



Arja Jämsén (toim.)

UUDISTUVA SOSIAALIALA - KEHITTYVÄT KÄYTÄNNÖT

Arja Jämsén (toim.)

UUDISTUVA SOSIAALIALA – KEHITTYVÄT KÄYTÄNNÖT

Tarja Kauppila

Uudistuva sosiaaliala – kehittämistyön kehyksiä

Lasse Murto

Sosiaalityössä tarvitaan monipuolista tietoa elämästä

Silva Tedre

Toimintatutkimus – apua käytäntöjen tunnistamiseen

Teija Makkonen

Toimintatutkimusta sosiaalisen ja kulttuurisen rajoilla

Miia Pasanen

Terveisiä rakennustyömaalta

Aini Pehkonen & Jouko Miettinen

Sosiaalityön käytännöt kehittyvät

AVAINSANAT

Arja Jämsén (toim.)

UUDISTUVA SOSIAALIALA – KEHITTYVÄT KÄYTÄNNÖT

Yleinen kymmenluokittelu UDK: 364.442.2, 364.62, 303.443.4

Yleinen suomalainen asiasanasto: sosiaalityö; sosiaaliala; kehittäminen; koulutus; tutkimus; toimintatutkimus; kulttuuri; kehittämisprojektit; asiakaslähtöisyys; Pohjois-Karjala; Varkaus

ISBN 952-5461-08-4 (PDF)
ISSN 1459-3009

Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO
Tulliportinkatu 34 A, 70100 Kuopio
puh. (017) 183 063, faksi (017) 183 066
www.isonetti.net
Kuopio 2006

ESIPUHE

Nyt käsillä oleva teos Uudistuva sosiaaliala – kehittyvät käytännöt tarkastelee ajankohtaisia, konstikkaita ja kiehtovia teemoja. Nyt jos koskaan sosiaaliala on maassamme monenlaisten kysymysten edessä, ja vastausten etsiminen tuntuu käyvän kuumana – hyvä niin!

Yksi polttavimmista kysymyksistä on itäsuomalaisittain se, mistä kohtuullisella varmuudella löydämme tulevaisuudessa sen sosiaalialan osaamisen, joka työhönsä ja sen kehittämiseen sitoutuneiden tekijöiden inhimillisessä muodossa turvaa alueen ihmisten arjen sujuvuutta. Kansalaisten ja asiakkaiden osallisuutta on tuettava ja vahvistettava, ilman sitä ei oikein ole lupa odottaa sitoutumista mihinkään yhteiseenkään. On vahvistettava monessa mielessä maan hiljaisten ääntä. On myös käännettävä kelkkaa vähitellen korjaavasta työstä hankaluuksia ennalta ehkäiseviin toimiin.

Tämän julkaisun artikkeleissa tutkijat, kehittäjät ja käytännön työntekijät pohtivat ja arvioivat sosiaalialan kehittämisen nykytilaa ja näkymiä. Tarja Kauppila näkee sosiaalialan kehittämiseen tarvittavan uutta luistoa ja pitoa, innovaatioita, vastuuta ja välittämistä. Lasse Murto nostaa esille sosiaalityön tiedontuotannon puutteet. Ilkeiden ongelmien ratkomiseen tarvitaan monipuolista tietoa. Silva Tedre pohtii, olisiko toimintatutkimuksesta apua käytäntöjen kehittämiseen ja uusien vaihtoehtojen löytämiseen. Hän peilaa ajatteluaan Vanhustyön kehittämisyksikkö Karpalon toimintaan. Teija Makkonen kuvaa päihde- ja vanhustyön kehittämistä sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan yhteistyönä ja kysyy, kenen ääni kuuluu, kenen tieto kantaa. Miia Pasanen puolestaan tuo terveisiä suoraan rakennustyömaalta, sosiaalialan kehittämisyksikköjen arjesta. Kehittäjät kertovat, miten kehittämistyön uhkat ja epävarmuudet voidaan yhteisellä työllä muuttaa aidosti uusiksi mahdollisuuksiksi. Aini Pehkonen ja Jouko Miettinen kuvaavat Varkauden kaupungin sosiaalityön hanketta ja kehittyviä käytäntöjä, joita arvioitaessa asiakkaiden kokemuksilla ja palautteella on tärkeä merkitys.

Työtä ja tekemistä riittää kaikille kumppanuksille. Kehittämistä tarvitaan: se tuo toivoa ja välittää välittömästi välittämistä myös tulevista sukupolvista.

Kynttilän leppoisasti tuikkiessa työpöydän reunalla toivotamme lukijoille Keskustelua ja Toimintaan Inspiroivia Lukuhetkiä!

Itä-Suomessa 13.11.2006

Arja Jämsén
yksikön johtaja
ISO/Pohjois-Karjalan yksikkö

Tarja Kauppila
johtaja
ISO

SISÄLLYSLUETTELO

UUDISTUVA SOSIAALIALA – KEHITTYVÄT KÄYTÄNNÖT

ESIPUHE	3
I UUDISTUVA SOSIAALIALA – KEHITTÄMISTYÖN KEHYKSIÄ	5
II SOSIAALITYÖSSÄ TARVITAAN MONIPUOLISTA TIETOA ELÄMÄSTÄ	16
III TOIMINTATUTKIMUS – APUA KÄYTÄNTÖJEN TUNNISTAMISEEN JA MUUTTAMISEEN?	25
IV TOIMINTATUTKIMUSTA SOSIAALISEN JA KULTTUURISEN RAJOILLA	33
V TERVEISIÄ RAKENNUSTYÖMAALTA.....	37
VI SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖT KEHITTYVÄT.....	44
KIRJOITTAJAT	49

I UUDISTUVA SOSIAALIALA – KEHITTÄMISTYÖN KEHYKSIÄ

Tarja Kauppila

1. JOHDANTO

Uudistuksen tuulet puhaltelevat Itä-Suomessa niin sosiaalialalle kuin kuntakentälle laajemminkin. Tämä artikkeli on pieni otos niistä lukuisista ilmassa viuhuvista langanpäistä ja kehittämistyön näkökulmista, joista ilmanala ainakin sosiaalialan osaamiskeskuksen ikkunasta kurkistettuna näyttää olevan sakeanaan.

Kehittämisen ”tuulimyllyssä” muistui mieleen, että vuonna 2005 Itä-Suomen sosiaalityön päivillä Kajaanissa saimme tavata ihka oikean, levollisen Havukka-ahon ajattelijan. Otaksuttavasti kai vain Konsta Pykkäsen silmät näkevät tarkkaan ottaen yhtä hyvin kauas ja lähelle, joten lukijaa on heti matkan alussa syystäkin varoitettava. Nimittäin viime kädessä vastuu ISOjen ja pienten, kaukaisten ja läheisten asioiden moninaisista, kenties lupaavista itäsuomalaisista kytkennöistä ja etenkin sinisistä ajatuksista, siirtyy lukijalle itselleen.

Vastuupuheella on siksi luontevaa aloittaa, kun siihen tämä artikkeli sananmukaisesti, jokseenkin konstikkaasti ja toivottavasti edes hiukan lukijaa kiehtovasti, tulee päättymään. Itä-Suomen sosiaalityön päivät pidetään vuonna 2006 Mikkelissä teemalla konstikas, kiehtova sosiaalityö, ja käsillä oleva teos julkistetaan tietoverkossa päivien yhteydessä. Vielä kannustukseksi eteenpäin rohkeneville: muistelen Konstan Pykkäsenkin joskus todenneen, miten paljon maailmassa onkaan ihmeteltävää sille, joka siihen kykenee ☺.

2. TOIVEIKKAAT TAVOITTEET TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ

Osana Matti Vanhasen hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman toteuttamista on laadittu tuore kansallinen tietoyhteiskuntastrategia vuosille 2007-2015. Strategiassa määritellään kansallinen visio ja tahtotila sille, millainen tietoyhteiskunta Suomesta halutaan luoda. Tavoitteena on tukea Suomi-ilmiön syntymistä: maan uudistumista kansainvälisesti vetovoimaiseksi, ihmisläheiseksi ja kilpailukykyiseksi osaamis- ja palveluyhteiskunnaksi. Visiona on hyvä elämä tietoyhteiskunnassa. (Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi 2006, 4.)

Strategiassa Suomen vahvuuksiksi mainitaan mm. kansainvälisesti tarkasteltuna korkea koulutustaso, *alueellinen ja sosiaalinen tasa-arvo* (kursivointi T.K.), hyvä hallintokulttuuri, kansalliset tietovarannot, tiedon julkisuus sekä kansalaisten vahva luottamus sähköisiin palveluihin. Myös sosiaalihuollon kansallinen hanke sähköisen asiakaskertomuksen toteuttamiseksi tulee esille nykytilanteen kuvauksessa. (Uudistuva, ihmisläheinen...2006, 6.)

Millainen voisi olla suomalaisen tietoyhteiskunnan erityinen Itä-Suomi-ilmiö ja miten sellaista voitaisiin strategisesti ja tietoisin toimenpitein tukea? Voiko realistisesti ajatella, että Itä-Suomi uudistuisi kansallisesti ja kansainvälisesti vetovoimaiseksi alueeksi? Onko Itä-Suomella tosiasiallisesti mahdollisuuksia edetä alueeksi, jonka imago ja elämisen arki olisi muotoutunut koko maan strategiassa kuvatusti ihmisläheiseksi: elinympäristö olisi hyvä ja turvallinen sekä tarjoaisi mahdollisuudet sovittaa joustavasti yhteen työ, perhe-elämä ja vapaa-aika kuin myös osaamisen jatkuva kehittäminen?

Arkielämän sujuvuuden turvaaminen, itäsuomalaisittain lähinnä maaseutukontekstissa, on monella tavalla ja monille ihmisille vaativa tavoite. Toki omat haasteensa elämässä selviytymiselle asettaa myös kaupunkiympäristö. Joka tapauksessa, jos tietoyhteiskunnan strategiassa tavoitellun ihmisläheisyyden voi kytkeä inhimilliseen välittämiseen, olisi ainakin tietoyhteiskuntastrategian tasolla kai mahdollista muotoilla jonkinlaista välittämisen politiikkaakin – ainakin houkutus sellaiseen on inhimillisesti ottaen kohtuullisen suuri.

Välittämisen politiikassa kyse voisi olla ainakin 1) käytännön toiminnan tasolla yhdessä eri kumppaneiden kanssa kannetusta vastuusta ja huolenpidosta Itä-Suomen/itäsuomalaisen ihmisten nykytilasta ja tulevaisuudesta, 2) avoimesta kehittämistiedon ja -taidon välittämisestä eri tahojen ja tasojen välillä sekä 3) konkreettisesta itäsuomalaisten yhteisöjen arkielämän osallisuuden tukemisesta aidon yhteisöllisyyden, inhimillisen yhteenkuuluvuuden rakentamisen suuntaan. (Ks. Kauppila 2005, 2-10, vrt. Himanen 2004, 6 ja toivottavasti Himanen 2006 ☺.)

Tietoyhteiskuntakehyksessä globalisaation eli paikallisuuden, yhteisöllisyyden ja sosiaalisen pääoman korostuminen globalisaation rinnalla, on tulkittu merkiksi mm. siitä, että ihmiset etsivät arjessaan merkityksellistä, turvallista ja hyvää elämää muutosten ja epävarmuuden keskellä (Uudistuva...2006, 10). Kun tässä ajassa ihmisillä voisi siis tulkita olevan kohtuullisesti vetoa välittämisen politiikkaan, olisiko paikallaan luoda, tukea ja vahvistaa konkreettisia mahdollisuuksia välittämisen politiikan toteuttamiselle?

Välittämisen toteuttaminen voisi olla - paitsi ensinnäkin jo paljon rohkeutta vaativaa välinpitämättömyydestä luopumista - myös mitä suurimmassa määrin pienten arkisten asennoitumisten ja tekojen rakentamaa merkityksellisyyttä, konkreettisesti luovuuteen ja erilaisten osaamisten mukaan ottamiseen kannustavaa ihmisten kohtaamista eri tahoilla ja tasoilla. Kaveria ei jätettäisi eikä kumppanuudessa kursailtaisi: lisättäisiin mukaan kutsumisia ja kutsujen mukaan osallistumisia, kun haasteet ovat pitkälti yhteisiä. Suomessa on jo EU-kontekstissa ja EU-puheenjohtajuuskauden avaukseksi ilmeisen menestyksellisesti lanseerattu slogan ”terveys kaikissa politiikoissa”. Kehittämistyön arjessa toivoo, että ”sosiaalinen kaikissa poliitikoissa” – siis ennen muuta ihan henkilöissä – heräisi siten, että yhteinen välittämistyö pääsisi arjessa konkreettisesti ennen näkemättömään vauhtiinsa Itä-Suomessakin.

3. ITÄ-SUOMI –OHJELMA YKSI VASTAUS?

Alueella hiljattain valmistellussa, laajassa Itä-Suomi -ohjelmassa visioksi vuoteen 2015 mennessä on kirjattu Itä-Suomen kehittyminen globaalisti kilpailukykyiseksi ja avautuneeksi osaamisen, yrittämisen ja elämisen ympäristöksi, jolle Venäjän läheisyys on

vahvuus (Itä-Suomi -ohjelma 2005, 3). Ohjelman toimeenpano on juuri aluillaan. Makrohankkeilla haetaan ponnistusvoimaa mm. hyvinvointityön uudistumiselle, toki muitakin tavoitteita ohjelmasta löytyy. Paljon sujuvaa yhteistä työtä ja luottamusta tarvitaan, jotta hyvinvointialan verkostoista löydetään käytännössä ne mahdollisimman aidosti viiden maakunnan kokonaisuuden intressejä konkreettisesti palvelevat kehittämiskohteet, joihin kehittämishankkeiden rahoittajatkin ovat valmiita vaikuttavien tulosten toivossa riittävästi panostamaan (vrt. Kauppila 2005, 11).

Itä-Suomi -ohjelman toimeenpanossa tärkeää on, että onnistutaan saamaan aikaan sujuvasti toimivaa tehtävien jakoa sekä selkeää kehittämisprosessien omistajuuksien määrittelyä, mikä varmistaisi etenemistä yhteisten tavoitteiden suuntaan. Eri tahojen erityisosaaminen on hyvä tunnistaa ja tunnustaa ennen yhteistä käyttöönottoa, vaikkapa esimerkiksi Venäjän läheisyyteen liittyvien vahvuuksien esille saamisessa. ISO on ensimmäisten viiden toimintavuotensa aikana huomannut konkreettisesti, että sosiaalialan lähialueyhteistyö on alue, jonka monet kumppanit mainitsevat tärkeäksi yhteistyön kohteeksi. Käytännössä yhteistyön koordinointiin panostaminen resurssien muodossa on kuitenkin lähes olematonta, ja strategiat näyttävät puuttuvan toistaiseksi vielä kokonaan. Myöskään alueen koulutustahojen konkreettista mukanaoloa Itä-Suomi -ohjelman toteutuksessa – hyvinvointiala mukaan luettuna - ei voine liiaksi korostaa.

Suomalaisen tietoyhteiskunnan uhkatekijöiksi mainitaan mm. kasvava alueellinen ja sosiaalinen eriarvoistuminen sekä ulkoisen ja sisäisen yrittäjyyden väheneminen (Uudistuva, ihmisläheinen...2006, 9). Vaikka kovin mielellään jotenkin toisin kertoisi, niin Itä-Suomessa eriarvoistumisen uhkat ovat kyllä läsnä hyvin konkreettisesti: lähtökohtana on joukkue, jonka koulutustaso on keskimäärin muuta maata alhaisempi, työttömyysaste on muuta maata korkeampi, sairastavuusindeksi on yli 30 prosenttiyksikköä korkeampi kuin maassa keskimäärin ja taloudellinen huoltosuhtekin on edelleen selvästi maan keskiarvoa heikompi (Itä-Suomen läänin peruspalvelujen tila 2005; 4-10) – vain muutamia keskeisiä ”kilpailukykyhaasteita” mainitakseni. Tässä olemme siis antaneet hieman tasoitusta muille joukkueille.

Sinänsä hyvin ilahduttavaa elinkeinomielessä on, että todellisia yrittämisen menestystarinoitakin alueelta löytyy. Yleisemmin tilannetta tarkastelevassa Itä-Suomi -ohjelmassa todetaan kuitenkin liiketoimintaosaamisessa, kuten markkinoinnissa ja kansainvälisen liiketoiminnan erityisosaamisessa sekä paikallisen yrittämisinnostuksen kasvattamisessa mm. palvelualalla olevan vielä parannettavaa (Itä-Suomi -ohjelma 2005, 15).

Hyvinvointialalta löytyy varmasti monenlaista liiketoiminnan paikkaa elinkeinoiksi asti, mutta systemaattista osaamisen vahvistamista, julkista tukea ja monenlaista kumppanuuden vahvistamista siihen Itä-Suomessa tarvittaneen. Yksi kynnyksysymys on aina ns. sen toisen toimivan työntekijän palkkaamisen mahdollisuus yritykseen, yksin yrittäminen vaativalla alalla voi olla muuta kuin vetovoimatekijä. Sosiaalialalla esim. yksin työskentelevät kotipalveluyrittäjät ovat usein lähes kohtuuttoman sitoutuneita työhönsä ja asiakkaidensa selviytymiseen silloinkin, kun oma fysiikka vaatisi edes hetkellistä vuodelepoa arkisen flunssa-aallon kourissa.

4. SOSIAALIALALLEKIN ”LUISTOA JA PITOJA”

”Tärkeintä elämässä on löytää joku, joka saa meidät tekemään sen mitä osaamme.” Ralph Waldo Emerson (1803-1882, Exley 1997)

Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihankkeessa (2003-2006) on tarkasteltu alan osaamis- ja työvoimatarpeita sekä sosiaalialan koulutustarpeita vuoteen 2015 asti. Tulosten mukaan palvelut voidaan säilyttää laadukkaina ja riittävinä uudistamalla alan henkilöstön tehtävä rakenne ja lisäämällä opiskelupaikkoja yliopistoissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa. Myös alan työolot ja palkkaus kaipaavat kipeästi kohennusta. (Sosiaalialan osaajat 2015; 2006.) Käytännössä sosiaalialan työtä tunteville nämä ongelmat eivät luonnollisesti ole uutisasioita.

Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen uudistamistarve ei ole sekään kehittämistyössä aivan uusi asia (ks. esim. Horsma & Jauhiainen toim. 2004), mutta todellisten muutosten toteuttamisen näkökulmasta hyvinkin ajankohtainen. Valtakunnallinen sosiaalialan henkilöstön saantiin, osaamisen ja työoloihin pureutuva hanke (STM, ks.

<http://www.sosiaalihanke.fi/Resource.phx/sosiaalihanke/hankkeet/henkilosto/index.htm>), jossa on tartuttu myös alan täydennyskoulutuksen kysymyksiin (ks. esim. Sarvimäki 2006) on enemmän kuin tervetullut Itä-Suomessakin. Näissä kysymyksissä ISO on aktiivinen kehittämiskumppani.

