

Asiakkaiden ääni Päijät-Hämeen rakenteellisen sosiaalityön sosiaalisessa raportoinnissa

SOSM-ST421 Käytäntötutkimus

Jasmina Toric, Tia Kemppinen ja Nelli Pitkänen

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Sosiaalityö

Helmikuu 2025

1.	Johdanto	3
2.	Tutkimuksen lähtökohtia	5
3.	Keskeiset käsitteet	7
3.1	Rakenteellinen sosiaalityö	7
3.2	Sosiaalinen raportointi	8
3.3	Tiedonmuodostus sosiaalityössä	10
3.4	Osallisuus	11
4.	Käytäntötutkimuksen toteuttaminen	12
4.1	Tutkimusasetelma ja -kysymykset	13
4.2	Aineisto	13
4.3	Analyysimenetelmä	14
4.4	Aineiston analysointi	16
4.5	Tutkimus käytäntötutkimuksena	18
4.6	Tutkimusetiikka	19
5.	Tulokset	20
5.1	Asiakkaan äänen kuuluminen	21
5.1.1	Asiakkaan ääni kuuluu	21
5.1.2	Asiakkaan ääni kuuluu välillisesti	23
5.1.3	Asiakkaan ääni ei kuulu	26
5.2	Ratkaisuehdotukset	27
6.	Johtopäätökset ja pohdinta	30
6.1	Yhteenveto tuloksista	30
6.2	Tutkimustulosten tarkastelua	31
6.3	Hyvät käytännöt ja kehittämisideat	33
	Lähteet	37
	Liitteet	41

Taulukot

Taulukko 1. Sosiaalisten raporttien teemoittelun kappalemäärät ja prosentit	22
Taulukko 2. Sosiaalisten raporttien jakautuminen palveluittain tässä käytäntötutkimuksessa	22
Taulukko 3. Sosiaalisessa raportoinnissa ilmenneet toimivat rakenteet	35
Taulukko 4. Kehittämisideat asiakkaan äänen lisäämiseen sosiaalisessa raportoinnissa	37

1. Johdanto

Tässä tutkimuksessa aiheena on asiakkaan ääni eli toisin sanoa kuulluksi tuleminen ja osallisuus, joka voi käytännön sosiaalityössä toteutua monella tavoin. Osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet ovat tärkeitä hyvinvoinnin ulottuvuuksia (Leemann & Hämäläinen, 2016). Asiakkaan äänen esille tuominen on tärkeää, sillä se vahvistaa osallisuutta ja kokemusta kuulluksi tulemisesta. Tutkimusten mukaan esimerkiksi ikääntyneiden palveluissa asiakkaille syntyi negatiivinen kokemus, kun asiakkaiden kuulluksi tuleminen ei toteutunut (Kariniemi, 2020; Tiilikainen ym., 2019). Tämän vuoksi kokonaisvaltainen hoitaminen ei ole toteutunut. Kuulluksi tuleminen ja osallisuus ovat myös lasten kohdalla tärkeitä tekijöitä kokonaishyvinvoinnissa ja sen tukemisessa (mm. Kallinen ym., 2021). Myöskään lasten osallisuus ei pyrkimyksistä huolimatta aina toteudu (Kallinen ym., 2021; Nurmi ym., 2019). Sosiaalisen raportoinnin tapauksessa kuulluksi tuleminen ja osallisuus yhdistyy rakenteelliseen tasoon ja voi parhaassa tapauksessa johtaa konkreettisiin muutoksiin. Osallisuutta on mahdollista tarkastella monesta eri näkökulmasta käsin, kuten asiakasosallisuutena (mm. Leemann & Hämäläinen, 2016) tai sosiaalisten suhteiden, instituutioiden ja yhteiskunnan jäsenyyksien kautta (mm. Salminen ym., 2021).

Vaikka osallisuuden merkitys osana kokonaisvaltaista hyvinvointia on tutkimuksissa tunnistettu, se ei läheskään aina käytännössä toteudu (mm. Kariniemi, 2020; Tiilikainen ym., 2019; Kallinen ym., 2021, Nurmi ym., 2019). Toisaalta osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemukset ovat aina yksilöllisiä, kuten myös niiden tarve (vrt. Salminen ym., 2021). Aihetta on tämän vuoksi tärkeä tutkia ja pyrkiä samalla löytämään konkreettisia keinoja, joiden avulla mahdollisuutta osallisuuteen ja kuulluksi tulemiseen voitaisiin lisätä käytännöntyössä.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaalisen raportoinnin työkalussa ja sen raporteissa kuuluu asiakkaan ääni. Tutkimus toteutettiin käytäntötutkimuksena tiiviissä yhteistyössä työyhteisön kanssa. Päijät-Hämeessä asuu hieman yli 200 000 asukasta ja työskentelee noin 8000 työntekijää sosiaali-, terveys- ja pelastusallalla (Päijät-Sote, n.d). Sosiaalinen raportointi on alueella pilotoitu rakenteellisen sosiaalityön työkalu, jonka avulla pyritään tekemään näkyväksi sosiaalityössä näkyviä ilmiöitä sekä juurruttamaan rakenteellinen sosiaalityö osaksi tiedontuotantoa (Päijät-Sote, n.d). Kehittämistyö jatkuu yhä alueella tutkimuksen yhteistyökumppanin Sosiaalialan osaamiskeskus Verson toimesta (mt.).

Kehittämishankkeen taustalla vaikuttaa tarve syrjiviin rakenteiden tavoittamiselle. Kysyntä toimenpide-ehdotuksien mahdollistamiselle on kasvanut hyvinvointialueuudistuksen sekä vuonna

2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain (1301/2014) myötä, joka velvoittaa hyvinvointialueet tekemään rakenteellista sosiaalityötä (Rajala, Lähteenmäki & Kallio, 2024). Suomessa lainsäädäntö velvoittaa tuottamaan tietoa toimimattomista rakenteista ja tuomaan esille ehdotuksia niiden muuttamiseksi, samoin kuin varmistamaan ihmisten kuulluksi tulemisen. Tämä ei kuitenkaan vielä itsessään riitä, vaan tarvitaan tietoa siitä, kuinka toimimattomia rakenteita käytännössä muutetaan ja kuulluksi tuleminen käytännössä toteutuu. Siihen tällä käytäntötutkimuksella pyritään vastaamaan.

Haasteena sosiaalisen raportoinnin käyttämisessä ja tulosten hyödyntämisessä on ollut se, että tietoa ei ole kerätty systemaattisesti eikä yhteisiä malleja raportointiin ole ollut (Lyly, 2016, s. 10; Rajala ym., 2024; Päijät-Sote, n.d.). Tämän vuoksi tutkimustiedon tuottaminen sosiaalisesta raportoinnista työkaluna ja siitä, millaista tietoa sillä on mahdollista tavoittaa, on tärkeä tuottaa. Tässä tutkimuksessa käytettävät raportit koostuvat viranomaisten tuottamasta tiedosta organisaation johdolle ja päättäjille sekä työntekijöille itselleen eli kuuluvat Hussin (2005a) jaottelun mukaan ”perinteiseen” vertikaaliseen sosiaaliseen raportointiin. Käytäntötutkimusta tehdessä on kuitenkin tärkeää tiedostaa ja ottaa huomioon myös muut mahdollisuudet soveltaa sosiaalista raportointia ja arvioida niiden hyötyjä saatujen tulosten valossa. Sitä, kuinka asiakkaat tulevat kuulluksi tai kuinka heidän osallisuutensa toteutuu rakenteellisen sosiaalityön työkaluja käytettäessä ei ole juurikaan tutkittu.

Tämän käytäntötutkimuksen tavoitteena onkin löytää sekä asiakkaita että työyhteisöä hyödyttäviä tuloksia, joiden avulla on mahdollista soveltaa tai kehittää käytössä olevaa työkalua. Vaikka pyrimme tavoittamaan aineistosta asiakkaan ääntä ja sitä kautta ajamaan heidän etuaan sekä tunnistamaan rakenteellisia ilmiöitä, huomioimme tarkastelussa myös sen, että sosiaalista raportointia tekevät sosiaalityöntekijät, jolloin asiakkaan ääni välittyy aina heidän kauttaan. Se ei tarkoita, etteikö asiakkaiden ääntä voisi olla löydettävissä, mutta asetelma on lähtökohtaisesti erilainen kuin suoraan asiakkaalta kysyttäessä.

Tutkimusraportti koostuu neljästä pääluvusta. Ensimmäisessä luvussa, eli johdannossa, esitellään tutkimusraportin aihe, tutkimusraportin tavoite ja yhteistyökumppanimme Päijät-Hämeen hyvinvointialue. Seuraavissa luvuissa avataan tutkimuksen lähtökohtia, tutustutaan teoreettiseen taustaan ja aiheen kannalta olennaiseen lainsäädäntöön sekä keskeisiin käsitteisiin. Kolmannessa luvussa keskitytään tutkimuksen toteuttamiseen, johon kuuluu valitun tutkimusmenetelmän ja aineiston esittely, tutkimusetiikka ja analyysi. Viimeisessä luvussa käsitellään tutkimuksessa havaittuja tuloksia ja pohditaan niiden suhdetta tutkimusraportin tavoitteisiin nähden.

2. Tutkimuksen lähtökohtia

Yksi sosiaalityön tärkeistä yhteiskunnallisista tehtävistä on tiedon tuottaminen. Tätä tietoa voidaan hyödyntää sosiaalihuollon ja palvelujen kehittämisessä. Tiedontuotannolla voidaan tavoitella kehittämisen lisäksi myös sosiaalityön kiinnittymistä tiedolla johtamiseen sekä yhteiskunnallisten ilmiöiden ja haasteiden esiin tuomiseen (Rajala ym., 2024).

Rakenteellisen sosiaalityön ja siihen kytkeytyvän sosiaalisen raportoinnin merkitys on noussut uuden sosiaalihuoltolain (13011/2014) myötä, joka velvoittaa hyvinvointialueet toteuttamaan rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaalinen raportointi voidaan nähdä keinona tuottaa tietoa työntekijöiden kokemuksista asiakastyön käytännöistä, jotka muuten jäisivät hyödyntämättä. Työntekijöiden tietämys on avainasemassa, sillä heille kertyy huomattavasti kokemukseen pohjautuvaa tietoa esimerkiksi palvelujen toimivuudesta sekä asiakkaiden elämään vaikuttavista tekijöistä (Rajala ym., 2024). Sosiaalityöntekijöiden kokemustiedon on kuvattu jäävän pitkälti hiljaisuuteen, sillä systemaattiset tiedon välittämisen kanavat ovat puuttuneet. Keinojen puuttuessa myös sosiaalityön asiakkaiden kokemustieto jää helposti hyödyntämättä (Mt.). Asiakasosallisuuden tutkiminen on tärkeää, sillä on tiedostettu, ettei osallisuuden tavoittelu käytännöntasolla pyrkimyksistä huolimatta aina täysin toteudu (Tiilikainen ym., 2019; Kallinen ym., 2021; Nurmi ym., 2019). Osallisuus on asiakkaan oikeutena tärkeä, ja sillä on merkitystä myös sosiaalityön laadun näkökulmasta. Asiakasosallisuus varmistaa parempaa palvelukokemusta ja lisää tällä tavoin työn laatua.

Sekä asiakasosallisuuden, että sosiaalityöntekijöiden kokemustiedon näkyväksi tekemiseen on pyritty vaikuttamaan kehittämällä esimerkiksi sosiaalisen raportoinnin menetelmää, jonka tavoitteena on nostaa esiin asiakkaiden ongelmia, tarpeita sekä vahvuuksia ja sitä kuinka ne kytkeytyvät yhteisöön ja yhteiskuntaan (Lyly, 2016). Sosiaalisen raportoinnin kautta saatua tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi toiminnan kehittämiseen sekä palveluiden sisältöön liittyvien kysymysten pohtimisessa. Palveluiden kehittäminen voidaan nähdä tiedolla vaikuttamisena, joka puolestaan on osa rakenteellista sosiaalityötä (Lyly, 2016). Sosiaalisen raportoinnin avulla syntyvä tieto on myös yhteiskunnallisesti merkittävää ja sillä tiedolla olisi tärkeä pyrkiä vaikuttamaan myös päätöksen tekoon ja lainsäädäntöön. Vaikka sosiaalisen raportoinnin mahdollisuuksia tunnistetaan ja se on määritelty yhdeksi keskeisimmistä rakenteellisen sosiaalityön toteuttamismenetelmistä (STM 2023), on siihen liittyvä tutkimus vielä varsin vähäistä.

Suomessa kaikki sosiaalityö on tarkoin säädeltyä. Lainsäädäntö velvoittaa sekä rakenteelliseen sosiaalityöhön että turvaamaan asiakkaiden osallisuuden sekä omissa asioissaan että

yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 7 § velvoittaa hyvinvointialueet rakenteelliseen sosiaalityöhön. Laissa rakenteellisen sosiaalityön tehtäviksi määritellään muun muassa tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista sekä konkreettisten toimien ehdottaminen ongelmien ratkaisemiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Asiakkaan osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista säädetään puolestaan muuan muassa kuntalain (410/2015) 22 pykälässä (8.2.2019/175), jossa veloitetaan kunta tarjoamaan sen asukkaille konkreettisia paikkoja ja keinoja tuoda oma äänensä kuuluville.

Myös laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (812/2000) 8 § tuodaan esille, että asiakkaan mielipide on otettava huomioon ja annettava mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun. Näiden lisäksi on olemassa myös Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta (1230/2001), joka velvoittaa hyvinvointialueet turvaamaan kehittämis-, yhteistyö- ja asiantuntijapalveluita. Tästä toiminnasta vastaavat osaamiskeskukset (Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1230/2001). Kaiken kaikkiaan lainsäädäntö siis luo puitteet, velvoittaa työntekijöitä ja palveluorganisaatioita osallisuuden edistämiseen, mutta myös rajaa ja velvoittaa asiakkaita (Kivinen ym., 2020).

Vaikka meillä on useita lakeja, jotka korostavat asiakkaan osallisuutta, ei se kuitenkaan aina toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Lainsäädäntö asettaa lähtökohdat asiakasosallisuudelle, joka käytännössä toteutuu työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa ja palvelujärjestelmän rakenteissa ja käytännöissä. Asiakasosallisuuden toteutumista on tärkeää arvioida monin eri keinoin, jotta voidaan varmistaa lainsäädännöllä asetettujen säästöjen toteutumista.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tutkia, kuinka asiakkaan ääni nousee esiin sosiaalisen raportoinnin raporteissa ja samalla nostaa esiin keinoja, joilla asiakkaan ääntä voitaisiin mahdollisesti saada jatkossa nostettua vielä entistä enemmän esiin. Sosiaalinen raportointi voi parhaimmillaan tarjota työyhteisölle mahdollisuuden kehittää omaa toimintaansa asiakkaan osallisuutta vahvistavaan suuntaan. Tutkimuksemme tavoitteena onkin nostaa esiin tuloksia, jotka hyödyttävät työyhteisöä ja voivat samalla toimia innoittajana sosiaalisen raportoinnin työkalun kehittämisessä.

Raporttien avulla on mahdollista muodostaa myös tietoa siitä millä tavoin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin, ja millaisia kehitysideoita työntekijöillä on mahdollisiin haasteisiin liittyen noussut mieleen. Toimimattomien rakenteiden tunnistaminen on olennainen osa kehittämistyötä, sillä muutoksen tavoittelu vaatii ongelmien tunnistamista.

Asiakastyössä olisi tärkeää pyrkiä varmistamaan, ettei asiakkaiden ääni jää piiloon, sillä se tarjoaa usein työskentelyn kannalta erittäin oleellista informaatiota. Sosiaalisen raportoinnin työkalun tulisi

kiinnittyä konkreettisesti sosiaalityön käytäntöön. Mikäli työntekijät omaksuvat työkalun käytön ja kokevat sen esimerkiksi mahdollisuutena nostaa asiakkaan ääntä entistä vahvemmin esiin, voitaisiin muodostetun tiedon kautta toivottavasti kehittää myös toimenpiteitä, joilla parannettaisiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvointia.

