

## OSALLISTUIVATKO ASIAKKAAT JA VAIKUTTIVATKO KOKEILUT?

### ISO SOS -hankkeen projektitutkimuksen loppuraportti



*kuva Seija Okulov*

**Seija Okulov, projektitutkija**

# SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| JOHDANTO .....   | 3  |
| 1. TUTKIMUKSEN TAUSTAKSI .....   | 4  |
| 2. ISO SOS -HANKKEEN TAVOITTEISTA JA TUTKIMUKSELLISESTA KEHITTÄMISESTÄ.....  | 5  |
| 3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....   | 6  |
| 3.1 Tutkimusaineistot ja niiden keruu .....  | 6  |
| <i>Työpaketti 1. Uudistuva asiakasprosessi sosiaalityössä:</i> .....   | 6  |
| <i>Työpaketti 2. Jalkautuva sosiaalityö ja verkostot:</i> .....  | 7  |
| <i>Työpaketti 3. Vaikuttavuutta arvioiva ja rakenteellinen sosiaalityö:</i> .....  | 8  |
| 4. TUTKIMUKSEN TULOKSET .....  | 10 |
| 4.1 Miten aikuissosiaalityön asiakasprosessi uudistui ja vahvistiko se asiakkaiden elämäntilanteiden hallintaa?.....   | 10 |
| 4.2 Millaisilla kokeiluilla sosiaalityön jalkautumista kehitettiin ja muuttuiko moniammatillinen työnjako näiden kokeilujen kautta? .....  | 12 |
| 4.3. Miten mittarityökalujen käyttö vaikutti aikuissosiaalityön asiakasprosessiin ja hyödynnettiinkö mittarikokeilujen antamaa tietoa rakenteellisen sosiaalityön toteutuksessa sekä paikallisessa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työssä? ..... | 13 |
| 5. TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA .....  | 15 |
| 6. JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTOIMET.....  | 17 |
| LÄHTEET .....  | 19 |
| LIITTEET .....   | 20 |

## JOHDANTO

Tämä tutkimus oli osa ISO SOS – osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä - hanketta. Hankkeen tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää **lisääntyikö aikuissosiaalityön asiakkaiden hyvinvointi uudella työtoteutetussa sosiaalityön asiakasprosessissa ja, mitä vaikutuksia sillä oli asiakkaan elämäntilanteeseen ja elämänhallintaan**. Vastaamalla näihin kahteen pääkysymykseen pyrittiin kuvaamaan myös hankkeen vaikuttavuutta kokonaisuudessaan. Hankkeen tutkimusosuus oli tarkoitettu tukemaan hankkeen aikana tehtäviä kehittämisinterventioita ja tuottaa niistä tietoa. Tutkimuksen aineistoa kerättiin useammassa eri kohdassa hankkeen kehittämistoimien edetessä ja kehittämistä arvioitiin tutkimuksen tuottaman tiedon pohjalta.

Projektitutkimuksen tiedonintressi oli käytännöllinen, ei tieteellinen. Klassisiin Habermasin tiedonintresseihin peilaten tämän kaltaisen käytännön kehittämisprojektin tiedonintressi voi Toikon ja Rantasen (2009, 45) tulkinnan mukaan olla niin tekninen, praktinen kuin emansipatorinenkin. Tavoitteena oli ISO SOS -kehittämishankkeeseen osallistuvien työntekijöiden reflektiivisen ammatillisuuden vahvistaminen ja sen kehittymistä tukevan tiedon tuotanto, jolloin tullaan lähelle praktista intressiä. Samalla kuitenkin kehittämishankkeen aikuissosiaalityön kontekstissa voidaan projektitutkimuksessa tunnistaa myös emansipatorisen intressin tunnusmerkkejä. Kehittämistyön rakenteellisen tason toimissa on pyrkimystä tarkastella aikuissosiaalityötä, sen asukkaiden avun tarpeita ja niiden juurisyitä laajempaa yhteiskunnallista taustaa vastan. Tällä pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, mihin ja miten aikuissosiaalityön toimilla voidaan vaikuttaa ja mitä muuttaa. (Toikko & Rantanen 2009,45-47.). Näin tapahtui myös ISO SOS -hankkeessa.

Projektitutkimus voidaan nähdä osana oppimisprosessia, koska kokeilutoimiin sisältyi kokemuksellista oppimista Kolbin (1984, 42) oppimisen syklin mukaisesti. Tutkimuksen tehtävä kehittämissuhteessa oli tuoda esille tietoa kokeilutoimenpiteistä ja syöttää tämä kokemuksellinen tieto takaisin kentälle ja kehittämistoimenpiteisiin. Näin ollen tutkimus oli osin myös toimintatutkimusta (Eskola & Suoranta 2005, 128); hankkeessa kokeiltiin, arvioitiin ja muutettiin nykyistä toimintaa.

Projektitutkija tuotti hankkeen kestäessä useita erillisiä raportteja kertyneestä tutkimusaineistosta. Näitä raportteja tehtiin aikuissosiaalityön asiakasprosessista, Sotkamon rakenteellisen sosiaalityön kokeilusta, aikuissosiaalityön yhteisöllisistä toimintaympäristöissä Kainuussa, jalkautumiskokeiluista sekä Kykyviisari-mittarikokeilusta. Osa näistä on julkaistu/julkaistaan ISON verkkosivuilla ja niihin viitataan tarkemmin toisaalla tässä raportissa.

**Seija Okulov**  
projektitutkija

**Timo Hankosalo**  
projektipäällikkö

## 1. TUTKIMUKSEN TAUSTAKSI

ISO SOS -hanke rakennettiin tarpeelle kehittää sosiaalityötä nimenomaan aikuisasiakkaiden parissa. Sosiaalityön toimintarakenteissa tulee lähivuosina tapahtumaan muutoksia, jotka pakottavat sosiaalityön uudenlaiseen, aktiivisempaan ja ulostulevampaan työorientaatioon (Blomgren ym., 2016).

Hankkeen kohdealueilla sosiaaliset ongelmat ovat pitkälti sellaisia, ettei niitä pystytä nykyisellä työskentelytavalla ratkaisemaan. Aikaisemman tiedon valossa hankkeen kohteena olleet Kainuu ja Etelä-Savo ovat alueita, missä aikuisikäisellä väestöllä on sosiaalityön tarvetta lisääviä ongelmia (Koskinen 2019). Erityisesti Etelä-Savon kohdalla tiedossa ovat alkoholikuolleisuuden korkeat luvut. Pahoinvoinnin syiksi voidaan nähdä työttömyys, päihteet, psyykkiset ja fyysiset sairaudet sekä yksinäisyys. Ongelmat liittyvät läheisesti matalaan koulutustasoon, heikkoon toimeentuloon sekä sosiaaliseen syrjäytymiseen, johon sosiaalityö pyrkii löytämään uusia ratkaisukeinoja. Taustalla on monesti rakenteellisia syitä, joihin sosiaalityön olisi päästävä vaikuttamaan.

Hankkeen kohdealueita koskevan indikaattoritiedon perusteella voidaan nähdä väestön eläköitymisen ja vanhenemisen vaikutukset kummassakin maakunnassa. Alueella asuvan väestön ikääntyessä ja poismuuton kiihtyessä eläkeläisten määrä kasvaa koko ajan. Tämän yhdistyessä harvenevaan syrjäseutujen asumiseen lisääntyvät yksinäisyydet kokemukset ja sosiaalisen tuen tarpeet. Myös työttömyys tai työkyvyttömyys aiheuttavat osattomuuden ja irrallisuuden kokemuksia, jotka voivat johtaa päihteiden väärinkäyttöön ja elämänhallinnan yleiseen heikkenemiseen. Yhteiskunnan tasolla tämä vaikuttaa huoltosuhteen vääristymiseen, mikä puolestaan aiheuttaa niin mitattavissa olevia rahallisia kuin inhimillisiä kustannuksia. (Koskinen 2019, 3-4, 15-17.)

Perustoimeentulotuen Kela-siirto on sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemusten mukaan lisännyt asiakkaiden neuvonnan, ohjauksen ja konkreettisen yhdessä tekemisen tarvetta kuntien sosiaalitoimistoissa (esim. Harmaala 2017). Julkisuudessa on ollut myös esimerkkejä Kela-siirron aiheuttamista kohtuuttomista tilanteista, kun asiakas ei ole esimerkiksi saanut maksusitoumusta lääkkeisiin pienen laskennallisen tuloylijäämän takia. Toimeentulotuen siirtyminen Kelan maksettavaksi ei ole poistanut sosiaalityön tarvetta, vaan lisännyt sitä. Asiakkaiden sosiaalityön tarve voi myös olla suuri ilman, että tieto tästä tavoittaa työntekijöitä.

Sosiaalityön uudistaminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa mahdollisimman asiakaslähtöiseksi ja asiakkaiden tarpeisiin vaikuttavaksi voi parantaa asiakkaiden elämänhallintaa sekä edistää heidän osallisuuttaan ja toimijuuttaan. Tämä edellyttää asiakasprosessien, työmenetelmien ja monitoimijaisen yhteistyön uudenlaista tarkastelua, kokeiluja, kehittämistä ja arviointia. Asiakkailta on kehittämistyössä vahva rooli, kun heidät otetaan mukaan kehittäjäasiakastoimintaan. Tavoitteena on vahvistaa myös systemaattista rakenteellista sosiaalityötä, jossa asiakkaiden tiedontuottajan rooli on selkeä.

