

AIKUISSOSIAALITYÖN KIRKASTETTU PERUSTA

- yhteenveto aikuissosiaalityön työpajoista touko- kesäkuulta 2018

Seija Okulov, projektitutkija, ISO SOS -hanke



AIKUISSOSIAALITYÖN KIRKASTETTU PERUSTA

- yhteenveto aikuissosiaalityön työpajoista touko- kesäkuulta 2018

Seija Okulov, projektitutkija, ISO SOS -hanke

ISO SOS -hankkeessa toteutettiin touko- kesäkuussa 2018 kolme työpajaa Etelä-Savossa teemalla Aikuissosiaalityön kirkastaminen. Työpajojen tavoitteena oli pysähtyä pohtimaan yhdessä työntekijöiden kanssa aikuissosiaalityön perustaa ja mitä kehittämiskohtia pohdinnasta voisi löytyä. Työskentelyn tarkoitus oli myös evästä sitä, miten aikuissosiaalityö pitäisi organisoida ja mitä se vaatii johtamiselta. Työpajat toteutuivat Sosterilla Savonlinnassa 29.5.2018, Essotella Mikkelissä 1.6.2018 ja Pieksämäellä 18.6.2018. Osanottajia (sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat) oli Mikkelissä 18 (4 eri ryhmää työskentelyssä), Sosterissa 9 (2 ryhmää) ja Pieksämäellä 7 (2 ryhmää). Työpajojen tuottamat vastaukset kirjoitettiin kaikki puhtaaksi, mistä syntyi neljä A4-sivua tekstiä 1-rivivälillä. Tämän jälkeen tekstin vastaukset on ryhmitelty teemoihin, luokiteltu ja tulkittu sisällönanalyysin menetelmällä. Tuotoksia on verrattu valtakunnallisen Maakunnallistuva aikuissosiaalityö -verkoston tuottamaan materiaaliin samasta aiheesta.

1. Ketä varten aikuissosiaalityötä tehdään?

Tähän kysymykseen tuli kaikkein selvimmät vastaukset. Tästä voi päätellä, että työn kohderyhmä on kirkas ja tätä kautta myös työn tarkoitus selvä. Ydinkysymys on kuitenkin, kenen tarpeet ovat keskiössä/kenen kannalta asiaa katsotaan. Onko tarpeen määrittäjä aidosti asiakas omassa asiassaan vai tapahtuuko tarpeen määrittely jostain ulkoa, esimerkiksi rakenteista. Yleinen ymmärrys työpajoissa oli, että aikuissosiaalityö on palvelu aikuisväestölle yleisesti ja se voi olla siis ketä tahansa varten. Kun aikuissosiaalityö voi olla avuksi akuutissa kriisissä tai elämän murrosvaiheessa, se ei silloin rajoitus vain ns. ongelma-asiakkaisiin. Avioero, lähiomaisen äkillinen kuolema, vakava sairastuminen joka vie talouden epätasapainoon tai maahanmuuttajan sopeutuminen uuteen kotimaahan ovat arkeaan elävien kansalaisten pulmia, joita aikuissosiaalityö ratkoo. Tähän kysymykseen työpajoissa tuotetut vastaukset olivat hyvinkin yhdenmukaisia ja selkeitä.

Aikuissosiaalityö toimii myös rakenteellisella tasolla. Kun valtaosa aikuissosiaalityön asiakkaiden arjen ongelmista aiheutuu rakenteiden tason muutoksista (työttömyys, maahanmuutto, köyhyys mm.), joutuu aikuissosiaalityö asettamaan etusijalle ne, joilla ei ole keinoja tai kykyä itse ratkaista tilannettaan. Tällöin aikuissosiaalityö toimii tasa-arvoisten elämänmahdollisuuksia edistäjänä huonompiosaisia ja syrjäytyneitä auttaessaan. Tällä on merkitystä yhteiskunnan toimivuuden ja yhteiskuntarauhan turvaamisessa; aikuissosiaalityö tuo esille epäkohtia, mutta pyrkii tarjoamaan niiden ratkaisuja. Aikuissosiaalityö myös osallistaa asiakkaita tässä tarkoituksessa tukemalla omalla asiantuntemuksellaan asiakkaiden tilanteita ja oikeuksia. Tämä toimii ongelmia ennaltaehkäisevässä merkityksessä; estetään isompien ja vaikeammin korjattavien tilanteiden syntymistä.

