

Minna Kivipelto  
Sanna Blomgren  
Pekka Karjalainen  
Paula Saikkonen  
(toim.)

# Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin

Tutkimus- ja kehittämishankkeen  
loppuraportti

RAPORTTI



Minna Kivipelto, Sanna Blomgren, Pekka Karjalainen ja  
Paula Saikkonen (toim.)

## **Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin**

Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti



TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS

RAPORTTI 8/2013

© Kirjoittajat ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

*Taitto:* Raili Silius

ISBN 978-952-245- 863-6 (painettu)

ISSN 1798-0070 (painettu)

ISBN 978-952-245-864-3 (verkkajulkaisu)

ISSN 1798-0089 (verkkajulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-864-3>

Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy  
Tampere, 2013

# Lukijalle

Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden tutkimus- ja kehittämishanke toteutettiin vuosina 2011–2012. Hankkeessa keskeisessä roolissa olivat Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntisen sosiaaliaseman, Seinäjoen kaupungin sosiaaliviraston perussosiaalityön ja Tuusulan kunnan sosiaaliviraston kuntouttavan sosiaalityön työntekijät. Hankkeen aikana tutkittiin kolmea erilaista tapaa toteuttaa vaikuttavuuden arviointia aikuissosiaalityössä. Kehitetyt mittarit mahdollistavat tiedon tuottamisen suoraan sosiaalityöstä ja siitä, miten sosiaalisia ongelmia aiheuttaviin tekijöihin ja asiakkaiden tarpeisiin vastataan. Hankkeessa aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin mittareiden kehittämisessä on otettu merkittäviä askeleita eteenpäin: on saatu välineitä osoittaa sosiaalityön vaikuttavuutta ja mahdollistaa työn kehittäminen mittareilla koottavan tiedon avulla.

Ilman keskeisiä aikuissosiaalityön ammattilaisia mittarien kehittäminen ja testaaminen sosiaalityön käytännöissä ei olisi ollut mahdollista. Kiitokset myös sosiaalivirastojen vastuuhenkilöille hankkeen mahdollistamisesta ja tuen antamisesta työntekijöille hankkeen toteuttamisessa.

Erityiskiitos kuuluu niille sosiaalityön asiakkaille, jotka antoivat suostumuksensa arvioinnin liittämisestä osaksi heitä koskevia sosiaalityön prosesseja. Asiakkaat ovat antaneet myös suoraa palautetta. Osa asiakkaista on osallistunut haastattelujen tai keskustelujen kautta tiedon antamiseen, jota on voitu hyödyntää mittareiden kehittämisessä. Toivon mukaan hankkeen tulokset ja kehitetyt mittarit palautuvat asiakkaille koettuna hyötynä, esimerkiksi palvelun läpinäkyvyytenä ja toimivampina käytäntöinä.

Tärkeässä roolissa mittareiden työstämisessä ovat olleet myös seuraavat yhteistyötahot: Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry., Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, sosiaalityön yksikkö, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA sekä Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen Heikki Waris-instituutti. STM:n TUKE-rahoitus on mahdollistanut hankkeen toteuttamisen. Seinäjoen osahankkeen tutkimukseen on ollut käytössä henkilökohtainen apuraha (Minna Kivipelto) Suomen kulttuurirahaston Etelä-Pohjanmaan rahastolta. Kiitämme kaikkia raporttia kommentoineita henkilöitä.

Helsingissä 4.3.2013

Tekijät



# Tiivistelmä

Kivipelto, Minna, Blomgren, Sanna, Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (toim.)  
Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 8/2013. 125 sivua. Helsinki, Finland 2013.  
ISBN 978-952-245-863-6 (painettu); ISBN 978-952-245-864-3 (verkkojulkaisu)

Hankkeessa tutkittiin ja kehitettiin kolmea erilaista tapaa arvioida aikuissosiaalityön vaikuttavuutta. Arviointimittareita tutkittiin ja kehitettiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL), kolmen sosiaaliviraston (Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntinen sosiaaliasema, Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen perussosiaalityön toimeentulotukiyksikkö ja Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimen kuntouttava sosiaalityö) ja Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskuksen (SONet BOTNIA) kanssa. Hankkeessa oli käytössä STM:n TUKE-rahoitus ja toimijoiden omarahoitus. Seinäjoen osahanketta koskeneeseen tutkimukseen oli käytössä Etelä-Pohjanmaan Kulttuurirahaston apuraha.

Hanke käynnistettiin vuoden 2011 alussa, jolloin työstettiin mittareita ja niiden taustalla olevaa teoreettista ajattelua. Mittareiden rakentamisessa hyödynnettiin valtakunnallista sosiaalityön luokitusta sekä aikuissosiaalityön teoreettis-metodisia tarkasteluja. Aikuissosiaalityön tarpeet, asiakaskunta, työn kohde, menetelmät ja tavoitteisiin liittyvät tilannetekijät määriteltiin sosiaalivirastoittain THL:n ja sosiaalivirastojen edustajien välisissä työkokouksissa. Mittareiden asetelmat noudattivat tapauskohtaisen arvioinnin mallia. Seinäjoen osahankkeessa kehitettiin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen perussosiaalityön toimeentulotukiyksikköön soveltuva vaikuttavuuden arviointimittari AVAIN. Tuusulan osahankkeessa kehitettiin mittari nuorille aikuisille suunnatun kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin. Helsingin läntisellä sosiaaliasemalla tutkittiin opetus- ja tutkimusyksikkö Praksiksen VIVA-kehittämishankkeessa tuotetun asiakasseurantalomakkeen (VIVA-mittarin) käyttökelpoisuutta vaikuttavuuden arviointimittarina.

THL toteutti myös kevään-kesän 2011 aikana valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen (Valtaistus). Kartoituksen tarkoituksena oli saada ajantasainen kuva sosiaalitoimessa tehtävästä aikuissosiaalityöstä. Kyselyn toteutus suunniteltiin työryhmässä, jossa edustajina olivat sosiaalineuvos Aune Turpeinen (STM), erityisasiantuntija Jaana Viemerö (Kuntaliitto), puheenjohtaja Tero Ristimäki (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.), kehittämisspäällikkö Mervi Tolonen (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.), professori Mikko Mäntysaari (Jyväskylän yliopisto), erikoistutkija Pekka Karjalainen (THL, FinSoc) ja tutkimuspäällikkö Minna Kivipelto (THL, FinSoc). Kyselyn toteuttamisesta vastasi tutkija Sanna Blomgren (THL, FinSoc). Kartoituksen tuottamaa tietoa

hyödynnettiin tässä hankkeessa. Kartoitus on raportoitu vuonna 2012 (THL raportti 27/2012).

Hankkeen aikana järjestettiin kaksi kaikille osallistujille suunnattua työseminaaria sekä loppuseminaari (4.9.2012). Vaikuttavuusmittareiden kehittämistä on esitelty valtakunnallisilla (Aikuissosiaalityön päivät, 2011, 2012 ja 2013; Valtaväylä-hankkeen sosiaalityöntekijätapaaminen, Seinäjoki, 2012; Aikuissosiaalityö 2011, Helsinki, Messukeskus; Sosiaalipalveluiden indikaattorit-työkokous, 2011, Vaasa) ja kansainvälisillä foorumeilla (Inter-centre Network for the Evaluation of Social Work Practice, Englanti, York, 2010; Inter-centre Network for the Evaluation of Social Work Practice, Sveitsi, Olten, 2011; Evidence Informed Practice, Cavan, Irlanti, 2012; Evaluation for Practice, Pori, 2012 ja 10th EES Biennale Conference, Helsinki, 2012). Hankkeesta on kirjoitettu alan lehdissä (Sosiaalitieto 10/2011, 10/2012, Tesso 2011). Hanketta käsittelevä artikkeli on ilmestynyt vuonna 2012 THL:n Vaikuttavako politiikkatoimet? -kirjassa. Hankkeen aikana THL avasi Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointi -verkkosivun ([www.thl.fi/aikuissosiaalityo](http://www.thl.fi/aikuissosiaalityo)), jossa välitetään tietoa, mittareita ja menetelmiä vaikuttavuuden arvioinnista.

Hankkeen tuloksena syntyi kolme erilaista aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin mittaria, joista AVAIN-mittarin käytettävyyttä parannetaan saatujen kokemusten perustella ja mittarin käyttöönottoa tuetaan aikuissosiaalityössä. Mittareiden käyttö ja testaaminen koettiin mielekkäänä mutta aikaa vievänä. Niiden käyttö oli hankala nivoa osaksi sosiaalityötä, vaikka mittareihin tuli kirjata pääosin samoja asioita, kuin asiakastyössä muutoinkin. Mittareilla saatiin esiin, että aikuissosiaalityössä on voimakkaita alueellisia ja paikallisia eroja. Mittareiden tuottaman tiedon avulla saatiin esille, että asiakkuuden rakenne ja myös asiakkaiden kohdalla kirjattavat pääasialliset ongelmat ovat erilaisia eri paikkakunnilla. Myös käytetyissä menetelmissä on eroja. Sosiaalityön painotukset johtavat myös erilaiseen vaikuttavuuteen. Erityisesti hankkeessa saatiin näyttöä erilaisten toisiaan tukevien työmenetelmien käytön hyvästä vaikuttavuudesta. Määrällinen tieto nähtiin hyödylliseksi esimerkiksi säännöllisen poikkileikkaustiedon saamisessa sosiaalityöstä. Laadullisella tiedolla saatiin kokemuspohjaista tietoa niistä ilmiöistä ja asioista, joita määrällinen tieto toi esiin.

Hanke toi esiin jatkotutkimuksen ja -kehittämisen aiheita, kuten tarpeen kehittää mittareita edelleen valtakunnallisen vertailtavuuden parantamiseksi. Tietoon pohjautuvien käytäntöjen tukeminen vaatii mittareita ja malleja, joiden avulla tiedon hyödyntämistä ja käyttöä voidaan lisätä. Arviointitietoa ei välity kovin systemaattisesti myöskään päätöksentekoon. Tiedonkeruun ja analysoinnin helpottamiseksi on selvitettävä, miten vaikuttavuustiedon kerääminen on mahdollista integroida sosiaalitoimen sähköisiin asiakastietojärjestelmiin.

**Avainsanat:** Sosiaalityö, aikuissosiaalityö, arviointi, vaikuttavuus, mittarit

# Sammandrag

Kivipelto, Minna, Blomgren, Sanna, Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (red.)  
Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin (”Effektivt socialt arbete med vuxna – från utvärderingsmodeller till utvärderingsinstrument”). Slutrapport om ett forsknings- och utvecklingsprojekt. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 8/2013. 125 sidor. Helsingfors, Finland 2013.  
ISBN 978-952-245-863-6 (tryckt); ISBN 978-952-245-864-3 (pdf)

I projektet undersöktes och utvecklades tre olika sätt att utvärdera effektiviteten i socialt arbete med vuxna. Utvärderingsinstrument undersöktes och utvecklades i samarbete mellan Institutet för hälsa och välfärd (THL), tre socialverk (Västra socialstationen vid Helsingfors socialverk, enheten för utkomststöd vid social- och hälsovårdscentralen i Seinäjoki stad, social- och hälsovården i Tusby kommun, enheten för social rehabilitering) och de österbottniska länskapens kompetenscentrum inom det sociala området (SONet BOTNIA). Projektet hade tillgång till SHM:s finansiering för Forsknings- och utvecklingsenheten för medicinsk utbildning (TUKU) och aktörernas egen finansiering. För undersökningen som gällde Seinäjoki-delprojektet hade projektet tillgång till ett stipendium från Etelä-Pohjanmaan Kulttuurirahasto (Södra Österbottens kulturfond).

Projektet startade i början av 2011, då instrumenten och de teoretiska resonemangen bakom dessa bearbetades. I utformningen av instrumenten utnyttjades en riksomfattande klassificering av socialt arbete samt teoretiskt-metodologiska betraktelser av socialt arbete med vuxna. Behoven i det sociala arbetet med vuxna, klientel, föremålet för arbetet, metoder och situationsfaktorer som hänför sig till målen fastställdes specifikt för varje socialverk i arbetsmöten mellan företrädare för THL och respektive socialverk. Instrumentens konstellationer baserade sig på en modell för single case-studier. I Seinäjoki-delprojektet utvecklades ett instrument för utvärdering av effektivitet, AVAIN (”Nyckeln”), som lämpar sig för enheten för utkomststöd vid stadens social- och hälsovårdscentral. I Tusby-delprojektet utvecklades ett instrument för utvärdering av effektiviteten i rehabiliterande socialt arbete med unga vuxna. I Västra socialstationen vid Helsingfors socialverk undersöktes hur användbar den kunduppföljningsblankett som tagits fram i undervisnings- och forskningsenheten Praxis utvecklingsprojekt VIVA (utvärderingsinstrumentet VIVA) är som instrument för utvärdering av effektivitet.

