

AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUOHJAUS ASIAKKAAN KOKEMANA

Saara Erkintalo
Terhi Liimatainen

Opinnäytetyö
Tammikuu 2010

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali- ja terveysala





Tekijät ERKINTALO, Saara LIIMATAINEN, Terhi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 19.1.2010
	Sivumäärä 82+3	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUOHJAUS ASIAKKAAN KOKEMANA		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaajat KETOLA, Tuija TAPANINEN, Eero		
Toimeksiantaja(t) ParasSos (yhteistyökumppani)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön palveluohjauksen asiakkaiden kokemusten tutkiminen. Tutkimustehtävät muotoutuivat seuraaviksi: 1. Mitä palveluohjaus asiakkaan mielestä on, 2. Kuinka asiakas kokee palvelujärjestelmän, 3. Millaisena asiakas kokee palveluohjaajan roolin ja oman suhteensa palveluohjaajaan, 4. Miten sosiaalinen tuki ilmenee palveluohjauksessa ja 5. Onko palveluohjauksesta löydettävissä voimaantumista mahdollistavia tekijöitä. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä ParasSos -hankkeen kanssa.</p> <p>Tutkimus oli kvalitatiivinen ja aineistonkeruu toteutettiin teemahaastatteluin. Tutkimusta varten haastateltiin viittä aikuissosiaalityön palveluohjauksen asiakasta. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Aineiston analyysi toteutettiin teemoittelua apuna käyttäen.</p> <p>Tulosten perusteella havaittiin, ettei asiakkailla ollut kovin selkeää kuvaa palveluohjauksesta. Palveluohjaaja koettiin enemmän ”kaveriksi” kuin viranomaiseksi, ja palveluohjaajan ja asiakkaan välinen luottamussuhde oli erittäin tärkeä osa onnistunutta palveluohjauskokemusta. Sosiaalisen tuen muodoista palveluohjauksessa korostui tiedollinen ja aineellinen tuki, lisäksi myös emotionaalinen tuki oli tärkeässä roolissa. Palveluohjaus näyttäisi toimivan voimaantumista mahdollistavana tekijänä yhteistyösuhteen perustuessa keskinäiseen molemminpuoliseen luottamukseen ja kunnioitukseen. Sosiaalisella tuella ja voimaantuneisuudella havaittiin olevan selkeä yhteys.</p> <p>Tulostemme mukaan palvelujärjestelmässä kehittämistä vaativia kohteita ovat byrokraattisuus, asiakaslähtöisyys sekä työnannon kannustavuuden parantaminen. Jyväskylän kaupungin palveluohjauksen kehittämishaasteina esiin nousivat toimeentulotukityöskentelyn vähentäminen sekä palveluohjausprosessin päättämisen selkiyttäminen. Lisäksi asiakkaan verkostojen kanssa toimiminen ja niiden aktivoiminen voitaisiin ottaa yhä näkyvämmäksi osaksi työtä. Tutkimuksemme mukaan asiakkaiden kokemukset aikuissosiaalityön palveluohjauksesta olivat positiivisia, ja ne osoittavat tämänlaiselle työlle olevan selkeästi tarvetta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Palveluohjaus, aikuissosiaalityö, palvelujärjestelmä, sosiaalinen tuki, voimaantuminen		
Muut tiedot		



Authors ERKINTALO, Saara LIIMATAINEN, Terhi	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 19012010
	Pages 82+3	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title EXPERIENCES OF THE CLIENTS IN CASE MANAGEMENT OF SOCIAL WORK AMONG ADULTS		
Degree Programme Degree programme in social services		
Tutor(s) KETOLA, Tuija TAPANINEN, Eero		
Assigned by ParasSos (partner)		
Abstract <p>The aim of the thesis was to study the experiences of the clients in the case management of social work among adults. The questions for the research were as follows: 1. What did the clients perceive case management?, 2. How did the clients experience the service system?, 3. How did customers experience the role of the case manager and his/her own relationship to the case manager?, 4. How did social support materialize in case management? and 5. Does case management include factors that enable empowerment?</p> <p>The research was qualitative and the research data was collected by using theme interviews. Five clients were interviewed for this study. The interviews were recorded and later transcribed. The analysis of the data was based on finding themes.</p> <p>According to the results of the study the clients did not have a clear image of case management. The case manager was experienced more as a "buddy" than an authority. Trust between the client and employee was a vital part of a successful case management -experience. Of the different forms of social support the informational and tangible forms of support were emphasized, but also emotional support was in an important role. Case management seems to be a factor that can enable empowerment, when co-operation is based on mutual trust and respect. Social support and empowerment were found to be clearly connected.</p> <p>According to the results of the study, the foremost development areas of the service system were bureaucracy, customer oriented approach and creating more incentives for working. The development areas of case management in the city of Jyväskylä were the reduction of income support oriented work and the clarification of the case management process. In addition, activating and working with the client's social networks could be a more visible part of the work. According to our research the clients had positive experiences about case management, which shows that this kind of work is very necessary.</p>		
Keywords Case management, social work among adults, service system, social support, empowerment		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	3
2 PALVELUOHJAUS.....	4
2.1 Lähtökohtia.....	4
2.2 Palveluohjauksen käsitteen määrittelyä	8
2.3 Työotteet ja palveluohjausmallit.....	10
2.4 Palveluohjauksen prosessi	13
2.5 Asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde	17
3 AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUOHJAUS.....	21
3.1 Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö	21
3.2 Aikuissosiaalityön ammattilaiset.....	22
3.3 Aikuissosiaalityön palveluohjaus Jyväskylän kaupungissa	23
4 SOSIAALINEN TUKEA.....	24
4.1 Moniulotteinen sosiaalinen tuki	24
4.2 Sosiaalisen tuen antajat ja tuottamisstrategiat	26
4.3 Sosiaalisen tuen vaikutukset	29
5 VOIMAANTUMINEN.....	30
5.1 Empowermentista voimaantumiseen.....	30
5.2 Voimaantumisen tekijät	33
5.3 Voimaantuminen sosiaalityön ja palveluohjauksen tavoitteena.....	36
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	38
6.1 Tutkimuksen taustat ja tutkimuskysymykset.....	38
6.2 Tutkimusmenetelmät	39
6.3 Tutkimukseen osallistuneiden hankinta	41
6.4 Tutkimusaineiston keruu ja analyysi	42
7 TUTKIMUSTULOKSET.....	44
7.1 Mitä palveluohjaus on asiakkaan mielestä?	44

7.1.1 Palveluohjaajan ja sosiaalityöntekijän työkuvien erot	45
7.1.2 Palveluohjauksen eteneminen.....	46
7.2 Millaisena asiakas kokee palvelujärjestelmän?	49
7.3 Millaisena asiakas kokee palveluohjaajan roolin ja oman suhteensa palveluohjaajaan?	54
7.4 Miten sosiaalinen tuki ilmenee palveluohjauksessa?	57
7.5 Onko palveluohjauksesta löydettävissä asiakkaan voimaantumista mahdollistavia tekijöitä?	59
7.6 Kehittämisehdotukset	62
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	63
8.1 Tulosten yhteenvetoa ja pohdintaa	63
8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	71
8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu	74
LÄHTEET	77
LIITTEET	83
Liite 1. Teemahaastattelurunko	83
Liite 2. Asiakkaille jaettu yhteydenottopyyntö	85
KUVIOT	
KUVIO 1. Palveluohjauksen toimijat	9
KUVIO 2. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli.....	11
KUVIO 3. Palveluohjaajan toimintamallit.....	18
KUVIO 4. Vuorovaikutussuhteen, sosiaalisen tuen sekä voimaantumisen yhteys palveluohjauksen kontekstissa.....	69
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. Palveluohjauksen ja palvelujärjestelmän keskeisimmät kehittämishaasteet.....	70

1 JOHDANTO

Suomalainen sosiaalipalvelujärjestelmä on monimutkainen ja vaikeasti hallittava kokonaisuus (Hänninen 2007, 11). Palveluiden pirstaleisuuden vuoksi tarvittavien palveluiden löytäminen voi olla asiakkaalle haastavaa ja turhauttavaa, ja palvelujärjestelmässä selviäminen vaatii asiakkaalta omaa aktiivisuutta sekä voimavaroja. Näiden voimavarojen puuttuessa väliinputoamisen riski kasvaa. Palveluohjauksella pyritään vastaamaan sosiaalipalvelujärjestelmässä vallitseviin ongelmiin. Palveluohjaaja toimii järjestelmän hajanaisuutta lievittäen ja asiakkaan itsenäistä selviytymistä edistäen.

Tutkimuksemme aiheena on aikuissosiaalityön palveluohjauksen tutkiminen Jyväskylän kaupungissa. Sitä on kehitetty viime vuosina Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen (2007–2009) kautta, jonka yksi painopiste oli aikuissosiaalityön palveluohjauksen roolin selventäminen. Aiheemme ajankohtaisuutta lisää myös vireillä olevat sosiaalipalvelujärjestelmän muutokset: kunta- ja palvelurakennemuutos sekä sosiaaliturvauudistus. Nämä muutokset tulevat luonnollisesti vaikuttamaan palveluohjaukseen, toivottavasti sen tarvetta vähentäen.

Opinnäytetyössämme tutkimme aikuissosiaalityön palveluohjausta asiakkaiden kokemusmaailmojen kautta. Lähestymme asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta erityisesti sosiaalisen tuen ja voimaantumisen näkökulmista, sillä ne liittyvät tiiviisti palveluohjaukseen. Asiakkaan voimaantuminen ja mahdollisimman itsenäinen elämä ovat palveluohjauksen perimmäiset tavoitteet, joiden toteutumiseen sosiaalinen tuki eri muodoissaan vaikuttaa olennaisesti. Tutkittavana aihealueenamme on myös palvelujärjestelmän kokeminen, sillä se liittyy luonnollisena osana palveluohjaukseen sekä asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuuteen.

Tutkimuksemme tavoitteena on tuottaa kokemuksellista tietoa palveluohjauksen asiakkaiden tuntemuksista, jotta asiakkaan ääni saataisiin entistä paremmin kuuluviin. Asiakkaiden palautteiden kautta palveluohjausta on mahdollista kehittää yhä asiakaslähtöisemmäksi ja palveluohjausprosessissa huomiota on helpompi keskittää nimenomaan asiakkaan tärkeiksi kokemiin asioihin. Tutkimuksemme tukee myös aikuissosi-

aalityön palveluohjauksen tuomista yhä näkyvämmäksi sosiaalipalvelujärjestelmän osaksi.

PARAS ja ParasSos

Toteutimme tutkimuksemme yhteistyössä ParasSos -hankkeen kanssa. ParasSos eli sosiaalipalvelujen muutoksen seuranta ja arviointi kunta- ja palvelurakenneuudistuksessa -ohjelma on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen nelivuotinen (2008–2011) tutkimus- ja yhteistyöohjelma, joka tutkii kunta- ja palvelurakenneuudistuksen (PARAS) vaikutuksia (Leinonen 2008, 5). PARAS-hanke uudistaa palvelurakennetta kasvattamalla kuntien väestöpohjaa ja siten helpottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämistä (Kananaja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 91). PARAS on suurin kunnallishallinnon ja -palveluiden uudistus Suomen historiassa (Valtiovarainministeriö).

Kuntalaisen näkökulmasta PARAS-hanke tarkoittaa palveluiden saatavuuden turvaamista ja yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissa. ParasSos tutkiikin uudistuksen vaikutuksia erityisesti kuntalaisten näkökulmasta. ParasSos tuottaa tietoa muuttuvista palvelurakenteista ja palveluiden muutoksista tutkimalla kuntalaisten palveluaukojen kehittymistä sekä seuraamalla palveluiden järjestämis- ja tuottamistapoja uudistuksen aikana. Tavoitteena on myös tutkimustiedon välittäminen palvelujen suunnitteluun sekä päätöksentekoon. ParasSos -hankkeessa palvelurakenneuudistusta lähestytään sosiaalipalveluiden näkökulmasta ihmisen elämänsä eri vaiheet huomioiden. Tutkimusaineisto kerätään Keski-Suomesta valituista kunnista. (Leinonen 2008, 5, 9, 14, 50.)

2 PALVELUOHJAUS

2.1 Lähtökohtia

Palveluohjaus voidaan määritellä hyvin eri tavoin asiayhteydestä, näkökulmasta sekä asiakasryhmästä riippuen. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että palveluohjaus on samanaikaisesti sekä asiakastyön menetelmä että palveluiden yhteensovittamista

organisaatioiden tasolla (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11). Sosiaalityön menetelmänä palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa työtapaa, jossa keskiössä ovat asiakkaan voimavarat sekä asiakkaan ja työntekijän välille syntyvä luottamussuhde (Hänninen 2007, 11). Palveluhallinnollisesta näkökulmasta katsottuna palveluohjaus on taloudellista ja tehokasta toimintaa (Hyttinen 2001, 11). Siinä asiakkaan tarvitsemat palvelut koordinoidaan tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi ja palveluohjaaja toimii palvelujärjestelmässä selviämisen apuna (Hyttinen 2003, 86).

Palveluohjauksen käsite on suomennos englanninkielisestä termistä case management (Hyttinen 2001, 11). Käsitettä on suomennettu eri tavoin: palveluohjauksen lisäksi muita käännöksiä ovat muun muassa yksilökohtainen palveluohjaus ja asiakaskeskeinen yksilötyö (Hyttinen 2003, 85). Yleisesti kirjallisuudessa ja palveluohjauksesta puhuttaessa näitä käsitteitä pidetään synonyymeinä, mutta Suominen ja Tuominen näkevät ne toisistaan erillisinä asioina. He toteavat palveluohjauksen ja case managementin eroavan toisistaan samasta perusajatuksesta huolimatta. Heidän mukaansa palveluohjauksen peruslähtökohtana on asiakkaan itsenäisen elämän ja voimavarojen tukeminen, kun taas case managementissa huomiota kiinnitetään enemmän asiakkaan sairauteen ja sen tuomiin rajoitteisiin. Heidän mielestään case managementissa korostuu hoidollinen näkökulma, kun taas palveluohjauksessa korostuu kansalaisoikeudellinen näkökulma. Vastaavanlaisia eroja he ovat löytäneet myös työntekijän roolista, työn suunnitelmallisuudesta sekä rakenteellisen työn merkityksestä. (Suominen & Tuominen 2007, 34–35.)

Suomisen ja Tuomisen esittämistä käsite-eroavaisuuksista huolimatta palveluohjauksen juuret ovat case management -toiminnassa. Sen perusajatuksot muotoutuivat sosiaalityössä Yhdysvalloissa jo 1860-luvulla, jolloin palveluita koordinoimalla pyrittiin ajamaan köyhien etuja ja poistamaan palveluiden pirstaleisuutta. Myöhemmin case management on levinnyt erityisesti Britanniaan, Kanadaan ja Saksaan. Kussakin maassa työtapaa on kehitetty oman yhteiskunnallisen järjestelmän mukaisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17.)

Suomeen palveluohjauksen käsite tuli 1990-luvulla. Siitä lähtien palveluohjauksen malleja on analysoitu ja kokeiltu sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä kuntoutuksen

palvelujärjestelmässä. (Tuusa 2005, 51.) Ensimmäiset palveluohjauksoikeudet koskivat pitkäaikaissairaita sekä vammaisia lapsia ja heidän perheitään. Kokeiluita on sittemmin tehty monipuolisesti myös muilla palveluohjauksen alueilla, kuten mielenterveys-, päihde-, ja kriminaalihuollon asiakkaiden, vanhuksien, maahanmuuttajien, vankilasta vapautuvien sekä pitkäaikaistyöttömien parissa. (Hänninen 2009, 7.)

Palveluohjausta on kehitetty alueellisten kehittämishankkeiden ja projektien lisäksi myös kansallisten kehittämissuunnitelmien avulla. Vuosina 2003–2007 palveluohjausta kehitti Stakesin koordinoima Tukea itseksi – Palveluohjauksen kehittämisen ohjelma, joka oli osa sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalialan kehittämishanketta. Sen tavoitteena oli tuottaa tietoa palveluohjauksesta ja levittää palveluohjauksen hyviä käytäntöjä koko maahan. (Palveluohjauksen kehittämisen ohjelma – Tukea itseksi 2008.) Myös vuosina 2008–2011 toimivan KASTE-ohjelman, sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman, yhtenä päämääränä on palveluohjauksen kehittäminen (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma, KASTE 2008–2011, 44).

Palveluohjaustarpeen kasvaessa jatkuvasti erilaiset kehittämishankkeet ja -ohjelmat ovat äärimmäisen tärkeitä, sillä niiden kautta työtä voidaan kehittää ja palveluohjauksen hyviä käytänteitä vakiinnuttaa. Suomessa palveluohjauksen tarvetta ovat lisänneet Hännisen mukaan kansalaisten sosiaalisten tukiverkoston heikentyminen sekä lisääntynyt työttömyys. Palveluohjaustarpeen taustalla on myös yhteiskunnallinen rakennemuutos sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöissä tapahtuneita muutoksia, muun muassa laitospainotteisesta palvelujärjestelmästä avohoitopainotteiseksi siirtyminen. (Hänninen 2007, 11.) Palveluohjauksen tarvetta lisää Tuusan mukaan myös julkisen palvelusektorin kapeneminen ja sen aiheuttama palvelujen pirstaloituminen. Lisäksi tarvetta ovat kasvattaneet viime aikoina myös resurssien niukkuus julkisen sektorin peruspalveluissa sekä asiakkaiden palvelutarpeiden monimutkaistuminen. (Tuusa 2005, 51.)

Nykyinen sosiaalipalvelujärjestelmä

Edellisessä luvussa mainittujen tekijöiden lisäksi yhtenä suurena syynä palveluohjauksen tarpeelle voidaan nähdä sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuus. Kattavasta ja hyvästä sosiaalilainsäädännöstä huolimatta järjestelmä on vaikeasti hallittava kokonaisuus sekä asiakkaille että ammattilaisille, koska se on kehittynyt vaiheittain ja osittaisuudistusten kautta. (Hänninen 2007, 11.) Vaikka suomalaisilla sosiaalipalveluilla on vankka kannatusperusta, palveluiden käyttö ja etuuksien saaminen näyttävät lisäävän järjestelmään kohdistuvaa kriittisyyttä (Muuri 2008, 46, 49).

Sosiaaliturvan ongelmina on nähty muun muassa etuuksien suuri määrä ja niiden liian matala taso. Tästä johtuen yhä useammat ihmiset joutuvat toimeentulotuen varaan pitempiaikaisesti, joka on vastoin sen tilapäistä tarkoituseriaatettaan. Etuuksien suuri määrä ja liian matala taso lisäävät myös eri tahojen osallisuutta, jonka vuoksi palvelujärjestelmässä väliinpuotoamisen riski kasvaa. Nykyisen sosiaaliturvajärjestelmän rinnalla on pitkään puhuttu myös kannustinloukkuasetelmista, jolloin työhön kannustamisesta huolimatta työnteko ei kannata sosiaaliturvan sakottavan luonteen vuoksi. (Perusturvan pulmat ja uudistamisen vaihtoehdot 2007, 94–102.)

Huhtikuussa 2009 julkaistu Kansalaisbarometri mukailee edellä mainittuja ongelma-kohtia, sillä kansalaisen näkökulmasta katsottuna sosiaaliturvaa arvostetaan, mutta vähimmäisturvaa pidetään liian alhaisena. Sen mukaan avun tarpeessa olevista ihmisistä yli puolella on ongelmia saada apua elämäntilanteeseensa. Lisäksi havaittiin, että mitä useampia tuen tarpeita on, sitä vaikeampaa on saada tarvittavaa apua. (Siltaniemi, Perälähti, Eronen, Särkelä & Londén 2009, 117, 223–226.) Palveluohjauksen näkökulmasta erittäin merkityksellinen on myös ParasSos -työryhmän tuore tutkimustulos, jonka mukaan jopa 59 % Keski-Suomen alueen kuntalaisista olisi kaivannut lisää tukea palveluiden käytössä (Kaskisaari, Hirvonen, Hämeenaho, Ilmarinen, Poikolainen, Vartiainen & Tammelin 2009, 40).

Yhtenä tärkeänä kehittämiskohtana palvelujärjestelmässä tuntuu olevan asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Muuri (2008, 49, 63) totesi asiakkaiden olevan huolissaan erityisesti siitä, että heitä todella kuunneltaisiin ja että heillä olisi päätösvaltaa omaa elämäänsä koskevissa asioissa. Sama osallisuuden kysymys tuli ilmi Kansalais-

barometrissa, jossa todetaan kansalaisten olevan huolissaan omista vaikuttamismahdollisuuksistaan (Siltaniemi ym. 2009, 232–235). Myös sosiaalipalvelujärjestelmän toimijat ovat kiinnittäneet tähän huomiota, sillä uusimman Sosiaalibarometrin mukaan palvelujärjestelmän asiakaslähtöisyys ei toteudu ja asiakkaiden osallisuuden parantamisessa on erityisen paljon haastetta. (Eronen, Londén, Perälähti, Siltaniemi & Särkelä 2009, 7-8.)

Palveluohjauksella pyritään osittain vastaamaan näihin palvelujärjestelmän ongelmiin, mutta myös laajemmat ja rakenteelliset uudistukset ovat välttämättömiä. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen lisäksi näihin sosiaalipalvelujärjestelmän ongelmiin pyritään vastaamaan sosiaaliturvan kokonaisuudistuksella, jota varten asetettiin vuonna 2007 SATA-komitea. Uudistuksella pyritään yksinkertaistamaan ja selkeyttämään sosiaaliturvajärjestelmää sekä vähentämään köyhyyttä, parantamaan työn kannustavuutta ja turvaamaan riittävä perustoimeentulo kaikissa elämäntilanteissa. (Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA) esitys sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen keskeisistä linjauksista 2009, 9.)

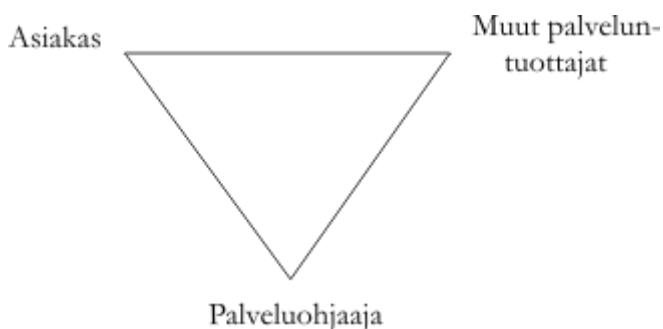
SATA-komitea julkaisi joulukuussa 2009 yli 50 kohtaa sisältävän ehdotuksensa sosiaaliturvan uudistamisesta. Kaikki ehdotukset ovat tärkeitä, mutta palveluohjauksen näkökulmasta esiin nousevat erityisesti sosiaaliturvaetuuksien hakemusmenettelyiden selkeyttäminen, yhden asioinnin periaatteen toteutuminen sosiaaliturvan palveluverkoston avulla sekä sosiaaliturvalainsäädännön johdonmukainen vaiheittain tapahtuva selkeyttäminen. Sata-komitean ehdotuksista osa tullaan toteuttamaan sellaisinaan lähikuukausien ja -vuosien aikana porrastetusti, osa puolestaan vaatii lisäselvitysten tekoa. (Sata-komitean ehdotukset sosiaaliturvan uudistamisesta 2009.) Nähtäväksi jää, millaiset vaikutukset Sata-komitean työllä ja kokonaisuudistuksella tulee olemaan.

2.2 Palveluohjauksen määrittelyä

Suomalaisen palveluohjaustutkimuksen uranuurtajat Jorma Sipilä ja Merja Al-Nikkola ovat määritelleet palveluohjauksen keinoksi, jolla voidaan lieventää palvelu-

järjestelmän hajanaisuutta, yhteensovittaa eri toimijoiden työtä ja aktivoida omaisia, ystäviä sekä vapaaehtoisia auttajia. Heidän mukaansa palveluohjauksessa palvelukokonaisuutta rakennetaan asiakkaan tarpeiden pohjalta yhteiskunnan asettamien hallinnollisten ja taloudellisten ehtojen puitteissa. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16.) Palveluohjauksen tavoitteena onkin kompromissin saavuttaminen asiakkaan tarpeiden, palvelujen sekä toimintaehtojen välillä (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21).

Joissain määrittelyissä korostetaan palveluohjaajan roolia organisoijana ja koordinoijana. Palveluohjausta voidaan kuvata esimerkiksi siltana asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä (Valppu-Vanhainen 2002, 10–14). Palveluohjaus voidaankin nähdä seuraavanlaisena kolmiosaisena kuviona, jossa toimijoina ovat asiakas, palveluohjaaja sekä muut palveluntuottajat (KUVIO 1). Näiden eri toimijoiden merkitys saattaa vaihdella prosessin aikana.



KUVIO 1. Palveluohjauksen toimijat. (Suominen & Tuominen 2007, 14.)

Suomisen ja Tuomisen (2007, 13) määritelmän mukaan palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen. He ovat olleet mukana mielenterveystyön näkökulmasta toteutetuissa palveluohjausprojekteissa useiden vuosien ajan (Suominen 2008). Heidän mielestään palveluohjauksen perustana toimii todellinen kohtaaminen ja luottamussuhteen rakentaminen, jolloin palveluohjauksen päämääränä on asiakkaan oman toimintakyvyn ja hänen roolinsa vahvistaminen oman elämänsä toimijana (Suominen & Tuominen 2007, 13).

Pietiläinen ja Seppälä puolestaan toimivat vuosina 1999–2001 laajassa palveluohjausprojektissa, joka oli suunnattu kehitysvammaisille ihmisille. He ovat määritelleet oman kokemuksensa mukaan palveluohjausta seuraavasti:

”Palveluohjauksen käsitteellä kuvataan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja viiranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteensovitetään ja arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessa elämänhallintansa tueksi.”

Heidän mukaansa palveluohjauksessa pyritään erilaisin menetelmin ja työtavoin löytämään toimivia ja tarkoituksenmukaisia ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen. Tarkoituksena on nimenomaan asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja yksilöllisten tukitoimien ja palveluiden yhteensovittaminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 5-6, 15.)

Tuusa käsittelee palveluohjausta erityisesti sosiaalityön ja aktivoinnin kautta. Hänen tiiviin määritelmänsä mukaan palveluohjauksen tavoitteena on *”saada ihmisen eri toiminta-alueet kohtaamaan toisensa, sovittaa yhteen ja ajoittaa oikein tarvittavat palvelut tukemaan ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tarpeita ja kuntoutumista”*. (Tuusa 2005, 51.)

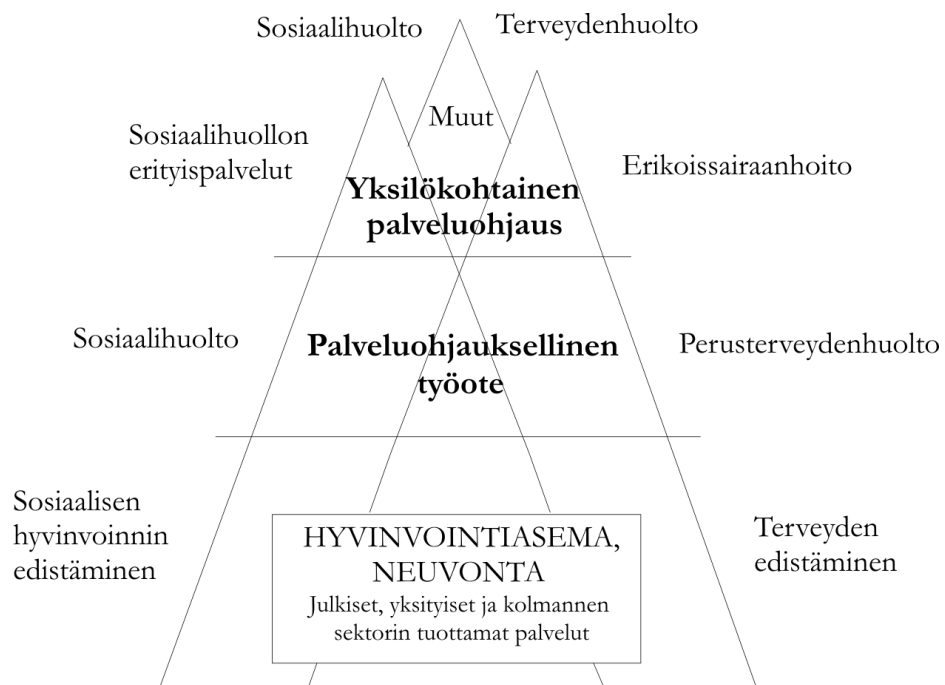
Kaikki edellä mainitut näkökulmat palveluohjauksesta ovat tärkeitä: yhdessä ne luovat palveluohjauksesta kattavan kokonaisuuden. Työssämme tukeudumme pitkälti Suomisen ja Tuomisen (2007) määritelmään, sillä lähestymme palveluohjausta erityisesti asiakkaan näkökulmasta sekä sosiaalista tukea ja voimaantumista mahdollistavan vuorovaikutussuhteen kautta. Näkemyksemme mukaan hajanainen palvelujärjestelmä on yksi suurimmista palveluohjauksen tarvetta lisäävistä tekijöistä. Näin olen myös Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) palvelujärjestelmäkeskeinen määritelmä näkyy työssämme, kun pohdimme palvelujärjestelmän toimivuutta palveluohjauksen tarpeen sekä asiakkaan arjen sujuvuuden näkökulmasta.