## 2. ISO SOS -HANKKEEN TAVOITTEISTA JA TUTKIMUKSELLISESTA KEHITTÄMISESTÄ

ISO SOS – osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä -hanke oli ESR-rahoitteinen aikuissosiaalityön kehittämishanke, joka toteutettiin Etelä-Savossa ja Kainuussa vuosina 2018 – 2019. Hankkeen päätoteuttajana ja hallinnoijana toimi Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO ja osatoteuttajina Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (Sosteri), Etelä-Savon sosiaali- ja terveysterveystyö kuntayhtymä (Essote), Pieksämäen kaupunki ja Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote). Osatoteuttajista Kainuun soten ja Essoten alueet ovat toimintaympäristönsä lähtökohdilta lähimpänä toisiaan. Kainuun sotessa on maakunnallista kehittämistyötä tehty jo Kainuun maakuntakokeilun aikaan vuosina 2005 – 2012. Kehittämisen perinne on siellä vahvaa. Essote on vuonna 2016 Etelä-Savon seitsemän kunnan muodostama sosiaali- ja terveysterveystyö kuntayhtymä, joka hakee vielä yhteistä toimintakulttuuria. Kehittämisen yhteinen ymmärrys ei ole siellä vielä yhtä vahvaa kuin Kainuussa. Pieksämäen kaupunki kamppailee puolestaan talouden reunaehtojen kanssa ja sosiaalipalvelutkin joutuvat sopeuttamaan tilannettaan sen mukaan. Niin Pieksämäellä kuin Sosterissa työntekijöiden vaihtuvuus on ollut suurta ja tehtävien täyttäminen vaikeaa. Sosiaalityön virkojen täyttö on ollut kaikilla hankkeen kokeilualueilla työlästä, kuten muuallakin Itä-Suomessa. Etelä-Savon hankekuntien paineita lisää yhden yhteisen maakunnan kaavailut, mikä mahdollisesti toteutuessaan muuttaa asetelmia.

ISO SOS -hankkeen tarkoituksena oli edistää kaikkein heikoimmassa asemassa olevien hyvinvointia ja osallisuutta sekä vähentää ja ennaltaehkäistä huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. Keskeisin tavoite oli vahvistaa asiakkaiden elämäntilanteiden hallintaa sekä heidän rooliaan ja osallistumistaan sosiaalityössä. Hankkeen kehittämistehtävät toteutettiin kolmen työpaketin avulla: 1) uudistuva asiakasprosessi sosiaalityössä, 2) jalkautuva sosiaalityö ja verkostot sekä 3) vaikuttavuutta arvioiva ja rakenteellinen sosiaalityö. Hankkeeseen sisältyvä projektitutkimus oli yksi kokeilu, koska vastaavaa, tutkimuksellisella otteella tuettua kehittämisprosessia ei ainakaan Itä-Suomessa ole aiemmin toteutettu. Tässä tutkimusraportissa tutkimuksen tulokset esitellään työpaketeittain.

ISO SOS -hankkeeseen sisältyvän tutkimuksen tehtävä oli tukea kehittämistoimintaa tuottamalla tietoa kehitystyön kokemuksista ja kehittämistoimien vaikuttavuudesta ja samalla arvioida hankkeelle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Tutkimuksen ideologisena perustana on ollut Toikon ja Rantasen (2009) ajatus tutkimuksellisesta kehittämisestä. ISO SOS -hankkeessa projektitutkimuksen tehtävä oli tuottaa tietoa kehittämistoimien toteutumisesta sekä niiden tuloksista ja syöttää näin saatu tieto uudelleen kehittämisprosessiin. Kehittämiseen ja tiedon tuotantoon osallistuvat hankkeen kehittäjät, mutta myös käytännön toimijat ja sosiaalityön asiakkaat. (Toikko & Rantanen 2009, 10-11.)

### 3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

ISO SOS -hankkeeseen palkattiin ESR -rahoitteisten kehittämishankkeiden käytännöistä poiketen päätoiminen projektitutkija. Tutkijan tehtäväkuvasta ei ollut tarkkaa suunnitelmaa, vaan se täsmentyi hankkeen edetessä. Hanksuunnitelmassa projektitutkijan tehtäväksi oli määritelty, että tutkija vastaa hankkeen tutkimuksellisten osioiden suunnittelusta, toteutuksesta, arvioinnista sekä kytkemisestä kehittämistyössä sosiaalityön uudistamiseen jo hankkeen aikana. Mainitut tutkimukselliset osa toteutuivat sitä mukaa kuin hankkeen kehittämistoimet lähtivät käyntiin.

Projektitutkija osallistui hankkeen kehittämistyöpajoihin, hanketiimin kokouksiin, paikallisten koordinaatioryhmien kokouksiin ja yleensä sellaisiin hankkeen tapaamisiin, joissa arvioitiin toteutunutta työtä ja suunniteltiin uusia toimenpiteitä. Projektitutkijan rooli oli näissä tilaisuuksissa ”katsella tapahtunutta matkan päästä”, ikään kuin toisenlaisilla silmälaseilla kuin joilla hankkeen kehittäjät veivät toimia eteenpäin. Projektitutkija jakoi tutkimuksen tuottamaa tietoa hankealueille säännöllisesti verkossa pidetyissä tutkimusinfoissa ja koordinaatioryhmien kokouksissa.

Mainittujen, hanksuunnitelman mukaisten kehittämistoimien lisäksi projektitutkija keräsi erillistä tutkimusaineistoa hankkeen tavoitteille rakennetun tutkimussuunnitelman mukaisesti. Tutkimussuunnitelma koottiin kehittämisen työpakettien sisältöjä noudattaen ja sovitettiin niiden etenemisen aikatauluun. Alkukesän 2018 aikana suunnitelmaa arvioitiin yhdessä hanketyöntekijöiden ja projektipäällikön kanssa ja alustava versio esiteltiin hankkeen ohjausryhmälle 3.6.2018. Näiltä tahoilta saaduilla huomioilla tutkimussuunnitelma viimeisteltiin elokuussa 2018, jolloin tutkimuksen ensimmäiset toimet olivat jo käynnissä.

#### 3.1 Tutkimusaineistot ja niiden keruu

Tutkimusaineistot esitellään seuraavassa työpaketeittain, koska myös kehittämistoimet etenivät niiden mukaisesti.

*Työpaketti 1. Uudistuva asiakasprosessi sosiaalityössä:*

Kesän ja syksyn 2018 aikana tutkimusaineistoa kertyi **aikuissosiaalityön kirkastettu perusta - työpajoista** eri osatoteuttaja-alueilla. Työpajojen osallistujat tuottivat vastauksia annettuihin kysymyksiin ja tuotokset koottiin yhdeksi laadulliseksi tekstiaineistoksi. Tekstiaineisto käytiin läpi ja luokiteltiin sisällönanalyysin avulla. Analyysin tuloksena työpajoista koottiin yhteenvetoraportti ”[Aikuissosiaalityön kirkastettu perusta](#)”.

Tässä työpaketissa asiakkaiden elämänhallinnan parantamista sekä osallisuutta sosiaalityössä pyrittiin kehittämään mittarikokeiluilla. Mittareiden avulla yritettiin löytää asiakkaan tuen tarpeet, joihin järjestetään sosiaalipalvelua. Syksyn 2018 ja alkukesän 2019 aikana koottiin yhteen ensimmäisen mittarikokeilun eli Kykyviisarin alku- ja seurantamittausten aineisto ja analysoitiin

mittauksen tulokset. Kykyviisariaineisto koostui **mittaria kokeilleiden mittausarvoista** ja näitä tietoja tarkasteltiin osatoteuttaja-alueittain. Kykyviisarin ensimmäisessä mittauksessa tehtiin 86 mittausta ja seurantamittauksia toteutui 36. Asiakkaiden tilanteen ja mittaustulosten muutosta voitiin vertailla vain jälkimmäisen ryhmän osalta.

Kykyviisarikokeilun toinen aineisto oli kokeiluun osallistuneiden **asiakkaiden kyselylomakkeet** (liite 1). Asiakkailta kysyttiin heidän kokemuksiaan mittarityöskentelystä sekä ensimmäisellä että seurantamittauksen kerralla ja lomakkeiden tiedot tallennettiin Excel -taulukkoon kvantitatiiviseksi aineistoksi. Ensimmäisen mittarikokeilun kokemuksia kerättiin myös työntekijöiltä haastattelemalla heitä loppusyksystä 2018 kaikilla osatoteuttaja-alueilla. Tällä haastatteluaineistolla haluttiin saada käsitys siitä, miten mittaaminen yleensä oli otettu vastaan ja miten mittarikokeiluja olisi syytä muuttaa toista kokeiltavaa mittaria ajatellen. Kykyviisarin kokemuksista asiakaslomakkeita saatiin kummallakin mittauskerralla 30 kappaletta.

