

ISO SOS – Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Aikuissosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ISO SOS -hankkeen kokeiluista

Sisällys

Työntekijöiden arvioiden keskeisimmät tulokset	3
ISO SOS – Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä	3
Aikuissosiaalityön prosessi.....	3
Mittarit asiakaslähtöisemmän työskentelyn tukena	4
Mittarityöskentelyn haasteet ja tulevaisuuden näkymät.....	5
Jalkautuminen paransi sosiaalityön palvelujen saavutettavuutta.....	5
Ryhmätoimintojen järjestäminen innosti	6
Rakenteellisen sosiaalityön ensi askeleita	7
Kokeileminen kannattaa!	7

Työntekijöiden arvioiden keskeisimmät tulokset

- **Mittarien käytön** tulevaisuusnäkymät ovat varsin myönteiset: mittaaminen koettiin pääsääntöisesti asiakasprosessia tukevana työvälineenä.
- **Jalkautuva työtap**a soveltuu hyvin tai erittäin hyvin osaksi aikuissosiaalityötä.
- **Ryhmätoiminnat** soveltuvat osaksi aikuissosiaalityötä ja hyödyttävät asiakkaita.
- **Rakenteellisen sosiaalityön** ymmärrys vahvistui, mutta käytännön toteutus vaatii aikaresurssia, yhteistä strategiaa sekä välineitä tiedon keruun ja välittämisen toteuttamiseksi.

ISO SOS – Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä

ISO SOS -hanke käynnistyi alkuvuodesta 2018 Etelä-Savon ja Kainuun maakunnissa. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (ISO) toimi hankkeen päätoteuttajana ja hallinnoijana. Hankkeen osatoteuttajina olivat Pieksämäen kaupunki, Sosteri, Essote sekä Kainuun sote. Kaksivuotisen hankkeen (1.1.2018–31.12.2019) tavoitteena oli yhteiskehittää aikuissosiaalityön prosessia, menetelmiä ja toimintatapoja, edistää kaikista heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta sekä vähentää ja ennaltaehkäistä huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. Hankkeessa kokeiltiin muun muassa jalkautuvaa työtapaa, ryhmätoimintoja ja mittareita osana aikuissosiaalityötä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tässä raportissa käsitellään hankkeeseen osallistuneiden aikuissosiaalityön työntekijöiden kokemuksia hankkeen kokeiluista. Työntekijöille lähetettiin hankkeen loppupuolella (18.11.–3.12.2019) Webropol-kysely, jossa selvitettiin heidän ajatuksiaan hankkeen kokeilujen onnistumisesta ja toimivuudesta aikuissosiaalityössä.

Kyselyssä haluttiin selvittää myös mahdollisia kokeiluihin liittyviä haasteita, jotta ne voitaisiin paremmin ottaa huomioon tulevaisuudessa aikuissosiaalityötä kehitettäessä. Kysymykset olivat Likert-asteikollisia tai avokysymyksiä. Kysely lähetettiin 64:lle työntekijälle, joista kyselyyn vastasi 29 työntekijää. Kyselyn vastausprosentti oli 45. Vastaajista 14 oli sosiaaliohjaajaa ja 15 sosiaalityöntekijää. 11 vastaajista työskenteli Kainuussa ja 18 puolestaan Etelä-Savossa. Tässä raportissa kyselyyn vastanneiden työntekijöiden vastauksia tarkastellaan kokonaisuutena.

Aikuissosiaalityön prosessi

Yhtenä hankkeen tavoitteena oli sosiaalityön prosessin kehittäminen omatyöntekijyyttä vahvistamalla. Työntekijöille järjestettiin hankkeen aikana valmennusta ja työpajoja, joissa käsiteltiin suunnitelmallisen, muutokseen pyrkivän aikuissosiaalityön asiakasprosessin vaiheita. Asiakastyöskentelyn onnistumisen tukemiseksi työntekijöille järjestettiin myös vuoden mittainen dialogisuusvalmennus, jossa valmentajina olivat sosiaalityön yliopistonlehtori Kaarina Mönkkönen Itä-Suomen yliopistosta ja Kaius Karlsson Dialogisuuspuu Oy:stä. Valmennuksessa tutkittiin ja harjoiteltiin dialogisia taitoja: kuuntelemista, kysymistä ja yhteistyösuhteessa pysymistä sekä erilaisia kohtaamistapoja välttelystä ja konfliktista takaisin yhteistyösuhteeseen pääsemiseen.

Valtaosa vastaajista (n=29) arvioi käsityksensä asiakasprosessista vahvistuneen ainakin jonkin verran (69 %) hankkeen aikana, viidennes (21 %) paljon tai erittäin paljon. Kolme työntekijää näki hankkeen vahvistaneen prosessimaisen työskentelyn ymmärrystä vähän tai ei lainkaan.