2.3 Työotteet ja palveluohjausmallit

Palveluohjausta voidaan käytännön työssä toteuttaa monin eri tavoin. Suomisen ja Tuomisen mukaan voidaan sanoa palveluohjaukseen perustuvia työotteita olevan

kolmenlaisia. *Varsinainen palveluohjaus* perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen tiiviiseen, tasavertaiseen yhteistyöhön ja luottamussuhteeseen. Varsinaista palveluohjausta tekee palveluohjaaja. *Palveluohjauksellinen työote* puolestaan tarkoittaa palveluiden koordinoimista niin, että palveluohjausta tehdään oman toimen ohella. Kolmas työote on *konsultoiva/neuvova työote*, jolloin asiakas saa apua selvärajaiseen ongelmaansa. (Suominen & Tuominen 2007, 16.)

Hänninen on käsitellyt palveluohjausta kolmitasoisien neuvonta- ja palveluohjausmallin kautta (KUVIO 2). Malli mukailee edellä mainittua luokitusta työotteista, vaikka siinä havainnollistetaan palveluohjausta palvelujärjestelmän näkökulmasta. Kuviossa terveydenhuollon kokonaisuus muodostuu terveyden edistämisestä, perusterveydenhuollosta ja erikoissairaanhoidosta. Sosiaalihuolto puolestaan koostuu sosiaalisen hyvinvoinnin, sosiaalihuollon ja erityispalveluiden kokonaisuudesta. Kolmas kokonaisuus koostuu muista hyvinvointipalveluiden ja sosiaaliturvaetuisuuksien tuottajista, joita ovat mm. Kela ja valtio. Palveluohjaus sisältää kaikki nämä palveluntuottajat. (Hänninen 2007, 17.)



KUVIO 2. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli. (Hänninen 2007, 17.)

Palveluohjauksen ensimmäisellä tasolla omatoimiset asiakkaat saavat apua sähköisesti toimivasta palvelupisteestä. Asiakkaan palvelutarve on yksinkertainen, jolloin

neuvonta toimii palveluohjauksen työtteenä. Tasolla kaksi asiakas tarvitsee tehokkaampaa palveluohjausta. Tällöin lähityöntekijä kokoaa asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut hänen saatavilleen ja tarvittaessa muita auttajatahoja kutsutaan mukaan. Kolmannella tasolla moniongelmaisia asiakkaita autetaan intensiivisemmällä yksilökohtaisella palveluohjauksella. Tällöin auttajana toimii henkilökohtainen palveluohjaaja, joka työskentelee asiakkaan kanssa myös hänen kotonaan. (Hänninen 2007, 17–18.)

Hännisen mallin ylimmällä tasolla olevaan yksilökohtaiseen, ja Suomisen ja Tuomisen työotteiden kautta määrittelemään varsinaiseen palveluohjaukseen voidaan yhä pureutua tarkemmin. Varsinaisen palveluohjauksen toteutusmalleja on kirjallisuudessa monenlaisia ja kansainvälisessä käytössä malleja on kymmeniä (Suominen & Tuominen 2007, 31). Suominen ja Tuominen määrittelivät mielestään kolme tärkeintä palveluohjauksen mallia: yleisen, voimavarakeskeisen ja intensiivisen mallin.

”Yleisessä tai perinteisessä palveluohjauksessa” ei korosteta palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta. Palveluohjaajalla on tässä mallissa useita asiakassuhteita ja työn pääpaino on palvelukokonaisuuden organisoinnissa. Työ ei rakennu intensiiviseen asiakassuhteeseen, eikä se ole kuntouttavaa tai terapeutista, koska palveluohjaajalla saattaa olla jopa 50 asiakasta. *Voimavarakeskeisessä mallissa* asiakkaan itsemääräämisoikeus korostuu. Siinä työskentely lähtee asiakkaan voimavaroista ja asiakkaan omista tavoitteista, ja ongelmat ja sairaudet ovat taka-alalla. Suuressa roolissa on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde. Työntekijä toimii asiakkaan kumppanina ja edunvalvojana, työn pääpaino onkin tukemisessa ja neuvomisessa. Malliin sisältyy kuntoutusnäkökulma, jossa korostetaan erityisesti asiakkaan tavoitteita ja hänen integroitumistaan yhteiskuntaan esimerkiksi sosiaalisia taitoja kehittämällä. *Intensiivinen malli* lähtee olettamuksesta, että asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivisen työtteen. Tämän vuoksi palveluohjaajan asiakasmäärän tulee olla pieni. Intensiivisessä palveluohjauksessa tärkeää on asiakkaan tukeminen ja motiivointi sekä palveluohjaajan osallistuminen asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen. (Mts. 31–33.)

Palveluohjausmallien runsas määrä kertoo palveluohjauksen monimuotoisuudesta ja sen erilaisista käyttömahdollisuuksista. Erikokoisilla kunnilla on erilaiset edellytykset palveluohjauksen toteuttamiselle ja kehittämiseksi. Toisaalta koon lisäksi myös alueelliset eroavaisuudet ja esimerkiksi asiakasryhmät voivat vaikuttaa palveluohjauksen luonteeseen. (Perttula 2003, 68.) Mielekästä olisikin se, että toimijat voisivat itse valita oman paikallisen tilanteen tarpeisiin parhaiten vastaavia käytäntöjä eri malleista (Suoranta 2004, 31).

Aikuissosiaalityön palveluohjauksessa olisi mielestämme tärkeintä ja tarpeellisinta keskittyä voimavarakeskeisen mallin mukaiseen työskentelyyn. Vähäisten työntekijäresurssien vuoksi tällä hetkellä työssä tuntuu kuitenkin korostuvan yleisen palveluohjauksen malli, sillä palveluohjaajilla on huomattavat määrät asiakkaita eikä aika välttämättä riitä tarpeeksi intensiiviseen työskentelyyn.

2.4 Palveluohjauksen prosessi

Palveluohjaus on monivaiheinen prosessi, jossa edetään tavoitteellisesti vaiheesta toiseen. Käytännössä vaiheet limittyvät osittain toisiinsa työskentelyn aikana. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37.) Palveluohjausprosessin määritelmät vaihtelevat hieman teoksittain. Työssämme käytämme eri lähteistä yhdistettyä jakoa, jossa palveluohjauksen prosessi jakautuu viiteen vaiheeseen seuraavasti:

1. asiakkaiden valikointi
2. asiakkaan palvelutarpeen arviointi
3. palvelujen suunnittelu ja järjestäminen
4. palvelutavoitteiden seuranta ja arviointi sekä tarvittaessa palvelukokonaisuuden korjaaminen
5. palveluohjauksen päättäminen.

(Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24–27; Pietiläinen & Seppälä 2003, 37.)

Asiakkaiden valikointi

Palveluohjauksen piiriin ohjautetaan eri reittejä. Osa hakeutuu asiakkaiksi omasta aloitteestaan, toiset ohjautuvat jonkun muun viranomaisen neuvojen myötä. Tärkeässä osassa on palveluohjauksen mahdollisuudesta tiedottaminen, jota tulisi tehdä niin asiakkaille kuin yhteistyötahoillekin. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 38.) Erityisesti omaehtoisen asiakkaaksi hakeutumisen parempi mahdollistaminen asettaa haasteen tiedottamiselle. Palveluohjauksesta tulisi tiedottaa oikeissa paikoissa ja sopivilla tavoilla, jotta apua tarvitsevat ja palveluohjauksesta eniten hyötyvät tietäisivät minne hakeutua.

Palveluohjauksen asiakas voi periaatteessa olla kuka tahansa, joka kokee elämäntilanteensa hankalaksi, eikä koe kykenevänsä selviytymään itsenäisesti tai löytävänsä tarvittavaa apua ja tukea lähipiiriltä tai muilta tahoilta. Ensisijaista palveluohjaukseen ohjautumisessa ja prosessin käynnistymisessä on oltava asiakkaan tilanne hänen itsensä määrittelemänä. Toisinaan tarvitaan myös asiantuntijan arviota siitä, onko palveluohjaus juuri nyt asiakkaan tilanteeseen sopivin työskentelytapa. Esimerkiksi kriisitilanteissa palveluohjaus ei ole oikea ja toimiva ratkaisu. (Mts. 38–40.)

Ala-Nikkolan ja Valokiven mukaan Bleddyn Davies (1992) on kehittänyt asiakkaiden valikointi- ja palvelujen kohdentamisstrategiat, joita mitataan horisontaalisella ja vertikaalisella tehokkuudella. Horisontaalinen tehokkuus on sitä, että palveluita eniten tarvitsevat ovat niiden piirissä ja vertikaalinen tehokkuus sitä, etteivät palveluita käyttä sellaiset asiakkaat, jotka eivät niitä tarvitse. Käytännössä siis palveluohjaajan tulee etsiä aktiivisesti asiakkaita, mutta samalla myös seurata ja harkita asiakkaiden palvelujen tarpeellisuutta. Muutostilanteet ja monet siirtymävaiheet aiheuttavat usein erilaisten palveluiden ja tuen tarvetta, jolloin myös palveluohjaus on tarpeen. Olennaisinta palveluohjauksessa on se, että se lähtee liikkeelle asiakkaan tilanteesta, jolloin saatavilla olevia palveluita mukautetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan tarpeisiin sopiviksi. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24–25.)

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Palveluohjauksessa on tärkeää asiakkaan tilanteen tarkasteleminen kokonaisvaltaisesti, tavoitteena asiakkaan oman elämänhallinnan vahvistaminen. Alkuvaiheessa

kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne perinpohjaisesti. Olennaista on kartoittaa asiakkaan tämänhetkinen tilanne palveluiden, sosiaaliturvan sekä muiden tukitoimien kohdalta. Arviointiin tulee varata riittävästi aikaa, mutta palveluohjaajan vastuulla on myös varmistaa, että prosessi etenee. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 43.)

Parhaassa tapauksessa asiakas voi valita itse työntekijänsä. Käytännössä valinnan mahdollisuutta ei kuitenkaan ole, ja asiakkaalle yleensä osoitetaan palveluohjaaja (Pietiläinen & Seppälä 2003, 40). Suunniteltava on se, riittääkö yksi palveluohjaaja vai pitäisikö työskentelyä vastuuttaa moniammatilliselle tiimille. Selkeintä on nimetä yksi palveluohjaaja asiakkaalle, näin on myös mahdollista luoda mahdollisimman tiivis ja tuloksellinen yhteistyösuhde. (Ala-Nikkola & Valokivi, 25.)

Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen

Kun asiakkaan tilanteeseen on perehdytty riittävän hyvin, tulee ilmi ne asiat, joihin tulee puuttua. Palveluohjaajan tehtävä on selventää asiakkaalle sosiaali- ja terveyspalveluita sekä etuisuuksia joihin hänellä on oikeus. Näin asiakkaalla on paremmat edellytykset valita itselleen sopivia palveluita ja tuen lähteitä. Pää tavoitteena on saada yhdessä aikaan tarkoituksenmukaisin palvelupaketti asiakkaan tilanteeseen, joka tukee tämän itsenäistä selviytymistä, eikä muuta häntä passiiviseksi palveluiden kohteeksi. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26; Pietiläinen & Seppälä 2003, 50.)

Järjestettävät palvelut ja asiakkaan tilanne kirjataan *tuki- ja palvelusuunnitelmaan*. Hyvä tuki- ja palvelusuunnitelma sisältää seuraavat seikat: kuvaus asiakkaan tämänhetkisestä tilanteesta, käytössä olevista palveluista ja siitä kuinka ne vastaavat hänen tarpeisiinsa ja toiveisiinsa. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan voimavarat ja tarpeet, itse asetetut tavoitteet ja ehdotukset palveluista ja tuesta joita hän kokee tarvitsevänsä. Tuki- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä sovitaan tulevista palveluista ja tukitoimista sekä tavoitteista, joihin pyritään. Erittäin tärkeää on se, että asiakasta kuunnellaan ja liikkeelle lähdetään hänelle tärkeimmistä asioista. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 51.) Asiakkaan kanssa sovitaan myös prosessin seurannasta, käyttäjien oikeuksista ja velvollisuuksista sekä palveluohjaajan tulevasta roolista ja prosessin seurantatavasta (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26).

Palvelutavoitteiden seuranta ja arviointi sekä tarvittaessa palvelukokonaisuuden korjaaminen

Palveluohjaus korostaa vastuun ja yhteistyön jatkuvuutta palvelujen käynnistämisen jälkeen. Palveluohjaajan tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakas saa sovitun tuen ja palvelut sekä siitä, että niiden toteutus alkaa kohtuullisessa ajassa päätöksen tekemisestä. Palveluohjaaja seuraa asiakkaan rinnalla palveluiden käynnistymistä ja varmistaa, että asiat tapahtuvat sovitusti. Mikäli ongelmia ilmenee, palveluohjaajan on puuttettava niihin nopeasti. Joskus uusia palveluita aloittaessa palveluohjaajan ns. ”saattajana” toimiminen voi olla tarpeen. Tällöin työntekijä on mukana, kun asiakas ottaa yhteyttä hänelle uuteen palveluun. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 56–57.)

Palveluohjaajan vastuulla on myös suunnitelman tarkistaminen sopivin väliajoin tai tarpeen vaatiessa. Suunnitelman toteutumisen seuranta tapahtuu asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyönä. Hyvä on tarkistaa muun muassa se ovatko palvelut sisällöltään luvatus kaltaisia ja vastaavatko ne asiakkaan tarpeisiin odotetusti. Järjestettävien palveluiden määrä sekä niiden toteutuminen asiakkaan kannalta kohtuullisten välimatkojen ja aikataulujen sisällä ovat myös tärkeitä huomioitavia seikkoja. Tuki- ja palvelusuunnitelmaa tarkastaessa huomioon on otettava muutokset asiakkaan elämäntilanteessa sekä arviot edellisen tilanteen toteutumisesta. Tämän pohjalta suunnitelmaa muokataan tarvittaessa. (Mts. 56–57.)

Palveluohjauksen päättäminen

”Palveluohjaajan haasteellisin tavoite on tehdä itsensä hyödyttömäksi.” Palveluohjaaja on kuitenkin asiakkaan apuna ja tukena niin pitkään kuin se on asiakkaalle tarpeellista. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.) Palveluohjaus päättyy, kun asiakkaan palvelujen tarve loppuu. Palveluohjauksen tarve päättyy myös silloin, kun asiakkaan tilanne muuttuu olennaisesti, esimerkiksi jos asiakas siirtyy laitoshoitoon. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 27.) Asiakkuuden päättäminen tulee tehdä huolella. Kulunutta prosessia ja sen tuloksia on tärkeää arvioida yhdessä sekä koota asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä. Esille nousevat asiat ovat olennaisia palveluohjauksen kehittämisen kannalta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.)

2.5 Asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde

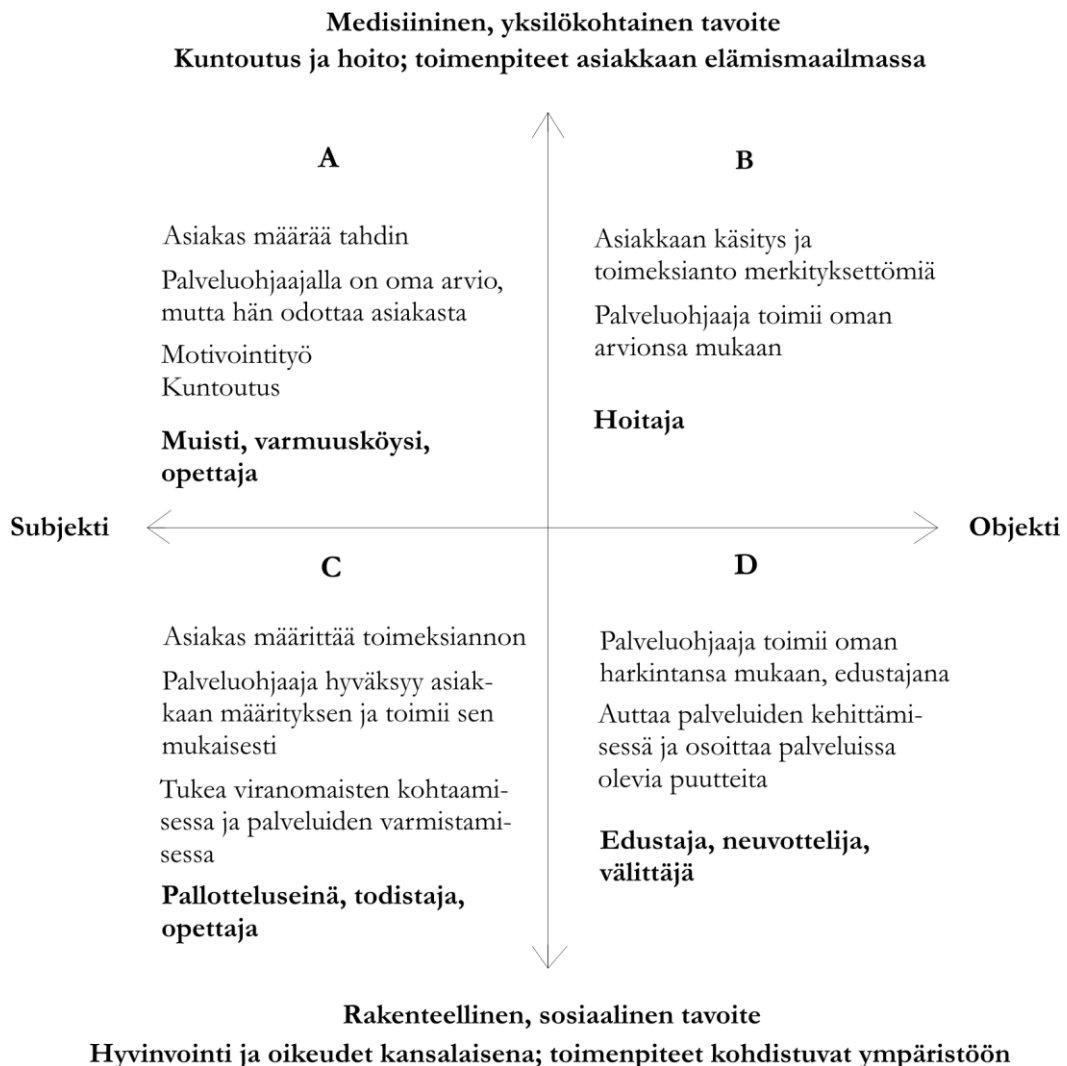
”Palveluohjaus on tapa tehdä tavoitteellista asiakaslähtöistä työtä. Se rakentuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle.” (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34.) Perustana toimivalle palveluohjaukselle on molemminpuolinen luottamuksellinen asiakas-palveluohjaaja -suhde. Alkuvaiheessa tutustumiseen ja luottamuksen rakentamiseen on varattava riittävästi aikaa. Palveluohjaajan tulee tutustua asiakkaaseen sekä hänen elämäntilanteeseensa kokonaisvaltaisesti. Tähän kuuluu kaikki mistä asiakkaan jokapäiväinen elämä koostuu, unohtamatta asiakkaan läheisiä ja omaisia sekä hänen asuin- ja toimintaympäristöänsä. Olennaista palveluohjauksen onnistumisen kannalta on myös se, että molemmat osapuolet sitoutuvat palveluohjausprosessiin ja pitävät kiinni sovitusta asioista. (Mts. 40–42.)

Valokivi tarkastelee artikkelissaan asiakkaiden näkökulmaa kriminaalihuollon palveluohjauksokokeilussa. Hän nostaa haastatteluaineistosta olennaiseksi asiakkaan toimintakykyä vahvistavaksi tekijäksi sekä palveluohjauksen keskeiseksi elementiksi asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen sekä toimivan asiakas-työntekijä -suhteen. Tärkeää on molemminpuolinen luottamus, avoimuus ja läheisyys. Asiakkaan näkökulmasta onnistunut palveluohjausprosessi pohjaa asiakkaan ja työntekijän aitoon kohtaamiseen sekä yhteistyön joustavuuteen. Kohtaaminen käsittää kuuntelemisen, kannustamisen ja vaihtoehtoista kertomisen. Joustavuuteen liittyy asiakkaan omaan tahtiin eteneminen, työntekijän saavutettavuus ja nopea puuttuminen tarvittaessa. Onnistuneiden palveluohjausprosessien pohjana on ollut toimiva asiakas-työntekijä -suhde. (Valokivi 2002, 181.)

Palveluohjaajan toimintamallit ja kuvauksia palveluohjaajasta

Ruotsin sosiaalihuollon mukaan palveluohjaajien kuvauksia omasta työstään voidaan parhaiten selittää oheisen kuvion neljän toimintamallin avulla (KUVIO 3). Vaaka-akselin yläpuolella kuvataan lääketieteellisesti suuntautunutta, yksilökohtaista tavoitetta, alapuolella rakenteellista, sosiaalista tavoitetta. Vaaka-akseli kuvaa asiakkaan kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta, jossa asiakas nähdään joko aktiivisena subjektina tai passiivisena objektina.

Kuviosta voidaan päätellä, että palveluohjaajan työllä on erilaisia tavoitteita. Jokaisen asiakkaan kanssa on tapaus- ja tilannekohtaisesti harkittava, onko työskentelyssä ensisijaista asiakkaaseen vai ympäristöön kohdistuvat asiat. Roolit asiakas-palveluohjaaja -suhteessa voivat vaihdella työskentelyn aikana tarpeen mukaan. Joskus asiakas voi olla passiivinen objekti, jolloin palveluohjaaja johtaa toimintaa. Asiakkaan ja palveluohjaajan suhde voi kehittyä myös sellaiseksi, että molemmat ovat aktiivisia tekijöitä, jolloin myös asiakkaan suhtautuminen ja asenne ohjaavat toimintaa. (Socialstyrelsen 2005b, Suomisen & Tuomisen 2007, 76–77 mukaan.)



KUVIO 3. Palveluohjaajan toimintamallit. (Suomisen & Tuomisen 2007, 76.)

Yllä olevat toimintamallit pohjautuvat suurimmalta osin asiakkaiden käyttämiin kuvauksiin palveluohjaajista. Ruotsin sosiaalihuollon tutkimuksessa käsiteltiin asiakkaiden erilaisia käsityksiä palveluohjaajan roolista. Tutkimuksen pohjalta voitiin erottaa seitsemän erilaista suhtautumistapaa työntekijään. Ensinnäkin palveluohjaaja

voitiin kokea *”ystävänä”*, jolloin työntekijä on enemmän asiakkaan perheenjäsen tai ystävä, kuin virallinen viranomainen. Osa mielsi palveluohjaajan *”suojelusenkeliksi”* tai *”varmuusköydeksi”*, jonka puoleen voi kääntyä huonoina hetkinä, kriisitilanteissa. *”Opettajaksi”* tai *”esikuvaksi”* mielletään työntekijä, jolta on oppinut erilaisia käytännön asioita kuten kuinka viranomaisten kanssa keskustellaan, minkälaisia oikeuksia asiakkaalla on tai missä asioidaan eri asioiden tiimoilta. *”Pallotteluseinäksi”* voidaan kutsua työntekijää, joka toimii asiakkaan keskustelukumppanina, jonka kanssa voi kokeilla omien ajatusten toimivuutta. Keskustelun kautta asiakas voi päästä omin itsenäisiin päätöksiin. *”Asianajajan”* ja *”edustajan”* rooli on yksi olennaisia palveluohjaajan tehtäviä. Tutkimuksessa asiakkaat kertoivat, kuinka hankalissa tilanteissa asioiden hoitaminen oli voitu jättää palveluohjaajalle, jonka luotettiin pitävän heidän puoliaan näissä tilanteissa. Palveluohjaaja voi olla myös *”todistaja”* tai *”muisti”* kun hän osallistuu kokouksiin. Todistajana työntekijä ei toimi itse aktiivisesti, hän on vain todistajana sille, mitä tilanteessa on sovittu ja luvattu. Muistina toimiessaan hän voi olla asiakkaan tukena muistaen tai kirjaten ylös kokouksessa tapahtuneen. (Socialstyrelsen 2005b; Suomisen & Tuomisen 2007, 77–78 mukaan.)

Myös Eloranta on tutkinut gradussaan palveluohjauksen asiakkaiden kokemuksia. Hän toteutti tutkimuksensa Yhteistyöstä yhteiseen työhön -projektissa, ja on tulostensa pohjalta koonnut asiakkaiden erilaisia osallistumistapoja suhteessa palveluohjaajaan sekä muihin yhteistyökumppaneihin. Osallistumistavoiksi hän on muodostanut konsultoivan, aktiiviseen toimintaan pyrkivän, vetäytyvän ja tukeutuvan osallistumisen. (Eloranta 2006, 61–62.)

Konsultoivassa osallistumisessa asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde ei ole erityisen tiivis, asiakkuus voi olla hyvin lyhytkin. Tällöin olennaista on palveluohjaajalta saatava tieto erilaisista mahdollisuuksista ja palvelumuodoista. Asiakas on itse aktiivinen omassa elämässään toimija, ja suhtautuu palveluohjaukseen tietyllä varauksella. *Aktiiviseen toimintaan pyrkivässä osallistumisessa* asiakkaan ja palveluohjaajan välinen yhteistyö on tiivistä, tapaamisia on usein ja asiakkuudet pitkäkestoisia. Palveluohjausta edellyttävä ongelma tai asia koskettaa asiakkaan elämänpiiriä laajalti. Asiakkaalla voi olla monimutkaisia tilanteita, joiden ratkaisemiseksi vaaditaan eri palvelusektoreiden välistä yhteistyötä. Palveluohjaajalla voi olla tällöin tärkeä rooli raken-

tamassa asiakkaan kanssa yhteistyössä tiivistä suhdetta myös muihin palveluntarjoajiin. Näin asiakkaan oma aktiivisuus ja toimijuus tilanteessaan vahvistuu. (Eloranta 2006, 63–65.)

Myös tukeutuvassa osallistumisessa yhteistyö palveluohjaajan kanssa on tiivistä. Asiakas saattaa tukeutua palveluohjaajaan paljon, antaen hänelle vapaat kädet tilanteessa toimimiseen. Näissä tapauksissa asiakas saattaa olla väsynyt palvelujärjestelmässä toimimiseen, ja on helpottunut, jos joku muu ottaa tilanteesta vastuun. Asiakkaalla voi siis olla tarvetta monille eri palveluille, mutta palveluohjaaja toimii sinä henkilönä, joka on yhteydessä näihin tahoihin. Vaarana tässä on, että toiminta ei ole kuitenkaan täysin asiakaslähtöistä, vaan asiakas on passiivinen toiminnan ”kohde”. (Mts. 65–66.)