Työpaketin toisia mittareita (Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä -mittari ESY ja Aikuisväestön hyvinvointimittari AVHV) kokeiltiin kevään – kesän 2019 aikana ja niistä kertyi samanlainen aineisto kuin Kykyviisarista sisältäen mittareiden mittausarvot aloitus- ja seurantamittauksista sekä asiakkaiden kyselylomakkeet mittarityöskentelyn kokemuksista. Toisen mittarin ensimmäisiä mittauksia tehtiin kaikkiaan 38 ja seurantamittauksia yhteensä 15 (AVHV 23/9; ESY 15/6). Aineistot seurantamittauksissa jäivät siis kovin pieniksi. Asiakaslomakkeita näistä kahdesta mittauksesta palautui yhteensä 38/16 kappaletta (AVHV 21/9, ESY 17/7).

Tässä ensimmäisessä työpaketissa kokeiltiin asiakastyöskentelyn uudenlaisena työmuotona myös ryhmäkokeiluja. Tietoa näistä kokeiluista kerättiin asiakkaiden täyttämällä osallisuus- ja elämänhallintalomakkeilla (liite 2), joita asiakkaat täyttivät ryhmän alkaessa ja päättyessä ja lomakkeiden arvoja verrattiin näiden kahden ajankohdan kesken. Lomakkeiden tiedot koottiin Excel-taulukkoon, josta laskettiin keskiarvoja osallistujakohtaisesti, ryhmäkohtaisesti ja osallisuus- ja elämänhallinta-osioittain. Keskiarvoja erityyppisten ryhmien välillä vertailtiin alku- ja lopputilanteessa. Kainuun hahmoterapiaryhmissä sekä Pieksämäen parissa ryhmässä tehtiin myös asiakasmittauksia kokeilluilla mittareilla ryhmän alkaessa ja päättyessä. Ryhmäkokeilujen vaikuttavuuden kokonaiskuvan muodostamiseksi haastateltiin lähes kaikkien toteutettujen ryhmien vetäjät.

### *Työpaketti 2. Jalkautuva sosiaalityö ja verkostot:*

Kaikilla osatoteuttaja-alueilla työntekijät **raportoivat jalkautumiskerrat** yhdellä A4-lomakkeella (liite 3), jonka tiedot koottiin Excel-taulukkoon. Näitä lomakkeita kertyi kokeiluajana 256 kappaletta. Lisäksi aineistoa täydennettiin asiakkaiden palautteilla, joita kerättiin saman tyyppisellä lomakkeella kuukauden ajan syksyllä 2019. Lomakkeita saatiin 105 kappaletta. Projektitutkija analysoi ja luokitteli Excel-aineiston taustamuuttujien mukaan osatoteuttajittain.

### *Työpaketti 3. Vaikuttavuutta arvioiva ja rakenteellinen sosiaalityö:*

Edellä kuvattu mittarikokeilujen aineisto oli tutkimusaineistona myös tässä työpaketissa, mutta sitä lähestyttiin eri näkökulmasta. Tarkoitus oli opetella mittarityöskentelyn tuottaman tiedon liittämistä rakenteelliseen sosiaalityöhön.

Syksyn 2018 aikana rakenteellisen sosiaalityön kokeilusta Sotkamossa koottiin **laaja aineisto** eri lähteistä:

- Kainuun sotien hanketyöntekijä haastatteli useita eri tahoja (asiakkaat, kehittäjäraadit, kolmannen sektorin toimijat, kunnalliset päättäjät, sosiaalitoimen työntekijät),
- kirjaston vessan seinille kiinnitettyihin papereihin kävijät saivat jättää nimettömänä mielipiteensä siitä, mitkä heidän nähdäkseen olivat Sotkamossa sosiaalisia ongelmia,
- sosiaalityön työntekijät tekivät kuntakävelyn Sotkamon keskustassa,
- aikuissosiaalityö järjesti yleisen Gallup -kyselyn Sotkamon torilla,
- sosiaalitoimen työntekijöitä haastateltiin ja
- paikallislehti teki useita lehtijuttuja rakenteellisen sosiaalityön teemoista.

Projektitutkija kokosi ja analysoi kaikki mainitut materiaalit ja sisällönanalyysin tuottamat teemat olivat pohjana Sotkamon rakenteellisen sosiaalityön mallille, jonka tuli vastata kysymykseen ”mikä mättää Sotkamossa”. Kokeiluprosessista koottiin raportti ”[Mikä mättää Sotkamossa](#) - rakenteellisen sosiaalityön pilotti”.

ISO SOS -hankkeen tutkimuksessa sovellettiin aineistotriangulaatiota, jossa tutkimusaineistoa kerättiin useista eri lähteistä ja eri tavoilla. Tutkimusaineistoissa on yhdistetty sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista aineistoa, mikä on voinut vahvistaa näinkin pienessä aineistossa tulosten tulkinnan luotettavuutta. Tällä tavalla on saatu kattavampi ja kokonaisempi kuva siitä, miten kokeilutoimissa onnistuttiin kuin jos olisi käytetty vain yhtä aineistoa. (Eskola & Suoranta 2005, 68-70; KvantiMOTV.)

Projektitutkimuksen tuottamaa aineistoa käytettiin myös kahdessa sosiaalityön pro gradu -tutkielmassa. ESY-mittarin merkitystä asiakasprosessissa ja asiakkaan elämäntilanteen arvioinnista selvittäneessä opinnäytteessä (Buchen 2019) asiakkaat olivat Etelä-Savossa mittarikokeiluun osallistuneita. Ryhmäkokeilun tuottamaa aineistoa, niin ikään Etelä-Savossa, käytettiin toisessa opinnäytteessä, joka hankkeen päättyessä oli vielä aineiston analyysin vaiheessa.



Taulukkoon 1. on koottu kaikkia ISO SOS -hankkeen tutkimuksessa käytetyt tutkimusaineistot.

Taulukko 1. Kooste eri työpakettien tutkimusaineistoista.

| <b>Työpaketti</b>                                     | <b>Aineisto/aineistot</b>   | <b>ajankohtaa milloin kerätty/syntynyt</b>   |
|---|---|--|
| Uudistuva asiakasprosessi sosiaalityössä              | <p>Työpaja-aineistot</p> <p>Mittarikokeilujen (kolme mittaria) mittaustulokset</p> <p>Asiakkaiden kyselylomakkeet, työntekijöiden teemahaastattelut</p> <p>Ryhmäkokeilujen osallisuus- ja elämönhallintalomakkeet, mittarilla tehdyt mittaukset hahmoterapian, Pieksämäen elämönhallinta- ja nuorten valokuvausryhmästä; ryhmien vetäjien haastattelut</p> <p>Osallistuva havainnointi kahdessa ryhmässä, joissa myös haastateltu ryhmäläisiä</p> | <p>kesä 2018</p> <p>syksy 2018 – kesä 2019</p> <p>syksy 2018, kevät 2019</p> <p>syksy 2018 – syksy 2019</p> <p>syksy 2018, kesä 2019</p> |
| Jalkautuva sosiaalityö ja verkostot                   | <p>Jalkautumisraportit</p> <p>Asiakkaiden palautelomakkeet jalkautumisesta; Kainuun sotien kyselyt Kajaanin markkinakadulla</p> <p>Työntekijöiden teemahaastattelut</p>   | <p>kesä- syksy 2018, syksy 2019</p> <p>kesä 2018</p> <p>syksy 2018, kevät 2019</p>   |
| Vaikuttavuutta arvioiva ja rakenteellinen sosiaalityö | <p>Sotkamon rakenteellisen sosiaalityön kokeilun haastatteluaineistot, kuntakävelyn tuottama aineisto, vessamielipiteiden kooste, lehtijutut</p> <p>Palveluntarpeen arvioinnin (PTA) analyysin yhteenvedot eri alueilta; mittarikokeilujen aineisto tarkasteltuna tästä näkökulmasta</p>  | <p>syksy 2018</p> <p>syksy 2019</p> <p>syksy 2018 – kesä 2019</p>  |

## 4. TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 4.1 Miten aikuissosiaalityön asiakasprosessi uudistui ja vahvistiko se asiakkaiden elämäntilanteiden hallintaa?

*Asiakasprosessi uudistui mittareita kokeilemalla ja hankkimalla kokemuksia mittaamisesta.*

*Asiakkaiden elämänhallinta parani toiminnallisessa, riittävän pitkään toimineessa ryhmässä, jota veti ryhmään dialogisen suhteen muodostanut ohjaaja.*

Työpaketissa 1 kehittämisen kohteena oli prosessimainen työskentely asiakkaan kanssa ja kehittämistoimenpiteitä olivat Kykyviisarilla ja muilla kokeiltavilla mittareilla tehdyt **mittarikokeilut** sekä ryhmäkokeilut. Mittarityöskentelyn tarkoitus tässä työpaketissa oli asiakkaan palveluntarpeen arviointi (PTA) ja asiakassuunnitelman seuranta mittarin antamaa tietoa hyödyntäen. Lisäksi asiakkaat osallistuivat joillakin alueilla asiakastyön kehittämiseen asiakasraatien kautta. Asiakastyöskentelyn lähtötilanteen arvioimiseksi ja orientaation avaamiseksi työntekijöille järjestettiin työpajoja teemalla Aikuissosiaalityön kirkastaminen. Työpakettiin sisältyi myös dialogisen työskentelyn ja prosessimaisen työskentelyn valmennukset työntekijöille.

