

5 Asiakas sosiaalityön kehittäjänä ja arvioijana

vetäjät: kehittämisspäällikkö Asta Niskala ja sosiaalityöntekijä Kati-Aikio-Mustonen, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Ryhmä kokoontuu vain torstaina 15.2. klo 15.00—17.00, paikka ss22 ja ss23

- 15.00—15.40 ”Saako sosiaalityön asiakas oikeutta — Sosiaalityön asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamat kynnykset” Yliopettaja Tuija Nummela, Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu
- 15.40—16.20 ”Työttömiä ja tukijoita osallistava syrjäytymisen ehkäisyn kehittäminen” Projektitutkija Erkki Saari, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu
- 16.20—17.00 ”Maaseutusosiaalityön toimintaprosessin mallintaminen yhteisenä tutkimus- ja kehittämistoimintana” Kehittäjä-asiakas Jari Eero, Sodankylän kunta ja Kehittäjä-sosiaalityöntekijä Kati Aikio-Mustonen, Sodankylän kunta/ Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ja Kehittämisspäällikkö Asta Niskala, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Abstraktit

Yliopettaja, YTL Tuija Nummela
Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu
tuija.nummela@scp.fi

Saako sosiaalityön asiakas oikeutta — Sosiaalityön asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamat kynnykset

Asiakkaan asema määräytyy hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Siihen kuuluvat muun muassa oikeudet erilaisiin etuuksiin ja menettelyyn liittyvät asiat. Menettelyyn kuuluu myös asiakkaan kohtelu. Myös periaatteet ohjaavat kuten sosiaalityöntekijöiden eettiset ohjeet. Käytännössä sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia ovat muovanneet lainsäädännön lisäksi oikeus- ja hallintokäytäntö sekä sosiaalihuollon viranomaisten suositukset, ohjeet ja määräykset.

Tuon esille sosiaaliasiamiesten kokemuksia palvelujärjestelmän ja asiakkaan kohtaamisen solmukohdista sekä kynnyksistä, joissa asiakas ei ole tullut kuulluksi. Aikuissosiaalityössä työskentelevät sosiaalityöntekijät kertovat niistä tekijöistä, jotka vaikeuttavat asiakaslähtöistä työskentelyä. Myös aikuissosiaalityön asiakkaiden ääni omasta asiakkuudesta tulee esille.

Sosiaaliasiamiesten näkökulmasta kuntalaiset ovat hyvin pitkälle autettu, kun he saavat neuvoa ja ohjeita omassa asiassaan ilman ajanvarausta ja ilman monien kynnysten ylittämistä.

Tätä ei nykyinen palvelujärjestelmä mahdollista. Asiakkuuden synnyttämisen vaikeutena on, ettei asiakas voi tarvittaessa tavata työntekijää henkilökohtaisesti. Asiakkailla on omat

odotuksensa. He haluavat asiakkuuden, ja haluavat olla enemmän palvelujen käyttäjiä, jotka voivat itse määrittellä oman osallisuuden. Myös kuntakohtaiset omat sisäiset ohjeet toimeentulotuen myöntämisestä tai säästölinjaukset ovat auttamisen esteenä. Sosiaalialan ammattilaiset joutuvat tekemään asiakkaita koskevia päätöksiä ristiriidassa omaan ammatitieteen kanssa. Sosiaalihuollon ongelmana on ylipäättään palvelukulttuuri, joka ei ole asiakaslähtöinen. Asiakasta ei mielletä palvelujen kuluttajana. Näin ollen asiakkaan tyytyväisyys ei nouse keskiöön.

Kun sosiaalityöntekijät puhuvat aikuissosiaalityöstä ja sen sisällöstä, asiakas on heidän puheessaan vahvasti läsnä. He puhuvat kuitenkin enemmän niistä esteistä, jotka haittaavat asiakaslähtöistä työskentelyä, kuin miten edistetään asiakkaan oikeuksien toteutumista. Eniten he puhuvat taloudellisista esteistä, kuinka talousarvio määrää työn sisällön. Harkinnanvaraista tukea ei voida myöntää, vaikka se asiakkaan omien voimavarojen tukemiseksi olisi perusteltu. Myös päihdehuollossa on rajattu asiakkaan pääsyä hoitopaikkoihin. Samoin kunnissa on omia säästöohjeita toimeentulotuen myöntämiselle. Puutteelliset aikaresurssit aiheuttavat sen, ettei asiakkaalle ole riittävästi aikaa. Työn ristiriitaisuutta kuvaa se, ettei työtä voi tehdä näkyväksi eikä myöskään markkinoida. Samaan aikaan yhteiskunnan huono-osaisia pitää auttaa, mutta taloudellisesti se ei saa näkyä liian suurena panostuksena kunnan taloudessa. Työn sisältöön liittyvistä tekijöistä sosiaalityöntekijät nostivat joitakin asioita esille. Syvällisen ja suunnitelmallisen työtteen puuttuminen ja uusien työmenetelmien käytön vähäisyys tulivat esille.