Dialogisuusvalmennukseen osallistuneista 16:sta vastaajasta puolet koki valmennuksen olleen kohtalaisen hyödyllinen asiakastyöskentelyn kannalta. Viisi vastaajista oli kokenut valmennuksen hyödyn vähäisenä ja kolme puolestaan arvioi hyötynensä paljon tai erittäin paljon valmennuksesta. Työntekijöiden kommenttien perusteella valmennuksen sisältö oli osalle tuttuun tapaan asioiden kertausta, mutta osaamisen vahvistaminen oli toisaalta koettu myös tarpeelliseksi. Osalle vastaajista valmennus oli tarjonnut uusia välineitä ja näkökulmia parempaan asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen asiakastyössä.

”Pystyn tietoisesti paremmin vahvistamaan asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta ja antamaan tilaa asiakkaan toimijuudelle. Minulla on käytössäni ja käytettävissä uusia työkaluja vuorovaikutuksen ja asiakasprosessin sekä yhteisen tiedonmuodostuksen tueksi...”

Mittarit asiakaslähtöisemmän työskentelyn tukena

Hankkeen aikana työntekijät kokeilivat asiakastyöskentelyyn kehitettyjä mittareita osana omaa työtään. Hankkeessa kokeiltiin kolmea itsearviointimittaria: Kykyviisaria, Aikuisväestön hyvinvointimittaria (AVHV-mittari) ja Elämäntilanteen selvittämisen ympyrää (ESY-mittari). Kyselyyn vastanneista työntekijöistä mittarikokeiluun osallistui 21 työntekijää, joista valtaosa (62 %) arvioi mitaamisen soveltuvan hyvin tai erittäin hyvin osaksi asiakastyöskentelyä. Lopuilla vastaajista ei ollut selkeää mielipidettä asiasta (38 %).

Työntekijät kommentoivat mittarien käyttöä hyvin monipuolisesti avovastauksissaan. Mittarin käytön nähtiin tukevan työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen muodostumista sekä työskentelyn tavoitteellisuutta. Mittarin teemojen tarkastelu yhdessä asiakkaan kanssa edisti tutustumista ja tuki työskentelyn vuorovaikutuksellisuutta. Mittarityöskentelyn lähtökohtana oli, että asiakas itse tuottaa tietoa omasta elämäntilanteestaan ja asiakkaan omat kokemukset ja näkemykset tulevat paremmin esille. Mittarin avulla asiakkaan elämäntilanne hahmottui siten paremmin niin työntekijälle kuin asiakkaalle. Elämäntilanteeseen kietoutuvat haasteet, mutta myös positiiviset asiat ja voimavarat, tulivat mittarin kautta konkreettisemmin näkyviksi. Tuotettu tieto oli hyödynnettävissä esimerkiksi osana palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa. Seurantamittauksen avulla muutos asiakkaan elämäntilanteessa tuli näkyväksi. Tiedon esittäminen visuaalisesti (esimerkiksi AVHV-mittari) koettiin hyödylliseksi. Mittaamisen avulla voidaan myös ottaa askel kohti sosiaalityön ja -palvelujen vaikuttavuuden todentamista.

”Asiakkaan oma arvio, ei työntekijän – asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja hän tuottaa aktiivisesti tietoa yhdessä työskentelyn perustaksi. Voimavaralähtöinen ja kannustava sekä toimijuutta herättelevä osiopalaute aktivoi asiakasta – yhdessä laadittuna vahvistaa yhteistoimintaa myös jatkossa.”

Mittarityöskentelyn haasteet ja tulevaisuuden näkymät

Mittareiden käyttöä vaikeuttaviksi tekijöiksi vastaajat mainitsivat kiireen ja liian suuret asiakasmäärät, sillä mittarien käyttäminen edellyttää paneutumista sekä työntekijältä että asiakkaalta. Asiakkaiden motivoiminen mittarin käyttöön koettiin haasteelliseksi. Mikäli asiakkaan avun tarpeet ovat akuutteja, mittarin käyttö ei sovellu osaksi työskentelyä. Myös asiakkaan mahdolliset neurologiset tai kognitiiviset pulmat voivat vaikeuttaa mittarin käyttöä, jos työntekijällä ei ole riittävästi aikaa tukea asiakasta mittarin täyttämässä.

Mittareiden käytön sulauttaminen osaksi asiakasprosessia ja säännönmukainen toteuttaminen voisivat puolestaan edistää mittareiden käyttöä. Hyvän mittarin ominaisuuksiksi vastaajat mainitsivat, että mittarin tulisi olla sekä sähköisesti että lomakkeella saatavana sekä helposti osiin pilkottavissa.