Tutkimustulos oli, että asiakasprosessi uudistui siltä osin, että mittaamista ja mittarien käyttöä sosiaalityössä alettiin ymmärtää. Koska mittarien kokeiluaika oli varsin lyhyt (1,5 kk – 8 kk), ei mittaamiseen ehtinyt syntyä rutiinia. Mittarikokeilussa työntekijöiden ohjeistettiin kokeilemaan mittaria palvelutarpeen arvioinnin työkaluna ja tuottamaan tietoa asiakkaan tilanteen muutoksesta. Mittarien ensimmäinen mittauskierrös onnistui varsin vaivattomasti ja asiakkaiden tilanteesta saatiin tietoa. Toisen eli seurantamittauksen toteutuminen sen sijaan oli haasteellista; kaikkien mittarien kohdalla asiakkaiden kato muodostui suureksi, koska asiakkaat eivät joko halunneet mittausta tai he hävisivät asiakkuudesta syystä tai toisesta. Kykyviisarikokeilun kadosta on tehty tarkempaa analyysia, mutta se ei antanut yhtä selvää syytä kadolle.

Työpaketin tulos osoitti, että prosessimainen työote on useimmille selvä ja sen eri vaiheet ymmärrettiin, mutta kiireestä ja asiakkaalle käytettävissä olevasta niukasta ajasta johtuen prosessin kaikkia vaiheita ei tehty, vaan niitä jätettiin väliin, jos asiakkaan tilanne ei kaikkien vaiheiden käsittelyä edellyttänyt. Kuitenkin työntekijöille tehty palautekysely (Vänttinen 2019) kertoi, että 90 % hankkeeseen osallistuneista työntekijöistä koki, että hanke oli vahvistanut heidän ymmärrystään aikuissosiaalityön prosessista vähintään jonkin verran.

Työntekijät oivalsivat mittarikokeilussa mittaamisen idean, mutta mittarin tuottaman tiedon liittäminen rakenteelliseen tasoon jäi kevyeksi. Syynä voi olla se, että prosessimaiseen työskentelyyn

ei ollut tarpeeksi aikaa, jolloin työntekijä ei myöskään ehtinyt paneutua kaikkeen saatuun tietoon. Kaikkien kolmen mittarin kokeiluista voi tehdä seuraavan yhteenvedon:

- asiakas saa äänensä kuuluviin mittarin kautta (Kykyviisari)
- mittari toi esille sellaisia asioita, joita muuten ei olisi löydetty (AVHV ja Kykyviisari)
- mittari voi parantaa asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä/työskentelyä (AVHV, Kykyviisari)
- mittari voi auttaa palveluntarpeen arvion (PTA) laatimisessa, jos mittarin käyttö ei ole liian vaativaa
- soveltuva mittari voi auttaa hahmottamaan asiakkaan elämäntilannetta (AVHV, ESY)

Hankkeen mittarikokeiluista tehtiin yksi sosiaalityön maisteriopintojen pro gradu- opinnäytetyö, joka syvensi ESY-mittaamisen merkitystä sosiaalityön prosessin jäsentäjänä (Buchen 2019).

Työpakettiin liittynyt dialogisuus-valmennus ei ollut hankkeen tutkimuksen kohteena, vaan sitä tutkittiin Itä-Suomen yliopiston Yhteiskuntatieteiden laitoksella. Tutkimuksen päätekijät olivat dialogisuus-valmennuksen vetäjä, sosiaalityön yliopistolehtori Kaarina Mönkkönen sekä professori Timo Toikko. Tutkimuksesta on tarkoitus julkaista tieteellinen artikkeli myöhemmin.

Työpaketissa asiakkaiden elämänhallinta parani myös joidenkin **ryhmäkokeilujen avulla**. Hankeaikana erilaisia ryhmiä toimi 16 ja niihin osallistui kaikkiaan 88 asiakasta. Kainuun soten hahmoterapiaryhmät voimaannuttivat ryhmäläisiä ja Pieksämäen ryhmät saivat myös aikaan asiakkaiden osallisuuden ja elämänorientaation paranemista. Pieksämäellä toteutettiin miesten elämänhallintaryhmä sekä kaksi nuorten valokuvauskurssia, joiden vaikuttavuus mittareillakin arvioituna oli hyvä juuri osallisuuden ja elämänorientaation kohdalla.

Ryhmätoiminnoissa vaikuttaviksi tekijöiksi muodostuivat toiminnallisuus ja elämyksellisyys. Esimerkiksi hahmoterapia ja valokuvatyöskentely osoittautuivat vaikuttaviksi myös mittareilla arvioituina. Ryhmän vetäjän merkitys ryhmän onnistumisessa oli suuri. Niissä ryhmissä, joissa vetäjä onnistui muodostamaan luottamuksellisen ja dialogisen suhteen ryhmäläisiin (Pieksämäen valokuvakurssit ja Kainuun hahmoterapiaryhmät), ryhmäläisten kokemus ryhmästä oli merkityksellisempi kuin muissa ryhmissä.

Palautekyselyyn (Vänttinen 2019) vastanneista työntekijöistä 86 % koki ryhmätoimintojen soveltuvan aikuissosiaalityöhön hyvin tai erittäin hyvin ja 90 % heistä koki asiakkaidensa hyötyvän ryhmätoiminnoista vähintään jonkin verran, neljäsosa paljon tai erittäin paljon.

#### 4.2 Millaisilla kokeiluilla sosiaalityön jalkautumista kehitettiin ja muuttuiko moniammatillinen työnjako näiden kokeilujen kautta?

*Jalkautumiskokeiluja oli määrällisesti paljon ja niitä toteutettiin laajasti ja monipuolisesti kunkin alueen paikallisissa verkostoissa ja rakenteissa.*

*Moniammatillinen työnjako ei vielä muuttunut, mutta sitä alettiin tarkastella uudella tavalla.*

Työpaketissa 2 tehtyä jalkautumiskertoa oli kaikkiaan 404 ja näin tavoitettiin 1 386 henkilöä. Asiakaspalautteita saatiin 105 henkilöltä ja ne olivat erittäin myönteisiä: palautteen keskiarvo oli 4,2/5. Yhteistyökumppaneiden palaute vahvisti käsitystä jalkautumisesta onnistuneena sosiaalityön toimintatapana. Hankkeen jalkautumiskokeilusta laadittiin erillinen raportti. Jalkautumisella pyrittiin myös vahvistamaan tiedon tuotantoa rakenteellisen sosiaalityön tarpeisiin. Tiedolla johtamista tuettiin järjestämällä esimiesten työpajoja. Alueilla tehtiin asiakastyön palvelutarpeen arviointeja ja tarpeen analyysseja sekä hyödynnettiin jalkautumisen ja tilastojen kertomaa tietoa.

Jalkautumiskokeilun tuloksena todettiin, että kaikille osatoteuttaja-alueilla on laajat, vakiintuneet ja toimivat verkostot eli rakenteet jalkautumiselle ovat olemassa. Näitä verkostoja työntekijät hyödynsivät ja tulevat hyödyntämään hankkeen jälkeenkin eri tavoin riippuen paikallisista toimintakäytännöistä. Erityisesti Kainuussa tuli esille se, miten suuri merkitys jalkautumisella näytti olevan asiakkaille harvaanasutulla maaseudulla.

Asiakkaiden vastauksista löytyi kolme intressiä tai tarkoitusta, jonka vuoksi jalkautumisella on vastaajalle jotain merkitystä. Nämä olivat **henkilökohtaisuuden, saavutettavuuden ja tekninen intressi**. Ensimmäinen tarkoittaa, että asiakas hyötyy siitä, että voi asioidessaan olla henkilökohtaisessa kontaktissa työntekijän kanssa. Asiakkaalle on tärkeää omien asioiden hoitaminen lähellä, sujuvasti ja leimautumatta. Saavutettavuuden intressi tarkoittaa, että palvelu on jalkautumisen vuoksi asiakkaalle helposti saatavilla ja kynnyksesi asioida on matala. Näin sellainenkin asiakas, jolle liikkuminen palvelun äärelle tuottaa haasteita, voi saada apua ja tällä voidaan jopa ehkäistä isompia ongelmia. Teknisellä intressillä tarkoitetaan sitä, että joillakin asiakkailla ei ole muuta sosiaalityön avun tarvetta kuin hakemusten täyttäminen tai internetin kautta asioiminen. Kun näiden tekemiseen saa ohjausta läheltä, nopeutuu asioiden eteneminen ja asiakas pystyy hallitsemaan omaa tilannettaan.

Kokeilu osoitti, että työntekijöille jalkautuminen oli tuttua ja innostavaa. Työntekijöiden antaman palautteen keskiarvoksi tuli 4,4/5 eli hyvin korkea. Jalkautuminen toi vaihtelua toimistotyölle ja oli myös palkitsevaa, kun sai kuulla asiakkaita heidän omassa ympäristössään.

