [verkkosivusto]. SOS -hanke. Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin. [Viitattu 18.5.2012]. Saatavana: <http://www.sos-hanke.fi/>
- STKL. 12.4.2011. [verkkosivu]. Sosiaalibarometri 2011. [Viitattu 18.5.2012]. Saatavana: http://www.stkl.fi/tiedote_12.4.2011_asiakaskeskeisyys.html
- STM. 2012. [verkkosivusto]. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma, KASTE 2012-2015. [Viitattu 19.5.2012]. Saatava: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf
- Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista: kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Helsinki: Yliopistopaino. Raportti, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2010/31.
- Toikko, T. 2013. Aikuissosiaalityön tila. SOS-hankkeen työntekijäkyselyn tulokset. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 7.4.2013]. Saatavana: http://files.kotisivukone.com/soshanke.palvelee.fi/SOS-koordinaatio/aikuissosiaalityon_tila.pdf
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.
- Vedung, E. 2003. Arviointialto ja sen liikkeelle panevat voimat. Helsinki: Stakes. Työpapereita, FinSoc, sosiaalihuollon menetelmien arviointiprojekti 2003/2.
- Virtanen, P. 2007. Arviointi, arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima.
- Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäikäistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa: A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 145-195.
- Ylinen, S. 2012. Pohdintaa sosiaalityön käytännön ja tutkimuksen etiikasta. Luento. Etelä-Pohjanmaan osahankkeen aloitusseminaari 13.4.2012. Seinäjoki.