Asiakkaalle itselleen on tärkeää saada asiakkuus. Se on heistä luottamuksellinen ja tärkeä suhde. Asiakkuus merkitsee heille sekä mahdollisuutta kohdata työntekijä henkilökohtaisesti että tulla kuulluksi omassa asiassa. Asiapapereiden välityksellä asiointi on vaikeaa, koska monet heistä kokevat, että he ovat huonoja kynäilijöitä. Asiakkaalle ei myöskään anneta riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista palvelujen ja tuen suhteen. Sen sijaan asiakkaan oikeudet toteutuvat juridisten päätösten oikeellisuuden suhteen kuten kirjalliset päätökset. Sen sijaan oikeusmenettelyä ei käydä riittävästi läpi asiakkaan kanssa.

projektitutkija, HTM Erkki Saari
Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu

Työttömiä ja tutkijoita osallistava syrjäytymisen ehkäisyn kehittäminen

Esittelen viimeistelyvaiheessa olevaa työttömien syrjäytymisen ehkäisyn kehittämistä käsittelevää yhteenvetoartikkelista ja neljästä osa-artikkelista koostuvaa väitöskirjatutkimustani. Tarkastelen siinä, millaisia mahdollisuuksia viime vuosikymmenen lopun Suomessa oli toteuttaa työttömien syrjäytymisen ehkäisyä kehittäneitä välittömiä hyvinvointi-interventioita. Välittömäksi hyvinvointi-interventioksi nimitän projektia, jossa pyritään ehkäisemään työttömien yhteiskunnasta syrjäytymistä ja kehittämään tähän tähtäävää toimintaa lisäämällä ensimmäisen (valtio ja kunnat), toisen (yritykset) ja kolmannen (järjestöt ja yhdistykset) sektorin organisaatioiden, yliopistojen ja muiden tutkimuslaitosten sekä yk-

sittäisten työttömien välistä yhteistyötä. Nimitys erottaa välittömän hyvinvointi-intervention ensinnäkin interventtiosta, joksi kutsun työttömien syrjäytymisen ehkäisemisessä käytettävää toimenpidettä kuten tukityöllistämistä ja työvoimapolitiittista koulutusta. Toiseksi nimitys erottaa välittömän hyvinvointi-intervention sellaisesta hyvinvointi-interventioksi kutsumastani projektista, jossa pyritään kehittämään työttömien syrjäytymisen ehkäisyä, mutta ei lisäämään työttömien ja tutkijoiden osallistumista tähän kehittämiseen. Hyödynnän tutkimuksessani työttömien syrjäytymistä työmarkkinoilta ja sen myötä yhteiskunnasta yleisemmin ehkäisemään pyrkineen toiminnan kehittämisestä vuosina 1994–2001 saamiani kokemuksia ollessani tuolloin mukana osallistuvana tutkijana viidessä projektissa, joiden tavoitteena oli kehittää työttömien yhteiskunnasta syrjäytymisen ehkäisyä, ja ei-osallistuvana tutkijana kolmessa tutkimushankkeessa, joissa tarkasteltiin työttömien syrjäytymistä ja arvioitiin sen ehkäisemiseen käytettyjen interventioiden vaikuttavuutta.