Olennaista on, että työntekijöillä on tietoa siitä, kuinka raportoinnilla kerättyä tietoa hyödynnetään ja mitä sillä tavoitellaan. On luonnollista, että kiireisen työarjen keskellä useisiin kyselyihin vastaaminen voi aiheuttaa turhautumista, mutta tuomalla avoimesti esiin tiedon keruun taustalla olevat pyrkimykset sekä tuotetun tiedon merkityksen voidaan vaikuttaa työntekijöiden suhtautumiseen. Sosiaalisesta raportointiin osallistumisen tulisi olla työntekijöille mahdollisimman helppoa ja raportoinnissa on tärkeää korostaa, että tarkoituksena on nostaa esiin sekä positiivisia, että negatiivisia ilmiöitä. Asiakkaiden kanssa työskentely on tärkeää ja äärimmäisen vaikuttavaa työtä ja nykyisissä toimintatavoissa on myös paljon positiivisia puolia, joiden olemassaoloa on tärkeää tuoda esiin.

3. Keskeiset käsitteet

Tässä luvussa avataan tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä, joihin lukeutuu rakenteellinen sosiaalityö, sosiaalinen raportointi, tiedonmuodostus, ja osallisuus

3.1 Rakenteellinen sosiaalityö

Rakenteellisella sosiaalityöllä viitataan sosiaalityön orientaatioon, jonka mukaan sosiaaliset ongelmat pohjautuvat eriarvoisuutta aiheuttaviin ja uusintaviin yhteiskunnallisiin rakenteisiin (Rajala ym., 2024). Rakenteellisesta sosiaalityöstä säädetään Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 7§). Lain mukaan rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on tuottaa asiakastyöhön perustuvaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteyksistä yhteiskuntaamme. Laki määrittää tehtäväksi myös tiedon tuottamisen näihin tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista, sekä tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi.

Rajala, Lähteenmäki ja Kallio (2024) kuvaavat artikkelissaan, kuinka asiakkaiden kokemuksista saatava tieto palvelujärjestelmän toimivuudesta on usein jäänyt hyödyntämättä. Yksilökohtainen asiakastyö nähdään usein sosiaalityön keskiössä ja työskentelyn tavoitteena pidetään ihmisen henkilökohtaisen toimintakyvyn vahvistamista (Pohjola, 2011). Pelkkä asiakastyö ei kuitenkaan riitä sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseksi, sillä arkemme on kiistämättä yhteydessä vallitseviin

poliittisiin, taloudellisiin ja sosiaalisiin rakenteisiin. Rakenteellinen sosiaalityö voidaan nähdä keinona hahmottaa miten yksilötason sosiaaliset ongelmat tulevat näkyväksi yksilön heikkouksien sijaan yhteiskunnan rakenteellisella tasolla esiintyvän epäoikeudenmukaisuuden ja resurssien jakautumisena (Mt.). Närhi kuvaa tekstissään (2023, s.48), että vaikka suomalainen ymmärrys sosiaalityöntekijän oikeudesta ja velvollisuudesta rakenteellisen sosiaalityön suhteen on tiedostettu 1970-luvulta lähtien, se ei ole konkretisoitunut aktiiviseksi toimintakäytännöksi tai työtä ohjaavaksi periaatteeksi.

Rakenteellisen sosiaalityön suomalainen ja kansainvälinen konteksti eroavat toisistaan ja vaikka kansainväliset perinteet juontavat juurensa pidemmälle ovat niiden vaikutukset suomalaisen perinteen kehitykseen ja toimintakäytäntöihin melko vähäisiä (Närhi, 2023, s.47). Suomalaisessa kontekstissa rakenteellinen sosiaalityö ilmenee järjestelmäkeskeisesti, kun taas kansainvälinen keskustelu paikantuu pitkälti radikaalin ja kriittisen sosiaalityön perinteisiin (Rajala ym., 2024; Närhi, 2023). Suomalaisen ymmärryksen voidaan nähdä rakentuneen vahvasti osana suomalaisen hyvinvointivaltion kehitystä (Närhi, 2023, s.47; Pohjola, 2011) ja suomalainen rakenteellinen sosiaalityö onkin kriittisten ja radikaalien toimintakäytäntöjen sijasta muotoutunut pikemminkin palvelujärjestelmän sisällä tehtäväksi tietotyötä painottavaksi viranomaistyöksi (Närhi, 2023, s.48).

3.2 Sosiaalinen raportointi

Sosiaalinen raportointi on suhteellisen vähän käytetty työkalu, jota on Suomessa tutkittu hyvin vähän. Tämän vuoksi siitä ei löydy juurikaan suomenkielistä tutkimuskirjallisuutta. Aiempi kirjallisuus painottuu pitkälti sosiaaliseseen raportointiin työkaluna ja analysoimaan sitä, millaista tietoa sen avulla on mahdollista tuottaa. Ajatus sosiaalisesta raportoinnista laadullisena työkaluna paikantuu alun perin Aulikki Kananojan (1997) selvitysraporttiin (ks. myös Rajala ym., 2024). Taina Hussin julkaisut vuosina 2003 ja 2005(b) ovat ensimmäisiä kotimaisia tekstejä sosiaalisen raportoinnin käyttämisestä työkaluna.

Sosiaalinen raportointi on yksi keino rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen. Sosiaalisen raportoinnin avulla voidaan tuottaa pääosin laadullista tietoa sosiaalityöntekijöiden asiakastyössä havaitsemista ongelmista ja ilmiöistä sekä hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä (Hussi 2005a, s. 8; Pohjola, 2011; Lyly, 2016, s. 9–10; Rajala ym., 2024). Sosiaalisessa raportoinnissa tavoitteena on, että sen avulla tuotettua tietoa yhteiskunnallisista epäkohdista hyödynnettäisiin sosiaali- ja terveystalouden kehittämisessä ja poliittisen päätöksenteon tukena (mts.). Lisäksi Auri Lyly (2016, s. 9) näkee sosiaalisen raportoinnin nimenomaan keinona tuoda esille asiakkaiden ääntä.

Sen lisäksi, että sosiaalinen raportointi on keino tehdä rakenteellista sosiaalityötä, tarjoaa se mahdollisuuden sosiaalityön selontekovelvollisuuteen tarkastelemalla sitä, onko asiakastyö aina perusteltua ja oikeutettua (Rajala ym., 2024). Sosiaalisen raportoinnin yleistymisessä haasteena on samaan aikaan tutkimustiedon vähyys, mutta samalla systemaattisen ja kattavan laadullisen tiedontuotannon puute (Hussi, 2005a, s. 10; Rajala ym., 2024). Lisäksi sosiaalityöntekijöiden tieto saattaa jäädä dokumentoimatta ja ainoastaan ”kahvipöytäkeskustelujen” tasolle (ks. myös Rajala ym., 2024). Sosiaalialalla epäkohtien raportoimista pyritään joskus myös vaientamaan hierarkioiden, kontrolloinnin ja viivästyttämisen avulla (Tiitinen, 2020). Tällöin työntekijöitä ei rohkaista puuttumaan epäkohtiin vaan päinvastoin, niitä ei haluta nostaa käsittelyyn (mt.). Käytännötyössä sosiaalisen raportoinnin tavoitteet voivat olla siis ristiriidassa vallitsevien käytäntöjen kanssa.

Hussin (2005a, s. 8) mukaan sosiaalinen raportointi on keino, jonka avulla pystytään vastaamaan toimintaympäristön nopeaan muutosvauhtiin sekä kehittämään palveluita muuttuviin tarpeisiin vastaaviksi. Sosiaalista raportointia on mahdollista toteuttaa eri variaatioin, joissa asiakkaiden osallisuus vaihtelee. Hussi (2005a, s. 3) jakaa sosiaalisen raportoinnin asiakasraportointiin, horisontaaliseen raportointiin sekä vertikaaliseen raportointiin. Asiakasraportoinnissa kehitetään palveluja yhdessä asiakkaan kanssa. Sen idea on mahdollistaa asiakkaiden äänen kuuluminen ja tarjota keino vaikuttaa. Horisontaalinen raportointi tuottamaan ryhmäkohtaista tietoa ja vastaamaan moniammatillisen yhteistyön kysymyksiin. Tiedontuottamiseen voi kuitenkin osallistaa myös asukkaita tai asiakkaita. Vertikaalinen raportointi taas on sosiaalisen raportoinnin ”perinteinen muoto” asiakastyössä nähtyjen rakenteellisen ongelmakohtien, kuten elinolojen ja palvelujen toimivuuteen liittyvien epäkohtien tai vahvuuksien, raportoimiseen organisaation johdolle ja päättäjille (Hussi, 2005, s. 3, 8, 40).

Toisaalta sosiaalinen raportointi voi olla muutakin kuin byrokraattista ja strukturoitua toimintaa. Auri Lyly (2016, s. 9) huomauttaa, että sosiaalinen raportointi voi olla muutakin kuin virallisten lomakkeiden täyttämistä, kuten asiakasraateja, mielipidekirjoituksia tai yhteiskehittäjyyttä. Olennaista on tuoda esille asiakkaiden ääntä (mts.).

Vaikka tavoitteena on tuottaa tietoa, jota hyödynnettäisiin päätöksenteon tukena haasteena on silti se, että vaikutukset ovat riippuvaisia yksittäisistä ihmisistä ja henkilöstöstä (ks. myös Hussi, 2005). Myös päättäjien vaihtuminen asettaa haasteita pitkäjänteiselle työskentelylle. Hussi (2005, s. 35) huomauttaakin, että olennaista on ehtiä juurruttaa toimintatapa osaksi toimintakulttuuria ennen henkilöstön vaihtumista. Työntekijöiden kokonaiskuormitus vaikuttaa olennaisesti myös siihen,

kuinka paljon vapaaehtoisein, ylimääräisiin toimintatapoihin jaksetaan panostaa. Jos resursseja ei ole, tehdään usein vain ”pakollinen” työ (Hussi, 2005, s. 36). Kuormitus on tekijä, joka nousi esille myös tämän tutkimuksen aineistossa ja heijastuu välillisesti myös asiakkaiden kuulluksi tulemiseen.

3.3 Tiedonmuodostus sosiaalityössä

Yhtenä elementtinä sosiaalityössä ja sosiaalisessa raportoinnissa on dokumentointi ja tiedonmuodostus. Kääriäinen (2024) korostaa, että sosiaalityössä asiakirjat ja havainnot ohjaavat tiedonmuodostusta ja sitä kautta työskentelyä. Vaikka asiakirjojen tiedot olisivat vajavaisia ne vaikuttavat silti tehtäviin tulkintoihin ja ohjaavat työskentelyä (Kääriäinen, 2024, s. 15). Se, miten sosiaaliset raportit on kirjattu ja miten niissä kuvataan ilmiötä vaikuttaa siis konkreettisesti siihen, millaisia tulkintoja tehdään, mutta myös siihen miten asiakas kohdataan ja miten hänen asiaansa käsitellään. Lisäksi on otettava huomioon, että sosiaalityöntekijät joutuvat kohtaamaan asiakkaat ilmapiirissä, jossa palvelujen ja etuuksien saamisperiaatteita kiristetään jatkuvasti. Tällöin sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet tehdä sosiaalisesti oikeudenmukaisia päätöksiä menettelyllisesti oikeiden päätösten sijaan on rajoittunutta (Lee-Oliver ym., 2024). Tämän vuoksi on oleellista kiinnittää huomioita tiedonmuodostuksen prosesseihin, jotka perustelevat päätöksiä ja tapoja, joilla asiakkaat kohdataan.

Asiakastyön dokumentoinnissa tavoitteena on lisätä ihmisten hyvinvointia, mutta niin hyvä kuin huonokaan dokumentointi ei suoraan kerro siitä, miten työ lopulta tehdään (Kääriäinen, 2024, s. 101). On kuitenkin oleellista tiedostaa, että tulkinnat ja dokumentointi rakentavat elettyä todellisuutta. Tämä on sekä rakenteellisen sosiaalityön että asiakkaan kuulluksi tulemisen näkökulmasta myös etu, sillä sosiaaliseen raportointiin paneutumalla on mahdollista vaikuttaa konkreettisesti asiakkaan äänen kuulumiseen sekä muuttaa rakenteellisia ongelmakohtia.

Vaikka sosiaalisessa raporteissa ei keskitytä varsinaisesti arvioimaan esimerkiksi asiakkaan tilannetta, kuuluu sosiaalityöntekijän työhön olennaisesti saadun tiedon käsittely ja arviointi (ks. Kääriäinen, 2024, s. 100). Arviointia onkin vaikea välttää ja sosiaalisissa raporteissa työntekijä saattaa arvioida muun muassa sitä, mitkä tiedot ja epäkohdat ovat raportoimisen arvioisia. Erityisesti olosuhteissa, joissa vallitsee hiljentämisen kulttuuri (vrt. Tiitinen, 2020), voi työntekijä katsoa raportoimatta jättämisen paremmaksi vaihtoehdoksi. Tällöin tavoite epäkohtien muuttamisesta ja rakenteellisesta sosiaalityöstä ei täyty.

Kääriäinen (2024, s. 99) huomauttaa, kuinka sosiaalityössä tehtävät tulkinnat ovat riippuvaisia havaintojen tekijästä samalla, kun ne tulevat käsitteellistetyksi sen tiedon perusteella, mitä havaitsijalla on. Tiedonmuodostus tapahtuu aina sosiaalityöntekijän kontekstista käsin ja se vaihtelee työntekijän mukana sekä ajassa ja paikassa. Olisikin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, tulevatko eri lähtökohdista käsin olevat äänet kuulluksi vai kuvaavatko dokumentit (kuten sosiaaliset raportit) vain yhtä näkökulmaa. Kriittiseen tutkimukseen kuuluu ajatus siitä, että on olennaista tarkastella valtasuhteita, joiden perusteella joidenkin ihmisten äänet nähdään luotettavampina kuin toisten (Söderström, 2024, s. 57). Sosiaalista raportointia onkin muokattu kehittämällä asiakasraportointia, jotta se voisi toimia keinona tuoda kuuluviin myös asiakkaiden ääntä ja tarjota mahdollisuuksia vaikuttaa (Hussi, 2005, s. 40). Tällöin sosiaalityön ilmiöiden käsitteellistäminen tapahtuu sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan tietojen ja havaintojen pohjalta.

Viime kädessä kaikki sosiaalityön dokumentointi, mukaan lukien sosiaaliset raportit, kytkeytyvät tiedonmuodostuksen kautta siihen kenen ääni tulee kuulluksi sekä siihen millaista sosiaalityötä pidetään niin sanotusti oikeana, mutta myös siihen millainen tutkimus saa painoarvoa sosiaalityön tieteellisissä julkaisuissa (ks. myös Söderström, 2024, s. 57; Ranta-Tyrkkö, 2011). Sosiaalinen raportointi on tärkeä työkalu rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseksi ja asiakkaiden äänen kuulemiseksi, mutta se tarjoaa myös mahdollisuuden tarkastella sosiaalityön tiedonmuodostusta ja sitä kautta mahdollisuuden rakenteellisille muutoksille.

3.4 Osallisuus

Osallisuus on käsitteenä monitasoinen ja hankalasti rajattava. Se voidaan karkeasti määritellä yksilötasolla yhteenkuuluvuuden ja yhdessä olemisen tunteena (Särkelä-Kukko, 2014). Osallisuus eli inklusio nähdään usein vastineena osattomuuden ja syrjäytymisen käsitteelle. Osattomuus on kuitenkin kattavampi käsite, johon kytkeytyy mm. huono-osaisuus, epäoikeudenmukaisuus ja ulkopuolelle jättäminen koskien tyypillisesti haavoittuvassa asemassa olevia ihmisryhmiä. Siten on tyypillistä, että osallisuus on läsnä osattomuutta käsittelevissä yhteiskunnallisissa ja tieteellisissä keskusteluissa. Niissä myös korostuu osallisuuden asema hyvinvointia tuottavana tekijänä (Salminen ym. 2021). Myös Leemann & Hämäläinen (2016) korostavat osallisuuden merkitystä syrjäytymisriskissä olevien yksilöiden kytkeisessä osaksi yhteiskuntaa. Särkelä-Kukon (2014) mukaan osallisuus ja syrjäytyminen kytkeytyvät vahvasti yhteiskunnallisiin rakenteisiin, jotka voivat parhaimmillaan edistää yksilön osallisuutta ja pahimmillaan lisätä syrjäytymisriskiä. Siten osallisuuden ja yhteiskunnallisten rakenteiden suhdetta tulee analysoida myös yhteiskunnallisella tasolla yksilötason ohella.