Tässä rakenteiden tason työssä aikuissosiaalityö toimii erilaisissa yhteistyöverkostoissa. Tällöin se on ikään kuin asiakkaan ja järjestelmän välissä viemässä ja tuomassa asiakkaan tietoa. Aikuissosiaalityö on siis jonkinlainen välittäjä. Sillä on selvä rajapinta myös kolmannen sektorin kanssa. Kun kolmas sektori koetaan vähemmän leimaavaksi palvelun tarjoajaksi (Sosiaalibarometri 2016), olisi se myös arvokas

yhteistyötaho aikuissosiaalityölle. Järjestöjen kautta voitaisiin tavoittaa ne asiakasryhmät, jotka usein jäävät viralliselta sosiaalityöltä saavuttamatta.

Työpajoissa havaittiin myös aikuissosiaalityön ja lastensuojelun tartuntapinta. Tätä työpajatuotoksissa tuotiin vähemmän esille, mutta havainto kuitenkin oli, että olisi tärkeää tämä muistaa. Lastensuojelu on muutakin kuin vain lasten asioissa työskentelyä. Miten tämä rajankäynti voisi palvella kumpaakin toimijatahoa?

2. Miksi aikuissosiaalityötä tehdään?

Vastauksista nousi työn tarkoituksen kolme eri tasoa. Ensimmäinen on tietenkin **asiakkaan taso**. Aikuissosiaalityö auttaa asiakkaan akuuteimmassa avun tarpeessa ja pyrkii etsimään siihen sopivimman ratkaisun=palvelun. Samalla työ pyrkii tukemaan ja etsimään asiakkaan omia resursseja ottaa itse vastuuta tilanteestaan. Ajatuksena on ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä; työssä on ratkaisukeskeinen perusta ja näkemys, että asiakas tulisi osalliseksi omista asioistaan. Aikuissosiaalityö pyrkii kärsimyksen vähentämiseen, jotta maailma olisi parempi paikka kaikille. Kysymys on usein muutostyöstä, missä palvelut tulevat muutoksen avuksi. Palvelujen vaikutuksia ja vaikuttavuutta asiakkaan elämässä tulisi myös pystyä arvioimaan, mistä arviointityöstä syntyy tietoa sekä asiakastasolle että palvelujärjestelmän tasolle.

Toinen taso on metataso eli **palvelujärjestelmän** taso. Tällä tasolla asiakas ja työntekijä yhdessä etsivät ratkaisua asiakkaan tarpeeseen ja palvelujärjestelmä tarjoaa siihen vaihtoehtoja. Palvelujärjestelmä toimii sekä rakenteiden että yksilön suuntaan. Rakente (esim. lainsäädäntö) tekee mahdolliseksi jotain, mikä konkretisoituu palvelujärjestelmässä ja edelleen asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavana toimenpiteenä. Aikuissosiaalityön tehtävä tai rooli on toimia tällä tasolla välittäjänä asiakkaan ja palvelujen välissä ja esim. sukkuloiden niissä verkostoissa, jotka ovat asiakasta lähellä ja joista voi löytyä apua asiakkaan ongelmiin. Esimerkiksi toimiminen paikallisesti kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa on tätä työtä.

Kolmas taso on **rakenteellinen taso** eli yhteiskunnan taso, mistä tulee aikuissosiaalityölle yleisiä velvoitteita. Lakisääteiset palvelut perustuvat rakenteisiin, jotka on luotu jossakin tarkoituksessa. Tällä on yksi yhteisesti hyväksytty perusta eli heikompiosaisten auttaminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. Tällöin aikuissosiaalityö tekee oikeudenmukaisuustyötä, jossa aikuissosiaalityö pyrkii tasaamaan eri syistä johtuvia eroja kansalaisten elämäntilanteissa.