Sosiaalialan vetovoimaisuutta on selvästi parannettava, siinä mielessä luistoa tarvitaan. Mutta aivan samoin kaivataan ”pitovoimaisuutta”: nythän alalle kyllä kohtuullisen innokkaasti kouluttaudutaan yliopistoissakin, mutta ei ainakaan Itä-Suomessa pysähdytä ja sitouduta, vaan työelämässä muut tehtävät herkästi syrjäyttävät sosiaalialan kovan ytimen. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ISO:n toiminta-alueella - Kainuussa, Pohjois-Karjalassa, Pohjois-Savossa ja Etelä-Savossa - sosiaalialan osaamisesta on puutetta jo nyt, eivätkä ennusteet lupaa kovin hyvää tulevaisuudellekaan ilman tuntuja uudistuksia.

Itä-Suomen lääninhallituksen (Itä-Suomen läänin peruspalvelujen tila 2005; 2006, 80) mukaan esimerkiksi perhepäivähoitajien, kodinhoitajien/kotiavustajien, sosiaali- ja terveysjohtajien ja sosiaalityöntekijöiden eläkepoistumaksi ennakoitaan noin 50-60 %:n osuuksia vuoteen 2020 mennessä. Esimerkiksi Oulun lääninhallituksen arvioinnin (Oulun lääninhallituksen peruspalvelujen tila 2005; 2006, 105) mukaan läänissä oli vuonna 2005 vain kahdeksan kuntaa, joista löytyi riittävä määrä päteviä sosiaalityöntekijöitä. Tilaa tulee siis uusillekin kyvyille.

5. KILPAILU YKSILÖN ARJESSA

Jos jotakin tässä ajassa pohtii, niin kovin usein korostuvan kilpailun merkitystä ja mielekkyyttä. On asioita, joissa kilpailulla voidaan saavuttaa hyvää, kuten vaikkapa toinen toistemme kunnioittamisessa kilpailemisessa, kohtuudella siinäkin. Toki sitten taloudessa - ja erityisesti vielä liiketaloudessa - kilpailukyky on mitä keskeisin. Mutta jos julkisia

sosiaalimenoja voidaan viime kädessä puolustaa vain ja ainoastaan sijoituksina yhteiskunnan taloudelliseen tuottavuuteen, etumaksuna tulevasta kilpailukyvystä, ollaan helposti jo pulmallisilla poluilla. Helne ja Laatu (2006, 13) kirjoittavat:

”Vanha sosiaalipolitiikka perustui ajatukseen ihmisestä yhteiskunnan jäsenenä. Se piti tärkeänä yhteisvastuullisuuden, tasa-arvon ja huono-osaisiin kohdistuvan positiivisen diskriminoinnin periaatteita ja hallinnoi ihmisiä heidän sosiaalisten rooliensa, oikeuksiensa ja vastuidensa sekä sosiaalisesti määriteltyjen tarpeidensa perustalta. Nykyisin yksilö nähdään paljon väljemmin siten yhteiskuntaan kiinnittyneenä, omaa etuaan laskelmoivana itsellisenä taloudellisenä toimijana. (...) Tuottamattomista huono-osaisista ja muista huollettavista on siis tullut entistä niukemman tuen ja/tai tiukemman kontrollin kohteita.”

Selviytymisvaikeuksissa tilanteen kiristäminen ja pärjäämättömyydestä rankaiseminen tuntuu monesti kohtuuttomalta ja aivan muulta kuin välittämisen politiikalta.

Avohuoltoa korostava sosiaalipolitiikka on myös osaltaan tehnyt tutuksi mahdollisimman pitkälle omassa kotona pärjäämisen ihannetta. Onko niin, että kodista puhuminen tuo auttamiseen helposti turvallisen ja asiakaslähtöisen sävyn silloinkin, kun kyse on ennen muuta lisäsäästöjen hakemisesta kiristyvän talouden nimissä? Onko apua tarvitsevien ihmisten arki joskus pitkälle sattumanvaraista oman onnen nojassa selviytymistä ja kohtuutonta sinnittelyä vain heiveröisten tukipalvelujen kanssa? Silva Tedre (2006, 164) on esittänyt puhuttelevasti muutamien vuosien takaisia tutkimushavaintojaan vanhusten palveluarjesta:

”Tavatonta ei kotipalvelussa ollut sekään, että tyystin muistamaton ihminen lukittiin keskellä kaupunkia omakotitaloonsa – ulkoapäin. Sähköhellan töpselin työntekijä irrotti illalla pistorasiasta, laittoi sokerit piiloon ja huolehti muutenkin erittäin kekseliäästi muistamattoman vanhukset terveydestä ja turvallisuudesta. Järjestelystä oli sovittu yhdessä ´omaisten´ - ulkomailla työskentelevän ainoan tyttären – kanssa. Puoli vuorokautta muistamaton ihminen puuhaili omiaan isossa ja vieraaksi käyneessä kodissaan. Pääsy kotoa oli estetty samalla tavoin kuin se estetään dementiaosastoilla – sisään sulkemisella, erona vain se, että hän oli totaalisesti eristettynä muista ihmisistä. Viimeaikaiset teknologiset laitteet ovat ehkä ratkaisu vanhuksen valvontaan, mutta muistamattomien lohduttamiseen hädässä ja heidän rauhoittamiseensa niistä ei taida olla. Kotona asuminen ei pitkällekkään edennyt dementiaa potevalle ole tavatonta, sillä vuoden 1999 lopussa joka viides sosiaali- ja terveystalouden dementia-asiakas asui kotona säännölliset kotihoidon avulla.”

Näin ei aitoa välittämisen politiikkaa toteuteta eikä jokaisen ihmisen perusoikeuksia kunnioiteta tai rakenneta inhimillisesti arvokasta arkea.

Tedre (2006, 167-168) nostaa esille tärkeän havainnon: pienissä, monesti toissijaisilta tuntuissa asioissa piilee viime kädessä inhimillisen elämän mielekkyys ja hyvinvoinnin merkitys. Oikeus jättäytyä syrjään on aito vain, jos on aidosti toinenkin vaihtoehto: mielekäs osallistuminen tarpeellisen tuen avulla. On surullista, jos yksilön näkökulmasta mielekäs arki kangistuu käytännössä taloudellisen kilpailun kalkkiviivoille ja hyvän elämän merkitykset pyyhitään julmasti pois silloin, kun omat voimavarat eivät enää yksin riitä niiden toteuttamiseen.

”Hyvinvointivaltion rajat” -nimisen projektin kahden työryhmän yhteisraportti ”Oikeus ja kohtuus” on kirjannut sosiaaliturvan yleisen eettisen periaatteen näin:

”Mitä perustavammanlaatuiset inhimilliset tarpeet ovat uhattuina ja mitä heikommat ovat yksilön omat voimavarat selvitä, sitä vahvemmat ovat yksilön oikeudet ja sitä selkeämpi on julkisen vallan velvollisuus järjestää toimeentulo ja sosiaali- ja terveyspalvelut” (Oikeus ja kohtuus 2006, 26).

Tämän sosiaaliturvan yleisen eettisen periaatteen soisi kyllä toteutuvan myös itäsuomalaisen ihmisten arjessa. Se olisi kenties juuri sitä PARASTa, mitä kunta- ja palvelurakennemuutokseltakin voisi ylipäättään palvelujen järjestämisvastuun konkretisoitumisen osalta toivoa.

Palvelujen tuottaminen on sitten monimuotoinen kokonaisuus, jossa itäsuomalaisittain yhdenlaista huolta kantaa hyvinvointipalvelujen osalta toimivien markkinoiden puuttumisesta tai puutteista – etenkin, jos kovin rohkeasti, rivakassa tahdissa, laajalla rintamalla ja ilman ajantasaista tietoa tosiasiallisesta palvelutarjonnasta lisätään painetta heittäytyä lähinnä oletettujen markkinoiden varaan. Ennustan, että jatkossakin Itä-Suomessa julkisen vallan ote tulee olemaan tuottamispuolellakin vahva. Kolmannen sektorin, järjestöjen kyky tuoda erityistä osaamistaan pienemmille ja hajasijoitetummillekin asiakasryhmille tulee nykyisestään korostumaan. Tilaaja-tuottaja –mallin soveltaminen ”hyvinvointisektorille” tuntuu kumentavan tunteita (esim. Lindberg 2006) eri puolilla Suomea. On mielenkiintoista seurata tilanteen kehittymistä mm. alueellisiin sosiaalialan osaamiskeskukseen kantautuvien havaintojen kautta.

6. MIHIN SOSIAALIALALLA INNOVAATIOITA KAIVATAAN?

Kansallinen Sosiaalialan kehittämishanke (ks.

<http://www.sosiaalihanke.fi/Resource.phx/sosiaalihanke/index.htm>) kallistuu jo loppusuoralle vuonna 2007. Viimeinen avustuskierros on nyt hakuvaiheessa. Tuloksia on siis osaltaan vielä ennen aikaista arvioida. Itä-Suomessa on viimeisimmäksi tehty työtä mm. sosiaalialan asiakastyön kehittämisyksiköiden saamiseksi alueelle, mutta kovin moneen ehdotukseen ei vielä tässä vaiheessa yllettäne edes neljän maakunnan kokonaisuudessa. Alueen kehittämisponnistuksia heikentävät osaltaan kuntien perustyössä henkilöstön jatkuvasti suurehko vaihtuvuus ja ylikuormittuneisuus, hankeväsymys ja vaikeus löytää omarahoitusosuuksia useisiin meneillään ja tarjolla oleviin hankkeisiin.

Suurella kiinnostuksella Itä-Suomessakin suhtaudutaan nyt kehittämisjärjestelmän odotettavissa oleviin uudistuksiin: tuleeko Sosiaalialan kehittämishankkeen jälkeen uusi valtakunnallinen Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen kehittämisohjelma ja miten kehittämisrahoitusta jatkossa jaetaan mahdollisesti nykyistä ”rauhallisemmassa muodossa”. Ylipäättään suomalaisen tietoyhteiskunnan heikkouksiksi mainitaan tutkimus- ja kehitysrahoituksen sekä kehityshankkeiden pirstaleisuus, poikkihallinnollisuuden puute sekä käyttäjä- ja asiakasnäkökulman huomiointi tuote- ja palvelukehityksessä. Mahdollisuuksissa puolestaan tuodaan esille julkisen ja yksityisen sektorin sekä

innovaatiojärjestelmän *rakenteellinen* (kursivointi T.K.) uudistaminen sekä kansallinen ja kansainvälinen yhteistyö ja verkostoituminen (Uudistuva, 2006, 9.)

Systemaattiset rakenne- ja systeemi uudistukset tulevat sosiaalialan kehittämisessä todella tarpeeseen ja siinä mielessä voi olla tyytyväinen sosiaali- ja terveysministeriön aktiivisuuteen. Sosiaalihuollon kehittämistoiminnan valtakunnallinen arviointi (Sosiaalikehitys Oy) on valmistumassa vuoden vaihteessa ja tietoa voidaan käyttää apuna uudistuksissa. Myös Stakes on ottanut innovaatiot strategiseksi painoalueekseen (ks. <http://info.stakes.fi/innovaatio/FI/index.htm>). Innokkaasti odotamme tältä osin yhteistyön avauksia myös alueellisten sosiaalialan osaamiskeskusten verkoston ja tulevien sosiaalialan asiakastyön kehittämissyksiköiden kanssa.

Kun nykyisin kuntien voimavaroista 80-90 % kuluu koulutuksen, terveydenhuollon ja sairaanhoidon sekä sosiaalitoimen palvelujen tuotantoon (esim. Oulun läänin peruspalvelujen arviointiraportti 2005; 2006, 32), on edelleenkin hämmäntävää, kuinka vähän on sittenkin vielä panostettu sosiaalialan tutkimustiedon systemaattiseen tuottamiseen riittävän läheisessä kytkennässä alan operatiivisen toiminnan arkeen. Tässäkin mielessä sosiaalialan asiakastyön kehittämissyksiköt ovat oiva rakenneinnovaatio ja tulevat käytäntötutkimuksineen todella tarpeeseen kehittämistyössä. Toiveena on, että niiden kautta saataisiin myös luontevasti vertaistukea ja verkostoitumista sosiaalialan perustyöhön.

Uudistukset kytketään tässä ajassa melko usein tekniikan hyväksikäyttöön. Esimerkiksi *kansalaisten osallisuuden vahvistamisessa* ja sosiaalialan osalta *sähköisten palvelujen tarjonnan* lisääntymisen muodossa tekniikka voisi palvella nykyistä monipuolisemminkin. Suomalaisen tietoyhteiskunnan vahvuusiksi mainitaan usein mm. avoin ja turvallinen yhteiskunta sekä kansalaisten valmius ja halukkuus hyödyntää sähköisiä palveluja (esim. Uudistuva, ihmisläheinen...2006, 9). Sosiaalialan asiakaskunnasta esimerkiksi toimeentulotukea hakevilla opiskelijoilla olisi varmasti tarvittavaa osaamista ja asiointiyhteyksiäkin käytettävissään, jos vain sähköistä palvelutarjontaa olisi yleisemmin olemassa. Kehittämistyöhön toimivaa tekniikkaakin on jo saatavilla, mutta onko vielä riittävästi kohdennettu resursseja sähköisten palvelusovellusten suunnitteluun, toteuttamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen erityisesti sosiaalialan palveluarjen näkökulmasta? Mitä ilmeisimmin ei vielä. Myöskään työn vaikuttavuuden arviointikysymyksiin tietojärjestelmät eivät vielä juurikaan vastaille (esim. Lindqvist 2006, 7).

Viimeisimmäksi, ei suinkaan vähäisimmäksi, vielä pari innovaatioita kaipaavaa asiaa. Ensinnäkin sosiaalialan haasteiden näkökulmasta uudistuksia kaivattaisiin kipeästi siihen, että *korjaavasta työstä päästäisiin yhä vaikuttavammin ongelmia ennalta ehkäisemään*. Preventioon panostaminen on iso (ainakin hyvin iso ISO-) kysymys, mutta kuussakin on käyty, tapaan sanoa. Toiseksi innovaatioita tarvittaisiin myös puheen tasolla niinkin "vanhan" asian kuin *järkevä perustulomallin suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi*. On hyvin mielenkiintoista nähdä, syntyykö aiheesta edes itäsuomalaisittain vakavasti otettavaa keskustelua tulevissa eduskuntavaaleissa.

7. VASTUU AINAKIN PUHUTTAA

Kunta- ja palvelurakennemuutos on sinänsä tervetullut uudistus, mutta jään pohtimaan sitä, jaksetaanko, osataanko ja halutaanko eri alueilla, millä tavoilla ja miten nopeasti käytännössä nyt organisoitua uudelleen? Mistä tulee käytännössä kunnille se tuki, jota uudistuksen onnistumiseksi tarvitaan? Uudistuksen kuvataan olevan ennen muuta poliittinen prosessi, jossa *suunnitteluvastuu* oli valtiolla ja *toteutusvastuu* on ennen mutta kunnilla – kuntien valtuustoilla ja luottamusmiesjohtolla - ja jossa punnitaan sekä poliitikkojen sitoutuminen muutokseen että muutoksen johtamisen kyvyt (Parjanne 2006).

Raija Julkunen (2006, 535-536) analysoi vastuupuheen lisääntymistä mielenkiintoisesti: silloinkin, kun voisi puhua vaikka valtion ja kuntien tehtävistä, puhutaankin nykyisin herkästi valtion ja kuntien vastuista, kuten ”valtio siirtää vastuitaan kunnille” tai että ”kunnat eivät kanna vastuutaan työttömistä”. Yhtäältä hän pohtii, ovatko vastuusta puhuvat niitä, jotka kuvittelevat itsensä korkeasti moraaliseksi, mutta epäilevät toisten vastuullisuutta. Toisaalta vielä vakavampi tilanne on hänen mukaan sitten, jos vastuupuheen esiinmarssi onkin oire jonkinlaisesta pelin menettämistä, keskinäisen luottamuksen menetyksestä. Havaitaanko luottamus – kuten hengitysilma - vasta silloin, kun se niukenee tai sen ylle lankeaa jokin epäilyksiä herättävä varjo? (Julkunen 2006, 539-540.)

Sosiaalialan kehittämistoiminnan itäsuomalaisen arjen kautta tilannetta arvioidessa tulee väistämättä mieleen, että luottamus on ollut koetteilla puolin ja toisin tässä valtio-kunnat – akselilla. Kun itäsuomalaistenkin ihmisten palvelutarpeiden arki näyttäytyy haasteellisena, monet kysyvät, kenen ylipäätään milloinkin kuuluisi olla haasteiden vastaanottajana: valtion, kuntien, järjestöjen, yritysten, lähiomaisten, yksilöiden itsensä jne. Kyllä prosessin omistajuutta on monesti vaikea suoralta kädeltä kiistattomasti määritellä, ja kun näin on, kasvaa inhimillinen houkutus osoitella ainakin julkisella puolella ns. naapurileiriin. Oikeus ja kohtuus on todella tarpeen ottaa rohkeasti yhteisen keskustelun aiheeksi (vrt. Oikeus ja kohtuus 200; 4, 33), ja varata keskusteluun niin aikaa kuin niitä aikuisten oikeasti verkostoissa valtaa pitäviä kumppaneitakin (vrt. Viirkorpi 2006). Oikeudellisesta näkökulmasta erittäin kiinnostavalta vaikuttaa myös uunituore (9.11.2006) Stakesin julkaisu ”Tällä lailla sosiaaliturvaa”, joka varmasti ansaitsee tutustumisen.

Raija Julkunen (2006, 539) toteaa hienosti sanomaansa tiivistäen, että ”*nykyinen vastuudiskurssi pyrkii murtamaan pohjoismaisen arkisen luottamukseen nojaavan hyvinvointieetoksen ja tekemään omasta ja toisten hyvinvoinnista läpinäkyvää, henkilökohtaisen varautumisen, vastuun ja todennettavien tekojen paikan.*” Tässäkin artikkelissa vastuuta on vähintäänkin kohtuullisesti herätelty. Kovin selviä arkisen yhteisen luottamuksen horjuttamisen pyrkimyksiä en kuitenkaan osaa nähdä puheen tasollakaan. En ainakaan kaikissa niissä ponnistuksissa, joissa kuitenkin useimmiten - niin tohdin uskoa ja luottaa - on vilpittömän tarkoitus viime kädessä tukea ihmisiä elämässä selviytymisessään.