Under våren och sommaren 2011 genomförde THL också en riksomfattande kartläggning av socialt arbete med vuxna (Valtaistus). Syftet med kartläggningen var att få en aktuell bild av det sociala arbete med vuxna som görs i socialväsendet. Enkäten planerades i en arbetsgrupp med följande deltagare; socialråd Aune Turpeinen (SHM), specialsakkunnig Jaana Viemerö (Kommunförbundet), ordförande Tero Ristimäki (Fackorganisationen för högutbildade inom socialbranschen Talentia



rf), utvecklingschef Mervi Tolonen (Fackorganisationen för högutbildade inom socialbranschen Talentia rf), professor Mikko Mäntysaari (Jyväskylän universitet), specialforskare Pekka Karjalainen (THL, FinSoc) och forskningschef Minna Kivipelto (THL, FinSoc). För enkätens genomförande svarade forskare Sanna Blomgren (THL, FinSoc). Den information som kartläggningen genererade utnyttjades i detta projekt. Kartläggningen har rapporterats 2012 (THL-rapport 27/2012).

Under projektet ordnades två arbetsseminarier för alla deltagare och ett slutseminarium (4.9.2012). Utvecklingen av effektivitetsmätinstrument har presenterats på riksomfattande (Aikuissosiaalityön päivät ("Temadagar för socialt arbete med vuxna"), 2011, 2012 och 2013; Valtaväylä-hankkeen sosiaalityöntekijätapaaminen ("Träff för socialarbetare i projektet Valtaväylä"), Seinäjoki, 2012; Aikuissosiaalityö ("Socialt arbete med vuxna") 2011, Helsingfors, Mässcentrum; Sosiaalipalveluiden indikaattorit-työkokous ("Arbetsmöte om indikatorer inom social service", 2011, Vasa) och internationella forum (Inter-centre Network for the Evaluation of Social Work Practice, England, York, 2010; Inter-centre Network for the Evaluation of Social Work Practice, Schweiz, Olten, 2011; Evidence Informed Practice, Cavan, Irland, 2012; Evaluation for Practice, Björneborg, 2012 och 10th EES Biennale Conference, Helsingfors, 2012). Facktidningar har skrivit om projektet (Sosiaalitieto 10/2011, 10/2012, Tesso 2011). En artikel om projektet ingår i THL:s bok Vaikuttavatko poliittikatoimet? ("Har politiska åtgärder någon effekt?") 2012. THL öppnade under projektet webbplatsen Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointi ("Utvärdering av effektiviteten i socialt arbete med vuxna", [www.thl.fi/aikuissosiaalityo](http://www.thl.fi/aikuissosiaalityo), på finska), med information om och instrument och metoder för utvärdering av effektivitet.

Projektet ledde till tre olika instrument för utvärdering av effektiviteten i socialt arbete med vuxna. Av dessa förbättras instrumentet AVAINs användbarhet utifrån erhållna erfarenheter, och instrumentets införande i socialt arbete med vuxna ges stöd. Användningen och testandet av instrumenten upplevdes som meningsfullt men tidskrävande. Det var besvärligt att inlemma användningen av dem i det sociala arbetet, trots att det i huvudsak var samma saker som skulle registreras i dem som vid klientarbete i övrigt. Instrumenten visade att det förekommer stora regionala och lokala skillnader i det sociala arbetet med vuxna. Informationen som instrumenten genererade visade att klientrelationens struktur, liksom de viktigaste problemen som registreras för klienterna, varierar på olika orter. Det förekommer också skillnader i metoderna som används. Olika prioriteringar i det sociala arbetet leder också till skillnader i effektivitet. Projektet gav i synnerhet belägg för att användningen av olika arbetsmetoder som stödjer varandra ger god effekt. Kvantitativ information ansågs vara nyttig till exempel för att få regelbunden tvärsnittsinformation om det sociala arbetet. Genom kvalitativ information fick man erfarenhetsbaserad information om de fenomen och saker som den kvantitativa informationen visat på.

Projektet visade på teman för fortsatt forskning och utveckling, så som behovet att vidareutveckla instrumenten för att förbättra jämförbarheten på ett nationellt plan. Stöd för faktabaserad praxis kräver instrument och modeller genom vilka ut-

nyttjandet och användningen av fakta kan ökas. Utvärderingsinformation förmedlas inte särskilt systematiskt till beslutsfattande. För att underlätta insamling och analys av information måste det utredas hur insamlingen av effektivitetsinformation kan integreras i socialväsandets elektroniska klientdatasystem.

*Nyckelord:* Socialt arbete, socialt arbete med vuxna, utvärdering, effektivitet, utvärderingsinstrument

# Abstract

Kivipelto, Minna, Blomgren, Sanna, Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (edit.)  
Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. [Effective adult social work– from evaluation models to evaluation measures.] Research and development project; final report. National Institute for Health and Welfare. Report 8/2013. 125 pages. Helsinki, Finland 2013.

ISBN 978-952-245-863-6 (printed); ISBN 978-952-245-864-3 (pdf)

The project involved researching and developing three different methods for evaluating the effectiveness of adult social work. For the purpose of studying and developing evaluation measures, the National Institute for Health and Welfare joined forces with three social security offices (City of Helsinki Western Social Work Unit, the Basic Social Security/Income Support Unit of the City of Seinäjoki Centre of Social and Health Services, and the Rehabilitative Social Work Unit of Tuusula Department of Social Services and Health Care) as well as the Ostrobothnia Centre of Expertise on Social Welfare. The project received research and development funding from the Finnish Ministry of Social Affairs and Health, in addition to which the project partners invested their own funds. Research relating to the Seinäjoki subproject was funded by a grant from the Southern Ostrobothnia Cultural Foundation.

The project was launched at the beginning of 2011, and the first step was to develop effectiveness measures and the theoretical thinking behind them. The measures were based on national social work classifications and theoretical and methodical examinations of adult social work. The needs of adult social work, the clientele, priorities, methods and situational factors relating to targets were agreed for each of the participating social security office in meetings between the National Institute for Health and Welfare and representatives of the social security offices. The measure setups were based on a Single-Case Evaluation model. The Seinäjoki subproject involved developing a set of evaluation measures for effectiveness tailored to the needs of the Basic Social Security/Income Support Unit of the City of Seinäjoki Centre of Social and Health Services. The Tuusula subproject involved developing a set of measures for measuring the effectiveness of rehabilitative social work for young adults. The City of Helsinki Western Social Work Unit studied the viability of using a client follow-up form developed in connection with a project coordinated by the Unit for Social Work Education and Research and aimed at formulating a vision for effective adult social work as an effectiveness measure.

The National Institute for Health and Welfare also conducted a national survey of adult social work during the spring and summer of 2011. The objective of the survey was to gather information about the current status of adult social work. The survey was designed by a working group comprising of Ministerial Counsellor for Social Affairs Aune Turpeinen (Finnish Ministry of Social Affairs and Health), Sen-

ior Adviser Jaana Viemerö (Association of Finnish Local and Regional Authorities), Chairman Tero Ristimäki (Talentia Union of Professional Social Workers), Development Manager Mervi Tolonen (Talentia Union of Professional Social Workers), Professor Mikko Mäntysaari (University of Jyväskylä), and Senior Researcher Pekka Karjalainen (THL, FinSoc) and Research Manager Minna Kivipelto (THL, FinSoc). Researcher Sanna Blomgren (THL, FinSoc) coordinated the survey. This project is based on the information generated by the survey. A report of the survey was published in 2012 (Report No 27/2012 of the National Institute for Health and Welfare).

Two workshops were organised for all participants during the project, and the project concluded with a seminar on 4 September 2012. The project group's work on effectiveness measures has been showcased in national (adult social work conferences in 2011, 2012 and 2013; meeting of social workers involved in the Valtaväylä project in Seinäjoki in 2012; adult social work event in Helsinki Fair Centre in 2011; and workshop on social services measures in Vaasa in 2011) and international forums (Inter-centre Network for the Evaluation of Social Work Practice in York, England in 2010; Inter-centre Network for the Evaluation of Social Work Practice in Olten, Switzerland in 2011; Evidence Informed Practice workshop in County Cavan, Ireland in 2012; Evaluation for Practice in Pori, Finland in 2012; and 10th EES Biennale Conference in Helsinki, Finland in 2012). The project has also been featured in various professional journals (Sosiaalitieto, issues 10/2011 and 10/2012; Tesso in 2011). An article about the project was included in a book published by the National Institute for Health and Welfare on the effectiveness of political action in 2012. The National Institute for Health and Welfare set up a website dedicated to the evaluation of the effectiveness of adult social work ([www.thl.fi/aikuissosiaalityo](http://www.thl.fi/aikuissosiaalityo)), which contains information about measures and methods for evaluating effectiveness.

The project resulted in three different sets of measures for evaluating the effectiveness of adult social work. The next step is to improve the user-friendliness of the measure developed in Seinäjoki on the basis of lessons learned and to support its adoption in adult social work. The project participants found using and testing the measures to be interesting but time-consuming. Social workers found it difficult to incorporate the use of effectiveness measures into practical social work, even though the information required for the measures was largely the same as the information entered into social work case files. The measures revealed that there are considerable differences in adult social work both regionally and locally. The information compiled using the measures shows that the structure of client relationships and the most common problems among the clientele also vary from one location to another. The methods also differ. Moreover, the effectiveness of social work depends on the priorities chosen. The project generated a wealth of evidence on the effectiveness of mutually complementary methods. Quantitative information was considered useful as a source of regular cross-sectional data on social work, for example. Qualitative information yielded experience-based know-how of the phenomena and issues that the quantitative information brought to the surface.

The project also yielded information about areas that still need to be studied and developed further such as the need to continue work on the measures in order to improve comparability on a national scale. The promotion of knowledge-based practices requires measures and models to make information easier to use. Evaluation data also are not communicated to decision-makers very systematically. In order to facilitate information gathering and analysis, it is important to establish how information gathering can be integrated into electronic social welfare client information systems.

**Keywords:** Social work, adult social work, evaluation, effectiveness, measures

# Sisällys

Tiivistelmä . . . . .	5
Sammandrag . . . . .	7
Abstract . . . . .	10
<b>1 Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittämisen lähtökohtia . . . . .</b>	<b>17</b>
Vaikuttavuuden arvioinnin tarve aikuissosiaalityössä . . . . .	17
Hankkeen valmistelu ja organisoituminen . . . . .	22
Vaikuttavuuden arviointi aikuissosiaalityön kontekstissa . . . . .	23
<b>2 Osahankkeiden tulokset . . . . .</b>	<b>27</b>
2.1 AVAIN-mittarin kehittäminen Seinäjoen sosiaalivirastossa . . . . .	28
Perussosiaalityön toimeentulotukiyksikkö Seinäjoella . . . . .	28
Mittarin rakentaminen . . . . .	30
Mittarin osiot . . . . .	32
Mittarin testaus . . . . .	35
Mittarin toimivuuden ja luotettavuuden arviointia. . . . .	38
Mittarin käyttö asiakastilanteissa . . . . .	40
Testausvaiheen tulokset . . . . .	43
2.2 Tapauskohtaista vaikuttavuutta Tuusulassa . . . . .	52
Sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö Tuusulassa . . . . .	52
Mittarin rakentaminen . . . . .	57
Kehitetyn arviointimittarin toimivuus asiakastiedon tuottajana. . . . .	61
Pohdinta: Vaikuttava kuntouttava sosiaalityö . . . . .	78
2.3 Arviointimallia kehittämässä Helsingin läntisellä sosiaaliasemalla . . . . .	79
Aikuissosiaalityö läntisessä Helsingissä . . . . .	79
Tavoitteena VIVA-mittarin testaus ja tietokäytännön kehittäminen. . . . .	85
VIVA-mittarin kehittyminen ja sisältö . . . . .	86
VIVA-mittarin pilotointi arviointimittarina. . . . .	88
Kuvastin-istuntojen hyödyntäminen mittarin testauksessa ja vaikuttavuuden arvioinnissa . . . . .	91
Kehittämävaiheen analyysi ja tarvittavien jatkotoimenpiteiden hahmottaminen . . . . .	97
<b>3 Yhteenveto ja johtopäätökset . . . . .</b>	<b>101</b>
Yhteenveto tuloksista . . . . .	101
Kehittäminen ja käytännön sosiaalityö – vaativa mutta ei mahdoton yhtälö. . . . .	104
Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin teoriatausta . . . . .	105
Näyttöön perustuvan aikuissosiaalityön kehittämismalli . . . . .	107
Lähteet . . . . .	110
Liitteet . . . . .	114

## Taulukot

Taulukko 1. AVAIN-mittarin testiasiakasryhmän perustiedot (n=209). . . . .	36
Taulukko 2. AVAIN-mittarin testiasiakasryhmän työmarkkina-asema. . . . .	37
Taulukko 3. Nuorten sosiaalinen kuntoutus, nuorten perustiedot (N=52). . . . .	61
Taulukko 4. Sosiaalihojaus ja sosiaalityö Haagassa. . . . .	84
Taulukko 5. VIVA-mittari: Alku- ja uusintamittausten vertailua; case Viljamin kanssa työskentely, Kuvastin-istunto 9.11.2011.. . . . .	95
Taulukko 6. Kuvastimen (kvalitatiivinen arviointi) ja VIVA-mittarin (kvantita- tiivinen arviointi) vertailua. . . . .	99