Neljäs Elorannan kuvaama osallistumisen taso on *vetäytyvä osallistuminen*. Tähän kategoriaan voisi luokitella sellaiset asiakkaat, joiden sitoutuminen palveluohjaukseen on hankalaa. Heidän suunnitelmansa vaihtuivat jatkuvasti, ja sovitusta asioista kiinnipitäminen oli hankalaa. Yksi palveluohjauksen onnistumisen tärkeimmistä edellytyksistä on juuri yhteistyöhön sitoutuminen, joten tämäntyyppiset asiakkaat ovat haastavimpia tapauksia. Toisaalta he saattavat olla niitä asiakkaita, jotka tarvitsisivat palveluohjausta kipeimmin. (Mts. 66–67.)

Palveluohjaajan ja asiakkaan välinen suhde ja heidän roolinsa mitä todennäköisimmin vaihtelevat ja muuttuvat palveluohjausprosessin aikana, samalla kun asiakkaan elämäntilanne kehittyy. Samoin myös edellä esitellyt mallit vaihtelevat todennäköisesti asiakkuuden edetessä. Oman kokemuksemme mukaan aikuissosiaalityön haasteena on asiakkaiden sitoutuminen yhteistyöhön, joka saattaa näkyä esimerkiksi peruuttamattomina asiakaskäynteinä. Heikon sitoutumisen vuoksi Elorannan malleista uskomme vetäytyvän osallistumisen näkyvän sosiaalitoimen työssä. Tavoiteltavinta olisi luonnollisesti aktiiviseen toimintaan pyrkivä osallistuminen, jonka pohjalta asiakas saisi eväät oman elämänsä hallintaan.

3 AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUOHJAUS

3.1 Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö

Sosiaalityöllä yleisesti tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattilaisten suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät asiakkaan turvallisuutta, suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta (L.17.9.1982/710). Yhä useimmissa kunnissa on siirrytty eriytettyyn sosiaalityöhön, jossa aikuissosiaalityö ja lastensuojelu toimivat erillään. Aiemmin yleisessä, yhdennetyssä sosiaalityössä, alueen sosiaalityöntekijä vastasi sekä aikuisten kanssa tehtävästä sosiaalityöstä että lastensuojelusta. Sosiaalityön eriyttämisellä on pyritty erikoistumisen ja asiantuntijuuden lisääntymiseen. (Rantasalmi 2008, 14.)

Työn eriyttämisen jälkeen aikuissosiaalityön käsite on vakiintunut. Se tarkoittaa aikuisten kanssa tehtävää työtä, jonka tarkoituksena on löytää ja tukea asiakkaan omia keinoja luoda itselleen hyvä elämä. Siinä muun muassa kartoitetaan asiakkaan palveluverkoston ja sosiaalisen tilannetta ja selvitetään toimeentulotuen sekä päihde- ja mielenterveyspalveluiden tarvetta. Asiakkaat ovat usein työttömiä, pienituloisia ja yksin asuvia henkilöitä, ja asiakkuuden taustalta löytyy usein päihde- ja mielenterveysongelmia, velkaantuneisuutta, asunnottomuutta sekä sosiaalisten verkostojen puutteita. (Mts. 14–15.)

Sosiaalitoimistojen lisäksi aikuissosiaalityötä toteuttavat kunnissa vuosina 2004–2007 perustetut työvoiman palvelukeskukset (TYP), joiden tavoitteena on työllisyyden parantamisen lisäksi asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääminen. Työvoiman palvelukeskuksissa sosiaalityö on pääpainoltaan kuntouttavaa sosiaalityötä, ja ne toimivat eräänlaisina pitkäaikaistyöttömien erityispalvelusikköinä. Asiakkaat ohjataan TYP:n työvoimatoimistojen ja kuntien sosiaalitoimistojen kautta asiakkaan palvelutarpeen mukaan. (Kananoja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvinmäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 165–168.)

3.2 Aikuissosiaalityön ammattilaiset

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista tuli voimaan vuonna 2005. Sen tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun määrittelemällä kelpoisuusehdot sekä vähimmäiskoulutusvaatimukset tehtävänimikkeittäin (Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla 2007, 3). Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi kelpoisuusvaatimuslain lisäksi vuonna 2007 sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen. Tämän valtakunnallisen suosituksen tarkoituksena on muuttaa tehtävärakennetta vastaamaan yhä paremmin asiakkaiden tarpeita. Sen tavoitteena on myös selkeyttää työnjakoa sosiaalihuollon keskeisimpien ammattiryhmien välillä sekä hyödyntää mahdollisimman hyvin uudistuneen koulutuksen tuottamaa osaamista. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 3.)

Tehtävärakennesuosituksen mukaan sosiaaliohjaaja vastaa aikuisten palveluiden piirissä annettavasta palveluohjauksesta. Sosiaaliohjaajan työ painottuu tehtävärakennesuosituksen mukaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa työskentelyyn, palveluohjaukseen sekä asiakkaan viranomaisverkostoissa toimimiseen. Sosiaalityöntekijä puolestaan vastaa asiakassuunnitelman pohjalta tehtävistä hallinnollisista päätöksistä, psykososiaalisen ja aktivoivan työn sekä palveluohjauksen koordinoinnista. (Mts. 30, 40.)

Kelpoisuusvaatimuksena sosiaaliohjaajan tehtäviin on tehtävään soveltuva sosiaalialalle suuntaava sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto, kun sosiaalityöntekijän työhön puolestaan vaaditaan sosiaalityön opinnot sisältävä ylempi korkeakoulututkinto (L.29.4.2005/272). Oman kokemuksemme mukaan hyvin suuri osa etenkin aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan tehtävissä toimivista ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Edellä mainittu laki ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista ja laissa esiin tuotu sosiaaliohjauksen tehtäväalue on vahvistanut Kaljosen (2008, 49) mukaan juuri sosionomien (AMK) asemaa sosiaalitoimistoissa.

Palveluohjausta tekevien henkilöiden tehtävänimikkeet eivät ole rajoittuneet vain palvelu- tai sosiaaliohjaajiin, vaan nimikkeet vaihtelevat kunnittain. Palvelu- ja sosiaa-

liohjaajan nimikkeiden lisäksi työntekijöiden titteleitä ovat muun muassa sosiaalineuvoja sekä kuntoutuksen ohjaaja. (Hänninen 2007, 23.)

3.3 Aikuissosiaalityön palveluohjaus Jyväskylän kaupungissa

Jyväskylän aikuissosiaalityöhön ja palveluohjaukseen suurimpia muutoksia viimeaikoina ovat tuoneet vuoden 2009 alussa tapahtunut kuntaliitos sekä vuosina 2007–2009 toteutettu Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen alainen aikuissosiaalityön kehittämishanke.

Yhteistyössä aikuissosiaalityön kehittämishankkeen kanssa Jyväskylän kaupungissa on siirrytty vuoden 2009 alussa aikuissosiaalityössä alueellisiin moniammatillisiin tiimeihin aikaisempien ammattiryhmäkohtaisten tiimien sijasta. Uusien tiimien tavoitteena on ohjata asiakkaat entistä paremmin heidän tarpeidensa mukaisiin palveluihin käyttäen apuna moniammatillista tiimiä, jossa toimivat etuuskäsittelijät, palveluohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Työnjaon yhtenä tavoitteena on suunnata palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden aikaa yhä enemmän asiakkaan kanssa tehtävään sosiaalialan työhön toimeentulotuen käsittelyn sijasta. Tiimityön lähtökohta on ammattiryhmien yhteisvastuu oman tiimensä maantieteellisen alueen asiakkaista. (Tabell 2008.)

Palveluohjaajan työ Jyväskylän kaupungissa tarkoittaa intensiivistä, rajattua ja aikuissosiaalityön suunnitelmaan perustuvaa lähityötä asiakkaan kanssa. Palveluohjaajat tekevät itsenäistä asiakastyötä ja suurin osa rutiininomaisesta toimeentulotukityöstä on siirretty etuuskäsittelyyn. Palveluohjaajan työote painottuu huolenpidolliseen sekä ennaltaehkäisevään ohjaukseen ja neuvontaan, kun sosiaalityöntekijän työote painottuu puolestaan korjaavaan ja muutokseen tähtäävään sosiaalityöhön. Palveluohjaajan asiakasprosessit ovat kevyempiä kuin sosiaalityöntekijän asiakasprosessit. Sekä palveluohjaajilla että sosiaalityöntekijöillä on pääosin omat asiakkaansa, koska nykyiset resurssit eivät mahdollista kaikkien asiakkaiden kanssa tehtävää sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan työparityöskentelyä. (Mt.)

Palveluohjaajan asiakasryhmiä Jyväskylän kaupungissa ovat erityisesti jälkihuoltonuoret sekä maahanmuuttajat. Myös tukiasuntonuoret, lapsiperheet ja mielenterveyskuntoutujat ohjautuvat useasti palveluohjaajan luo. Asioinnin syinä ovat useimmiten vuokratilanteet, kielitaidottomuus, kriisitilanteet sekä taitamattomuus palveluverkoston käytössä. Palveluohjaajan asiakkaiksi tulevat myös muista palveluista, esimerkiksi maahanmuuttajapalveluista tai lastensuojelusta, alueen sosiaalityön pariin siirtyvät henkilöt ja perheet. (Saarela 2008.)

Palveluohjaajan työnkuva sisältää sekä yksilökohtaista että yhteisötason sosiaaliohjausta. Yksilötasolla sosiaaliohjauksessa työ on asiakkaan kohtaamista, kannattelua ja tilanteiden selvittelyä, jossa työn tavoitteena on asiakkaan elämäntilanteen parantuminen. Sosiaaliohjaus yhteisötasolla tarkoittaa palveluohjaajan työtä asiakkaan hoito- ja palveluverkoston kanssa sekä sitä, että sosiaaliohjauksen erityinen osaaminen tulee työyhteisön sekä verkostojen käyttöön. (Tabell 2008.)

Uuden Jyväskylän viidestä sosiaaliasemasta kolmella työskentelee palveluohjaajia. Näillä kolmella sosiaaliasemalla on tällä hetkellä yhteensä viisi palveluohjaajaa. Heistä yhdellä on sosiaaliohjaajan koulutus ja muut ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Palveluohjaajien määrä Jyväskylän kaupungin asukaslukuun verrattuna on suhteellisen pieni. Vuoden 2008 tietojen mukaan asukasluvut huomioiden Jyväskylässä yhtä palveluohjaajaa kohden on yli kolminkertainen määrä asukkaita Helsinkiin verrattuna. Aikuissosiaalityön henkilöstöresurssivertailussa myös sosiaalityöntekijöitä on Jyväskylässä suhteellisesti huomattavasti vähemmän kuin Helsingissä. (Sosiaalityön resurssivertailu 2008.)

4 SOSIAALINEN TUKI

4.1 Moniulotteinen sosiaalinen tuki

Sosiaaliselle tuelle ei ole yhtä yksiselitteistä määritelmää ja sen määrittäminen onkin hankalaa sen vahvan kokemuksellisen ulottuvuuden vuoksi (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 55). Williamsin, Barclayn ja Schmiedin (2004, 947) tekemän sosiaalista

tukea käsittelevän kirjallisuuskatsauksen mukaan tieteellisistä teksteistä löytyi 30 eri määritelmää sosiaaliselle tuelle. Gothónin (1990) mukaan yhteistä useille sosiaalisen tuen määritelmille on se, että se nähdään ihmisten välisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyvänä. Useissa määritelmässä se esitetään keskeisenä ihmisen identiteetin muodostumisen sekä kriisitilanteista selviytymisen tai muutokseen sopeutumisen kannalta. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 55.)

Kinnusen mukaan sosiaaliselle tuelle on ominaista sen kulttuurisidonnaisuus. Sosiaalisen tuen käsite vaihtelee alan ja sisällön osalta kulttuurisen yhteyden mukaan. Käsite ymmärretään ja sen sisältöä määritellään eri painotuksin eri valtioiden laillisen sosiaalipolitiikan kautta. (Kinnunen 1999, 28–29.) Kumpusalo (1991, 14) on tiivistänyt sosiaalisen tuen ihmisten väliseksi vuorovaikutukseksi, jossa annetaan ja saadaan henkistä, emotionaalista, tiedollista, aineellista ja toiminnallista tukea. Useimmiten sosiaalisen tuen nähdään syntyvän sellaisen verkoston kautta, jossa ihmisellä on pysyvät suhteet. Yleisimmin toiminnot, jotka liittyvät perheen, ystävien, työtovereiden ja sukulaisten antamaan apuun, nähdään sosiaalisena tukena. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 55.)

Kumpusalon mukaan Nutbeam (1986) määrittelee sosiaalisen tuen sellaiseksi yhteisöjen yksilöille ja ryhmille tarjoamaksi avuksi, joka auttaa niitä selviytymään negatiivisista elämäntapahtumista. Nutbeam korostaa sitä, ettei sosiaalisen tuen saatavuus ole ainoastaan riippuvainen yksilön halusta kuulua yhteisöön, vaan myös mahdollisuuksista, joita yhteisöllä on avun antamiseen. (Kumpusalo 1991, 13.) Sosiaalisella tuella viitataan useimmiten sosiaaliseen liittymiseen, eli sosiaalisten suhteiden olemassaoloon. Sillä viitataan myös sosiaalisen verkoston rakenteeseen, eli suhteiden tiheyteen, vastavuoroisuuteen, sukupuolirakenteeseen ja suhteiden kestoon. Lisäksi sillä viitataan suhteiden laatuun, eli niiden toiminnalliseen sisältöön. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 56.)

Sosiaalisen tuen muodot

Sosiaalisen tuen muotoja on eritelty kirjallisuudessa usein eri tavoin. Kaksi asiaa, jotka toistuvat useimmissa, erilaisissakin määritelmässä, ovat seuraavat: tuen tulee tar-

jota tyydytystä sekä henkilöllä on oltava riittävä määrä ihmisiä ympärillään, joihin voi tarvittaessa tukeutua. (Sarason, Levine, Bashman & Sarason 1983; Viljamaan 2003, 2 mukaan.) Muun muassa Kumpusalo määrittää sosiaalisen tuen muodot viiteen ryhmään. *Aineellinen* tuki käsittää mm. taloudellisen tuen, tavarat ja apuvälineet. *Toiminnallinen* tuki voi olla palveluita, kuljetusta tai kuntoutusta. *Tiedollista* tukea ovat esimerkiksi neuvot ja opastaminen. *Emotionaaliseen* tukeen kuuluu mm. kannustus, empatia ja rakkaus, *henkistä* tukea taas voi ammentaa yhteisistä aatteista, uskosta ja filosofiasta. (Kumpusalo 1991, 14.) Tutkimuksessamme käytämme Kumpusalon määritelmän mukaista sosiaalisen tuen jaottelua aineelliseen, toiminnalliseen, tiedolliseen, emotionaaliseen ja henkiseen tukeen.

Sosiaalinen tuki voi olla suoraa henkilöltä toiselle tapahtuvaa tuen tuottamista tai epäsuoraa, järjestelmän kautta annettua tukea (Kumpusalo 1991, 14). Molempia tarvitaan: lähiyhteisöltä saatu sosiaalinen tuki on yksilölle usein tärkeä voimavara, mutta toisaalta on tuen muotoja, joihin tarvitaan ammatillista koulutusta, kuten esimerkiksi kuntoutuksen alalla. Pieniyhteisössä tuki on suoraa ja persoonallista, joka tyydyttää erityisesti yksilön turvallisuus- ja yhteisyystarpeita sekä arvostukseen ja itsensä toteuttamiseen liittyviä tarpeita. Järjestelmän tarjoamasta epäsuorasta tuesta tyypillisin esimerkki on sosiaaliturva, joka tyydyttää lähinnä aineellisia tuen tarpeita. (Mts. 14, 17.) Kinnunen viittaa sosiaalisella tuella niihin käytäntöihin, joiden kautta joko ihminen itse, hänen lähiyhteisönsä taikka julkiset ja yksityiset toimijat pyrkivät turvaamaan yksilöiden hyvinvointia. Hän kuvaa sosiaalisen tuen toiminnallisena käsitteenä, joka on vuorovaikutteinen tapahtuma silloin, kun se saa muotonsa toiminnassa, jota toteuttavat yksittäiset ihmiset, lähiyhteisöt, järjestöt, kunnalliset ja valtiolliset sekä markkinaohjautuneet toimijat. (Kinnunen 1998, 29.)

4.2 Sosiaalisen tuen antajat ja tuottamisstrategiat

Sosiaalisen tuen antajat

Kumpusalon mukaan Cassel (1976) jakaa sosiaalisen tuen antajat primaari-, sekundaari- ja tertiääritasoon. Primaaritasolla on perhe ja läheisimmät henkilöt. Sekundaa-

ritasolle sijoittuu ystävät, työtoverit ja naapurit, tertiäritason tuen tuottajia ovat julkiset ja yksityiset palveluntuottajat. (Kumpusalo 1991, 17.)

Myös Kinnunen (1998) jakaa sosiaalisen tuen antajat kolmeen ryhmään:

- henkilökohtaiseen tuttavuuteen perustuvat toimijat, kuten kanssaihmiset, perheenjäsenet, sukulaiset ja naapurit
- vertaisryhmään perustuvat toimijat, kuten lähiyhteisöjen ja järjestöjen jäsenet
- syy- ja normiperustaiset toimijat eli lähinnä palkkatyökseen sosiaalista tukea tuottavat julkisten ja yksityisen sektorin ammattiauttajat. (Kinnunen 1998, 77.)

Tärkeimpinä sosiaalisen tuen antajina näistä koetaan sukulaiset, lisäksi tuttavien tuottama tuki koetaan merkitykseltään suurena. Seuraavana tulee julkisen ja yksityisen sektorin tuottamien palveluiden merkitys, sitten kolmas sektori tuen tuottajana. (Kinnunen 1998, 77–78.) Uusimman Kansalaisbarometrin mukaan suomalaisista 92 prosenttia pitää tärkeänä tai melko tärkeänä sosiaalisen lähiverkostonsa, eli oman perheen, sukulaisten ja ystävien merkitystä oman hyvinvointinsa tukemisessa. Ainoastaan kaksi prosenttia on sitä mieltä, ettei sosiaalinen lähiverkosto ole tärkeä omalle hyvinvoinnille. Sosiaalisen lähiverkoston tärkeys ilmenee tärkeänä kaikissa eri kotitaloustyypeissä ja työelämätilanteissa, hieman vahvemmin sen merkitys korostuu opiskelijoilla ja yksinhuoltajilla. Myös julkisilla terveys- ja sosiaalipalveluilla on suuri merkitys: terveyspalveluita tärkeänä pitää 82 prosenttia kansalaisista, sosiaalipalveluita vastaavasti 69 prosenttia kansalaisista. Julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut tukevat parhaiten yksin asuvien työttömien, työttömien aikuistalouksien, työttömien lapsiperheiden, työelämän ulkopuolella olevien ja eläkeläisten hyvinvointia. (Siltaniemi ym. 2009, 103–104.)

Julkis- ja yksityissektorin tukimuotojen rooli on pakosta vähenemässä kasvaneiden kustannusten sekä huonontuneen taloudellisen tilanteen vuoksi. Sosiaalipalveluiden tarve kasvaa kuitenkin samaan aikaan väestön vanhentuessa, alueellisen polarisaation myötä sekä myös kasvanut työttömien määrä tuo palveluiden tarvitsijoiksi uusia kansalaisryhmiä ja luo uudenlaisia palvelutarpeita. Haasteena on tuottaa joustavia

palveluita welfare mix -tyyppisesti eri toimijoiden yhteistyönä. (Kinnunen 1999, 106.) Tätä näkemystä tukee myös uusimman Kansalaisbarometrin tulos, jonka mukaan läheisten antaman tuen merkitys vähenee niillä henkilöillä, joilla on kasautuneita hyvinvoinnin ongelmia terveydentilassa, sosiaalisissa suhteissa sekä taloudellisessa tilanteessa. Tällöin läheisten antaman tuen vähentyminen näyttää korvautuvan sosiaali- ja terveyspalveluilla. (Siltaniemi ym. 2009, 106.) Tällöin aikuissosiaalityön palveluohjaus voi omalta osaltaan olla vastaamassa myös kasvavaan sosiaalisen tuen tarpeeseen.

Sosiaalisen tuen tuottamisstrategiat

Kinnunen jaottelee tutkimuksensa pohjalta ihmiset viiteen ryhmään, sen mukaan miten laajaa verkostoa he käyttävät saadakseen sosiaalista tukea. *Laaja-alainen welfare mix -tyyppinen* toimija on sosiaalisilta tiedoiltaan ja taidoiltaan sekä taloudellisesti hyvin toimeentuleva. Sosiaalista tukea hän saa ja hankkii tarvitessaan niin lähiyhteisöltä, järjestöiltä kuin julkisilta ja yksityisiltä palvelun tuottajilta. Noin viidesosa kansalaisista kuuluu tähän ryhmään. *Virallistajia* on väestöstä myös noin viidesosa. Virallistajatyypin turvautuu ainoastaan julkisen sektorin palveluihin. Kolmannen sektorin tuottaman tuen merkitys on hänen kohdallaan vähäinen. Lähiyhteisön tuottama tuki ei ole hänelle toimivaa, tai se ei ole riittävää. (Kinnunen 1998, 91–92.)

Lähiyhteisöstä sosiaalisen tukensa ammentavat henkilöt Kinnunen jakaa kahteen ryhmään. *Laaja-alaiseen lähiyhteisöön turvautuvia* on myös noin viidesosa kansalaisista. Heidän sosiaalinen tukensa muodostuu pääasiassa sukulaisten, naapurien ja tuttavien sekä kolmannen sektorin toimijoiden kautta. Julkisen sektorin tarjoamalla avulla on heille vähän merkitystä. *Suppeaa lähiyhteisötyyppiä* edustaville sukulaisten merkitys sosiaalisen tuen tuottajina on keskeistä, heitä väestöstä on noin neljäsosa. *Ulkopuoliset*, johon noin kymmenesosa kuuluu, kokee jäävänsä täysin sosiaalisen tuen ulkopuolelle. Heille tyypillistä on muita ryhmiä alhaisempi koulutustaso sekä pienet taloudelliset resurssit. (Mts. 92.)

4.3 Sosiaalisen tuen vaikutukset

Sosiaalisen tuen vaikutuksia on tutkittu paljon useista näkökulmista. Sohlmanin (2004, 49) tekemän tutkimuskartoituksen mukaan sosiaalisella tuella on yhteys emotionaaliseen hyvinvointiin, mielenterveyden positiivisiin ulottuvuuksiin kuten onnellisuuteen, tyytyväisyyteen ja itseluottamukseen, itsetuntoon sekä yhteenkuuluvuuden tunteeseen. Jo tieto siitä, että yksilön on mahdollista saada tukea silloin kun hän sitä tarvitsee, on yksilölle merkityksellistä. Tiedossa oleva tuki vaikuttaa yksilön tilanteiden ennakkointiin niin, ettei hän koe joutuvansa kovin usein stressaaviin tilanteisiin. Tuki vahvistaa selviytymistaitoja eikä ihminen koe itseään yhtä haavoittuvaksi kuormittavissa tilanteissa. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 54.)

Sosiaalisen tuen vaikutuksista toimii hyvänä esimerkkinä Kortteisen ja Tuomikosken tutkimus, jonka mukaan sosiaalisella tuella on merkittävää vaikutusta pitkäaikaistyötömän selviytymiseen. Kolmivuotisen tutkimuksen aikana henkilöt, joilla oli toimiva sosiaalinen tukiverkosto, säästyivät sairastumiselta. Niillä, joilla sosiaalista tukea ei ollut riittävästi, sairastumisen riski oli huomattavasti suurempi. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 9-10.)

Mikkonen (2006) jaottelee väitöskirjassaan sosiaalisen tuen vaikutukset suoraan yleisvaikutusmalliin sekä epäsuoraan puskurivaikutusmalliin. Yleisvaikutusmallin mukaan sosiaalisen tuen positiiviset vaikutukset syntyvät riippumatta siitä, onko yksilön tilanteessa akuutteja stressitekijöitä vai ei. Olosuhteilla ei ole tällöin merkitystä sosiaalisen tuen vaikuttavuudelle. Sosiaaliset suhteet ja niissä syntyvä tuki luovat kiinnikkeitä, jotka sitovat yksilön osaksi yhteisöä ja vastaavat yksilön liittymisen tarpeisiin. Sosiaaliset suhteet vaikuttavat yksilön hyvinvointiin integroimalla hänet osaksi yhteisöä ja täten vahvistamalla yksilön hyväksytyksi tulemisen tunnetta. Puskurivaikutus taas toimii erityisesti tilanteissa, joissa akuutti stressitekijä on jo läsnä. Tällöin sosiaalinen tuki toimii eräänlaisena vaimentimena yksilön ja häntä kuormittavan stressitekijän välillä. (Mikkonen 2006, 40–42.) Sosiaalinen tuki vaikuttaa puskurimallin mukaan edistäen selviytymistä kriisitilanteissa, helpottaen mukautumista elämänmuutoksiin, vähentäen stressitekijöiden vaikutusta ongelmatilanteissa ja suojellen yksilöä hankalien tilanteiden läpikäymisessä (Cobb 1976; Mikkosen 2006, 40 mukaan).

Sosiaalisella tuella voidaan nähdä olevan myös negatiivisia vaikutuksia. Sosiaalista tukea sisältävät suhteet voivat olla luonteeltaan pakottavia tai ahdistavia. Toisaalta myös tuen antaja antaa itsestään paljon toiselle ja asettaa itsensä tällöin alttiiksi negatiivisille vaikutuksille. Myös saatavan sosiaalisen tuen määrän vaihtelut vaikuttavat, sillä jos saavutettu sosiaalisen tuen määrä laskee, on sillä negatiivisia vaikutuksia hyvinvointiin. (Ellonen 2008, 50.)

5 VOIMAANTUMINEN

5.1 Empowermentista voimaantumiseen

Empowerment-käsitettä käytettiin englanninkielisessä kirjallisuudessa jo 1960-luvulla. Silloin sillä pyrittiin kuvaamaan vähemmistöjen toimintakyvyn vahvistumista. (Järvelä & Laukkanen 2000, 1.) Empowerment viittaa prosessiin, jossa yksilön tai ryhmän mahdollisuudet vaikuttaa elämäntilanteen kannalta tärkeisiin henkilökohtaisiin, sosiaalisiin, taloudellisiin tai poliittisiin voimiin vahvistuvat (Järvikoski, Härkäpää & Pättikangas 1999, 109). Empowermentille on löydetty useita vastineita suomenkielistä, mutta termien käyttö ei ole vakiintunutta. Käytössä on voimaantumisen lisäksi muun muassa valtaistuminen, voimavaraistuminen sekä valtuttaminen. Näitä termejä ei kuitenkaan voida pitää täysin toisiaan vastaavina, vaan esimerkiksi yksilön ja ympäristön roolien painotukset vaihtelevat käsitteestä riippuen. (Juhila 2006, 120.)

Hokkasen mukaan Robert Adams (1996) on luonut sosiaalityön kontekstissa empowermentista laajan ja yleisesti hyväksytyyn määritelmän. Adamsin mukaan niin yksilöt, ryhmät kuin yhteisötkin voivat empowermentin avulla saavuttaa haluamiansa asioita ja vaikuttaa vallitseviin elinolosuhteisiin. Lisäksi empowermentin avulla voidaan parantaa elämänlaatua ja auttaa toisia henkilöitä, ryhmiä tai yhteisöjä näissä samoissa pyrkimyksissä. Tässä Adamsin määritelmässä empowerment voidaan ymmärtää sekä prosessiksi että päämääräksi: empowerment toimii keinona muutoksen aikaansaamiseksi, mutta siinä tavoitellaan myös tiettyä päämäärää, voimaantumisen tilaa. (Hokkanen 2009, 317.)