Jalkautumiskokeilu toi esille sen, että kaikki työntekijät eivät kuitenkaan halua jalkautua yhtä innokkaasti. Taustasyinä voi olla työn kiireisyys ja siihen puolestaan vaikuttaa sisäinen työnjako, jota hankkeen toimien seurauksen alettiin laajemminkin tarkastella uudella tavalla. Aikuissosiaalityön työnjakoon tulee mitä todennäköisimmin muutoksia ainakin osalla hankealueista.

Hankeeseen osallistuneille työntekijöille suunnattuun palautekyselyyn vastanneista 96 % koki jalkautuvan työtavan soveltuvan osaksi aikuissosiaalityötä hyvin tai erittäin hyvin. Jalkautuvan työtavan hyödyiksi nähtiin, että se lisää yhdenvertaisuutta palvelujen saavutettavuudessa erityisesti reuna-alueilla ja että jalkautuminen madaltaa kynnystä kohtaamiselle. Palvelusta tulee näin tasavertaisempaa ja luontevampaa. Jalkautuminen parantaa työntekijöiden mielestä aikuissosiaalityön tunnettuutta ja näkyvyyttä, mikä taas helpottaa yhteistyöverkoston rakentamista. (Vänttinen 2019.)

#### **4.3. Miten mittarityökalujen käyttö vaikutti aikuissosiaalityön asiakasprosessiin ja hyödynnettiinkö mittarikokeilujen antamaa tietoa rakenteellisen sosiaalityön toteutuksessa sekä paikallisessa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työssä?**

*Mittarikokeilut toivat esille sosiaalityön toimenpiteiden ja erityisesti Kainuun hahmoterapian ja Pieksämäen valokuvausryhmien vaikuttavuutta. Mittaamisesta sosiaalityössä saatiin tarpeellisia kokemuksia ja mittareita tullaan käyttämään hankkeen jälkeen.*

*Rakenteellisen sosiaalityön vahvistaminen pääsi alkuun, kun systemaattisia työkaluja alettiin etsiä.*

*Sosiaalityön rooli hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä selkiytyi Kainuun sotessa ja Essotessakin sen ajatus alkoi itää hanketyön avulla.*

Kuten edellä työpaketti 1:n kohdalla kuvatuista mittarikokeiluista todettiin, ne eivät yltäneet vielä aivan rakenteellisen sosiaalityön tasolle. Mittarikokeiluilla saatiin kyllä hyvää tuntumaa siihen, miten ja miksi mittaamista sosiaalityössä tulisi tehdä ja mitä hyötyä siitä voi asiakkaalle olla. Mittarien antamaa tietoa tarkasteltiin pääosin asiakkaan tasolla eli muutoksena, minkä mittari mahdollisesti toi esille asiakkaan tilanteesta. Tässä ei vielä osattu löytää yhteyttä asiakkaan tilannetta kuvaavan tiedon ja hänen elinympäristönsä tai siihen vaikuttavien yhteiskunnallisten muutostekijöiden välillä.

Rakenteellista sosiaalityötä vahvistettiin eri alueilla toteutetuilla työntekijöiden valmennuksilla, jotka selkeästi lisäsivät käsitystä rakenteellisesta sosiaalityöstä. Työntekijöiden palautekyselyssä

78 % siihen vastanneista kertoi, että rakenteellisen sosiaalityön ymmärrys oli hankkeen aikana lisääntynyt jonkin verran tai paljon.

Mittarikokeilut eivät suoraan selkeyttäneet sosiaalityön roolia hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä, mutta sitä tehtiin muunlaisilla kokeiluilla. Sotkamon kunnassa rakennettiin kattava rakenteellisen sosiaalityön malli, jossa asiakastason tieto oli yhtenä tiedon tuotannon osana. Tässä mallissa käytännön toiminta kunnan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi perustui teoreettiselle tarkastelulle, missä käytännön havainnot kunnan tilanteesta arvioitiin rakenteellisen sosiaalityön eri teorioiden pohjalta. Kokeilusta on laadittu kattava raportti "[Mikä mättää Sotkamossa](#)".

Essotessa rakenteellisen sosiaalityön kokeilu koski palvelutarpeen arviointeja (PTA), joita analysoitiin ja saadun tiedon pohjalta löytyneitä, asiakkaiden määrittelemiä sosiaalisia ongelmia lähdettiin jatkotyöstämään. Essotella hankkeen aikana tehtyjen palvelutarpeen arviointien lukumäärä kaksinkertaistui, mihin vaikutti asian esille nostaminen sekä se, että PTA:n seurantaan kehitettiin sähköinen lomake. Lomakkeella voidaan seurata palvelutarpeen arviointien määrää organisaatiossa nyt systemaattisesti. Tällä tavoin rakenteellisen sosiaalityön merkitys myös käytännön työntekijöiden arjessa konkretisoituu.

Näillä kuvatuilla kokeiluilla vahvistetaan systemaattisesti rakenteellista sosiaalityötä niin Kainuussa kuin Etelä-Savossa.

## 5. TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA

ISO SOS -hankkeen aineistoista ja tutkimustuloksista koottiin neljä erillistä raportti, jotka julkaistaan ISON verkkosivuilla [www.isonet.fi](http://www.isonet.fi). Raportit koskivat Kykyviisari -mittarin kokeilua, aikuissosiaalityön perustaa osatoteuttajien organisaatioissa, Sotkamon rakenteellisen sosiaalityön kokeilua ja hankkeen jalkautumiskokeiluja.

Tutkimuksen kuljettaminen kehittämisprosessin rinnalla oli uutta ja haasteellista. Tutkimuksen ja kehittämisen välinen dialogi olisi voinut olla kiinteämpi: tavoiteltua löyhempään sidokseen saattoivat vaikuttaa jo edellä mainitut tiedon keruun haasteet. Tutkijan olisi pitänyt pystyä olemaan lähempänä kehittämistyötä ja koordinoimaan tiedon keruuta kokonaisvaltaisemmin. Näin hän olisi voinut varmistaa, että kehittämisen vaiheista olisi saatu tietoa oikeaan aikaan. Kentän palaute tutkijalle tutkimustiedon hyödystä jäi heikoksi, jolloin tutkija ei pystynyt arvioimaan, oliko tutkittu oikeita asioita ja oliko tieto ollut kentällä hyödyksi. Tämä kertonee siitä, ettei sosiaalityön tutkiva ote ja tutkimuksellisuus ole yleensä käytännön työssä toimiville tuttua: tutkimuksen ja käytännön toiminnan yhteys jää edelleen hämäräksi.

Tutkimustiedon keruuseen vaikutti työntekijöiden suuri vaihtuvuus osatoteuttajaorganisaatioissa. Työntekijän siirtyessä pois organisaatiosta tiedon keruu asiakkaalta ei kaikissa tapauksissa siirtynyt uudelle työntekijälle. Myös uusien työntekijöiden ohjeistaminen tiedon keruuseen, mittareiden käyttöön ja lomakkeiden täyttämiseen ontui monessa kohtaa. Työntekijävaihdokset lienevät yksi syy siihenkin, että asiakkaita katosi työskentelystä.

Käytännön haasteista huolimatta tutkimus onnistui herättämään työntekijät näkemään, miten ja miksi sosiaalityötä ja asiakkaiden saamaa hyötyä tulisi tarkastella tieteellisen tutkimuksen välineillä ja orientaatiolla. Eri osatoteuttajien välillä oli eroja siinä, miten tutkimustieto löysi paikkansa kehittämistyössä. Kainuun sote, jolla on pitkä historia kehittämistyöstä ja myös sosiaalityön kehittämishankkeista näytti pystyvän paremmin hyödyntämään tutkimuksella tuotettua tietoa. Kainuussa ymmärrettiin, miksi kehittäminen on tärkeää ja miten se viime kädessä hyödyttää arkityötä. Essotessa ollaan uuden, yhdistetyn organisaation alussa, joten kehittämisen rutiini ja siihen tarvittavan tiedon hyödyntäminen on vasta itämissä. Hankkeen tutkimus tuotti osallistujien käyttöön paljon materiaalia, jota he voivat hyödyntää hankkeen jälkeenkin.

Tutkimus noudatti yleisiä, **tieteellisen tutkimuksen eettisiä periaatteita**. Tutkimukseen osallistuminen oli kaikille tietonsa käyttöön antaneille vapaaehtoista ja kaikilta tutkimukseen osallistujilta pyydettiin kirjallinen suostumus tietojen käyttöön. Kenenkään henkilötietoja ei näy tutkimusaineistossa ja eri lomakkeiden ja/tai tietolähteiden tiedot yhdistettiin numerokoodilla. Näin asiaa tuntematon ei pysty jäljittämään tietojen takana olevaa henkilöä.

Tutkimustulosten raportoinnissa ehdoton periaate oli, ettei henkilöitä esim. ryhmäkokeiluissa pystyttäisi tunnistamaan. Tämä tuotti haastetta niillä osatoteuttaja-alueilla, joissa ryhmä toimi pienellä paikkakunnalla ja ryhmässä oli vähän osallistujia. Näissä tapauksissa jätettiin ryhmän toimintapaikka kertomatta. Tutkimustuloksista pyrittiin myös kertomaan tutkimukseen

osallistujille, koska heidän osallisina oli hyvä tietää, mitä heidän antamistaan tiedoista syntyi. Tämä onnistui lähes kaikilla osatoteuttaja-alueilla.