## Kuviot

Kuvio 1. Pilottikuntien kanssa toteutettavien osahankkeiden liittyminen THL:n kokonaishankkeeseen. . . . .	22
Kuvio 2. Perussosiaalityön toimeentulotukiyksikkö Seinäjoella. . . . .	29
Kuvio 3. Esimerkki pylväsmuotoisesta tavoitteiden arvioinnin vertailu- taulukosta . . . . .	35
Kuvio 4. Asiakkaiden pääasiallisimmat tavoitteet sukupuolen mukaan (%). . . . .	43
Kuvio 5. Hyvin saavutetut tavoitteet, osuus asetetuista tavoitteista (%). . . . .	44
Kuvio 6. Hyvin saavutetut tavoitteet sukupuolen mukaan (%). . . . .	45
Kuvio 7. Tavoitteiden saavuttamista edistäneet tekijät sukupuolen mukaan (%).46	
Kuvio 8. Tavoitteiden saavuttamista vaikeuttaneet tekijät sukupuolen mukaan (%). . . . .	47
Kuvio 9. Arviointijaksolla käytetyt työmenetelmät asiakkaan sukupuolen mukaan (%). . . . .	48
Kuvio 10. Tukevien menetelmien käytön yhteys ongelmanratkaisukyvyyn paranemiseen, vertailu naiset/miehet.. . . . .	50
Kuvio 11. Ongelmanratkaisukyvyyn paraneminen yksilökohtaisen tuen menetel- mien käytön mukaan, kun asiakkaan asenteet palveluja kohtaan edistivät tavoitteiden saavuttamista, vertailu naiset/miehet.. . . . .	51
Kuvio 12. Toimeentulon ja talouden hallinnan paraneminen (% asiakkaista) yksilökohtaisen tuen sekä neuvonnan ja palveluohjauksen käytön mukaan. . . . .	51
Kuvio 13. Realistisen arvioinnin kehä (soveltaen, Kazi 2003, 29; Pawson 2006, 40). . . . .	60
Kuvio 14. Mihin nuoret halusivat muutosta sosiaalisen kuntoutuksen alkaessa (%) (N=52).. . . . .	62
Kuvio 15. Mihin nuoret halusivat muutosta, perhe- ja ystävyys-suhteiden mukaan (%). . . . .	63
Kuvio 16. Mihin nuoret halusivat muutosta, elämänhallinnan vaikeuksien mukaan? (%). . . . .	64
Kuvio 17. Sosiaalisen kuntoutuksen nuorten yleisimpiä tavoitteita (%) (N=52). . . . .	65
Kuvio 18. Nuorten yleisimpiä tavoitteita perhe- ja ystävyys-suhteiden mukaan (%). . . . .	65

Kuvio 19. Nuorten yleisimpiä tavoitteita elämänhallinnan vaikeuksien mukaan (%).	.66
Kuvio 20. Nuorten kanssa työskennellessä käytetyt menetelmät (%) (N=52).	.66
Kuvio 21. Käytettyjä työmenetelmiä, kun tavoitteena oli työ- ja harjoittelupaikkojen etsiminen (%) (N=17).	.67
Kuvio 22. Menetelmien käyttö nuoren perhe- ja ystävyys-suhteiden mukaan (%).	.67
Kuvio 23. Tavoitteiden saavuttamisasteet, kaikki arvioidut tavoitteet (%) (N=106).	.68
Kuvio 24. Tavoite saavutettu hyvin tai tavoiteltua paremmin käytetyn menetelmän mukaan (%).	.69
Kuvio 25. Tavoite työ- ja harjoittelupaikkojen etsiminen, tavoitteen saavuttaminen käytettyjen menetelmien mukaan (%).	.69
Kuvio 26. Tavoitteensa hyvin saavuttaneiden osuus nuoren perhe ja ystävyys-suhteiden sekä käytettyjen työmenetelmien mukaan (%).	.70
Kuvio 27. Tavoitteiden saavuttaminen perhe- ja ystävyys-suhteiden sekä elämänhallinnan mukaan (%).	.71
Kuvio 28. Tavoitteiden saavuttamisesteet perhe- ja ystävyys-suhteiden sekä elämänhallinnan mukaan (%).	.72
Kuvio 29. Nuorten sosiaalisen kuntoutuksen yleisimmät yhteistyötahot nuorten sosiaalisten suhteiden mukaan (%).	.73
Kuvio 30. Nuorten sosiaalisen kuntoutuksen yleisimmät yhteistyötahot nuoren elämänhallinnan vaikeuksien mukaan (%).	.73
Kuvio 31. Toimintojen tärkeys oman edistymisen kannalta (%).	.74
Kuvio 32. Miten sosiaalisen kuntoutuksen tuki vaikutti (%).	.75
Kuvio 33. Miten nuoren ja sosiaaliohjaajan yhteistyö sujui? (n=32) (%).	.75
Kuvio 34. Asiakkaan asumiseen, työttömyyteen ja taloudellisiin tekijöihin liittyvät tärkeimmät taustatekijät, % (n=327).	.89
Kuvio 35. Sosiaalityön työskentelyn painotus, % asiakastilanteista (n=327).	.89
Kuvio 36. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen arvioinnin yhdistävä tietokäytäntö sosiaalityön työhallinnan tukena.	100
Kuvio 37. Näyttöön perustuvan aikuissosiaalityön kehittämismalli.	108





# 1 Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittämisen lähtökohtia

*Minna Kivipelto, THL & Sanna Blomgren, THL & Pekka Karjalainen, THL & Paula Saikkonen, THL*

Aikuissosiaalityössä vaikuttavuuden arviointia tarvitaan siihen, että voidaan tunnistaa toimivia ja vaikuttavia työmenetelmiä ja käytäntöjä. Hankkeen tavoitteena oli, että aikuissosiaalityötä voidaan kehittää vaikuttavuustiedon avulla. Tietoa vaikuttavuudesta tarvittiin myös sosiaalipalveluihin kohdistuvaa strategista suunnittelua ja päätöksentekoa varten. Kaiken tavoitteena oli kehittää palveluja asiakkaiden kannalta toimiviksi ja tarkoituksenmukaisiksi.

Hankevalmistelussa selvitettiin erityisesti tapauskohtaisen realistisen arvioinnin soveltamismahdollisuudet aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa. Pilottikuntina hankkeissa olivat Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden perussosiaalityön toimeentulotukiyksikkö, Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimen sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntinen sosiaaliasema. Mittarit muodostuivat erilaisiksi kussakin pilottikunnassa. Mittareiden tutkiminen, kehittäminen ja testaus toteutettiin vuosien 2011–2012 aikana.

Vaikuttavuuden arvioimiseksi aikuissosiaalityön tavoitteet, menetelmät ja toiminnot sekä tilannetekijät oli saatava näkyväksi ja dokumentoitavaan muotoon. Aikuissosiaalityön käsitteiden kuvaaminen oli mahdollista valtakunnallisten luokitusten avulla, mutta asiakaskunta ja sosiaalisia ongelmia aiheuttavat tekijät vaihtelivat kunnittain ja suurimmissa kaupungeissa myös alueittain. Lisäksi käytössä olevat resurssit, työpaikka-kohtaiset säännöt ja sopimukset olivat erilaisia. Tämän vuoksi arvioinnin kannalta oleellisten tekijöiden tarkempi kuvaaminen tehtiin pilottikuntien kanssa kyseisiin tilanteisiin ja olosuhteisiin soveltuvaksi.

## Vaikuttavuuden arvioinnin tarve aikuissosiaalityössä

Sosiaalityön arvioinnin vaatimus ei ole uutta, juuret sijoitetaan yleensä 1960-luvulle, jolloin USA:ssa alettiin vaatia sosiaalisten ohjelmien vaikuttavuuden arviointia (Alkin & Christie 2004). Myös Suomessa arviointi on alkujaan käynnistynyt ulkoisista vaatimuksista, erityisesti EU:n arviointitoiminnan linjausten myötä (Ahonen, Virtanen, Uusikylä 2002, 50–51). Sosiaalityössä tehokkuus- ja tuloksellisuusperus-

taista arviointia ei kuitenkaan koskaan ole hyväksytty sellaisenaan. Sosiaalityön arvioinnin tarvetta on haettu enemmän alan sisältä tulevista eettisistä perusteluista (Kivipelto 2006, 41–56).

Suomessa sosiaalityön arvioinnin tutkimus- ja kehittämistoiminnan keskeinen käynnistäjä on ollut 1990-luvulla Stakes (nyk. THL), johon perustettiin vuonna 1998 Sosiaalipalvelujen arviointiryhmä FinSoc. FinSoc tutki erilaisia arviointimalleja ja toi uusia menetelmiä Suomeen. 2000-luvun alussa vastaanotto arvioinnille oli varovaista. Tuohon aikaan ei esimerkiksi vielä puhuttu kovin suureen ääneen vaikuttavuudesta, vaikka Rajavaaran (2007, 14) mukaan valtion ja kuntien hallintoon vaikuttavuus oli ilmaantunut jo 1980-luvun lopulta lähtien. Voimakkaammin vaikuttavuuden vaade on tullut sosiaali- ja terveydenhuoltoon vasta 2010-luvulla. Tässä raportissa kuvatun hankkeen aikana vaikuttavuustiedon tarve on näkyvästi esillä lähes kaikissa keskeisissä sosiaali- ja terveysalaa koskevissa ohjelmissa ja julkilausumissa (Hallitusohjelma 2011; STM 2012a, 2012b). Myös sosiaalityön tieteellisessä keskustelussa käsitellään yhä enemmän vaikuttavuustiedon ja vaikuttavuustutkimuksen tarvetta (esim. Pohjola 2012, 26–28; Raunio 2010).

Kunnista vahvimmin sosiaalityön arviointia ja vaikuttavuutta on kehitetty Helsingin sosiaalivirastossa, jossa on jo suhteellisen pitkä sosiaalityön arvioinnin kehittämisen perinne ja runsaasti käytännön kokemusta arviointimittareiden laadinnasta, tiedonkeruusta ja arvioinnin liittämistä osaksi asiakastyötä. Virastossa ensimmäinen vaikuttavuushanke toteutettiin jo 1980-luvun lopulla. 2000-luvultaessa arviointihankkeita käynnistettiin sosiaalipalvelujen ja sosiaalityön sisäisestä kehittämisestä johdetuista tarpeista. (Korteniemi, Kotiranta & Kivipelto 2012, 2–3.) Muissa kunnissa arviointi on kuitenkin edelleen vielä varsin alkuvaiheissaan. Lähinnä suurimmissa kunnissa aikuissosiaalityön arviointiin on käytössä mittari tai lomake (Blomgren & Kivipelto 2012, 48–50). Lisäksi arviointitiedon käyttöön ei ole toimintamalleja. Tämän ohella kunnista puuttuu osaamista siitä, miten saatua tietoa tulisi hyödyntää. Pienillä resursseilla tehtynä työ on hidasta. Hankkeen käynnistyessä tilanne oli siis se, että näytön, tutkitun tiedon ja vaikuttavuustiedon tuottamiseen ei ollut saatavilla menetelmiä, jotka soveltuisivat suoraan suomalaiseen sosiaalityöhön tai sosiaalipalveluihin.

Mittaaminen (measurement) ja mittari (measure) liitetään yleensä määrällisen tiedon keruuseen (Fischer & Corcoran 2007a, 9). Tällöin mittarilla tarkoitetaan kysymysten tai väittämien kokoelmaa, jolla pyritään mittaamaan erilaisia moniulotteisia ilmiöitä, kuten asenteita tai arvoja (Vehkalahti 2008, 12). Usein eri ulottuuksien mittaamiseen käytettävää mittareiden kokoelmaa kutsutaan mittaristoksi. Varsinkaan arviointimenetelmien ja mittareiden kohdalla suomenkielinen käytäntö ei kuitenkaan ole kovin yhtenäinen, vaan puhutaan esimerkiksi myös “standardoituista arviointimenetelmistä”, “menetelmistä” tai “järjestelmistä” (ks. esim. AMPS 2013; Autti-Rämö, Vainiemi, Sukula & Louhenperä 2011; Noro, Finne-Soveri, Björkgren & Vähäkangas 2005). Tässä hankkeessa tutkittiin ja kehitettiin systemaattista

tapaa mitata ja arvioida sosiaalityön vaikuttavuutta, joten kehitettyjä välineitä kutsutaan mittareiksi.

Thomas Blackin mukaan mittaamiseen käytettävän välineen ei välttämättä tarvitse olla perinteisesti kysely, vaan esimerkiksi haastatteluun tai havainnointiin käytettävä asiasanalomake voi tulla kyseeseen (Black 1999, 24). Hankkeessa sovellettiin Michael Quinn Pattonin (1997, 247) näkemystä, että mittarin valinnassa tärkeintä on tarkoituksenmukaisuus ja uskottavuus mitattavan ilmiön tarkastelussa. Hankkeessa mittausvälineiden valinnassa huomioitiin sosiaalivirastoissa tehty aiempi kehittämistyö ja asiakkaiden tilanteiden seuraamiseen kehitetyt paikalliset käytännöt, jotka sisälsivät erilaisia laadullisen ja määrällisen tiedonkeruun muotoja. Oleellisena pidettiin myös sitä, että mittausväline on niin vakaa, että mittaus voidaan suorittaa uudelleen (Fischer & Corcoran 2007a, 4–8).

