



ASIAKKAIDEN ÄÄNI PÄIJÄT-HÄMEEN RAKENTEELLISEN SOSIAALITYÖN SOSIAALISESSA RAPORTOINNISSA

Jasmina Toric, Nelli Pitkänen, Tia Kemppinen



TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

- Tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaalisen raportoinnin työkalussa ja sen raporteissa kuuluu asiakkaan ääni.
- Sosiaalinen raportointi on alueella pilotoitu rakenteellisen sosiaalityön työkalu, jonka avulla pyritään tekemään näkyväksi sosiaalityössä havaittuja ilmiöitä sekä juurruttamaan rakenteellinen sosiaalityö osaksi tiedontuotantoa (Päijät-Sote, n.d).
- Suomessa lainsäädäntö velvoittaa sekä rakenteelliseen sosiaalityöhön että turvaamaan asiakkaiden osallisuuden.
- Nostamalla esiin asiakkaan ääntä voidaan vahvistaa osallisuutta sekä kokemuksia kuulluksi tulemisesta.



TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

- Vaikka sosiaalisen raportoinnin mahdollisuuksia tunnistetaan ja se on määritelty yhdeksi keskeisimmistä rakenteellisen sosiaalityön toteuttamismenetelmistä,
 - on siihen liittyvä tutkimus vielä varsin vähäistä.
- Sosiaalinen raportointi voidaan nähdä keinona tuottaa tietoa työntekijöiden käytännönkokemuksista, jotka muuten jäisivät hyödyntämättä (Rajala ym., 2024).
 - Saatua tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi toiminnan kehittämiseen sekä palveluiden sisältöön liittyvien kysymysten pohtimisessa.



TUTKIMUKSEN TARKOITUS

- Tutkimuksen keskiössä on asiakkaan äänen esille tuominen, sillä se vahvistaa osallisuutta ja kokemusta kuulluksi tulemisesta.
- Tavoitteena on löytää sekä asiakkaita että työyhteisöä hyödyttäviä tuloksia.
- Sosiaalisen raportoinnin työkalun
 - Soveltaminen
 - Kehittäminen



AINEISTO

- Käytössä oli valmis aineisto.
 - Sosiaalialan osaamiskeskus Verson keräämistä sosiaalityöntekijöiden tai moniammatillisen tiimin täyttämistä raporteista, joissa raportointityökaluna on ollut Webropol-lomake.
 - Lomaketta on kehitetty Sosiaalityön kehittäjät –työryhmän kanssa syksyllä 2023 ja se pohjautuu Lapin hyvinvointialueen ja Varsinais- Suomen hyvinvointialueen (Vasson) lomakepohjaan.
 - Kokonaisuudessaan aineisto sisältää 55 raporttia, joissa työntekijät kuvaavat työssä havaitsemiaan ilmiöitä.



ANALYYSI

- Analyysi toteutettiin yhdessä tutkimusryhmän jäsenten kanssa.
- Tarkoituksena oli löytää aineistosta tutkimuksen kannalta merkityksellisiä havaintoja, jotka liittyvät erityisesti asiakasosallisuuteen.
- Aineiston perusteella valitsimme kolme teemaa "asiakkaan ääni kuuluu", "asiakkaan ääni kuuluu välillisesti", ja "asiakkaan ääni ei kuulu", joiden mukaan sosiaalityöntekijöiden raportoimat ilmiöt jaoteltiin.
- Ratkaisuehdotukset käsiteltiin omana teemanaan.



TULOKSET

- Sosiaalisia raportteja analysoimme kolmen teeman kautta.
- Raportit ovat työntekijöiden täyttämiä eli asiakkaiden ääni kuuluu kaikissa väistämättä välillisesti.
- Asiakkaan ääni kuului kaiken kaikkiaan 31 raportissa eli 56 %.
- Asiakkaan ääntä ei voitu paikantaa 24 raportista eli 44 %.
- Raporteista suurin osa liittyi ikääntyneiden palveluihin, toiseksi eniten raportteja oli lasten- ja nuorten palveluista.



TEEMA 1 – ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUU

- Näitä raportteja oli yhteensä 16 (29 %).
- Kaiken kaikkiaan raporteissa, joissa asiakkaan ääni kuului, kuului se hyvin selkeästi.
- Vastaukset, joissa asiakkaan ääni kuului, kuvattiin asiakkaan kertomaa eikä niistä kuulunut työntekijän mielipide tai näkemys.
- Äänen esille tuomista vahvistettiin ilmaisemalla, että tiedon lähde on asiakas itse, kuten ”Asiakkaat kokevat” tai ”Asiakkaan huolena on”.
- Sanavalinnoilla onkin suuri merkitys siinä, kuinka asiakkaan ääni tulee esille.
- Ilmaisemalla konkreettisesti kuvailevansa asiakkaan kertomaa työntekijä alleviivaa ajavansa asiakkaan asiaa.