Rakenteelliseen tasoon sisältyy yleinen tiedonvälitystehtävä; aikuissosiaalityön palveluista yleisesti tiedottaminen on yksi aikuissosiaalityön tarkoitus. Vaikka henkilö ei olisikaan sosiaalityön palvelujen tarpeessa, saattaa hänen elämäntilanteensa muuttua niin, että palvelujen apua tarvitaan. Tätä varten kaikkien kansalaisten olisi hyvä tietää, miten aikuissosiaalityö voi heitä auttaa. Tiedonvälitystehtävä on lähellä **vaikuttamistyötä**; palvelujen käyttäjien kautta tuleva tieto yhteiskunnallisista epäkohdista olisi vietävä eteenpäin ja sanoitettava päätöksentekijöille. Vaikuttaminen on myös ongelmien ehkäisemistä ennen kuin niistä tulee hallitsemattomia tai ne aiheuttavat kohtuuttomia kustannuksia joko asiakkaan tai yhteiskunnan tasolla.

Yhteenvedona: aikuissosiaalityötä tehdään siksi, että sille on yksilötason, palvelujärjestelmätason ja rakenteiden tason tarvetta.

3. Mikä aikuissosiaalityössä on tärkeintä?

Tähän kysymykseen vastauksia tuli kaikkiaan 64 kahdeksasta (8) eri ryhmästä. Vastaukset ryhmiteltiin vastauksen sisältämän teeman mukaan useampaan eri luokkaan. Luokat muodostuivat samoiksi kuin jäljempänä mainitut kolme työskentelyn tasoa.

Vastauksissa oli aika lailla hajontaa eri teemoihin – kaikkiaan 21 erilaista - ja siksi luokittelu oli tarpeen. Kaikkein tärkeimpänä (=kuinka monta vastausta annettu teemasta ja kuinka moni ryhmä vastauksen antoi) aikuissosiaalityön tehtävänä pidettiin asiakkaan inhimillinen kohtaaminen (6/64) ja tasa-arvon, ihmisoikeuksien yhdenvertaisuuden edistäminen (6/64). Tämä vastaus tuli Essoten yhtä ryhmää lukuun ottamatta kaikilta muilta ryhmiltä. Toiseksi tärkeimpänä pidettiin asiakkaan omien voimavarojen löytämistä, asiakkaan voimaannuttamista ja hänen elämänhallintansa tukemista (vastauksia 7/64). Tämä vastaus tuli Sosterin yhdestä ryhmästä, Essoten kolmesta ryhmästä ja Pieksämäen yhdestä ryhmästä. Kaikista ryhmistä tätä vastausta ei siis annettu.

Käsityksiä työn tärkeimmästä kohdasta voidaan siis lähestyä eri tasoilla. Annetuista vastauksista 26/64 (40 %) koski asiakastason tekijöitä aikuissosiaalityössä. **Asiakkaan taso** tarkoittaa, että työssä tärkeintä on olla asiakkaan tavoitettavissa ja saatavilla akuutin hädän kohdatessa. Työntekijä toimii asiakkaan rinnalla, kuuntelee hänen tarpeitaan ja katsoo asiakasta inhimillisestä ja ihmisarvon näkökulmasta. Työntekijä on silloin enemmän ihminen kuin viranomainen. Hänen työkalunsa on oma ihmisyys ja vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa. Asiakas voi silloin kokea olevansa arvokas ja motivoitua omien asioidensa hoitamiseen.

Asiakkaan tason työskentelyssä työntekijän on tärkeää katsoa asioita kauempaa kuin mihin asiakas ongelmansa kanssa kykenee. Työntekijä voi silloin olla toivon ylläpitäjä ja hänellä on huoltapitävä rooli asiakasprosessissa. Asiakkaan asioista ulkopuolella oleva työntekijä pystyy voimauttamaan ja osallistamaan asiakasta. Näissä kaikissa toimissa työntekijän ohjauksellinen ote on avainasia.