Sekä Salminen ym. (2021) että Leemann ja Hämäläinen (2016) toteavat osallisuuden olevan kattotermi, minkä vuoksi osallisuuteen liittyvät poliittiset toimet ja keskustelu voivat tuntua epämääräisiltä. Kumpikin nostaa sosiaalisen osallisuuden yhdeksi tärkeimmistä osallisuuden ulottuvuuksista. Leemann ja Hämäläinen (2016) määrittelevät sosiaalisen osallisuudensyrjäytymisriskiä pienentäväksi menettelyksi, joka kiinnittää yksilön myös tunnetasolla osaksi yhteiskuntaa osallistumisen kautta. Yleensä sosiaalisen osallisuuden ajatellaan olevan yhteydessä sosiaalihuollon tukiin, tarjolla oleviin palveluihin ja mahdollisuuteen työllistyä, vaikka se on ennen kaikkea osallistumista yksilön hyvinvointia edistäviin asioihin, kuten taloudelliseen, sosiaaliseen ja kulttuurilliseen toimintaan. Salminen ym. (2021) toteaa, että valtion kustantamat projektit ja työllistymistä tukevat palvelut ovat ensisijaisia toimia, joilla edistetään yksilön hyvinvointia. Leemann ja Hämäläinen (2016) painottavat tarjolla olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita yhtenä sosiaalista osallisuutta lisäävänä tekijänä. Tästä syystä Leemann ja Hämäläinen käsittelevät asiakkaan osallisuutta osana sosiaalista osallisuutta. Asiakkaan osallisuus on tiiviisti kytköksissä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kykyyn vastata asiakkaiden tarpeita, mikä tulee ottaa huomioon jo palveluiden suunnitteluvaiheessa. Erityisesti Leemann ja Hämäläinen (2016) mainitsevat matalan kynnyksen palvelut. Toisaalta Salmisen ym. (2016) mukaan käsitys osallisuudesta jää pinnalliseksi, jos niitä tarkastellaan ainoastaan osallisuutta lisäävien palveluiden kautta, koska yksilönhenkilökohtainen vakaumus, ajatukset hyvästä elämästä ja kiinnostuksen kohteet jätetään tarkastelun ulkopuolelle. Siksi Salmisen ym. (2021) mukaan osattomuus ei aina tarkoita huonoa elämää yksilön subjektiivisesta näkökulmasta katsottuna. Etenkin analysoitaessa osallisuutta yleisellä tasolla, tulisi kiinnittää huomiota, miten yksilö pyrkii osaksi yhteiskuntaa ja millä tavalla yhteiskunta vuorostaan mahdollistaa yksilölle osallisuuden kokemuksia tarjoamiensa palveluidenavulla.

4. Käytäntötutkimuksen toteuttaminen

Tässä luvussa tarkastellaan, miten tämä tutkimus toteutettiin. Ensimmäiseksi esitellään tutkimusasetelma, tutkimuskysymys ja aineisto. Tämän jälkeen esittelemme tutkimusmenetelmän, joka palvelee parhaiten annettua aineistoa ja tutkimuksen tarkoitusta. Lopuksi perehdymme tutkimusraportin kannalta oleellisiin asioihin, kuten tutkimusetiikkaan ja tutkimukseen käytäntötutkimuksena.

4.1 Tutkimusasetelma ja -kysymykset

Hyödynsimme tutkimuksessa valmista aineistoa, joka koostuu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Sosiaalialan osaamiskeskus Verson keräämistä sosiaalityöntekijöiden tai moniammatillisen tiimin 55 raportista. Raportointityökaluna on käytetty Webropol-lomaketta, johon sosiaalityöntekijät ovat kirjanneet työssään kohtaamia niin positiivisia kuin negatiivisia ilmiöitä. Tämän käytäntötutkimuksen tavoitteena on ymmärtää, minkälainen vaikutus kuvatuilla ilmiöillä on saatavilla olevien palveluiden tehokkuuteen ja kehittää työkaluja, joista voisivat hyötyä niin asiakkaat kuin hyvinvointialueen sosiaalialan ammattilaiset. Tutkimuksemme keskiössä on asiakkaan ääni, joka pyritään tavoittamaan aineistosta. Tarkoituksena on äänen avulla edistää asiakkaiden haasteita palvelurakenteessa ja tunnistaa rakenteellisia ilmiöitä. Tarkastelussa on huomioitava kuitenkin se, että sosiaalista raportointia tekevät sosiaalityöntekijät, jolloin asiakkaan ääni välittyy aina heidän kauttaan. Tutkimuskysymyksemme on *Miten ja millaisena asiakkaan ääni välittyy sosiaalisissa raporteissa?*

Analyysimenetelmänä hyödynnämme temaattista analyysiä keskittyen avoimiin kysymyksiin. Yksi temaattisen analyysin pääperiaatteista on abduktiivinen analyysi, joka on yhdistelmä induktiivista ja deduktiivista analyysimenetelmää. Induktiivinen analyysimenetelmä perustuu täysin annettuun aineistoon ja deduktiivinen analyysimenetelmä olemassa olevaan teoriaan. Sen sijaan abduktiivisessa analyysimenetelmässä tutkitaan aineistosta esiin nousseita ilmiöitä ja yhdistetään ne olennaiseen teoriaan. Aineisto siis ohjaa analyysin etenemistä myös abduktiivisessa analyysimenetelmässä erottaen sen induktiivisesta analyysimenetelmästä ainoastaan sen perusteella miten empiirinen aineisto kytketään teoriaan (Tuomi & Sarajärvi, 2018)

Analyysi toteutettiin yhdessä tutkimusryhmän jäsenten kanssa. Tarkoituksena oli löytää aineistosta tutkimuksen kannalta merkityksellisiä havaintoja, jotka liittyvät erityisesti asiakasosallisuuteen. Aineiston perusteella muodostimme kolme teemaa "asiakkaan ääni kuuluu", "asiakkaan ääni kuuluu välillisesti", ja "asiakkaan ääni ei kuulu". Valitsimme kyseiset teemat siksi, että koimme niiden kuvastavan erinomaisesti asiakkaan ääntä tai sen puuttumista hyvinvointialueen työntekijöiden raporteissa. Sen sijaan työntekijöiden antamien ratkaisuehdotuksien perusteella teema "asiakkaan ääni kuuluu välillisesti" jätettiin pois, koska asiakkaan ääntä oli vaikea tavoittaa ratkaisuehdotuksista. Siten koimme nämä kaksi teemaa ratkaisuehdotuksien kohdalla riittäviksi.

4.2 Aineisto

Tarkoituksena on tarkastella, kuinka Päijät-Hämeen hyvinvointialueen rakenteellisessa sosiaalityössä 16.10.2023-15.3.2024 pilotoidussa sosiaalisen raportoinnin työkalussa ja sen raporteissa välittyy

asiakkaan ääni. Käytäntötutkimus toteutettiin yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja sosiaalialan osaamiskeskus Verson kanssa, jonka tehtävänä on kehittää sosiaalialalla työskentelevien ammattitaitoa. Päijät-Hämeen hyvinvointialue vastaa 10 kunnan sosiaali- ja terveystalvetaista (Tietoa hyvinvointialueesta, Pajatha.fi). Rakenteellisen sosiaalityön kehittämistä toteutetaan hyvinvointialueella vuosina 2023–2025 osana isompaa hankekokonaisuutta, jossa tarkoituksena on laatia muun muassa rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma (Päijät-Sote, n.d). Myös sosiaalista raportointia on jatkettu alueella (mt.)

Tutkimuksemme toteutettiin valmiin aineiston pohjalta. Aineistomme koostuu Sosiaalialan osaamiskeskus Verson keräämistä sosiaalityöntekijöiden tai moniammatillisen tiimin täyttämistä raporteista, joissa raportointityökaluna on ollut Webropol-lomake (Liite 1). Lomake koostui sekä strukturoiduista että avoimista kysymyksistä. Yhteensä kysymyksiä oli 10 ja niistä viisi oli merkattu pakollisiksi. Tarkemmat tiedot kysymysten sisällöstä löytyy liitteestä 1. Lomaketta on kehitetty Sosiaalityön kehittäjät –työryhmän kanssa syksyllä 2023 ja se pohjautuu Lapin hyvinvointialueen ja Varsinais- Suomen hyvinvointialueen (Vasson) lomakepohjaan. Lomake on ollut avoimesti täytettävissä koko hankkeen ajan. Kokonaisuudessaan aineisto sisältää 55 raporttia, joissa työntekijät kuvaavat työssä havaitsemiaan ilmiöitä.

Aineistomme koostui 55 lyhyehköstä raportista, jonka vuoksi laadulliset menetelmät sopivat sen tarkasteluun määrällisiä paremmin. Lisäksi sosiaalinen raportointi on nähty tapana tuottaa laadullista tietoa (mm. Hussi, 2005) Valitsimme analyysimenetelmäksi temaattisen analyysin. Joustavuutensa ja selkeytensä ansiosta, temaattisen analyysin avulla pääsimme pureutumaan perusteellisemmin tutkittavaan ilmiöön etsimällä aineistosta yhteisiä nimittäjiä eli teemoja. Lisäksi temaattinen analyysi tutkimusmenetelmänä ei vaadi tilastollista osaamista tai tietokoneohjelmia, minkä vuoksi koimme sen helpoksi ja luontevaksi tavaksi analysoida saamaamme aineistoa.

4.3 Analyysimenetelmä

Temaattinen analyysi on laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä. Temaattinen analyysi vaatii tutkijalta aktiivisuutta ja keskeisessä asemassa on aineistossa esiintyvien eri asioiden identifioiminen ja kuvaileminen eli teemoittelu. Teemojen lisäksi analyysissa hyödynnetään yleensä koodausta, minkä tarkoituksena on ryhmitellä teemat (Guest ym., 2012). Tällä tavalla tutkijan on helpompi löytää aineistosta tarvittavat yhtäläisyydet aineiston jatkokäsittelyä varten (Braun & Clarke, 2012, Nowell ym.,2017). Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä, temaattinen analyysi on kätevä tapa lähestyä ja analysoida niin vaativia kuin vaikeaselkoisiakin aiheita (Braun & Clarke, 2012). Tämä

johtuu Nowell ym. (2017) mukaan siitä, että temaattisen analyysin toteutus on suhteellisen soveltavaa. Juuri mukautuvaisuutensa ansiosta temaattinen analyysi on suosittu analyysimenetelmä. Toisin kuin monen muun menetelmän kohdalla, sen käyttö ei vaadi tutkijalta perusteellista teoreettista tuntemusta.

Temaattinen analyysi vaatii tutkijalta siten enemmän aktiivisuutta ja ymmärrystä muihin analyysimenetelmiin nähden. Keskeisessä asemassa on aineistossa esiintyvien eri asioiden identifioiminen ja kuvaileminen eli teemoittelu. Teemojen lisäksi analyysissa hyödynnetään yleensä koodausta, minkä tarkoituksena on ryhmitellä teemat (Guest ym., 2012). Tällä tavalla tutkijan on helpompi löytää aineistosta tarvittavat yhtäläisyydet aineiston jatkokäsittelyä varten (Braun & Clarke, 2012, Nowell ym., 2017). Temaattinen analyysi on siten oiva menetelmä pureutua eri aiheita käsittelevään aineistoon, mutta se vaatii tutkijalta kykyä tunnistaa aineistosta merkityksellisimmät teemat tutkimuskysymykseen nähden. Poimimalla aineistosta tutkimuksen kannalta merkityksellisimmät teemat, temaattinen analyysi paljon mahdollisuuksia, sillä sen turvin voidaan analysoida aineisto kokonaisuudessaan tai syventyä eri näkökulmiin, mikäli se liittyy olennaisesti tutkimuskysymykseen (Braun & Clarke, 2012). Myös Nowell ym. (2017) korostaa temaattisen analyysin etuja toteamalla teemoittelun olevan erinomainen menetelmä samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien tutkimiseen. Näiden rinnalla ei ole tavatonta, että temaattisen analyysin avulla saadaan aineistosta selville myös ennakoimattomia havaintoja. Hyvistä eduistaan huolimatta, temaattisen analyysi voi yksinkertaisimmillaan näyttäytyä toisaalta ristiriitaiselta, jos analyysia koostaessa ei täsmennetä epistemologista kantaa.

Temaattiselle analyysille on tyypillistä, että aineiston järjestämisessä, ryhmittelyssä ja kuvailussa valitaan joko induktiivinen tai deduktiivinen lähestymistapa. Induktiivisessa lähestymistavassa aineistoa käydään läpi sellaisenaan. Tämä tarkoittaa sitä, että aineiston koodaus ja teemoittelu perustuu aineiston sisältöön ilman ennalta määriteltyjä raameja. Deduktiivisessa lähestymistavassa aineistoa käsitellään eri teorioiden, hypoteesien ja käsitteiden turvin. Nämä toimivat ohjenuorana aineiston koodauksessa ja teemoittelussa. Monesti lähestymistavat sekoittuvat keskenään, sillä on miltei mahdotonta pitää irrallaan aineistosta tutkimuksen kannalta merkittäviä teorioita, jotka ovat keskeisessä asemassa tutkimuskysymykseen nähden. Toisaalta taas aineistoa ja teoriaa ei voi pitää toisistaan täysin erossa, minkä vuoksi täysin deduktiivisen lähestymistavan hyödyntäminen on vaikeaa. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on kuitenkin tärkeää valita sopivin lähestymistapa, joka on selkeästi määräävä (Braun & Clarke, 2012).

Onnistunut temaattinen analyysi sisältää kuusi eri vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa aineistoa luetaan useamman kerran etsien siitä samalla tutkimuskysymyksen kannalta merkitseviä yhtäläisyyksiä. Toisessa vaiheessa aineiston pohjalta luodaan niin sanotut alustavat koodit, jotka edellyttävät aineiston toistuvaa uudelleenkäsitelyä. Koodien luominen eli koodaus voidaan nähdä menettelynä, jossa tutustutaan aktiivisesti aineistoon siinä esiintyvien ominaisuuksien etsimiseksi. Koodauksen jälkeen siirrytään kolmanteen vaiheeseen, missä koodien pohjalta luodaan teemat. Temaattisessa analyysissä teemat koostuvat aineistossa esiintyvistä osista, ajatuksista, ja kokemuksista, jotka irrallisina eivät auta meitä ymmärtämään tutkittavaa kohdetta. Luotujen koodien ja teemojen tulkintaa varten on tyypillistä käyttää apuna erilaisia taulukoita, matriiseja tai kaavioita. Olennaista on, että aineiston kokoaminen, koodaus ja sen pohjalta tehty teemoittelu on selostettu tarpeeksi yksityiskohtaisesti. Näin voidaan varmistua siitä, että aineiston pohjalta tehty analyysi vastaa tutkimuskysymykseen riittävän luotettavasti. Neljännessä vaiheessa arvioidaan valittuja teemoja ja koodausta. Tutkimuksen kannalta on tärkeää pystyä osoittamaan millä perusteella teemat on valittu. Teemojen lisäksi arvioidaan, onko koodauksen laadussa puutteita tai limittäisyyksiä, jolloin koodi voidaan korvata toisella tai jättää kokonaan pois analyysistä. Viidennessä vaiheessa temaattisessa analyysissä tutkijat käyvät läpi valitsemiaan teemoja kertaalleen ja kiinnittävät huomiota, miten aineistossa esiintyvät seikat ilmenevät valituista teemoista. Myös teeman nimeen kiinnitetään huomiota, sillä sen tulisi ilmentää tutkittavaa käsitettä. Temaattisen analyysin viimeinen eli kuudes vaihe sisältää itse analyysin. Siinä teemoittelun tulisi näyttäytyä yhdenmukaisena ja aineistoa tarpeeksi hyvin kuvaavana kokonaisuutena (Braun & Clarke, 2012, Teräs & Toiviainen, 2014).