Kansainvälisesti standardoituja mittareita oli saatavilla lukuisa määrä (esim. Fischer & Corcoran 2007a, 2007b), mutta niiden sovittaminen suomalaiseen aikuissosiaalityöhön on jo aiemmin havaittu erittäin ongelmalliseksi (Kivipelto & Kotiranta 2011). Hankkeen aluksi kartoitettiin myös mahdollisuudet hyödyntää muiden hallinnonalojen mittareita. Hyvin pian todettiin, että muiden hallinnonalojen mittareita on hyvä tarkastella, mutta niiden hyödyntäminen sosiaalityön näkökulmasta jää varsin marginaaliseksi. Esimerkiksi työvoimahallinnossa on käytössä mittarit työllisyyden arvioimiseksi, mutta niistä puuttuu sosiaalityön näkökulma. Työllisyysmittarit eivät tavoita esimerkiksi asiakkaiden elämänhallinnassa tapahtuneita muutoksia. Poikkihallinnollinen tarkastelu tuo esiin käsitteelliset eroavuudet. Eri tieteenaloilla saattaa olla toisistaan poikkeavat määritelmät samoille, sinällään samalta kuulostaville tavoitteille. Esimerkiksi ”valtaistuminen” tarkoittaa usein eri asiaa sosiaalityössä kuin terveydenhuollossa (Kivipelto & Kotiranta 2011). Sosiaalityöhön on kehitettävä sen perustehtävään kiinnittyviä, valideja vaikuttavuuden arvioinnin mittareita. Tässä tarkasteltavan hankkeen lähtökohtana oli tutkia ja kehittää aikuissosiaalityön vaikuttavuusarviointiin soveltuva mittari. Kehittäminen tehtiin kolmen pilottikunnan kanssa (Seinäjäki, Tuusula ja Helsinki/läntinen sosiaaliasema), aikuissosiaalityön omista lähtökohdista käsin.

Mittareiden kehittämisen tavoitteena oli tuottaa välineistö, jonka avulla sosiaalityössä voidaan edistää näyttöön perustuvaa toimintatapaa. Näytön käsitteestä on erilaisia tulkintoja. Kyösti Raunion (2010) mukaan suppeimman tulkinnan mukaan näyttötiedoksi soveltuu ainoastaan satunnaistettujen ja kontrolloitujen koeasetelmatutkimusten tuottama tieto. Tässä hankkeessa näyttötiedolla tarkoitettiin paras-ta saatavilla oleva tietoa. Näyttöön perustuva sosiaalityö on pitkälti sitä, että toiminta on läpinäkyvää ja kestää kriittisen tarkastelun. Ammattilaiset kykenevät tuomaan esille, miksi he esimerkiksi käyttävät asiakastyössään tiettyjä työmenetelmiä. Työntekijöiden on tuotava asiakkaalle tietoa kaikista niistä seikoista, jotka ovat merkityksellisiä asiakkaan asioiden hoitamisessa. Työntekijöiden tulee kertoa, millaista tutkimustietoa asiakkaan ongelmasta ja siihen liittyvistä palveluista on saatavilla. Näyttöön perustuvaa sosiaalityötä pidetään vastakohtana niin sanotulle autoritää-

riselle asiantuntijuudelle, koska näyttöön perustuvassa sosiaalityössä tieto jaetaan asiakkaiden kanssa. Ajatellaan, että toimenpiteistä ja käytännöistä tulee oikeudenmukaisempia ja ne sisältävät vähemmän riskejä, kun toimintaa ohjaa näyttöön perustuva tieto. (Gray, Plath & Webb 2009, 6–8.)

Vaikeimpana tekijänä sosiaalityön vaikuttavuusarvioinnissa on pidetty sitä, että koskaan ei voida täysin olla varmoja siitä, että muutos on tapahtunut sosiaalityön vaikutuksesta (kausaalisuhde). Sosiaalityön toimenpiteillä on merkitystä jopa läpi ihmisen elämän, jolloin vaikutukset ovat myös kauaskantoisia. Valmistelussa selvitettiin erityisesti tapauskohtaisen realistisen arvioinnin soveltamismahdollisuuksia aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa. Kausaalisuus nähtiin realistisen arvioinnin mukaan generatiivisena. Generatiivinen kausaalisuus tarkoittaa, että tapahtumien selittämisessä ei ole löydettävissä yhtä selkeää muutoksen aikaansaavaa tekijää eli mekanismeja vaan selittäviä tekijöitä on useita. Erilaisten muutosta aikaansaavien tekijöiden tunnistaminen ei ole helppoa, koska todellisuus on realismin mukaan kerroksellinen. (Mark, Henry & Julnes 1998.) Sosiaalityössä asiakkaan todellisuuteen nähdään vaikuttavan erilaisia sosiaalisia, psykologisia ja yhteiskunnallisia tekijöitä, jotka edistävät tai ehkäisevät tavoitteen saavuttamista. Vaikka erilaiset laukaavat tekijät kyettäisiin tunnistamaan, vaikuttaa myös erilainen konteksti tavoitteen saavuttamiseen. Esimerkiksi menetelmä toimii joidenkin asiakkaiden kohdalla, kun tietyt kontekstuaaliset tekijät ovat voimassa. (Korteniemi 2005, 19–20.) Realistista arviointia soveltaen, peruskysymys mittareiden kehittämisessä oli, millaiset työtavat ja menetelmät toimivat tiettyjen asiakkaiden kohdalla, tietyissä olosuhteissa (Mark, Henry & Julnes 1998; ks. myös Karjalainen & Blomgren 2004, 29–32). Realismin näkemystä tulkiten ei voida löytää missä tahansa kontekstissa toimivia menetelmiä, joita voidaan siirtää niin sanottuina hyvinä käytäntöinä paikasta toiseen. Sosiaalityötä on aina tarkasteltava kontekstissaan.

Sosiaalityön arviointia hankaloittavana tekijä oli myös käsitys siitä, että sosiaalityötä on vaikea, jollei mahdollon saada mitattavaan muotoon. Mittareiden rakentamista vaikeutti se, että sosiaalityön käsitteistö on kirjavaa ja usein paikallisesti tulkittua. Tämä edellytti tarkennusta ja määrittelyä yhdessä kuntien edustajien kanssa, peilaten niitä aiempiin tutkimuksiin ja selvityksiin. THL:n aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden rakentamisessa hyödynnettiin asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitustyötä. Työtä on tehty pitkään Stakesin (nyk. THL) Sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikön johtamassa Sosiaalityön luokitus-projektissa. Luokitukset on valmisteltu työryhmissä, joissa oli jäsenenä sosiaalityön ammattilaisia ja asiantuntijoita. (Kärki 2007, 4.) Käsitteet soveltuvat yleisesti asiakaskohtaisen sosiaalityön erittelyyn Suomessa. Luokitukseen perustuvia käsitteitä voidaan käyttää erilaisten sosiaalityön toimintayksiköiden ja ammattilaisten työn seurantaan, suunnitteluun ja arviointiin. (Kärki 2007; Kärki ym. 2009.) Mittarien rakentamisessa sosiaalityön tavoitteet, menetelmät ja tilannetekijät määriteltiin luokituksia hyödyntäen, mutta ne tarkennettiin kuntakohtaisesti THL:n ja hankkeessa mukana olleiden yhteistyökumppaneiden toimesta. Tällä pyrittiin huomioimaan myös realismin ko-

rosta kontekstien merkitys. Lisäksi käsitteistön tarkentamiseksi THL toteutti aikuissosiaalityön valtakunnallisen kartoituksen (Blomgren & Kivipelto 2012).

Vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseen tarvittiin konkreettinen asetelma, joka mahdollistaa sen, että työntekijät yhdessä asiakkaan kanssa voivat arvioida asiakastyölle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Tapauskohtainen arviointi soveltui tavoitteellisen sosiaalityön vaikuttavuuden tarkasteluun. Arviointimalli mahdollisti työmenetelmien vaikuttavuuden arvioinnin tulosten saavuttamisessa. Tällöin kyse ei ollut pelkästään tulosten arvioinnista tai siitä, onko asiakas päässyt tavoitteeseen. Ensin tuli laatia muuttujat, jossa kullekin tavoitteelle annettiin lukuarvo asiakkaan tilanteen mukaisesti. Tämän jälkeen laadittiin muuttujat, jotka kuvasivat lukuisia tavoitteiden saavuttamiseen liittyviä tekijöitä. Tällaisia olivat esimerkiksi asiakkaan taustatiedot, käytettävät työmenetelmät ja tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavat tilannetekijät tai mekanismit.

Tapauskohtainen arviointi vaikutti toimivalta mallilta, koska se mahdollistaa arviointitiedon esittämisen myös numeerisesti. Arvioinnista voidaan laatia yksinkertaisia graafisia taulukoita havainnollistamaan asiakkaan tilanteesta tapahtuneita muutoksia ja niihin liittyviä työntekijän toimintoja. Tiedonkeruu voidaan tehdä tilastollisesti, jolloin suuria aineistoja käyttämällä saadaan erilaisten asiakasryhmien saamien palvelujen vaikuttavuus esille. Menetelmä on alun perin kehitetty käytännön sosiaalityöntekijöiden työvälineeksi, ei varsinaisesti tutkimusmetodiksi. Sittemmin menetelmää on sovellettu myös tutkimuksellisesti. Tapauskohtainen arviointi soveltui hankkeeseen hyvin sen takia, että sosiaalityössä on lähes mahdoton soveltaa puhdasta koeasetelmaa niin, että esimerkiksi osalle asiakkaista sovellettaisiin jotakin tiettyä menetelmää, kun taas toista asiakasryhmää ei autettaisi. Tapauskohtaisessa evaluaatiossa sovelletaan koeasetelman perusideaa, mutta ilman vertailuryhmää. (Rostila 2001, 91–99; Rostila & Mäntysaari 1997.)

Tavoitteena oli, että kehitettävät mittarit edistävät pitkällä tähtäimellä näyttöön perustuvien menetelmien esiin saamista. Arvioitua tietoa tarvittiin siihen, että sosiaalityön käytäntöjä voidaan kehittää enemmän näyttöön pohjautuvan tiedon avulla. Sosiaalityössä on ollut pitkään hankaluutena, että työntekijöillä ei ole aikaa tai resursseja seurata tutkittua tietoa eikä poimia sieltä oleellisinta. Tässä hankkeessa ajatuksena oli, että tiedon tuotanto nivotaan osaksi päivittäistä sosiaalityötä, jolloin voidaan rakentaa sosiaalityölle ominaista näyttötiedon tuottamisen mallia. Oletuksena oli, että kun tietoa tuotetaan oman työn yhteydessä ja omasta työstä, sitä myös kyetään hyödyntämään paremmin osana työn kehittämistä.

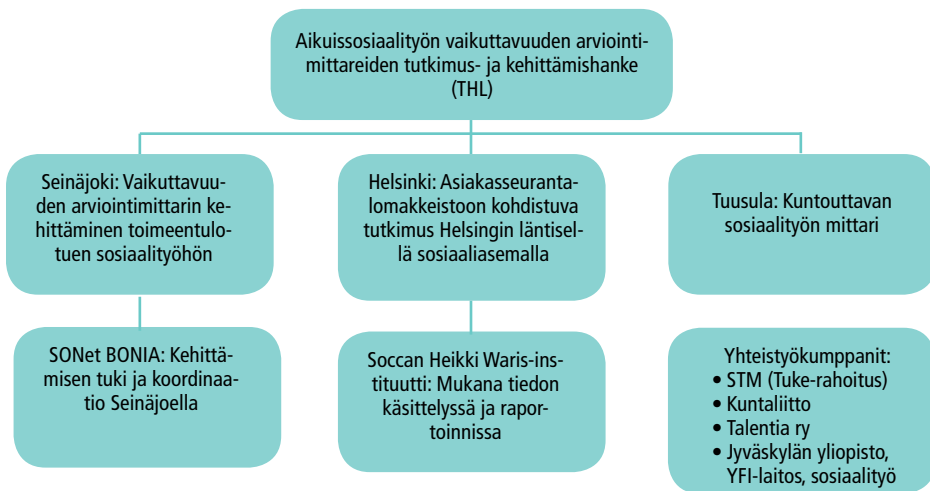
Lisäksi sosiaalityön päättävät henkilöt tarvitsevat esimerkiksi sosiaalipalvelujen resurssien kohdentamiseen tietoa ja näyttöä vaikuttavista käytännöistä. Koska aikuissosiaalityön vaikuttavuusarvioinnille ei ole selkeitä käytäntöjä tai toimintamalleja, joudutaan sosiaalityötä koskevat hallinnolliset päätökset ja ratkaisut tekemään esimerkiksi taloudellisin tai poliittisin perustein. Tavoitteena oli saada aikaan mittari, jonka avulla poliittisille päättäjille ja sosiaalitoimen johdolle pystytään osoittamaan, että vaikuttavuusarvioinnin avulla sosiaalityön tulokset saadaan mitattavaan

ja vertailukelpoiseen muotoon – joka auttaa heitä sosiaalipalveluihin kohdistuvasa strategisessa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Päämääränä oli kehittää palveluja asiakkaiden kannalta toimiviksi ja tarkoituksenmukaisiksi.