Mittarien käyttöön liittyvät haasteet heijastuivat kokeilun aikana mittarikokeiluaineistoon katona, joka oli kaikkiaan 58 prosenttia. Kykyviisaria kokeilleilta vastaajilta kysyttiin mahdollisia selityksiä kadolle. Merkittävimmit selityksiksi vastaajat (n=17) näkivät mittarin työläyden, asiakkaan motivoitumisen puutteen seurantamittaukseen, asiakkuuden suunnittelemattoman päättymisen sekä aikuissosiaalityön asiakkuuden tarpeen päättymisen.

Mittaamiseen liittyvistä haasteista huolimatta 21:stä mittarikokeiluun osallistuneesta vastaajasta valtaosa (71 %) haluaisi jatkaa mittareiden käyttöä tulevaisuudessa. Myös kahdeksasta vastaajasta, jotka eivät olleet mittareita kokeilleet, enemmistö oli kiinnostunut kokeilemaan mittaria osana asiakastyöskentelyä.

Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastanneiden työntekijöiden vastauksien perusteella näyttää siltä, että mittarien käyttö osana asiakastyöskentelyä paransi työskentelyn prosessimaisuutta, asiakasosallisuutta ja vuorovaikutuksen dialogisuutta, vaikka mittarityöskentelyn edistämiseksi onkin vielä haasteita ylitettävänä.

Jalkautuminen paransi sosiaalityön palvelujen saavutettavuutta

Jalkautuvan työtavan kehittämisellä ja kokeiluilla pyrittiin laajentamaan sosiaalityön kohtaamispaikkoja ja rakentamaan alueellisia yhteistyöverkostoja yhdyskuntatyön hengessä. Kyselyyn vastanneista jalkautuvaa työtapaa oli kokeillut hankkeen aikana 25 työntekijää, joista valtaosalle (68 %) työtapa oli entuudestaan tuttu. Lähes kaikki vastaajat arvioivat jalkautuvan työtavan soveltuvan osaksi aikuissosiaalityötä hyvin (48 %) tai erittäin hyvin (48 %). Avovastauksien perusteella jalkautuva työtapa koettiin pääosin asiakaslähtöisyyttä lisäävänä, luontevana ja mielekkäänä työtapana.

Jalkautuvan työtavan kommentoitiin tukevan asiakkaiden tasavertaista kohtaamista, edesauttavan ennaltaehkäisevämmän työskentelyn toteuttamista ohjauksen ja neuvonnan muodossa, madaltavan

kynnystä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteydenotolle sekä yhdenvertaistavan aikuissosiaalityön palvelujen saatavuutta. Tämä onkin erittäin tärkeää erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden näkökulmasta. Vastaajat mainitsivat, että jalkautuvan työtavan myötä on muodostunut uusia yhteistyökuvioita ja aikuissosiaalityön palvelujen tunnettavuus on parantunut. Toisaalta jalkautuvaa työtapaa tarkasteltiin myös muutamassa vastauksessa kriittisemmin: jalkautuminen vie paljon aikaa, mikä on pois yksilökohtaiselta asiakastyöltä. Jalkautumisen haasteina mainittiin tietotekniset ongelmat (heikko nettiyhteys, sopivien välineiden puute) sekä ajanpuute.

Jalkautumisen rinnalla hankkeen yhtenä tavoitteena oli vahvistaa aikuissosiaalityön näkyvyyttä ja tunnettavuutta viestinnän keinoin. Vastaajat (n=23) arvioivat näiden molempien parantuneen ja olivat itse osallistuneet kokeiluun jakamalla esitteitä, julisteita tai muuta materiaalia (65 %), viestimällä sosiaalisessa mediassa (26 %) tai käyttämällä aikuissosiaalityön huomioliivejä ja huppareita (43 %) – osa kaikilla edellä mainituilla tavoilla.

„..asiakkaiden suhtautuminen asioidensa käsittelyyn on erilainen toimistojen ulkopuolella: valtaistuminen ja voimaantuminen toteutuvat harvemmin toimistotapaamisella.”

Ryhmätoimintojen järjestäminen innosti

Hankkeessa kokeiltiin myös ryhmämuotoisten toimintojen järjestämistä osana aikuissosiaalityötä. Hankkeen aikana järjestettiin yhteensä 16 ryhmää, joihin osallistui 88 asiakasta. Ryhmät olivat sisällöltään toiminnallisia, elämänhallinnan lisäämisen kiinnittyviä, terapeuttisia tai eläin- ja luontoavusteisia. Ryhmätoiminnoilla pyrittiin vahvistamaan asiakkaiden osallisuutta ja elämänhallintaa, sosiaalisia taitoja ja verkostoja.