Juha Siitonen on tutkinut luokanopettajiksi opiskelevien ammatillista kasvua ja luonut tutkimuksensa pohjalta voimaantumisteorian, jossa hän käyttää empowermenttia kuvaavana suomennoksena voimaantumisen käsitettä. Voimaantumisen ilmiö voidaan ymmärtää Siitosen (1999, 91–92) mukaan 1) voimaa antavana prosessina, jossa voimaa pyritään antamaan yksilöltä tai ryhmältä toiselle yksilölle tai ryhmälle tai 2) mahdollistavana prosessina, jossa yksilö voimaantuu omista lähtökohdistaan. Voimaantumisen perusta on kuitenkin molemmissa näkökulmissa sama: *”Voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään - voimaa ei voi antaa toiselle.”*

Siitosen mukaan voimaantuminen on aina ihmisestä itsestään lähtevä henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, johon toimintaympäristön olosuhteet, kuten toiset ihmiset, olosuhteet sekä sosiaaliset rakenteet voivat vaikuttaa. Voimaantumista voidaan mahdollistaa esimerkiksi turvallisen toimintaympäristön luomisella, mutta kukaan ihminen ei voi voimaantua toisen ihmisen päätöksen seurauksena tai pakon edessä. Sitoutuminen liittyy vahvasti voimaantumiseen, sillä voimaantuminen vaikuttaa katalyyttin lailla sitoutumiseen: vahva sisäinen voimantunne (katalyytti) johtaa vahvaan sitoutumiseen ja heikko sisäinen voimantunne vastaavasti aiheuttaa heikkoa sitoutumista. (Siitonen 1999, 99, 118.)

Kun ihminen on voimaantunut, hän on löytänyt omat voimavaransa, on ulkoisesta pakosta vapaa ja itse itseään määräävä (Mts. 93). Voimaantuminen voidaan nähdä myös parantuneena itsetuntona ja tietoisuutena, kykynä asettaa ja saavuttaa päämääriä, oman elämän ja muutosten hallinnan tunteena sekä tulevaisuuteen kohdistuvana toiveikkuutena (Räsänen 2006, 11).

Räsänen korostaa Siitosta enemmän ympäristön suhdetta voimaantumiseen. Hän määrittelee voimaantumisen ihmisen ja ympäristön välisestä suhteesta nousevaksi persoonalliseksi, henkiseksi ja sosiaaliseksi prosessiksi. Siihen sisältyy sisäinen voimantunne oman kehityksen haltuunotosta sekä päämäärien asettamisesta ja uskosta niiden saavuttamiseen. (Räsänen 2006, 102.) Tämä Räsänen määritelmä voimaantumista tutkiessamme lähestymme sitä erityisesti ympäristön vaikutuksen näkökulmasta: voiko palveluohjaaja mahdollistaa toiminnallaan voimaantumista.

Räsänen mukaan voimaantumisen kokemus syntyy valtaistumisesta sekä oman historian ja arjen tapahtumien kautta, joihin yksilö kietoutuu. Hänen mielestään voimaantumiseen kuljetaan aina havahtumisen ja valtaistamisen kautta. Ilman näitä kahta voimaantumista edeltävää prosessia ei voimaantuneisuutta voi saavuttaa, eikä näin ollen omaa biologista, sosiologista ja psykologista ”kohtaloa” voi muuttaa. Havahtuminen, tietoiseksi tuleminen ja valtaistaminen mahdollistavat sisäisen voimaantumisen saavuttamisen sekä oman elämän ja ympäristön hallinnan voimaantumisprosessissa. Havahtunut ja valtaistunut ihminen kokee pystyvänsä voimaantumaan ja vaikuttamaan elämäänsä. (Mts. 102, 78, 79–80.)

Myös Hokkanen näkee valtaistumisen ja voimaantumisen erillisinä asioina. Hänen mielestään voimaantumisen puhuttaessa empowerment on yksilöllisesti painottunut, kun taas valtaistumisen yhteydessä painottuu yhteiskunnallinen ulottuvuus. (Hokkanen 2009, 329–334.) Räsänen mielestä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen valtaistaminen on voimaantumisen edellytys, sillä ihmisen ei ole mahdollista voimaantua pelkästään sisäisten tekijöiden seurauksena. Valtaistava yhteisö toimii sellaisten periaatteiden pohjalta, jotka mahdollistavat yksilön voimaantumisen. Yhteisten asioiden hoitaminen ja yhdessä toimiminen tukee voimaantumisen prosessia kaikilla tasoilla. Räsänen mukaan voimaantumisen viitataan ihmisten tietoisuuden ja resurssien vahvistamisen lisäksi yhteisöjen sosiaaliseen ja kulttuuriseen muutokseen. (Räsänen 2006, 78–80.)

Yksi tapa eritellä voimaantumisen ilmiötä, on sen esittäminen prosessin ja päämäärän lisäksi eri tasoina. Tasot vaihtelevat luokittelijan mukaan, mutta usein teoreettisessa määrittelyssä esitetään kolme tasoa: yksilö- ja ryhmä- ja yhteisötasot. Vaikka nämä tasot todettaisiin erillisiksi, on tasojen välinen vuorovaikutus olennaista muutosprosessissa. (Hokkanen 2009, 323.)

Parrott puolestaan on jakanut empowermentin yksilölliseen ja kollektiiviseen tasoon. Yksilötason voimaantumisen hän viittaa tapahtumaan, jossa voimaantunut ammattilainen voi luovuttaa voimaa, jakaa tai siirtää sitä palveluiden käyttäjälle. Kollektiivisella voimaantumisen hän puolestaan tarkoittaa prosessia, jossa valtaa voitetaan itselle. Valta ei tällöin ole vain auktoriteettien jaettavana, vaan kollektiivisessa voimaant-

tumisessa työtä tehdään yhdessä syrjäytyneiden ryhmien kanssa kohdellen heitä täysivaltaisina kansalaisina. (Parrott 2002, 140–142.)

5.2 Voimaantumisen tekijät

Siitonen (1999) on voimaantumisteoriassaan jakanut voimaantumisen tekijät neljään eri osaprosessiin: päämääriin, kykyuskomuksiin, kontekstiuskomuksiin sekä emootioihin. Nämä osaprosessit auttavat ymmärtämään voimaantumisen kulkua ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi ne selkiyttävät palveluohjaajan mahdollisuuksia edistää asiakkaan voimaantumista. Tutkimme haastateltaviemme voimaantumisen tasoa lähinnä näissä kategorioissa esiin tulevien tekijöiden pohjalta, sillä ne toimivat selkeimpinä ja konkreettisimpina tekijöinä voimaantumisen mittaamisessa.

Jokainen Siitosen kategoria sisältää useita erilaisia voimaantumisen osaprosesseja, joiden voidaan todeta vaikuttavan toisiinsa, ja joiden niiden välillä tapahtuu jatkuvasti monitasoista ja ennakoimatonta liikettä. Monet seuraavista osaprosesseista ovat merkityksellisiä voimaantumisen lisäksi myös yksilön hyvinvoinnin kannalta. On luonnollista, että elämäntilanteiden muuttuessa myös ihmisen voimaantumisen kategorioissa tapahtuu muutoksia, eikä voimaantuneisuutta voida näin ollen pitää pysyvänä tilana. (Siitonen 1999, 118–119, 162, 164.)

Päämäärät

Päämäärien asettaminen, niihin pyrkiminen ja niihin sitoutuminen ovat keskeisiä tekijöitä ihmisen voimaantumisessa. Erityisesti päämäärien asettamiseen liittyy olennaisesti toivotut tulevaisuuden näkymät, vapaus sekä arvot. Ihmisen käsitys tulevaisuudestaan vaikuttaa siihen, millaisia päämääriä hän asettaa. (Mts. 119.)

Asetettaviin tulevaisuuden suunnitelmiin liittyvät olennaisesti itsenäisyys sekä itsemääräämisoikeus, sillä itse asetettuja päämääriä saavutettaessa ihmisen käyttöön vapautuu uusia voimavaroja. Voimaantumisen näkökulmasta tavoitteiden tulisi olla mahdollisimman realistisia, jolloin ne todennäköisemmin saavutetaan. Päämäärien saavuttamisen kautta puolestaan saadaan onnistumisen kokemuksia ja sitä kautta innostusta pyrkiä uusiin, haasteellisempiin päämääriin. Näiden päämäärien asettami-

seen vaikuttaa tulevaisuuden näkymien ja vapauden lisäksi ihmisen arvoperusta sekä erilaiset tarpeet ja oikeudet. (Mts. 119, 122, 128.)

Kykyuskomukset

Ihminen arvioi kykyään saavuttaa asettamiensa päämääriä kykyuskomuksien kautta. Koska voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, on ihmisen uskomuksilla itsestään ja omista kyvyistään tärkeä merkitys voimaantumisen kokonaisuudessa. Albert Banduran teorioiden mukaan ihmisen usko omista kyvyistä ja tehokkuudesta vaikuttaa hänen tekemiinsä valintoihin, pyrkimyksiin sekä siihen, kuinka paljon hän ponnistelee asettamansa päämäärän saavuttamiseksi ja siihen, kuinka kauan hän kestää vastoinkäymisiä kohdatessaan. Hänen mukaansa ne, joilla on vahvat kykyuskomukset, ponnistelevat epäonnistumisia vastaan sinnikkäämmin verrattuna niihin, jotka eivät luota omaan kyvykkyyteensä. (Mts. 129–130, 139.)

Ihmisen kuva itsestään vaikuttaa muun muassa siihen, millaisia odotuksia hänellä on tulevaisuutta kohtaan, ja miten hän arvioi omat voimavaransa suhteessa näihin odotuksiin. Voimavarojen vapautumisen kannalta ihmisen usko omiin kykyihin, itseluottamus, minäkuva ja tyytyväisyys ovat todella merkityksellisiä, sillä voimaantumista tapahtuu muun muassa silloin, kun itseluottamus ja itsearvostus lisääntyvät. Erityisen tärkeää voimaantumisen kannalta on myös ihmisen mahdollisuus kontrolloida kohtaloaan ja vaikuttaa omaa elämää koskeviin päätöksiin. Kun ihmiselle osoitetaan, että hänellä on täysi vapaus asettaa päämääriä ja pyrkiä niihin tahtomallaan tavalla, vastuun ottaminen ja vastuun kantamiseen sitoutuminen tehostuvat. (Mts. 130–137, 141.)

Toimintaympäristöllä on usein keskeinen merkitys itseluottamuksen ja itsearvostuksen rakentumisessa. Toisen ihmisen voimaantumista voikin tukea toimenpiteillä, jotka mahdollistavat ihmisen itsensä arvostamista ja itseensä luottamista. Henkilö itse voi tukea omaa voimaantumistaan esimerkiksi sisäisen puheen avulla, jossa myönteisten mielikuvien kautta rakennetaan itseluottamusta ja uskoa omaan tehokkuuteen. (Mts. 136–140.)

Kontekstiuskomukset

Kontekstiuskomukset ovat arvioita siitä, onko ihmisen ympäristö vastaanottavainen ja mahdollistava. Ympäristön apua tarvitaan erityisesti tehokkaan toiminnan tukemiseen. Kontekstiuskomukset ovat tärkeitä sekä voimaantumisen kokonaisuuden kannalta, että päämääriin pyrkimisen ja niiden asettamisen näkökulmasta. Voimaantumisessa erittäin tärkeää on se, millaista kontekstia ihminen itse pitää päämääriensä saavuttamisen kannalta otollisena. (Mts. 142–143.)

Siitosen (1999) tutkimuksessa ilmeni, että molemminpuolinen hyväksyntä on yhteydessä ilmapiiriin turvallisuuden, luottamuksellisuuden sekä arvostuksen kokemiseen. Tämä puolestaan vaikuttaa yksilön positiivisen latautumisen syntymiseen ja voimavarojen vapautumiseen. Myös arvostuksen, luottamuksen ja kunnioituksen sekä autenttisten tilanteiden kokeminen ja todellisen elämän kontekstissa saadut kokemukset ovat erittäin merkityksellistä sisäisen voimantunteen rakentumisessa. Kempin ja Rouvinen-Kempin (1998) mukaan kannustaminen ja turvallinen ilmapiiri luovat hyvät edellytykset itseluottamuksen ja itsearvostuksen sekä positiivisen asenteen kohottamiseen. Lisäksi ilmapiirillä, joka on rohkaiseva ja kannustava, on yhteys päämäärien asettamiseen ja niihin pyrkimiseen. (Mts. 143, 144, 146.)

Emootiot

Emootioilla on keskeinen vaikutus päämäärien sekä kyky- ja kontekstiuskomusten alkuunpanossa ja rakentumisessa. Ne auttavat selviytymään muuttuvissa olosuhteissa antamalla arvioivaa tietoa ihmisen ja ympäristön välisestä sekä ihmisten keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Emootioiden perusteella ihminen tulkitsee erityisesti ympäristönsä turvallisuutta, hyväksyntää, ilmapiiriä, tukea ja toimintavapautta. (Mts. 151–152.)

Positiivisen latauksen, toiveikkuuden ja omien voimavarojen vapautumisen kannalta itseluottamus, innostuneisuus, vastuunottaminen, tarpeellisuuden kokeminen ja omiin kykyihin luottaminen ovat tärkeitä asioita. Positiivinen lataus luo voimavaroja, joita tarvitaan erityisesti uusissa haasteellisissa tilanteissa. Toiveikkuus puolestaan vapauttaa voimavaroja ihmisen käyttöön ja vaikuttaa myönteisten tuntemusten syntymiseen. Onnistumisen kokemukset mahdollistuvat parhaiten hyväksyvässä kon-

tekstissä, ja ne energisoivat kyky- ja kontekstiuskomuksia ja vaikuttavat rohkaisevasti uusien päämäärien asettamiseen. Emootioihin liittyvä eettisyys yhdessä vastuullisuuden kanssa tukee voimaantumista, ja toisaalta sisäisen voimantunteen saavuttaminen heijastuu vastuullisuutena ja eettisyytenä. (Mts. 152–156.)

5.3 Voimaantuminen sosiaalityön ja palveluohjauksen tavoitteena

Sosiaalialan asiakastyön lähtökohtana toimii olettamus, jonka mukaan lähes jokaisella ihmisellä on mahdollisuus etsiä ja löytää ratkaisuja ongelmiinsa. Sosiaalialan työn tavoitteena on mahdollistaa ihmisen omien voimavarojen löytäminen paremman hyvinvoinnin saavuttamiseksi. Voimaantuminen vastaa hyvin tähän sosiaaliseen muutostyöhön sekä teoreettisesti että menetelmällisesti. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 122.) Empowerment voidaan muun muassa nähdä osallistavan sosiaalityön, eli kumppanuuteen perustuvan ja toisen ihmisen tiedot huomioonottavan sosiaalityön, tärkeimpänä toteuttamisen välineenä (Juhila 2006, 118). Sosiaalityön kontekstissa empowermentin rinnalla kirjallisuudessa puhutaan sosiaalisen osallisuuden edistämisen lisäksi esimerkiksi kuntouttavasta työotteesta ja kuntouttavasta sosiaalityöstä (Tuusa 2005, 37).

Tuusa käsittelee voimaantumisen aihetta erityisesti työllistämisen, aktivoinnin ja sosiaalityön tekemisen näkökulmasta. Hänen mukaansa empowerment voidaan nähdä yhteiskunnallista, rakenteiden ja lähiyhteisöjen muutosta käynnistävänä, eteenpäin vievänä ja sitä tukevana toimintamallina. Sosiaalityön näkökulmasta tämä merkitsee paitsi valmiutta erilaisuuden kohtaamiseen ja epävarmuuden sietämiseen, myös tiivistä yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa sekä itsekriittistä työorientaatiota. Sosiaalityö on tällöin poliittista ja kantaa ottavaa ja se tukee muutokseen sekä yksilön että yhteisön tasolla. Empowerment voidaan käsittää myös muutokseen tähtäävänä asiakkaan ja työntekijän välisenä vuorovaikutuksena ja yhteisenä toimintana, jolloin sosiaalityössä keskitytään asiakastyön prosessiin ja valitaan työmenetelmiksi asiakkaan kuntoutumista ja valtaistumista tukevia toimintatapoja. Kolmanneksi empowerment voidaan ymmärtää yksinkertaisesti asiakkaan omana voimaantumisproses-

sina, jolloin tavoitteena on henkilökohtaisen hallinnan ja kontrollin tunteen saavuttaminen. (Tuusa 2005, 37–38.)

Voimaantumisen ja palveluohjauksen yhteyttä ensimmäisten joukossa käsittelivät Rose ja Black. Heidän mielestään palveluohjauksen yhtenä tehtävänä on voimaantumisen mahdollistaminen, jolloin palveluohjauksessa asiakkaan tietoista osallisuutta omassa elämässään kehitetään ja todellisia kokemuksia ja aktiivisuutta vahvistetaan. Palveluohjaajan tulee heidän mukaansa uskoa asiakkaan kykyyn taistella oman itsenäisyytensä puolesta sekä tämän kykyyn toimia aktiivisempana osallistujana omaa elämää koskevassa päätöksenteossa. (Rose & Black 1985, 82, 91.)

Valtaistavan palveluohjauksen periaatteita on määritellyt tutkimuksensa pohjalta Karoliina Perttula. Hän tarkoittaa yksilötason valtaistamisella asiakkaan aitoja mahdollisuuksia valita palveluiden ja tukimuotojen välillä. Valtaistavassa palveluohjauksessa asiakkaan valinnanvapaus on lisääntynyt, jolloin myös valtaistaminen mahdollistuu. Asiakas nähdään siinä aktiivisena ja valtaa käyttävänä toimijana, jolla on mahdollisuudet hankkia ja valita itselleen palveluita. Palveluohjaaja toimii valtaistavassa palveluohjauksessa asiakkaan tukena, palvelutarpeen arvioijana sekä tilanteen tarkistajana ja tarvittaessa neuvonantajana. Tällainen valtaistava palveluohjaus edellyttää monipuolista palvelujärjestelmää. (Perttula 2003, 69-71.)

Vallan merkitys on keskeisellä sijalla sekä sosiaalityössä että voimaantumisessa, siksi sitä on hyvä tarkastella hieman lähemmin. Voimaantumisen yhteydessä valta voidaan nähdä ensinnäkin ylivaltana (power over). Se tarkoittaa hierarkista valtaa, jossa vallassa oleva voi toteuttaa asioita vallan alla olevan tahdosta riippumatta: yhdellä oleva valta on toiselta pois. Sosiaalityön käytännössä tämä voi ilmentyä esimerkiksi tahdonvastaisina huostaanottoina tai muina pakkokeinoina. Toiseksi valta voi olla toimintavaltaa (power to), joka on hieman piilotetumpaa. Se tarkoittaa mahdollisuutta saada aikaan haluamansa tapahtuma tai lopputulos suoraan tai välillisesti. Esimerkiksi toimeentulotuen hakijaa voidaan toimintavallan avulla suostutella vaihtamaan asuntonsa edullisempaan. Kolmas muoto, jaettu valta (power with), näkee vallan kasvavan ja lisääntyvän yhteistoiminnan kautta. Jaettua valtaa voidaan nähdä esi-

merkiksi sosiaalityöntekijän kanssa tehtävässä muutostyössä. (Hokkanen 2009, 325–326.)

Sheppard nostaa esiin sosiaalityön kontrolloivan luonteen ja pohtii empowermentin suhdetta siihen. Hän kyseenalaistaa empowermentin käsitteen käytön sosiaalityössä ja kysyy, voiko sosiaalityö todellisuudessa olla voimaannuttavaa. Sheppard näkee auktoriteetin ja valvonnan ongelmana empowermentille ja korostaa erityisesti työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaan alkuperäisiin toiveisiin ja tavoitteisiin. (Sheppard 2006, 116, 131–133.) Hokkasen (2009, 327) mielestä sosiaalityön vastaus tähän vallankäytön haasteeseen on muun muassa tiedostavan työtteen, dialogisten menetelmien ja kumppanuuteen perustuvien ammatillisten käytäntöjen kehittäminen.

Voimaantumiseenkin liittyvä tuen ja kontrollin yhteensovittaminen voidaan nähdä yhtenä aikuissosiaalityön ydinkysymyksistä. Miten sosiaalityöntekijä voi samanaikaisesti toimia sekä kontrollia ja valtaa käyttävänä viranomaisena että ammatillisista ja eettisistä lähtökohdista toimivana auttajana ja tukijana? (Jokinen 2008, 110–111.) Arnkilin ja Erikssonin mukaan kontrolli tulisi sitoa niin tiiviisti tuen yhteyteen, että asiakas kokee sen ikävyydestä huolimatta itselleen välttämättömäksi tueksi. Heidän mukaansa kontrolliin liittyvät kysymykset voidaan nähdä ns. Musta Pekka -pelinä, jossa kontrollivastuuta yritetään siirtää toisille tahoille, esimerkiksi juuri sosiaalitoimen sosiaalityölle. Kontrollin siirryttyä voidaan itse pitäytyä ns. puhtaassa tuessa, johon ei näennäisesti liity kontrollia lainkaan. (Arnkil & Eriksson 1996, 135–136.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimuksen taustat ja tutkimuskysymykset

Mielenkiintomme aikuissosiaalityön palveluohjausta käsittelevään opinnäytetyöhön heräsi syksyllä 2008 sosiaaliasemalla tehdyn harjoittelun myötä. Yhteistyökumppanimme ParasSos -hankkeen kanssa yhteistyö aloitettiin vuoden 2009 alussa ja kevään aikana tutkimuksemme tavoite muodostui lopulliseen muotoonsa.

Alustavasti suunnittelimme toteuttavamme tutkimuksen Paras -hankkeen Keski-Suomen toiminta-alueella, mutta päädyimme lopulta rajaamaan tutkimusalueeksemme vain uuden Jyväskylän kaupungin alueen aikuissosiaalityön palveluohjaajien sijainnin vuoksi. Aiheeksemme muotoutui omien kokemustemme ja mielenkiintomme sekä Paras -hankkeen tarpeiden pohjalta aikuissosiaalityön palveluohjauksen asiakkaiden kokemusten tutkiminen sosiaalisen tuen ja voimaantumisen näkökulmista. Paras -hankkeen näkökulmasta erityisen mielenkiintoista on saada tietoa palveluohjauksen lisäksi siitä, millaisena palvelujärjestelmä koetaan.

Tarkoituksenamme on tuoda aikuissosiaalityön palveluohjaus yhä näkyvämmäksi osaksi sosiaalipalvelujärjestelmää ja tuottaa samalla ammattilaisille mielenkiintoista tietoa asiakkaiden kokemusmaailmasta. Jyväskyläläisille palveluohjaajille työmme toimii palautteen kanavana sekä oman työn merkityksen ymmärtämistä auttavana tekijänä.

Tutkimuskysymyksemme muotoutuivat opinnäytetyöprosessin edetessä. Osa niistä on oman pohdintamme tuotosta, osa taas yhteistyökumppanimme kautta tulleita näkökulmia. Lopulliset tutkimuskysymykset muotoutuivat seuraaviksi:

1. Mitä palveluohjaus on asiakkaan mielestä?
2. Millaisena asiakas kokee palvelujärjestelmän?
3. Millaisena asiakas kokee palveluohjaajan roolin ja oman suhteensa palveluohjaajaan?
4. Miten sosiaalinen tuki ilmenee palveluohjauksessa?
5. Onko palveluohjauksesta löydettävissä voimaantumista mahdollistavia tekijöitä?

6.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksemme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Pyrkimyksenä on tutkia kohdet-

ta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään enemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita, kuin todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Opinnäytetyömme voidaan nähdä fenomenologisena tutkimuksena, jossa asiakkaan subjektiivisuus ja henkilökohtaiset kokemukset ovat keskiössä (Laine 2001, 26–29). Jo varhaisessa vaiheessa tutkimusta suunnitellessamme päätimme, että haluamme toteuttaa tutkimuksen haastattelujen avulla. Haastattelu mahdollistaa sen, että haastateltava kykenee tuomaan asioita esille mahdollisimman vapaasti (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Tutkimuksemme teemat ja käsitteet ovat suhteellisen haastavia, ja haastattelutilanteessa kysymysten tarkentaminen ja lisäkysymysten esittäminen mahdollistui saman tien. Koimme myös, että haastattelujen tekeminen olisi meille itsellemme hedelmällisintä ammatillisen kehittymisen kannalta.

Haastattelutyypiksi tutkimukseemme valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Teemahaastattelu etenee ennalta määriteltujen keskeisten teemojen varassa ja ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48.)

Teemahaastattelussa haastattelijalla on vain tukilista käsiteltävistä asioista, ei valmiita kysymyksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Teimme teemahaastattelullemme rungon (LIITE 1), jonka pohjalta etenimme haastatteluissa. Pääteemoina haastatteluissa olivat palveluohjaus, palvelujärjestelmä, sosiaalinen tuki ja voimaantuminen. Ennen ensimmäisen asiakkaan haastattelua testasimme haastattelurunkoa ja tarkentavien kysymysten käyttämistä ulkopuolisilla henkilöillä. Varsinaista nauhoitettua koehaastattelua emme tehneet.

6.3 Tutkimukseen osallistuneiden hankinta

Heinäkuussa 2009 tutkimusluvan saatuaamme otimme yhteyttä Jyväskylän kaupungin palveluohjaajiin kysyäksimme heidän mielenkiintoaan avustaa haastateltavien hankkimisessa. Alusta saakka oli selvää, että palveluohjaajat ovat avainasemassa haastateltavien saamisessa, ja onneksemme kaikki viisi palveluohjaajaa olivat halukkaita avustamaan. Muotoilimme yhteydenottopyynnön (LIITE 2), jossa kerroimme tiiviisti opinnäytetyöstämme ja sen tavoitteista. Yhteydenottopyynnössä pyysimme asiakasta itse ottamaan yhteyttä meihin, jolloin palveluohjaajien rooli tutkimuksessamme olisi jäänyt mahdollisimman pieneksi. Palveluohjaajien tietämättömyys osallistuvista asiakkaista olisi saattanut lisätä avoimuutta ja koettua luottamuksellisuuden tunnetta haastattelutilanteessa.

Jaoimme yhteydenottopyyntöjä palveluohjaajille, jotka toimivat tiedottamiskanavana: he antoivat yhteydenottopyyntöjä asiakkailleen käyntiaikojen yhteydessä sekä toimeentulotukipäätösten mukana. Veimme myös Jyväskylän keskustan sosiaaliase-
man aulatilaan ilmoituksen tutkimuksestamme yhteydenottolomakkeiden ohella. Kynnys suoraan yhteydenottoon oli ilmeisesti asiakkaille liian suuri, sillä asettamamme määräajan (1 kk) kuluessa emme olleet saaneet ainuttakaan yhteydenottoa.

Päätimme kokeilla toisenlaista lähestymistapaa ja pyysimme palveluohjaajia ottamaan haastateltavien hankkimisessa aktiivisemmän roolin. Palveluohjaajat kertoivat asiakkaille käyntiajalla opinnäytetyöstämme ja pyysivät lupaa välittää heidän yhteystietonsa meille. Tämä tuotti vihdoin tulosta, ja saimme seuraavien viikkojen aikana yhteensä viiden asiakkaan yhteystiedot. Soitimme asiakkaille, kerroimme opinnäytetyöstämme ja annoimme mahdollisuuden kysymyksille. Kaikki heistä suostuivat haastatteluun. Tarkoituksenamme ei ole ollut tuottaa yleistettävää tietoa, vaan tuoda ilmi asiakkaiden subjektiivisia kokemuksia palveluohjauksesta. Siksi olemmekin sitä mieltä että näin pieni tutkimusjoukko on riittävä.

Emme halunneet rajata liiaksi tutkimukseen osallistuvia, vaan kaikkien asiakkaiden kokemukset olivat tervetulleita. Käytännön syistä suljimme pois ainoastaan sellaiset asiakkaat, jotka eivät hallinneet suomenkieltä riittävästi pärjätäkseen ilman tulk-

kausapua. Lopulta tutkimusjoukkomme koostui kolmesta naisesta ja kahdesta miehestä. Heidän ikänsä vaihteli 21–56 ikävuoden välillä, keski-ikä ollessa 39 vuotta. Yksi haastateltavista oli maahanmuuttaja, muut suomalaisia. Haastateltavien elämäntilanteet vaihtelivat: kolme heistä oli työttömänä, yksi opiskeli ja yksi oli työkokeilussa. Vain yksi haastatelluista eli avoliitossa, muut neljä olivat yksinasuvia. Kolme haastateltavista oli asioinut pidempään palveluohjaajalla, keskimäärin yhden vuoden, ja kaksi muuta olivat asioineet palveluohjaajalla vain yhden kerran.