Saamieni kokemusten perusteella välittömien hyvinvointi-interventioiden tavoitteleva työttömiä osallistava syrjäytymisen ehkäisyn kehittäminen olisi ollut mahdollista, jos kehittäminen olisi perustunut kriittis-emansipatoriseen valtaistavaan (toiminta)tutkimukseen. Tällaisen kehittämisen intressinä on yhteiskunnan epätasa-arvoisten valtasuhteiden muuttaminen yhdessä työttömien kanssa niin, että heistä tulee yhteiskunnan täysivaltaisia jäseniä, eivätkä he ole yhteiskunnan valtasuhteiden huono-osaisiksi syrjäyttämiä alamaisia. Tutkimus ei perustu kehittämistä ulkopuolelta tarkkailevaan, sille suosituksia antavaan reflektointiin, joka jää usein sanahelinän kaltaiseksi verbalismiksi. Se ei ole myöskään tutkimusta, jota tekevä osallistuu kehittämiseen vain siinä mukana olemisen ilosta, jolloin tutkimus jää pelkäksi aktivismiksi. Tutkimuksen kehittämiseen osallistuminen tarkoittaa sen sijaan sitä, että työttömien, tutkijoiden ja muiden kehittäjien yhteistyö on toiminnan ja reflektion vuorovaikutukseen perustuvaa dialogia eli praksista, johon osallistuvien sanat ja teot vastaavat toisiaan.

Valtaistavaa toimintatutkimusta soveltavaan työttömien yhteiskunnasta syrjäytymisen ehkäisyn kehittämiseen osallistuva sitoutuu näkemykseen, jonka mukaan tutkijoiden ja työttömien asiantuntemuksen ja osallisuuden lisääminen ovat kehittämisen tärkeitä lähtökohtia ja päämääriä. Sen toteuttamisen ehtona on ensinnäkin, että yhteiskunnassa vallitsevat kontekstuaaliset edellytykset mahdollistavat työttömien koulutus- ja työmarkkinoille osallistamista laajemman yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämiseen tarkoitettun toiminnan kehittämisen kuin 1990- ja 2000-lukujen vaihteen Suomessa näytti olevan mahdollista. Toiseksi sen toteuttamisen ehtona on, että tieteellisesti pätevää tutkimusta tekevän tutkijan nähdään voivan osallistua sekä syrjäytymisen ehkäisyyn käytettävien keinojen että keinojen käyttämisen päämääriä pohtivaan kehittämiseen. Tutkijaan ei suhtauduta vain keinojen kehittämisessä tarvittavana apulaisena, jolle ei kuulu kehittämisen päämäärien pohtiminen. Hänet nähdään myös asiantuntijaksi, jonka tehtävänä on auttaa suuntaamaan kehittämistä niin, että sen tuottamat tulokset ovat yhteiskunnallisesti hyväksyttäviä ja kestäviä. Tärkeintä tällöin on, että kehittämiseen osallistuva tiedostaa osaamisensa rajat. Näin hän voi välttää sen, että pitää omia tietojaan ja tapojaan tuottaa uutta tietoa ainoana oikeina keinoina tukea pyrkimyksiä kehittää aiempaa parempia tuloksia tuottavaa työttömien yhteiskunnasta syrjäytymisen ehkäisyä.

Kehittäjä-asiakas Jari Eero, Sodankylä

kehittäjä-sosiaalityöntekijä Kati Aikio-Mustonen, Sodankylän kunta/Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

tutkija-kehittämispäällikkö Asta Niskala, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

asta.niskala@poskelappi.fi

Maaseutusosiaalityön toimintaprosessin mallintaminen yhteisenä tutkimus- ja kehittämistoimintana

Yhteistyössämme mallinnus on sosiaalityön monimutkaisen prosessin kuvaamista ja ymmärtämistä sekä prosessin kehittämistä ja tutkimista. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa prosessin analysoinnin kautta maaseutusosiaalityön käsitteellinen malli. Tutkimuksen alkuvaiheessa asiakkaiden ja työntekijöiden parina tapahtuva asiakasprosessien mallintaminen oli avointa haastattelua ja prosessien kuvaamista. Näin saimme yhteisen käsityksen maaseutusosiaalityöstä. Sosiaalityöntekijöiden prosessinmallinnusryhmässä tutkija teki enenevässä määrin tulkintoja, jotka testattiin piirtämällä ne tietokoneohjelmalla näkyväksi. Työskentelyn edetessä tutkija analysoi ennen seuraavaa tapaamista aikaisempaa aineistoa ja vei asiakashaastatteluista ja mallinnuksista tekemiään tulkintoja työntekijöiden mallinnustiimeihin. Analyysin avulla pyrittiin tietoisesti tukemaan tutkittavan ilmiön monipuolista tarkastelua ja herättämään kriittistä pohdintaa. Lähtökohtana oli myös välittää asiakkaiden kertomaa työntekijöille ja päinvastoin. Kolmas tavoite yhteisessä työtavassa oli tulkintojen testaaminen jo mallinnustilanteissa tutkimuskumppaneiden kanssa. Pää tarkoitus tällä monivaiheisella analyysillä oli varmistaa, että osallistujat saivat pysähtyä pohtimaan omaa yhteistä työskentelyään.