Lienee selvää, että esimerkiksi kaikkea liike-elämästä tulevaa ei voi eikä missään tapauksessa pitäisikään sovittaa sellaiseen kontekstiin, mihin se ei luontevasti sovi. Ja samaan aikaan lienee myös niin, että liike-elämästä saattaa hyvin tulla sellaista, jolle on toimivaa ja yhteisesti hyväksyttävää käyttöä myös toisenlaisissa ympäristöissä. Ajattelen niin yksinkertaisesti, että inhimillisen elämän tukemisessa ”voitto” ei usein ole lainkaan

ihmisten keksimillä rahayksiköillä mitattavissa. Sitä voittoa kannattaa kuitenkin kumppanuudessa tavoitella, jos edes ”yksikin voi hengittää kevyemmin siksi, että Sinä olet elänyt” (vrt. Emerson; Exley 1997) - ja tehnyt työsi.

Sosiaalialan kehittämistyössä kuten asiakastyössäkin toiminnan läpinäkyvyys sekä ”tulosten” ja vaikuttavuuden arviointi voi onnistuessaan olla mitä toimivin keino tukea konkreettisesti ihmisten selviytymistä. Tärkeää on tuoda esille myös voimavaroja ja selviytymistarinoita (ja kehittämistarpeita) niin tarinoiden pääosissa oleville kuin muillekin. Kaikkea ei elämässä missään nimessä tarvitse eikä edes saa läpivalaista paljastettavaksi. Aina ei päästä selkeästi myönteisten tulosten tai vaikutusten aiheuttajien jäljille eikä kaikki inhimillinen elämässä koskaan kutistu arvioinnilla tavoitettavaksi. Silti mielestäni kannattaa joiltakin osin yrittää. Mahdollisimman avoin, läpinäkyvä, tuloksellinen ja vaikuttava vastuudiskurssi puolestaan lisää osaltaan luottamusta, niin rohkenen luottaa.

LÄHTEET

Exley, H. (toim. 1997) Words of Wisdom. Suom. Kaarina Helakisa. Kultahippuja: Viisaus. Oy Kolibri, Helsinki 1998.

Himanen, P. (2004) Välittävä, kannustava ja luova Suomi. Katsaus tietoyhteiskuntamme syviin haasteisiin. Tulevaisuusvaliokunta, teknologian arviointeja 18. Eduskunnan kanslian julkaisu 472004. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.eduskunta.fi/fakta/julkaisut/jkalku.htm>

Himanen, P. (2006) Välittämisen filosofia – inhimillinen elämänfilosofia. Luento Itä-Suomen sosiaalityön päivillä Mikkelissä 13.11.2006.

Itä-Suomen läänin peruspalvelujen tila 2005 (2006) Itä-Suomen lääninhallituksen toimialan peruspalvelujen arviointi, maaliskuu 2006. Itä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja nro 116. Mikkel: Etelä-Savon Kirjapaino Oy. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.laaninhallitus.fi/ita/suomi/peruspalvelut2005>

Itä-Suomi –ohjelma (2005) Itäisen Suomen suuret tulevaisuuden kysymykset -projektin loppuraportti. Etelä-Savon maakuntaliiton julkaisu 64:2005. Mikkel: Etelä-Savon maakuntaliitto. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.pohjois-karjala.fi/dman/Document.phx?documentId=xp06705145437390>

Julkunen, R. (2006) Vastuupuheen esiinmarssi. Yhteiskuntapolitiikka 71(5), 533-540.

Julkunen, I. & Lindqvist, T. & Kainulainen, S. (toim. 2005) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. Stakes. FinSoc Työpapereita 3/2005. Helsinki. Julkaistu tietoverkossa: http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/98A57D60-6F54-425F-B980-DBCCA2EA8406/0/ty%C3%B6papereita3_05.pdf

Kauppila, T. (2005) Uudistuva Itä-Suomi, sosiaaliala ja innovaatiot. Teoksessa Jämsén, A. (toim.) (2005) Uudistuva Itä-Suomi – vahvistuva sosiaalityö. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 1/2005, 5-20.

Lindberg, J. (2006) Kuka keksi tuoda tilaaja-tuottaja -retoriikan hyvinvointipalveluihin? Sosiaaliportin käyttäjien omat blogit 7.11.2006. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/keskustelut/viestit.aspx?messageID=67e7af47-e46e-4626-9e50-8a8e33d1c60b&sortOrder=1#>

Lindqvist, T. (2006) Paula Kermanin haastattelussa Intohimona vaikuttava työ. ISO-tiedote 2/2006, 7. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.isonetti.net/julkaisut/tiedotteet.html>

Oikeus ja kohtuus (2006) Arvioita ja ehdotuksia julkisesta hyvinvointivastuusta. Stakes. Helsinki: Edita Prima Oy. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/m227-VERKKO.pdf>

Oulun lääninhallituksen peruspalvelujen arviointiraportti 2005 (2006) Oulun lääninhallituksen toimialan peruspalvelujen arviointi. Huhtikuu 2006. Oulun lääninhallituksen julkaisuja nro 119. Oulu. Julkaistu tietoverkossa:

[http://www.intermin.fi/lh/biblio.nsf/96077C1C8348F4EFC2257147002A7134/\\$file/Oulun_lani_2005_eBook.pdf](http://www.intermin.fi/lh/biblio.nsf/96077C1C8348F4EFC2257147002A7134/$file/Oulun_lani_2005_eBook.pdf)

Parjanne, R. (2006) Kunnalliset palvelut turvataan vain uudistaen! Kunta- ja palvelurakenne uudistuu –seminaarin avaus, Kuopio 7.11.2006. Julkaistu tietoverkossa: http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;62;23757;109246;111362

Jauhiainen, E. & Horsma, T. (toim.) (2004) Sosiaalihuollon ammatti- ja tehtävärakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä. 2004:10. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2004/06/mk1087379046252/passthru.pdf>

Sarvimäki, P. (2006) Paula Kermanin haastattelussa Osaaminen tuo laatua ja arvostusta. ISO-tiedote 2/2006, 3. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.isonetti.net/julkaisut/tiedotteet.html>

Sosiaalialan osaajat 2015 (2006) Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Opetusministeriö, Euroopan sosiaalirahasto, sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto. Sosiaalityön julkaisusarja 4, Jyväskylän yliopisto. Tampereen Yliopistopaino. Julkaistu tietoverkossa: http://www.jyu.fi/ytk/laitokset/yfi/tutkimus/julkaisut/sotenna_loppuraportti_2006.pdf

Tedre, S. (2006) Asunnon vangit – ulos pääseminen sosiaalisena ongelmana. Teoksessa Helne, T. & Laatu, M. (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kela, Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy. s. 161-171.

Tällä lailla sosiaaliturvaa (2006) Sosiaaliturvan saamisedellytyksistä ja -takeista. Stakes. Helsinki: Edita Prima Oy. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/raportit/M228-VERKKO.pdf>

Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi (2006) Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015. Hallituksen politiikkaohjelmat, tietoyhteiskunta, valtioneuvoston kanslia, syyskuu 2006. Julkaistu tietoverkossa: http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi_FI/1142405427272/_files/75972387480338470/default/Tietoyhteiskuntastrategia_V10_verkko.pdf

Viirkorpi, P. (2006) Paula Kermanin haastattelussa Kehittäjäverkostot uusien haasteiden edessä. ISO-tiedote 2/2006, 6. Julkaistu tietoverkossa: <http://www.isonetti.net/julkaisut/tiedotteet.html>

II SOSIAALITYÖSSÄ TARVITAAN MONIPUOLISTA TIETOA ELÄMÄSTÄ¹

Lasse Murto

1. JOHDANTO

Valtaosa suomalaisista voi entistä paremmin, mutta hyvinvointierot ovat kasvaneet, kertoo Stakesin tekemä väestön hyvinvointi- ja palvelukysely, jossa haastateltiin 4350 suomalaista. (Kautto 2006)

Työikäisten hyvinvoinnissa erot syntyvät etenkin työssäkäyvien ja työtä vailla olevien välillä. Työssäkäyvien tulokehitystä ovat vauhdittaneet ansiotason nousu ja veronalennukset. Työtä vailla olevien vähimmäisetuuksien reaaliarvo ei ole kasvanut samaan tahtiin. Tästä on seurannut tuloerojen kasvua ja vähimmäisturvan varassa sinnittelevien köyhyyttä. Samassa kyselyssä tiedusteltiin myös mielipiteitä hyvinvointipalveluista. Suomalaiset kannattavat verovaroin rahoitettua ja julkisen sektorin tuottamiin palveluihin voimakkaasti nojaavaa sosiaalipolitiikkaa.

Sosiaalityö on sosiaalipolitiikan väline, jolla yhteiskunta lievittää kansalaisten hyvinvointieroista aiheutuvia ongelmia. Sosiaalityö on muutostyötä, jonka tavoitteena on vähentää yhteiskunnassa ilmeneviä esteitä, eriarvoisuutta ja epäoikeudenmukaisuutta. Sitä tarvitaan paitsi kriisi- ja hätätilanteissa myös jokapäiväisten yksilöllisten ja yhteisöllisten ongelmien ratkaisemisessa (ks. Pohjola 1998.)

Valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkoston (SOSNET 2003) määritelmän mukaan sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisön toimivuutta ja yksilöiden toimintakykyisyyttä. Sosiaalityö on yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä. Sosiaalityön laaja määritelmä asettaa suuria vaatimuksia sosiaalityön tiedon tuottamiselle.

2. MILLE TIETOPOHJALLE KANSALAISTEN HYVINVOINTIA RAKENNETAAN?

”Yhteiskuntatieteiden tyypillinen maailmankuva on verrattain latteaa, vaikkakaan sosiaalitieteet eivät ole tässä suhteessa pahimpia. Maailmankuva sisältää muutamia keskeisiä rakenteita ja joukon taustatekijöitä, joiden peittoon jää unohduksiin suurin osa elämän todellisesta vaihtelevuudesta. Tiedämme myös, että marginaaliryhmien hyvinvoinnin rakentuminen on pitkälti toisenlaista kuin haastateltujen keskiarvoihmisten. Meillä on hyvin epätarkka kuva jopa lasten ja vanhustenkin hyvinvoinnin edellytyksistä, saati sitten todellisten marginaaliryhmien”, kirjoitti Jorma Sipilä jo vuonna 1979. (Sipilä

¹ Artikkelin on muokattu Janus-lehdessä 3/2005 julkaistun kirjoituksen pohjalta.

1979). Tutkimuksen keinoin kerättävä ”virallinen tieto” katsoo kohteitaan kaukaa, etäisyyden päästä. Silloinkin kun se haluaa kuulla kohteidensa vastauksia, kuten kyselyissä ja haastatteluissa on tapana, virallinen tieto luottaa vakiintuneisiin kysymyksiin. (Hänninen, Karjalainen & Lahti 2005.) Tarvitaan siis muutakin tietoa marginaaliryhmien elämästä.

Täydentävää tietoa löytyy mm. ”toisen tiedon” kautta. Huono-osaisuutta koskeva ”toinen tieto” on tietoa, joka on mahdollisimman yksityiskohtaista, kokemuksellista, paikantunutta, ihmettelevää, paljastavaa ja pohdiskelevaa. Tällaisen tiedon muotoina voidaan pitää muun muassa täsmätietoa ja vastatietoa. ”Täsmätiedon erityisenä tunnusmerkkinä voidaan pitää sitä, että se pyrkii kuvaamaan ihmistä mahdollisimman läheltä sulkematta silmiään yksityiskohdilta. Juuri ne voivat olla ratkaisevia.” Vastatieto on ”haastavaa tietoa, joka kyseenalaistaa vakiintuneiden näkemysten perustavia otaksumia, niiden asettamia ehtoja ja kehyksiä tiedonmuodostukselle. Horjuttamalla virallisen tiedon itsestäänselvyyksiä ja paljastamalla sen sisäisiä ristiriitoja, vastatieto raivaa tilaa vaihtoehtoisille näkemyksille ja syrjään systäville katsantokannoille.” (Hänninen ym. 2005.)

Toinen tieto antaa viralliseen tietoon nähden toisenlaisen, kansalaista lähellä olevan näkökulman siihen, mitä yhteiskunnassamme tapahtuu ja millainen yksittäisen kansalaisen tilanne on. Tästä syntyvät ”pienet kertomukset” haastavat ja täydentävät hallinnon ja tutkijoiden tuottamia ”suuria kertomuksia”. Toisen tiedon merkitys on tullut sitä tärkeämmäksi mitä vaikeammin ennakoitavaksi ja jopa kaoottiseksi yhteiskunnan kehitys on tullut. Ennakoimattomuus tarkoittaa vaikeutta tai suoranaista mahdottomuutta ennustaa yhteiskunnan ja sen ongelmien kehitystä niin, että tulevaisuuteen voitaisiin varautua pitkän aikavälin strategioilla. Näin myös sosiaalityön tehtävien ennakointi on vaikeata.

Lähtökohdaksi kaiken epävarmuuden keskellä voinee joka tapauksessa ottaa sen, että sosiaalityön tehtävät säilyvät laajoina sosiaalisten ongelmien monimutkaistuessa ja että ongelmien käsittely edellyttää monipuolista ja moniammatillista yhteistyötä. Sosiaalityön koulutuksen ja tutkimuksen käytäntösuhteiden pohdinnan merkitys ei ainakaan vähene. Suoraan asiakkaalta ja sosiaalityöntekijältä kerätyn tiedon ja kokemuksen käyttäminen tieteellisen tiedon rinnalla kenties jopa vahvistuu sosiaalityön koulutuksessa ja tutkimuksessa. Tämä tieto on tärkeää palvelujärjestelmän kehittämisessä ja arvioinnissa. Pelkkä tieteellinen tieto voi antaa vain osittaisia vastauksia.

Sosiaalialan eri toimintoja yhdistää ihmisen kokonaistilanteesta lähtevä toimintaideologia ja työskentelyote, jolla pyritään asiakkaan koko elämäntilanteen kohentamiseen. Työtä ei niinkään ohjaa pitkälle kehittynyt tieteellinen tieto eikä siihen nojaava ammatillismetodinen pohja. Sosiaalialalla ei siis riitä vain ”kova” tutkittu tieto, vaan tarvitaan myös toista tietoa, kokemustietoa, käytännön viisautta ja toimenpiteellistä tietoa.

Sosiaalialan konteksti on kompleksinen, eikä ole olemassa yksinkertaisia malleja tiedon menetelmälliseen tuottamiseen ja välittämiseen. (ks. Kananoja 2003.) Jotta toinen tieto saisi aidon aseman kokonaistiedonmuodostuksessa, on käytännöstä nousevia tietoja, kokemuksia ja havaintoja kerättävä nykyistä systemaattisemmin. Niitä on jäsennettävä ja kytkettävä mahdollisesti aikaisempaan teoretietoon. Niistä on luotava uusia tietosisältöjä ja -rakenteita.

Asiakkaiden ”kantaman” tiedon merkitys on sosiaalialan ammattien tietopohjan rakentamisessa ja vahvistamisessa suuri. Tämä tieto on erityisen tärkeää, kun halutaan

vahvistaa sosiaalityön käytännön tilanteissa tarvittavaa osaamista. (ks. Kananoja 2005; Metteri 2003; Murto ym. 2004.)

Toisen tiedon tuottamisessa tärkeässä roolissa ovat sosiaalityön asiakkaiden lisäksi kasvokkaista työtä tekevät sosiaalityöntekijät. On jopa korostettu (ks. Arnkil 1991), ettei mitään mullistavaa sosiaalityön uutta toimintamallia voi tulla työn ulkopuolelta. Työn kehittämisen avaimet ovat työntekijöiden itsensä käsissä, nykyisen ammattikäytännön erittelyssä ja samanaikaisessa työn teoreettisessa jäsentämisessä.

Toinen tieto tarjoaa myös pohjaa sosiaalityön sisällä käytävälle itsekriittiselle keskustelulle. Toisen tiedon kautta sosiaalityötä tekevillä on mahdollisuus saavuttaa ns. tulkitsevaa asiantuntijuutta, jolle on tunnusomaista asiakkaan oman tiedon ja asiantuntijuuden kunnioittaminen sekä ns. poikkeavan ja normaalin rajan liukuvuuden ymmärtäminen. Asiakkaiden elämän rosoisuutta ymmärtämään pyrkivän ja asiakkaiden erilaisia ääniä kunnioittava osallistuva ja osallistava sosiaalityö asettuu usein jo yhteiskunnan reunalle ajautuneiden ihmisten aidoksi kumppaniksi. Heillä uskotaan olevan jäljellä monenlaista potentiaalia ja kätkeytyä resursseja, joiden esiin saaminen on ammatti-ihmisten keskeinen tehtävä. Sosiaalityön ammattietiikasta johdettu ns. dialoginen suhde vaikeuksiin ja reunalle ajautuneisiin ihmisiin on oleellinen ja monimerkityksellinen. Kyse on sosiaalityön ydintematiikasta, joka määrittää sosiaalityön paikkaa ja tehtäviä yhteiskunnassa. (ks. Hänninen ym. 2005.)

3. ONGELMAT MUTKISTUVAT JA YKSILÖLLISTYVÄT – KUKA NIITÄ PÄÄSEE MÄÄRITTELEMÄÄN?

Metterin (2003) mukaan ne, joiden tieto ei pääse ollenkaan esille, joutuvat mukautumaan muiden määrittelemään maailmaan. Erityisen pelottavaa on, jos sosiaalisia instituutioita ja ihmisten sosiaalista elämää koskeva tieto alkaa määrittää entistä enemmän pelkkien asiantuntijustulkintojen ja monenlaisten seulojen kautta. Tällöin on suuri vaara, että tiedosta seuloontuu pois yksilöllisesti ja henkilökohtaisesti merkityksellinen tai näihin seuloihin sopimaton aines. Granfelt (1998) on todennut osuvasti, että sosiaalityössä tulisi ”kyetä kuuntelemaan kansalaisten kertomuksia tarkkaavaisesti ja eläytyen. Tällaisen empaattisen kyvyn myötä mustavalkoiset dikotomiat kyseenalaistuvat; kertomukset ovat sisäisesti ristiriitaisia, kuten kokemukset ja ihmisetkin. Näin löytyy tilaa uusille ja keskenään ristiriitaisille tulkinnoille. Ristiriitoja ei tule selittää pois, vaan ne ovat mahdollisuuksia kertomuksen jatkamiselle”. On myös muistettava, ettei ehkä sittenkään ole niin kovin tärkeitä löytää vastauksia ja selityksiä kaikkeen. Ihmisten ongelmat ovat usein luonteeltaan sellaisia koko elämää koskevia sosiaalisia ja moraalisia ongelmia, joihin ei ole olemassa teknisiä ratkaisuja. (ks. Mäntysaari 2003.) Näihin ns. ilkeisiin ongelmiin ei ole yhtä määritelmää tai diagnoosia, vaan ongelmaa on lähestyttävä monista näkökulmista ja monen toimijan voimin (Sotarauta 1996).