6.4 Tutkimusaineiston keruu ja analyysi

Haastateltavalle on tarjottava mahdollisuus valita itselleen mieluisin paikka (Eskola & Suoranta 1998, 92). Haastattelua sopiessamme annoimme haastateltaville mahdollisuuden valita itselleen sopivan ajan ja paikan haastattelun toteuttamista varten. Yhden haastatteluista teimme koulullamme Hyvinvointiyksikön tiloissa, loput neljä sosiaaliasemilla. Suoritimme kaikki haastattelut syyskuun 2009 aikana. Olimme molemmat mukana kaikissa haastatteluissa tasavertaisissa rooleissa. Haastatteluihin pyrimme luomaan mahdollisimman luottavaisen ja avoimen ilmapiirin. Vielä haastattelua aloittaessamme kertosimme haastattelun kulun sekä sen, että kaikki haastatellun sanoma on luottamuksellista ja että hänen anonymiteettinsä tulee säilymään kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Kysyimme suostumuksen haastatteluiden nauhoittamiseen ja kerroimme että nauhoitukset tuhoetaan asianmukaisesti opinnäytetyöprosessin päättyessä. Haastattelutilanteissa pyrimme jättämään haastateltaville tarpeeksi miettimis- ja vastausaikaa, sillä se synnyttää usein syvällisempiä vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2009, 121–123).

Haastatteluiden alussa tiedustelimme haastatelluilta taustatietoja, kuten ikää ja elämäntilannetta. Palveluohjaukseen liittyen kysyimme odotuksista, toiveista ja peloista palveluohjaukseen lähtiessä sekä prosessin etenemisestä. Lisäksi kysyimme asiakkaan ja palveluohjaajan väliseen suhteeseen liittyen muun muassa haastateltujen odotuksia palveluohjaajalta ja siitä, kuinka heidän välinen suhde on koettu. Palvelujärjestelmän teemassa kysyimme erityisesti palveluiden käyttöön liittyvistä kokemuksista. Sosiaaliseen tukeen liittyen kysyimme muun muassa minkä tyyppistä sosiaalista

tukea asiakkaat kokivat palveluohjaajalta saaneensa, onko tukea riittävästi ja kuinka saatu tuki on vaikuttanut tilanteeseen. Voimaantumista mahdollistavia tekijöitä pyrimme löytämään kysymällä asiakkaiden tilanteen kehittymiseen liittyen muun muassa toiveikkuuteen liittyviä, voimavaroja tuottavia ja arkipäivään liittyviä seikkoja. Haastatteluiden kestot vaihtelivat 42 minuutista yhteen tuntiin ja 50 minuuttiin.

Kvalitatiivisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä sekä tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin pyrkimyksenä on tiivistää kerätty aineisto kuitenkin kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Eskola & Suoranta 1998, 138.) Tallennettu kvalitatiivinen aineisto on yleensä tarkoituksenmukaista litteroida eli kirjoittaa puhtaaksi sanasanaisesti. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Oman aineistomme käsittelyn aloitimme litteroimalla haastattelut kokonaisuudessaan heti haastatteluiden jälkeen sanantarkaksi tekstiksi. Jo litterointivaiheessa aineistoon tuli perehdyttyä hyvin. Yhteensä litteroitua tekstiä tuli lähes 60 sivua.

Aineiston analysoinnin aloitimme heti litteroinnin jälkeen lokakuussa 2009. *”Ensimmäinen tehtävä laadullisessa analyysissä on aineiston järjestäminen sen jälkeen kun se on kerätty, purettu tekstiksi ja valmisteltu teknisesti käsiteltävään muotoon”* (Eskola & Suoranta 1998, 151). Litteroidun aineiston järjestelimme ensin kokoamalla haastatteluista asiat teemoittain, jotta tarkempien tulkintojen tekeminen olisi helpompaa. Tämän jälkeen luimme tekstiä useaan kertaan, ja palasimme tarvittaessa nauhoihin tarkistaaksemme asioita. Aineiston tulkitseminen ja johtopäätösten tekeminen jatkui opinnäytetyöprosessin loppuun asti.

Tulososiossa esitämme havaintoja tutkimustuloksista tutkimuskysymyksittäin ja linkitämme tuloksia myös teoreettiseen viitekehykseen. Tulosten esittelyn lomaan olemme ottaneet paljon poimintoja haastatteluista, sillä ne havainnollistavat asiakkaiden kokemuksia parhaiten ja tuovat heidän äänensä kuuluviin. Käytämme asiakkaista tunnuksia A1-A5 ja haastatteliijoista H1 ja H2.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Mitä palveluohjaus on asiakkaan mielestä?

Kysyimme asiakkailta heidän käsityksiään siitä, mitä palveluohjaus on, mihin tilanteisiin ja kenelle se sopii. Palveluohjauksesta ei ole yleisesti kenelläkään kovin selkeää kuvaa, moni koki kysymyksen vaikeaksi ja pohti sitä pidemmän aikaa. Vastaukset vastasivat kuitenkin usein kirjallisuudessa esitettyjä määrittelyjä palveluohjauksesta. Ymmärrettävästi kaikki vastasivat palveluohjauksen sopivan lähinnä samanlaiseen tilanteeseen kuin itsellään, ja kuvasivat samalla pääosin mitä palveluohjaus heidän kohdallaan on ollut ja mitä haastateltavat haluaisivat palveluohjauksen olevan.

Osa haastatelluista mielsi palveluohjauksen olevan pääasiassa taloudellisen tilanteen selvittämistä, toimeentulotukiasiointia. Käsitettiin myös, että palveluohjaajan vastuulla saattaisi olla enemmän harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntäminen. *”et tällä palveluohjaajalla on ehkä enemmän harkinnanvaraista tämmöstä tilanteen harkintavaltaa”* (A5). Lisäksi palveluohjaaja voisi myös esimerkiksi neuvoa ihmisiä, joilla on taloudellisia vaikeuksia. *”ja sit ehkä jos ihminen tarttee enemmän niinku tällasessa tilapäisessä asioissa apua, sanotaan et haluaa johonki velkaneuvontaan tai tämmöseen”* (A5). Toisaalta ilmeni pohdintaa siitä, että palveluohjauksen kautta voidaan siirtyä käsittelemään myös muunlaisia asioita: *”saattaa olla toisenlaisia perhetilanteitakin, että mistä kautta sitten mennään enemmän muuhunkin apuun, kuin siihen palveluohjaukseen”* (A1).

Palveluohjauksen nähtiin sopivan parhaiten nuorille, joiden tulevaisuuden suunnitelmat ovat epäselvät. Palveluohjaajan kanssa voisi tällöin miettiä eri vaihtoehtoja oman polun rakentamiseen. *”semmosta paneutumista nuorten ihmisten... niinku no satsaamista tulevaisuuteen.. et siinä etitään yhdessä niitä voimavaroja ja vahvuuksia ja... et se on niinku tosi semmonen kokonaisvaltanen juttu”* (A2). Tässä näkemyksessä korostuu Suomisen ja Tuomisen (2007, 32) määritelmän mukaisen voimavarakeskeisen palveluohjauksen malli.

Toisaalta palveluohjauksen koettiin liittyvän sekä työllistymiseen että taloudellisen tilanteen kohentamiseen.

--- koittaa niinku edistää tota työnsaantia ja yleensäkin näissä kaikissa taloudellisissa tilanteissa ja näissä, koittaa antaa neuvoa ja niin pois päin... että koitetaan niinku yhdessä hahmottaa tilannetta nyt ja mahdollisesti vuoden päästä... että onko töissä vai edelleen työttömänä ja niin pois päin (A3)

Haastateltujen vastauksista esille nousseita asiakasryhmiä, joille palveluohjauksesta voisi olla hyötyä olivat esimerkiksi sellaiset ihmiset joiden elämäntilanteessa opiskelu ei onnistu taikka sellaiset henkilöt joilla joku sairaus on rajoittavana tekijänä. Ylipäänsä palveluohjauksen käsitettiin olevan sitä varten, että henkilölle voitaisiin antaa neuvoja tilanteeseensa. Työskentelyssä korostuu tavoitteellinen tulevaisuuteen suuntautuva toiminta.

--- et mitä hänen kannattais tehdä tässä tilanteessa missä hän on nyt, se henkilö, että niinku ei jää yhdelle paikalle vaan niinku liikkuu eteenpäin. --- et etitään niinku eri puolia mitenkä vois auttaa sitä ihmistä --- Se miks palveluohjaaja on, et se pystyy antamaan neuvoja. Se asiakas pystyy sit valita. (A4)

7.1.1 Palveluohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnkuvien erot

Kysyimme asiakkailta myös kokemuksia ja näkemyksiä sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan eroista, minkälaisissa tilanteissa kunkin ammattitaitoa tarvitaan. Useimilla asiakkaista oli myös kokemusta sosiaalityöntekijän luona käymisestä, toisten kertomukset perustuivat puhtaasti mielikuviin. Kokemukset ja näkemykset palveluohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnkuvista olivat hyvinkin eriäviä kaikilla. Joidenkin asiakkaiden kertoman perusteella näyttää siltä, että sosiaalitoimen työntekijöiden työnkuvat ovat erittäin epäselviä. Esimerkiksi asiakkaan kertoma käsitys sosiaalityöntekijän työnkuvasta vastasi pikemminkin etuuskäsittelijän työtä.

Palveluohjaajan tarjoama apu nähtiin sopivaksi yksinkertaisissa tilanteissa, lähinnä toimeentulotukea hakiessa. *”kun ei oo muuta sosiaalista hätää silleen, tarvii vaan tämän palvelun”* (A1). Sosiaalityöntekijän asiakkaaksi taas tulisi hakeutua esimerkiksi päihteiden käyttäjien taikka vaikeissa tilanteissa olevien perheiden. Ylipäänsä sosia-

lityöntekijän apu olisi tarpeen sellaisille henkilöille, jotka tarvitsevat intensiivisempää ohjausta *”että pääsee eteenpäin”* (A1).

Sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan erona tuli ilmi se, että palveluohjaajalla käynnit kestivät pidempään ja *”niinku enemmän perehyttiin”*(A2). Toisaalta loppujen lopulta suurta eroa työnkuvien välillä ei nähty olevan. *”ei siinä mun mielestä hirveen suurta eroa oo”* (A2). Toinen esille tullut näkemys sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan välisestä työnjaosta on seuraavanlainen: sosiaalityöntekijä kartoittaa vain taloudellista tilannetta, kun taas palveluohjaaja keskittyy neuvontaan, esimerkiksi ammatinvalintaan liittyvissä kysymyksissä. *”(palveluohjaaja) enemmän neuvoo nuoria ja muitakin ihmisiä, et ammatinvalintaa”* (A4). Vastakkaista näkökulmaa edustaa näkemys siitä, että sosiaalityöntekijän työnkuva on enemmän esimerkiksi lastensuojeluun ja perheytyöhön liittyvä, mutta ei lainkaan taloudellisia asioita koskettava. *”mutta siis muuhun kuin rahan jakamiseen, että se on jaettu muille”*(A5).

Asiakkaiden hankaluutta määritellä sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan työtapojen eroja saattaa selittää osaltaan se, että ohjautuminen tietyn työntekijän asiakkaaksi tapahtuu pääsääntöisesti eri työntekijöiden aloitteesta. Tällöin ohjautumisen syy sekä oman työntekijän rooli sosiaaliasemalla saattaa jäädä asiakkaalle epäselväksi, ellei siitä erikseen keskustella asiakkaan kanssa. Toisaalta työnjakoon ei välttämättä ole oikeaa vastausta, sillä palveluohjaustapojen kaltaisesti myös työnjako ja asiakkaaksi ohjautuminen voidaan nähdä tapauskohtaisesti määrittyviksi. Palveluohjaajan ammatti on myös suhteellisen tuore, joten sen tunnettuus asiakkaille selittyy osittain myös tästä syystä.

7.1.2 Palveluohjauksen eteneminen

Palveluohjauksen asiakkaiksi oli päädytty useista eri syistä. Osa oli asioinut ainoastaan taloudellisen tilanteen selvittämiseksi, osalla oli tavoitteena myös tulevaisuuden suunnitelmien hahmottaminen, työllistyminen tai opiskelemaan hakeutuminen. Haastateltujen tilanteiden taustalla oli muun muassa pitkäaikaistyöttömyyttä ja koulupudokkuutta.

Viidestä haastateltavastamme kaksi oli käynyt palveluohjaajan luona ainoastaan kerran, joten heidän kohdallaan palveluohjausprosessin etenemistä ei voida kovin syvästi tarkastella. Muilla asiakkailla asiakkuus oli kestänyt vuodesta kahteen vuoteen ja jatkuu yhä. Käyntiaikoja palveluohjaajan luona asiakkailla on keskimäärin kerran kuukaudessa. Osalla asiointi on jo harvempaa ja tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yhteydenpitoa on myös puhelimitse. Täysin varmoja itse palveluohjauksen asiakkuuden jatkumisesta kaikkien näiden asiakkaiden kohdalla voidaan olla, sillä kaikilla haastatelluilla on lisäksi toimeentulotukiasiointia. Tämä voi sekoittaa asiakkaan käsitystä palveluohjauksen jatkumisesta. Toisaalta tämä kertoo myös mahdollisesti siitä, ettei asiakkuuden päättämistä ole tehty huolella.

Palveluohjaajien työskentelyssä ilmenee Bleddyn Daviesin (1992) kehittämän asiakkaiden valikointi- ja kohdentamisstrategian mukainen horisontaalinen ja vertikaalinen tehokkuus. Vertikaalinen tehokkuus toteutuu nimenomaan kahden ainoastaan kerran palveluohjaajalla käyneen asiakkaan kohdalla. Heidät on ohjattu jatkossa kirjalliseen etuuskäsittelyyn, sillä intensiivisemmälle palveluohjaukselle ei heidän tilanteissaan tällä hetkellä ole ollut tarvetta.

Haastatellut olivat ohjautuneet palveluohjauksen piiriin eri reittejä. Asiakas oli joko ottanut omatoimisesti yhteyden sosiaalitoimistoon tai asiakkaan lähipiiri oli saattanut patistaa ottamaan sosiaalitoimeen yhteyttä. *”ei meinannu tajuta sitä, että kyllä se mullekin kuuluu, vaikka se vaikeeta olikin sillee lähtee tämmöstä hakemaan”* (A1). Asiakkaita oli ohjautunut palveluohjaajalle myös muiden virkailijoiden kautta, joko etuuskäsittelijöiden tai sosiaalityöntekijöiden neuvosta.

Yleisesti lähes kaikkien asiakkaiden odotuksena palveluohjaukseen lähtiessä oli, että he saisivat sopivia neuvoja ja vinkkejä tilanteeseensa. Eräs asiakkaista ei osannut kuvata minkäänlaisia ennako-odotuksia. Yksi haastatelluista kuvasi ensireaktiotaan seuraavasti, kun sosiaalityöntekijä oli ohjannut hänet palveluohjauksen asiakkaaksi: *”joo se kysy... tai puol väkisin melkei... että nyt alat käymään täällä. Ihan sama, että en tiä onko siitä sen enempiä hyötyä ku muutenkaan, mutta saapahan ainaki jotain mielipiteitä annettua päin näköö sitte asioista”*(A3). Kuitenkin sama asiakas kertoi

lähteneensä loppujen lopulta positiivisin mielin mukaan palveluohjaukseen, tavoitteenaan työllistyminen ja mahdollisten uusien kontaktien löytyminen.

Ihan hyvällä mielellä tai sillee, että ehkä voi ton kautta saada jotain neuvoja työnhaussa tai mahdollisesti jotain kontakteja johonki työnantajaan, että pääsis ees käymään niinku työhaastattelussa. Mutta ei nyt toistaseks oo kyllä vielä käynyt sillee, mutta sitä nyt ei tiiä millon tulee semmonenki tilanne. (A3)

Edeltävää kuvausta palveluohjauksesta voitaisiin verrata Valppu-Vanhaisen (2002, 10–14) määritelmän mukaiseen palveluohjaajan rooliin organisoijana ja koordinoijana. Palveluohjaaja toimisi linkkinä asiakkaan ja muiden palveluntuottajien välillä. Mahdollisesti jopa asiakkaan ja potentiaalisten työnantajien välillä.

Kaikki haastatelluista olivat sitä mieltä, että työskentely on ollut erittäin asiakasläh- töistä alusta alkaen. *”kuunneltiin ja otettiin selvää, kyseltiin.”(A1) ”joo aina on semmonen et tulee hyvin kuulluks” (A2).* Anu Muurin väitöskirjatutkimuksen mukaan suurin osa suomalaisista on yleisestikin tyytyväisiä sosiaalipalveluihin. Tutkimukseen vastanneista 73 % pitää sosiaalipalveluita toimivina, ja erityisesti sosiaalipalveluiden työntekijöitä pidettiin luotettavina, 80 % vastaajista oli tätä mieltä. (Muuri 2008, 46.)

Palveluohjauksen aloittaminen on ollut toisinaan myös hankalaa. *”vähän niinku oli vaikeeta ottaa vastaan... niinku mitä ihminen antaa..” (A4)* Ennakkokäsityksiin viranomaisten kanssa asioimisesta voi vaikuttaa aiemmat negatiiviset kokemukset muista palveluista. Työntekijöiden käyttämien monimutkaisten käsitteiden vaikeaselkoisuus voi johtaa helposti väärinymmärryksiin, erityisesti jos asiakkaalla on vaikeuksia suomen kielen ymmärtämisessä, kuten maahanmuuttajataustaisella asiakkaalla voi olla. Palveluohjauksen tärkeä rooli on toimia myös apuna palveluverkostossa sukku- loidessa.

Palveluohjaukokemuksesta nähtiin olleen hyödyksi myös sen, että kynnys erilaisten palveluiden piiriin lähtemiseen on mataloitunut. *”ymmärtää helpommin nykyään mennä kysymään palveluita mitä tarvittee” (A1)* Tärkeänä palveluohjauksesta saatu- na hyötynä koettiin myös se, kun joku on kannustanut elämässä eteenpäin.

Palveluohjaaja on selkeästi toiminut palvelujärjestelmässä selviämisen apuna ja antanut asiakkaiden tilanteiden selkenemisessä. *”jos ei olis ollut palveluohjaajaa, niin sit en tietäisi tällä hetkellä et mitä mun pitää tehdä --- (palveluohjaaja) tekee niinku, vois niin sanoo et tekee sellaisia asioita mitä mä en pysty tekemään, mitä mä en osaa”(A4).* Esimerkiksi palveluohjaaja on neuvonut miten työ- ja elinkeinotoimistosta tulisi asioida ja antanut neuvoja jatkosuunnitelmien tekemiseen. *”--- sanoo et mitä kannattais tehdä, et mihin koulutukseen tai mihin palvelukseen kannattais mennä”(A4).* Kuitenkin palveluohjausprosessin myötä on opittu myös tekemään asioita itsenäisemmin. *”mut sitten nyt että kun on ite kohdannut näitä asioita niin sitten pysyy vähän niinku sillain hahmottamaan et mihin ja mitä niinku pitää tehdä...” (A4).*

Palveluohjausprosessin aikana tapahtui myös kasvua velvoitteista huolehtimisessa. Erityisesti sovitusta käyntiajoista kiinnipitäminen on ollut tärkeä kehittymisen paikka. Palveluohjausprosessiin sitoutuminen on tapahtunut pienin askelin, minkä kautta muihinkin velvoitteisiin sitoutuminen on parantunut. Yhtenä tärkeänä palveluohjauksen hyötynä on koettu palveluohjaajalta saatu informaatio ja erilaiset yhteystiedot. *”ja että.. yhdessä yritetään näitten kaikkien.. sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston ja näitten... niinku yhteistöissä ettiä töitä tai järjestää työharjoittelupaikkaa tai jotain tämmöstä että.. siinä on ehkä ollu hyötyä nyt näissä käynneissä” (A3).*

7.2 Millaisena asiakas kokee palvelujärjestelmän?

Haastateltavien palveluverkostot koostuivat useimmiten sosiaalitoimen, Kelan sekä Työ- ja elinkeinotoimiston yhteistyöstä. Vain kaksi asiakasta toi esiin neljännen tahon, joka toimi elämäntilanteen tukena. Nämä tahot liittyivät työllistymiseen. Lisäksi joidenkin asiakkaiden elämäntilanteessa tärkeitä toimijoita olivat koulu sekä taloudelliseen tilanteeseen vaikuttava työttömyyskassa.

Pääosin asiakkaat olivat kohtuullisen tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja niiden järjestämiseen. He kokivat saaneensa ne palvelut, joita odottivatkin saavansa, eivätkä tuoneet esiin lisäpalveluiden tarvetta. Eräs tyytyväinen asiakas kommentoi palvelujärjestelmää selkeäksi, ja koki epäselvien tilanteiden eteen tullessa, että apua on saa-

tavilla. Suurin osa haastateltavista koki palvelujärjestelmän kuitenkin eri tavalla: osa suhtautui neutraalisti, osa toi esiin myös negatiivisempia asioita. Palvelujärjestelmän eri osat ja erilaiset ongelmakohdat korostuivat haastateltavasta riippuen.

Haastatteluissa tuli esiin palveluihin kohdistuvaa luottamuksen puutetta. Etenkin sosiaalitoimen apua ja toimeentulotuen saamista jännitettiin asiakkuuden alussa, ja asiakkaat pelkäsivätkin jäävänsä kokonaan vaille tukea: ” --- saa nähä mitä tästäkin tulee, että tuleeko negatiivinen. ’No sulla on näin paljon tuloja, nii ei me nyt anneta mitään’ --- vähä oli alussa silleen, että saa nähä miten tulee käymään.” (A3). Myös sosiaalitoimen palveluiden ja tuen koettiin kohdentuvan epätasaisesti: ”Joskus tuntuu, että sieltä saa enemmän laitapuolen kulkija, kun minä, suunnilleen. Elikkä tarkoitan ihan alkoholisteja ja muita pinnareita, tälle.” (A1). Nämä ajatukset koskivat kuitenkin lähinnä asiakkuuden alkua, ja palveluohjaajan luona käytyään sekä positiivisten palvelukokemusten jälkeen asiakkaiden luottamus oli kasvanut. Tällöin he kokivat myös tulevaisuudessa saavansa apua sitä tarvitessaan.

Palvelujärjestelmässä selviäminen vaatii asiakkaalta voimavaroja. Haastateltavien oma jaksaminen tuli esiin, kun asiakkailta kysyttiin millaisina he olivat kokeneet Kelan palveluiden käytön. ”No ei sekään nyt niin kauheen vaikeeta oo, kun saa itsestään kiinni ja lähtee hakemaan palveluita ja tukia ja tällasia sillee, eikä väsy siihen, niinku mulle kävi --- jonkunlaista lamaahan siinä itelle tulee kun siihen väsy ---” (A1). Jaksamisen kysymyksiin voidaan yhdistää haastatteluissa esiin tullut byrokraattisuus, joka mainittiin erityisesti Kelan päivärahojen sekä toimeentulotuen yhteydessä. ” --- sillee alussa tuntu, et koko ajan puuttu joku lappu, ku piti juosta niinku joka toinen päivä Kelalla --- ” (A3). Sama asiakas koki kuitenkin sosiaalitoimen palveluiden käytön olleen helppoa, kun ”tietää aina valmiiks että mitä papereita pitää pistää --- ”. Tätä selittää varmasti osaltaan se, että sosiaalitoimesta myönnettävän toimeentulotuen perusteet ovat helpompia sisäistää kuin Kelan monimuotoisten toimintakäytäntöjen syyt. Toisaalta asiaa saattaa selittää myös henkilökohtaisen neuvonnan rooli: sosiaalitoimessa toimintakäytäntöjä on selittämässä palveluohjaaja, kun taas Kelassa henkilökohtaisen palvelun saaminen on vaikeampaa.

Byrokraattisuudesta johtuen asiointi sosiaalitoimessa koettiin useimmiten työlääksi ja vaikeaksi. Tämä mukailee Keski-Suomen alueen kuntalaisten kokemuksia selvittävää ParasSos -tutkimusta, jonka mukaan jopa 54 % vastanneista koki toimeentulokiasioinnin monimutkaiseksi ja työlääksi (Kaskisaari ym. 2009, 34). Ajatukset byrokraattisuudesta vaikuttivat myös asiakkaaksi hakeutumiseen, koska asioinnin oletettiin olevan raskasta.

--- mä kuvittelin, että --- ku sinne (sosiaalitoimistoon) kuulemma pitää kaikenlaisia papereita. Se on niinku mulle raskasta. --- mutta eihän ne on ihan normaalit paperit, mitkä sinne piti niinkö viii. Et se on vaan ihan semmonen kuviteltu juttu, että se ois vaikeeta semmonen. (A1).

Byrokraattisuus liitettiin myös eri tahojen yhteistyöhön. Useamman tahon osallisuus näyttää lisäävän byrokraattisuutta entisestään sekä vaikeuttavan asiakkaan selviytymistä siirtymätilanteissa. Tällainen sosiaalipalvelujärjestelmän byrokraattisuus voidaan mielestämme nähdä yhtenä merkinä järjestelmän ja lainsäädännön monimutkaisuudesta.

--- mä just tossa laskeskelin, että mä yritän kitkutella, jos jonneki lokakuun puoleenväliin mä pärjäisin, tota, vähän yli, et jos sieltä liitosta tulis. --- jos mä nyt taas anon lokakuulle sitä (toimeentulotukea) ja sit mulle tulee se liiton korvaus, ne räppää (perii) sieltä ne, ja sitten mulle jää kumminki sitä vajetta -- - Sehän ois hienoo, ku olis se joku kansalaispalkka tavallaan, että sais nää kaikki yheltä luukulta. (A5).

Byrokraattisuuden lisäksi palvelujärjestelmään liittyvänä epäkohtana tuli ilmi myös kannustinloukkuasetelma, jolloin työnteko ei kohenna taloudellista asemaa, vaikka siihen kannustetaan. Tämä voi johtaa siihen, että lyhyt työjakso jää helpommin tekemättä, koska se saattaa heikentää taloudellista tilannetta.

--- kyllä mä menisin töihin, jos siitä jotain hyötyiskin sillee, että, taloudellisesti. Mutta jos sitä nyt muutaman satasen enemmän saa ku Kelan päiväraha, ni ei se paljon motivoi, ku sit ootat taas kuukauden päivät päätöstä, että saat Kelan päivärahaa ja millon on maksupäivät. (A3)

Vuorela puhuu kannustinloukkujen sijaan institutionaalisen lannistamisen kulttuurista, jossa työttömyysetuuden saajille tarjotaan muita kansalaisia heikommat työllisysehdot. Hän tarkoittaa tällaisella kulttuurilla nimenomaan haastateltaviemme ko-

kemaa tilannetta, jossa palkkatulojen myötä etuuden taso laskee ja asioiminen vaikeutuu viivästysten sekä mahdollisen takaisinperinnän vuoksi. (Vuorela 2008, 43, 47.) Yksi sosiaaliturvauudistuksen tavoitteista on juuri kannustinloukkujen lieventäminen. Sata-komitean ehdotuksen mukaan siihen pyritään yksinkertaistamalla perus- ja ansiosidonnaisen työttömyysturvan sovittelua, jolloin lyhytkestoisten ja osa-aikaisten töiden vastaanottaminen olisi jatkossa helpompaa ja taloudellisesti kannattavampaa. (Sata-komitean ehdotukset sosiaaliturvan uudistamisesta 2009, 64.) Vuorela näkee rakenteellisten muutosten lisäksi yhtenä ratkaisuna tällaisesta kulttuurista pois pääsemiseksi case management -tyylinen työtavan, jossa toiminta lähtee yksilön tarpeista. (Vuorela 2008, 52.)