Laadullisen tutkimuksen eettinen kysymys on myös tulosten yleistettävyyks (Eskola & Suoranta 2005, 60, 65-67). ISO SOS -hankkeen tutkimuksen määrällinen aineisto jäi mittarikokeiluissa varsin pieneksi ja monessa kohtaa on tullutkin todettua, ettei tutkimuksen tuloksia voi yleistää isompaa joukkoa koskevaksi. Sosiaalityön vaikuttavuutta pystyttiin jossain määrin osoittamaan ISO SOS -hankkeen ryhmäkokeiluista, mutta niissäkin oli paljon väliin tulevia muuttujia ja tekijöitä. Jotta hankkeessa kokeiltuja toimenpiteitä voitaisi vakuuttavammin yrittää yleistää koskemaan laajempaa joukkoa, olisi tutkimuksessa pitänyt olla klassinen koeasetelma. Esimerkiksi ryhmätoimintojen vaikuttavuutta olisi pitänyt verrata vastaavanlaiseen asiakasryhmään, jolle ei ollut järjestetty ryhmätoimintaa. Tässäkin tapauksessa erilaisten ryhmien ja eri taustatekijöiden perusteella ryhmiin valittujen vakioiminen olisi ollut haasteellista tai jopa mahdotonta.

**Tutkijan paikka ja rooli** ISO SOS -hankkeessa oli olla syrjässä kehittämisen ytimestä. Asemointi ei ollut helppo, koska tutkija käytännössä kuitenkin oli mukana hankkeen kehittämissä ja eri kokoontumisissa. Varsinaisiin kehittämistoimiin hän ei osallistunut, mikä edesauttoi etäisyyden säilyttämistä. Tutkija kuitenkin joutui mukaan niihin luonnostaan liikkeelle lähteviin virtoihin ja vastatuuliin, joita kehittäminen synnytti. Nämä ovat luonnollinen ilmiö, kun yritetään muuttaa vanhaa ja totuttua uudeksi. Tästä syystä tutkija ei täysin pystynyt olemaan neutraali, mutta tutkimusaineiston käsittelyyn tai tulosten tulkintaan tämä tuskin on vaikuttanut.

Toinen haaste liittyi tutkimustulosten avaamiseen käytännön työntekijöille. Tutkija tarkasteli ilmiöitä ja aineistoja hankkeen eli kaikkien neljän osatoteuttajan ja kahden maakunnan kautta. Työntekijöiden perspektiivi oli oma organisaatio ja oma arkityö asiakkaiden kanssa, mikä näyttäytyi heille erilaisena kuin tutkijalle. Nämä kaksi asiaa piti saada kohtaamaan tutkimustulosten tasolla. Yhteisen kielen ja näkökulman löytyminen oli joissain kohdin vaikeaa.

Tutkimisen ja tutkijan kannalta haasteellista oli se, että hankkeessa käytettyjä peruskäsitteitä ei oltu selkeästi määritelty. Käsitteet ovat tutkimuksen työkaluja ja niistä tulisi olla yksimielisyys. Puhutaan tutkimuksen operationalisoinnista (Eskola & Suoranta 2005, 74-75). Kun ISO SOS -hankkeessa oli kysymys käytäntötutkimuksesta, käytetyt käsitteet olivat käytännön työstä nousseita. Jotta näitä voitiin tutkia, piti ne kääntää teorian kielelle ja vastaavasti saadut tutkimustulokset taas teorian kautta käytännön työntekijöille ymmärrettäviksi. Operationaalistaminen tuli hankkeen tutkimuksessa konkreettisesti esille tutkimuslomakkeiden laatimisessa. Jälkikäteen voi arvailla, olisiko näitä tehtäessä ollut hyötyä suunnitella lomakkeita yhdessä työntekijöiden tai peräti asiakkaiden kanssa. Olisiko näin saatu paremmin asiakkaita palvelevia lomakkeita ja olisiko niitä siten palautunut tutkijalle enemmän? Tähän hankkeen aikataulu ei kuitenkaan olisi taipunut.



## 6. JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTOIMET

ISO SOS -hankkeessa kehittämisen ja tutkimisen liitto syntyi kahdesta kysymyksestä: miksi tutkia ja miten tutkia? **Miksi tutkia** -kysymys kumpusi tarpeesta tuoda esille sosiaalityön vaikuttavuutta ja sitä kautta tukea vaatimuksia sosiaalityön riittävästä resursoinnista. Hankkeen fokuksessa oli aikuissosiaalityö, joka on ollut muutoksessa pitempään ja jolta toimeentulotuen Kela-siirron jälkeen odotetaan tuloksia ja oman paikan lunastamista. Sosiaalityössä tehtävien toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi on tärkeää myös siksi, että voitaisiin osoittaa sosiaalityön toimivan yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden edistämiseksi ja syrjinnän poistamiseksi, eli perusmissionsa mukaisesti. Mittaamista ei tehdä vain tehokkuuden osoittamiseksi, vaan sillä pyritään auttamaan sosiaalityön asiakasta. (Kivipelto & Kotiranta 2014, 173, 176.)

ISO SOS -hankkeessa päästiin vaikuttavuuden arvioinnissa alkuun, mutta ei kovinkaan syvälle sosiaalityön vaikuttavien mekanismien avaamisessa. Tähän tarvittaisiin laaja-alaista ja monipuolista tiedon tuotantoa ja tiedon analysointia. Sosiaalityössä on niin käytännön tietoa kuin tutkimustietoa, mutta tiedon hyödyntäminen jää sosiaalityössä vähälle (Kempainen & Ojaniemi 2012, 49).

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalialan työn tulevaisuuden kannalta olisi tärkeää saada kytkettyä konkreettista tutkimustyötä kehittämiskokeiluihin. Sosiaalityön tutkimusperusteinen kehittäminen tuli hankkeen myötä lähelle perustyön käytäntöä, joten sitä päästiin harjoittelemaan. Tutkimuksellisen työtteen vahvistuessa tiedontuotanto voi palvella myös rakenteellista työtä, joka kuuluu sosiaalityön tehtäviin.

Toinen hankkeen tutkimuksen ydinkysymys oli **miten tutkia**. Tähän ISO SOS -hankkeessa pystyttiin vastaamaan projektitutkijan panoksella. Vaikka tutkijalla oli vastuu kehittämistoimista syntyvän tiedon koordinoinnista ja analysoinnista, kerättiin tutkimustieto käytännön työssä ja sitä kautta työntekijät alkoivat ymmärtää, mitä kaikkea tietoa heillä on ja mitä se voisi kertoa. Kun tieto tehtiin näkyväksi, alkoi myös sen merkitys avautua työntekijöille. Tästä hyvä esimerkki oli Essoten PTA-analyysi ja siitä seuranneet jatkotoimet.

Kaikissa osatoteuttajaorganisaatioissa toivottavasti kirkastui ymmärrys siitä, miten tutkia omaa työtä ja mitä systemaattisuus siinä tarkoittaa. Tutkimuksellisen työtteen omaksumisessa on kyse oppimisesta ja oman työn reflektoinnista. Reflektointi tuottaa tietoa sosiaalityön vaikuttamisen välineeksi ja se tekee sosiaalityön näkyväksi. Oman työn tarkastelussa hyvänä apuna ovat sosiaalityön teoriat. Teoreettisen ja tieteellisen tiedon pitäisi kuitenkin kiinnittyä käytännön arkityön kysymyksiin, jotta siitä olisi hyötyä työntekijöille. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 47-49.) ISO SOS -hankkeessa tätä opeteltiin kehittämällä arjen käytäntöjä ja keräämällä siitä syntyvää tietoa. Kokemuksellisen oppimisen kautta teoreettinen ja käytännöllinen tieto lähentyivät toisiaan.

Jatkotutkimuksen aiheena ISO SOS -hankkeessa erityistä kiinnostusta herätti miesten paikka tutkimusaineistossa. Esimerkiksi mittarien ja mittarityöskentelyn lomakkeista nousi hienoinen kysymys, onko lomakkeiden ja mittarien täyttäminen helpompaa naisille kuin miehille. Ryhmätoiminnoissa taas näkyi, että siellä miesten kokemukset olivat myönteisiä ja esimerkiksi

Pieksämäen elämäntalvintaryhmässä osallistuneiden miesten mittarilla mitatut arvot muuttuivat hiukan paremmiksi ryhmän myötä. Mikä on miesten kokemus sosiaalityön palveluista yleensä, jos tässäkin hankkeessa lyhyellä aikavälillä ja pienessä mittakaavassa heidän kokemuksensa erottuvat omanlaisinaan? Onko palvelut rakennettu niin, etteivät miehet koe niitä omikseen eivätkä siksi sitoudu esimerkiksi pitkäkestoiseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn? Pitäisikö miesten auttaminen olla toiminnallisempaa eikä vain puheen kautta tapahtuvaa? Näiden havaintojen tutkimisella olisi varmasti käytännön merkitystä, kun sosiaalityön palveluja kehitetään.

## LÄHTEET

Blomgren S, Karjalainen J, Karjalainen P, Kivipelto M, Saikkonen P, Saikku P. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016. Tampere 2016.