Yhteiskunnan muutosprosessi tulee näkymään sosiaalialalla paitsi ongelmien monimutkaistumisena ja kasvavana työmääränä myös uusien asiakasryhmien ja jopa ihan uudenlaisten ongelmien syntymisenä. Ongelmia luonnehtii entistä enemmän ”sosiaalisen” yksilöllistyminen. Muutos vaikuttaa myös sosiaalisten ongelmien käsittelyn keinoihin. Sosiaalityön näkökulmasta on tärkeitä se, että uusissakin ongelmissa apu ja tuki

järjestetään ihmisarvoa ja asiakaslähtöisyyttä korostaen. Ihmisten huolet ja kärsimykset otetaan vakavasti. Heidän tunteillaan ja ajatuksillaan on merkitystä. Jokainen ihminen on itsessään arvokas ja oikeutettu moraalisesti arvokkaaseen kohteluun. Olennaista on antaa vaikeuksissa oleville ihmisille kasvot ja ääni (ks. Granfelt 1998.) Esimerkiksi huumeriippuvuuden hoitotyössä toimivat sosiaalityöntekijät joutuvat entistä enemmän mukaan kamppailuun kaikkien ihmisten oikeudesta tukeen ja hoitoon ja siitä, että jo kärsimysten lievittäminen on hyväksyttävä riittäväksi tavoitteeksi tuelle ja hoidolle.

Meidän on varauduttava myös siihen, että ”sosiaalisen” asiantuntemuksen asemaa kyseenalaistetaan tai ainakin siihen, että sen on vaikea kommunikoida samalla käsitteellisellä tasolla toisten professioiden kanssa. Yhteiskunnan muutoksen dynamiikka tuottaa hyvinvointipoliittisessa mielessä sekä tieteellisesti että käsitteellisesti vaikeasti haltuun otettavia ilmiöitä. Tällöin on vaarana, että vastauksia aletaan hakea ensisijaisesti niiltä areenoilta, missä identiteetit ovat vahvat eli medikaalisen, juridisen ja pedagogisen asiantuntemuksen piiristä. (ks. Murto ym. 2004.) Lisäpontta tähän kehitykseen antaa se, että elämä näyttää olevan entisestään medikalisoitumassa. Se on pulmallista sen vuoksi, että terveydenhuolto on kallis eikä läheskään aina paras tapa hoitaa sosiaalisia ongelmia ja tuottaa kansalaisille elämänhallintaa. (ks. Julkunen 2001.) Sosiaalityön käytännön ja -tutkimuksen tulisi olla muutosagenttina myös siihen, että elämän monimutkaistumiseen ja lisääntyvään haavoittavuuteen alettaisiin etsiä vastauksia vähintään yhtä hanakasti ”sosiaalisen” osaamisen alueelta kuin lääketieteen ja terveydenhuollon suunnilta.

Päihdehuollon erityispalvelut ovat perinteisesti pohjautuneet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön yhteiseen työskentelyyn. Hoitojärjestelmän tehtävien monipuolisuutta ja hoidon moniammatillisuutta on perusteltu mm. päihdeongelman luonteella, lainsäätäjän asettamilla lähtökohdilla ja päihdehuollon pohjoismaisesta hyvinvointimallista ammennetulla ihmiskuvalla. Ammattiväki on korostanut, ettei sosiaalityeistä tai lääketieteestä ammentava tietopohja tahollaan ja yksin voi ratkaista päihdeongelman ”mysteeriä”. Sama koskee sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. He puhuvat eri kielellä ja eri termein samasta asiasta. ”Totuus” päihdeongelmasta ei ole sosiaalityössä tai mediinisessä lähestymistavassa yksinään. Moninaisena näyttäytyvää päihdeongelmaa ei voi hoitaa vain jommankumman ehdoilla, tiedoilla tai osaamisella. Vain yhdessä moniammatilliset tiimit voivat tuottaa merkittäviä välineitä päihdeongelman ymmärtämiselle tai käsittelylle. ”Oikeasta” tiedosta ei pidä lähteä kilpailemaan. Oikeita vastauksia on enemmän kuin yksi, ja ne voivat vaihdella tilanteesta toiseen.

Sosiaalityön asemaa yhteiskunnassa voi vaikeuttaa sekin, että 2000-luvun ensimmäisestä vuosikymmenestä on ennakoitu tulevan kilpailupolitiikan ja kilpailulainsäädännön erityinen vuosikymmen myös hyvinvointipalveluissa. Kilpailuttamisesta tulee ”hyvinvointiyhteiskunnan kriittinen osaamisalue” (ks. Julkunen 2001). Monet 1990-luvulla läpiviedyt prosessit, kuten palvelujen ajattelemisen tuotteina, tuloksina ja suoritteina tai kustannuslaskennan kehittyminen luovat pohjaa syvemmille muutoksille. On suuri vaara, että sosiaali- ja terveydenhuollon toimintoja aletaan arvioida samalla tavalla kuin elinkeinoelämän tuotteita. Markkinoiden ja kilpailutuksen luominen hyvinvointipalveluihin on arvaamaton prosessi, jonka kaikkia seurauksia on vaikea nähdä. Yksi seuraus on Julkusen (2001) mukaan se, että ”sosiaalisen” osaajat joutuvat yhä enemmän neuvottelemaan kirjanpitäjien, lakimiesten ja konsulttien kanssa.

Ihmisten arkielämää, elämänhallintaa ja vaikeuksien kohtaamista ei voi medikalisoida, eikä muutenkaan läpiammatillistaa. Sosiaalityön kehittäjät joutuvat Julkusen (2001) tavoin

nöyrästi kysymään, mikä on tulevaisuudessa ammatillisen sosiaali- ja terveydenhuollon osaamisen paikka itseavun, oman elämän asiantuntemuksen, median, kaupallisten palvelujen, vertaistuen, ystävien ja läheisten kentässä?

”Sosiaalinen” joutuu medikalisoitumisen lisäksi enenevästi kamppailemaan myös talouden määräysvaltaa vastaan. Kantola (2002) on osuvasti todennut, että ”talous pyrkii kaappaamaan ja lyhentämään politiikan asialistan ja informoimaan politiikan. Talous ja työllisyys, kasvuprosentit, osakekurssit, työllisyyden ja työttömyyden suunnat, tarjoavat jatkuvia vaaran signaaleja ja tuottavat alituisen hälytys- ja poikkeustilan ilmapiirin... Mikä on sosiaalisen kyky muotoilla sosiaalisia ongelmia, ennakoita seurauksia, ehdottaa ratkaisuja ja tuoda ne julkiseen debattiin ja informoida politiikkaa?” (Kantola 2002.) Tämän ja huomispäivän politiikka vaatii näyttöä ja faktaa (ks. Julkunen 2001.) Sosiaalityön on pakko tuottaa aikaisempaa enemmän näyttöä sekä perinteisen tutkimuksellisen tiedon että toisen tiedon avulla. Erityisesti tarvitaan työn systemaattista dokumentointia ja käytäntöjen realistista arviointia. Tämä on omiaan vahvistamaan sosiaalityön omaa asiantuntijuutta moniammatillisessa työssä (ks. Vanhala 2006.)

4. KOULUTUS SOSIAALITYÖN TIETOPOHJAN MONIPUOLISTAJANA

Korkeakoulujen arviointineuvosto antoi vuonna 2003 ulkopuoliselle arviointiryhmälle tehtävän arvioida yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksia työelämästä nousevien tarpeiden valossa. Tehtävänä oli etsiä vahvuuksia ja kehittämishaasteita sekä antaa suosituksia koulutuksen kehittämiseksi.

Arvioinnin johtopäätöksenä ei ehdotettu ”käytännön” lisäämistä yliopisto-opetukseen, vaan teorian ja käytännön opetuksen tiukempaa vuoropuhelua. Osaaminen syntyy käytännön opetuksen myötä. Erityisen tärkeässä roolissa ovat käytännön työn opettajat. Jotta elävän elämän havainnot voi jäsentää ja järjestää, on opettajalla itsellään oltava kokemus työstä ja oma osaaminen. Opettajan pitää kyetä opettamaan, miten yksittäisistä havainnoista edetään järjestyneempään käsitykseen teoreettisia ja tiedollisia apuvälineitä käyttäen. Ellei sosiaalityöntekijälle synny taitoa kytkeä yhteen havainnot ja tietoa, hänellä on vaara toimia sattumanvaraisesti ja hajanaisesti. Vaikka sattumalla ja intuitiolla onkin osuutensa ammatillisessa toiminnassa, ne eivät kuitenkaan korvaa koulutuksen antamaa osaamista.

Esimerkiksi dokumentoinnin ja sosiaaliraportoinnin tulee olla luonnollinen osa sosiaalityötä. Sosiaalityön omista lähtökohdista kehitetty ”evidence based” -mallinen ajattelu voisi auttaa nykyistä paremmin yhdistämään tieteellistä tietoa ja toista, käytännöstä ja kokemuksesta nousevaa tietoa hedelmälliseksi kokonaisuudeksi, josta hyötyisivät asiakkaat ja työnantajat, kuntalaiset - ja myös sosiaalityöntekijöiden oma ammattityytyväisyys voisi lisääntyä. Näyttöön perustuvan tiedon tuottamisen korostaminen on tullut entistä tärkeämmäksi mm. päihdetyön ”hyödyllisyyttä” koskevassa keskustelussa.

Koulutusta ei anneta tyhjiössä. Sosiaalialan koulutuksessa on tärkeää käytännön läheisyys, kiinteät työelämäsuhteet, palvelujärjestelmiin liittyvä kehittämistoiminta ja ammattityön menetelmien jatkuva arviointi. Sosiaalialan toimintojen tiivis yhteys yhteiskunnalliseen muutokseen ja kansalaisten sosiaalisen osallisuuden ja toimintakyvyn

muuttuviin ehtoihin edellyttävät koulutukselta herkkyyttä ja aktiivisuutta. (ks. Koskiluoma 2004; Niemi 2005)

5. ILKEÄT ONGELMAT HAASTE SOSIAALITYÖN TUTKIMUKSELLE

Sosiaalityötutkimukselle voidaan asettaa paljon erityisehtoja. Esimerkiksi päihdehuollon sosiaalityössä kohdataan poikkeuksellisen arkaluontoisia, emotionaalisesti ja moraalisesti latautuneita teemoja. Sosiaalityön tutkijat joutuvat vastaamaan metodisesti ja käsitteellisesti hankaliin, usein traumatisoituneiden ihmisten kohtaamiseen liittyviin haasteisiin. Tutkijalta vaaditaan herkkyyttä ja kykyä eläytyä toisen ihmisen kärsimykseen ja päästä hänen kokemusmaailmaansa. Hermeneuttis-fenomenologinen, ihmisten kokemuksia ymmärtämään pyrkivän tutkimustavan hallinta on sosiaalityötutkijalle tärkeä taito. Mm. päihdehuollon toiminnan erityisyyden tunnustavassa evaluointitutkimuksessa arvot ovat keskeisessä osassa. Tutkimuksessa on tärkeitä kuunnella asiakkaan omia hoitotavoitevalintoja ja kokemuksia. Se on välttämätöntä mm. päihdeongelman yksilöllisen luonteen vuoksi. Hoidossa kohdattua päihdeongelmaisuutta on perusteltua pitää pikemminkin erilaisia vaiheita dynaamisesti sisältävänä tai kroonisena tilana kuin tilapäisenä ongelmana. Päihteiden käytön eteneminen ei yleensä ole suoraviivaista, vaan se sisältää monta "elämää" ja vaihetta - kuten elämä itse. Päihteiden käyttö on usein myös hyvin sisäistynyttä toimintaa, joka on syrjäyttänyt muut elämän toiminnat. Monet kulttuuriset ja sosiaaliset ilmiöt ovat raitistumista vastaan. Tähän liittyy monilla päihteiden käytön ja elämäntavan kiinteä yhteys. (ks. Särkelä 1993.)

Päihdeongelmat, kuten ilkeät ongelmat yleisemminkin, sopivat huonosti pelkän tavoiteperusteisen evaluoinnin kohteeksi. Jatkuvat prosessit eivät helpolla tähän taivu. Päihdehuoltokin on päihdeongelman luonteesta johtuen useimmiten prosessinomainen tapahtuma. Se on jotain "virtaavaa", josta yksittäisen intervention poimiminen tarkasteluun on pulmallista. Päihdehuolto prosessina on epämääräisesti rajautuva. Joskus on vaikea sanoa, mistä se oikein alkaa ja mihin se päättyy. Edellisestä seuraa, etteivät päihdehuollon tulokset ole yksiselitteisiä ja pysyviä vaikutuksia. Muuntuvuudesta ja tulkinnallisuudesta johtuu ainakin osittain se, että päihdehuollossa on vaikeata osoittaa jonkun toiminnan onnistumista tai epäonnistumista kyllä/ei -tyyppisesti. Ei ole perusteltua rajata hoidon vaikutuksia yhdeksi mitattavaksi suureeksi (raittius tms.), vaan on yritettävä mitata päihteisiin liittyvän "sosiaalisen" ja "terveydellisen" laajaa faktoriavaruutta. Päihdehuollon evaluoinnilla ei voida osoittaa yksiselitteisiä mittaustuloksia, vaan tuloksia arvotetaan aina erilaisista tarkastelukulmista käsin. Tulokset ovat sinällään muuttuvia asiointiloja. (ks. Heinonen 1996; Murto 1997.)

Sosiaalityön tutkijalla on oltava kykyä sosiaalisten ongelmien ymmärtävään kuvaamiseen ja taitoa kirjoittaa teoreettisesti perusteltua, monitasoisuudessaankin selkeää ja elävän kosketuksen aineistoon säilyttävää tekstiä. Tätä voidaan opettaa ja harjoitella.

Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma (2005) linjaa sosiaalityön tutkimusta sekä strategisella että konkreettisella tasolla. Ohjelmassa ehdotetaan mm., että sosiaalialan ja sosiaalityön tutkimuksen painopisteiden suuntaamiseksi laaditaan valtakunnallinen tutkimusstrateginen ohjelma. Tutkimusperustan vahvistaminen edellyttää sosiaalityön ja sosiaalipalvelujen tutkijakoulun koulutuspaikkoja

lisäämistä. Sosiaalialan kehittämishankkeisiin ehdotetaan sisällytettäväksi tietotuotanto-, arviointi- ja implementaatio suunnitelma, mikä edellyttää tutkimuksen lisäämistä kaikkiin merkittäviin kehittämishankkeisiin.

Toimenpideohjelman mukaan hyvien käytäntöjen kehittämiseksi on välttämätöntä tuottaa tietoa yksilöiden arjesta, palvelujärjestelmästä, toimintaympäristöistä, asiakasprosesseista ja työn vaikuttavuudesta. On myös luotava systemaattiset tietotuotannon rakenteet, jossa tämä monenlainen tieto kootaan yhdeksi kokonaisuudeksi ja jota kautta mahdollistetaan tiedon välitön hyödyntäminen kehittämistyössä. (Karjalainen & Sarvimäki 2004.) Mm. päihdehuollossa valtakunnalliset laatusuosituksukset ja Duodecim-lääkäriseuran ”käypä hoito” -suositukset ovat edistäneet tutkimustiedon hyödyntämistä käytännössä.

6. LOPUKSI

Sosiaalityön tehtävä on tukea yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen selviytymistä sekä vaikuttaa yhteiskunnassa esiintyviin epäkohtiin. Sosiaalityössä hyödynnetään verkostoja, haetaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja yhdessä asiakkaan kanssa ja tuotetaan tietoa ihmisten arjesta ja sosiaalisista ongelmista. Sosiaalityön on kyettävä arvioimaan ihmisten hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja niiden seurauksia sekä välitettävä arviointitietoa päätöksenteon pohjaksi. Tällainen sosiaalityölle 2000-luvulla annettu yhteiskunnallinen toimeksianto edellyttää tekijöiltään vankkaa ammatillista osaamista, hallinnollista yhteistyötä ja verkostoitumista. Myös sosiaalityön koulutukselle ja tutkimukselle määrittäyty useita asia- ja teemakokonaisuuksia, jotka jäsentyvät osaksi sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää.

Sosiaalityö käytäntönä, oppiaineena ja tutkimuskohteena on tulevaisuudessakin monien ristiriitaisten voimien puristuksessa. Sosiaalityön identiteetin vahvistaminen on tässä kamppailussa tärkeä vastavoima. Identiteetin vahvistamisessa on lähtökohtana edelleen oltava sen painottaminen, että sosiaalityön erityisyys on sen ”sosiaalisessa” ja kokonaisvaltaisessa työtöteessä. Se ei ehkä riitä perustelemaan sosiaalityön oikeutusta. Miten sosiaalityössä perustellaan se, että ihmisistä täytyy pitää huolta, päihteiden käyttäjiä tai rikollisia pitää auttaa? Päteviä taloudellisia perusteluita on usein vaikeata esittää. Viime kädessä käytettävissä voi olla vain eettisiä perusteluita, vaikeivät ne olekaan oikein muodissa tällä hetkellä.

Sosiaalityön kulmakiviä ovat sosiaalinen eetos, humaani ihmiskäsitys ja asiakaslähtöisyys. Ne antavat sosiaalityölle muista professioista poikkeavia painotuksia ja näkyvät sen tietopohjassa, koulutuksessa ja tutkimuksessa. Ne myös antavat voiman ja uskottavuuden sosiaalityön eettisille perusteluille.

LÄHTEET

- Arnkil, E. (1991) Peilejä. Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeestä. Sosiaali- ja terveystieteellinen tutkimuksia 5/1991. Helsinki.
- Granfelt, R. (1998) Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Heinonen, J. (1996) Päihdehuollon vaikuttavuuden arvioinnista. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 33, 299-306.
- Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lahti, T. (toim.). (2005) Toinen tieto. Stakes
- Julkunen, R. (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Kananoja, A. (2005) Kunnallisen sosiaalityön ydin selkiytyy, tehtäväalue laajenee. Sosiaali- ja terveysviesti 3/2005, 6-7.
- Kantola, A. (2002) Markkinakuri ja managerivalta. Poliittinen hallinta Suomen 1990-luvun talouskriisissä. Helsinki: Loki-kirjat, PALLAS-sarja.
- Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. (toim.) (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 –artikkelikokoelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. Monisteita 2004:15.
- Kautto, M. (toim.) (2006) Suomalaisten hyvinvointi 2006. Stakes 2006.
- Koskiluoma, Kristiina (2004). Enemmän sosiaalista eetosta koulutukseen. Talentia 6/04,16-18.
- Metteri, A. (2003) Asiakkaan ääntä kuunnellen - Kitkakohdista kehittämissuhteisiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY r.y. Edita.
- Murto, L. (1997) Evaluaatiotutkimuksellako päihdehuoltoon lisää tehoa? Janus 5 (4), 416-420.
- Murto, L. (2005) Käytäntörelevanssi: haasteita sosiaalityön koulutukselle ja tutkimukselle. Janus 13(3), 316-328.
- Murto, L., Rautniemi, L., Fredriksson, K., Ikonen, S., Mäntysaari, M., Niemi, L., Paldanius, K. & Parkkinen, T., Tulva, T., Ylönen, F. & Saari, S. (2004) Eettisyyttä, elastisuutta ja elämää. Yliopistojen sosiaalityön ja ammattikorkeakoulujen sosiaalialan arviointi yhteistyössä työelämän kanssa. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisu 5:2004. Helsinki.
- Mäntysaari, M. (2003) Sosiaalityön tulevaisuuden visiot ja sen mukanaan tuomat haasteet Sosiaalityön neuvottelukunnalle. Puheenvuoro Sosiaalityön vahvistaminen -seminaarissa Helsingissä 14.5.2003.