Perustyön ja kehittämisen välisen rajan hämärtäminen on ollut sosiaalityöntekijöistä haastavaa, koska työyhteisö koki välillä, että kaikki sosiaalityön turvalliset käytännöt olivat yhtä aikaa muutoksessa. Hyvä lähtölaukaus sosiaalityön kehittämiseksi olivat asiakasprosessien mallinnukset. Jokainen sosiaalityöntekijä osallistui oman asiakkaansa asiakaspolun auki kirjoittamiseen. Asiakasprosessien mallintaminen sai sosiaalityöntekijät tarkastelemaan työtään (jopa tutkimaan) etäämpää. Sosiaalityöntekijä saattoi huomata, miten suuri merkitys sosiaalityön oikea-aikaisella tuella on ollut asiakkaan tilanteessa ja toisaalta, miten sosiaalityön ponnistuksista huolimatta ratkaisevaan muutokseen asiakkaan elämässä vaikuttanut asia on tullut sosiaalityön ulkopuolelta. Asiakasryhmästä olemme saaneet voimaa kehittämistyöhön ja välillä asiakkaiden ideat ovat olleet ”vallankumouksellisempia” kuin sosiaalityöntekijöiden. Sosiaalityöntekijät ovat pohtineet asiakkaiden palautetta (”mitä voisimme tehdä toisin?”) ja palaute on välitetty perusturvalautakunnalle. Asiakkaat ovat osoittaneet arvostavansa kehittämistyötä, johon luonnollisesti on vaikuttanut se, että asiakkaiden asiat on hoidettu kehittämisviikosta huolimatta. Asiakkaat ovat yllättäneet kehittäjä-sosiaalityöntekijät useita kertoja olemalla kriittisyydestä huolimatta ymmärtäväisiä ja lojaaleja sosiaalityöntekijöille. Jos alussa olikin ajatuksia siitä, että asiakkaiden osallisuus voisi merkitä heidän omien konkreettisten etujen ajamista, ne ovat karsineet kehittämistyön myötä. Samalla on vahvistunut ajatus, että asiakkaat ja sosiaalityöntekijät istuvat samassa ”veneessä”. Sosiaalityön ongelmakohdissa muutosta kaipaavat yleensä molemmat ryhmät.

Asiakkaat ja asiakasryhmän nykyiset jäsenet ovat hyvin motivoituneita työskentelyyn ja he ovat järjestäneet mm. työasiansa niin, että ovat päässeet mukaan tapaamiseen. Sosiaali-

työn kokonaismallinnus on käsitelty valmisteluvaiheessa ryhmässä. Ryhmän palautteella on ollut merkitystä tuotosten lopulliseen sisältöön. Erityisesti ryhmän näkemys oman sosiaalityöntekijän välttämättömyydestä on vaikuttanut asiakasohjaukseen. Omaa sosiaalityöntekijää pidettiin tarpeellisena asioiden joustavan hoidon takia: oma työntekijä tuntee tilanteen, ei tarvitse selitellä ja aloittaa alusta, tutulle ihmiselle on helpompi puhua. Sosiaalityöntekijään ryhmässä kohdistui odotuksia kolmessa asiassa: päihteiden käytön puheeksiotto, taloudellisista etuuksista tiedottaminen ja ohjaaminen tarvittaessa palvelun piiriin sekä sosiaalisen taustan, kotilojen ja sosiaalisten ongelmien huomioiminen asiakastilanteessa. Vastavuoroiset keskustelut ovat lisänneet myös meidän kehittäjä-asiakkaiden ymmärrystä sosiaalityöntekijän toimintaa kohtaan ja työn vaativuudesta ("kyllä sitä teilläkin on kaikenlaista", "ei ole teilläkään helppoa"). Kehittämistyöhön osallistuminen on ollut asiakkaillekin oppimisprosessi ("ennen minä ajattelin noin, mutta olen huomannut, että sehän voikin olla näin").