4.4 Aineiston analysointi

Saimme Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta valmiin aineiston, joten pääsimme nopeasti tutkimaan aineistoa ja sopimaan tarkemmin työnjaosta aineiston analysointia varten. Hyödynsimme aineiston analysoinnissa temaattista analyysia. Poimimme aineistosta käytäntötutkimuksen näkökulmasta merkityksellisiä tekijöitä ja löysimme yhteiset nimittäjät kuvatuista ilmiöistä, joiden perusteella valitsimme aineistoon sopivat koodit ja teemat. Apuna hyödynsimme erilaisia taulukoita, jotka selkeyttivät urakkaa. Käytimme paljon aikaa niin koodien ja teemojen valintaan kuin niiden keskinäisen suhteen tarkasteluun.

Aloitimme aineiston työstämisen jakamalla aineiston kolmeen osaan tutkimusryhmämme kesken. Jaoin samalla tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet tasaisesti ryhmän jäsenten kesken. Aineiston läpikäynti aloitettiin niin, että jokainen tutustui saamiinsa vastauksiin ja

ratkaisuehdotuksiin ja jaotteli ne sen mukaan, kuuluuko vastauksessa asiakkaan ääni. Jaottelussa huomioitiin myös mihin palveluun sosiaalityöntekijöiden raportoimat ilmiöt liittyivät. Tämän jälkeen tarkensimme jaottelua ja lisäsimme kolmannen teeman ”asiakkaan ääni kuuluu välillisesti”. Päädyimme tähän, sillä havaitsimme, että asiakasosallisuus ei ilmennyt pelkästään suorana äänen kuulumisena tai sen kuulumatta jäämisenä. Lopullisessa teemoittelutaulukossamme oli siis kolme teemaa ”asiakkaan ääni kuuluu”, ”asiakkaan ääni kuuluu välillisesti” ja ”asiakkaan ääni ei kuulu”. Ratkaisuehdotukset teemoittelimme pelkästään ”asiakkaan ääni kuuluu” ja ”asiakkaan ääni ei kuulu” kategorioihin. Ratkaisuehdotuksista oli huomattavasti haastavampaa paikantaa asiakkaan ääntä, joten koimme tämän tutkimuksemme kannalta riittäväksi luokittelutavaksi. Jatkoimme tutkimuksen työstämistä niin, että jaoimme teemat tutkimusryhmämme kesken ja jokainen kirjoitti sen jälkeen oman osuutensa puhtaaksi. Lopuksi kävimme yhdessä kokonaisuutta läpi sekä hioimme sitä yhtenäiseksi.

Hyödynnämme tutkimuksessa suoria lainauksia aineistosta, koska koimme niiden tuovan parhaiten esiin kyselylomakkeeseen vastanneiden sosiaalityön ammattilaisten näkemyksiä. Toivoimme myös, että suorien lainauksien avulla työntekijöiden ja asiakkaiden ahdinko tulee paremmin esiin tukien siten ongelmien ratkaisemista Päijät-Hämeen hyvinvointialueella. Anonymiteetin säilyttämiseksi päädyimme muokkaamaan lainausten tunnistettavuutta käyttämällä muun muassa asiakas-sanaa kaikkien palvelujen kohdalla. Asiakkaan lisäksi yleisesti käytössä muitakin termejä, joiden käyttö linkittyy myös osallisuuteen. Leemannin ja Hämäläisen (2016) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi erinäisissä työllisyyttä edistävissä palveluissa asiakkaita kuvataan eri sanoilla (service user/user). Se mitä sanaa asiakkaasta käytetään näyttää vaikuttavan siihen, miten asiakkaan osallisuutta luonnehditaan näissä palveluissa ja osallisuuteen ylipäätään. Leemann ja Hämäläinen (2016) jatkavat toteamalla, miten asiakkaan osallisuutta kuvaavilla sanoilla (client, customer, patient, consumer, individual, stakeholder, citizen) on merkitystä, miten asiakkaan osallisuus toteutuu niin sosiaali- ja terveydenhuollon kuin työllisyyttä edistävissä palveluissa. Päätimme kuitenkin käyttää sanaa asiakas, joka on riittävän persoonaton eikä näin ollen yksilöidy keneenkään. Se myös kuvaa asemaa palveluiden käyttäjänä ja mahdollisena avun tarvitsijana suhteessa työntekijään.

Yhdistimme raportissa esiintyvät palvelut laajempiin palvelukategorioihin, jotta yksittäisiä vastauksia on vaikeampi tunnistaa. Muodostimme neljä palvelukategoriaa: ikääntyneiden palvelut, aikuisten palvelut, lasten ja nuorten palvelut ja muut palvelut. Ikääntyneiden palvelukategoriaan on luokiteltu lisäksi omaishoito. Aikuisten palvelut-kategoria kattaa tutkimuksessamme psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalvelut ja kotiin annettavat palvelut, päihdehuollon, työikäisten palvelut, maahanmuuttajien sosiaalityön ja ohjauksen sekä vammaispalvelut. Lisäksi

siihen sisältyy taloudellisen tuen ja sosiaalisen kuntoutuksen sekä osallisuuden palvelut. Lasten ja nuorten palveluilla tarkoitamme tässä tutkimuksessa lastensuojelua, perhesosiaalityötä, jälkihuoltoa, kuraattoripalveluita alaikäisten mielenterveys ja perheneuvolapalveluita. Lisäksi lasten ja nuorten palvelut sisältävät vastaukset nuorisopsykiatrialta sekä lasten ja nuorten hyvinvointipalveluista. Lisäksi osa vastauksista oli sellaisia, joissa palvelu ei ollut tunnistettavissa. Näitä vastauksia käsittelemme muut palvelut-kategoriassa.

4.5 Tutkimus käytäntötutkimuksena

Käytäntötutkimus kuvaa sosiaalityön kehittämisestä ja tutkimuksesta rakentuvaa eri toimijoiden välistä yhteistä oppimisen ja tiedonmuodostuksen prosessia (Satka ym. 2016, s. 8–9). Sosiaalityössä tehty käytäntötutkimus pohjaa asiantuntijoiden tai asiakkaiden toiminnasta ilmeneviin tiedontarpeisiin ja huolenaiheisiin (Satka ym., 2016; Fisher, 2020). Käytäntötutkimusta ei kuitenkaan tule ajatella vain yhdenlaisena tutkimusmallina tai lähestymistapana, vaan se tulisi nähdä tiedonmuodostuksen ja oppimisen tapana, joka onnistuessaan hyödyttää työntekijöiden tai palvelun käyttäjien kohtaamien haasteiden ratkaisemisessa. Käytäntötutkimuksen tavoitteena on luoda uutta tietoa ja osaamista yhteiskunnastamme toiminnoista sekä hyödyntää tätä tietoa ja osaamista toimintojen kehittämisessä (Mt.).

Tämä käytäntötutkimus toteutettiin yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja sosiaalialan osaamiskeskus Verson kanssa. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää tuloksia, jotka hyödyttävät sekä asiakkaita että työyhteisöä ja tarjoavat mahdollisesti myös kehitysideoita sosiaalisen raportoinnin menetelmään liittyen. Tarkoituksena on nostaa esille myös sosiaalisen raportoinnin hyviä käytäntöjä mahdollisten ilmenevien epäkohtien lisäksi. Raportilla tavoiteltiin tiedon avoimuutta sekä konkretisoitiin rakenteellisen sosiaalityön tavoitteita. Koimme tärkeänä, että tutkimuksemme palvelee Versoa rakenteellisen sosiaalityön kehittämisen näkökulmasta. Tarkoituksenamme on antaa tietoa sosiaalisen raportoinnin toimivuudesta sekä tuoda esille mahdollisia toimenpide ehdotuksia, joilla raportointia voitaisiin kehittää.

Keskeisessä osassa käytäntötutkimusprosessia on tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja tulosten jakaminen yhteistyössä tutkijoiden sekä käytännön sosiaalityössä työskentelevien ja tutkimuksen tilanneen organisaation kanssa. Käytäntötutkimusprosessi sisältää yhteisiä neuvotteluja eri osapuolten välillä, tutkimuksesta tiedottamista ja tutkitun tiedon levittämistä (Satka ym., 2016, s. 11). Se on toimijoita osallistava ja yhdistävä oppimisprosessi, jonka tavoitteena on hahmottaa jotakin ilmiötä laajemmin (mts., 24).

Tutkimusprosessin aikana olemme pitäneet yhteyttä nimettyihin yhteyshenkilöihin ja käyneet läpi esimerkiksi tutkimuskysymystä ja tutkimusasetelmaamme pitkin prosessia. Fisher (2020) kuvaa, kuinka käytäntötutkimukselle on ominaista, että tutkimuskysymyksen muotoilu lähtee sosiaalityön käytännön tarpeesta. Oma tutkimusprosessimme lähti liikkeelle Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tarpeesta tutkia heidän keräämäänsä sosiaalisen raportoinnin aineistoa. Tarkempi tutkimuskysymyksemme muotoutui yhteisellä tapaamisella, jonka aikana kävimme läpi kaikkien osapuolten toiveita ja ajatuksia tutkimuksen suhteen. Tutkimuksen tulokset tullaan esittelemään työyhteisössä kevään 2025 aikana. Tutkimuksesta koostettu raportti julkaistaan verkossa, sekä esitellään kurssin loppuseminaarissa ja posterinäyttelyssä, jonne myös työyhteisö on kutsuttu.

4.6 Tutkimusetiikka

Noudatimme tutkimuksessa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) sekä suomalaisen tiedeyhteisön laatimaa tutkimuseettistä ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä (HTK). Noudatimme tekstissämme hyvän tieteellisen käytännön edellytysten mukaisesti avoimuutta ja vastuullisuutta sekä tietoa esittäessä, että tutkimuksia ja niiden tuloksia arvioitaessa (TENK, 2023). Sitouduimme pitämään huolen, että viittaamme lähteisiin asianmukaisella tavalla emmekä syyllisty vilppiin esimerkiksi vääristelemällä havaintoja tai plagioimalla.

Lisäksi teimme tiivistä yhteistyötä TENKin ohjeistuksen mukaan yhteistyökumppanimme eli Päijät - Hämeen hyvinvointialueen kanssa, jotta tutkimukseen liittyvät eettiset oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat. Otimme huomioon käytäntötutkimuksen jokaisessa vaiheessa, että hyvinvointialueen teettämä anonymi Webropol -kysely koskee haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä. Olimme myös tarkkana, ettemme esitä kyselyn avulla kerättyjä vastauksia suorina asiakkaiden näkemyksinä vaan toisen käden tietona alueella työskentelevien sosiaalityöntekijöiden toimesta. Koska sosiaalisen raportoinnin päämääränä on tehdä näkyväksi yhteiskunnassa kyteviä rakenteellisia ongelmia, on tällöin tutkijoiden vastuulla muistaa, ettei sosiaalinen raportointi kata asiakkaiden elämä kokonaisuudessaan vaan ainoastaan osan siitä. Käytäntötutkimusta varten koottu aineisto käsiteltiin eettisiä periaatteita noudattaen luottamuksella ja tietosuoja sekä asianmukainen säilyttäminen huomioon ottaen.

Myös tutkijapositio on olennainen osa tutkimuksen eettistä tarkastelua, minkä vuoksi otimme huomioon ne asiat, jotka saattaisivat vaikuttaa tutkijapositioon käytäntötutkimuksessa. Tutkijapositioon vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi oma näkemys käsiteltävästä aiheesta,

ennakkoluulot tai havainnot raportoiduista ilmiöistä. Tiedostimme, että opiskelijoina vähäinen työkokemus sosiaalityöstä voi vaikuttaa negatiivisesti kykyymme muodostaa tutkittavista ilmiöistä kattava kokonaiskuva. Sen muodostamisessa käsitys Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelurakenteesta on keskeisessä asemassa, minkä vuoksi olemme tutustuneet yhteistyökumppanimme toimittamiin materiaaleihin.

5. Tulokset

Tässä luvussa käydään läpi analyysin perusteella saatuja tuloksia jaoteltuna teemoihin “asiakkaan ääni kuuluu”, “asiakkaan ääni kuuluu välillisesti” ja “asiakkaan ääni ei kuulu”. Lopuksi esitetään raporteissa kuvattuja ratkaisuehdotuksia, joiden tarkoituksena on sekä edistää asiakkaan osallisuutta että saatavilla olevia palveluja.

Lomakkeen alkuperäisen jaottelun mukaan suurin osa vastauksista (20kpl, n.36 %) liittyi ikääntyneiden palveluihin. Työikäisten palveluihin liittyviä vastauksia oli 14 kappaletta (25,5 %), vammaispalveluista 11 (20 %), kuraattoripalveluista 10 (n.18 %) ja omaishoidosta 8 (n.14 %). Lasten ja nuorten hyvinvointia käsitteli 7 vastausta (n.13 %), lastensuojelua 6 (11 %), psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalveluiden ja kotiin annettavia palveluita 4 (7 %). Lisäksi yksittäiset vastaukset koskivat maahanmuuttajien sosiaalityötä, päihdehuoltoa, jälkihuoltoa, taloudellista tukea, sosiaalista kuntoutusta ja osallisuutta, sosiaalipäivystystä sekä alaikäisten mielenterveys ja neuvolapalveluita. Tässä tutkimuksessa olemme yhdistäneet palveluita tunnistettavuuden vuoksi niin, että käsittelemme niitä ikääntyneiden palveluina, aikuisten palveluina, lasten ja nuorten palveluina sekä muina palvelut. Tutkimuksessamme hyödynnettävän palvelujaottelun mukaan eniten vastauksia oli lasten ja nuorten palveluista (22 kpl, 41 %). Aikuisten palveluista ja ikääntyneiden palveluista oli molemmissa 13 vastausta (24 %). Tarkemmat tiedot vastausten määristä löytyvät taulukosta 2.

Kaiken kaikkiaan havaitsimme asiakkaan äänen kuuluvan parhaiten vastauksissa, joissa tilannetta on kuvattu mahdollisimman konkreettisesti. Kuvausta on parhaassa tapauksessa saatettu vielä tarkentaa, käyttämällä sanoja asiakas kertoo tai asiakkaan mukaan. Mitä abstraktimmalla tasolla vastaukset liikkuivat, sitä kauemmas asiakkaan ääni karkaa. Konkreettisella tasolla pysyttäessä asiakkaan näkökulma oli helpompi pitää mielessä.

Kokonaisuudessaan tarkastelussa oli 55 sosiaalista raporttia, joista yhdessä ei esitetty ratkaisuehdotusta. Ilmiötä koskevista vastauksista 31 oli sellaisia, joista oli paikannettavissa

asiakkaan ääni. Selkeimmin asiakkaan ääni tuli esille vajaassa 30 % vastauksista. Olennaista on huomioda, että raportit ovat sosiaalityöntekijöiden täyttämiä, joten kaikissa vastauksissa ääni kuuluu joka tapauksessa korkeintaan välillisesti. Raporteista 24 eli 44 % oli sellaisia, joissa asiakkaan ääni ei kuulunut ollenkaan. Tarkemmat tiedot löytyvät taulukoista 1 ja 2.