Asiakkaan kanssa työskentelystä nousee **verkostojen tasolle**, ja siellä tärkeää on hahmottaa asiakasta kannattelevat verkostot ja oivaltaa niiden tarjoama apu. Tämän tason vastauksia kysymykseen ”mikä aikuissosiaalityössä on tärkeintä” tuli kaikkiaan vain kolme – siis hyvin vähän. Vastaukset koskivat mm. ongelmien ehkäisyä tai palvelujen räätälöintiä asiakkaalle yksilöllisesti. Tällä voidaan ehkäistä mm. ylisukupolvista syrjäytymistä tai muita lisäongelmia.

Yhteiskunnan tasolta (josta siitakin vastauksia annettiin varsin vähän, 5 kpl) katsoen tärkeimpänä pidettiin sitä, että toimitaan lain mukaan ja toteutetaan lain ajatusta tasa-arvon ja ihmisoikeuksien turvaamisesta silloin, kun ihmisen elämäntilanne on heikoin. Näin toimittaessa edistetään yhteiskuntarauhaa, kun pyritään tasa-arvoisesti poistamaan niitä tekijöitä, jotka estäisivät ihmisiä olemasta tyytyväisiä elämäntilanteeseensa. Tähän kuuluu myös se, että aikuissosiaalityössä tärkeää on asiakkaan etujen ajaminen ja hänen oikeuksiensa valvominen; kaikki eivät tähän yksin pysty.

Työpajoihin osallistuvien määrä oli erilainen eri paikkakunnilla. Essoten työpajassa oli suurin osallistujajoukko, mikä tietysti tarkoitti isompaa vastauksen määrää ja isompaa hajontaa vastausten sisällössä. Eri ryhmien vastaukset erosivat kuitenkin varsin vähän toisistaan, joten paikkakunnalla ei näyttänyt olevan vaikutusta. Ryhmissä/osallistujissa ei eroteltu, oliko vastaaja ohjaaja (sosionomi) vai sosiaalityöntekijä (maisteritutkinto). Olisi ehkä kiinnostavaa tarkastella asiaa koulutus pohjan mukaan, vaikuttiko se esim. siihen, nähtiinkö työssä tärkeimpänä ensisijaisesti asiakastason vai yhteiskunnan tason seikat. Tämä voi liittyä työnjakoon ja työn organisointiin, mutta kun samaa työtä tehdään voi epäillä, onko koulutustaustalla merkitystä. Se ei tässä työpajassa ollut mitenkään fokuksessa.

4. Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu aikuissosiaalityössä?

Asiakkaiden osallisuus toteutuu vastausten perusteella vaihtelevasti ja eri näkökulmista katsoen eri tavoin. Osallisuuteen vaikuttaa asiakkaan toimintakyky ja ymmärrys omasta avuntarpeesta; jos sitä ei ole, väkisin ei voi osallistaa.

Työpajojen tuottamat vastaukset jaettiin tässäkin kolmeen luokkaan niiden sisällön mukaan. Ensimmäinen luokka sisälsi asiakasprosessin **työskentelytapaan** vaikuttavia tekijöitä. Tapa kohdata asiakas on yksi tekijä; miten asiakkaan asia tunnustetaan, miten hänen näkemyksensä otetaan huomioon, miten hänelle annetaan tietoa oman päätöksenteon avuksi. Asiakas voi työskentelyssä olla kehittäjäkumppani, jolloin esim. mittarityökalulla tuotettua tietoa asiakkaan tilanteesta sekä asiakas että työntekijä voivat tulkita ja hyödyntää. Asiakkaan palveluntarpeen kuva voi näin laajeta ja tuottaa paremman tuloksen asiakkaalle. Työntekijä on tällöin rinnalla kulkija, joka auttaa asiakasta oikealle tielle löytämään itselleen sopiva ratkaisu. Asiakkaalla on aina mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja sen pitäisi myös palvella työntekijää, joka näin voi muuttaa ja kehittää toimintaansa. Asiakas voi myös valittaa eli hakea muutosta virallisesta päätöksestä, jos on siihen tyytymätön.