## Hankkeen valmistelu ja organisoituminen

Tutkimus- ja kehittämishankkeen tavoitteena oli (1) kehittää kolmen pilottikunnan kanssa tapauskohtainen mittari sosiaalitoimen aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin, (2) testata mittareita aidoissa sosiaalityön tilanteissa, (3) tutkia testattujen mittareiden edellytyksiä ja soveltamismahdollisuuksia tukea näyttöön tai tutkittuun tietoon pohjautuvan sosiaalityön kehittämistä. Tutkimus- ja kehittämistoiminta koostui kolmen yhteistyötahon kanssa toteutettavista osahankkeista (kuviokuva 1). Yhteistyötahot edustivat kukin hyvin erilaista kuntaa esimerkiksi väestörakenteen ja asukkaiden kohtaamien sosiaalisten ongelmien osalta (ks. liite 1). Pilottikuntina hankkeissa toimivat Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen perussosiaalityön toimeentulotukiyksikkö, Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimen sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntinen sosiaaliasema.

Hankkeen suunnittelu alkoi vuonna 2010 THL:ssä menetelmien ja käytäntöjen arviointiyksikön FinSoc-tiimissä, johon tuolloin kuuluivat hankkeesta tutkimuspäällikkö Minna Kivipelto ja erikoistutkija Pekka Karjalainen, vuonna 2011 hankkeeseen tulivat mukaan tutkijat Laura Yliruka ja Sanna Blomgren. Minna Kivipelto on vastannut Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen hankkeesta ja Pekka Karjalainen Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimeen sijoittuvasta kuntoutta-



Kuvio 1. Pilottikuntien kanssa toteutettavien osahankkeiden liittyminen THL:n kokonaishankkeeseen.

van sosiaalityön hankkeesta. Laura Yliruka on vastannut Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntisen sosiaaliaseman hankkeesta, myös sen jälkeen kun siirtyi Heikki Waris -instituuttiin vuoden 2011 lopulla. THL:lta mukana on ollut myös Paula Saikkonen vuoden 2012 maaliskuusta lähtien. Tuija Kotiranta on ollut hankkeen valmistelun aikaan THL:n edustajana ja hän on jatkanut hankkeen ohjausryhmässä vuosina 2011–2012 Jyväskylän yliopiston YFI-laitoksen edustajana.

Hankkeen ohjausryhmä on kokoontunut kaksi kertaa. Ohjausryhmään ovat kuuluneet sosiaalineuvos Aune Turpeinen, STM, erityisasiantuntija Jaana Viemerö, Kuntaliitto, puheenjohtaja Tero Ristimäki, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry., kehittämispäällikkö Mervi Tolonen, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry., erityisasiantuntija Päivi Mäkinen, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry., professori Mikko Mäntysaari, Jyväskylän yliopisto, yliopistonlehtori Tuija Kotiranta, Jyväskylän yliopisto, kehitysjohtaja Arto Rautajoki, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA, apulaiskaupunginjohtaja Harri Jokiranta, Seinäjoen kaupunki, johtava sosiaalityöntekijä Riitta Suojanen, Seinäjoen kaupunki, sosiaali- ja terveyskeskus, sosiaalityön päällikkö Tuula Kuusisto, Helsingin sosiaalivirasto, Haagan sosiaalityön ja sosiaalihoitajien palvelupiste, sosiaalisen kuntoutuksen päällikkö Tarja Lehtinen, Tuusulan kunta, sosiaalipalvelut, johtava tutkijasosiaalityöntekijä Laura Yliruka, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, Heikki Waris-instituutti, erikoistutkija Pekka Karjalainen, THL, tutkija Sanna Blomgren, THL, tutkija Paula Saikkonen, THL, tutkimuspäällikkö Minna Kivipelto, THL ja yksikön päällikkö Anu Muuri, THL.

Hankkeelle saatiin rahoitusta STM:n TUKE-rahoituksesta aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin verkkosivun valmisteluun, johon sisältöä tuotettiin tässä hankkeessa. Mittareiden kehittäminen ja testaus tapahtui vuosien 2011–2012 aikana.

## Vaikuttavuuden arviointi aikuissosiaalityön kontekstissa

Hankkeessa *vaikuttavuus* nähtiin sosiaalityön kykynä vastata asiakkaan tilanteesta nouseviin tarpeisiin ja asiakkaan kanssa asetettuihin tavoitteisiin. Arvioinnilla oli tarkoitus saada esille, saadaanko sosiaalityöllä aikaan haluttuja muutoksia ja miten sovitut toiminnot vastaavat asetettuihin tavoitteisiin. Vaikuttavuutta päätettiin siis lähestyä tavoitteiden toteutumisena, joko etukäteen asetettujen, ennakoimattomien tai prosessin aikana ilmenneiden tavoitteiden toteutumisena (Rajavaara 2006, 38–40).

*Sosiaalihuollon* tarjoamia sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi sosiaalityö, lasten päivähoito, lastensuojelu ja kotipalvelut. Tässä hankkeessa keskityttiin kunnalliseen sosiaalityöhön, jota tehdään aikuisasiakkaiden keskuudessa. Sosiaalityön vaikuttavuuden mittareiden kehittäminen edellytti sosiaalityön ammatillisen toiminnan tarkkaa määrittelyä. Hankkeessa jokaisen yhteistyötahon kanssa käytiin perusteelli-



nen keskustelu siitä, mitä sosiaalityön kohde, tavoitteet, menetelmät ja toimintaympäristö tarkoittavat ja miten niiden tulisi olla mukana mittarissa. Lisäksi tilannetekijöiden tarkastelu tehtiin jokaisen yhteistyötahon kanssa erikseen.

Valtaistus-kartoituksen mukaan (Blomgren & Kivipelto 2012) kunnallisessa aikuissosiaalityössä kohdattavat pääasiallisimmat *asiakasryhmät* ovat päihteidenkäyttäjät, työttömät ja pitkäaikaistyöttömät, nuoret, taloudellisissa vaikeuksissa olevat sekä mielenterveysasiakkaat. Suurimmissa kaupungeissa myös maahanmuuttajat muodostavat keskeisen asiakasryhmän. Asiakaskunnasta 2/3 on säännöllisesti tavattavia asiakkaita. Asiakkailla on erityisesti työllistymiseen, kouluttautumiseen ja aktivoitumiseen liittyviä tarpeita ja he tarvitsevat yleisimmin työvoimapalveluja, terveyspalveluja, asumispalveluja sekä päihdepalveluja.

*Aikuissosiaalityössä työskentelee* maisteritutkinnon suorittaneita sosiaalityöntekijöitä ja ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita sosiaaliohjaajia. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen – 272/2005). Lisäksi toimeentulotukityössä työskentelee yhä enemmän etuuskäsittelijöitä, joilla on usein muu kuin sosiaalialan koulutus (Saikku & Kuivalainen 2013). Muutos kentällä on ollut suhteellisen nopea ja tulkinat eri ammattiryhmien asemasta ovat johtaneet erilaisiin ratkaisuihin. Kunnissa on esimerkiksi erilaisia käsityksiä siitä, kenellä on pätevyys tehdä sosiaalityötä ja myös siitä, mitä sosiaalityö on verrattuna sosiaaliohjaukseen. Käytännössä erilaisia kuntakohtaisia ratkaisuja on vauhdittanut pitkään jatkunut pula pätevästä sosiaalityöntekijöistä (Kallinen-Kräkin & Meltti 2007; Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 85–101). Työvoimapulaa on pyritty ratkaisemaan kehittämällä sosiaalityön työnjakoa ja tehtävärakenteita, joita valtakunnallisesti tuetaan KASTE-ohjelman hankerahoituksella (STM 2012b). Suurimmissa kaupungeissa toimintatapoja on kehitetty myös organisaatiokohtaisissa hankkeissa (ks. esim. Jouttimäki, Kangas & Saurama 2011). Toiminnan kehittämishankkeita kyetään toteuttamaan kuitenkin vain vajaassa 30 % aikuissosiaalityön organisaatioista (Blomgren & Kivipelto 2012, 46). Kokonaisuutena sosiaalityön tehtävien uudelleen muotoilu näyttää olleen vielä varsin teknistä. Joissain kunnissa sosiaaliohjaajille on siirretty päävastuuta toimeentulotukityöstä, mikä vuoksi sosiaaliohjaajien työssä painottuvat jonkin verran enemmän kontrolloivat elementit kuin sosiaalityöntekijöillä. Sosiaalityöntekijöillä on keskimäärin hieman suurempi mahdollisuus tehdä paneutuvaa ja pitkäkestoista asiakastyötä kuin sosiaaliohjaajilla. Sosiaaliohjaajilla on hieman enemmän kertaluontoisesti tai satunnaisesti tavattavia asiakkaita. (Blomgren & Kivipelto 2012, 23–27.)

Ilmari Rostila (2001) tarkastelee sosiaalityötä *tavoitelähtöisenä ongelmanratkaisutyönä*. Rostilan (mt., 8–12) mukaan tavoitelähtöinen ajattelu jatkaa klassista tapauskohtaisen sosiaalityön perinnettä, jossa interventiot kohdistuvat ihmisen ja ympäristön väliseen suhteeseen. Työssä sovelletaan ihmisen toimintaa ja sosiaalisia järjestelmiä koskevaa tietoa ja teorioita. Tavoitteenmäärittelyssä voidaan esimerkiksi lähteä liikkeelle havainnosta, että asiakkaiden toimeentulossa ja elämänhallinnassa on ongelmia (Blomgren & Kivipelto 2012, 37). Tiedetään, että tilastojen valossa erot paikkakuntien ja alueiden välillä ovat suuria. Helsingissä esimerkiksi asunnot-

tomuus on yleisempää kuin Seinäjoella ja Tuusulassa. Prosentuaalisesti hankkeeseen osallistuneista kunnista eniten toimeentulotukea saaneita henkilöitä oli Helsingissä, vähiten Tuusulassa. Eri alueilla on lisäksi erilainen toimeentulotuen asiakaskunta. Työttömyys oli Seinäjoella selkeästi suurempaa 18–24-vuotiaiden keskuudessa verrattuna kahteen muuhun hankkeeseen osallistuneeseen alueeseen, joka heijastui toimeentulotuen asiakkuuksiin. Seinäjoella oli prosentuaalisesti enemmän nuoria 18–24-vuotiaita toimeentulotuen asiakkaita kuin Helsingissä ja Tuusulassa. Helsingissä puolestaan oli hankkeeseen osallistuneista kolmesta kunnasta eniten yli 65 vuotta täyttäneitä toimeentulotuen asiakkaita. (Liite 1.) Koska aikuissosiaalityö on tällä hetkellä kunnissa pääosin asiakastyötä, tavoitteet luodaan asiakaskohtaisesti. Ajatuksena oli, että tavoitteiden ei kuitenkaan tarvitse liittyä pelkästään yksittäiseen asiakkaaseen. Esimerkiksi toimeentulo-ongelmiin liittyen tavoitteena voi olla asiakkaiden työllistymistilanteen parantaminen vaikuttamalla heikosti työllistyvien työnsaantimahdollisuuksiin kehittämällä alueelle työllisyyttä edistävää projektitoimintaa.

Pauli Niemelä (2012, 26) puhuu ”ongelman käsitteellistämisestä”, jossa tarvitaan erilaista tietoa ongelmasta ja siihen kytkeytyvistä olosuhdetekijöistä. Syvemmällä ovat usein ongelmien syyt, joista osa löytyy asiakkaan henkilöhistoriasta, mutta suuri osa myös asiakkaan ulkopuolella olevista tekijöistä. Asiakkaasta riippumattomia tekijöitä ovat esimerkiksi alueen väestö- ja elinkenorakenne ja hyvinvointipalvelujen toimivuus. Työttömyys ja taloudelliset vaikeudet voivat puolestaan muodostaa maaseutumaisissa kunnissa hankalasti ratkaistavia ongelmia, jos pienessä kunnassa keskeinen työllistäjä on irtisanonut suuren joukon ihmisiä eikä uusia työpaikkoja ole saatavilla. Lisäksi maaseutumaisissa kunnissa on vähemmän tai ei ollenkaan maahanmuuttaja-asiakkaita. Seinäjoella on hankekunnista vähiten muita kuin suomen- tai ruotsinkielisiä asukkaita (kuvio 6, liite 1). Asiakkaan tilannetta voivat vaikeuttaa myös erilaiset asenteet ja ennakkoluulot esimerkiksi työnhaussa.

Asiakastyön edetessä on ratkaisevaa ottaa huomioon, että tavoite usein muuttuu prosessin myötä. Tavoitteen määrittely ilmentää työntekijän ja asiakkaan käsitystä siitä, mikä on sosiaalityön kohde. Teoriassa kohteen tulisi olla yksilön ja ympäristön väliseen suhteeseen liittyvä tarve, toiminta, sosiaalinen ongelma tai muu asia, joka pyritään ratkaisemaan sosiaalityön menetelmin. Kohteen määrittely paikantaa sen, missä muutoksen tarve nähdään: asiakkaassa, sosiaalisissa suhteissa, ympäristössä tai esimerkiksi palvelujärjestelmässä. Asiakas voi nähdä muutoksen kohteen toisella tavoin kuin työntekijä.