Buchen Anna-Reeta. 2019. ESY-menetelmä sosiaalityön prosessin jäsentäjänä. Esitys Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen seminaarissa Kuopion Tahkolla 21.11.2019.

Eskola Jari, Suoranta Juha. 2005. Johdatus laadullisen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä 2005.

Harmaala Minna. Kelan työntekijät: toimeentulotuen siirto on lisännyt virheellisten päätösten määrää. Savon Sanomat 27.4.2017. Verko-osoitteessa <https://www.savonsanomat.fi/kotimaa/Kelan-ty%C3%B6ntekij%C3%A4t-toimeentulotuen-siirto-on-lis%C3%A4nnyt-virheellisten-p%C3%A4%C3%A4t%C3%B6sten-m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4/975115>, katsottu 31.10.2019.

Kemppainen Tarja, Ojaniemi Pekka. 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Sosiaalityön vaikuttavuus. Pohjola Anneli, Kemppainen Tarja, Väyrynen Sanna (toim.). Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi 2012.

Kivipelto Minna, Kotiranta Tuija 2014. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kriittinen eetos saatava takaisin. *Janus* vol. 22 (2) 2014, 172-182.

Koskinen Jutta. 2019. Tilastojen kertomaa työikäisten hyvinvoinnista. Katsaus ISO:n toiminta-alueen maakuntiin. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO. Verko-osoitteessa: <https://www.isonet.fi/documents/10510/31325/Tilastojen+kertomaa+ty%C3%B6ik%C3%A4isten+hyvinvoinnista+syyskuu+2019/3f0c8b85-d42b-41c9-973c-07b5d72e2053>, katsottu 31.10.2019.

Satka Mirja, Karvinen-Niinikoski Synnöve, Nylund Marianne, Hoikkala Susanna. 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Verko-osoitteessa: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_4.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html), katsottu 31.10.2019.

Toikko Timo, Rantanen Teemu. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere.

Vänttinen Anni. 2019. Julkaisematon raportti ISOSOS -hankkeen osallistujille tehdystä palautekyselystä. Esitely ISO SOS -hankkeen ohjausryhmän kokouksessa 10.12.2019.

## LIITTEET

### LIITE 1



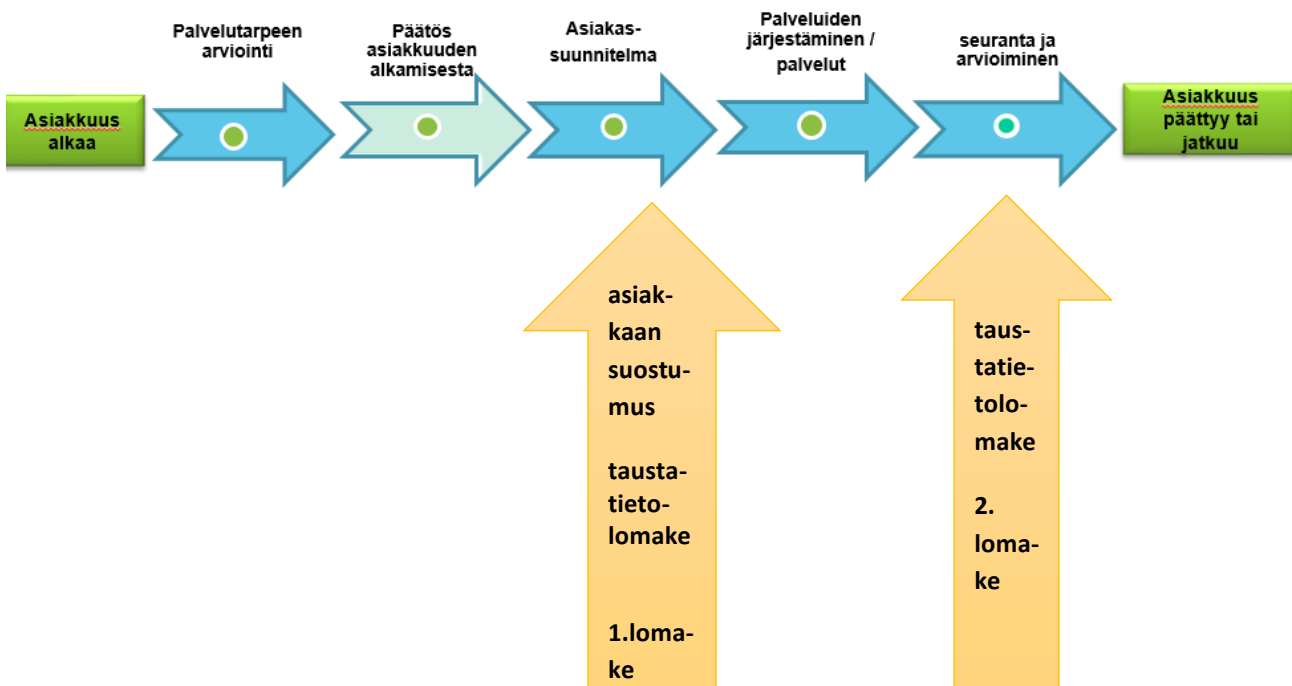
### ISO SOS -hanke ASIAKKAAN KOKEMUSTEN ARVIOINTI -LOMAKE

#### OHJE ASIAKKAAN A4-LOMAKKEEN TÄYTTÄMISEKSI:

Työntekijä ja asiakas täyttävät lomakkeen yhdessä asiakasprosessin aikana kuvioon merkityissä kohdissa. Se milloin lomakkeen täyttökohhta tulee eteen, riippuu asiakasprosessin luonteesta ja sen kestosta. Suositeltavaa on, että I- ja II-kyselyjen väli on 3-6 kk.

Työntekijä pyytää ensin asiakkaalta suostumuksen tietojen käyttöön ja täyttää asiakkaasta taustatietolomakkeen. Taustatiedot täytetään molemmilla kerroilla (1. ja 2. lomakkeen täyttökerta). Tiedot 1- ja 2-lomakkeen välillä yhdistetään Kykyviisarin asiakasnumerolla. Asiakkaan henkilötietoja ei missään vaiheessa tarvita tärkeää on se, että lomakkeiden tiedot pystytään yhdistämään samaan havaintoon/asiakkaaseen.

Taustatietojen jälkeen työntekijä täyttää yhdessä asiakkaan kanssa (tai antaa asiakkaan täyttää) varsinaisessa lomakkeessa olevat kysymykset. Täytetyt lomakkeet palautetaan **yhteen niitattuina** (jotta asiakkaan tiedot pysyvät yhdessä) oman organisaation hanketyöntekijälle lomakkeen täytön jälkeen.



Kiitos paljon panoksestasi yhteiseen kehittämistyöhön!



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

## ISO SOS -hanke: osallistuvat asiakkaat, vaikuttavat kokeilut

mittarin asiakas/tunnistenumero \_\_\_\_\_

### Asiakkaan suostumus

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen suostun siihen, että sosiaalityöntekijän kanssa käymissäni keskusteluissa antamani tietoja voidaan käyttää tutkimustarkoitukseen. Tutkimusta tehdään ISO SOS -kehittämishankkeen tulosten osoittamiseen. Sosiaalityöntekijä kysyy kokemuksiani työntekijän kanssa toimimisesta ja työskentelyssä käytetyistä mittareista. Vastausten pohjalta kehitetään aikuissosiaalityön palveluja.

Henkilötietojani kysytään taustatietolomakkeella ja niitä tarvitaan, jotta mittarien käytön vaikutus (ennen – jälkeen – mittaus) voidaan arvioida asiakastyöskentelyn ajalta. Taustatietolomakkeeseen ei kirjata nimeä, osoitetta tai muuta henkilötietoa. Vastauslomakkeet jäävät hankkeen tutkijan käyttöön ja ne säilytetään asianmukaisesti lukitussa paikassa vuoden 2019 loppuun. Sen jälkeen, kun hanke päättyy, tiedot hävitetään. Niitä ei missään vaiheessa luovuteta ulkopuolisille. Tietoja käytetään VAIN ISO SOS -hankkeen tutkimustyöhön sosiaalityön asiakastyöskentelyn kehittämiseksi. Tutkimuksessa ja sen raportoinnissa ei tuoda esille yksittäisen asiakkaan tietoja.

Minulla on koska tahansa mahdollisuus perua tämä suostumus ilmoittamalla siitä kirjallisesti sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle.