Työ- ja elinkeinotoimiston palvelut koettiin pintapuolisemmiksi kuin palveluohjaajan luona käyminen. ” --- *parempi kokemus on ollu palveluohjaajalla käynti, ku vaikka työkkärissä --- siellä ei välttämättä ihan niin perinjuurin paneuduta --- työntekijä katoo koneelta et täällä ois tämmönen ja tämmönen.*” (A2) Asiakkaat eivät myöskään kokeneet, että heitä olisi huomioitu Työ- ja elinkeinotoimistossa riittävästi: ” --- *mitä niinku työvoimatoimistossaki käy, nii tuntuu ettei ne oo aina kuuntele ees henkilökunta siellä ku puhuu noista työvaihtoehdoistaki ---* ” (A3). Haastateltavat halusivat kuitenkin välttää yleistämistä ja totesivat työtapojen riippuvan pitkälti virkailijasta. Työtapojen lisäksi myös asiakkaan saama hyöty näyttää vaihtelevan virkailijasta riippuen niin sosiaali- kuin Työ- ja elinkeinotoimistossakin. Sama asia tuli esiin ParasSos - tutkimuksessa sosiaalitoimen palveluiden yhteydessä. Tutkimusraportissa esitettiinkin aiheellinen kysymys: pitäisikö asiakkaan saada valita oma työntekijänsä samalla tavoin kuin terveydenhuollossa? (Kaskisaari ym. 2009, 42.)

Työ- ja elinkeinotoimiston palveluista keskusteltaessa tuli esiin myös asiakkaan elämissä maailman ja viranomaisten systeemimaailman kohtaamattomuus: aina asiakkaat eivät olleet ymmärtäneet päätöksiä ja linjauksia, jolloin asiat olivat jääneet kesken-eräisiksi. Epätietoisuus ja erilaiset kommunikaatiovaikeudet saattavat vaikuttaa jatkossa asiakkaiden työllisyyspalveluihin hakeutumiseen.

Palvelujärjestelmässä selviämiseen liittyen haastatteluissa nousi esiin palveluiden ja tukien hakemiseen ja käyttöön tarvittavan tiedon löytyminen. Pidempään palveluoh-

jaajalla asioineet haastateltavat kokivat lähes poikkeuksetta saaneensa omalta työntekijältään paljon palvelujärjestelmään liittyvää tietoa. Osa haastateltavista käytti aktiivisesti internetiä tiedonlähteenä ja kokivat löytävänsä sieltä tarvittavan määrän tietoa selvittääkseen palvelujärjestelmässä. Toisaalta osa koki juuri tiedon löytämisen suurimmaksi ongelmaksi, koska itsellä ei ollut tietokonetta käytössä. Palvelujärjestelmän ja sitä koskevan tiedon sähköistymisen ohella tulisi siis edelleen kiinnittää huomiota myös perinteisempiin informoinnin muotoihin.

Sosiaalitoimessa asiointi

Palvelujärjestelmään liittyvän keskustelun ohella moni haastateltava toi jollain tapaa esiin ennakkoluuloja ja -asenteitaan sosiaalitoimea kohtaan. Asenteet olivat joko yleisen ilmapiirin kautta muodostuneita tai omien kokemusten kautta syntyneitä negatiivisia mielikuvia sosiaalitoimen asiakkuudesta. Muiden tahojen kohdalla, esimerkiksi Kelan tai Työ- ja elinkeinotoimiston palveluista puhuttaessa, tällaisia asenteita ei tullut esiin. Keskusteltaessa palveluohjauksen alkamisesta eräs asiakas kertoi tuntemuksistaan seuraavasti:

--- lähinnä vaan niinku ahistaa yleensä tää sosiaalitoimistossa asiointi. Mieluummin välttäis kaikkia näitä, jos vaan ois mahdollisuus. Jotenkin tuntuu vaan, että tää on se viimeinen paikka mistä niinku koittaa saada taloudellista tukea. Mutta onneks mä en oo ainut asiakas. (A3)

Asiakkaat, jotka kokivat sosiaalitoimessa asioinnin epämiellyttävänä, korostivat usein asiakkuutta edeltänyttä itsenäistä selviytymistä elämässä ja pitkää työuraa. He toivat näin esiin erityisesti taloudellisen tuen tilapäistä luonnetta, jolloin toimeentulotuen turvaudutaan vain pakon edessä. ” --- ko ei kovin herkästi mene tommoseen paikkaan, ku ikänsä on töitä tehny ja pärjänny omillaan --- ” (A1). Myös pelko leimautumisesta sekä ympäristön ja lähipiirin odotukset vaikuttivat avun hakemiseen. ” --- vaikeeta olikin sillee lähtee tämmöstä hakemaan. Sit ku oppi sen pikkupojasta asti, että sitä vanhemmat pärjäs ja sisarukset on kohtuullisesti pärjänny ja sillee.” (A1)

Toisaalta asiakkaat toivat esiin myös omien asenteiden muuttumisen asiakkuuden edetessä. Ensimmäisiä kertoja sosiaalitoimessa asioidessa häpeä on saattanut olla suurta ja avun hakeminen vaikeaa, mutta asiakkuuden edetessä ennakkoluulot ja

leimautumisen pelko olivat helpottaneet. ” --- sitä on kai elämänsä ollu silleen sosiaali niinku siis asiakas, että mä en niinku silleen niinku siis nöyryyttävänä ees koe sitä, että semmosella (maksusitoumuksella) makselee.” (A5). Helpotusta saatettiin toisaalta kokea jo ensimmäisen asiointikerran jälkeen:

--- pitää kai käydä nyt siellä, ku sieltä on mahdollisuus saaha, ja ei muuten pärjää tota. Ja sit ku mä sen tajusin ite, niin ei se nyt niin kauheen vaikeeta ollut, mitä ensten tuntu --- nyt ymmärrän ruveta käyttää näitä muitakin --- se kynnyks on mataloittunu huomattavasti, ku siellä on kerran käyny. (A1).

Tällaisia sosiaalitoimen palveluihin kohdistuvia ennakkoluuloja voidaan pitää yhtenä palvelujärjestelmän heikkouksista, kun palveluita tarvitsevat jättävät hakeutumatta niiden piiriin. Palveluiden käyttöön eli omien oikeuksien vaatimiseen tulisi kannustaa, eikä sen tulisi leimata ihmistä. Toisaalta tämänhetkisessä palvelujärjestelmässä erityisesti toimeentulotuen käytön kynnyksen madaltuminen voisi tarkoittaa laajemman kansanosan passivoitumista, jolloin kyseessä olisi suurempi yhteiskuntapoliittinen kysymys. Palvelujärjestelmää tulisikin kehittää enemmän asiakkaan aktivoitumista tukevaan suuntaan, jolloin häpeän sijasta ihmisiä ohjaisi ja aktivoisi erilaiset palvelujärjestelmän sisään rakennetut tekijät.

7.3 Millaisena asiakas kokee palveluohjaajan roolin ja oman suhteensa palveluohjaajaan?

Kysyimme haastateltavilta millaisena he olivat kokeneet palveluohjaajan. Suhtautuminen omaan työntekijään oli yllättävän samantyylistä kaikilla haastateltavilla. Kukaan heistä ei kokenut palveluohjaajan olevan viranomainen, vaan enemmänkin ystävä tai kaveri. ”Joo ei mikään viranomainen, et tosiaan silleen tosi luontevaa keskustelua on ollu. Joo ei siinä oo yhtään mitään virallisuutta ollu niinku mukana.” (A2). Asiakkaat luonnehtivat palveluohjaajaa muun muassa kaveriksi, keskustelukumppaniksi ja ohjaajaksi. Haastateltavat eivät kokeneet palveluohjaajaa niinkään asianajajana tai palveluiden koordinoijana, vaan enemmänkin ihmisenä, joka auttaa ja neuvoa palveluiden käytön lisäksi myös muussa elämässä.

Asiakassuhteen pituus yhdistettiin luonnollisesti palveluohjaajan kokemiseen ja asiakassuhteen kehittymiseen.

Ei se nyt kaverikaan. Minkä sanan siihen keksis. No oisko se ohjaaja sitten ihan hyvä. Se on kumminkin vähän niinku tuttavallisempi kuin jos nyt sanotaan joku viranomainen. Mutta onhan kyllä joku etuuskäsittelijäkin, jos on samalla käynyt paljon, niin tulee sekin tuttavalliseksi se suhde. (A5)

Myös oman työntekijän pysyvyyteen otettiin kantaa. Työntekijöiden vaihtuminen tekee asioinnista epämukavampaa, kun asiakas- ja luottamussuhteen rakentaminen pitää aloittaa alusta.

--- tää ei oo kiva jos aina vaihtuu tää virkailija, että niinku saman ihmisen kanssa niinku asiois. Mitä näitä on ollut kun näitä liitoksia ja muutoksia tehdä, että jatkuvasti, yhen kanssa ku oot päässyt jo tiettyyn pisteeseen, kun on tutustunut jo, et niinku tietää toisen. Ni et taas alottaa niinku sen elämäntarinansa kuule kertominen alusta --- (A5)

Palveluohjaajan ymmärtäväisyys sekä asiakkaan ja palveluohjaajan välinen luottamus tulivat hyvin esille erään asiakkaan kuvauksen kautta. *”Vois enemmänkin kuvailla et se on semmonen kaveripohjalta. Sille voi sanoo melkein mitä tahansa ja antaa omat mielipiteet ---” (A3).* Tällaisen luottamuksen lisäksi asiakassuhteessa vallitseva arvostus tuli esiin useassa haastattelussa. Nämä ovat erittäin tärkeitä elementtejä paitsi yhteistyön mielekkyyden ja palveluohjausprosessin etenemisen vuoksi, myös sisäisen voimantunteen vahvistumisen kannalta (Siitonen 1999, 143–146). Valokiven (2002, 181) mainitsemista palveluohjaajan ja asiakkaan välisen suhteen tärkeistä elementeistä haastatteluissa korostui erityisesti asiakkaan kuunteleminen ja kannustaminen.

Asiantuntijuus ja palveluohjaajan tavoitteellinen työskentely puolestaan nousivat esiin, kun eräältä asiakkaalta kysyttiin oliko hänen helppo kertoa omasta tilanteestaan palveluohjaajalle: *”Kyllä suhteellisen tälle helppo. Hän kyllä kyseli aika hyvin, että sillee tota, oli perillä asioista sillee, että miten tämmösestä ukosta saahaan selville mitä hän haluaa ja tälle, että.” (A1).*

Vain yksi asiakas toi esiin palveluohjaajan roolin kontrolloijana. *” --- (palveluohjaaja) osaa kattoo vähän että kuinka aktiivisesti koittaa käydä ja hoitaa näitä omia asioita.*

Eiköhän se siitä viestiä pistä jonneki päin menemään kumminki, että onko aktiivisesti hoitanu asiat niinku pitää vai luisteleeko.” (A3). Asiakkaan näkökulmasta palveluohjaaja tekee myös tiivistä yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa.

Odotuksien pääpaino tuntui olevan kullakin asiakkaalla oman elämäntilanteen selkiytyminen, eikä suoranaisia palveluohjaajaan kohdistuneita odotuksia tullutkaan esille kuin yhdessä haastattelussa. Asiakas korosti palveluohjaajan roolia toisen tarpeiden löytäjänä ja huomioonottajana.

--- mun mielestä palveluohjaajan pitäs olla semmonen --- et niinku pystyy sillain niinku helposti auttamaan, eikä vaan niinku sillain omia tarpeita katsomaan, et pystyy niinku sillain katsomaan henkilöö ja sitten löytämään sitä mitä se henkilö tarvitsee --- niinku tietää mitä toinen tarvii. (A4).

Ruotsin sosiaalhallituksen (2005b) tekemään luokittelun mukaan haastateltaviemme kuvauksia palveluohjaajasta voitaisiin verrata lähinnä *”pallotteluseinään”* ja *”opettajaan”*, sillä vuorovaikutuksellinen keskustelu ja tiedon antaminen sekä neuvonta palveluohjauksessa korostuivat haastatteluissa. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohdalla palveluohjaajan rooli myös *”asianajajana”* tuli ilmi, kun haastateltava kuvasi, kuinka palveluohjaaja auttaa palvelujärjestelmään liittyvien asioiden hoitamisessa.

Elorannan (2006) määritelmiin verrattaessa haastateltaviltamme löytyy useampia erilaisia tapoja, joilla he osallistuvat palveluohjaajan kanssa tehtävään yhteistyöhön. Kerran asioineiden haastateltavien osallistuminen voidaan määritellä konsultoivaksi, sillä heidän kohdallaan olennaisinta oli palveluohjaajalta saatava tieto palveluista. Toisaalta heidän palveluohjausprosessinsa ei päässyt alkamaan kunnolla, joten heitä ei ole ehkä tarpeen luokitella mihinkään Elorannan kategorioista. Pidempään asioineilla haastateltavilla osallistuminen näyttäytyi lähinnä aktiiviseen toimintaa pyrkivänä: heillä palveluohjaus oli pitkäkestoista ja se ulottui useammalle elämänalueelle. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan osallistuminen oli luonteeltaan aktiivisen lisäksi tukeutuvaa, koska hän vaikutti helpottuneelta palveluohjaajan ottaessa välillä asioita hoitaakseen.

7.4 Miten sosiaalinen tuki ilmenee palveluohjauksessa?

Sosiaalisen tuen määritelmiä on useita, ja jokaisella haastatellullakin saattoi olla täysin oma ja erilainen käsitys tästä tuesta. Suurimmalla osalla korostui ajatus siitä, että sosiaalinen tuki on läheisverkoston tuottamaa, mutta tarkentavien kysymysten myötä asiakkaat tunnistivat myös palveluohjauksesta sosiaalisen tuen muotoja.

Asiakkaat ovat kokeneet saaneensa palveluohjauksen kautta lähinnä tiedollista, aineellista sekä emotionaalista tukea. Eniten vastauksissa korostuu tiedollinen tuki, tärkeät neuvot omaan tilanteeseen liittyen. Yhdessä palveluohjaajan kanssa on mietitty eri vaihtoehtoja erityisesti kouluttautumisen tai työllistymisen kannalta. *”...näitä työpaikkahakemus-hommia... ja on saanu neuvoja mahdollisen työpaikan luontiin ja tämmöseen... tai jos joutuu työn perässä muuttaa jonneki toiselle paikkakunnalle niin noita avustusasioita selvitetty että mistä saa ja mitä saa...”* (A3). Kaikilla haastatelluilla asiakkailla myös aineellinen tuki toimeentulotuen muodossa oli osa asiakkuutta. Osa haastateltavista oli asioinut ainoastaan taloudellisen tilanteen vuoksi. Tärkeimpänä he kokivatkin tämän tilanteen selvittämisen, eivätkä muunlaista tukea olisi kaivanneetkaan.

Haastateltavat kokivat saaneensa myös emotionaalista tukea, erityisesti kannustuksen muodossa. Palveluohjaajalta saatu kannustus koettiin tärkeänä apuna omassa elämäntilanteessa. *”se on myöskin niinku silleen iso asia, että mitä niinku mitä sitten palveluohjaaja voi niinku silleen antaa, jos hän näkee, et niinku jos sä oot vaikka huonolla tuulella niin hän voi myös sitäkin piristää...”* (A4). Palveluohjaajan kannustuksen kautta oli saatu myös uudenlaista puhtia työnhakuun.

”joo... että ei se nyt suoranaisesti oo potkinut niinku mihinkään päin, mutta kuitenkin että koittaa kannustaa aina ku on hakenu jotain tai ’toivotaan että nyt osuis kohalle’ --- Ei se oo kyllä moittinukkaa missään vaiheessa ---se jotenki kannustaa vaan niinku sillee... toinen halua auttaa, että... mahdollisen työpaikan saannissa, nii... se jotenki tuntu vaan hyvältä sillee” (A3).

Moni kokee työttömyyden ja sen myötä tulevan heikon taloudellisen tilanteen myös stressaavana tekijänä. Palveluohjaajan antama sosiaalinen tuki eri muodoissaan voisi

toimia erityisesti Mikkosen (2006) määritelmän mukaisena puskurivaikutuksena asiakkaiden tilanteissa.

Tieto siitä, että sosiaalista tukea on saatavissa, on yksilölle merkityksellistä ja vaikuttaa tilanteiden ennakointiin niin, ettei henkilö koe joutuvansa niin usein stressaaviin tilanteisiin (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 54). Kaikki haastateltavista sanoivat, että kokevat voivansa saada palveluohjaajalta tukea aina kun on tarpeellista. He voivat ottaa palveluohjaajaan yhteyttä ja varata käyntiajan mikäli tarvetta on.

Asiakkaiden kertomuksista on huomattavissa erilaisia Kinnusen (1998, 91–92) määritelmän mukaisia sosiaalisen tuen tuottamisstrategioita. Vastauksista on huomattavissa muun muassa virallistaja-tyyppiä, joka hakee selkeästi paljon itsenäisesti tietoa ja on yhteyksissä julkisiin toimijoihin. Lähipiiriin ei niinkään tukeuduta, mutta tarvittaessa heistäkin tukea saa. Toisaalta monelle palveluohjaajalta saatu tuki täydentää lähiyhteisöltä saatua tukea. Heidät voisi luokitella lähinnä laaja-alaiseen lähiyhteisöön turvautujiksi. Esille tuli myös kokemus siitä, kuinka vaikea on pyytää lähipiiriltä apua, kun ei itsekään vielä hahmota tilannettaan. Tällöin lähipiiri ei oikein tilanteessa kykenisi auttamaan, vaan avuksi tarvitaan ammattilainen antamaan neuvoja erilaisista mahdollisuuksista. Kukaan asiakkaista ei erityisemmin maininnut kolmannen sektorin roolia sosiaalisen tuen tuottajana elämässään.

Palveluohjaajalta saadun tuen haastatellut näkevät olleen hyvin tarpeellista tilanteissaan. *”H1: miten sä koet että tää palveluohjaajalta saatu tuki on vaikuttanut sun tilanteeseen? A2: no tietysti positiivisella tavalla, et hyvin niinku myönteisesti”* Erityisesti pidempiaikaisissa asiakkuuksissa korostuu palveluohjauksen tärkeys asiakkaan tilanteessa. Yhteistyö työntekijän kanssa oli ja on yhä olennaista työllistymisen taikka opintoihin palaamisen kannalta. Useamman asiakkaan puheessa tuli esille vahvasti työskenteleminen tasavertaisessa yhteistyössä. *”--- et siinä etitään yhdessä niitä voimavaroja ja vahvuuksia...”* (A2) *”yhdessä koitettu sitten mieltä näitä asioita”* (A3)

Palveluohjaajalta odotettu tuki vaihteli asiakkaiden omien tavoitteiden mukaan. Palveluohjaukselta odotettiin lisäneuvoa ja vinkkejä työnhakuun, kannustusta ja työntekijän apua toimimiseen yhteistyössä muiden julkisen sektorin toimijoiden kanssa.

Toisaalta korostui palveluohjaajan antamat konkreettiset neuvot eri palveluissa toimimiseen, erityisesti työ- ja elinkeinotoimistossa asioimiseen. Palveluohjauksen kautta asiakkaat ovat heränneet myös ajattelemaan tavoitteellista tulevaisuuteen suuntautuvaa toimintaa, ja esimerkiksi myös ymmärtänyt että jonkinlainen kiintopiste elämässä on tärkeä. Saatu taloudellinen tuki on asiakkaiden kertomusten mukaan helpottanut arkipäivää kokonaisvaltaisesti. Esimerkiksi opiskelu ilman sosiaalitoimesta saatua taloudellista tukea ei olisi välttämättä mahdollistunut, sillä opintolainoikeutta ei luottohäiriön vuoksi ole ollut. *”en ois välttämättä muuten mennyt tonne... se ei ois välttämättä järjestynyt ilman tota... koska tossa kuitenkin piti sumplia ton rahatuksen kanssa...”* (A2).

7.5 Onko palveluohjauksesta löydettävissä asiakkaan voimaantumista mahdollistavia tekijöitä?

Voimaantumisen mittaaminen on haasteellista sen kokemuksellisen ulottuvuutensa vuoksi, ja voimaantumisen kokonaisuutta täytyikin kartoittaa monien eri osatekijöiden kautta. Harva asiakas tai voimaantumiseen perehtymätön ymmärtää sen merkityksen, joten myös haastattelutilanteissa voimaantumisen (empowermentin) käsite jätettiin sivuun. Palveluohjaukseen liittyviä voimaantumisen tekijöitä etsiessä oli selvää, että kaksi vain kerran palveluohjaajalla asioinutta haastateltavaa eivät voineet tuoda esiin tekijöitä samalla tavoin kuin pidempään asioineet. Tärkeää on myös huomioida se, että kolmella asiakkaalla viidestä henkilökohtaiset asiakaskäynnit eli tiivis palveluohjausprosessi oli jo päättynyt, joten tulokset koostuivat lähinnä kolmen palveluohjaajalla pidempään asioineen asiakkaan tuntemuksista ja ajatuksista. Voimaantumisen osatekijöitä etsittiin tutkimusaineistosta lähinnä Siitosen (1999) osaprosessien mukaisten tekijöiden kautta.

Kaikki asiakkaat kokivat saaneensa itse vaikuttaa palveluohjaukseen ja omaan elämänsä liittyviin valintoihin. He tunsivat palveluohjaajan kuunnelleen heitä ja kertoivat palveluohjauksen lähteneen heidän omista tavoitteistaan. Voimaantumisen kannalta tämä on merkittävää, sillä valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus ovat voimaantumisen keskeisimpiä tekijöitä (Siitosen 1999, 124–128.) Eräs asiakas näki pal-

veluohjauksen perustuvan nimenomaan asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja koki sen toteutuneen myös omalla kohdallaan hyvin. ” --- viimeinen päätös on sitte mun. Joko mä teen näin tai sit mä teen ihan toiseen suuntaan. Asiakkaan pitää se ite valita ---. Se miks palveluohjaaja on, et se pystyy antaa neuvoja, se asiakas sit pystyy valita.” (A4).

Kaikki asiakkaat kokivat päässeensä palveluohjauksen avulla elämäntilanteessaan eteenpäin ja lähes kaikki vaikuttivat toiveikkailta tulevaisuutta kohtaan. Toiveikkaus eli optimismi vaikuttaa Siitosen (1999, 153–154) mukaan voimavarojen vapautumiseen, päämääriin pyrkimiseen sekä haasteista selviämiseen ja on siksi tärkeä osa voimaantumisen prosessissa. Asiakkaiden toiveikkaus näkyi muun muassa runsaina tulevaisuuden suunnitelmina, joista he myös puhuivat mielellään.

Elämäntilannetta ennen palveluohjausta kuvattiin usein neuvottomaksi ja epätoivoiseksi. ”No sillon oli just, ehkä vähän hukassa, et mitäs nyt.” (A2) ”et tiedä mitä sä teet, et tuntuu ihan kun elämä loppuu tähän.” (A4) Palveluohjauksen kautta tilanteet olivat kuitenkin usein lähteneet etenemään ja tyytyväisyys omaan elämään oli lisääntynyt. Muutosten seurauksena voimia ja energiaa oli saatu enemmän.

Ja se hyöty tosta palveluohjauksen asiakkuudesta on, niin sitten kun valmistuu, että jos en sais töitä, niin kyllä mä niinku johonki meen ihan siis että ikinä en enää suostu siihe et ois ihan vaan kokonaan työttömänä, et jos ei mitään muuta ni meen vaikka vapaaehtoistyöhön, mut niinku johonkin. Et on se silleen muokannu ajatusmaailmaa. --- sen on jotenki tajunnut, että sitä on paljon tyytyväisempi nyt kun on joku kiinnekohta, oli se sit työ tai koulu. (A2)

Pääsääntöisesti asiakkaat kertoivat olevansa nyt toiveikkaampia tulevaisuuksiaan kohtaan kuin aikaisemmin. Palveluohjauksen seurauksena osa asiakkaista oli aktivoitunut lähtemään kouluun tai työharjoitteluun, jolloin myös itsetunto oli kohonnut ja motivaatio sekä toiveikkaus lisääntynyt.

”kun siirty työttömästä opiskelijaks ni kyllä sekin nostatti itsetuntoo, ja niinku elämä näytti paljon valoisammalta ja, joo, kyllä se lisäs uskoo itteensä.” (A2).

”Palveluohjaaja pysty antamaan uuden mahdollisuuden. --- nyt vois lähtee kouluun takasin ja sitten opiskella ihan kunnolla --- ”. (A4)

Itsemääräämisen, itsetunnon ja tulevaisuuteen suuntautumisen lisäksi voimaantumiseen liittyy myös halu menestyä (Siitonen 1999, 119). Siitä esimerkkinä toimii erään haastateltavan toive alkaa itsenäiseksi yrittäjäksi. Asiakas koki tulevaisuutensa toiveikkaana ja kertoi mielellään oman yrityksen perustamisesta, johon hän oli saanut apua myös palveluohjaajalta. Tämä asiakas koki saavansa voimia erityisesti suhteista ja verkostoista, joita palveluohjaaja oli hänelle tarjonnut. Hän myös koki palveluohjaajan kannustuksen ja avun toiveikkautta lisäävänä asiana.

Palveluohjaus oli lisännyt myös asiakkaiden vastuuntuntoa. Vastuullisuus näkyi muun muassa siinä, että työnhaussa ja velvoitteissa huolehtimisessa oma aktiivisuus oli lisääntynyt. Myös vastuunotosta pakeneminen oli muuttunut aktiivisemmaksi vastuunkantamiseksi. *”Ehkä vähän tarkemmin tulee nytte katottua että mikä päivä se on, että ei mee silloin ku ittee huvittaa. Tai ainaki sitte ilmottaa jos ei pääse --- ”* (A3). Vastuuntunnon lisääntyminen saattaa Siitosen (1999, 77) mukaan heijastua juuri sisäisen voimantunteen vahvistumisesta.

Ympäristön rooli ihmisen voimaantumisessa luonnollisesti korostuu, kun voimaantumista tarkastellaan palveluohjauksen kontekstissa. Tutkimustuloksemme mukailevat erityisesti Räsäsen määritelmää voimaantumisesta, jossa sisäinen voimantunne nähdään syntyvän ihmisen ja ympäristön vuorovaikutuksesta. Palveluohjaaja voidaan nähdä Räsäsen teoriaa mukailien myös valtaistajana tai valtaistumisen mahdollistajana, jolloin tie voimaantumiseen aukeaa.

Kaikki haastateltavat toivat esiin joitain voimaantumisen tekijöitä, joten on haasteellista nostaa esiin erityisen voimaantuneita yksilöitä. Esiin nostetut tekijät antavatkin vain viitteitä ihmisen tämänhetkisestä sisäisen voiman tunteesta ja mahdollisesti myös tulevan voimaantumisprosessin pituudesta. Voimaantumisen moniulotteisuudesta johtuen hankalaa on myös sanoa, kuinka suuri vaikutus palveluohjaajalla on ollut asiakkaan sisäisen voimantunteen rakentumiseen, ja kuinka paljon siihen ovat vaikuttaneet muut tekijät.

7.6 Kehittämisehdotukset

Kysyimme haastateltavilta myös kehittämisehdotuksia palveluohjaukseen liittyen. Useat asiakkaista olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun, eivätkä osanneet eritellä mitään kehitettävää. Asiakkaat ideoivat kuitenkin muutamia uusia toimintatapoja. Esimerkiksi palveluohjaaja voisi lähteä asiakkaan mukaan esimerkiksi tutustumiskäynnille jonkin toimijan tai yhteistyökumppanin luo.

ehkä joskus vois olla sillee jotain mahdollisia niinku vaikka omalta paikkakunnalta näitä mitkä ilmoittelee työpaikkoja, yritykset tai joku edustaja vois tulla joskus mahdolliseen... jos niinku tän palveluohjaajan kanssa niinku mahdolliseen kokoukseen, sillee että oisko mahdollista päästä tutustuu työpaikkaan... niinku yleensäki sais vähän luotua silleeki kontakteja. Jos ei heti pääse töihin, niin oisko mahdollista että jäis tiedot jonnekki --- jos ois mahdollista tosiaan joskus tommosia, että yhteistyötä niinku noitten työpaikkojen kanssa... (A3)

Palveluohjaaja olisi tällöin jatkuvasti henkilökohtaisesti tietoinen asiakkaan tilanteesta, mikä helpottaisi yhteistyötä. *”...se ois itekki sitte ajan tasalla siinä, että missä mennään...” (A3).*

Asiakkaiden vastauksista ilmeni palveluohjauksen tarve palvelujärjestelmän hajanaisuuden ja eri toimijoiden työn yhteensovittamisena. Tämä vastaa Sipilän ja Al-Nikkolan (1996, 16) määritelmää palveluohjauksesta, ainoastaan omaisten, ystävien ja muun lähipiirin mukaan ottaminen ei tullut puheessa erityisemmin esille. Normaalisti kaikki asiakkaat tapaavat palveluohjaajaa sosiaaliaseman tiloissa. Ainoastaan yksi asiakkaista pohti, että palveluohjaajan kotikäynnit voisivat toisinaan olla myös hyödyllisiä, tällöin he voisivat yhdessä avopuolison kanssa käsitellä tilannetta. *”välillä ois mielenkiintonen silleenki päin, että vaikka nyt palveluohjaaja esimerkiks tulis käymään meillä tuolla asunnolla. Siinä vois joskus puolison kanssa yhdessä vaikka puhua”.* (A3).