Niemi, L. (2005) Laaja-alainen johtajuus näkyväksi. Sosiaaliturva (93) 6, 29.

Pohjola, A. (1998) Sosiaalityön yliopistollisen koulutuksen kehittäminen. Opetusministeriö. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisuja 52/1998. Helsinki.

Sipilä, J. (1979) Sosiaalisten ongelmien synty ja lievittäminen. Helsinki: Tammi.

Sosiaalityön hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 –toimintaohjelma. (2005) Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2005:13.

SOSNET (2003) Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto: WWW. sos.net.fi.

Sotarauta, M. (1996) Kohti epäselvyyden hallintaa. Pehmeä strategia 2000- luvun alun suunnittelun lähtökohtana. Tulevaisuuden tutkimuksen seura. Jyväskylä: Finnpublishers.

Särkelä, A. (1993) Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Täydennyskoulutusjulkaisuja 7: Hakapaino.

Vanhala, A. (2006) Kohtaamisia auttamistyön reunapaikoilla – Yhteiskunnallinen muutos ja asiakastyön reunaehdot. Luentotiivistelmä A-klinikkasäätiön koulutuspäivillä 5. 3. 2006.

III TOIMINTATUTKIMUS – APUA KÄYTÄNTÖJEN TUNNISTAMISEEN JA MUUTTAMISEEN?

Silva Tedre

1. JOHDANTO

Kehittäminen ja kehittämisen arviointi on aikakauden megatrendi ja hankkeet ja projektit osa julkisen sektorin toimintalogiikkaa ja eloonjäämisoppia. Erilaiset kehittämishankkeet ja hankemaailma voidaan ymmärtää jopa uusina julkisen sektorin toimijoina. Riitta Seppänen-Järvelän (suullinen tieto²) mukaan kehittämistyö on käsitteenä hankala ja selkiytymätön. Mitä tehdään, kun kehitetään? Mihin kehittäminen kohdistuu: luodaanko uutta vai parannetaanko vanhaa? Muutetaanko organisaatioita, niiden rakenteita vai käytäntöjä vai prosesseja? Kehitetäänkö kenties henkilöstöä, heidän osaamistaan, johtamista, toimintatapoja?

Kehittämisen ideologiaan sisältyy tulevaisuusorientaatio, positiivisuus ja arvolähtöisyys, muutosorientaatio ja strateginen luonne. Kehittämisellä tavoitellaan maailman muuttamista jostakin kohtaa jollakin tavalla paremmaksi. Paremmaksi muuttaminen merkitsee sitä, että kehittäminen ei tapahdu irrallaan ympäristöstä, arvoista ja ajan hengestä. Kullakin aikakaudella on jonkinlaiset hallitsevat arvolähtökohdat, joilla toimintaa perustellaan. Raija Julkunen (2001) kutsuu kunkin aikakauden hallitsevia ajattelutapoja mentaaliseksi malleiksi. Mentaaliset mallit rajaavat tapoja, joilla asiat kulloinkin voidaan perustella. Ajattelu ja toiminta, myös päätöksenteko, nojaa aina jonkinlaisiin mentaalisiin malleihin. Julkunen väittää, että Suomessa on 1990-luvulta näihin päiviin tapahtunut mentaalisten mallien hiipivä muutos. Se näkyy siinä, millaisin argumentein sosiaalipolitiikan päätöksiä tehdään, miten sosiaalipolitiikasta ylipäänsä voi puhua. Tällä hetkellä argumentit, joita voidaan käyttää, palautuvat yleensä talouteen.

Myös kehittämistyö omaksuu (ja samalla tulee tukeneeksi?) aikakauden mentaalisia malleja, muotitermejä ja -oppeja. Kehittämistä sosiaalialalla puolestaan ohjaavat EU sekä eri ministeriöt ja niiden rahoitusapparaatit: ne määrittelevät, millaiseen kehittämiseen tulee rahaa, millä sanoilla kehittämistä täytyy harjoittaa, mihin kohteisiin kehittäminen täytyy suunnata. Uusia oppeja omaksutaan, vaikka tarve olisi epäselvä. Jokainen hankemaailmaan tutustunut sosiaalialan työntekijä osaa nopeasti luetella liudan tämän hetken muotitermejä. Itselle tulee mieleen sellaisia kuin seudullisuus, osallisuus, kumppanuus, asiakaslähtöisyys, luottamus. Myös tutkimus saattaa omaksua uuden käsitteistön kysymättä lainkaan, mistä käsitteet tulevat ja kenen intressejä ne palvelevat.

Kehittämismaailman käsitteet voivat elää omaa elämäänsä tyystin irrallaan siitä todellisuudesta, niistä käytännöistä, joita puheen tasolla on tarkoitus muuttaa (paremmaksi). Huonoimmillaan kehittäminen perustuu sellaiseen hiljaiseen tietoon ja

² Perustuu Riitta Seppänen-Järvelän luentoon Joensuussa vuonna 2002. Tämä luento oli osa laajempaa kehittämisen tutkimiseen liittyvää koulutusta ja tarjosi muitakin artikkelin kannalta tärkeitä impulsseja ajattelulle.

sellaisiin ääneen lausumattomiin esioletuksiin ja itsestäänselvyyksiin, että toiminta on joko sattumanvaraista tai/ja se uusintaa vanhoja käytäntöjä sen sijaan, että se muuttaisi niitä. Kehittämispuhetta vieroksuvat kriitikot väittävät, että kehittämishanke voi olla organisaation tapa kohdata todellisuus. Tarkoituksena ei välttämättä edes ole pyrkimys aitoihin muutoksiin. Huono-oppiminen organisaatio sitä paitsi toistaa samanlaisia kehittämishankkeita yhä uudelleen (Seppänen-Järvelä, suullinen tieto).

Silti kehittämissuunnitelmia perustellaan juuri niiden tarjoamalla mahdollisuuksilla poiketa totutuista käytännöistä. Ne ymmärretään välineiksi jonkinlaisten muutosprosessien läpiviemiseen. ”Totutut käytännöt”, joita tavalla tai toisella halutaan muuttaa, saattavat projektin kuluessa jäädä vähälle huomiolle tai jopa koskematta. Väitän, että projektit saattavat toistaa toisiaan ilman, että ne tunnistaisivat vallitsevia ajattelu- ja toimintatapoja (käytäntöjä), joita on tarkoitus (usein myös organisaatiomuutoksilla) muuttaa. Samoin projektissa saattaa jäädä konkretisoimatta ja nimeämättä ne käytännöt, joiden varassa projekti etenee. Ajattelu- ja toimintatavat nojaavat niitä ohjaaviin perusoleelluuksiin, joiden tunnistaminen on vaikeaa ja kyseenalaistaminen vielä vaikeampaa. Tämä tunnistaminen ja nimeäminen on muutosten toteuttamisessa oleellista. Pohdiskelen tässä kirjoituksessa toimintatutkimusta lähestymistapana vallitsevien käytäntöjen tunnistamiseen, muutoksen jäsentämiseen ja ohjaamiseen.

2. TOIMINTATUTKIMUS – AVAIN KÄYTÄNTÖJEN TUNNISTAMISEEN JA PAREMMAKSI MUUTTAMISEEN

Kehittämiseen liittyy (ainakin retorisesti) tällä hetkellä myös arviointi. Arviointi on kehittämisen kaltainen laaja ja epäselvä kenttä, jossa arvioinnin tavoite ja kohde voi olla hukassa. Erilaisten vaikutus- ja prosessorientoituneiden arviointiasetelmien marginaalissa mainitaan silloin tällöin myös toimintatutkimus. Useimmiten toimintatutkimusta kuitenkin tarkastellaan irrallaan arvioinnin perinteistä. Silti toimintatutkimus voidaan ymmärtää juuri eri osapuolten toteuttamana yhteisenä kehittämisen arviointina, joka tukee ja auttaa suuntaamaan prosessin etenemistä.

Toimintatutkimuksen tieteenalajuuria voi löytää monesta paikasta. Sitä on käytetty kehittämisessä ja poliittisessa vaikuttamisessa kolmannen maailman kyläyhteisöissä, köyhyyden torjumiseen tähtäävässä liikkeessä Yhdysvalloissa, työelämän kehittämisessä Suomessa. Sen juuria löytyy alistettujen pedagogiikasta, vapautuksen teologiasta, Puolan solidaarisuusliikettä koskevasta tutkimuksesta, psykologialähtöisestä organisaatiotutkimuksesta. (Jyrämä 2001) Yhteistä erilaisille toimintatutkimuksille on se, että todellisuus ymmärretään toimintana, jota on hedelmällistä tutkia juuri toiminnassa. Tuon todellisuuden muuttaminen tavalla tai toisella on (enemmän tai vähemmän) tietoisena tavoitteena.

Poliittisesti suuntautuneilla toimintatutkimuksen versioilla on yhtymäkohtia sosiokulttuurisen innostamisen ideoihin. Molemmissa on tarkoitus kiinnittää huomio heihin, joilla on vähän valtaa. Sosiokulttuurinen innostaminen on Euroopassa ja Etelä-Amerikassa laajalle levinnyt pedagoginen liike, jossa yhdistetään ohjaus, kulttuurinen ja sosiaalinen toiminta. Sen alustana on arkipäivä ja tavoitteena ihmisten herkistäminen osallistumaan erilaisten metodien (kasvatukselliset, ilmaisulliset, kulttuuriset, sosiaaliset, poliittiset ja

liikunnalliset) avulla. (esim. Makkonen 2006)³ Toimintatutkimukselle on kaikissa tapauksissa ominaista käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosesseihin (Kuula 1999). Toimintatutkimus etenee kehittämisen kyljessä, ja toimintatutkija osallistuu toimintaan. Tutkijan erityinen tehtävä on koota ja jäsentää kentän tietoa ja toimintaa. Tätä tietoa voidaan käyttää hankkeen etenemisen arviointiin, suunnan ja tavoitteiden uudelleenmäärittelyyn, mutta myös oman tietoisuuden kasvattamiseen, arkitiedon ja toiminnan itsestäänselvyyksien tunnistamiseen. Kyseessä on käytännön ja teorian vuoropuhelu.

Denscombe (1998) luonnehtii toimintatutkimusta seuraavilla ominaisuuksilla: käytännöllisyys, muutos, sykliisyys, toimijoiden osallisuuden ja osallistumisen korostus, käytännön toimijoiden tiedon arvostus/korostus, reflektiivisyys. Näiden ominaisuuksiensa vuoksi toimintatutkimus on käytännönläheistä, sen löydökset ovat välittömästi hyödynnettävissä ja onnistuessaan se tukee kehittämisprosesseja. Tietyin edellytyksin tutkimuksen ja käytännön yhteys saattaa demokratisoida tutkimusprosessia. Siitä voi myös olla henkilökohtaista hyötyä osallistujille. Denscombe erittelee myös toimintatutkimuksen kriittisiä pisteitä. Tutkijan tiukka sitoutuminen toimintaan voidaan ajatella näkökulmaa kaventavaksi (läheltä katsoessa metsän näkeminen puilta hankalaa). Organisaatiot voivat asettaa esteitä ja ehtoja tutkimuksen toteuttamiselle. Saattaa olla epävarmuutta siitä, kuka ”omistaa” tutkimustulokset. Lisäksi toimintatutkimus saattaa aiheuttaa osallistujille lisätyötä ja palvella lähinnä tutkijan työllistymistä.

Toimintatutkimuksessa kuten sosiokulttuurisessa innostamisessakin kehittäminen ja tutkimus nähdään asteittain etenevänä syklinä, jonka voi kuvata esimerkiksi seuraavalla tavalla:

- 1) vallitsevan todellisuuden analyysi, joka sisältää itsestään selviksi muuttuneet käytännöt ja käsitykset, motiivit ja arvot, jotka ohjaavat ihmisten käyttäytymistä
- 2) analyysiin perustuva muutosta vaativien kysymysten tunnistaminen: utooppinen horisontti, tavoitetilanteen konkretisointi
- 3) vision hahmottamiseksi välttämätön nykytilan sosiaalisen, kulttuurisen ja historiallisen lähtökohdan tunnistaminen ja ymmärtäminen, ns. sosiokulttuurinen diagnoosi
- 4) interventiot, jotka perustuvat yhtäläillä tieteelliseen kuin kokeilevaan ja koeteltuun käytännölliseen tietoon ja eri osapuolten osallistumisen ja tiedon hyväksikäytön ideaan
- 5) vaihtoehtoisten toiminta- ja ajattelutapojen etsiminen, arviointi ja käytäntöön vieminen. (ks. myös Makkonen 2006)

³ Innostamista voidaan määritellä monilla tavoin. Tehtävinä on nähty mm. kulttuuriperinnön säilyttäminen ja kulttuurisen demokratian ja luovuuden mahdollistaminen, arkipäivän laadullinen muutos ja osallistuminen. Suomessa korostus on ollut pedagogisessa tiedostamisessa, osallistumisessa ja sosiaalisessa luovuudessa sekä ihmisten voimavarojen vapauttamisessa. (Kurki 2000, Makkonen 2006)

3. TOIMINTATUTKIMUSTA SOSIAALIALAN TÖIHIN

Käytäntölähtöiselle tutkimukselle on tällä hetkellä tilausta sosiaalityön kentällä. Käytäntöjä, joista liikkeelle halutaan lähteä, ei kuitenkaan yleensä ole määritelty. Mistä lähdetään, kun lähdetään käytännöistä? Mitä käytäntö on? Mitä käytännöstä halutaan saada selville ja miksi?

Käytännöt voidaan ymmärtää "giddensiläisittäin" kuten Jyrkämä (1999, 2002) kuvaa. Giddens ymmärtää yhteiskunnan sosiaalisina järjestelminä, jotka perustuvat sosiaalisille toimintakäytännöille. Toimintakäytännöt ovat sijainniltaan ajallisesti ja paikallisesti määriteltyjä toimintoja, joita muokkaavat niihin liittyvät säännöt ja prosessit. Sääntöjä ja prosesseja pidetään usein itsestäänselvyyksinä, ja niillä on aiottuja ja ei-aiottuja seurauksia.

Toimijat soveltavat sääntöjä, käyttävät hallitsemiaan resursseja, tarkkailevat ja reflektivat toimintaa ja sen luonnetta. Toimintaan liittyvää tietoisuutta on monen tasoista:

- Diskurssiivinen tietoisuus (puheen ja tekstin taso)
- Praktinen (itsestään selvä) tietoisuus
- Toiminnan tiedostamattomat ainekset

Toimintatutkimuksen perusideoihin kuuluu ratkaisun etsiminen välittömiin sosiaalisiin ongelmiin. Sillä on eri tieteenaloilla vahva yhteys ammatillisten käytäntöjen kehittämiseen. Toimintatutkimuksella voisi olla sosiaalialan käytäntöjen kehittämisessä annettavaa erityisesti silloin, kun jäljitetään praktista tietoisuutta ja tiedostamatonta tasoa, jotka ohjaavat olemassa olevia käytäntöjä. Toimintatutkimus voi osoittautua käyttökelpoiseksi myös silloin, kun pyritään tulemaan tietoisiksi toimintaa ohjaavista esioletuksista, ymmärtämään niitä ja/tai muuttamaan ajattelumalleja ja toimintatapoja.

Kun käytäntöjä yritetään tavoittaa, ollaan tekemisissä varsin jokapäiväisten ja toistuvien toimintatapojen kanssa. Juuri siksi niiden tunnistaminen ja kielellistäminen on vaikeaa. Siksi ne myös toimivat tehokkaasti pysyvyyden tukena muutosta vastaan. Itsestäänselvyyksien jäljille voi päästä kyselemällä esimerkiksi seuraavanlaisia kysymyksiä (Jyrkämää 1999 ja 2002 mukaillen):

- Mitä ihmiset tekevät yhä uudelleen? Miten he tekemisensä perustelevat?
- Millaisia käsityksiä kehittämiskohteista käytännöillä ja toistoilla tuotetaan?
- Millaista toimijuutta, autonomiaa, elämän- ja tilanhallintaa toimintakäytäntö edellyttää/mahdollistaa/tuottaa mukanaolijoille?
- Millaisia eri osapuolten asemia käytännöt tuottavat ja ylläpitävät?
- Millaisia vaihtoehtoisia käytäntöjä on olemassa/luotavissa?
- Millaisia sääntöjä käytäntö uusintaa a) näkyvästi b) piiloisesti?
- Millaisia ovat käytäntöjen tarkoitetut ja ei-tarkoitetut seuraukset?
- Millaisia ovat eri tahojen käytännöille antamat merkitykset? Ovatko ne ristiriidassa keskenään?
- Millaisia yksilökohtaisia/kollektiivisia resursseja toimintakäytännöt edellyttävät/tuottavat?
- Millaista integroitumista/eriyttämistä/eristämistä/läsnäoloa toimintakäytäntö tuottaa?

- Millaisia ovat päätöksenteon mallit ja toimintakäytännöt? (yhteisöissä/kunnissa/suhteessa laajempiin kokonaisuuksiin) (Tedre 2002)

Olen toistamiseen ottanut esimerkiksi Horellin ja Vepsän (1995) tutkimuksen, jossa kysyttiin niitä toimintakäytäntöjä, jotka pitävät yllä lasten tietynlaista paikkaa ja asemaa yhteiskunnassa. Tutkimuksessa kysyttiin, miksi ja miten lapset eivät olleet mukana ympäristöjensä suunnittelussa. Mihin heidän poisjättämisensä perustui? Miksi lasten ääniä oli vaikea saada kuuluviin, kun päätöksiä kunnassa ympäristöasioissa tehtiin? Tutkijat huomasivat, että aikuisten ajattelua ohjaa lasten toissijaistaminen tietäjänä ja toimijana. He pystyivät myös nimeämään tilanteita ja toimintoja, joissa toissijaistaminen uusiutui. He kehittivät myös uudenlaisia tiedonhankintamenetelmiä, joilla lasten tietoa ylipäänsä voi pyrkiä tavoittamaan. ”Lapsi” sanan tilalle voi laittaa yhtäläillä esimerkiksi sanat ”asiakas”, ”sosiaali- tai vanhustyöntekijä” jne.