TEEMA 2 – ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUU VÄLILLISESTI

- Näitä raportteja oli yhteensä 15 (27 %).
- Sosiaaliseen raportointiin osallistuminen tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden nostaa ilmiöitä laajempaan tietoisuuteen asiakkaiden puolesta.
- Asiakkaan näkökulmasta ilmiöihin vaikuttaminen voi olla hyvin vaikeaa johtuen esimerkiksi elämää kuormittavista asioista.
- Vastauksissa nousi esiin muun muassa palveluverkon monimutkaisuus ja siitä aiheutuvat haasteet asiakkaalle.
- Monissa vastauksissa asiakkaan ääni kuuluu osittain, mutta vastauksesta on haastavaa paikantaa, kuinka välittynyttä asiakkaan ääni lopulta on.
- Vastauksissa korostui työntekijän huoli asiakkaan tilanteeseen liittyen sekä kuvaukset siitä, kuinka asiakkailla saattoi olla haasteita ilmaista omaa avuntarvettaan.



TEEMA 3 – ASIAKKAAN ÄÄNI EI KUULUU

- Näitä raportteja oli yhteensä 24 (44 %).
- Vastaukset käsittelivät mm. erinäisiä projekteja tai työntekijöiden koulutuksia.
- Vastauksissa kuvattiin myös työntekijöiden jaksamista ja rakenteellisia ongelmia, jotka vaikeuttavat tai estävät työn tekemistä.
- Vastaukset eivät välttämättä koskeneet lainkaan asiakkaita.
- Osa vastauksista oli kirjoitettu hieman leimaavalla sävyllä siten, että vastauksesta ei tullut esille puhuttiinko yleisellä tasolla negatiivisesta ilmiöstä vai tietyistä konkreettisista asiakkaista.
- Raportteihin kirjattujen vastausten pituudella on myös suuri merkitys. Joihinkin vastauksiin tilannetta on kuvattu kattavasti usealla lauseella, osassa vastauksissa ilmiötä on kuvattu vain yhdellä lauseella, jolloin asiakkaan ääni ei tule kuuluviin, vaikka ilmiö koskisikin asiakkaita.



RATKAISUEHDOTUKSET

- Ratkaisuehdotuksia oli 54 kappaletta.
- Raporteissa kuvattiin muun muassa toiveita erilaisten palvelujen lisäämisestä ja palvelukriteerien madaltamista, jottei väliinputoamista aiheutuisi.
- Osassa ehdotuksista tuotiin esiin myös toivetta työnantajalta saatavaan tiiviimpään tukeen.
- Ratkaisuehdotuksissa kuvattiin enemmän työntekijän näkökulmaa suhteessa siihen kuinka toimimattomia rakenteita voisi muuttaa.
- Asiakkaiden ääni ei nouse ratkaisuehdotuksissa yhtä selkeästi esiin, vaikka työntekijöiden raportoimat ilmiötä kuvaavat vastaukset olisivat voineet pohjata suoraan asiakkaan kertomaan.
- Ratkaisuehdotusten kautta konkretisoituu se, miten moniulotteisia ja haastavia osa ilmiöistä on. Niiden ratkaisemiseksi ei ole helppoja ja yksinkertaisia vaihtoehtoja, vaan ratkaisut vaativat usein monien toimijoiden ja rakenteiden muutosta.



IDEAT KEHITTÄMISEEN

- Sosiaalisista raporttien perusteella löysimme sekä toimivia käytäntöjä että kehittämisideoita.
- Asiakkaan äänen esille tuominen palvelee myös työntekijöitä, mutta tueksi kaivataan koulutusta asiasta (Hujanen ym., 2021).
- Ehdotamme rakenteellisen sosiaalityön koulutuksiin ja tiimipalavereihin lisättävän tietoa siitä, kuinka nostaa kirjauksissa esille asiakkaan ääni.
- Sosiaalisen raportoinnin työkaluun voitaisiin lisätä asiakkaan näkökulmaa koskevat kysymykset
 - 1) ilmiö osioon
 - 2) ratkaisuehdotuksiin
- Tarkentaa raportin ohjeistusta
 - Tämä ohjaa työntekijöitä nostamaan asiakkaan näkökulman esille rutinoidusti.



IDEAT KEHITTÄMISEEN

- Sosiaalisen raportoinnin juurruttamiseksi voitaisiin työkalun säännöllistä käyttöä pilotoida jossain tiimissä määräajan, jolloin raportin täyttämiseen kalenteroitaisiin aikaa.
 - Raportoimisesta rutiininomaista, eikä vastuu jää yksittäisille työntekijöille.
- Paikannettuja toimivia käytäntöjä olivat:
 - Asiakkaan äänen esille nostavat kirjaamistavat
 - Puuttuvista palveluista raportointinen asiakkaan näkökulma edellä
 - Käytössä olevat palvelut, joiden avulla asiakkaat kokivat tulevansa kuulluksi.



LÄHTEET

Hujanen, K., Kinnunen, U.-M., Ailio, E., & Koivumäki, L. (2021). Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13(4). <https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>

Päijät-Sote. Rakenteellisen sosiaalityön kehittäminen. Haettu osoitteesta <https://pajatha.fi/sosiaalialan-osaamiskeskus-verso/kehittamishankkeet/rakenteellisen-sosiaalityon-kehittamishanke-2023-2025/>

Rajala, T., Lähteenmäki, L. & Kallio, J. (2024). Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuottajana. *Yhteiskuntapolitiikka*, 89, 217–229.