Palveluun vaikuttavat **ulkoiset mahdollistajat** ovat toinen osallisuutta edistävä (tai mahdollistava) luokka. Näitä ovat asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvät verkostot (viralliset ja epäviralliset) tai (näistä verkostoista löytyvät) mahdolliset tukihenkilöt, joita työntekijä voi käyttää apuna asiakkaan kanssa työskennellessään. Toisaalta palveluprosessia voivat estää esim. tekniset tekijät – asiakas ei osaa käyttää digitaalisia palveluja – tai maantieteelliset tekijät – mitä palveluja paikkakunnalla on mahdollista saada tai järjestää -. Sosiaaliohjauksen merkitys korostuu näissä tilanteissa, kun vaihtoehtoja on niukasti ja asiakkaan omat mahdollisuudet vähäiset. Asiakasprosessissa tehtävien ratkaisujen ”strategia” voi muodostua tästä syystä myös erilaiseksi; asiakas itse päättää mitä tehdään, asiakas ja työntekijä yhdessä päättävät mitä tehdään tai työntekijä päättää, mitä tehdään. Joskus asiat vaativat, että työntekijä yksin tekee ratkaisun, jotta päästään eteenpäin.

Kolmas asiakkaan osallisuuteen vaikuttava tekijäluokka ovat **asennetason tekijät**. Osallisuus (tai siitä kieltäytyminen) voi olla asiakkaan oma valinta; hän ei halua, että hänen asioihinsa ”puututaan” tai haluaa muuten pitää etäisyyttä. Tätä on kunnioitettava, koska asiakkaalla on itsemääräämisoikeus omissa asioissaan. Auttaa ei voi väkisin, mutta asiakasta voi tukea, että hän motivoituisi ottamaan apua vastaan ja tulisi näin osalliseksi prosessiinsa. Työntekijän on tällöin tiedostettava, mahdollistaako hän asiakkaan osallisuuden. Osoittaako hän rakentavaa kiinnostusta asiakasta ja tämän asioita kohtaan? Tällaisella asenteella voidaan asiakkaan tarvitsemia palveluja ryhtyä räätälöimään juuri tälle asiakkaalle, mutta ellei työntekijä ole kiinnostunut asiakkaasta yksilönä, ei palvelujakaan tehdä yksilön näköisiksi. Toisaalta asiakkaalla itselläänkin on vastuita ja velvollisuuksia palveluprosessissa; työntekijä ei voi toimia, ellei asiakas ota vastuuta omasta osuudestaan.

5. Miten suunnitelmallisuus toteutuu aikuissosiaalityössä tällä hetkellä?

Suunnitelmallisuudesta oltiin vastauksissa aika yhtä mieltä: se on työskentelytapana selvästi tavoite, mutta ulkoiset, työntekijästä riippumattomat tekijät sotkevat sen usein. Suunnitelmallisuuden merkitys työn tuloksille nähdään selkeästi ja se on ymmärretty. Valitettavasti suunnitelma on yleensä vain työntekijän päässä, koska sitä ei ehditä kirjata mihinkään näkyville. Suunnitelmallisuuden nähdään syventävän asiakastyötä, koska asiakas voitaisiin ottaa paremmin mukaan suunnitelmien kirjaamiseen. Tällainen työskentely vaatii kuitenkin aikaa ja sitä sosiaalityössä ei muutenkaan ole tarpeeksi.

Työntekijöiden vastauksista voi päätellä, että suunnitelmallisuuden toteutuminen on haasteellista, koska väliin tulevia tekijöitä on kovin paljon. Työntekijä ei välttämättä pysty vaikuttamaan asioihin, jotka suunnitelmallisuutta edistäisivät. Työntekijä on voinut ennakoida asiakkaan palveluprosessia hyvinkin suunnitelmallisesti, mutta joku akuutti hätätilanne voi sekoittaa koko työpäivän aikataulun. Suunnitelmaan liittyvistä toimenpiteistä päättäviä voi olla vaikea tavoittaa ja asia viipyy – palvelun tarve sen sijaan ei voi odottaa.