86 % vastaajista (n=29) arvioi ryhmätoimintojen soveltuvan osaksi aikuissosiaalityötä hyvin tai erittäin hyvin, loppuilla ei ollut selkeää mielipidettä (14 %). Kaikki vastaajat arvioivat myös ryhmiin osallistuneiden asiakkaidensa hyötynneen ryhmätoiminnoista vähintään jonkin verran (65 %) tai paljon (25 %). Tulevaisuudessa lähes kaikki vastaajista (93 %) suosittelisivat ryhmätoimintoja asiakkailleen ja myös lähtisivät mukaan esimerkiksi ensimmäiselle tapaamiskerralle. Ryhmänohjaajiksi halukkaita oli lähes puolet vastaajista (48 %).

Ryhmätoimintojen onnistuneen toteuttamisen kannalta tärkeäksi koettiin esimiehen tuki, toiminnoille varattu resurssi ja ennakkoiva suunnittelu. Ryhmätoimintoja järjestettäessä tulisi tulevaisuudessa panostaa selkeään ja monikanavaiseen viestintään sekä yhteistyöhön osallistujien rekrytoimiseksi. On myös pohdittava mahdollisien osallistumista tukevien kannustimien kokeilemista. Haasteiksi mainittiin vastaavasti aika, esimiehen tuen puuttuminen, osallistujien rekrytointi asiakkaista sekä jaetun ymmärryksen puute ryhmätoimintojen merkityksestä osana perustyötä.

„Esimiehiltä tarvitaan luottamusta ja kannustusta, että myös pienellä resurssilla voi luoda ryhmäsisältöjä.”

Rakenteellisen sosiaalityön ensi askeleita

Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa rakenteellisen sosiaalityön osaamista. Järjestimme työpajoja ja hankimme asiantuntijavideon rakenteellisesta sosiaalityöstä.

Yhteensä yli kolme neljäsosaa vastaajista (n=28) koki ymmärryksensä rakenteellisesta sosiaalityöstä vahvistuneen hankkeen aikana vähintään jonkin verran (57 %) tai paljon (21 %). Vastaavasti reilun viidesosan kohdalla ymmärryksen vahvistuminen jäi vähäisemmäksi (22 %). Avovastauksien perusteella rakenteellisen sosiaalityön idea hahmottui työntekijöille monitahoisena ja tärkeänä osana aikuissosiaalityötä. Rakenteellisen sosiaalityön nähtiin olevan asiakaslähtöistä, asiakkaiden oikeuksia ajavaa työskentelyä, jota tehdään yhdessä asiakkaita osallistaen. Rakenteellisen sosiaalityön pyrkimyksenä vastaajat muotoilivat tietoisuuden lisäämisen asiakasryhmien ongelmista, tarvittavista palveluista ja niiden kehittämistarpeista. Melkein puolet (42 %) vastaajista oli myös soveltanut jalkautumisen avulla muodostunutta tietoa osana rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista esimerkiksi viemällä tietoa omaan tiimiin, esimiehelle ja myös osaksi HYTE-työtä.

Rakenteellisen sosiaalityön edistämiseksi aikuissosiaalityössä kaivattiin yhteistä suunnittelua ja työn rakenteellisen toteuttamisen kehittämistä, esimiehen tukea sekä aikaa paneutua rakenteellista työtä tukeviin toimintoihin. Tulevaisuuden kehittämistarpeiksi nähtiin muun muassa strategian laatiminen rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseksi sekä tiedon keruun ja välittämisen kehittäminen. Vastaajat korostivat myös, että rakenteellisen työn toteuttamiselle tulee osoittaa työaikaa. Työntekijät kokivat rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisen isoimmaksi esteeksi juuri työn kiireen: *"Meillä ei ole aikaa rakenteelliseen sosiaalityöhön!"* sekä suuret asiakasmäärät.

Kokeileminen kannattaa!

Hankkeen kokeiluihin osallistuneiden aikuissosiaalityön työntekijöiden vastauksien perusteella kokeilut näyttäisivät tukeneen työntekijöiden osaamisen kehittymistä ja tarjonnan uudenlaisia tapoja toteuttaa aikuissosiaalityötä.

ISO SOS -hanke oli varsin onnistunut kokonaisuus aikuissosiaalityön kehittämisessä. Hankkeessa tehty valinta kehittää aikuissosiaalityötä sen sisältä käsin oli toimiva. Työntekijät ja heidän kauttaan asiakkaat saatiin hyvin mukaan yhteiseen tekemiseen ja kokeilemiseen.

Jatkossa kokeiluihin olisi liitettävä tutkimus vielä kiinteämmin. Käytännön ja tutkimuksen kiinteään yhteistyön avulla saavutamme sosiaalityössä vahvimman kyvyn auttaa ja tukea sosiaalityön asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.

Palautteen kerääjät ja raportoijat:

Anni Vääntinen, ISON sosiaalityön harjoittelija

Timo Hankosalo, ISO SOS -hankkeen projektipäällikkö