Tavoitteiden saavuttamiseksi käytetään erilaisia *sosiaalityön menetelmiä* (Niemelä 2012, 28–29). Sosiaalityön menetelmät nähtiin hankkeissa tiettyjen sosiaalityön välineiden muodostamana kokonaisuutena, jota käytetään sosiaalisten ongelmien selvittämiseen, paikantamiseen ja ratkaisemiseen tai yksilö- ja yhteisötason tarpeiden tyydyttämiseen. Sosiaalityön menetelmien määrittely on toisinaan hankalaa, sillä työssä ei yleensä tukeuduta yhteen selkeärajaiseen toimintatapaan vaan siinä yhdistellään erilaisia menetelmiä ja toimintoja tilanneyhteys ja tavoitteet huomioiden. Yhteistyötahojen kanssa käydyissä keskusteluissa hahmottui laajempia

työmenetelmiä, kuten voimavarakeskeinen työ tai verkostotyö, joiden ”sisälle” sijoittui lukuisia määriä erilaisia toimintoja. Tällaisia ovat esimerkiksi tilannearviointi, tilanneselvitys, tilanneseuranta, tukea antava keskustelu, neuvottelu ja neuvonta. Teknisiä toimenpiteitä ovat esimerkiksi maksusitoumuksen antaminen tai asunnon järjestäminen. Mittarin rakentamisen kannalta oleellisempaa on se, mitä oikeasti tehdään kuin se, mitä laajempaa työmenetelmää työn luonnehditaan edustavan. Tämän vuoksi menetelmät purettiin varsin yksityiskohtaisiksi toimenpiteiksi.

Menetelmien käyttö heijastaa työntekijöiden *työorientaatioita*, jotka perustuvat ammatilliseen harkintaan. Työntekijä voi oman osaamisensa puitteissa päättää, millaisista asioista hän keskustelee asiakkaansa kanssa ja millaisia asioita hän jättää huomioimatta. Työntekijän vallassa on se, tarttuuko hän esimerkiksi asiakkaiden kautta tulleisiin yhteisöllisiin tai yhteiskunnallisiin epäkohtiin. Sosiaalityössä työorientaatiot voivat vaihdella siten todella paljon (Howe 2009, 21; Payne 2005). Orientaatiot saattavat sisältää esimerkiksi erittäin toimenpidekeskeistä toimeentulotukilain puitteissa tehtävää sosiaalityötä tai vastaavasti laaja-alaista rakenteellista työtä, jossa panostetaan projektiuttamiseen ja tutkimus- ja kehittämistoimintaan. Syitä erilaisille suuntautumisille on lukuisia. Kuntien resurssit ovat niukat ja monesti joudutaan tekemään se, mihin vähillä resursseilla kyetään vastaamaan. Lopulta kuitenkin on kysymys siitä, millä tavoin yksittäinen aikuissosiaalityötä tekevä ammattilainen tulkitsee erilaisten reunaehtojen ja periaatteiden ohjaavan työtään. (Blomgren & Kivipelto 2012, 51–54; Rostila, Mäntysaari, Suominen & Asikainen 2011; Kivipelto 2004.)

*Tilannetekijöiden ja mekanismien* tunnistamista pidettiin tärkeänä, koska realistisen arvioinnin mukaan niillä on suuri merkitys siihen, miksi tietyt sosiaalityön menetelmät toimivat joidenkin asiakkaiden kohdalla hyvin. Seinäjoella ja Helsingissä päädyttiin tilannetekijöiden määrittelyihin. Tuusulassa haluttiin kartoittaa tavoitteen saavuttamiseen vaikuttavia ”välittäviä” tekijöitä. Keskusteluissa tuli kuitenkin kauttaaltaan esiin, että keskeisimpien tilannetekijöiden ja mekanismien tunnistamiseen tarvitaan todennäköisesti useampi testausvaihe.

Tärkeänä pidettiin, että tavoitteet, menetelmät ja toiminnot sekä tilannetekijät tai mekanismit saatiin näkyväksi ja dokumentoitavaan muotoon. Mittaamisessa tuli saada esille sosiaalityössä tehtävien toimintojen yhteys tavoitteen asettamiseen. Näin voitiin seurata, olivatko toteutetut toimenpiteet oikeita tietynlaisten asiakkaiden tavoitteiden kannalta.

## 2 Osahankkeiden tulokset

*Minna Kivipelto, THL*

Mittareiden kehittäminen, testaus ja tutkiminen tapahtuivat THL:n ja osahankkeissa toimivien ”pilottikuntien” välisenä yhteistyönä. Pilottikuntina hankkeissa toimivat Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden perussosiaalityön toimeentulotukiyksikkö, Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimen sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntinen sosiaaliasema. Mittarit muodostuivat erilaisiksi kussakin pilottikunnassa. Tässä luvussa kuvataan osahankkeiden tavoitteet, kehittämisen toteuttaminen ja tulokset. Osahankkeiden tuloksissa keskitytään mittareiden toimivuuden ja käytettävyyden tarkasteluun. Lisäksi tuodaan esille, millaista tietoa mittareilla on mahdollista tuottaa.

Koska mittarit, kehittämistyö ja kehittämissympäristöt olivat erilaisia, muodostui hankkeista varsin itsenäisiä kokonaisuuksia. Seinäjoen osahankkeessa kehitettiin Sosiaali- ja terveystieteiden perussosiaalityön toimeentulotukiyksikköön soveltuva vaikuttavuuden arviointimittari AVAIN. Mittarin lähtökohtana oli tavoitelähtöinen sosiaalityö. Mittariin kirjattiin asiakkaan perustiedot, tavoitteet, sosiaalityön menetelmät ja toimintatavat sekä tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät tilannetekijät. Tarkoituksena oli, että mittari täytettäisiin jokaisen siihen suostuvan asiakkaan kanssa. Mittariin rakennettiin myös raportointityökalu, jonka avulla hankkeen aikana työntekijät pääsisivät katsomaan tietoja ja tekemään kevyitä analyyseja niiden pohjalta. Mittarin koettiin tuovan esiin aikuissosiaalityöstä keskeisiä vaikuttavuustekijöitä. Vaikuttavuustiedon käsittelyyn tarvitaan jatkossa kuitenkin malli, miten tietoa vietään sosiaalityön käytäntöjen kehittämiseen. Tiedon tulkintaan tarvitaan vahvempi ohjelmateoria. Mittari koettiin pääosin toimivaksi, mutta aikaa vieväksi.

Tuusulan osahankkeessa tavoitteena oli rakentaa mittari nuorille aikuisille suunnatun kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin. Mittarin pohjana olivat realistisen arvioinnin periaatteet. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että mittari rakennettiin etsimään kuntouttavan sosiaalityön menetelmiä ja toimintatapoja, joista on hyötyä tietynlaisissa tilanteissa olevien asiakkaiden kohdalla. Tuusulassa mittari rakennettiin Word-pohjaiseksi, lisäksi tarkasteltiin erilaisten asiakasdokumenttien hyödyntämistä vaikuttavuuden arvioinnissa.

Helsingin läntisellä sosiaaliasemalla tutkittiin opetus- ja tutkimusyksikkö Praksiksen VIVA-kehittämishankkeessa tuotetun asiakasseurantalomakkeen (VIVA-mittarin) käyttökelpoisuutta vaikuttavuuden arviointimittarina. Hankkeessa oli ollut tavoitteena pilotoida kvantitatiivista ja kvalitatiivista arviointitietoa yhdistävä toimintatapa. Kuvastin-istuntoja hyödynnettiin mittarin testauksessa ja vaikuttavu-

den arvioinnissa. Tavoitteena oli paikantaa kehittämistarpeet vaikuttavuustyössä ja suunnitella tarvittavat jatkotoimenpiteet, jotta pitkän tähtäimen tavoitteet toteutuivat.

Kussakin osahankkeessa oli pitkän tähtäimen tavoitteena kehittää vaikuttavuuden arviointiin soveltuva toimintatapa, joka on osa asiakastyön prosessia, ei siitä irrallaan oleva tutkimushanke. Myös tämän tavoitteen suhteen osahankkeet pääsivät hyvin erilaisiin lopputuloksiin. Johtopäätöksiä osahankkeiden tuloksista tarkastellaan luvussa 3 (Yhteenvedo ja johtopäätökset).

## 2.1 AVAIN-mittarin kehittäminen Seinäjoen sosiaalivirastossa

*Minna Kivipelto, THL & Sanna Blomgren, THL & Riitta Suojanen, Seinäjoen kaupunki, perussosiaaliryhmän toimeentulotukiyksikkö*

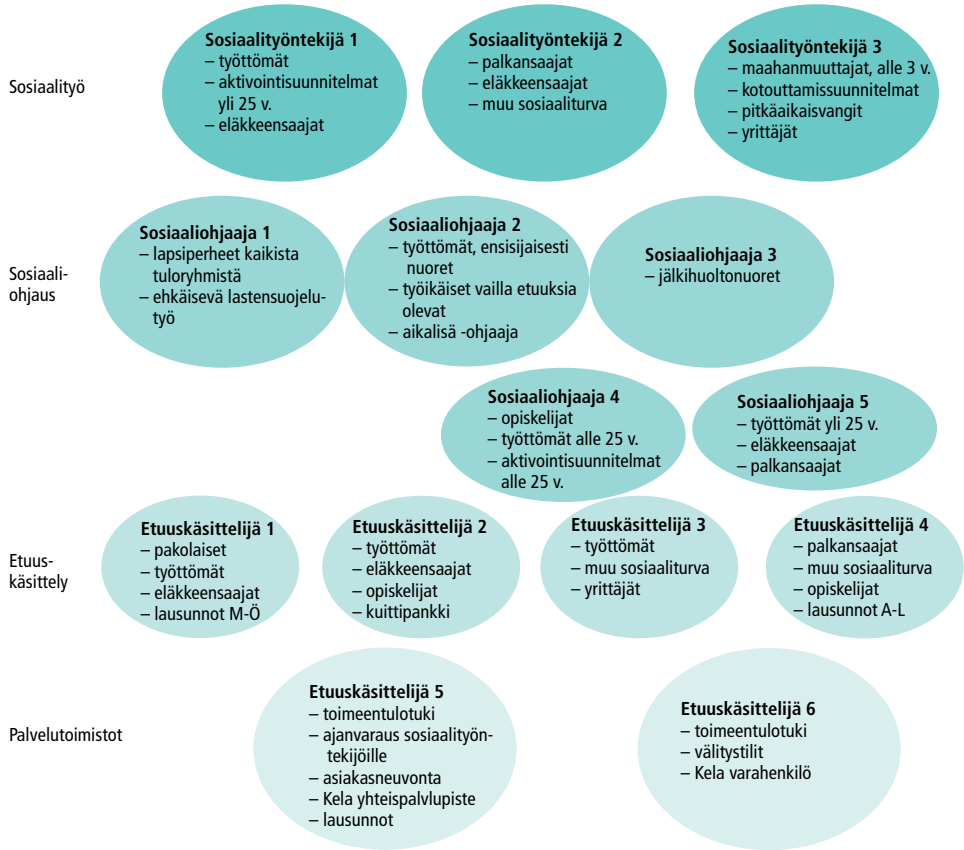
### Perussosiaaliryhmän toimeentulotukiyksikkö Seinäjoella

Seinäjoki on noin 60 000 asukkaan kaupunki Etelä-Pohjanmaalla. Väestömäärään ovat vaikuttaneet myös kuntaliitokset. Vuonna 2005 toteutui Seinäjoen ja Peräseinäjoen kuntaliitos ja vuonna 2009 Seinäjoen, Nurmon ja Ylistaron kuntaliitos. (Seinäjoki lyhyesti 2012.) Tilastojen valossa kunta on niin sanottu keskiarvokunta, eli monet luvut ovat lähellä koko maan keskiarvolukuja. Kuntaliitokset ovat tehneet alueesta kuitenkin entistä heterogeenisemmän. Asuinalueet eroavat suuresti esimerkiksi väestö- ja palvelurakenteeltaan. Hankkeeseen osallistui ainoastaan Seinäjoen kantakaupungin alue, eli Nurmon, Ylistaron ja Peräseinäjoen alueet eivät osallistuneet hankkeeseen.

Seinäjoen sosiaalivirastossa asiakaskuntaan vaikuttavat erityisesti alueen työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys. Työttömyysprosentti oli vuoden 2011 lopulla 8,2 (koko maa 9,4 %). Seinäjoella työttömistä pitkäaikaistyöttömiä oli 22,7 prosenttia (koko maa 23,4 %). Nuorista 18–24 -vuotiaista työttömänä oli 11,7 prosenttia työvoimasta, mikä oli lähellä koko maan nuorisotyöttömyyslukuja (11,9 %). (SOTKANet.)

Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa asiakkaita palvellaan toimeentulotuki- ja aikuissosiaalityön asioissa erillisessä toimeentulotukiyksikössä. Asiakaspalvelupisteet ovat Seinäjoella, Ylistarossa ja Peräseinäjoella (kuvio 2). Tähän hankkeeseen osallistui ainoastaan Seinäjoen asiakaspalvelupiste. Palvelutoimistojen välimatkat ovat suuret ja kauimmaiselta kylältä on pitkä matka alueen omaan palvelupisteeseen. Esimerkiksi Ylistarosta Peräseinäjoelle matkaa tulee yli 50 kilometriä. Peräseinäjoen palvelupisteessä asioivalla on pisimmillään yli 20 kilometrin matka.

Toimeentulotukiyksikössä sosiaalityötä tehdään asiakasjaon perusteella. Kuviosta 2 ilmenee, että eri asiakasryhmien kanssa työskentely on jaettu eri työntekijöille. Kullakin asiakkaalla on oma työntekijä.