Taulukko 1. *Sosiaalisten raporttien teemoittelun kappalemäärät ja prosentit.*

	Kappalemäärä (n)	%
Asiakkaan ääni kuuluu	16	29
Asiakkaan ääni kuuluu välillisesti	15	27
Asiakkaan ääni ei kuulu	24	44
Ratkaisuehdotuksia	54	100
Sosiaalisia raportteja	55	100

Taulukko 2. *Sosiaalisten raporttien jakautuminen palveluittain tässä käytäntötutkimuksessa.*

Palvelu	Kappalemäärä	%
Ikääntyneiden palvelut	13	24
Aikuisten palvelut	13	24
Lasten- ja nuorten palvelut	22	41
Muut palvelut	6	11
Yhteensä	54	100

5.1 Asiakkaan äänen kuuluminen

5.1.1 Asiakkaan ääni kuuluu

Kaiken kaikkiaan 16 vastauksessa asiakkaan ääni kuului selvästi, joista 7 vastausta koski ikääntyneiden palveluita, 6 vastausta lasten- ja nuorten palveluita, 2 aikuisten palveluita ja 1 muita palveluita.

Kaiken kaikkiaan raporteissa, joissa asiakkaan ääni kuului, kuului se hyvin selkeästi. 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. Tällaiset kuvaukset olivat hyvin konkreettisia, kuvaten tosielämän tilanteita ja asiakkaan lausahduksia sanasta sanaan, kuten ”Kiitos kuuntelusta”. Vastauksista huomasin, että asiakas oli työntekijän ”mielessä” niitä kirjoittaessa. Voitaisiin jopa pohtia, että onko raportti laadittu yhdessä asiakkaan kanssa.

Osassa vastauksista kuvattiin onnistumisia ja toimivia rakenteita. Näissä raporteissa asiakkaan äänellä kuvattiin erityisesti kuulluksi tulemista ja kiireettömyyden tuntua sekä työntekijän tarjoamaa konkreettista apua ja avun piiriin ohjaamista. Näissä vastauksissa korostui se, kuinka kohtaamisella työntekijän kanssa on valtava vaikutus asiakkaalle ja toisaalta niistä tuli esille, kuinka työntekijän tavalla tehdä työtä on suuri merkitys. Ymmärrys ja empaattisuus vahvistavat kuulluksi tulemisen kokemusta. Seuraavassa otteesta tulee esille mistä eri ulottuvuuksista toimiva ja onnistunut kokemus on syntynyt.

”Asiakkaat ovat kokeneet tulleen kohdatuksi hyvin, saaneet tarvitsemiaan palveluita, tietoa ja tukea asiakasohjauksen henkilöstöltä.” (Ikääntyneiden palvelut)

Useissa raporteissa kerrottiin asiakkaan äänellä myös yllättävistä ja äkillisistä tilanteista tai elämässä tapahtuvista muutoksista, joita ei syystä tai toisesta ole onnistuttu ennakoimaan tai huomioimaan palvelurakennetta suunniteltaessa. Vastaukset kuvasivat myös epäkohtia, joissa asiakkaan tarpeisiin vastaavaa palvelua ei yksinkertaisesti ole olemassa tai asiakas ei byrokraattisista syistä ole oikeutettu tarvitsemaansa palvelua käyttämään. Osassa epäkohtia koskevista vastauksista tuli esille, ettei työntekijäkään ymmärrä, mikseivät rakenteet toimi niin kuin olisi tarkoitus. Seuraavissa sitaateissa kuvataan konkreettisesti, mitä asiakkaan tilanteessa on tapahtunut samalla epäkohtaa kuvaten.

” Asiakkaat, joilla on mielenterveydellisiä haasteita eivät saa apua pyynnöistä huolimatta. Jäävät yksin ongelmiansa kanssa.” (Aikuisten palvelut)

” Vaikka ilmoitus tehdään asiakkuuden aloittamiseksi- asiakkuus ei jostain syystä ala. Sosiaalityöstä ei olla edes yhteydessä lisätietojen saamiseksi.” (Lasten – ja nuorten palvelut)

Vastauksissa, joissa asiakkaan ääni kuului selvästi, kuvattiin asiakkaan kertomaa eikä vastauksissa tullut esille työntekijän mielipide tai näkemys. Vastauksissa alleviivattiin asiakkaan hankalaa

tilannetta ja palvelujen puutetta, vaikka niille olisi tarve ja lakisääteinen oikeus. Vaikka työntekijä olisi voinut tuoda omia mielipiteitään esille tai erinäisiä epäkohtia omasta tai palvelurakenteen näkökulmasta, niin näissä vastauksissa haluttiin nostaa esille juuri asiakkaan kokemusta ja hänen näkemystään avun saannista tai rakenteiden toimivuudesta. Eli välitettiin tietoa (asioiden ajo) eteenpäin siitä näkökulmasta, joka ei ylemmäs tai päättävälle tahoille välttämättä välity. Toisin sanoen toteutettiin moniulotteisesti rakenteellista sosiaalityötä tavoitteena asiakkaan aseman edistäminen sekä eriarvoistavien rakenteiden näkyväksi tekeminen ja pyrkimys niiden (rakenteelliseen) muuttamiseen. Rajala kumppaneineen (2024) mainitsee sosiaalisen raportoinnin keinona tehdä näkyväksi sitä, onko asiakastyö perusteltua ja oikeutettua. Seuraavasta otteesta huomaa, kuinka raportissa kuvataan asiakkaan kokemusta, mutta ei esimerkiksi oteta kantaa siihen, onko avun piiriin pääsemisen polku työntekijän mielestä työläs tai hankala. Epäkohtia koskevat ulostulot voivat herättää ristiriitaisia tunteita ja mielipiteitä, mutta esimerkiksi tässä vastauksessa työntekijä on kyennyt rajaamaan omat tunteensa tai ajatuksensa ulkopuolelle.

”Asiakkaat kokevat hoitoon ja kuntoutukseen hakeutumisen vaativaksi... Asiakkaan näkökulmasta prosessi on monitahoinen ja työläs, joka vaikuttaa motivaatioon hakeutua avun piiriin.” (Aikuisten palvelut)

Sosiaalisen raportoinnin käyttäminen tapaan, jossa asiakkaan ääni tulee kuulluksi mahdollistaa rakenteellisen muutoksen lisäksi asiakkaan osallisuuden tukemisen. Kivinen kumppaneineen (2020) huomauttaakin, että merkityksellisyyden tunne syntyy asiakkaalle, kun häntä kuullaan ja kuunnellaan ja hänen kokemuksillaan on vaikutusta.

Kivinen, Vanjusov ja Vornanen (2020) puhuvat asiakkaan ääntä koskevassa kirjoituksessaan rinnakkaisosallisuudesta tai jaetusta osallisuudesta. Sosiaalisissa raporteissa, joissa sosiaalityöntekijä on tuonut asiakkaan äänen selkeästi esille, voidaan ajatella rinnakkaisosallisuuden tai jaetun osallisuuden toteutuvan siitä huolimatta, että asiakas ei itse ole laatimassa raporttia. Asiakkaan äänen kuuluessa sosiaaliset raportit toimivat keinona tehdä näkyväksi hyödyntämättä jäänyttä asiakkaiden tuottamaa tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta (ks. myös Rajala ym., 2024).

5.1.2 Asiakkaan ääni kuuluu välillisesti

Asiakkaan ääni kuului 15 raportissa välillisesti. Raporteista viisi käsitteli aikuisten palveluita ja viisi lasten ja nuorten palveluita. Lisäksi vastauksissa oli kolme ikääntyneiden palveluita kuvaavaa vastausta ja yksi vastaus muista palveluista. Työntekijät nostivat sosiaalisissa raporteissaan esiin

monenlaisia asiakastyössä havaittuja ilmiöitä. 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. Sosiaalisen raportoinnin ja rakenteellisen sosiaalityön keinoin työntekijä voi ajaa asiakkaan etua laajemmin kuin vain yksilöllisenä palveluntarpeeseen perustuvana toimintana.

Aineistomme vastauksissa nousi esiin muun muassa palveluverkon monimutkaisuus ja siitä aiheutuvat haasteet asiakkaalle. Esille tuli myös vaikeus tarjota asiakkaalle tarvittavaa palvelua ja palveluille asetetut tarkasti määritellyt kriteerit, joiden tulee täytyä, jotta sitä voidaan myöntää asiakkaalle. Työntekijät kuvasivat kuinka kriteereiden joustamattomuus aiheuttaa asiakkaiden pompottelua ja vaikuttaa sitä kautta asiakkaiden tilanteeseen.

”Asiakkaan kohdalla on käännetty palveluverkon kaikki kivet. Asiakas ei joko täytä kriteereitä palveluun tai sitten hän ei suostu kyseiseen palveluun tai on kokeillut palvelua, mutta omalla käytöksellään aiheuttaa tilanteen, että palveluita ei voida jatkaa.” (Aikuisten palvelut)

”Asiakkaat voivat olla hyvin aktiivisia hakemaan apua, mutta eivät saa tarvitsemaansa. Palveluja haetaan joka puolelta, kun edellinen tie ei johda tulokseen.” (Lasten ja nuorten palvelut)

Raporteissa, joissa asiakkaan ääni kuului välillisesti, oli sävyiltään sekä positiivisia että negatiivisia vastauksia.

”Asiakas ei osaa kertoa mitä asiakkuuksia hänellä on ja mitä on sovittu.” (Aikuisten palvelut)

Tässä lainauksessa asiakas ei osaa kertoa mitä tilanteessa on sovittu, eikä näin ollen ole perillä asiakkuuteen liittyvissä asioissa. Tämä vastaus voidaan tulkita työntekijän puolelta negatiivissävyytteisenä ilmauksena. Vastauksesta voi muodostua käsitys, että asiakkaassa nähdään jotain vikaa, kun hän ei ole ymmärtänyt itseään koskevia asiakkuuksia tai sovittuja asioita. Toisaalta lainausta voidaan tulkita myös palveluverkon monimutkaisuuden kautta, jolloin asiakas saattaa itsekin kokea olevansa eksyksissä.

Asioita kuvattiin myös työntekijän toiminnan näkökulmasta.

” Työntekijöillä ei ole mahdollista tarjota aina heti niin tiivistä tukea, kun asiakas tarvitsisi ” (Muut palvelut)

Tässä lainauksessa kuvataan, työntekijöiden toivovan, että asiakkaan tarpeisiin haluttaisiin vastata nykyistä intensiivisemmin. Vastauksessa asiakkaan tuentarvetta kuvataan neutraalista näkökulmasta eikä asiakasta arvostella tai syyllistetä. Syyn ei nähdä olevan asiakkaassa, vaan rakenteissa, jotka eväävät mahdollisuuden oikea-aikaiselta tuelta.

Monissa vastauksissa nousee keskiöön palvelurakenteen tehottomuus ja se, kuinka ammattilaiset ovat tällöin neuvottomia asiakkaan edessä. Työntekijät kuvasivat useammassa vastauksessa huolta lasten ja nuorten mielenterveydestä ja siitä saavatko he tarvitsemaansa tukea tarpeeksi varhaisessa vaiheessa. Palvelurakenteeseen kytkeytyvien haasteiden nähdään vaikuttavan ongelmien monimutkaistumiseen ja siihen, että perheet uupuvat tilanteisiin.

Joissakin vastauksissa tuotiin esiin myös lasten ääntä ja näkökulmaa, esimerkiksi kuvaamalla työntekijöiden havaintoa siitä, kuinka lapset ovat oppineet suojelemaan vanhempiaan ja salailemaan perheessä esiintyviä ongelmia.

Monissa vastauksissa asiakkaan ääni kuuluu osittain, mutta vastauksesta on haastavaa paikantaa, kuinka välittyntä asiakkaan ääni lopulta on. Esimerkiksi yhdessä raportissa kuvattiin jalkautuvaa hanketta positiivisena ilmiönä, joka on onnistunut tarjoamaan nuorille mahdollisuuden palveluiden käyttöön matalalla kynnyksellä ja tutussa ympäristössä. Tästä raportista voidaan selkeästi todeta, että hanke on ollut onnistunut, mutta vastauksesta jää tulkinnan varaan onko näkemys, että palvelut olisivat toimivia työntekijän näkemystä ja tulkintaa vai kuvaako se nuorten kokemuksia. Ilmiön kannalta olennainen tulee kuitenkin esiin, ja vastauksesta käy ilmi, että kuvattu hanke on ollut kaikin puolin onnistunut ja tuottanut hyvää sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta.

Raportit ovat sosiaalityöntekijöiden tekemiä, joten asiakkaan ääni kuuluu joka tapauksessa välillisesti. Monissa vastauksissa kuvattiin asiakkaan tilannetta työntekijän näkökulmasta, mutta kuvauksissa tuotiin esiin myös sitä, kuinka tilanteet näkyvät asiakkaan elämässä. Vastauksissa korostui työntekijän huoli asiakkaan tilanteeseen liittyen sekä kuvaukset siitä, kuinka asiakkailla saattoi olla haasteita ilmaista omaa avuntarvettaan. Työntekijöiden vastauksissa ilmeni myös selkeästi työntekijöiden ajatus siitä, että heidän vaikutusmahdollisuutensa tilanteiden suhteen ovat usein rajallisia. Rajallisuuden nähtiin johtuvan esimerkiksi palvelujärjestelmän rakenteellisista seikoista kuten palvelujen tiukoista kriteereistä tai monialaisen yhteistyön toimimattomuudesta

5.1.3 Asiakkaan ääni ei kuulu

Vastauksia, joissa asiakkaan ei kuulunut oli yhteensä 25 kappaletta. Raporteista 11 käsittelivät lasten- ja nuorten palveluita, 3 ikääntyneiden palveluita ja loput 11 raporttia työikäisille suunnattuja palveluita. Jotkut vastaukset käsittelivät myös erinäisiä projekteja tai työntekijöiden koulutuksia. Siten sosiaalinen raportointi tuottaa myös tärkeää tietoa työntekijöiden työarjesta. Niissä kuvataan muun muassa työntekijöiden jaksamista ja rakenteellisia ongelmia, jotka vaikeuttavat tai estävät työn tekemistä. Vastaukset eivät koske asiakkaita lainkaan. Toisaalta työntekijä, jolla ei ole voimavaroja ei voi tehdä työtään täysillä tai tuoda esille asiakkaan ääntä.

Lee ym. (2024) ottaa kantaa tähän toteamalla, että sosiaalityötä tehdään vaikeissa poliittisissa olosuhteissa. Kantolan (2022) mukaan Suomessa poliittinen ilmapiiri edesauttaa ihmisten ryhmittelyä yhä herkemmin hyväosaisiin ja huono-osaisiin, jolloin muodostuu sosiaalipoliittisia kuplia. Tämä kasvattaa sosiaalityöntekijöiden työtaakka vaikeuttaen yhdenvertaisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen tähtäävän asiakastyön suorittamista. Leen ym. (2024) toteaaakin miten poliittiset päätökset tuntuvat vaikuttavan negatiivisesti jo valmiiksi huono-osaisiin, minkä vuoksi sosiaalityöntekijöiden päätökset eivät välttämättä enää perustu oikeudenmukaisuuteen vaan pelkästään (menettelyllisesti)oikeisiin päätöksiin.

“Liian pitkät jonot. Liian paljon toimijoita ja monet puuhastelevat yksinään. Yli 30-vuotiaille vain vähän palveluja. Henkinen kuorma ja vastuu on valtava. Esihenkilöltä saan tuen ja ymmärryksen, mutta hänen kätensä on sidotut” (Lasten- ja nuorten palvelut)

Raporteissa työntekijät tuovat esille, miten päihteiden käyttö on yleistynyt nuorten keskuudessa, mikä lisää entisestään päihteisiin liittyviä riskejä, kuten fyysiseen ja psyykkiseen terveyden alenemista ja koulun käyntiin liittyvät haasteita. Näiden lisäksi raporteista käy ilmi suonensisäisten huumeiden yleistymisen, joka kertoo siitä, ettei niiden käyttöä oteta vakavasti nuorten keskuudessa.

“Kannabiksen käyttö on aikaisempaa avoimempaa. Asiakastapaamiselle tullaan kannabikselta haisten ja sen käyttö tuodaan suoraan esiin. Kannabista ei pidetä laittomana päihteenä tai huumeena, vaan se vertautuu tupakkaan luonnontuotteena. Suonensisäisten huumausaineiden käyttö "viihdekäyttönä" on lisääntynyt.