4. KARPALO – ESIMERKKI VANHUSTYÖN KEHITTÄMISHANKKEESTA

Ideoin seuraavaksi sitä, miten toimintatutkimusta voisi soveltaa käytännöllisiin sosiaalialan projekteihin. Otan esimerkiksi Pohjois-Karjalassa toteutettavan vanhustenhuollon kehittämishankkeen, Karpalon. Vanhusten avohuollon kehittäminen ja keskustelut ovat vahvasti painottuneet kotihoidon kehittämiseen. Keskustelussa lääketieteellisillä ja taloudellisilla argumenteilla on ollut keskeinen sija. Lääketieteelliset ja taloudelliset argumentit noudattelevat myös aikakaudelle tunnusomaista mentaalista mallia – vain niillä toiminta on perusteltavissa.

Pielisen Karjalassa on lähdetty kehittämään vanhustyötä ja vanhuspalveluita toisenlaisella painotuksella sosiaalisen innostamisen ja sosiaaligerontologian hengessä. Tällainen näkökulman valinta on merkittävä myös mentaalisten mallien näkökulmasta, sillä se ei suostu sellaisenaan hyväksymään toiminnan perusteluiksi pelkkää taloutta ja sairaudenhoitoa (vaikka se ei niitä kielläkään). Toimintatutkimuksen näkökulmasta kiinnostavaa on jo se, millaisen vastaanoton tällainen painotus saa, kertoohan se (paitsi kunnan taloudellisesta tilasta) myös ajattelutavoista ja arvomaailmoista.

Hankkeen tavoitteena on sen esitteen mukaan yksinkertaisesti tuottaa pysyvää parannusta Pielisen Karjalan alueen vanhuspalveluihin (www.karpalohanke.net)⁴. Hanke sisältää aikakaudelle ominaisia rakenteellisia, toiminnallisia ja sisällöllisiä kehittämiskohteita:

Rakenteellisella tasolla kehitetään seudullista, kuntarajat ylittävää yhteistyötä perus- ja erityispalveluiden järjestämisessä, kunnan, järjestöjen ja kaupallisten palveluiden koordinoitua kokonaisuutta ja ikäihmisten koulutuspalveluita. Toiminnallisesti hyödynnetään teknologiaa vanhuspalveluiden koordinoinnissa, tiedottamisessa, markkinoinnissa ja keskinäisessä yhteistyössä sekä kehitetään uusia palvelutuotteita

Aikakauden vaatimusten (mentaalisten mallien) mukaisesti kehitteillä olevia toimintamalleja kutsutaan tuotteiksi. Yrity maailmasta lainattua tuotteistamisen ideaahan

⁴ Hankkeeseen osallistuvat Lieksa, Nurmes ja Valtimo.

ajetaan tällä hetkellä myös sosiaali- ja terveystalvaeluihin. Ideavaiheessa hankkeessa on puhuttu esimerkiksi seuraavanlaisista tuotteista:

- Kulttuurituotteet (sisältää vanhusten oman kulttuuritoiminnan - vanhukset nähdään sekä kulttuurin tuottajina että kuluttajina)
- Harrastetuotteet
- Saunakulttuurituotteet
- Hemmottelutuotteet
- Seudulliset palvelutuotteet (esimerkiksi palveluseteli)
- Kuntoutus ja kuntoilupalvelut
- Dementiapalvelut (Pielisen Karjalan dementiahoidon malli)
- Toimintakyvyn arviointi ja tukeminen

Tuotekielestä huolimatta monet tuotteiden nimistä viittaavat jokapäiväiseen hyvinvointiin ja niihin modernin yhteiskunnan toimintoihin ja palveluihin, joita ihmiset ovat tottuneet käyttämään ja joiden kautta arkipäivän hyvinvointia uusinnetaan. Hankkeessa korostetaan myös toimijoiden näkökulmaa, tietoa ja ideoita. Toteutuksen kannalta kiinnostavaa on tietenkin, ketkä toimijat ja millainen tieto tulee kuulluksi (etenkin kun taloudellisten argumenttien valta on mahtava).

Sisällöllisen kehittämisen kannalta merkittävää on sosiokulttuurisen viitekehyksen ottaminen teoreettiseksi lähtökohdaksi. Se haastaa niin vallitsevan vanhuskuvan kuin monet vanhustyön menetelmät ja toimintatavat. Ratkaisevaa on, miten ajattelumalleja ja toiminnan tapoja tunnistetaan. Sosiokulttuurisessa innostamisessa on monia yhtymäkohtia ns. voimavaralähtöiseen vanhuuden lähestymiseen. Suomessa Koskinen (2004) on pyrkinyt tuomaan voimavaranäkökulmaa vastapuheeksi yhteiskuntien ikääntyvien ongelmakeskeisille tarkasteluille. Koskinen tarkastelee vanhuksia yhteiskunnallisena voimavarana ja erittelee tekijöitä, jotka ikääntyvän yksilön näkökulmasta toimivat voimavaroina. Lisäksi voimavaranäkökulmaa on sovellettu vanhustyöhön. (esimerkiksi Marin ja Hakonen 2003)

Innostamisessa on samoja elementtejä kuin toimintatutkimuksessa. Molemmissa kehittämiskohteen kaikkien toimijoiden osallistuminen, tieto, tiedostaminen ja yhteinen tiedonmuodostus ovat merkittäviä. Esimerkiksi vanhuskäsityksen kannalta oleellista on vanhustyöntekijöiden ja vanhusten (myös huonokuntoisten ja paljon apua tarvitsevien) näkeminen toimijoina, ei toiminnan kohteina. Yksinkertaiselta vaikuttava tavoite on yllättävän vaikea toteuttaa. Kyse on tiedostamisesta ja asenteista sekä rakenteista, jotka ohjaavat vanhustenhuoltoa päätöksenteon tasolta aina arkipäivän toimintaan. Aidon yhteistoiminnan rakentuminen on innostamisen ja toimintatutkimuksen perusedellytyksiä.

5. TOIMINTATUTKIMUS APUNA SOSIAALISEN TUNNISTAMISESSA

Miten toimintatutkimus sitten asettuisi Karpalo-hankkeeseen? Tavoitteena voi olla:

- 1) osoittaa niitä hankkeen kohtia ja käännteitä, joissa vallitsevat ajattelutavat tulevat haastetuksi ja muutos siten mahdolliseksi

- 2) arvioida kriittisesti hankemaailman kielelle rakennettua suunnitelmaa, sen piiloarvoja ja -odotuksia
- 3) tuoda sosiaali- ja kulttuurigerontologista tietoa perusteluksi käytännöille, mutta myös
- 4) arvioida ja lisätä olemassa olevaa sosiaali- ja kulttuurigerontologista tietoa käytännön toiminnassa tuotetun tiedon kautta

Huomio voidaan kiinnittää esimerkiksi:

- 1) toimijoiden vanhuskäsityksiin
- 2) käsityksiin vanhustyöstä ja vanhustyöntekijästä
- 3) toimijoiden käsityksiin vanhustenhuollon organisaatioista ja "kuntakäsityksiin"
- 4) vanhustenhuollon toimintakulttuuriin: millaiselle käyttötiedolle toiminta perustuu
- 5) toiminnan avaamiin muutostarpeisiin, käännteisiin ja suuntiin sekä menetelmiin, joilla muutokseen pyritään
- 6) prosessin kuvaukseen
- 7) rakenteellisten muutosten esteisiin ja mahdollisuuksiin

Sosiaalialan kehittämishankkeiden tietoperustaa voidaan etsiä sekä käytännöistä että akateemisista tieteistä. Sosiaalialalla sosiaalista jäljitettäessä tieteellinen perusta on sosiaalitieteissä. Gerontologia puolestaan on monitieteinen tutkimusala, jossa lääketieteellä on historiallisesti vahvin perinne. Sen katveessa kehittyneet sosiaali- ja kulttuurigerontologia saattavat tarjota käsitteitä sosiaalisen näkyväksi tekemiseen vanhustyössä. "Sosiaalisen" olemusta on kokonaisvaltaisuus ja usein myös tietynlainen itsestään selvä "luonnollisuus", joka estää sen artikuloimista. Vanhustenhuollossa, jonka tämän päivän retoriikkaa on "moniammatillisuus" ja sille analogisena monitieteisyys, "sosiaalisen" on hyvä löytää tieteenalat, jotka tarjoavat käsitteitä ja menetelmiä sosiaalisen artikuloimiseen. Sosiaalisen ja kulttuurisen liitto purkaa vallitsevia ajattelu- ja toimintatapoja siinä mielessä, että sen avulla voidaan kysyä, onko tosiaan niin, että sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö/hallinnollinen yhdistäminen on ainoa ajattelu- ja toimintatapa. Nimittäin sellaisena se perustuu vaihtoehtottomuuden logiikkaan ja sulkee ovia uudenaikaisilta oivaltavilta kehittämishankkeilta. Se pikemminkin toistaa tuttua kuin tarjoaa mahdollisuuksia uuden etsintään. Arkitiedon, sosiaalitieteellisen tiedon ja kulttuurisen tiedon liitossa toimintatutkimus voi olla se kelpo kaveri, joka auttaa löytämään uusia teitä ja todellisia vaihtoehtoja vanhustyön kehittämiselle

LÄHTEET

Horelli, L. & Vepsä, K. (1995) Ympäristön lapsipuolet: Helsinki: Itsenäisyyden juhluvuoden Lasten rahaston Säätiö.

Julkunen, R. (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun poliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Jyrkämä, J. (2001) Toimintatutkimus ja vanhuspalveluiden toimintakäytännöt. Raportissa Syrén, I. & Pohjalainen, P. (toim.) Toimintatutkimus: Kohteena sosiaali- ja terveystalvet. Esityksiä työseminaarissa. Kuntokallio. Oraita/ 2001

Jyrkämä J. (1999) Toimintatutkimus ja sosiaaliset toimintakäytännöt – giddensiläisiä näkökulmia toimintatutkimukseen. Kirjassa Heikkinen H.L.T., Huttunen R., Moilanen P.: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Atena 1999, 137-154.

Denscombe, M. (1998) The Good Research guide for small-scale social research projects.

Koskinen, S. (2004) Ikääntyneiden voimavarat. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja. 33/2004

Kuula, A. (1999) Toimintatutkimus. Kenttätöytä ja muutospyrkimyksiä. tampere: Vastapaino.

Kurki, L. (2002) Sosiokulttuurinen innostaminen: muutoksen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.

Makkonen, T. (2006) Kehittäminen kehittämisprosessissa. Päihdepalveluhanke sosiokulttuurisen innostamisen näkökulmasta. Yhteiskuntapolitiikan pro gradu-tutkielma. Joensuun yliopisto.

Marin, M. & Hakonen, S. (2003) Seniorityö arjen kulttuurissa. Keuruu: PS-kustannus.

Reason, P. & and Bradbury, H. (eds.) (2001) Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice. London: Sage.

Seppänen-Järvelä, R. (1999) Luottamus prosessiin. Kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. STAKES.

Seppänen-Järvelä, R. (2002) Luento Joensuussa.

Tedre, S. (2002) Tutkimus ja tutkija kehittämistoiminnan kentällä. Kirjassa Sivonen, S. (toim.) Yhteisö kehittämisen kentällä. Joensuu: Joensuun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja.

www.karpalohanke.net

IV TOIMINTATUTKIMUSTA SOSIAALISEN JA KULTTUURISEN RAJOILLA

Teija Makkonen

1. JOHDANTO

Tässä artikkelissa kuvaan sosiaali-, terveys- ja kulttuurialaa kehittäjän ja tutkijan näkökulmasta. Liikun erityisesti päihdetyön ja vanhustyön kentällä. Näkemykseni perustuvat kokemukseeni kehittäjänä valtakunnallisessa päihdepalveluhankkeessa⁵ sekä sosiokulttuurisessa vanhustyön hankkeessa (www.pkamk.fi/keinu). Tutkijana näkökulmani kiinnittyvät sosiokulttuuriseen innostamiseen ja toimintatutkimukseen (ks. myös Tedre tässä julkaisussa).

Minua kiinnostavat kehittämisen kentällä kuuluvat erilaiset ja eri suunnista tulevat äänet. Kenen ääni kuuluu, kenen tieto kantaa? Yhteiskunnallinen päätöksenteko nojaa pitkälti viralliseen tietoon, joka katsoo kohteitaan kaukaa, etäisyyden päästä. Se pyrkii asioiden ja ihmisten hallittavuuden lisäämiseen. Ihmisten arjesta ja ruohonjuuritasolta nouseva ns. toinen tieto on yksityiskohtaista, kokemuksellista, ihmettelevää, paljastavaa ja pohdiskelevaa. Se on ikään kuin vastatietoa, joka kyseenalaistaa virallisia ja vakiintuneita näkemyksiä, niiden asettamia reunaehtoja ja kehyksiä tietämiselle. (Hänninen et al. 2005).

2. RISTEÄVIÄ ÄÄNIÄ PALVELUJÄRJESTELMISSÄ

Päihdepalveluista ja -ongelmista velloo sekä tiedotusvälineissä että sosiaali- ja terveysalan kentällä vilkkaana huolipuhe: päihnteily lisääntyy, annokset suurenevät ja kovenevat, kierteet syvenevät⁶. Kuntatalouden tärkeysjärjestyksissä jää päihdehuolto usein lasten ja vanhustenpalvelujen jalkoihin. Yhä useampi yksilö syrjäytyy ja syrjäytetään yhteiskunnan osallisuudesta – mitä se sitten kenenkin kohdalla tarkoittaakaan (Kaukonen 2005, 311-322). Kunnallisia päihdetyöntekijöitä on yhä harvemmassa, ja he näyttävät uuvahtavan monimutkaistuvien ongelmavyöhtien ja kasvavien asiakasjonojen ääreen. Valtionhallinnon tieto-ohjaus, suositukset ja kriteerit määrittävät uutta suuntaa kunnallisille palveluille, jotta suuremmilta katastrofeilta vältyttäisiin. Informaation sijaan kunnat kuitenkin tahtoisivat lisää resursseja: lisää rahaa, työntekijöitä ja osaamista päihdetyön kentälle. Virkamiesten, päihdetyöntekijöiden ja päihdeasiakkaiden äänet risteilevät samalla kentällä, mutta kovin usein kohtaamatta.

Entä mitä kuuluu vanhuslaitosten käytäviltä? Mielikuvat vievät ajatukset mäsissä vaipoissaan makaaviin vanhuksiin, kollektiivisiin vatsantoimituksiin ja runsaisiin

⁵ <http://www.stm.fi/Resource.phx/sosiaalihanke/hankkeet/paihde/index.htm>

⁶ Muun muassa näitä havaintoja olen analysoinut pro gradussani (Makkonen 2006):

lääkityksiin, joilla levottomat mielet ja suut vaiennetaan.⁷ Ylipursuavilla vuodeosastoilla puhutaan kiireen, hoitajapulan, pienten palkkojen ja uupumuksen kieltä. Lähikaupan lööppi kertoo vanhuksesta, joka lähetetään laitossäilytyksestä puolikuntoisena kotiinsa edes omaisten siitä tietämättä. Jotkut muumioituvat koteihinsa unohtuneina. Tulevaisuuden näkymiä tai näkemysten puutetta taivastellaan. Onko edessä työvoimapula, uhkaako eläkepomme?

3. TOISENLAISIA TARINOITA – TOISENLAISTA TIETOA

Hiukan kärjistettyjä kannanottoja, olkoon niin. Kuvatussa maailmassa toiset tietävät ja puhuvat. Toiset taas tulkitsevat, ymmärtävät tai ovat ymmärtävinään. Kuka puhuu kenenkin puolesta ja ketkä vaikenevat - tai vaiennetaan? Päihdeasiakkaiden, kuten myös vanhusten, kokemukset ja tulkinnat omasta elämästään jäävät usein kahdenkeskiseksi, työntekijän ja asiakkaan kohtaamisiksi ilman sen suurempaa dramatiikkaa. Järjestön ”puistoterapeutti” istahtaa kuulemaan mäyräkoiransa viereen väsähtänyttä kadunmiestä. Kunnan lähihoitaja-pätkätyöläinen nauraa heläyttää iloisesti kääriessään papiljotteja harmaaseen tukkaan vanhainkodin aamussa. Vanhustyhteisön arkeen soluttautunut yhteisötaiteilija houkuttelee esille vuoteisiin ja työvuorolistoihin kuihtunutta luovuutta ja ilmaisun vapautta. Ihmiset kohtaavat arkisilla areenoilla. Siellä kerrotaan ja kuullaan, maalataan ja tanssitaan, toisenlaisia tarinoita, toisenlaista tietoa elämästä.

4. ANTAUTUUKO ARKI TUTKIJALLE?

Olen kiinnostunut arjen toimijoiden, sosiaalialan asiakkaiden ja työntekijöiden osallistumisesta oman elämänsä, arkensa, työnsä ja kulttuurinsa tuottamiseen. Etsin kiinnostuneena sellaisia yhteiskunnallisia menettelytapoja, joissa ihmiset olisivat toiminnan todellisia subjekteja, tekijöitä (mm. Kangas 2003). Haluan tietää, onko näillä ihmisillä kykyjä ja mahdollisuuksia toimia oman elämänlaatunsa aktiivisina luojina ja osallistujina siellä missä toimivatkin. Pystytäänkö vaikkapa päihdehuollossa tai vanhustalveissa omaksumaan sellaista elämisen tapaa ja työkuultuuria, jossa ihmisen ääni tulee kuuluvaksi ja ihminen näkyväksi? (Hohenthal-Antin 2006.)

Arjen ääntä ei tavoiteta kaukaa, etäisyyksien päästä, vaan läheltä, sieltä missä ihmiset arkeaan elävät (Törrönen 2005). Arkipäivä kodissa, työssä, vanhustalveksessa tai selviämisasemalla on luonteeltaan kokemuksellista, paikkaan ja aikaan sidottua, konkreettisesti elettyä elämää. Sen kuuleminen ja ymmärtäminen on ihmettelyä, itsestäänselvyyksien kyseenalaistamista ja oikeassa olemisesta luopumista. Naisten ja miesten arkisista tarinoista nouseva tieto on aina moniulotteista ja jännitteistä. Se ei ole koskaan valmista, vaan jatkuvasti uudelleen rakentuvaa ja epätäydellistä, aivan kuten ihminen itsekkin. Päästäkseni jyvälle arjen äänestä minun on suostuttava kuulolla olemiseen, rajapintojen liukkauteen ja tuulisiin paikkoihin. On siedettävä ulkopuolisuuden

⁷ Professori Sirkka-Liisa Kivelän selvitykset ja analyysit vanhustenhuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista herättivät vilkasta keskustelua valtakunnallisesti kesällä 2006. STM. Selvityksiä 2006:30.

sisällä olemista, samanaikaista pysyttäytymistä sekä sivustakatsojana katsomossa että yhtenä näyttelijöistä näyttämöllä (Shaw 1999).