Paikka \_\_\_\_\_ Aika \_\_\_ / \_\_\_ 20\_\_

Asiakkaan allekirjoitus

---

## Taustatiedot kyselylomakkeeseen

mittarin asiakas/tunnistenumero \_\_\_\_\_

Asiakkaan tiedot:

**sukupuoli** mies  nainen  syntymävuosi \_\_\_\_\_

**siviilisääty** naimaton  avoliitossa  eronnut  leski

**perhe-** asun yksin  asun puolison  asun lasten  jaan talouden   
**suhteet** kanssa kanssa kanssa jonkun muun  
kanssa

**lapsia taloudessa** \_\_\_\_\_

**työmarkkina-asema** työssä  työtön  koulutuksessa/ vanhempain-   
opiskelija vapaalla  
eläkkeellä  työvoiman   
ulkopuolella

**Mikä oli asioinnin ensisijainen syy?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Asuminen                | <input type="checkbox"/> Muutokset elämäntilanteessa |
| <input type="checkbox"/> Koulutus                | <input type="checkbox"/> Sosiaaliset suhteet         |
| <input type="checkbox"/> Arkielämä ja vapaa-aika | <input type="checkbox"/> Työ                         |
| <input type="checkbox"/> Taloudellinen tilanne   | <input type="checkbox"/> Terveystila                 |
| <input type="checkbox"/> Muu syy, mikä _____     | <input type="checkbox"/> Päihteiden käyttö           |

**asiakkaan kunta/asuinalue** \_\_\_\_\_

Olet ollut mukana ISO SOS –hankkeessa. Pyydämme sinua nyt vastaamaan seuraaviin arviointikysymyksiin. Kysymysten avulla keräämme tietoa asiakkaiden kokemuksista ja kehitämme niiden pohjalta aikuissosiaalityön palveluja.

Kiitokset sinulle yhteisestä työskentelystä!

asiakas/tunnistenumero \_\_\_\_\_



| LOMAKE 1   | Erittäin hyvin | Melko hyvin | Jossain määrin | Melko huonosti | Ei juuri lainkaan |
|--|----------------|-------------|----------------|----------------|-------------------|
| Miten hyvin Kykyviisari/ESY/AVHV auttoi hahmottamaan omaa elämäntilannettasi?                                |                |             |                |                |                   |
| Selvensikö Kykyviisari/ESY/AVHV tuen tarpeitasi?   |                |             |                |                |                   |
| Miten hyvin Kykyviisarin/ESYn/AVHVn kysymyksiin vastaaminen auttoi sinua oman näkemyksesi esille tuomisessa? |                |             |                |                |                   |
| Miten hyvin työskentely auttoi sinua löytämään asioita, joihin toivon muutosta?                              |                |             |                |                |                   |
| Miten hyvin työskentely auttoi sinua selkeyttämään asiakuuden tavoitteita?                                   |                |             |                |                |                   |

Millaiset yhteydenpitotavat palvelevat sinua parhaiten?

(puhelinsoitot, whatsup, Some, tapaamiset kotikäynneillä, toimistolla, jossain muualla)

---



---



---



---



---



---



---

Olet ollut mukana ISO SOS –hankkeessa. Pyydämme sinua nyt vastaamaan seuraaviin arviointikysymyksiin. Kysymysten avulla keräämme tietoa asiakkaiden kokemuksista ja kehitämme niiden pohjalta aikuissosiaalityön palveluja.

Kiitokset sinulle yhteisestä työskentelystä!

tunnistenumero\_\_\_\_\_

| LOMAKE 2  | Erittäin hyvin | Melko hyvin | Jossain määrin | Melko huonosti | Ei juuri lainkaan |
|---|----------------|-------------|----------------|----------------|-------------------|
| Miten hyvin toinen mittaus toi esille tilanteesi muuttumista ensimmäiseen mittaukseen verrattuna?         |                |             |                |                |                   |
| Jos mittarin käyttö toi esille muutoksen tarpeen kohdallasi, miten hyvin koet hyötynsä tästä havainnosta? |                |             |                |                |                   |
| Pystyitkö itse vaikuttamaan sinulle (mittarityöskentelyn perusteella) järjestettyihin palveluihin?        |                |             |                |                |                   |
| Miten hyvin olet saanut oman äänesi kuuluviin sinulle järjestetyissä palveluissa?                         |                |             |                |                |                   |
| Miten hyvin koet tulleesi ymmärretyksi niissä palveluissa, joihin osallistuit?                            |                |             |                |                |                   |
| Miten hyvin arvelet palvelujen vastaavan tuen tarpeisiisi?  |                |             |                |                |                   |
| Miten hyvin työskentely yhdessä aikuissosiaalityön kanssa on auttanut sinua elämässäsi eteen päin?        |                |             |                |                |                   |
| Miten hyvin työskentely on vahvistanut elämänhallintaasi?   |                |             |                |                |                   |

Olisitko toivonut omatyöntekijän yhteydenpitoa työskentelyne aikana:

Enemmän\_\_ tämä ollut sopiva\_\_ vähemmän\_\_

jatkuu seuraavalla sivulla



**Millainen yhteydenpito palveli sinua parhaiten? (puhelinsoitot; whastapp; some; tapaamiset kotikäynneillä, toimistolla, jossain muualla)**

---

---

---

---

**Mikä sinulle järjestynyt palvelu auttoi sinua eniten?**

---

---

---

---

**Mitä hyötyä sinulle oli mittauksen/mittarin käytöstä sosiaalityön palvelussa? Mainitse 1-3 asiaa.**

---

---

---

**Mitä haittaa sinulle oli mittauksen/mittarin käytöstä sosiaalityön palvelussa? Mainitse 1-3 asiaa.**

---

---

---

**Mikä tai millaiset asiat saivat aikaan muutosta tilanteessasi?**

---

---

---

**Mitä saavutit työskentelyässä yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa?**

---

## LIITE 2

Tällä lomakkeella keräämme tietoa ryhmän toiminnan vaikutuksista osallistujiin. Tieto ei sisällä mitään henkilötietoja, vain sen onko kyse alku- vai loppumittauksesta (lomaketta täyttäessäsi valitse kummasta kyse). Työntekijä täyttää tunnustenumeron.

Alkumittaus  Loppumittaus  Tunnustenumero (jos on) \_\_\_\_\_

RYHMÄN NIMI \_\_\_\_\_

ELÄMÄNHALLINTA JA OSALLISUUS – väittämä valitse numero joka vastaa parhaiten omaa

käsitystäsi

| 1=täysin eri mieltä | 2= lähes eri mieltä | 3= ei samaa, ei eri mieltä | 4=lähes samaa mieltä | 5= täysin sama mieltä |
|---------------------|---------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------|
|---------------------|---------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------|

Taloudellinen tilanteeni on sellainen,

että selviän jokapäiväisistä kuluista.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Tunnen itseni terveeksi.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kuulun itselleni tärkeään ryhmään

tai yhteisöön.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Saan itse apua silloin, kun sitä

todella tarvitsen.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Koen olevani tarpeellinen jollekin

toiselle ihmiselle.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Pystyn vaikuttamaan joihinkin elin-

ympäristöni asioihin.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Tunnen että selviydyn edessä olevista

|           |   |   |   |   |   |
|-----------|---|---|---|---|---|
| asioista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|---|---|---|---|

---

Ohjaan oman elämäni kulkua.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

---

Tunnen, että minun tarpeitani

|              |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|
| kuunnellaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------|---|---|---|---|---|

---

Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä

|          |   |   |   |   |   |
|----------|---|---|---|---|---|
| asioita. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|---|---|---|---|---|

---

Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat

|                   |   |   |   |   |   |
|-------------------|---|---|---|---|---|
| merkityksellisiä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|---|---|---|---|---|

---

Haluan ja voin olla avuksi muille

|            |   |   |   |   |   |
|------------|---|---|---|---|---|
| ihmisille. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------|---|---|---|---|---|

---

Koen, että minuun luotetaan.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

---

Tunnen itseni yksinäiseksi.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

### LIITE 3

#### |SO SOS – HANKE: OSALLISTUVAT ASIAKKAAT, VAIKUTTAVAT KOKEILUT



#### LOMAKE JALKAUTUMISEN RAPORTOINTIIN

10.1.2019

– täytä lomake aina kun olet jalkautunut asiakkaan kanssa jonnekin, kotikäynnille tai yhteistyökumppanin luokse. Täytä/pyydä lopussa olevaan kohtaan kommentit.

Jalkautumisen luonne asiakkaan kanssa palveluun  kotikäynti

Jalkautuminen yhteistyökumppanin luokse

Työntekijä \_\_\_\_\_ Päivämäärä \_\_\_\_\_

Paikkakunta \_\_\_\_\_

Jalkautumispaikka \_\_\_\_\_

Montako ihmistä yhteensä paikalla \_\_\_\_\_

Monenko ihmisen kanssa henkilökohtainen keskustelu? \_\_\_\_\_

#### Mistä asioista keskusteltiin?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> talous                                   | <input type="checkbox"/> asuminen                      |
| <input type="checkbox"/> Kelan etuudet                            | <input type="checkbox"/> muut etuudet                  |
| <input type="checkbox"/> päätösten "tulkkaus"                     | <input type="checkbox"/> palveluohjaus eri palveluista |
| <input type="checkbox"/> työllistymismahdollisuudet ja väylät     |  |
| <input type="checkbox"/> opinnot                                  | <input type="checkbox"/> perustoimeentulotuki          |
| <input type="checkbox"/> täydentävä toimeentulotuki               | <input type="checkbox"/> päihteet                      |
| <input type="checkbox"/> elämänhallintaan liittyvät asiat, mitkä? |  |

Mikä fiilis asiakkaalla/yhteistyökumppanilla käynnistä? Ruksaa tunnetta parhaiten kuvaava "naama"



Asiakkaan/yhteistyökumppanin muut kommentit: (jatka kääntöpuolelle)