Kuvio 2. Perussosiaalitoimen toimeentulokysikkö Seinäjoella.

Toimeentulokysikkössä työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi johtava sosiaalityöntekijä, viisi sosiaaliohjaajaa ja kuusi etuuskäsittelijää. Perussosiaalitoimen toimeentulokysikkössä on asiakkaana 2900 ruokakuntaa. Asiakasmäärään nähden sosiaalityön resurssit ovat niukat. Asiakasmäärän ei ole todettu merkittävästi muuttuneen viime vuosina. Sosiaalityön asiakkaat ohjataan tarpeen ja tulolähteen mukaan joko sosiaalityöntekijälle, sosiaaliohjaajalle tai etuuskäsittelijälle. Seinäjoella toimeentulotukea haetaan pääsääntöisesti kirjallisesti, noin puolet toimeentulotuksesta hoidetaan etuuskäsittelynä. Etuuskäsittelyyn ohjataan asiakkaita, joilla oli ensisijaisia etuusia ja he hakevat toimeentulotukea kirjallisesti. Kuukausittain jätetään noin 1200 toimeentulotukihakemusta ja asiakaskäyntejä on noin 250. Kesällä asiakasmäärä nousee oppilaitosten kesälomien vuoksi.

Työntekijöiden mukaan asiakkaista puolet on alle 30-vuotiaita, jotka ovat jollain tavoin joko syrjäytyneet tai vaarassa syrjäytyä. Useimmat heistä ovat työttömiä ja heillä on vain vähän tai ei lainkaan ammatillista koulutusta. Sosiaalityössä teh-

dään TE-toimiston kanssa yhteistyössä aktivointi- ja kotoutumissuunnitelmia asiakkaille.

Sosiaalityön asiakkaalle nimetään oma vastuutyöntekijä, joka on joko lapsiperheiden sosiaaliohjaaja, työttömien sosiaalityöntekijä, opiskelijoiden sosiaaliohjaaja tai pakolaisten etuuskäsittelijä. Myös johtava sosiaalityöntekijä tekee asiakastyötä esimiestehtävien ohella. Saadun palautteen perusteella asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä, että heille nimetään oma työntekijä. Sosiaalityön ja etuuskäsittelyn välillä oli tiivis yhteistyö.

Asiakkaiden tilanteissa talousasiat ovat päällimmäisenä, mutta velkajärjestely ei ole kovin usein tavoitteena. Velkatilannetta pahentaa monilla se, että asiakkailta on usein niin sanottuja pikavippejä, jotka eivät ole pelkästään nuorten ongelmana. Työ velka-asoiden parissa on avun lähteelle ohjaamista, jolloin asiakasta ohjataan itse selvittämään asiaa. Aika harvoin aikuissosiaalityössä ryhdytään työstämään asiakkaan velka-asiaa, vaan ongelmiin tarjotaan tietoa ja asiantuntija-apua. Monella asiakkaalla on ongelmia myös asunnon saamisessa tai pitämisessä. Asunnon pitäminen on vaikeaa, jos asiakkaalla on vuokratelkoja ja häätöjä. Esimerkiksi luottotietojen menetyksen takia on vaikea saada vuokra-asuntoa. Tällöin sosiaalityössä tulevat esiin asiakkaan avustaminen maksamattomien vuokrien hoitamisessa, suhteet vuokra-asuntotoimistoon ja vakuuksien hoitaminen uutta asuntoa varten.

Seinäjoen sosiaaliviraston työntekijöiden mukaan nuorilla asiakkuudet ovat usein määräaikaaisia ja esimerkiksi väliaikainenkin heikko taloustilanne on sosiaalisesti hyväksyttävämpää kuin aikuisilla. Aikuisilla tilanteiden edistyminen on hitaampaa. Asiakkaina on jonkin verran myös eläkeläisiä, mutta kaikkien kohdalla ei kuitenkaan aina ole kyse sosiaalityön tavoitteista. Sosiaalityön suunnitelmia ei esimerkiksi tehdä pelkästään lääke- tai terveydenhuoltomenojen vuoksi asioiville. Myöskään sellaiset työikäiset eivät kuulu sosiaalityön asiakkaiksi, joille tehdään työvoiman palvelusteessä suunnitelmat ja joilla ei nähdä olevan sosiaalityön tarvetta.

Monesti asiakkaaksi ajautuu ihmisiä, jotka tarvitsevat palvelujen järjestämistä. Työntekijät kuvaavat tätä siten, että asiakkaalla saattaa olla eräänlainen palveluvaje eikä hän itse osaa hakeutua asianmukaisten palvelujen piiriin. Toisinaan kyse voi olla siitä, että olemassa olevat palvelut eivät kohtaa tai tarvittavaa palvelua ei vain ole saatavilla.

Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä tehdään myös ammatti- ja tehtävärakenteeseen liittyvää kehittämistyötä. Toimenkuvia on nähty tarpeelliseksi määritellä nykyistä tarkoituksenmukaisemmalla tavalla. Tällä haetaan tehokkuutta etuuskäsittelyyn ja vaikuttavuutta sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen.

## Mittarin rakentaminen

Seinäjoen osahankkeen tavoitteena oli kehittää kaupungin Sosiaali- ja terveyskeskuksen perussosiaalityön toimeentulotukiyksikköön soveltuva vaikuttavuuden arviointimittari. Kehittämistyössä ja osahankkeen ohjannassa oli mukana apulais-

kaupunginjohtaja Harri Jokiranta (Seinäjoen kaupunki), johtava sosiaalityöntekijä Riitta Suojanen (Seinäjoen kaupunki), kehitysjohtaja Arto Rautajoki (Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA), kehittämissuunnittelija Anne Saarijärvi (Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA), tutkimuspäällikkö Minna Kivipelto (THL), erikoistutkija Pekka Karjalainen (THL) ja tutkija Sanna Blomgren (THL).

Vaikuttavuuden arviointimittarin kehittäminen nähtiin osana laajempaa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedontuotantoa. (Kärki, Tossavainen & Väyrynen 2009; Kärki 2007.) Sosiaalityössä ei toistaiseksi ole ollut kovin toimivia välineitä osoittaa, millaisista kokonaisuuksista työ muodostuu. Nähtiin, että mittarin tuottaman tiedon ei tulisi palvella ainoastaan sosiaalityön kehittämistä, vaan se tulisi nähdä kytkeytyneenä laajempaan kunnan tiedonmuodostuksen tehtävään. Harri Jokiranta (2012) on korostanut sosiaalityön liittymistä kunnalliseen päätöksentekoon ja resurssien ohjaukseen. Kuntalaisten hyvinvointia koskevia palveluja toteutetaan eri sektoreilla. Näkemys mukaan on kyettävä osoittamaan, mikä on sosiaalityön osuus hyvinvoinnin tuottamisessa ja esimerkiksi millaiset panokset tuottavat hyvinvoinnin lisääntymistä. Tietotuotantoa tarvitaan myös kuntaorganisaatiotoiminnalle ja päätöksenteon tueksi. Arvioinnin avulla on saatava esiin, mikä tuottaa syrjäytymistä ja huono-osaisuutta, jota sosiaalityö ”lopputoimijana” joutuu kohtaamaan. Pitkän aikavälin tavoitteeksi nähtiin tiedon tuotanto valtuustojen päätöksenteon tueksi.

Seinäjoella muodostettiin yhteinen käsitys osahankkeen tavoitteista, sisällöstä ja aikataulutuksesta. Mittarin rakentamisen tavoitteena oli tehdä aikuissosiaalityö näkyväksi. Sen vuoksi aikuissosiaalityön sisällöllinen määrittely ja purkaminen käytännön työn tasolla oli välttämätön vaihe, ennen kuin mittarin kehittäminen aloitettiin. Aikuissosiaalityö toimeentulotukiyksikössä haluttiin nähdä laajasti, ei vain perustoimeentulotuen turvaamisena yksittäisille asiakkaille. Esimerkiksi asiakkaiden ongelmia aiheuttaviin rakenteellisiin tekijöihin kohdistettavat sosiaalityön toimenpiteet haluttiin mukaan tarkasteluun – vaikka toimenpiteitä ei aina kyettäisikään tekemään toivotulla tavalla.

Aikuissosiaalityön kohteen määrittelyä pidettiin tärkeänä vaiheena ennen mittarin kehittämisen aloittamista. Keskusteltiin siitä, millaista tietoa mittari tuottaa. Mittaaminen tuottaa erilaista tietoa, jos aikuissosiaalityön kohteeksi määritellään ihminen ja tavoitteeksi asetetaan hänen sopeuttamisensa vallitseviin olosuhteisiin kuin jos kohteeksi nähdään rakenteet, olosuhteet ja muut yksilön ongelmia aiheuttavat tekijät. Jos mitataan esimerkiksi ainoastaan asiakkaan henkilökohtaisia ominaisuuksia tai motivaatiota tavoitteen saavuttamiseksi, saadaan tuloksia näistä osaluista. Todettiin, että mittaaminen myös muuttaa toimintatapoja. Tämän Michael Quinn Patton (1997, 91) on ilmaissut seuraavasti: ”*Sitä tehdään, mitä mitataan.*”

Mittari päätettiin rakentaa verkkopohjaiseksi, jolloin tietojen kirjaaminen mahdollistui tietokoneen välityksellä. Tällä ratkaisulla haluttiin päästä pois erillisestä kirjaamisesta ja papereiden säilyttämiseen liittyvistä hankaluuksista. Verkkopohjaisuutta puolsi se, että mittariin haluttiin rakentaa suora Excel-vienti tietojen tar-



kemmalle jatkoanalysoinnille. Hankkeen loppuvaiheessa mittariin kehitettiin kevyt ”raportointityökalu”, jonka avulla työntekijät saattoivat päästä katselemaan mittariin kertyneitä tietoja. Työkalua ei kuitenkaan ehditty juuri käyttää eikä sen arviointi ollut mukana mittarin toimivuuden arvioinnissa.

Työkokousten ja hankkeen työntekijöiden kanssa järjestettyjen tapaamisten ohella lisäksi Seinäjoen osahankkeessa järjestettiin 15.6.2012 kansainvälinen työseminaari, jossa Buffalon yliopistossa toimiva tutkimusprofessori Mansoor A.F. Kazi konsultoi kehitettyä mittaria realistisen arvioinnin näkökulmasta. Tiedottamista ja viestintää on tehty sähköpostin ja THL:n ylläpitämän Extranet-alustan avulla, jossa hankkeen tuotokset, materiaalit ja tapahtumat ovat olleet hanketoimijoiden käytettävissä.

## Mittarin osiot

### *Arviointi I- ja II vaiheet*

*Asiakkaan perustiedot.* Mittarin lähtökohdaksi asetui tavoitelähtöinen sosiaalityö ja tapauskohtainen arviointi (Rostila 2001; Rostila & Mäntysaari 1997). Perustiedoiksi kirjattiin asioita, joilla on merkitys sosiaalityön prosessin kannalta (kuvio 1, liite 2). Esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteen kartoittamiseksi tarvittiin perustietoja iästä, siviilisäädystä, asumismuodosta, koulutus- ja työtilanteesta. Asiakkaan tunnistetietoja, kuten henkilötietoja, osoitetta tai puhelinnumeroa ei kirjattu. Asiakkaan tunnistetiedoksi kirjattiin ainoastaan numero, jonka avulla työntekijä tietää, kuka kyseinen asiakas on.

Perustietoja tultaisiin tarvitsemaan vaikuttavuuden arvioinnissa, kun selvitetään, toimivatko esimerkiksi jotkut työmenetelmät paremmin tiettyjen asiakkaiden kohdalla. Lisäksi sovittiin, että perustietoja ei kirjattaisi, jos asiakkaan kohdalla päätettiin siihen, että arviointia ei tehdä. Arvioinnin tekemättä jättäminen ja syy kuitenkin päätettiin kirjata (kuvio 2, liite 2).

*Tavoitteiden arviointi.* Seuraavaksi tapauskohtaisuus edellytti tavoitteiden määrittelyä: mihin sosiaalityön prosessissa pyritään. Haluttiin saada tietoa siitä, millaisia tavoitteita sosiaalityössä on ja millaisia tavoitteita taas on vähemmän tai ei lainkaan. Myös tavoitteiden painoarvo oli tärkeää: jokin tavoite voi olla vahvasti mukana ja toiset tavoitteet vähemmän. Tavoitteet purettiin ensin päteemoiksi:

- Arkielämän sujuvuus ja elämäntilanne
- Päihteet ja riippuvuudet
- Sosiaaliset verkostot ja ihmissuhteet
- Talous
- Terveys
- Työelämä ja koulutus
- Asiakastyöstä nousevat rakenteelliset tavoitteet.

Kunkin pääteeman alle muodostettiin 2–9 yksityiskohtaisempaa tavoitetta, jolloin tavoitteita muodostui kaikkiaan 32 kappaletta. Lisäksi arvioinnin tekijän oli mahdollista lisätä mukaan omia tavoitteitaan, jota ei ollut listassa. Lomakkeeseen liitettiin ”muuta huomioitavaa”-kohta jokaisen pääteeman alle, johon sai kirjata tavoitteeseen liittyviä muita huomioita. Kunkin tavoitteen kohdalle luotiin asteikko, johon kirjattiin, missä määrin kyseiseen tavoitteeseen pyritään asiakkaan kohdalla (”tavoitteena erittäin paljon”, ”tavoitteena melko paljon”, ”tavoitteena melko vähän”, ”ei tavoitteena” tai ”tavoitteena tilanteen pitäminen ennallaan”). (Kuvio 3, liite 2.)