Suonensisäisten huumausaineiden käyttöä ei koeta vakavana eivätkä nuoret tunnista riippuvuutta tai käyttöön liittyviä terveysriskejä.” (Lasten- ja nuorten palvelut)

Kyseisten raporttien vastaukset herättävät ihmetystä, sillä vastausten sävy on hieman leimaava. Vaikka huumeet ovat todistettusti vaarallisia, eivätkä nuorten aivot ole vielä kehittyneet riittävästi ymmärtämään asian todellista vakavuutta, vastausten perusteella jää epäselväksi perustuuko vastaus asiakkaiden kertomaan ja siinä mielessä aitoon huoleen vai tulkitaanko vastauksessa vain vallitsevaa tilannetta ja yleisesti nuorten ajatuksia kovien huumeiden käytöstä.

Lisäksi useampi vastaus oli tullut kuraattoreilta, joissa nousee niin huoli koululaisten jaksamisesta yhä vaativammasta kouluympäristöstä kuin omasta jaksamisesta kyseisessä ammatissa. Vastauksissa näkyy myös negatiivinen suuntaus liittyen luokkien ryhmäkokoon, joilla on negatiivinen vaikutus myös sellaisten lasten keskuudessa, jotka eivät “ennen vanhaan” olisi tarvinneet erityistä tukea oppimiseen.

“Oppilaille, jotka tarvitsevat enemmän tukea niin oppimiseen kuin koulunkäyntiin tulisi olla saatavilla tarvittavaa tukea ja mahdollisuus opiskella pienryhmässä” (Lasten- ja nuorten palvelut)

“Suuri huoli lasten ja nuorten mielenterveysongelmista. Saavatko he riittävästi apua ja tukea varhaisessa vaiheessa. Alaikäisten itsetuhoisuus lisääntynyt huomattavasti viimeisen kahden vuoden aikana” ((Lasten- ja nuorten palvelut)

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.

5.2 Ratkaisuehdotukset

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen teettämässä sosiaalisen raportoinnin kyselyssä pyydettiin työntekijöitä kuvaamaan myös ilmiöön liittyviä ratkaisuehdotuksia. Mikäli työntekijä on raportoinut esimerkiksi toimivasta käytännöstä, pyydettiin häntä halutessaan kertomaan kuinka sitä voisi jatkossa kehittää tai hyödyntää muulla osa-alueella (Liite 1).

Ratkaisuehdotuksia oli raportoitu yhteensä 54 kappaletta. Raporteissa kuvattiin muun muassa toiveita erilaisten palvelujen lisäämisestä. Työntekijät ehdottivat esimerkiksi jalkautuvia lääkäripalveluja sekä erillisiä yksiköitä palvelujen väliinputoajille. Ratkaisuehdotuksissa nostettiin esiin myös palvelukriteerien madaltamista, jottei väliinputoamista aiheutuisi. Osassa ehdotuksista tuotiin esiin myös toivetta työnantajalta saatavaan tiiviimpään tukeen. Lisäksi joissakin vastauksissa oli kuvattu konkreettisesti, että esimerkiksi pienemmät ryhmäkoot sekä riittävät erityisopetuksen resurssit nähtäisiin toimivana ratkaisuna kouluympäristössä havaittuihin haasteisiin.

Ratkaisuehdotuksissa käsiteltiin myös moniammatillisen yhteistyön merkitystä sekä toivottiin asiakkaan asioista informoimisen kehittämistä. Kaiken kaikkiaan monissa ratkaisuehdotuksissa nähtiin olennaisena se, että tukea onnistutaan tarjoamaan oikea-aikaisesti sekä tarvittavalla intensiteetillä.

Asiakkaan äänen paikantuminen ratkaisuehdotuksista oli haastavampaa kuin ilmiöitä tarkasteltaessa. Kaiken kaikkiaan 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. Niissä ilmiötä kuvaavissa vastauksissa, joissa asiakkaan ääni tuotiin konkreettisesti esille, kuului asiakkaan ääni välillisesti myös ratkaisuehdotuksissa.

Vastauksissa nousi kuitenkin pääasiassa esille työntekijöiden toiveet asiakkaiden aseman parantamisesta ja epäkohtiin puuttumisesta.

”Verkostoyhteistyöllä saataisiin tehokkaammin ja nopeammin asiakkaan asioita kokonaisvaltaisesti edistettyä, voitaisiin tehdä työnjakoa ja vältetään päällekkäinen työskentely.” (Aikuisten palvelut)

Asiakkaiden äänen paikantaminen ratkaisuehdotuksista on vaikeaa, sillä ehdotuksissa nousi esiin enemmän työntekijöiden toimintaan liittyvät asiat, kuten esimerkiksi kokonaisvaltaisempi työskentely asiakkaan kanssa sekä yhteistyön lisääminen. Tämän suhteen voidaan pohtia, halutaanko tällä kuvata asiakkaan omaa toivetta olla enemmän osallisena työskentelyssä vai onko kuvaus enemmänkin työntekijän näkemystä, jonka avulla voitaisiin esimerkiksi sitouttaa asiakasta paremmin työskentelyyn. Olennaista on myös huomioida näiden ulottuvuuksien olevan yhteydessä toisiinsa, jolloin on haastavaa tulkita, kenen äänellä puhutaan. Osa ratkaisuehdotuksista esitettiin myös hyvin yleisellä tasolla kuten esimerkiksi ”keskitytään hyvään vuorovaikutukseen”. Osassa ratkaisuehdotuksista oli myös epäselvää, koskivatko ne työntekijöitä ja heidän välistänsä

vuorovaikutusta, asiakkaiden välistä vuorovaikutusta vai työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta.

Monissa vastauksissa todettiin, ettei selkeää ratkaisuehdotusta ole. Ratkaisuehdotuksia esitettiin muodossa ”työntekijöinä toivoisimme” ja ”olemme pohtineet”. Monet ratkaisuehdotukset korostivat toivetta siitä, että työskentely asiakkaan kanssa olisi kokonaisvaltaisempaa. Vastauksissa nostettiin esiin myös sitä, kuinka palvelunkäyttäjien mielipiteitä ja tarpeita tulisi kuunnella huomattavasti enemmän. Vastauksista voidaan päätellä, että työntekijät tiedostavat asiakkaan äänen merkitystä ja pitävät sitä tärkeänä.

”Ongelmat niin syvällä rakenteissa, ennaltaehkäisyn puutteessa ja tiedonkulun ongelmassa, että melkoista ”fakiiria” tarvitaan”. Minulla ei vastauksia!” (Muut palvelut)

Tällaisten 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. Edellä kuvattu sitaatti tuo esiin miten työntekijän tieto on monessa asiassa rajallista ja tärkein tieto on asiakkaalla, jonka tulisi tulla näkyviin myös ratkaisuja kuvattaessa.

Joissakin ratkaisuehdotuksissa kuvattiin myös palveluiden toimineen onnistuneesti sekä asiakkaan tulleen kuulluksi. Kuvauksista on toisaalta vaikeaa tunnistaa nouseeko ehtouksessa asiakkaan oma ääni vai onko tulkinta tehty esimerkiksi sen perusteella, että asiakas vaikuttaa tyytyväiseltä ja hänen palvelun tarve on vähentynyt.

Asiakkaan äänen kuuluviin tuomiseen liittyy omat haasteensa, joiden kohdalla yksittäisen työntekijän vaikutusmahdollisuudet voi hektisen työarjen keskellä tuntua lähes mahdottomalta. Sosiaalisen raportoinnin kyselylomakkeen kysymyksiin voisi lisätä suoran kysymyksen, jossa ratkaisuehdotusta pyydetäisiin kuvaamaan erityisesti asiakasnäkökulmasta. Toisaalta voidaan ajatella, että kaikki ratkaisuehdotukset on kuvattu edistämään asiakkaan asemaa ja tilannetta paremmaksi, mutta kysymyksen suuntaaminen vielä erikseen asiakasnäkökulmaan voisi rikastuttaa raportointien vastauksia.

6. Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä osassa vedämme ensin yhteen tutkimuksen tuloksia ja pohdimme niiden merkitystä ja pohdimme tutkimusaihetta suhteessa aiempaan kirjallisuuteen. Lopuksi tuomme esille toimivia käytäntöjä ja kehittämisideoita, jotka on kerätty myös omiin taulukoihinsa luvussa 5.3. Taulukossa 3 esitellään kehittämisideat ja taulukossa 4 toimivia käytäntöjä. Kehittämisideoissa olemme painottaneet ideoita, joiden toteuttamisen koemme realistisena ja saavutettavana. Toimivia käytäntöjä nostamme esille aineiston pohjalta.

6.1 Yhteenvedo tuloksista

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella sosiaalialan työntekijöistä 55 käytti sosiaalisen raportoinnin työkalua. Vastausten määrä ei ole siis tilastollisesti kattava, mutta sen sijaan sen avulla on mahdollista saada kvalitatiivista tietoa alueen ilmiöistä ja kehityskuluista tilastollisen tiedontuotannon ohella. Tämä onkin sosiaalisen raportoinnin idea (Hussi 2005a, s. 8; Pohjola, 2011; Lyly, 2016, s. 9–10; Rajala ym., 2024). Aineistosta onkin mahdollista paikantaa melko kattavasti esimerkiksi ikääntyneiden palveluita koskevia ilmiöitä, kuten onnistumisia kuuntelussa ja palveluihin ohjaamisessa sekä epäkohtia palvelurakenteen kattavuudessa. Perhepalveluissa ilmeni puutteita palvelurakenteessa sekä täyttymättä jäänyttä avuntarvetta. Huomionarvoista on, että jopa 27 % vastauksista koski puuttuvaa palvelua. Tarkemmat tiedot näkyvät taulukosta 1 ja tuloksia on eritelty tarkemmin edellisessä luvussa.

Vastausten perusteella analysoimme asiakkaan ääntä sosiaalisissa raporteissa kolmen teeman kautta. Ensimmäisessä teemassa raportointia käytettiin nimenomaan asiakkaan äänen esille tuomiseen, eikä raporteissa tuotu esille niinkään työntekijän näkemyksiä tai ajatuksia. Toisessa teemassa asiakkaan ääni kuului välillisesti ja työntekijät kuvasivat huoltaan tai näkemystään ilmiöstä tilanteissa, joissa asiakas ei mahdollisesti itse osannut ilmaista selkeästi avun tarvettaan. Varmuutta asiakkaan mielipiteestä tai osallisuudesta ei ollut. Kolmas teema olivat vastaukset, joissa asiakkaan ääni ei kuulunut lainkaan. Vastaukset käsittelivät hyvin monenlaisia asioista, kuten huolta työntekijöiden jaksamisesta tai yhteiskunnallisia kehityskuluja. Täytyy kuitenkin muistaa, että tässä tutkimuksessa käytössä ollut sosiaalisen raportoinnin työkalu on kehitetty yhtä lailla yhteiskunnallisten epäkohtien esille tuomiseen eli vastaukset, joissa asiakkaan ääni ei kuulunut antoivat yhtä tärkeää ja arvokasta tietoa sosiaalityön kentällä vallitsevasta tilanteesta. Kysymyksessä ei ole siis arvoasteikko, jossa asiakkaan äänen esille tuominen olisi korkeammalla kuin työntekijän huolen tai yhteiskunnallisten epäkohtien näkyväksi tekeminen.

Toinen analysoitu teemakokonaisuus olivat ratkaisuehdotukset. Ratkaisuehdotuksissa työntekijän näkemykset korostuivat, mutta syynä voi olla esimerkiksi heidän ymmärryksensä palvelurakenteesta. Toisaalta ratkaisuehdotukset ovat voineet kuvata myös asiakkaiden toiveita, vaikka ne olikin kirjattu pääosin työntekijän näkökulmasta. Työntekijät myös tunnistivat tarpeen asiakkaiden äänen lisäämiselle.

Sosiaalisia raportteja analysoitaessa on myös muistettava, että emme tiedä raporttien perusteella asiakkaiden toiveesta tai voimavaroista osallistua ja tuoda ääntänsä kuuluviin. Tästä huolimatta asiakkaiden äänen esille nostaminen ja asiakkaiden asioiden ajo sosiaalityöntekijöiden toimesta tarjoaa arvokasta tietoa sosiaalityön ilmiöistä. Kun sosiaalista raportointia saadaan juurrutettua osaksi sosiaalityön käytäntöä ja työntekijöitä tietoiseksi siitä, että työkalua on mahdollista käyttää asiakkaiden äänen esille tuomiseen, rakenteelliset tavoitteet voidaan saavuttaa samalla osallisuutta tukien.

6.2 Tutkimustulosten tarkastelua

Tässä tutkimuksessa oli tavoitteena selvittää, kuuluuko asiakkaiden ääni sosiaalisissa raporteissa ja pohtia sitä, miten kuulumista voitaisiin myös edistää. Kuten edellä on tullut ilmi, osallisuudella on terminä omat haasteensa ja kuulluksi voi tulla monella tapaa. Pohdittaessa asiakkaan ääntä sosiaalisessa raportoinnissa on kysymyksessä tietyllä tapaa asiakasosallisuus ja sen eri tasot (ks. myös Leemann & Hämäläinen, 2016), vaikka samalla tavoitteena on tiedon tuottaminen päättäjille sekä rakenteelliset muutokset (ks. myös Rajala ym., 2024; Hussi, 2005).

Asiakasosallisuutta on mahdollista toteuttaa sosiaalisen raportoinnin kautta, kuten käytössä ollut aineisto todistaa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tavoitteena onkin pyrkiä saamaan asiakkaan ääni kuuluviin ja turvata heidän osallisuutensa omissa asioissaan ja epäkohtien esilletuomisessa. Kivinen kumppaneineen (2020) puhuu rinnakkaisosallisuudesta tai jaetusta osallisuudesta tilanteissa, joissa asiakkuus muodostuu esimerkiksi lapsesta ja perheestä tai iäkkäästä ja omaisesta, mutta rinnakkaisosallisuudella voitaisiin ajatella kuvattavan myös työntekijän ja asiakkaan yhteistä osallistumista työskentelyn prosessiin, jolloin asiakkaan äänen esille tuominen tasavertaisena kumppanina olisi olennaisen tärkeää.

Asiakkaan äänen esille tuominen on alalla työskenteleville tuttua jo lainsäädännön vuoksi ja osalle se voi tuntua itsestäänselvyydeltä. Toisaalta nykyisellään sosiaalisen raportoinnin käyttäminen asiakkaan näkemysten esille tuomiseen vaatii työntekijältä tietoisuutta ja ymmärrystä sekä

rakenteellisesta sosiaalityöstä että sosiaalisesta raportoinnista. Samaan aikaan on tärkeä muistaa, että osallisuuteen liittyy monia ulottuvuuksia ja osallisuuden näkeminen itsestäänselvyytenä voi johtaa mustavalkoiseen ajatteluun. Esimerkiksi asiakkaan kiinnostus ja elämäntilanne vaikuttaa osallisuuteen ja se on yleensäkin tilannesidonnaista (Kivinen ym., 2020). Asiakkaaksi voi myös päätyä tahdonvastaisesti, joka vaikuttaa siihen haluaako äänensä kuuluviin (mt.). Osallisuuteen painostamisesta tai odotuksista ei usein ole hyötyä, mikäli asiakas ei koe osallisuuden lisäävän omaa hyvinvointiaan (Salminen ym., 2021; Leemann & Hämäläinen, 2016). Vaikka osallisuuden tavoittelemisen on lakisääteistä ja lähtökohtaisesti asiakkaan edun ajamista ja osallisuus kytkeytyy tutkimusten mukaan hyvinvointiin, ei hyvinvointi aina edellytä osallisuutta (ks. myös Leemann & Hämäläinen, 2016). Erityisesti pyrittäessä edistämään niiden ihmisten osallisuutta, joilla ei ole valmiuksia osallisuuteen, tärkeä eettinen pohdinta on kysymys siitä, että edellytetäänkö asiakkaalta osallisuutta tai onko se edellytyksenä hoidolle tai palvelulle (Kivinen ym., 2020).