Olen ottanut tehtäväkseni näiden vallitsevien käsitysten ja erilaisten äänimaailmojen määrätietoisesti purkamisen, jotta syntyisi tilaa ja happea vaihtoehtoisille ajattelun ja toiminnan rakentamisille. Vaihtoehtoiset näkemykset ja syrjään sysätyt kokemukset tarvitsevat näkyville tullaan myös aikaa ja luottamuksen kokemuksia, ihmisten välisiä kohtaamisia. Ihmisten kohtaaminen on kanssaihmisyyttä, joka voi olla elävä ja vaalittu osa myös eri alojen ammatillisuutta. Kanssaihmisuus on suhde, jossa elämänkokemuksia sekä karttuu että jaetaan. (Bardy 1998.) Se on elinikäistä ihmisenä olemisen opiskelua, oltiinpa näillä kohtaamisen areenoilla sitten kehittäjänä, tutkijana, sosiaalityöntekijänä, taitelijana tai sosiaalialan asiakkaana.

LÄHTEET

Bardy, M. (1998) Sosiaalityö, taide ja kanssaihmyisyys. Teoksessa Haverinen, R., Simonen, L. & Kiiikkala, I. (toim.) Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Raportteja 221. Stakes: Helsinki.

Hohenthal-Antin, L. (2006) Kutkuttavaa taidetta. Taidetoiminta seniori- ja vanhustyössä. PS-kustannus: Juva.

Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lahti, T. (2005) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes: Helsinki.

Kangas, A. 2003. Sosiokulttuurisesta animaatiosta sosiokulttuuriseen innostamiseen. Teoksessa Puhakka A., Suutari M. & Tedre, S. (toim.) (2003) Notkea liike – Pirkkoliisa Ahposen juhlaKirja. Yhteiskuntapolitiikan tutkimuksia. Joensuun yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos. 63-73.

Kaukonen, O. (2005) Torjunta vai poisto? Päihdepalvelujen kehitys laman jälkeen. Yhteiskuntapolitiikka 70 (2005):3. 311-322.

Kivelä, S.-L. (2006) Geriatriksen hoidon ja vanhustyön kehittäminen. Selvityshenkilön raportti. Selvityksiä 2006:30. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.

Makkonen, T. (2006) Kehittäjä kehittämisprosessissa. Päihdepalveluhanke sosiokulttuurisen innostamisen näkökulmasta. Pro gradu. Joensuun yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Joensuu.

Shaw, I. (1999) Evaluoi omaa työtäsi. Reflektiivisen ja valtuuttavan evaluaation opas. Finsoc. Työpapereita 4/99. Stakes: Helsinki.

Törrönen, J. (2005) Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lahti, T. (2005) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes: Helsinki, 15-37.

www.pkamk.fi/keinu

<http://www.stm.fi/Resource.phx/sosiaalihanke/hankkeet/paihde/index.htx>

V TERVEISIÄ RAKENNUSTYÖMAALTA

Miia Pasanen

1. JOHDANTO

Sosiaalialan kehittämissyksiköitä on viime vuosina rakennettu paikallisesti ja valtakunnallisesti. Pohjois-Karjalassa töitä on tehty laajalla rintamalla niin vanhusten, lasten kuin nuortenkin hyvinvoinnin turvaamiseksi. Voimavaroja kehittämissyksiköiden pohjan valamiseen ja perusteiden pystyttämiseen on saatu valtakunnallisesta Sosiaalialan kehittämishankkeesta.

Tässä artikkelissa istahdan rakennustelineille kysymään, mistä kehittämisen kentillä puhutaan. Millaisia ajatuksia kehittämissyksiköiden rakentaminen työntekijöissä herättää? Mitä voimavaroja ja uusia mahdollisuuksia työ kehittämissyksiköissä tarjoaa? Millaisia uhkia herää? Tavoitteena on tuoda keskusteluun kentän kehittäjien ääntä, joka ei ole tutkimukseen ja julkaisuun vielä ehtinyt kantautua (ks. esim. Seppänen-Järvelä 2006a).

Artikkelissa avaan aluksi kehittämissyksiköitä valtakunnallisena ja alueellisena kehittämiskäytännönä. Sen jälkeen pyrin jäsentämään työntekijöiden ajatuksia ja moniäänistä keskustelua. Artikkelini pohjautuu työntekijöiden ryhmäkeskusteluihin Pohjois-Karjalan kehittämissyksiköissä kesällä 2006. Yhteistyössä seutukehittäjien ja kehittämissyksiköiden vetäjien kanssa järjestimme vapaamuotoisia keskustelutilaisuuksia, joiden antia on koottu tähän artikkeliin. Artikkelini on monen toimijan yhteistyön tuotos, josta erityinen kiitos ryhmäkeskusteluihin osallistuneille, seutukehittäjille, kehittämissyksiköiden vetäjille sekä Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ISOn väelle.

2. KOHTI KESTÄVÄÄ KEHITTÄMISTÄ

2.1 Taustalla VEP ja PARAS

Sosiaalihuollon seudullista yhteistyötä on vahvistettu viime vuosina niin valtakunnallisesti kuin alueellisestikin. Vuosina 1997-2003 valtakunnallisessa Verkostoituvat erityispalvelut VEP -hankkeessa vahvistettiin sosiaalihuollon erityisosaamista vaativia palveluita edistämällä kuntien välistä yhteistyötä. (Verkostoituvat erityispalvelut... 2004). VEP-työ jatkui valtakunnallisessa sosiaalialan kehittämishankkeessa. Tavoitteeksi asetettiin saada seudullinen yhteistyö käyntiin kaikissa maan seutukunnissa. (Lähteinen 2006a.) Keväällä 2005 valtioneuvoston käynnistämän ns. Paras-hankkeen tavoitteena on uudistaa kunta- ja palvelurakennetta ja turvata asukkaille kuntien vastuulla olevat palvelut myös tulevaisuudessa. (Kuntaliitto 2006). Palvelujen seutuistamisen rinnalla nähdään tärkeäksi vahvistaa myös sosiaalihuollon kehittämistoimintaa, joka olisi pysyvää ja kattaisi

alueellisesti koko maan. Tämä olisi merkittävä muutos ja irtiotto projektikohtaisesta kehittämisestä kohti pitkäjänteisempää kehittämistyötä. (Lähteinen 2006a.)

Sosiaalialan kehittämissyksiköillä tarkoitetaan asiakastyötä tekeviä kunnan palveluyksiköitä, jotka oman asiakastyönsä lisäksi huolehtisivat myös oman alueensa tutkimus-, kehittämis-, koulutus- ja arviointitehtävistä. Tavoitteena on, että kunkin seutukunnan kunnat voisivat sopia keskenään esimerkiksi, mikä päiväkotia, vanhustenhuollon tai päihdehuollon yksikkö rakentuisi kehittämissyksiköksi.

Stakes on yhdessä osaamiskeskusten ja rakentumassa olevien kehittämissyksiköiden edustajien kanssa valmistellut kehittämissyksikkötoiminnalle yhteisiä kriteerejä. Näiden kriteerien mukaan alueelliset kehittämissyksiköt

- tekevät sosiaalialan asiakastyötä
 - kehittävät pitkäjänteisesti omaa toimintaansa ja osaamista
 - tuottavat ja välittävät tietoa
 - kytkevät yhteen käytäntöä ja tutkimusta
 - verkostoituvat ja verkostoivat muita alan toimijoita alueellisesti.
- (Heinämäki 2006.)

2.2. Kolme kehittämissysikköä Pohjois-Karjalassa

Pohjois-Karjalassa on tällä hetkellä rakentumassa kolme sosiaalialan kehittämissysikköä: Pielisen Karjalan vanhustyön kehittämissysikkö Karpalo, Keski-Karjalan lasten ja nuorten hyvinvointikeskus HYTKES sekä Joensuun seudun lastensuojelun kehittämissysikkö Perhekeskus. Yksiköt ovat lähteneet liikkeelle erilaisista lähtökohdista ja ovat eri vaiheissa.

Karpaloa, Pielisen Karjalan alueella toimivaa vanhustyön kehittämissysikköä on rakennettu noin puolitoista vuotta. Kehittämissysikkön lähtökohdista on tuottaa pysyvää parannusta Pielisen Karjalan vanhusten palveluihin. Toiminnan osa-alueita ovat sosiokulttuurinen vanhustyö, koulutus, palvelutuotteiden kehittäminen, erityispalveluiden kehittäminen sekä teknologian hyödyntäminen. Sosiokulttuurinen vanhustyö elää Karpalossa esimerkiksi kuvataidetehtävillä, elokuva-, senioriteatteri-, bändi- ja tanssitoiminnassa, muistihäiriöisten draamaryhmissä sekä elämäntarinakirjoittamiskursseilla. (Sarasoja & Öystilä 2006)

Perhekeskuksen kehittämistyön taustalla on tarve järjestää lastensuojelun erityispalveluita Joensuun seudulla. Perhekeskuksen palveluita on tuotteistettu ja asiakasprosessien kulkua kuvattu. Yksikön työssä keskeisiä alueita ovat seudullisuus, osaamisen vahvistaminen ja oppilaitosyhteistyö. (Lavikainen & Isoaho 2006.)

HYTKES kehittää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointipalveluita. Yksikön toimintaperiaatteina ovat asiakaslähtöisyys, moniammatillisuus ja seudullisuus. HYTKES tarjoaa Keski-Karjalassa esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvontaa,

oppimisvaikeustutkimuksia, koulupsykologin palveluita, yksilö-, ryhmä- ja perheterapiaa, toimintaterapiaa ja tukihenkilötoimintaa. (Turunen 2006)⁸

3. MIKÄ MUUTTUU JA MIHIN SUUNTAAN?

Pohjois-Karjalan kehittämissyksiköissä kesällä 2006 järjestetyissä työntekijöiden tilaisuuksissa keskusteltiin kehittämissyksiköistä, yksiköiden tulevaisuudesta ja työntekijöiden kehittämiskokemuksista. Keskustelut olivat rikkaita ja moniäänisiä. Keskusteluissa pohdittiin laaja-alaisesti kehittämisen olemusta ja prosessia: Kenen tarpeista kehittämistyö lähtee? Mihin kehittäminen päättyy? Tärkeäksi koettiin arjen, työntekijöiden ja asiakkaiden kuuleminen, että *"arkinen perustyö nivoutuu kehittämiseen"*.

Uhkaksi nähtiin tilanne, jossa kehittämisen tarpeet määrittyvät ulkoapäin ja kehittäminen irtautuu arjesta. Täten ei synny pysyviä vaikutuksia perustyöhön. Kehittäminen on tällöin vaarassa jäädä loputtomaksi ja teennäiseksi *"kehittämisen jargoniksi"* ... *"kehitetään kehittämisen vuoksi - uutta ja erilaista..."*. Tärkeäksi koetaan se, että *"jos kehitetään, niin kehitettäs oikeesti, pitkällä aikajänteellä, päämäärätietoisesti, ei joka suuntaan"*.

Kehittämissyksikön nykytilan vahvuudeksi nähtiin *"työntekijöiden oma innostus ja usko asiaansa ja sen toimivuuteen"*. Kehittämissyksikkö voi tarjota työntekijöille mahdollisuuksia uusien ideoiden kokeilemiseen, asiakastyön ja palveluiden kehittämiseen sekä oman osaamisen vahvistamiseen. Mahdollistavia tekijöitä ovat yksikön toiminnan monipuolisuus, työntekijöiden erilaiset koulutustaustat ja kokemukset sekä yhteistyörakenteet, esimerkiksi tiimit ja alueelliset koulutukset.

Kehittämissyksiköt ovat tuoneet voimavaroja ja resursseja alueelle: *"Pittää sanoa, että mikä toimii tai on toiminut: materiaaliresurssit on ollut riittäviä. Se, mitä hyvää hanke on tuonut, hyvää on raha. Se ei oo pikku juttu näillä seuduilla"*. Mutta, ovatko resurssit olleet riittäviä? Kehittämiseen koetaan monella suunnalla tarvittavan lisää sekä väkeä että myös osaamista. *"Tuulentupien rakentamista on, jos tällä porukalla tehdään kehittämiskeskus"*.

Kysymyksiä herättää toiminnan jatkuvuus ja perusrahoituksen turvaaminen. *"Sitä minä pelkään, että pysyvään rahoitukseen ei päästä. Kunnat ei rupea sitä rahoittamaan"*. Toiminnan nykyinen projekti- ja sopimusluonteisuus tuottaa hämmennystä ja huolta henkilöstön riittävydestä ja vaihtuvuudesta. Onko työntekijöitä, onko aikaa kehittämistyöhön? *"..henkilökuntaa ei oo paljon, että riittääkö aika sitten moneen.."*

Laaja seudullinen yhteistyörakenne turvaa taloudellisten resurssien tehokkaampaa käyttöä ja mahdollistaa palveluja, koulutuksia ja hyvien käytänteiden levittämistä. Seudullisessa yhteistyössä nähdään kehittämisen paikkoja. Erityisesti kysytään, mikä on kuntien rooli, vastuu ja valta: *"Tuntuu, että nää kunnat voi vaatia mitä vaan koska he maksavat.."* Onko kunnissa tarpeeksi tietoa toiminnasta? Miksi kunnat eivät tee ratkaisuja? Entä miten käy

⁸ Ks. lisää kehittämissyksiköistä: <http://www.karpalohanke.net>; <http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-terveyspalvelut/hankkeet/lastensuojeluhanke.htm>; <http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-terveyspalvelut/sosiaali/perhekeskus.htm>; <http://www.keski-karjala.fi/Resource.phx/sivut/sivut-keski-karjala-hytkes/index.htm>

työpaikkojen?”... *eihän sitä tiedä, jos mennään seudulliseksi, niin yhtenä päivänä hypätään x kaupunkiin. Oishan se aikamoinen uhka. Mutta se on myös mahdollisuus siinä mielessä, että keneltäkään ei lopu työt...*”

Keskusteluissa pohdittiin, miten kehittämissyksikön rakentaminen nivoutuu aikaisempaan kehittämistyöhön. ”...*Miten vanha ja olemassa oleva tieto sidotaan uuteen? Miten vanhat työntekijät otetaan huomioon?*” Tavoitellaanko kehittämissyksiköillä jotain uutta? Mikä muuttuu uusien käsitteiden myötä? Vai muuttuko mikään? Kehittämissyksikköjen ollessa muotoutumassa herää monenlaisia pelkoja ja toiveita niin työntekijöillä kuin laajemmin ympäristössäkään. ”*Jokaisella on meihin odotuksia. Rajanvetoa tarvitaan, mitä myö tehdään? ... tässä on vähän niin kuin tuuliviirinä liikenneympyrässä - joka suuntaan on tiet...*”. Muutoksen johtamisessa ja ohjaamisessa kaivataankin työnjaon ja tiedottamisen vahvistamista erityisesti kunnissa ja ruohonjuuritasolla.

4. MONIÄÄNISYYDEN UUSIA MAHDOLLISUUKSIA

Pohjois-Karjalassa työntekijöiden näkemysten ja kokemusten mukaan kehittämissyksikkö voi parhaimmillaan tarjota hyvän yhteistyörakenteen, jossa asiakastyötä ja omaa osaamista vahvistetaan ja kehitetään. Työntekijöiden näkökulmasta merkityksellistä on pitkäjänteinen, perustyöhön nivoutuva kehittämissyö sekä yksikön toiminnan ja yhteistyörakenteiden selkeys. Kehittämisen ja kehittämissyksiköiden uhkina nähtiin ulkoapäin määrittyvät ristiriitaiset, vaihtuvat kehittämissyön vaatimukset ja epäselvät toiminta- ja resurssikysymykset.

Kun työntekijöiden näkemyksiä peilaa valtakunnalliseen Sosiaalihuollon kehittämistoiminnan nykytilan arviointiin (2006), tulee esille samansuuntaisia huolia. Arvioinnissa nähdään, että seudullisilla kehittämissyksiköillä tulee olemaan keskeinen merkitys pysyvän kehittämissrakenteen luomisessa. Kehittämissyön tavoitteissa on kuitenkin kirkastamisen ja täsmentämisen varaa. Arkikehittämisen merkitystä halutaan nostaa. Kehittämistä tehdään myös päivittäisessä arkisessa työssä ilman erillisiä resursseja, ja nämä arjen pienet ja suuret innovaatiot ovat sosiaalihuollon elinehto.

Kehittämissyksiköiden ollessa vasta muotoutumassa on keskusteluissa paljon avoimia kysymyksiä. Voidaan myös kysyä, missä määrin kehittämissyksiköiden epävarmuustekijät, esimerkiksi tulevaisuuden ennakoinnin vaikeus, ovat yhteydessä vallitsevan projektiyhteiskunnan hallintoajatteluun tai kehittämistoiminnan perusluonteeseen (Sulkunen 2006; Seppänen-Järvelä 2006b). Miten pitkäjänteistä alueellista muutosprosessia johdetaan ja ohjataan? Kenen tarpeet ja motivaatiot uudelleen suuntautumista ohjaavat (Kivelä 2006)?

Muutos ja uuteen lähteminen vaatii uskallusta. Se ei kuitenkaan ole vain yksilön, yksittäisen työntekijän rohkeutta, vaan muutokseen tarvitaan mahdollisuuksia, aikaa ja tilaa yhteiseen kohtaamiseen ja kehittämissosaamisen vahvistamiseen. Missä määrin tarvitaan lisää tilaisuuksia kuulla työntekijöiden, kuntajohdon, kuntalaisten, koulutuksen ja järjestöjen ääntä? Mitä työntekijöiden kuuleminen käytännössä merkitsee? Mistä työntekijät haluaisivat puhua ja kenelle: omasta asemastaan, peloista ja toiveista, aseman muutoksista, kuulluksi tulemisen merkityksestä? Mitkä ovat kuulemisen vaikutukset?

Miten yhdistämme alueelliset voimavaramme, asiantuntijuutemme ja osaamisemme? Ne ovat kehittämistyön inhimillistä pääomaa, jonka varassa analyysit, tulkinat ja johtopäätökset tehdään (Seppänen-Järvelä 2006a). Uusi kehittämistä korostava ammatillisuus voi mahdollistaa tutkimuksen ja kehittämisen kumppanuuden (Seppänen-Järvelä 2006a). Voimme löytää yhteisen liikkumapinnan, jolloin teoria ei kuulu enää yksin tutkijoille eikä kehittäminen käytännön työntekijöille (Haverinen 2005). Voimme rakentaa kehittämissyksiköiden tutkimusta ja arviointia, jossa on sijaa moniääniselle tiedon tuotannolle ja prosessi-, tulos- ja vaikuttavuusarviointille (Seppänen-Järvelä 2006b). Kehittämissyksikkö-ajattelu edellyttää ammatillista ja alueellista verkottumista ja panostusta monialaiseen yhteistyöhön. Tarvitaan vuoropuhelua ja konkreettista yhteistä työtä alueella.