Toimeentulotukiasiointiin liittyen tehtiin ehdotus sähköisestä asioinnista. Monessa muussakin palvelussa kuten Kelassa on mahdollista asioida sähköisesti monen etuuden puitteissa.

millonkohan tänne sosiaalitoimistoon pystyis niinku netin, sähköpostilla tai tälle laittaa hakemuksen tänne, vähän niinku Kelan päivärahahakemuksetkin --- ainoos jos on jotain niinku näitä lääkelaskuja ja lääkärikäyntejä ja näitä nii ne pistäis niinku postin kautta tulee... (A3)

Kansalaisbarometrin mukaan suomalaisilla näyttää yleisestikin olevan halukkuutta verkkoasiointiin sosiaali- ja terveystalvissa (Siltaniemi ym. 2009, 232).

Työn organisoinnin kannalta tuli ilmi kehitysehdotus siitä, että toimeentulotukipäätösten tekeminen olisi puhtaasti etuuskäsittelijöiden vastuulla ja palveluohjaajat keskittyisivät asiakastyöhön. ”et jos se tulevaisuudessa, et jos nää vaan nää etuuskäs... et palais tavallaan siihen vanhaan et ne (etuuskäsittelijät) vaan laskeskelee niitä, elikkä nää (palveluohjaajat) ois enemmän niinku asiakkaan kanssa tekemisissä” (A5). Tällä työnjaolla saataisiin hyödynnettyä kaikkien työntekijöiden osaaminen parhaalla mahdollisella tavalla. Kyseenomainen ehdotus mukailee Jyväskylän kaupungin virallista työnjakoa, tosin käytännössä palveluohjaajatkin tekevät kuukausittain huomattavat määrät toimeentulotukipäätöksiä käytännön asiakastyön rinnalla.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

8.1 Tulosten yhteenvetoa ja pohdintaa

Palveluohjauksen määrittäminen oli asiakkaiden mielestä hankalaa ja näkemykset palveluohjauksesta olivat eriäviä. Tulostemme mukaan niin palveluohjaus kuin sosiaalitoimen työntekijöiden toimenkuvatkin ovat epäselviä. Asiakkaat kokivat palveluohjauksen sopivan samanlaisiin tilanteisiin kuin heillä itsellään. Oli mielenkiintoista huomata, kuinka eräs asiakas sanoi vasta haastattelun aikana huomaavansa mitä palveluohjaus on hänen kohdallaan ollut ja kuinka se häneen on vaikuttanut. Haastattelu oli tavallaan väliarvioinnin paikka, jossa asiakas tajusi kuinka paljon hänen tilanteensa onkaan kehittynyt. Asiakkaiden vastauksista on nähtävissä, että työskentelyn intensiivisyys ja yhteistyössä ilmenevät palveluohjauksen työmallit vaihtelevat täysin asiakkaiden elämäntilanteiden mukaan. Asiakkaan tilannetta voidaan käsitellä lähinnä neuvontaan perustuvasta palveluohjauksellisesta työtoteesta huomattavasti intensiivisempään ”varsinaiseen palveluohjaukseen”.

Sosiaalitoimen työntekijöiden työnkuvien ja palveluohjauksen luonteen epäselvyydellä ei näyttänyt haastattelujen perusteella olevan vaikutusta asioinnin toteutumiseen. Haastateltavat eivät tuoneet epätietoisuuttaan esiin ongelmana tai asiakkuutta haittaavana tekijänä, vaan suhtautuivat siihen neutraalisti ikään kuin sillä ei olisi merkitystä. Tästä huolimatta palveluohjausta voitaisiin mielestämme kuitenkin saada yhä asiakaslähtöisemmäksi ja tavoitteellisemmaksi, mikäli asiakas olisi tietoisempi palveluohjauksen luonteesta ja palveluohjaajan työnkuvasta. Työnkuvien selkeyttäminen organisaation ja työn tekemisen näkökulmasta on ollut yksi aikuissosiaalityön kehittämishankkeen tavoitteista (Närhi, Talvensola, Valppu-Vanhainen & Karjalainen 2009, 16), mutta mielestämme selkeyttämistä kaivataan myös asiakkaan tasolla. Työntekijän ja asiakkaan keskinäinen keskustelu palveluohjauksen roolista koko sosiaalitoimen organisaatiossa saattaisi helpottaa asiakasta oman kokonaistilanteen ja palveluohjausprosessin hahmottamisessa sekä erityisesti asiakkaan omien tavoitteiden asettamisessa heti alusta alkaen. Lisäksi se saattaisi helpottaa sosiaalitoimessa asioinnin sujuvuutta.

Tulostemme mukaan palveluohjaus on pääasiassa neuvontaa elämäntilanteessa työnhaun tai opiskeluiden suhteen taikka taloudellisen tilanteen selvittämistä. Palveluohjaaja toimii tiiviissä yhteistyösuhteessa asiakkaan kanssa, mutta toimii myös linkkinä muihin yhteistyötahoihin. Tämä vastaa hyvin erilaisiin määritelmiin palveluohjauksesta. Jyväskylän kaupungissa palveluohjaajan rooliin kuuluu kuitenkin toimeentulotuen myöntämistä ja taloudellisista asioista huolehtimista, jota ei varsinaisesti nähdä teoreettisissa määrittelyissä palveluohjaajan työhön kuuluvana. Palveluohjaajan kiire ja työpaine oli välittynyt haastateltavillemme, sillä he ehdottivat toimeentulotukipäästösten siirtämistä etuuskäsittelijöille.

Oma näkemyksemme aikuissosiaalityön palveluohjauksesta mukaillee tuloksiamme lisäresurssien tarpeellisuudesta. Tulostemme mukaan henkilökohtaiselle intensiiviselle tuelle on tarvetta. Käytännössä sitä on kuitenkin erittäin vaikea toteuttaa, kun yhtä palveluohjaajaa kohden on suuri määrä asiakkaita. Haastateltavamme ehdottivat myös jalkautuvaa palveluohjausta, jolloin työntekijä voisi tehdä kotikäyntejä tai asioida asiakkaan kanssa muualla viranomaisverkostossa. Näkemyksemme mukaan tähän ei ole mahdollisuutta nykyisillä resursseilla.

Palvelujärjestelmän haastateltavat kokivat pääosin kohtuullisen toimivana. He eivät välttämättä suoraan osanneet nimetä tai osoittaa toimimattomia kohtia tai aukkoja palvelujärjestelmässä, mutta haastatteluista oli kuitenkin nostettavissa muutamia siihen liittyviä epäkohtia. Suurimpina ongelmina haastateltavat toivat esiin järjestelmän byrokraattisuuden sekä kannustinloukkuasetelman. Lisäksi suurin osa haastateltavista koki sosiaalitoimessa asiointin jollain tapaa epämiellyttävänä ja sen palveluita kohtaan joillain asiakkaila oli luottamuspuola. Myös aiemmat negatiiviset kokemukset muista palveluista saattoivat joidenkin asiakkaiden kohdalla leimata palveluohjauksen alkua. Palveluohjaus osoittautui kuitenkin jokaisen kohdalla toimivaksi, ja helpotti myös myöhemmin toimimista niissä palveluissa, joissa oli ollut ongelmia.

Palvelujärjestelmän tahoista eniten kritiikkiä osakseen sai Työ- ja elinkeinotoimiston palvelut, jotka koettiin pintapuolisiksi ja ei-asiakaslähtöisiksi. Tulostemme mukaan palvelujärjestelmän kehittämisessä tulisikin kiinnittää huomiota erityisesti asiakas- ja käyttäjälähtöisyyteen. Esimerkiksi byrokraattisuuden vähentämisen ja asiakkaan tarpeista lähtevän palvelun ja neuvonnan kehittämisen kautta asiakkaan asemaa palvelujärjestelmässä voitaisiin parantaa.

Palveluiden koordinoinnin kannalta palveluohjaukselle on tulostemme mukaan selkeästi nykyjärjestelmässämme tarvetta, sillä palvelujärjestelmä on pirstoutunut ja sekava. Kaikilla asiakkailla ei ole kykyä eikä edellytyksiä saada omatoimisesti selville kaikkia palveluita, joihin heillä olisi mahdollisuus. Palveluohjauksen ohella palveluista tiedottaminen voidaan nähdä yhtenä avaimena tähän ongelmaan. Tiedottaminen ei kuitenkaan ole ainoastaan aikuissosiaalityön palveluohjaajien tehtävä, vaan palveluohjauksellisen työtteen olisi syytä kuulua jokaisen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen työkalupakkiin.

Sosiaaliturvauudistuksen avulla on tarkoitus pureutua järjestelmässä vallitseviin ongelmiin. Uudistuksella ei kuitenkaan pystytä vastaamaan heti kaikkiin kehittämistarpeisiin, vaan ehdotukset vaativat toteutuakseen pitkäjänteisen prosessin. Työryhmä on työskentelynsä aikana saanut jonkin verran kritiikkiä saamattomuudestaan, ja joidenkin mielestä Sata-komitean lopulliset uudistusehdotukset ovat pikemmin nykyisen huonon järjestelmän paikkausyrityksiä kuin todellisia rakenteellisia muutosehdo-

tuksia. Saamastaan kritiikistä huolimatta työryhmän ehdotukset sosiaaliturvan uudistamiseksi sisältää monia merkittäviä ja konkreettisia kohtia, muun muassa takuueläke toteutuu ja kaikki perusturvaetuudet saavat indeksisuojan (Sata-komitean ehdotukset sosiaaliturvan uudistamisesta 2009). Näillä ja lukuisilla muilla uudistuksilla tulee olemaan positiivinen vaikutus usean suomalaisen elämään.

Tutkimustulostemme mukaan palveluohjaaja nähtiin lähes poikkeuksetta keskustelukumppanina tai muuna virallisen tahon vastakohtana. Haastateltujen kuvauksissa palveluohjaaja näyttäytyi avoimena ja yhteistyö palveluohjaajan kanssa koettiin vastavuoroiseksi ja mielekkääksi. Erityisesti pidempään asioineet haastateltavat kokivat suhteensa palveluohjaajaan luottamukselliseksi ja tärkeäksi. Haastatteluissa esiintyi myös oman työntekijän ja sen pysyvyyden tärkeys, jolloin asiakas- ja luottamussuhde pystyy kehittymään. Tutkimustuloksemme vahvistavat käsitystä, jonka mukaan palveluohjaajan ja asiakkaan välinen suhde on erittäin suuressa roolissa palveluohjauksessa ja sitä kautta asiakkaan elämäntilanteen kehittymisessä. Palveluohjaajat olivat siis pystyneet ”panostamaan” asiakassuhteisiin vähäisistä resursseista huolimatta. Tämä kertoo osaltaan palveluohjaajien ammattitaitoisesta ja sitoutuneesta tavasta tehdä työtään. Toisaalta voidaan pohtia myös sitä, onko haastateltaviksi valikoitunut juuri sellaiset henkilöt, joilla on positiivisia kokemuksia palveluohjauksesta. Negatiivisia kokemuksia omaavat henkilöt eivät välttämättä syystä tai toisesta ole olleet halukkaita osallistumaan. Tutkimuksen markkinoiminen tyytyväiselle asiakkaalle on voinut olla myös palveluohjaajan kannalta helpompaa.

Sosiaalinen tuki on vahvasti kokemuksellinen käsite ja vastaukset ovat voineet tarkoittaa jokaisen haastellun kohdalla eri asioita. Sosiaalisen tuen koetaan olevan useimmiten lähiyhteisön tuottamaa, mikä oli myös haastateltujen päällimmäinen käsitys. Asiakkaat kuitenkin tunnistivat saaneensa muiden tahojen lisäksi myös palveluohjaajalta sosiaalista tukea. Palveluohjaajalta saatu sosiaalinen tuki oli tullut tarpeellisena jokaisen haastatellun tilanteeseen, täydentäen lähipiiriltä tai muilta viranomaisilta saatua tukea. Asiakkaiden vastauksissa korostui palveluohjaajan antama tiedollinen tuki, mikä onkin tärkeä osa palveluohjaajan työnkuvaa. Osalle asiakkaista taloudellinen tuki oli tärkeimmässä osassa. Asiakkaiden odotuksina yhteistyön alussa oli saada näitä tuen muotoja. Lisäksi palveluohjaajalta saatu emotionaalinen tuki tuli

vastauksissa ilmi, mikä on vaikuttanut positiivisesti asiakkaan motivaatioon muun muassa hakea työtä sekä arkipäivän jaksamiseen.

Aikuissosiaalityön palveluohjaajan työssä kontrolli on vahvasti läsnä, erityisesti sen vuoksi, koska osana työnkuvaa on toimeentulotukityö. On syytä miettiä vaikuttavatko nämä seikat asiakkaan kokemaan sosiaaliseen tukeen. Toimeentulotuki on toisaalta konkreettista aineellista tukea, joka on yksi sosiaalisen tuen muodoista. Mutta voiko palveluohjaajan ja asiakkaan välinen suhde rakentua tasavertaisuudelle ja luottamukselle, jos työntekijä ”istuu rahakirstun päällä”?

Kysyimme haastateltavilta palveluohjauksen sisällöstä ja siitä onko palveluohjauksen aikana löytynyt uusia sosiaalisen tuen lähteitä. Vastauksissa sosiaalisten verkostojen kasvaminen ei korostunut, eikä palveluohjaajan työnkuvassa ilmennyt asiakkaan lähiyhteisön kanssa työskentelyä. Tämä olisi kuitenkin tehtävärakennesuosituksen mukaan yksi olennainen osa sosiaaliohjaajan (ts. aikuissosiaalityön palveluohjaajan) työnkuvaa. Palveluohjaajan tehtävä voisi olla nykyistä enemmän asiakkaan lähiympäristön ”uinuvien” sosiaalisen tuen mahdollisuuksien herättelyä.

Haastattelemamme asiakkaat olivat kokeneet palveluohjausprosessin aikana erilaisia voimaantumiseen yhdistettäviä asioita, ja heistä oli löydettävissä voimaantuneen ihmisen kuvausta vastaavia piirteitä. Siitosen (1999) voimaantumisteorian mukaisia tekijöitä oli löydettävissä jokaisen haastateltavan elämästä. Selkeimmin osatekijöistä löydettävissä olivat toiveikkuus, itsemäärääminen, itsetunnon koheneminen sekä vastuunoton lisääntyminen.

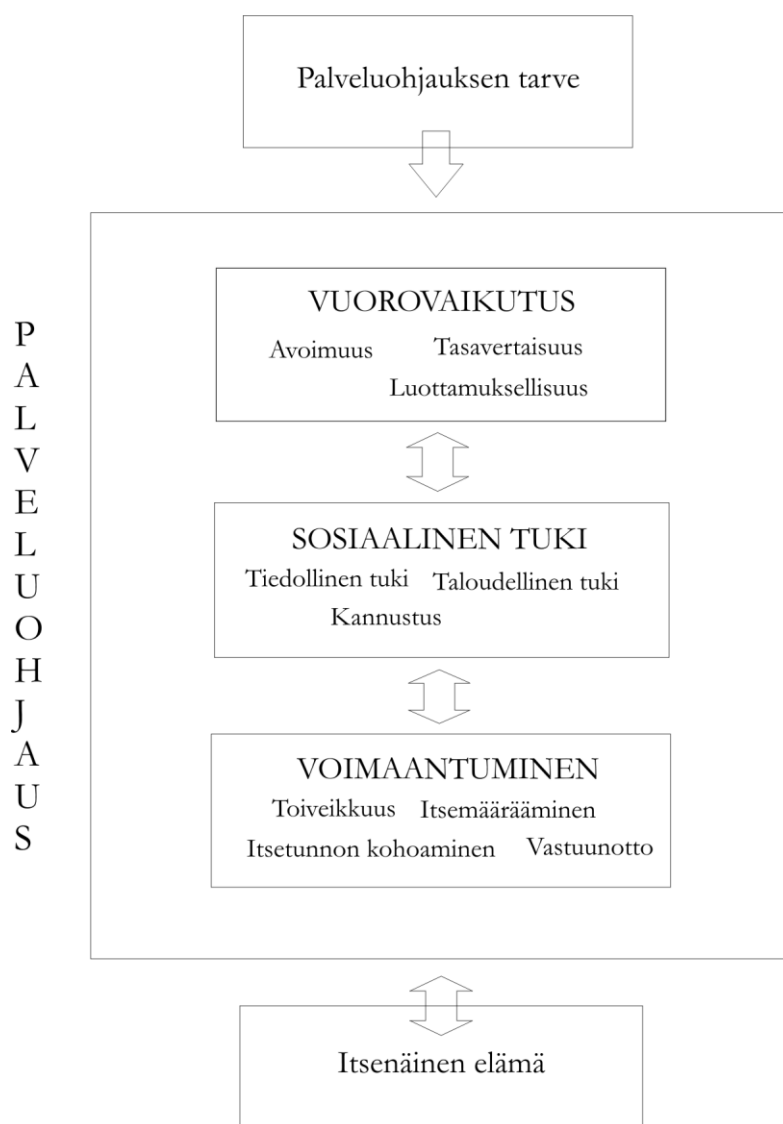
Palveluohjaus näyttää toimivan voimaantumista mahdollistavana tekijänä, kun yhteistyösuhde rakentuu molemminpuoliseen kunnioitukseen ja sitoutumiseen. Myös se, että haastateltavat kokivat palveluohjaajan tärkeänä oman elämäntilanteensa ja sen etenemisen kannalta, kertoo palveluohjaajan roolista voimaannuttamisen mahdollistajana. Voimaantumista osoittavat tulokset korostavat näin ollen palveluohjaajan ja asiakkaan välisen luottamuksellisen ja avoimen vuorovaikutussuhteen tärkeyttä. Tällainen vuorovaikutussuhteen korostuminen puoltaa näkemystä siitä, että oman työntekijän valitsemiselle tulisi olla mahdollisuus.

Tutkimusaineistoa läpikäydessä heräsi kysymys siitä, kuinka hyvin esiin tulleet Siitosen osatekijät todellisuudessa kartoittavat haastateltaviemme voimaantuneisuutta. Yhdenkään osatekijän olemassaolo ei todista asiakkaan sisäistä voimantunnetta, vaan vasta useamman osatekijän samanaikainen olemassaolo voi antaa viitteitä voimaantuneisuudesta. Näitä osatekijöitä tutkimusaineistossamme oli havaittavissa muutamia, mutta voimaantuneisuuden mittaaminen on silti vaikeaa. Voimaantumisen moniulotteisuudesta johtuen sen mittaaminen palveluohjauksen kontekstissa on haasteellista, ja sen kokonaisvaltainen selvittäminen vaatisikin laajempaa tutkimusta ja pitempiaikaista asiakkaan rinnalla oloa.

Pienestä tutkimusjoukosta huolimatta tuloksissamme ilmenee samankaltaisuuksia aiempiin palveluohjaustutkimuksiin verrattaessa. Tutkimustuloksemme mukailevat Blomgrenin tekemää yhteenvetoa palveluohjauksen toimivista elementeistä, jonka hän teki palveluohjaustutkimukseen kohdistuvan kirjallisuuskatsauksensa pohjalta. Tuloksissamme korostuivat Blomgrenin määrittelemistä palveluohjauksen toimivista elementeistä palveluohjaajan ja asiakkaan välinen luottamussuhde sekä henkilökohtainen ja paneutuva palvelu. Myös palveluohjauksen päättämisen ongelma näkyi osittain tuloksissamme, sillä kaikki asiakkaat eivät olleet varmoja palveluohjauksensa jatkumisesta. (Blomgren 2005, 43.) Tähän vaikutti näkemyksemme mukaan palveluohjaajan toteuttama toimeentulotukityöskentely, jonka jatkuminen palveluohjausprosessin jälkeen saatettiin sekoittaa varsinaiseen työskentelyyn. Palveluohjauksen päättämiseen tulisi näin ollen kiinnittää entistä enemmän huomiota ja asiasta tulisi keskustella yhdessä asiakkaan kanssa.

Kaiken kaikkiaan olemme saaneet hyvin vastauksia jokaiseen tutkimuskysymykseemme. Aineistomme on painottunut hieman palveluohjaukseen ja palvelujärjestelmään, sillä uskoaksemme niin haastateltavan kuin haastattelijankin on helpompi puhua itsestä irrallisina olevista asioista. Olemme kuitenkin saaneet arvokkaita tuloksia myös sosiaalisen tuen muodoista ja voimaantuneisuudesta. Tulostemme mukaan palveluohjaaja on palvelujärjestelmän asiantuntija, joka pystyy antamaan asiakkaalleen monipuolista sosiaalista tukea, kun vuorovaikutussuhde rakentuu avoimuudelle, tasavertaisuudelle ja luottamuksellisuuteen. Tulosten pohjalta on mahdollista tehdä päätelmä sosiaalisen tuen yhteydestä voimaantumiseen: se helpottaa muun muassa

asiakkaan palvelujärjestelmässä selviämistä ja toimii siten myös voimaantumista edesauttavana tekijänä. Seuraavassa kuviossa (KUVIO 4) havainnollistamme sosiaalisen tuen ja voimaantumisen sekä palveluohjaajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen keskinäisiä yhteyksiä palveluohjausprosessissa, jonka tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän saavuttaminen ja palveluohjaustarpeen katoaminen. Kuviossa esiintyvät tutkimuksemme ilmenneet keskeisimmät teemat kustakin aihealueesta.



KUVIO 4. Vuorovaikutussuhteen, sosiaalisen tuen sekä voimaantumisen yhteys palveluohjauksen kontekstissa.

Tutkimustuloksistamme on löydettävissä palveluohjaukseen liittyen niin positiivisessa valossa korostuneita asioita kuin kehittämishaasteitakin. Haastateltaviemme kokemat ongelmat liittyivät lähes poikkeuksetta muuhun kuin palveluohjaajaan tai palve-

luohjauksen sisältöihin. Palveluohjaukseen kohdistuvat kehittämissuhteet ovatkin suurelta osin oman pohdintamme tulosta, jonka olemme muodostaneet tutkimustulosten ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Haastatteluissa esiin tulleet palvelujärjestelmään liittyneet asiat olivat luonteeltaan hieman negatiivisävytteisempiä. Olemme koonneet seuraavaan taulukkoon (TAULUKKO 1) tuloksissamme esiin tulleet keskeisimmät kehittämissuhteet sekä palveluohjaukseen että palvelujärjestelmään liittyen. Kehittämissuhteissa on suuria yhteneväisyyksiä muiden tutkimustulosten kanssa. On hienoa huomata, kuinka kaikkiin havaitsemiimme palvelujärjestelmän epäkohtiin on tulossa muutoksia sosiaaliturvauudistuksen myötä.

Palveluohjaus	Palvelujärjestelmä
<ul style="list-style-type: none"> - Toimeentulotukityöskentelyn vähentäminen asiakastyöhön keskittymiseksi - Palveluohjausprosessin päättämisen selkiyttäminen - Asiakkaan verkostojen kanssa työskentelyn ja olemassa olevien sosiaalisten suhteiden herättelyn lisääminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Byrokraattisuuden vähentäminen - Asiakaslähtöisyyden kehittäminen - Lyhytkestoisen ja osa-aikaisen työn kannustavuuden parantaminen

TAULUKKO 1. Palveluohjauksen ja palvelujärjestelmän keskeisimmät kehittämissuhteet.

Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Kuten aiemmin totesimme, tutkimustulokset toimivat palautekanavana työntekijöille. Palveluohjaajat saivat useassa asiayhteydessä tunnustusta työlleen, ja tutkimustuloksemme sisältävätkin paljon palveluohjaajien työn merkityksellisyyttä osoittavia tekijöitä. Tuloksemme välittävät palveluohjaajille myös arvokasta tietoa asiakkaiden kokemusmaailmasta, jonka kautta oman työn sisältöjä on mahdollisuus pohtia. Tutkimusaineistosta tehtyjen johtopäätösten lisäksi aineistosta nousi myös muutamia

konkreettisia kehittämideoita, joita voidaan hyödyntää työn ja toimintatapojen kehittämisessä.

Työmme on yksi osa ParasSos -hanketta, tuottaen kokemuksellista tietoa palvelujärjestelmästä sekä aikuissosiaalityön palveluohjauksen tärkeydestä. Tutkimustuloksemme tuovat uutta tietoa, mutta joiltain yhteneviltä osilta myös vahvistusta viimeisiin ParasSos -tutkimuksen tuloksiin. Muun muassa toimeentulotukiasioinnin monimutkaisuus sekä työntekijäkohtaiset erot nousivat esiin molemmissa tutkimuksissa.

Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia esimerkiksi sosiaaliturvauudistuksen vaikutuksia palveluohjaukseen: onko sillä vaikutuksia palveluohjaukseen esimerkiksi toimentulotuen tarpeen vähentyessä ja palvelujärjestelmän selkiytyessä? Mielenkiintoista olisi myös tutkia asiakkaan näkökulmasta kuntaliitoksen vaikutuksia palveluohjaukseen: onko kuntaliitos esimerkiksi vaikuttanut palveluiden saatavuuteen tai onko palveluohjauksen luonne muuttunut?

Tutkimuksemme kaltaisista lähtökohdista voitaisiin myös tutkia palveluohjaajien näkemystä työstään. Olisi mielenkiintoista tietää millaisiksi he kokevat omat vaikuttamismahdollisuutensa asiakkaan voimaantumisen ja millaista sosiaalista tukea he pyrkivät antamaan. Palveluohjaajilta saataisiin varmasti myös paljon palvelujärjestelmään liittyviä kehitysehdotuksia, sillä he toimivat asiakkaiden ja palvelujärjestelmän rajapinnalla. Näitä palveluohjaajilta saatuja tietoja olisi hedelmällistä verrata saamiimme tuloksiin asiakkaiden näkemyksistä ja kokemuksista.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Koko opinnäytetyöprosessin ajan tutkimuksemme eettiset kysymykset ja luotettavuus ovat olleet pohdinnan alla. Olemme keskustelleet yhdessä monista tutkimukseen vaikuttavista seikoista ja pyrkineet alkuvaiheista saakka tiedostamaan luotettavuuteen vaikuttavat tekijät. Eettisyyden pohdinta on kulkenut jatkuvasti mukana yhtenä luonnollisena tutkimuksenteon osana.

Yhtenä tutkimuksemme tärkeänä lähtökohtana on ollut haastateltavien anonymiteetin säilyttäminen. Haastateltaville annettava lupaus aineiston käsittelystä nimettömänä helpottaa tiedonkeruuta, sillä se rohkaisee ihmisiä puhumaan rehellisesti ja suoraan (Mäkinen 2006, 114). Tutkimuksenteon eettisyyteen liittyy vahvasti myös haastateltavien informointi. Jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla tulee antaa riittävästi tietoa tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta sekä osallistumisen vapaaehtoisuutta on hyvä korostaa. (Eskola & Suoranta 1998, 56.) Pyrimme toteuttamaan tätä periaatetta tutkimuksessamme jo ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien, jonka perusteella asiakas teki valinnan tutkimukseen osallistumisesta.