Vastausten perusteella suunnitelmallisuus toteutuu jos

- o palvelutarpeen arviointi (PTA) on tehty huolella ja siihen on sitouduttu
- o työskentely asiakkaan kanssa on säännöllistä
- o asiakkaan oma työntekijä pysyy (ei vaihdu)
- o yhteistyö palveluverkostoon toimii
- o aikaa työskentelyyn käytettävissä riittävästi
- o suunnitelmallisuus perustuu lain vaatimukseen
- o kalenterointi vakiintunut ja toimii

Vastaavasti suunnitelmallisuus toteutuu huonosti jos

- o asiakkaiden jonotusajat pitkät
- o palvelut eivät jousa tarpeiden mukaan
- o asiakas katoaa tai ei sitoudu
- o asiakkaalla ei omia tavoitteita (tavoitteet asettaa työntekijä)
- o asiakkaan elämäntilanne muuttuu nopeasti

Vaikuttavuutta ja työn tulosten paranemista voidaan edistää määrätietoisella johtamisella, joka takaa sosiaalityölle reunaehdot tehdä suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä.

6. Mikä tällä hetkellä on vaikuttavaa (aikuis)sosiaalityötä?

Vaikuttavuuden kysymys oli pääsääntöisesti ymmärretty oikein eli millä tavoin saadaan aikuissosiaalityössä vaikutuksia aikaan. Vaikuttavuuden käsite tarkoittaa tässä siis käytännöllisiä, sosiaalityön toimien aiheuttamia vaikutuksia asiakkaiden tilanteissa. Vaikuttavuutta ei tässä käsitellä teoreettiselta tai tieteelliseltä kannalta.

Vastausten perusteella vaikuttavaksi sosiaalityössä koetaan asiakkaan kohtaaminen ja kaikki se, mikä tehdään yksittäisen asiakkaan tasolla; läsnäolo, kuunteleminen, yhdessä tekeminen joista asiakas saa onnistumisen kokemuksia. Vaikuttavaksi työn tekee sekin, että se on suunnitelmallista ja tavoitteellista ja tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Se antaa asiakkaalle toivoa ja se motivoi oman vastuun ottamiseen. Nämä kaikki tekijät yhdessä saavat aikaan muutoksia parempaan – ja ne ovat vaikutuksia.

Vaikuttavuuden yksi edellytys on luottamus ja se voi syntyä vain vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus taas kysyy aikaa. Luottamuksen kautta työntekijä pääsee kiinni asiakkaan kokonaistilanteeseen ja vain sitä kautta voidaan asettaa realistisia tavoitteita, joita kohti pyrkii. Asiakkaan tilanteen kokonaiskuva mahdollistaa myös oikeanlaisten palvelujen eli ratkaisujen hakemisen kuhunkin tarpeeseen. Sitä kautta syntyy vaikuttavuutta.

Sosiaalityön työtavoilla ja –prosessilla on myös merkitystä työn vaikuttavuudelle. Vaikuttavaa työtä syntyy mahdollisuudesta käyttää harkintaa asiakkaan asioissa, jalkautuvassa työssä, ryhmien kanssa tehtävässä työssä, työpari- ja tiimityössä, sosiaaliohjauksen keinoin, vertaistuen avulla ja ennen kaikkea tiiviissä verkostotyössä asiakkaan kanssa.

Lopuksi tullaan sitten reaalityönteeseen: miksi vaikuttavuutta ei saada aikaan. Tärkeimpänä syynä ovat resurssit ja niiden niukkuus. Sosiaalityöntekijöillä ei ole riittävästi aikaa työskennellä asiakkaan kanssa eikä sosiaalityöntekijöitä ole tarpeeksi. Oikeanlaisia palveluja ei ole saatavilla eikä niitä voida kaikille tarpeessa oleville järjestää. Taustalla vaikuttaa siis raha ja sen niukkuus. Työntekijän rooli vaikuttavuudessa on kuitenkin korvaamaton; asiakkaan ohjaaminen ymmärtämään oma avun tarpeensa ja niihin sopiviin palveluihin ohjaaminen eivät hoidu ilman apua.

LÄHTEET:

Sosiaalibarometri 2016. Erityiskatsaus toimeentulosta ja sote-uudistuksesta. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry.

<https://www.kuntaliitto.fi/tapahtumat/2018/maakunnallistuva-aikuissosiaalityo-3-tapaaminen-1262018>