Jossain tilanteissa osallistumatta jättäminen voi olla asiakkaan tietoinen valinta, jota tulee yhtä lailla kunnioittaa. Tällöin juuri välillinen tiedontuotanto arvokkaassa asemassa ja voi edistää asiakkaiden asioita, vaikka he eivät haluaisi itse olla osallisina prosessissa. Välillisyydelläkin on siis omat etunsa joissain tilanteissa, sillä ihmisten elämässä on monia tilanteita, joissa omatoimisuus ei riitä oman äänen esille tuomiseen, kuten vaikeavammaisten, lasten tai omatoimisuuden kykenemättömien vanhusten kohdalla (ks. myös Kivinen ym., 2020). Tällöin ammattilaisten rooli asiakkaiden äänen ja mielipiteen esille saamiseksi korostuu sekä kirjaamisen että työtapojen kautta. Näissäkin tilanteissa on kuitenkin mahdollista pyrkiä tuomaan esille sitä, miltä asiakkaan tilanne näyttää työntekijän silmin.

On kuitenkin tärkeää tarkastella kriittisesti sitä, kenen ääni on tällöin kyseessä tai keiden ääni nostetaan välillisesti esille. Inka Söderström (2024, s. 50–60) huomauttaakin, että pyrittäessä minimoimaan tutkijan ja tutkittavien välisiä valtasuhteita ja lisäämään osallisuutta, voi lopputulos olla pyrkimyksistä huolimatta päinvastainen esimerkiksi tilanteissa, joissa osallisuus on lähinnä metodologinen tavoite eikä osallistujilla ole aitoa halua tai voimavaroja osallistua tutkimukseen. Tavoiteltaessa osallisuutta sosiaalisessa raportoinnissa on ensisijaisen tärkeää tiedostaa, että yleisellä tasolla osallisuus lisää hyvinvointia, muttei asiakasta siihen pakottamalla. Lisäksi on pohdittava millaisissa asioissa ja miten ylipäättään on mahdollista lisätä asiakkaiden äänen kuulumista sosiaalisessa raportoinnissa ja missä tilanteissa sosiaalinen raportointi ei ole oikea keino siihen. Sinänsä sosiaalinen raportointi oiva keino lisätä osallisuutta, sillä sen kautta on mahdollista tuoda esille suoraan asiakkaan kertomaa ja eikä sen käyttäminen vaadi asiakkaalta sitoutumista pitkäaikaiseen työskentelyyn. Riskinä on, että asiakkaan sanoma muokkautuu tai työntekijä esittää

oman mielipiteensä asiakkaan näkemyksenä. Toisaalta ne voivat luonnollisesti kietoutua yhteen erityisesti tilantanteissa, joissa asiakkaalla ei ole voimavaroja ajaa omia asioitaan. Tästä huolimatta lisäämällä erillinen kysymys asiakkaan näkökulmasta raporttiin voisi tukea asiakkaan äänen kuulumista sellaisenaan ja kannustaisi työntekijöitä myös selvittämään sitä.

Käytäntötutkimuksessa ilmeni myös, että osassa palveluista raportit uupuivat kokonaan. Tämä voi johtua monesta asiasta, kuten siitä, että työntekijät eivät olleet tietoisia sosiaalisen raportoinnin työkalusta tai heillä ei ole ollut aikaa tai jaksamista sen käyttöön. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella voitaisiinkin tulevaisuudessa koulutustilaisuuksissa ja alueellisissa kokouksissa tehdä työkalua näkyväksi kaikissa palveluissa. Toisaalta Laura Tiitinen (2020) nostaa esille sosiaalityön piirissä vallitsevan vaientamisen kulttuurin, jossa epäkohtien raportointi pyritään estämään. Onkin tärkeä pohtia, onko jokaisella sosiaalityön sektorilla raportointiin kannustava ilmapiiri ja kokevatko työntekijät, että heidän sanomisellaan on merkitystä.

Vastausten puuttuminen joltain sektorilta voi myös kertoa siitä, että siellä on onnistuttu hiomaan rakenteet ja käytännöt toimiviksi tai epäkohtiin tartutaan niitä sisäisesti muokaten. Suomalaisen rakenteellisen sosiaalityön onkin katsottu olevan järjestelmäkeskeistä, joka voi osaltaan selittää tätä lähestymistapaa (Närhi, 2023, s. 48).

Kannustavan ilmapiirin lisäksi on sekä asiakkaiden että henkilöstön kannalta tärkeää tuoda esille sosiaalisten raporttien vaikutuksia. Raporttien seurauksesta tehdyt rakenteelliset muutokset motivoivat jatkamaan raportointia ja tuomaan esille epäkohtia toimien hiljentämisen vastavoimana (vrt. Tiitinen, 2020). Toisaalta henkilöstön vaihtuminen voi olla haasteena uusien toimintatapojen omaksumiselle, jonka vuoksi olennaista onkin uusien toimintatapojen juurruttaminen osaksi toimintakulttuuria ja niiden näkyväksi tekeminen (Hussi, 2005, s. 35).

Kaiken kaikkiaan sosiaalista raportointia Päijät-Hämeessä tarkasteltaessa on muistettava, että kehittämistyö on vielä kesken ja työkalun sekä rakenteellisia muutoksia ajavien toimintatapojen juurruttaminen yhä kesken. Tämän vuoksi onkin tärkeää tuottaa tietoa sosiaalisen raportoinnin merkityksestä ja asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksista alueellisesti. Asiakkaan äänen kuulumisesta ja sen vaikutuksista sosiaalisessa raportoinnissa sekä sosiaali- ja terveystaloudissa ylipäänsä tarvitaan lisää tutkimusta myös laajemmalla mittakaavalla (ks. myös Kivinen ym., 2020; Rajala ym., 2024). Samalla toteutetaan rakenteellisen sosiaalityön tavoitteita.

6.3 Hyvät käytännöt ja kehittämisideat

Tämä käytäntötutkimus koski 16.10.2023-15.3.2024 kerättyjä sosiaalisia raportteja, jonka jälkeen sosiaalisen raportoinnin käyttöä ja kehittämistä on jatkettu (Päijät-sote, n.d.). Tämän lisäksi hyvinvointialueella on suunnitteilla rakenteellisen sosiaalityön keskustelu- ja koulutustilaisuuksia, joissa yhtenä teemana asiakaskokemustieto ja asiakasosallisuus (mt.). Taulukossa kolme esitellään sosiaalisen raportoinnin kehittämisideat asiakkaan äänen lisäämiseksi.

Taulukko 3. *Kehittämisideat asiakkaan äänen lisäämiseen sosiaalisessa raportoinnissa.*

Kehittämisideat:	
Koulutustilaisuudet laadukkaasta kirjaamisesta asiakkaan ääni huomioiden (miten ja miksi)	1. Tiimipalaverit/Yksikkökohtaiset palaverit. 2. Rakenteellisen sosiaalityön hankkeeseen liittyvät koulutukset.
Sosiaalisen raportoinnin työkalun muokkaaminen	1. Raportin ohjeistuksen täydentäminen siten, että siinä kehoitetaan ottamaan huomioon asiakkaan näkökulma ja erottamaan omat ajatukset asiakkaan mielipiteistä. 2. Raportin ohjeistukseen maininta siitä, että lomaketta voi täyttää myös yhdessä asiakkaan kanssa, mikäli tilanne/asiakassuhde sen sallii. 3. Asiakkaan ääntä koskeva kysymys sekä ilmiön kohtaan että ratkaisuehdotuskohtaan.
Sosiaalisen raportoinnin juurruttaminen osaksi työtä	1. Pilotointi, jossa jokin tiimi tai yksikkö sitoutuu määräajaksi täyttämään sosiaalista raportointia kerran kuussa. Tähän kalenteroidaan aika palaverista/asiakastapaamisesta. Tavoitteena tehdä asiakkaan osallisuudesta rutiininomaista ja samalla juurruttaa sosiaalinen raportointi osaksi työtä.

Hujanen kumppaneineen (2021) nostaakin esille, kuinka laadukas kirjaaminen edellyttää jatkuvaa koulutusta sekä työyhteisössä tapahtuvaa keskustelua kirjaamisesta. Näin ollen yhtenä keinona parantaa asiakkaiden kuulluksi tulemistä ja osallisuutta voisi olla sosiaalisen raportoinnin käsitteleminen tulevaisuudessa koulutuksissa nimenomaan asiakkaan äänen kirjaamisen näkökulmasta. Asiakkaan äänen selkeä kirjaaminen raportteihin palvelee myös työntekijöitä, jotka olivat Hujanen ja kumppaneiden (2021) tutkimuksessa kuvanneet asiakirjojen laatua nimenomaan osallisuuden ja asiakastyön näkökulmista. Yhden vaihtoehdon kirjaamisen käytännöistä keskustelemiseen tarjoavat säännölliset palaverit tiimien tai yksiköiden kesken. Asiakkaan ääntä ja sen esille tuomisen merkitystä voitaisiin ensin käsitellä jossain palaverissa, jonka jälkeen aiheeseen voitaisiin palata sovitun ajan kuluttua käyden läpi mahdollisia muutoksia kirjaamistavoissa.

Mikäli sosiaalisia raportteja kirjatessa kiinnittäisi tietoisesti huomiota asiakkaaseen ja hänen osallisuuteensa, tulisi se automaattisesti selkeämmin kuuluville. Hujanen kumppaneineen (2021) korostaa kuitenkin sitä, että työntekijät eivät koe saaneensa riittävästi koulutusta tai tietoa kirjaamisesta ja sen merkityksestä. Epäkohtiin ja ilmiöihin keskittyminen ohjaa ajattelua helposti rakenteellisiin tekijöihin sen sijaan, että pohtisi sitä, kuinka tuoda asiakkaan ääni konkreettisesti esille. Kuten aineistosta huomasin, asiakkaan ääni tuli selvimmin esille vastauksissa, joissa kuvattiin konkreettisesti asiakkaan näkökulmaa. On kuitenkin tärkeä muistaa, että rakenteellisten epäkohtien näkyväksi tekeminen ja asiakkaiden osallisuuden tukeminen eivät sulje toisiaan pois.

Yksi keino edistää asiakkaan äänen kuulemistä ja osallisuutta on huomioimalla sen saavutettavuus ja saatavuus (Kivinen ym., 2020; Leemann & Hämäläinen, 2016). Työntekijöiden voi olla hankala nostaa asiakkaan ääntä kuuluviin, mikäli sellaiseen ei ole kiinnitetty rakenteissa huomiota. Asiakkaan ääntä on helpompi pitää esillä, kun siitä tehdään rutiininomainen käytäntö. Tämän vuoksi ehdotammekin, että sosiaalisen raportoinnin työkalua muokattaisiin kahdesta näkökulmasta käsin. Ensiksi raportin yleistä ohjeistusta voisi tarkentaa siten, että siinä kehoitettaisiin nostamaan asiakkaan näkökulma esille. Tämän lisäksi ohjeistuksessa voisi mainita, että kirjauksissa on hyvä tuoda esille, mitkä ovat asiakkaan näkemystä ja mitkä taas työntekijän näkökulmasta tehtyjä huomioita. Jotta tämä olisi työntekijälle helpompaa ja sujuvampaa, ehdotammekin, että raporttiin lisättäisiin omat täydentävät kysymykset asiakkaan kokemuksille sekä raportoitavan ilmiön kohtaan että ratkaisuehdotuksiin. Asiakkaan näkökulmalle varattu kysymys ohjaa työntekijää sekä perehtymään asiaan että selvittämään sitä asiakkaan kanssa. Sosiaalisen raportin ohjeistuksessa voisi olla myös maininta mahdollisuudesta täyttää raportti yhdessä asiakkaan kanssa tai ainakin käydä asiakkaan tai asiakkaiden kanssa keskustelua käsillä olevasta ilmiöstä ennen raportin täyttämistä. Kysymyksen muotoilua voidaan pohtia alueella muun muassa Verson toimesta, mutta se voisi olla esimerkiksi jotain seuraavan tapaista; Kuvaile tilannetta asiakkaan näkökulmasta? Mitä asiakas kertoo ilmiöstä? Miten asiakas toivoisi tilanteensa ratkaistavan? Mitä ratkaisuehdotuksia asiakastapaamisilla on noussut esille?

Jotta asiakkaan ääntä osana rakenteellista sosiaalityötä saataisiin paremmin kuuluviin pitkällä aikavälillä, olisi tärkeää onnistua juurruttamaan sosiaalinen raportointi osaksi sosiaalityön toimintaa. Yhtenä vaihtoehtona on kokeilla sosiaalisen raportoinnin pilotointia etukäteen valitulla tiimillä tai yksiköllä, joka sitoutuu käyttämään työkalua tietyn määräajan esimerkiksi kerran kuussa. Raportoinnin onnistumiseksi kiireisessä ja kuormittavassa arjessa tärkeinä tekijöinä näyttäytyvät johdon tuki ja siihen kalenterista varattu aika, jolloin työkalun käyttämisen kynnyks madaltuisi. Ennen pilotointia olisi hyvä käydä yhteisessä palaverissa läpi työkalun käyttämistä ja sitä, miten asiakkaan

ääntä on mahdollista tuoda esille raportoinnin avulla ja samalla pyrkiä rakenteellisiin muutoksiin, jotka voivat helpottaa myös työntekijöiden arkea. Pilotoinnin loputtua vastaavaa käytäntöä voisi laajentaa muihinkin yksiköihin tehden tarvittavia muutoksia esimerkiksi ohjeistukseen tai työajan aikatauluttamiseen, jotta sosiaalisen raportoinnin käyttäminen olisi mahdollisimman helppoa.

Toimivia käytäntöjä tarkastelemme asiakkaan äänen esille tuomisen näkökulmasta taulukossa 4. Emme siis tässä osiossa käsittele raporteissa käsiteltyjä asiakkaiden varsinaisia tarpeita ja rakenteita, joilla ne voitaisiin täyttää. Toimivia käytäntöjä sosiaalisista raporteista löytyi kirjaamistavoista, puuttuvista palveluista raportoinnin tavoista sekä olemassa olevista palveluista.

Taulukko 4. *Sosiaalisessa raportoinnissa ilmenneet toimivat rakenteet.*

Toimiva rakenne
Asiakkaan äänen esille tuominen rutinoitunutta ja sosiaalista raportointia käytetään työkaluna siihen.
Kirjaamisen tavat ottavat asiakkaan näkökulman huomioon.
Puuttuvista palveluista raportointi asiakkaan näkökulma edellä.
Toimivat palvelut, joissa asiakas saa tukea ja neuvontaa sekä työntekijällä on aikaa kuunnella hänen asiaansa, esimerkiksi ”Täällä tukenasi- puhelut”

Hyvinvointialueella voitaisiinkin selvittää sitä, olivatko asiakkaan ääntä kuuluviin tuoneet tiimit saaneet koulutusta rakenteelliseen kirjaamiseen, jossa asiakkaan tuodaan esille vai onko se ollut jonkinlainen sisäinen käytäntö. Lisäksi voisi selvittää mistä tällainen käytäntö on saanut alkunsa ja kuinka palveluissa on onnistuttu juurruttamaan tällainen kirjaamistapa. Tätä käytäntöä tai koulutusta voisi toteuttaa myös muissa palveluissa. Esimerkiksi useissa ikääntyneiden palveluita koskevissa vastauksissa asiakkaan ääni tuli selkeästi kuuluviin ja asiakkaiden esille nostama palaute tuotu sellaisenaan esille sosiaalisessa raportoinnissa eli kirjaaminen tehdään jo lähtökohtaisesti asiakkaan näkökulma huomioiden. Tällaista kirjaamisen tapaa voisi tukea lisäksi oma kysymyksensä asiakkaan äänelle raportoinnissa.