Tutkimuksemme luotettavuuden näkökulmasta pohdimme erityisesti haastateltavien valintaa. Koska asiakkaat eivät itse ottaneet meihin yhteyttä, jäi haastateltavien keräämisen päävastuu alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen palveluohjaajille. Heillä oli siis suuri mahdollisuus vaikuttaa osallistuvien asiakkaiden valikointiin ja sitä kautta myös tutkimustuloksiin. Otimme tietoisesti tämän riskin, sillä haastateltavien saaminen ilman palveluohjaajien apua olisi ollut lähes mahdotonta. Toisaalta palveluohjaajien omien motiivien vaikuttaminen osallistuneiden asiakkaiden valikoitumiseen ei välttämättä olisi ollut tutkimuksellemme haitallista, sillä aineistomme pienuudesta johtuen se ei missään tapauksessa edusta koko palveluohjauksen asiakaskuntaa.

Haastateltavien määrä oli myös suppeahko. Saturaatiota ei päässyt tapahtumaan tämän takia. Lisäksi kaksi haastatelluista oli asioinut palveluohjaajalla ainoastaan kerran, joten heidän kokemuspohjansa palveluohjauksesta välttämättä ei ollut tarpeeksi syvä vastataksaan kattavasti kaikkiin kysymyksiimme. Tutkimuksemme kohderyhmä on suhteellisen hankalasti aktivoitavissa osallistumaan, joten olemme erittäin tyytyväisiä saavuttamaamme haastateltavien määrään, ja olemme myös sitä mieltä että kaikki kokemukset ovat tärkeitä.

Tutkimuksemme analyysivaiheessa pohdimme asiakkaiden palveluverkostojen pienuutta ja mietimme kintoivatko he avoimesti kaikista käyttämistään palveluista. Luonnollisesti esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmiin liittyvistä palveluista asiakkaan olisi saattanut olla vaikea puhua. Luotettavuutta onkin saattanut heikentää juuri se, että haastateltavat ovat saattaneet antaa ns. sosiaalisesti hyväksytyjä vas-

tauksia. Hirsjärven ja muiden (2009, 206–207) mukaan haastateltava voi halutessaan luoda itsestään tietynlaisen kuvan, ja vaieta esimerkiksi omista vajavuuksistaan tai sairauksistaan. Toisaalta toden puhuminen ei liity pelkästään tiettyjen palveluiden käyttämiseen, vaan kaikkiin haastattelussa esiintyviin teemoihin. Luottamuksellisista asioista saattaa olla vaikea puhua tuntemattomille henkilöille, vaikka nimettömyyttä ja luottamuksellisuutta painotettaisiinkin paljon.

Haastateltavien kertomusten tulkitsemiseen liittyy toden puhumisen lisäksi erilaiset käsitykset käsiteltävistä asioista. Osa haastateltavistamme käytti sosiaalityöntekijän ammattinimikettä kuvatessaan meidän mielestämme lähinnä etuuskäsittelijän työtä vastaavia työtehtäviä. Erilaiset käsite-eroavaisuudet ovat saattaneet vaikuttaa tutkimustuloksiimme.

Tutkimustuloksiimme ovat vaikuttaneet myös työntekijöiden erilaiset työnkuvat, sillä palveluohjauksen sisällöt eivät välttämättä haastateltaviemme tapauksessa ole olleet täysin yhdenmukaisia. Ennen kuntaliitosta eri kunnissa palveluohjaajien työnkuvat olivat sisällöiltään erilaisia. Osalla työ on liittynyt enemmän toimeentulotukityöskentelyyn ja taloudellisen tilanteen selvittämiseen, osalla työ taas on keskittynyt enemmän aktivointiin. Vaikka kuntaliitos tapahtui jo vuoden 2009 alussa, työnkuvat hakevat yhä muotoaan.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää erityisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkka raportointi, joka koskee kaikkia tutkimuksen eri vaiheita (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Pyrimme raportoimaan mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti jokaisen tutkimusvaiheen aina tutkimuksen alkuvaiheista viimeisiin analysointeihin ja päätelmien tekoon saakka. Luotettavuutta lisää myös toteuttamamme tutkijatriangulaatio: aineistoa keräämässä ja tuloksia analysoimassa sekä tulkitsemassa on ollut kaksi tutkijaa (Hirsjärvi ym. 2009, 233).

Luotettavuuteen on positiivisesti vaikuttanut myös haastattelujen suorittaminen haastateltavan itse määräämässä paikassa. Se on mahdollistanut luontevamman tilanteen ja turvallisuuden tunteen syntymisen. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1996, 87.) Haastateltavat eivät halunneet haastatteluja suoritettavan heidän koto-

naan, vaan valitsivat useasti enemmän tutun sosiaaliseen tilaan. Pohdimmekin voiko viranomaistiloilla olla vaikutusta haastateltavaan: kokeeko hän meidät viranomaisten kaltaisiksi tai heidän edustajikseen? Toisaalta sosiaaliseen tilaan saattavat olla asiakkaalle neutraalia maaperää, jossa vuorovaikutus vieraan ihmisen kanssa onnistuu ilman suurempia ongelmia.

Luotettavuutta pohdimme edelleen myös omien haastattelutaitojemme näkökulmasta. Kävimme keskustelua johdatteluvien kysymysten esittämisestä, ja kiinnitimme niihin haastattelutilanteissa erityistä huomiota. Kokemattomina haastattelijoina oman haastattelijan roolin omaksumisen vaikeus on kuitenkin saattanut vaikuttaa tiedostamattomalla tavalla haastattelutilanteen asetelmaan.

8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tekeminen on ollut opettavainen prosessi. Jo aihetta valitessamme motivaatiomme aikuissosiaalityön palveluohjausta käsittelevään tutkimukseen oli suuri ja tutkimuksenteon edetessä kiinnostuksemme on kasvanut edelleen. Tutkimuksemme keskiössä on ollut asiakkaan näkemys ja tämän kokemusmaailman ymmärtäminen. Uskommekin, että läpikäymämme prosessi auttaa huomioimaan asiakkaan näkökulmaa myös tulevaisuudessa sosiaalialan ammattilaisena toimiessa.

Harjoittelu- ja työkokemus sosiaalitoimiston arjesta toimi hyvänä pohjana tutkimuksenteolle. Erityisesti haastatteluissa oma tuntuma aikuissosiaalityön palveluohjauksesta oli tarpeen. Opinnäytetyötä tehdessä uusi teoretieto ja tutkimustulokset linkittyivät hedelmällisesti omiin kokemuksiin sekä jo olemassa olevaan tietoperustaan. Opinnäytetyöprosessin aikana olemmekin päässeet syventämään osaamistamme jokaisella tutkimuksemme aihealueella. Sosionomin kompetensseista kehityksen kohteena on ollut asiakastyön osaamisen lisäksi erityisesti palvelujärjestelmäosaaminen sekä yhteiskunnallinen analyysitaito.

Opinnäytetyötä tehdessä olemme kehittyneet tutkimuksen tekemisessä. Erityisen tärkeänä pidämme haastattelutaitojemme kehittymistä, joille on varmasti käyttöä

jatkossakin. Haastattelutilanteista opimme myös asiakkaan kohtaamisen taitoa ja onnistuimme mielestämme luomaan haastatteluihin hyvän, luottavaisen tunnelman. Haastateltavat kertoivat vapautuneesti kokemuksistaan ja heidän myönteiset reaktiot meihin tulivatkin osittain yllätyksenä. Haastattelutilanteiden avoimen vuorovaikutuksen ansiosta pääsimme kuulemaan erilaisia elämäntarinoita.

Olemme pohtineet opinnäyteprosessin edetessä tutkimusaiheemme laajuutta. Teoriapohjan kirjoittamisen aloitimme heinäkuussa 2009 ja sen työstäminen jatkui loppusyksyyn saakka, jonka jälkeen sitä on tarvittaessa muokattu ja täydennetty. Otimme omasta mielenkiinnostamme mukaan useamman eri aihealueen, joista pyrimme luomaan yhtenäisen kokonaisuuden. Laajuudesta johtuen pelkäsimme välillä teoriaosuuden muodostuvan liian monitahoiseksi ja haastatteluista tulevan pinnallisia. Toisaalta olemme kokeneet jokaisen teoreettiseen viitekehykseen valitun aihealueen liittyvän tiiviisti sekä palveluohjaukseen että sosiokulttuurisesti suuntautuneen sosionomin ammatillisiin opintoihin. Tutkimusjoukon pienuudesta johtuen olemme kokeneet viitekehyksen laajuuden jopa hyvänä asiana, sillä se syvensi ja monipuolisti aineistoamme.

Olemme kokeneet teemahaastattelun menetelmänä sopivan hyvin tutkimukseemme, sillä haastateltavien vapaa kokemusten jakaminen oli edellytyksenä tutkimuksemme onnistumiselle. Saimme teemahaastattelun keinoin rikkaan tutkimusaineiston. Aineiston monipuolistamiseksi olisimme voineet käyttää lisäksi esimerkiksi postitettavaa lomakekyselyä. Toisaalta siinäkin olisi ollut omat ongelmansa, esimerkiksi käsitteiden ja vastausten tarkentaminen ja lisäkysymysten tekeminen ei olisi ollut mahdollista. Erityisesti sosiaalista tukea ja voimaantumista kartoitettaessa tämä olisi ollut tärkeää. Tutkittavat aihealueemme vaativat myös jonkin verran aiheeseen orientoitumista ja herättelyä, mikä mahdollistui vain haastattelutilanteessa.

Keskinäinen yhteistyömme on sujunut hyvin, sillä tunsimme toistemme tavat tehdä työtä jo etukäteen. Opinnäyteprosessin aikana suurilta ongelmilta on välttytty ja eteen tulleet pienet yhteistyön haasteet olemme pystyneet ratkaisemaan keskustelemalla avoimesti. Myös yhteistyö yhteistyökumppaneiden kanssa on ollut sujuvaa ja antoisaa. ParasSos -hankkeen työntekijät ovat olleet erittäin kannustavia, ja olemme

saaneet monipuolisesti tukea sekä rakentavaa palautetta. Yhteistyömme lähti palveluohjauksen määrittelystä tutkimuksemme perustaksi. Koimme kuitenkin saavamme valita vapaasti tutkimukseen soveltuvan viitekehyksen sekä tutkimuksen toteutustavan oman mielenkiintomme pohjalta. Pyrimme luonnollisesti huomioimaan lopullisen aiheen muotoilussa myös ParasSos -hankkeen tarpeet, mutta jälkikäteen ajatellen taisimme ajoittain keskittyä liikaa omiin mielenkiinnon kohteisiimme ja Paraksen rooli jäi taka-alalle.

ParasSos -hankkeen lisäksi olemme tehneet yhteistyötä Jyväskylän kaupungin ja aikuissosiaalityön palveluohjaajien kanssa. Palveluohjaajat olivat erittäin tärkeässä roolissa haastateltavien hankinnassa ja he avustivatkin kiitettävästi tutkimuksemme toteuttamisessa. Tutkimuksemme suurimmaksi haasteeksi koimme juuri haastateltavien saamisen. Kuten arvata saattaa, asiakkailla ei ollut suurta innostusta jakaa kokemuksiaan tuntemattomille ihmisille, ja haastateltavien hankkimiseksi jouduttiinkin tekemään suhteellisen paljon työtä. Lopulta olimme tyytyväisiä saadessamme suostumuksen viiteen haastatteluun. Haasteeksi opinnäyteprosessissa olemme kokeneet myös aikataulutuksen ja työn valmiiksi saattamisen tietyssä aikarajassa. Omat voimavarat työn loppuun saattamiseksi alkoivat hiipua loppuvuodesta 2009 ja päädyimmekin palauttamaan opinnäytteen alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen vasta seuraavan vuoden puolella.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkä, mutta ennen kaikkea opettavainen prosessi. Kaiken kaikkiaan koemme päässeemme niihin tavoitteisiin, jotka opinnäytetyöprosessin alussa asetimme. Matkan varrella tapahtuneet epäonnistumiset ja tilapäiset uskonpuutteet näemme luonnollisena osana prosessia, joka kokonaisuudessaan on kasvattanut meitä niin ammatillisesti, opiskelijoina, tutkijoina kuin ihmisinäkin. Tästä syystä haluammekin kiittää ParasSos -hankkeen asiantuntevia työntekijöitä, avuliaita palveluohjaajia sekä kannustavia ohjaavia opettajiamme. Lämpimät kiitokset haluamme osoittaa myös haastatteluun osallistuneille henkilöille, jotka rohkeasti omia kokemuksiaan jakamalla mahdollistivat tutkimuksemme toteutumisen.

LÄHTEET

- Ala-Nikkola, M & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) - uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Toim. A. Metteri. Helsinki: Edita, 16–31.
- Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Jyväskylä: Gummerus.
- Arnkil, T. & Eriksson, E. 1996. Kenelle jää kontrollin Musta Pekka -kortti? Sosiaalitoimisto verkostoissaan. Stakes: tutkimuksia 63. Jyväskylä: Gummerus.
- Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. Stakes, Finsoc. Viitattu 3.1.2010. www.stakes.fi/finsoc, julkaisut, julkaisusarjat.
- Ellonen, N. 2008. Kasvuyhteisö nuoren turvana. Sosiaalisen pääoman yhteys nuorten masentuneisuuteen ja rikekäyttäytymiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto, terveystieteen laitos. Viitattu 15.9.2009. [Http://www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi), hankkeet, Palveluohjauksen kehittämisen ohjelma - Tukea itseksi, Tietoa ja tukea.
- Eronen, A., Londén, P., Perälähti, A., Siltaniemi A. & Särkelä R. 2009. Sosiaalibarometri 2009. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Yhteenveto ja johtopäätökset. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Viitattu 15.10.2009. [Http://www.stkl.fi](http://www.stkl.fi), julkaisut.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. p. Tampere: Vastapaino
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. p., uud. p. Helsinki: Tammi
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2009. Helsinki: Gaudeamus
- Hokkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Sosiaalityö ja teoria. Toim. M. Mäntysaari, A. Pohjola & T. Pösö. Juva: WS Bookwell, 315–337.
- Hyttinen, L. 2001. Yhteisellä matkalla. Palveluohjauksen toimintamallia hakemassa. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyttinen, L. 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Toim. Pohjola, A., Rajavaara, M. & Satka, M. Jyväskylä: Kopijyvä, 83–102.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Valopaino.

Hänninen, K. 2009. Neuvonta- ja palveluohjausmalli kuntoutussosiaalityön työkäytäntöjen jäsentäjänä. Teoksessa Tutkiva sosiaalityö - Moniammatillisuus sosiaalityön mahdollisuutena. Toim. K. Forssén, L. Nyqvist & A. Raitanen. Talentia-Lehti/Sosiaalityön tutkimuksen seura 2009, 5-9.

Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. A. Jokinen & K. Juhila. Tampere: Vastapaino, 110–144.

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

Järvelä, S. & Laukkanen, M. 2000. Näkökulmia voimavaraistamiseen. Employment Integra-projektien empowerment -teematyöraportti. Työmisteriö. Employment -julkaisut No 19.

Järvikoski, A., Härkäpää, K. & Pättikangas, M. 1999. Vammaisen henkilön valtaistuminen – palvelujärjestelmän avulla vai ilman sitä? Teoksessa Pyörätuolitango. Näkökulmia vammaisuuteen. Toim. S. Nouko-Juvonen. Helsinki: Edita, 103–126.

Kaljonen, P. 2008. Rinnalla kulkien asiakkaan asialla – Sosiaaliohjaus sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä. Teoksessa 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Toim. L. Viinamäki. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja, 49–61.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Kaskisaari, M., Hirvonen, J., Hämeenaho, P., Ilmarinen, K., Poikolainen, A., Vartiainen, A. & Tammelin, M. 2009. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Julkaisematon luonnos.

Kinnunen, P. 1998. Hyvinvoinnin ruletti. Tutkimus sosiaalisen tuen verkostojen jäsenymisestä 1990-luvun lopun Suomessa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Kinnunen, P. 1999. Sosiaalinen tuki ja kolmas sektori. Teoksessa Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Toim. L. Hokkanen, P. Kinnunen & M. Siisiäinen. Jyväskylä: Gummerus, 102–114.

Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998. Miten työttömät selviytyvät? Yhteiskuntapolitiikka 63, 1, 5-13.

Kumpusalo, E. 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

L. 17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 12.5.2009. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L. 29.4.2005/272. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Viitattu 27.8.2009. Valtion säädöstietopankki Finlex. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Toim. J. Aaltola & R. Valli. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino, 26–43.

Leinonen, A. 2008. Sosiaalipalvelut muutoksessa – Paras vai palveluaukko? Tutkimussuunnitelma ParasSos tutkijaryhmälle. Stakesin työpapereita 14/2008. Helsinki: Valopaino.

Liukko, S. & Perttula, S. 2009. Opinnäytetyön raportointi. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Metteri, A. & Haukka-Wacklin, T. 2004. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Toim. V. Karjalainen & I. Vilkkumaa. Saarijärvi: Gummerus, 52–69.

Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Viitattu 19.10.2009. <http://urn.fi/URN:ISBN:951-39-2728-8>

Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimeettiin. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 178. Jyväskylä: Gummerus.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Vaajakoski: Gummerus.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro.

Närhi, K., Karjalainen, J. & Valppu-Vanhainen, A. 2007. Aikuissosiaalityön kehittämishanke Keski-Suomen maakunnassa 6/2007 - 10/2009. Toimintasuunnitelma. Viitattu 5.10.2009. [Http://www.koskeverkko.fi](http://www.koskeverkko.fi), Hankkeet ja kehittämissyksiköt, Aikuissosiaalityön kehittämishanke Keski-Suomessa (2007–2009).

Närhi, K., Talvensola, S., Valppu-Vanhainen, A. & Karjalainen, J. 2009. Aikuissosiaalityö muutoksessa? Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen loppuraportti. Viitattu 4.1.2010. [Http://www.koskeverkko.fi](http://www.koskeverkko.fi), Julkaisut, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja.

- Palveluohjauksen kehittämisen ohjelma - Tukea itseksi. 2008. Sosiaaliportin hankesivusto. Viitattu 13.8.2009. [Http://www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi), hankkeet, palveluohjauksen kehittämisen ohjelma.
- Parrott, L. 2002. Social work and social care. 2nd ed. Gildredge social policy. London: Routledge.
- Perttula, K. 2003. Palveluohjauksen vaihtoehdot – Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten ja heidän perheidensä palveluohjauksoikeilun arviointitutkimus. Stakes, FinSoc. Arviointi-raportteja 2/2003. Viitattu 15.9.2009. [Http://www.stakes.fi/finsoc](http://www.stakes.fi/finsoc), julkaisut, julkaisusarjat.
- Perusturvan pulmat ja uudistamisen vaihtoehdot. 2007. Toim. A. Eronen & R. Särkelä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: Hakapaino.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Painopörssi.
- Rantasalmi, S. 2008. Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus - kehittämistyön suuntaviivoja. Teoksessa Sosiaalityötä monitoroimassa. Toim. K. Huotari & J. Hurtig. Helsinki: Yliopistopaino, 13–24.
- Rose, S. & Black, B. 1985. Advocacy and empowerment. Mental health care in the community. Boston: Routledge & Kegan Paul. Viitattu 11.10.2009. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, Ebrary.
- Räsänen, J. 2006. Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut. Yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön valtaistaminen. Julkisiviestintä. Suomen Työvalmennusakatemia julkaisu. Pains: Nuorten työhohjaus.
- Saarela, H. 2008. Palveluohjaajan työnkuva. Harjoittelumateriaali. Jyväskylä.
- Sarvimäki, P. & Siltamäki, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 14. Helsinki: yliopistopaino.
- Sata-komitean ehdotukset sosiaaliturvan uudistamisesta. 2009. Viitattu 19.12.2009. [Http://www.stm.fi](http://www.stm.fi), vireillä, kehittämissuunnitelmat ja –hankkeet, sosiaaliturvan kokonaisuudistus, Sata-komitealta useita ehdotuksia sosiaaliturvan uudistamiseksi (tiedote 18.12.2009), liitteet.
- Sheppard, M. 2006. Social work and social exclusion. The idea of practice. Greit Britain: TJ International, Padstow, Cornwall.
- Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Väitöskirja. Oulun yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta. Oulu: Oulun yliopisto.

Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A., Särkelä, R. & Londén, P. 2009. Kansalaisbarometri 2009. Suomalaisten arvioita hyvinvoinnista, palveluista ja Paras-uudistuksesta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: Hakapaino.

Sohlman, B. 2004. Funktionaalinen mielenterveyden malli positiivisen mielenterveyden kuvaajana. Saarijärvi: Gummerus.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla. 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 18. Yliopistopaino: Helsinki.

Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA) esitys sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen keskeisistä linjauksista. 2009. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:10. Viitattu 24.9.2009. [Http://www.stm.fi](http://www.stm.fi), vireillä, kehittämishjelmat ja –hankkeet, sosiaaliturvan kokonaisuudistus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuohjelma, KASTE 2008–2011. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Viitattu 24.9.2009. [Http://www.stm.fi](http://www.stm.fi), vireillä, kehittämissuohjelmat ja –hankkeet, Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuohjelma (Kaste).

Sosiaalityön resurssivertailu. 2008. Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishanke.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset.

Suominen, S. 2008. Palveluohjausprojekti täyttää ensi vuonna 10 vuotta. Viitattu 28.9.2009. [Http://www.otu.fi/cms](http://www.otu.fi/cms), toiminta, palveluohjausprojekti täyttää 10 vuotta.

Suoranta, J. 2004. Palvelut paremmiksi yksilökohtaisella palveluohjauksella? Diskursiivianalyttinen tutkimus paikallisesta sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmästä ja toiminnan kehittämisestä. Pro Gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, terveystieteen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1.- 3. p. Rauma: Kirjapaino West Point.

Tabell, H. 2008. Yleiset perusteet aikuissosiaalityön tiimityölle. Jyväskylä.

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Helsinki: Yliopistopaino.

Valokivi, H. 2002. Toimiva asiakkuus. Kriminaalihuollon palveluohjauksokokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Marginaalit ja sosiaalityö. Toim. K. Juhila, H. Forsberg & I. Roivainen. Jyväskylä: Kopijyvä, 164–187.

Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylä: Yliopistopaino.

Valtiovarainministeriö. n.d. Viitattu 17.10.2009. [Http://www.vm.fi](http://www.vm.fi), hankkeet, Kunta- ja palvelurakennemuutos.

Viljamaa, M-L. 2003. Neuvola tänään ja huomenna. Vanhemmuuden tukeminen, perhekeskeisyys ja vertaistuki. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House & Lievestuore: ER-Paino

Vuorela, M. 2008. Lannistamisesta kannustamiseen. Työtä haluaville mahdollisuuksia työllistymiseen. Teoksessa Toinen vääräkirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Toim. T. Hirvilampi & M. Laatu. Vammala: Kirjapaino, 41–54.

Williams, P., Barclay, L. & Schmied, V. 2004. Defining Social Support in Context : A Necessary Step in Improving Research, Intervention, and Practice. *Qualitative Health Research* 14, 7, 942–960.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

- ikä (ja sukupuoli)
- miten asiakkuus on alkanut,
 - mitä kautta ohjautunut asiakkaaksi
 - minkä asian/asioiden vuoksi
- millainen elämäntilanne
- kuinka kauan ollut/oli asiakkaana, jatkuuko asiakkuus yhä
- minkälaisen palveluiden piirissä ollut
- millä mielellä lähti palveluohjaukseen

Palveluohjaus

- mitä palveluohjaus on asiakkaan mielestä (sekä yleisellä tasolla että asiakkaan tilanteessa)
 - mitä sisältää
 - miksi sitä tehdään
- mitä odotuksia asiakkaalla on ollut palveluohjauksen suhteen, ovatko odotukset toteutuneet
- mitä odotuksia/toiveita on ollut palveluohjaajan suhteen, ovatko odotukset toteutuneet
- onko ollut jotain pelkoja palveluohjausta kohtaan
- onko toiminta lähtenyt asiakkaan omista tavoitteista, koko ajan
- kuinka prosessi on edennyt asiakkaan mielestä
- millaisena asiakas on kokenut palveluohjaajan (kumppani, viranomainen jne.)
- missä tilanteissa palveluohjaus toimii
 - missä tilanteissa tarvittaisiin sosiaalityöntekijää/muita palveluja
- millaisena on kokenut palvelujärjestelmän
 - kokeeko palveluiden käytön vaikeana, esimerkkejä

Sosiaalinen tuki

- onko olemassa sosiaalisen tuen lähteitä/verkostoja muussa elämässä
- onko saanut palveluohjaajalta tukea elämäntilanteessaan
 - millaista (esim. henkinen, tiedollinen, aineellinen)
 - eroaako muilta ihmisiltä/tahoilta saatavasta tuesta
- miten saatu tuki tai tuen puute on vaikuttanut tilanteeseen
- jos kokenut saavansa tukea, kuinka tärkeää se on ollut
- onko saanut riittävästi tukea
- onko löytänyt palveluohjausprosessin aikana uusia sosiaalisen tuen lähteitä tai verkostoja
- kokeeko saavansa tukea silloin kun sitä tarvitsee

Voimaantuminen

- millaisena koki oman tilanteen ennen palveluohjausta
- kuinka toiveikas oli ennen asiakkuutta, entä nykyisessä tilanteessa
- onko saanut voimia, mistä asioista
 - onko palveluohjauksessa ollut asioita, jotka auttaneet jaksamaan
- mitkä asiat auttoivat jaksamaan ennen asiakkuutta, entä nykyisessä tilanteessa
 - onko palveluohjaus auttanut löytämään uusia voimavaroja
- kokeeko asiakas selviävänsä paremmin arjessa, esimerkkejä
- onko oppinut itsestään prosessin aikana
 - onko löytynyt uusia vahvuuksia
 - onko oppinut muita asioita (arkipäivän selviytymistaidot, palvelujärjestelmä ja sen käyttö)

Palveluohjaus kokonaisuutena

- mitä hyötyä palveluohjauksesta on ollut
- mikä palveluohjauksessa on ollut hyvää
- missä asioissa on kehittämistä
- mitä asiakas olisi kaivannut enemmän

Liite 2. Asiakkaille jaettu yhteydenottopyyntö

Hei palveluohjaajan asiakas!

Nyt Sinulla on mahdollisuus vaikuttaa ja kertoa kokemuksistasi!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Jyväskylän ammattikorkeakoulusta.

Teemme opinnäytetyönämme tutkimusta, jonka tarkoituksena on tuoda kuuluviin palveluohjaajien asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia palveluohjauksesta. Etsimme nyt haastateltavia tutkimukseemme. Haluamme saada tietoa mm. siitä, millaisena Sinä olet kokenut palveluohjauksen ja miten hyvin olet kokenut sen vastaavan Sinun tarpeisiisi.

Opinnäytetyömme on osa ParasSos-hanketta, jossa selvitetään asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista. Tavoitteena on kehittää sosiaalipalveluja vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja tilanteisiin.

Haastattelemme asiakkaita uuden Jyväskylän alueelta syyskuun 2009 aikana. Haastattelut ovat ehdottoman luottamuksellisia ja haastateltavat säilyvät nimettöminä koko tutkimuksen ajan. Haastattelu voidaan suorittaa Sinulle sopivassa paikassa, aikaa siihen olisi hyvä varata noin 1-2 tuntia.

Olemme kiinnostuneita juuri Sinun kokemuksistasi, otathan yhteyttä!

Ystävällisin terveisin,

Saara Erkintalo ja Terhi Liimatainen

Lisätiedot ja yhteydenotot:

puh: 040-3621869

s-posti: saara.erkintalo.sso@jamk.fi tai terhi.liimatainen.sso@jamk.fi

Voit ottaa yhteyttä suoraan meihin, tai halutessasi kertoa työntekijällesi halukkuudestasi osallistua. Toivomme pikaisia yhteydenottoja, kuitenkin viimeistään 9.9.2009 mennessä.

Lisätietoja ParasSos-hankkeesta voit kysyä Jyväskylän ammattikorkeakoulun tutkija Mia Tammelinilta, 040 550 1418, s-posti: mia.tammelin@jamk.fi