Kehittämissyksiköt ovat suuri lupaus alueilla tehtävän työn arvostuksesta. Siihen sisältyy myös ymmärrys siitä, että alan työ edellyttää alueellisten yhteisöjen erilaisuuden ja voimavarojen merkityksen huomioon ottamista. (Lähteinen 2006b) Yhteisellä työllä kehittämissyksiköt voivat muuttua suuresta lupauksesta aidoksi mahdollisuudeksi.

”.. jokaisen siinä sisällä olevan on sisäistettävä, mitä se on se hyvä työ... miten se näkyy yhden asiakkaan elämässä.”

LÄHTEET

Haverinen, R. (2005) Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa: Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (toim.) 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki.

Heinämäki, L. (2006) Kehittämyksiköt mahdollisuutena pysyvyyteen. 6.6.2006. Maakunnallinen kehittämisfoorumi. Joensuu.

Kivelä, T. (2006) Muutosjohtamisesta. 30.3.2006. Seutukehittäjien työkokous. Helsinki.

Kuntaliitto (2006) Kunta- ja palvelurakennemuutos
http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;55264;55275;82183

Lavikainen, M & Isoaho, K. (2006) Perhekeskus - Joensuun seudun lastensuojelun kehittämyksikkö. 6.6.2006. Maakunnallinen kehittämisfoorumi. Joensuu.

Lähteinen, M. (2006a) Seudullisen yhteistyön edistäminen sosiaalihuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriö. PARAS/ STM:n valmistelutyöryhmä 13.1.2006. Muistio.

Lähteinen, M. (2006b) Sosiaalialan osaamiskeskusten valtakunnalliset päivät. 24.8.2006. Taipalsaari.

Sarasoja, A. & Öystilä K. (2006) Karpalo – Pielisen Karjalan vanhustyön kehittämyksikkö. 6.6.2006. Maakunnallinen kehittämisfoorumi. Joensuu.

Seppänen-Järvelä, R. (2006a) Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin – kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. (toim.) (2006) Kehittämistyön risteyskiä. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.

Seppänen-Järvelä, R. (2006b) Prosessiarviointi kehittämisprojektissa. Finsoc. Stakes. Koulutus 05.05.06. Helsinki.

Sosiaalihuollon kehittämistoiminnan nykytila kunnissa. (2006) Kuntakyselyn yhteenveto. Sosiaalikehitys Oy.

Sulkunen, P. (2006) Projektityhteiskunta ja uusi yhteiskuntasopimus. Teoksessa: Rantala, K. & Sulkunen, P. (toim.).(2006) Projektityhteiskunnan kääntöpuolia. Gaudeamus. Tampere.

Tutkimus- ja kehittämistoiminta kunta- ja palvelurakennemuutoksessa (2005) Sosiaali- ja terveysministeriö. PARAS-sihteeristö.

Turunen, A. (2006) Hytkes - Keski-Karjalan lasten ja nuorten hyvinvointikeskus. 6.6.2006. Maakunnallinen kehittämisfoorumi. Joensuu.

Verkostoituvat erityispalvelut (VEP) -hankkeen loppuraportti. (2004) Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2004:15.

<http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-terveyspalvelut/hankkeet/lastensuojeluhanke.htm>

<http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-terveyspalvelut/sosiaali/perhekeskus.htm>

<http://www.keski-karjala.fi/Resource.phx/sivut/sivut-keski-karjala-hytkes/index.htm>

<http://www.karpalohanke.net>

VI SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖT KEHITTYVÄT

Aini Pehkonen & Jouko Miettinen

1. JOHDANTO

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen edellyttää tietoa asiakkaiden odotuksista, tarpeista ja palvelukokemuksista. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain (812/2000) tavoitteena on edistää sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Sosiaalibarometri 2006 tuo esille palvelujärjestelmän rakenteellisia muutoksia, jotka vaikuttavat palvelujärjestelmän toimivuuteen. Sosiaalipalveluja ja rakenteita on kehitetty 1990- ja 2000-luvuilla, mutta edelleen keskustelun ytimessä on huoli palvelujen tulevaisuudesta. Talouden ehdot, väestön ikääntyminen ja muuttoliike nostavat haastetta sosiaalipalveluille ja myös sosiaalityön työvälaineille.

Monimutkainen etuus- ja palvelujärjestelmämme vaatii kansalaisilta aktiivisuutta hankkia tietoa ja ohjausta, jotta arkinen selviytyminen on mahdollista. Palvelujen laatu, hyvät käytännöt, vaikuttavuus ja arviointi korostuvat. Kansalaisilla on oikeus hyviin palveluihin ja työntekijöillä oikeus kehittää työtään. Ylikoski (1999, 120–132) toteaa, että asiakkaan kokema palvelujen laatu muodostuu palveluodotuksista ja palvelukokemuksista. Tällöin yksilön tarpeet, aikaisemmat kokemukset ja viestintä muodostavat kokonaisuuden koetun palvelun laadusta. (Ks. myös Niiranen 2002.) Laadukas toiminta lisää asiakastytyväisyyttä ja auttaa sosiaalialan henkilöstöä jaksamaan vaativissa tehtävissä.

Sosiaalipalveluiden laatua voi kehittää esimerkiksi sosiaalityön kehittämishankkeiden avulla. Tämän artikkelin tavoitteena on osallistua sosiaalityön palveluiden kehittämisestä käytävään keskusteluun sekä esitellä Varkauden sosiaalitoimen kehittämishankkeen lähtökohtia ja kokemuksia.

2. SOSIAALITYÖHÖN UUSIA TOIMINTATAPOJA

Sosiaalipalveluiden kehittäminen on suuri haaste kunnille, organisaatioille ja alan ammattilaisille. Palvelujen kehittäminen on muutosprosessi, joka vaatii niin organisaatiolta kuin työntekijöiltäkin sitoutumista muutostyöhön. Sosiaalityön kehittäminen on tekijöittensä varassa.

1990-luvulla lukuisat kehittämisprojektit rantautuivat myös sosiaalityön kentälle. Sosiaalityön kehittämisprojektit ovat hyödyllisiä, vaikkakin osin jännitteisiä. Perusajatuksena ja -oletuksena projekteissa on, että projektin edetessä löytyy uusia ja entistä parempia (tehokkaampia?) sosiaalityön toiminatapoja ja työmenetelmiä

haasteellisiin sosiaalityön asiakastilanteisiin. Tosin organisaatioissa saattaa olla julkisena tai julkilausumattomana tavoitteena toive säästöistä ja henkilöstön tehokkaammasta käytöstä. Vaikka julkilausumattomia tavoitteita olisikin, sosiaalityöntekijät ovat kiinnostuneita sosiaalityön sisällön, menetelmien ja välineiden kehittämisestä.

Asiakaspalautteen keräämisellä ja analysoimisella voidaan tutkia sosiaalipalveluiden laatua ja kehittää työtä. Asiakkaille suunnatussa kyselyssä voidaan selvittää asiakastyytyväisyyttä, mutta sen avulla voidaan myös tunnistaa sosiaalityön kehittämiskohteita. Parhaimmillaan asiakaspalautte tukee ja motivoi työntekijäänsä kehittämään työtään. Paasio (2003, 4) on todennut kriittisesti, ettei sosiaalitoimistoissa olla tietoisia asiakkaiden kokemuksista palveluiden laadusta, vaikka työyhteisöissä tehdäänkin laadun eteen työtä.

3. VARKAUDEN SOSIAALITYÖN KEHITTÄMISHANKE

Varkauden sosiaalityön kehittämishankkeessa (2005-2007) keskitytään tehtävärakenteen ja työolojen kehittämiseen. Tavoitteena on, että palveluja tarvitseva asiakas saa mahdollisimman laadukkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikea-aikaisia sosiaalityön palveluja. Keskeisenä työnä on toimeentulotukityön uudelleen organisointi. Tarkoituksena on, että mahdollisesti vapautuvat resurssit voidaan käyttää asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnin kehittämiseen.

Työntekijöiden haastattelussa nousi esiin keskeisiä konkreettisia kehittämisalueita. Näitä kehittämistehtäviä varten muodostettiin hanketiimejä. Työntekijät kokevat tiimit hyväksi tavaksi kehittää työtä. Yhteisesti on todettu, että kehittämistyö vaatii aikaa. Ongelmaksi koetaan se, että palaverit vievät aikaa asiakastyöltä. Toisaalta kehittämistyöryhmät sitouttavat osallistumaan kehittämistoimintaan. Työryhmien avulla koko henkilöstö on voinut vaikuttaa oman työnsä kehittämiseen. Samalla ymmärrys työtovereiden työtä kohtaan on lisääntynyt. Yhteinen työn kehittäminen on lisännyt työyhteisön yhteishenkeä.

Työmenetelmänä hankkeessa on käytetty myös prosessimallinnusta. Menetelmä on koettu mielekkääksi, vaikkakin haasteelliseksi. Prosesseja tunnistamalla on hahmotettu työkokonaisuuksia. Työntekijöiden arvioimisesta on siirrytty työprosessin arvioimiseen. Pohditaan, tehdäänkö asioita oikein ja tekevätkö oikeat ihmiset oikeita asioita. Tavoitteena on, että työprosessien tunnistaminen tuo asiakasnäkökulman lähemmäksi viranomaista. Prosessien parantaminen edellyttää asiakkaan mielipiteen kuulemistä.

4. ASIAKASTYYTYVÄISYYS PALVELUJEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHTANA

Asiakasnäkökulman vahvistaminen asetettiin kehittämisen arvolähtökohdaksi. Asiakkaiden kokemuksia toimeentulotukipalveluista selvitettiin asiakastyytyväisyyskyselyllä, jotta sosiaalityön kehittämiskohteita voidaan asiakaslähtöisesti tunnistaa. Kohtaavatko asiakkaiden tarpeet ja palvelut? Laadunhallintaa on vastata asiakkaiden palveluprosessia kohtaan esittämiin odotuksiin ja vaatimuksiin. Lisäksi henkilöstön tiiviillä

työryhmätyöskentelyllä haetaan kehittämishankkeen aikana innovatiivisia ratkaisuja palveluprosessin kehittämiseen.

Kuopion yliopiston sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitoksen kanssa tehtiin keväällä 2006 asiakaspalautekysely. Kysely kohdistettiin toimeentulotukea saaneille perusturvakeskuksen asiakkaille.

Kyselyn tulosten mukaan asiakkaat odottavat perusturvakeskuksen palvelulta nopeutta. Toimeentulotuen hakemiseen kaivataan neuvontaa ja ohjausta. Huomionarvoista on, että asiakkaat olivat saaneet perusturvakeskuksen palveluista vähiten tietoa perusturvakeskuksen omista tiedotteista ja esitteistä (2,6 %). Hakumenettely voi olla hankala hahmottaa. Asian eteneminen saattaa viivästyä puutteellisten tietojen vuoksi. (Kempainen, H. & Miettinen, T. 2006.)

Työntekijöiden tavoitettavuus nousee myös vahvasti esiin. Asiakkailta on tarve saada yhteys omaan työntekijään joustavasti ilman erillisiä puhelin- tai rajoitettuja aukioloaikoja. Työntekijöiden kannalta asia saattaa näyttäytyä jatkuvana asioiden keskeytymisenä. Kyselyyn vastanneista asiakkaista 66 % asioi kirjallisesti. Tähän toivottiin muutosta: henkilökohtaista asiointia haluttiin lisätä. Tulevaisuudessa vain vajaa puolet (48,7 %) vastanneista haluaisi asioida kirjallisesti. Kirjallinen etuuskäsittely on tulosten perusteella kuitenkin myös varteenotettava palvelumuoto. (Kempainen, H. & Miettinen, T. 2006.)

Asiakaskontaktien kautta selvitettiin toimeentulotukityöprosessin onnistumista. Hanketiimi koordinoi asiakaskontaktiseurannan, joka toistettiin myöhemmin tehtyjen muutosten arvioimiseksi. Seurannassa kartoitettiin, kuinka paljon asiakkaat ovat toimeentulotukiasioissa yhteydessä perusturvakeskukseen ja millaisia asioita kontaktit sisältävät.

Asiakaskontaktit osoittautuivat lyhyiksi. Lähes 90 % kaikista asiakaskontakteista kesti alle 15 minuuttia molemmilla seurantakerralla. Tämän voi arvioida kuvastavan perusturvakeskuksen toimintaympäristöä. Asiat pilkkoutuvat pieniin osiin. Kävi myös ilmi, että kun asiakaskontaktit lisääntyvät ruuhka-aikana, kontaktien muotoa ja pituutta muutetaan osin myös tietoisesti. Ruuhkatilanteessa keskitytään enemmän jononpurkuun, samalla kun kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen jää vähemmälle. Hakemusjonon kasvaessa asiakkaat ottavat useammin yhteyttä perusturvakeskukseen tiedustellakseen ja kiirehtiäkseen hakemuksensa käsittelyä sekä hakeakseen ennakkoa toimeentulotuesta. Tämä osaltaan kasvattaa hakemusten käsittelyruuhkaa.

5. KONKREETTISIA TOIMINNAN MUUTOKSIA

Konkreettisilla uudistuksilla pyrittiin löytämään aikaa palvelutarpeiden arviointiin ja kuntouttavan sosiaalityön toteuttamiseen. Toimeentulotukiasiakirjojen arkistointia selkeytettiin ja samalla asiakirjojen sisältöä tarkennettiin. Arkistoinnista tehtiin ohjeistus, joka siirrettiin intranettiin ohjeistuksen saatavuuden helpottamiseksi.

Toimeentulotukihakemusposti keskitettiin yhdelle työntekijälle. Työntekijä tekee alustavat selvitykset hakemuksista ja laittaa mm. tarvittavat lisäselvityspyynnöt jo hakemuksen

saavuttua. Samalla hakemuspostia tilastoidaan. Aikaisemmin hakemusposti jaettiin varsinaisille käsittelijöille, jolloin käsittelijöiden aikaa kului postin selvittämiseen. Hakemuspostin käsittelystä laadittiin seikkaperäinen menettelyohje.

Toimeentulotuella myönnettyjen laskujen maksu keskitettiin toimistovirkailijoille. Aikaisemmin päätöksen tehnyt työntekijä tai toimistovirkailijat maksoivat laskuja tapauskohtaisesti. Laskuissa olevien tietojen syöttäminen käsin oli todellinen työn hidaste. Virkailijoille hankittiin viivakoodilukijat työskentelyn tehostamiseksi. Asiakkaita ohjattiin systemaattisesti jättämään toimeentulotukihakemuksensa toimistovirkailijalle tai hakemuksille tarkoitettuun postilaatikkoon. Näin pyrittiin rauhoittamaan käsittelijöiden työtä. Hakemusposti kulkee yhden työntekijän kautta, joka voi tehdä hakemukselle tarvittavat alustavat toimet ja tilastoida hakemuksen.

Toimeentulotuen piirijakoa uudistettiin eri alueiden hakemusjonojen tasaamiseksi. Varsinaista piirijakoa ei purettu, koska haluttiin säilyttää jo toimivat asiakassuhteet. Alueiden hakemusjonojen tasaamiseksi jokaisen alueen tilanne käydään yhdessä päivittäin läpi. Työntekijät ottavat ensisijaisesti käsittelyyn oman piirinsä hakemukset ja siirtyvät sitten muiden piirien hakemuksiin siten, että saman päivämäärän hakemukset tulevat käsitellyiksi ennen siirtymistä seuraavan päivän hakemuksiin. Näin saavutetaan se etu, että jokaisella alueella on yksi yhteinen käsittelypäivämäärä. Jonotilannetta voidaan seurata helposti. Asiakkaat saavat jo hakemusta jättäessään tiedon oman hakemuksensa käsittelyajankohdasta.

Hankesuunnitelmassa painotettiin uusien sosiaalitoimen asiakkaiden palvelutarpeen arviointia. Toimintaa kehitettäessä kuitenkin todettiin, ettei kaikkia uusia asiakkaita ole välttämättä tarkoituksenmukaista tavata. Asiointi voi tapahtua kirjallisestikin. Osalla uusista asiakkaista oli ainoastaan hyvin tilapäinen toimeentulotuen tarve eikä muuta sosiaalityön tarvetta noussut esiin. Tällöin tapaamista ei pidä tarpeellisena asiakas eikä työntekijä. Tapaamisia puoltavana näkökulmana on kuitenkin alkuarvioinnin ennalta ehkäisevä ja varhaisen puuttumisen merkitys.

Vuoden 2006 alusta tuli voimaan työmarkkinatuen uudistus ja siihen liittyvä pitkäaikaistyöttömien yhteiskuntatakuu. Työmarkkinatuen uudistus velvoittaa työvoimatoimistoja ja kuntia tarjoamaan aktivointitoimenpiteitä pitkään työttömänä olleille. Tätä varten laadittiin kriteeristö asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnin kiireellisyydestä. Asiakkaat jaettiin kolmeen kiireellisyysluokkaan. Ensimmäisen luokan asiakkuuksissa työvoimatoimisto ottaa yhteyttä suoraan ennalta sovittuun perusturvakeskuksen työntekijään aktivointisuunnitelman laatimiseksi. Toisen ja kolmannen kiireellisyysluokan asiakkuuksissa perusturvakeskuksen työntekijät kutsuvat asiakkaat palvelutarveselvitykseen oman aikataulunsa mukaisesti. Toimintaa varten laadittiin prosessikaavio. Asiakkaan elämäntilannearviolomake toimii työkaluna asiakastyössä sekä toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin pohjana.

Toimeentulotukityön ruuhkautuminen on hidastanut kehittämistyötä. Hankkeen tavoitteita on jouduttu realisoimaan. Hankkeen yhdeksi tehtäväksi onkin tullut nostaa esille pulmakohtia ja hakea niihin uusia toimintatapoja ja työmenetelmiä.

LÄHTEET

Kemppainen, T. & Miettinen, H. (2006) Toimeentulotukiasiakkaan asiakastyytyväisyys. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Julkaisematon.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Niiranen, V. (2002) Kilpailu sosiaalihuollossa – markkinoistuuko palvelu? Teoksessa: Jokinen-Virta, A. (toim.) Kuka johtaa sosiaalihuoltoa 2000-luvulla? Helsinki: Huoltajasäätiö.

Paasio, P. (2003) Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. sosiaalihuollon menetelmien arviointiprojekti. FinSoc. Työpapereita 3/2003.

Sosiaalibarometri (2006). Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Ylikoski, T. (1999) Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

KIRJOITTAJAT

Kauppila, Tarja, YTT, johtaja, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Makkonen Teija, YTM, projektipäällikkö Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu

Miettinen Jouko, YTM hankekoordinaattori, Varkauden kaupunki

Murto, Lasse, YTT, toimitusjohtaja, dosentti, A-klinikkasäätiö

Pasanen, Miia, YTM, maakunnallinen seutukehittäjä, Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä

Pehkonen, Aini, VTT, ma. sosiaalityön lehtori, Kuopion yliopisto

Tedre, Silva, YTT, ma. professori, dosentti, Joensuun yliopisto



Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

www.isonetti.net

ISSN 1459-3009

ISBN 952-5461-08-4 (PDF)