Sosiaalisista raporteista ilmeni, että puuttuvista palveluista on mahdollista raportoida tavalla, jossa tavoitteena on tehdä näkyväksi asiakkaan tilanne. Tällöin keskiössä oli asiakkaan kohtaaman epäkohta, ei se, mitä palvelun puute tai sen järjestäminen tarkoittaisi työntekijälle tai yleisesti ottaen hyvinvointialueelle (mm. työkuorma). Tällaisia vastauksia löytyi vaihtelevasti erilaisista palveluista

Lisäksi sosiaalisissa raporteissa nousi esille asiakkaiden palautteen perusteella toimivia palveluita, joista asiakkaat kokivat saavansa tarvitsemaansa tukea ja mahdollisuuden tulla kuulluksi. Näitä palveluita kannattaa ylläpitää ja mahdollisesti pohtia, voisiko niissä olla sellaisia rakenteita, joita olisi mahdollista hyödyntää muissakin palveluissa. Erityisesti keskittyen toimintatapoihin, joiden avulla asiakkaan ääni on luontevaa ja mahdollista nostaa esille.

Lähteet

Braun, V. & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. Teoksessa H. Cooper, P. M. Camic, D. L. Long, A. T. Panter, D. Rindskopf, & K. J. Sher (toim.), *APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2: Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological* (57–71).

American Psychological Association.

Fisher, M. (2020). From research question to practice research methodology. Teoksessa L. Joubert & M. Webber (toim.), *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research*. (s. 43-56). Routledge.

Guest, G., MacQueen, K. M., & Namey, E. E. (2012). *Applied thematic analysis*. SAGE Publications, Inc

- 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>
- Hussi, T. (2003). *Sosiaalinen raportointi: menetelmä asiakastyössä syntyneen tiedon prosessointiin*. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
- Hussi, T. (2005a). *Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana: menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset / Taina Hussi*. SOCCA.
- Hussi, T. (2005b). Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa M. Satka., S. Karvinen-Niinikoski., M. Nylund., S. Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus (144–158)*. Palmenia-kustannus.
- Kallinen, K., Nikupeteri, A., Laitinen, M., Lantela, L., Turunen, T., Nurmi, H., & Leinonen, J. (2021). Lasten arjen hyvinvoinnin tekijät. *Kasvatus & Aika (Verkkolehti)*, 15(2). <https://doi.org/10.33350/ka.80332>
- Kananoja, A. (1997). *Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti*. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1997:8. Stakes.
- Kantola, A., Aaltonen, S., Haikkola, L., Junnilainen, L., Luhtakallio, E., Patana, P. Et al. (2022). Kahdeksan kuplan Suomi: Yhteiskunnan muutostensyivät tarinat [Finland in Eight Bubbles: Deep Stories of Social Transformations], Gaudeamus.
- Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen, R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (toim.). Anneli Hujala & Helena Taskinen. Tampere University Press, 267–293. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>
- Kuntalaki 410/2015. Haettu osoitteesta 3.11.2024
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki%5D#O2L5P22>
- Kääriäinen, A. (2024). *Tekstit sosiaalityössä: asiakirjat, kirjoittaminen ja tiedonmuodostus*. Gaudeamus.
- Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1230/2001. Haettu osoitteesta 3.11.2024
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011230>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta 812/2000. Haettu osoitteesta 3.11.2024

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Leemann, L., & Hämäläinen, R. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut: Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka*, 5, 586–594.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/131350>

Lee-Oliver, L., Ranta-Tyrkkö, S., & Clarke, K. (2024). Conclusion. Teoksessa *Decolonising Social Work in Finland*. Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447371427.003.0015>

Lyly, A. (2016). *Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana*. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Nowell, L., Norris, J., White, D. & Moules, N. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative*. Volume 16.

Nurmi, H., Nikupeteri, A., Leinonen, J., Kallinen, K., Lantela, L., & Laitinen, M. (2019). Kerättyä, jaettua, jalostettua, hyödynnettyä? Kokemustiedon rakentuminen ja hallinta lapsi- ja perhepalveluiden monitoimijaisessa yhteistyössä. *Focus Localis*, 47(1), 8–25.

Närhi, K. (2023). Kansainvälinen ja suomalainen rakenteellisen sosiaalityön perinne. Teoksessa K. Närhi, S. Kannasoja, T. Kokkonen, N. Rantamäki, & S. Ruonakangas (toim.), *Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa* (22–48). Jyväskylän yliopisto. Sophi, 154.

Pohjola, A. (2011). Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa A. Pohjola & R. Särkelä (toim.), *Sosiaalisesti kestävä kehitys* (207–224). Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue. Tietoa hyvinvointialueesta. Haettu osoitteesta 1.11. 2024

<https://www.paijatha.fi/tietoahttps://www.paijatha.fi/tietoa-hyvinvointialueesta/hyvinvointialueesta/>

Päijät-Sote. Rakenteellisen sosiaalityön kehittäminen. Haettu osoitteesta 1.11.2024.

<https://paijatha.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.
- Ranta-Tyrkkö, S. (2011). High time for postcolonial analysis in social work. *Nordic Social Work Research*, 1(1), 25–41. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2011.562032>
- Salminen, J., Lehtonen, P., Rikala, S., Kuusisto, A.-K., Luoma-Halkola, H., Puumala, E., Sointu, L., Wallin, A., & Häikiö, L. (2021). Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen. *Focus Localis*, 49(3), 80–98. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7929/1264>
- Satka, M., & Julkunen, I., & Kääriäinen, A., & Poikela, R., & Yliruka, L., & Muurinen, H. (2016). Johdanto - käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa M. Satka, I. Julkunen, A. Kääriäinen, R. Poikela, L. Yliruka & H. Muurinen (toim.), *Käytäntötutkimuksen taito*. (s. 8-33). Heikki Waris - instituutti & Mathilda Wrede Institutet.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Haettu osoitteesta 3.11.2024. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>
- STM. (2023). Rakenteellinen sosiaalityö. Haettu osoitteesta 3.11.2024. <https://stm.fi/rakenteellinen-sosiaalityo>
- Söderström, I. (2024). *Ulossulkevat rajat : sosiaalityö ja pakolaistaustaiset queer-ihmiset Suomessa* / Inka Söderström. Valtiotieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopisto
- TENK (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö. *Tutkimuseettinen neuvottelukunta*. Haettu osoitteesta 7.11.2024. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>
- Teräs, M., & Toiviainen, H. (2014). Kehittävä teema-analyysi kasvatustieteen tutkimusmenetelmänä. *Aikuiskasvatus*, 34(2), 84–95.
- Tiitinen, L. (2020). The power of silence: silencing as a method of preventing whistleblowing. *European Journal of Social Work*, 23(1), 68–79. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1460323>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi / Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi. (Uudistettu painos).

Kariniemi, K. S. (2020). Vanhakin on ihminen” Ikääntyneiden kokemuksia vahvuuksistaan, voimavaroistaan ja kotihoidosta. *Gerontologia (Verkkoaineisto)*, 34(1), 25–42.

<https://doi.org/10.23989/gerontologia.80436>

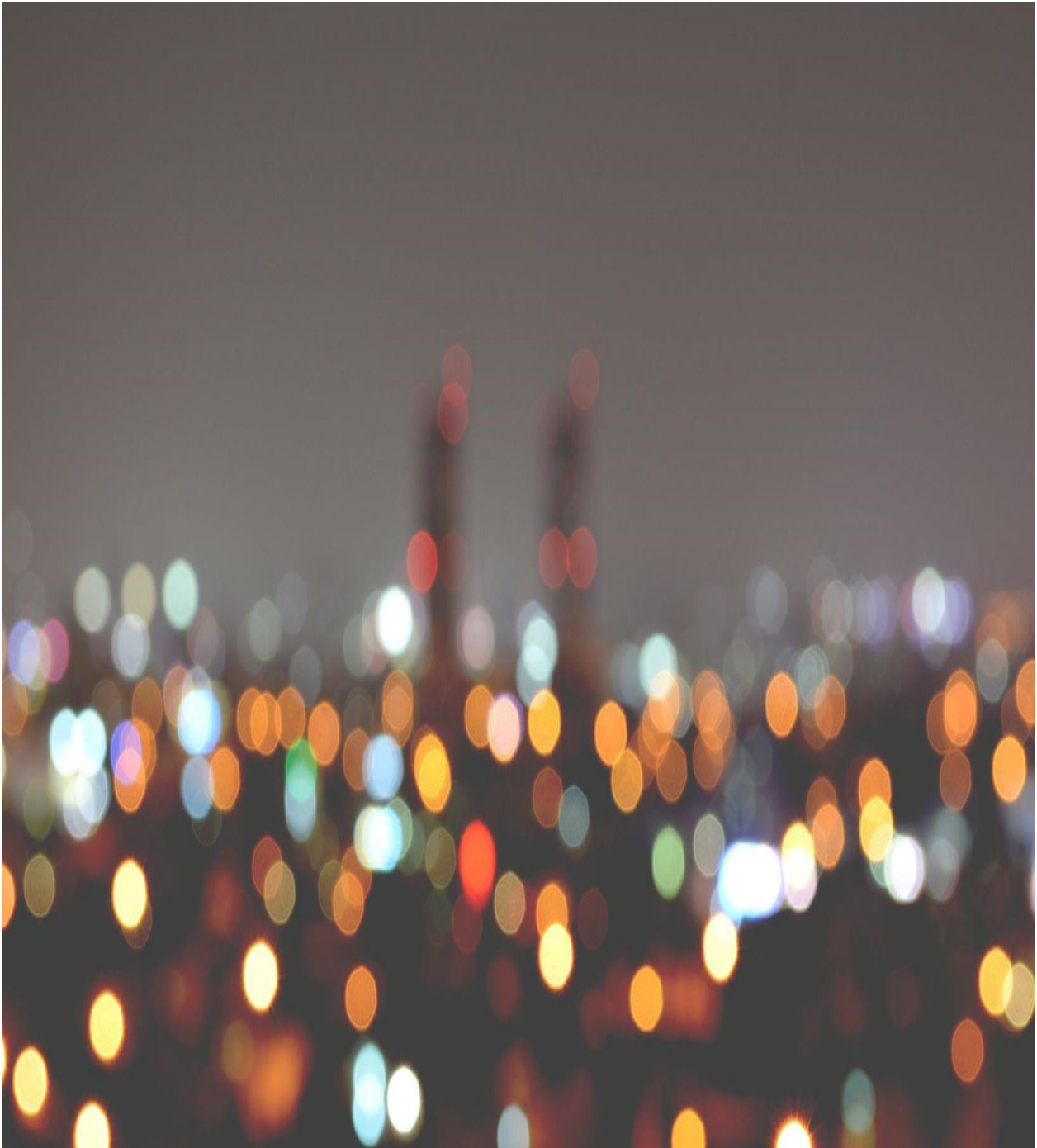
Tiilikainen, E., Hujala, A., Kannasoja, S., Rissanen, S. & Närhi, K. (2019). “They’re always in a hurry” – Older people’s perceptions of access and recognition in health and social care services. *Health & Social Care in the Community* 27 (4), 1011–1018. doi.10.1111/hsc.12718

Liitteet

Liite 1: Webropol-kyselylomake

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaalinen raportointi

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)



Sosiaalinen raportointi on yksi sosiaalihuoltolain 7 §:n mukaisen rakenteellisen sosiaalityön menetelmistä. Tämä raportointi on tarkoitettu kaikille Päijät-Hämeen hyvinvointialueella työskenteleville sosiaalialan ammattilaisille mahdollisuudeksi nostaa sosiaalialan asiantuntemusta yhteiseen keskusteluun hyvinvointialueen toimijoille ja päättäjille.

Tämän lomakkeen kautta voit välittää:

Asiakastyössä kertyvää tietoa sosiaalisesta hyvinvoinnista, sosiaalisista ongelmista ja ilmiöistä. Asiakastyön arjessa tekemiäsi havaintoja tai heikkoja signaaleja, joihin olisi tarpeen reagoida. Tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden mahdollisista yhteiskunnallisista yhteyksistä. Tietoa vaikuttavista sosiaalipalveluista ja hyvistä käytännöistä

Lomakkeessa ei kysytä vastaajan henkilötietoja, mutta voit halutessasi ilmoittaa esihenkilösi nimen, niin raporteja on mahdollista hyödyntää myös yksikkönne kehittämistyössä. Voit tallentaa vastauksesi ja jatkaa myöhemmin lomakkeen alalaidassa olevasta painikkeesta. Mikäli haluat raportoida useammasta ilmiöstä, täytä oma lomake jokaiselle ilmiölle.

1. Palvelu, johon ilmiö liittyy.

Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Ikääntyneiden palvelut
- ☐ Lasten ja nuorten hyvinvointi
- ☐ Lastensuojelu
- ☐ Jälkihuolto
- ☐ Perhesosiaalityö
- ☐ Kuraattoripalvelut
- ☐ Psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalvelut ja kotiin annettavat palvelut
- ☐ Päihdehuolto
- ☐ Työikäisten palvelut
- ☐ Taloudellinen tuki
- ☐ Sosiaalinen kuntoutus ja osallisuus
- ☐ Maahanmuuttajien sosiaalityö ja -ohjaus
- ☐ Sosiaalipäivystys
- ☐ Vammaispalvelut
- ☐ Terveysosiaalityö
- ☐ Jokin muu, mikä?

2. Tarkenna halutessasi:

3. Voit tarvittaessa valita kunnan, jota raportti koskee. Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Koko Päijät-Hämeen hyvinvointialue
- ☐ Lahti
- ☐ Orimattila
- ☐ Hartola Hollola
- ☐ Heinola
- ☐ Asikkala
- ☐ Padasjoki
- ☐ Sysmä
- ☐ Kärkölä
- ☐ Iitti
- ☐ Muu, esim. valtakunnallinen ilmiö

☐

4. Esihenkilösi nimi

☐☐☐☐

5. Raportoitavan ilmiön luonne *

☐

☐ Positiivinen ilmiö

☐ Negatiivinen ilmiö

☐ En osaa sanoa

6. Raportoitava ilmiö koskee *

Toimintakyky, terveys ja elämänhallinta Asuminen

Toimeentulo
Äkilliset kriisitilanteet
Sosiaalinen syrjäytyminen
Osallisuus
Maahanmuutto ja kotoutuminen
Työttömyys
Lähisuhde- ja perheväkivalta
Lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi
Päihteidenkäyttö tai muu riippuvuus
Mielenterveys
Viranomaisten välinen yhteistyö (sisäinen ja ulkoinen)
Omaiset ja läheiset
Toimiva työmenetelmä, käytäntö, sosiaalipalvelu tai palvelupolku
Puuttuva palvelu, palvelujen saatavuus tai saavutettavuus
Jokin muu (voit tarkentaa tätä seuraavan kysymyksen kohdalla)

7. Jos valitsit edellisessä kysymyksessä vaihtoehdon "Jokin muu", voit nimetä ilmiön tähän:

8. Kuvaile asiakastyössä havaitsemaasi ilmiötä.

Onko jokin asia tai ilmiö kiinnittänyt toistuvasti huomiotasi viime aikoina ja haluaisit jakaa siitä tietoa eteenpäin? Voit raportoida tähän yhden positiivisen tai negatiivisen ilmiön tai asian, jonka olet työssäsi havainnut ja johon toivot kiinnitettävän huomiota. *

9. Ratkaisuehdotus tai hyödyntämisidea.

Kerro ratkaisuehdotuksesi kuvailemaasi ilmiöön tai asiaan. Jos olet raportoinut positiivisesta ilmiöstä, esimerkiksi toimivasta käytännöstä, kerro halutessasi miten tätä voisi jatkossa kehittää ja hyödyntää muualla. *

10. Kirjoita tähän halutessasi palautetta raportointilomakkeesta

Tarkista, että olet täyttänyt kaikki kohdat ennen lähettämistä. Lomakkeen lähettämisen jälkeen voit halutessasi täyttää raportteja muista ilmiöistä.

Lähetämällä sosiaalisen raportin suostun siihen, että raportteja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja tutkimuksessa.