Arviointi II -vaiheessa tavoitteiden toteutuminen arvioitiin käyttäen asteikkoa ”parantunut erittäin paljon”, ”parantunut melko paljon”, ”parantunut melko vähän”, ”huonontunut” tai ”pysynyt ennallaan”. Arviointi I -vaiheessa tehdyt kirjaukset näkyivät katkoviivoina Arviointi II -vaiheessa. Jos jokin kohta ei ollut tavoitteena Arviointi I -vaiheessa, näkyi se Arviointi II -vaiheessa kyseisen tavoitteen kohdalla sulussa mainintana ”ei tavoitteena”. Kaikkien tavoitteiden suhteen toteutuminen oli vapaasti arvioitavissa. Näin pyrittiin saamaan mukaan tavoitteita, joita ei ollut mahdollisesti Arviointi I -vaiheessa kyetty ottamaan huomioon. (Kuvio 4, liite 2.)

*Menetelmien ja toimintatapojen arviointi.* Tavoitelähtöisessä sosiaalityössä menetelmien merkitys on oleellinen, sillä niiden avulla pyritään tavoitteisiin. Vaikutavuuden arvioinnissa on saatava tietoa nimenomaan menetelmien ja toimintatapojen vaikutuksista, jotta saadaan tietoa niiden kehittämistä varten. Tämän vuoksi mittaamisessa päätettiin tavoitella tietoa siitä, millaisin menetelmin sosiaalityö toimii pyrkiessään vaikuttamaan tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseen. Tämä edellytti sosiaalityön menetelmien ja toimintatapojen läpikäymistä ja niiden purkamista mittattavaan muotoon. Menetelmien pääteemat olivat:

- Suunnitelmien ja päätösten tekeminen
- Kannustaminen ja tuki
- Ongelmalähtöinen tai rajoittava toiminta
- Oikeudelliset asiat
- Työllisyys ja koulutusasiat
- Muut menetelmät
- Kehittämisen- ja vaikuttamistyön menetelmät ja toimintatavat.

Pääteemat ”menetelmät ja toimintatavat” purettiin yksityiskohtaisemmiksi toimintoiksi, kuten ”tukihenkilön tai vertaistuen etsiminen asiakkaalle”. Yksityiskohtaisia toimintoja oli yhteensä 31. (Kuvio 5, liite 2.) Arviointi II -vaiheessa menetelmien toteutuminen arvioitiin käyttäen asteikkoa ”käytettiin enimmäkseen/tehty”, ”käytettiin melko paljon”, ”käytettiin melko vähän”, ”ei käytetty/tehty lainkaan”, ”en osaa sanoa/vaikea arvioida” (kuvio 6, liite 2).

*Tilannetekijöiden arviointi.* Osahankkeessa oltiin kiinnostuneita aikuissosiaalityön tarpeesta ja liittymisestä kunnan hyvinvointia tuottaviin tai ehkäiseviin toimiin. Tämän vuoksi mittariin liitettiin osa-alueita siitä, millä tavoin tilannetekijät

ja konteksti vaikuttavat sosiaalityön tavoitteiden saavuttamiseen. Tilannetekijät olivat asiakkaan henkilökohtaiseen tilanteeseen, kuten terveydentilaan liittyviä tekijöitä mutta myös asiakkaasta riippumattomia tilannetekijöitä, kuten alueen työllisyystilanne. Tilannetekijöiden pääteemat olivat:

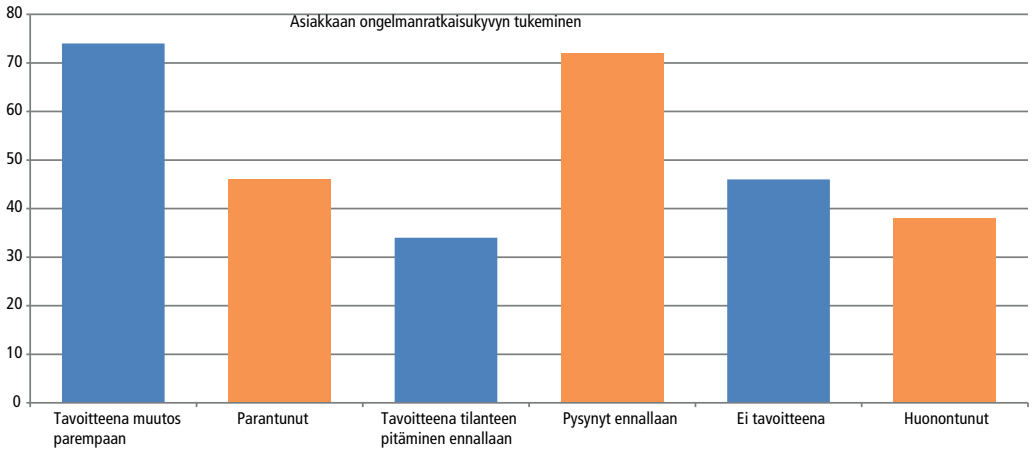
- Arkielämän sujuvuus ja elämänhallinta
- Talous ja työelämä
- Asiakkaasta riippumattomat tekijät

Tilannetekijöitä muodostui kaikkiaan 29 kappaletta. Arviointi I -vaiheessa pyydettiin kirjaamaan, missä määrin kyseinen tilannetekijä mahdollisesti vaikuttaa tavoitteen saavuttamiseen ehkäisevästi tai tavoitteen saavuttamista tukevasti (kuvio 7, liite 2). Arviointi II -vaiheessa kirjattiin, missä määrin kukin tilannetekijä on vaikuttanut tavoitteiden saavuttamiseen joko ehkäisevästi tai tukevasti. Esimerkiksi asiakkaan heikko terveystila tai huoli läheisistä ovat voineet olla tavoitteen saavuttamista ehkäiseviä tekijöitä. Arviointi II -vaiheessa edellisen vaiheen kirjaukset näkyivät jälleen katkoviivoina. (Kuvio 8, liite 2.)

### ***Raportointityökalu***

Mittariin rakennettiin THL:ssä raportointityökalu, jonka avulla hankkeen aikana työntekijät pääsisivät katsomaan tietoja ja tekemään kevyitä analyyseja niiden pohjalta. Perustiedot -valikosta sai yhteenvedon kirjatuihin asiakkaiden taustatiedoista. Kaikki tiedot oli mahdollista viedä Exceeliin. Kustakin arvioitavasta kokonaisuudesta (tavoitteet, menetelmät ja tilannetekijät) saatiin näkyviin yhteenvetokuvio. Kuvioita sai joko omien asiakkaiden tai kaikkien asiakastietojen kohdalta. Kuviossa 3 on esimerkki tavoitteiden arviointiin liittyvästä yhteenvedosta.

Kuviossa 3 siniset palkit havainnollistavat, miten paljon Arviointi I -vaiheessa asiakkaan ongelmanratkaisukyvyyn tukemisessa on ollut tavoitteena muutos parempaan, minkä verran on pyritty pitämään tilannetta ennallaan ja missä määrin kyseinen tavoite ei ole ollut lainkaan tavoitteena. Siniset palkit osoittavat, että kyseisessä esimerkissä asiakkaan ongelmaratkaisukyvyyn tukemisessa on ollut pääosin tavoitteena muutos parempaan. Oranssit palkit kuvaavat sitä, minkä verran Arviointi II -vaiheessa asiakkaiden ongelmanratkaisukyky on parantunut, pysynyt ennallaan tai huonontunut. Oranssit palkit havainnollistavat, että enimmäkseen asiakkaan ongelmanratkaisukykyyn liittyvässä tavoitteessa ei ole tapahtunut muutoksia, vaan tilanne on pysynyt ennallaan.



Kuvio 3. Esimerkki pylväsmuotoisesta tavoitteiden arvioinnin vertailutaulukosta.

## Mittarin testaus

AVAIN-mittarin testaus Seinäjoen sosiaalivirastossa alkoi marraskuun lopussa 2011. Testausaika päätettiin 15.8.2012. Testausaika kertyi yhteensä noin 9 kuukautta. Testausaikana mittariin kirjattiin 340 asiakkaan käynti, joista 211 kohdalle tehtiin merkintä arvioinnin toteuttamisesta. Lopulta Arviointi I -vaiheessa kirjattiin 209 asiakkaan tiedot. Näistä 53 prosenttia oli naisia ja 47 prosenttia miehiä (taulukko 1).

Eniten kirjattiin asiakkaita, jotka olivat iältään 31–45-vuotiaita (33 %). Toisen suuri ryhmä olivat alle 27-vuotiaat asiakkaat, joita oli 30 prosenttia. Siviilisäädyltään asiakkaat olivat useimmiten naimattomia (48 %). Yli puolet asiakkaista oli lapsettomia (56 %). Asiakkaista 48 prosenttia oli suorittanut ammattitutkinnon, 40 prosentilla ei ollut ammatillista koulutusta ja 11 prosentilla oli ammattitutkinnon suorittaminen kesken. (Taulukko 1.) 44 prosenttia asiakkaista oli ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi ja 9 prosenttia oli mukana työelämässä (taulukko 2).

Arviointi II -vaihe tehtiin 172 asiakkaan kohdalla. 131 asiakkaaksi kirjatulle ei tehty lainkaan arviointia. Syiksi oli kirjattu lähinnä asiakkaan kieltäytyminen arvioinnista tai se, että asiakkaat eivät olleet palauttaneet suostumuslomaketta, joka vaadittiin arviointiin osallistumiseksi. Osa työntekijöistä oli jättänyt tiedot kirjaamatta, jos suostumuslomake oli tullut toimeentulotukipäätöksen jälkeen. Yksi sosiaaliohjaaja oli mennyt systemaattisesti kaikki asiakkaat läpi, ja tarkistanut tilanteen, mutta kaikilla ei tähän ole ollut siihen aikaa, joten erilaisten toimintatapojen pelättiin vääristävän saatavia tuloksia. Lisäksi työntekijät olivat päättäneet joidenkin asiakkaiden kohdalla, että arviointia ei tehdä. Syynä saattoi olla esimerkiksi se, että työntekijän mukaan tilanteeseen ei kuulunut sosiaalityön tavoitteita. Tällainen tilanne oli esimerkiksi kirjallisesti asioiva toimeentulotukiasiakas, jolla ei nähty olevan sosiaalityön tarvetta (esimerkiksi lääkekuluihin toimeentulotukea hakeva asiakas). Arvi-

**Taulukko 1. AVAIN-mittarin testiasiakasryhmän perustiedot (n=209).**

Sukupuoli	n	%
Nainen	110	53
Mies	99	47
Ikä		
Alle 27 vuotta	63	30
27-30 vuotta	30	14
31-45 vuotta	69	33
46-55 vuotta	30	14
Yli 55 vuotta	17	8
Siviilisääty		
Naimaton	90	43
Avio-/avoliitto	55	26
Eronnut	49	23
Asumuserossa	12	6
Alaikäisten lasten määrä		
Ei alaikäisiä lapsia	116	56
1 lapsi	46	22
2 lasta	31	15
3-5 lasta	16	8
Ammatillinen koulutus		
Ammattitutkinto	101	48
Ei ammatillista koulutusta	83	40
Tutkinnon suorittaminen kesken	22	11
Korkeakoulututkinto	2	1

ointi I ohjeistettiin tehtäväksi kaikkien asiakkaiden kohdalla heti, kun asiakkuus on alkanut ja asiakas on antanut suostumuksensa arviointiin. Mittarin käyttö lähti liikkeelle suhteellisen nopeasti ja Arviointi I -vaiheen tietoja kirjattiin tiiviisti aina kesään 2012 saakka. Kesäkuukausien ajoittuminen testausvaiheeseen hidasti hieman tietojen kirjaamista. Arviointi II -vaiheen tekeminen osoittautui hankalammaksi, koska asiakkaiden tilanteet eivät välttämättä muutu lyhyellä arviointijaksolla. Arviointi II -vaiheessa jokaisen asiakkaan kohdalla ei täytetty kaikkia tietoja vaan osa arvioinneista jäi puuttumaan. Arviointi II -vaiheesta ei myöskään kyetty sopimaan kovin tarkasti, missä vaiheessa se tehdään, koska asiakkaiden tilanteet olivat niin erilaisia. Joillain asiakkailla prosessit kestivät pitkään, toisaalta oli vain kertaluontoi-

Taulukko 2. AVAIN-mittarin testiasiakasryhmän työmarkkina-asema

Työmarkkina-asema	n	%
Työtön työnhakija	91	44
Työssä	19	9
Äitiys-/vanhempainlomalla/hoitovapaalla	18	9
Opiskelija	17	8
Sairauslomalla tai kuntoutustuella	16	8
Eläkkeellä	12	6
Ei työmarkkinoiden käytettävissä	10	5
Työvoimapolitiisessa toimenpiteessä	9	4
Yrittäjä	7	3
Työtön, ei työnhakija	6	3
Työkyvyn selvityksessä/ kuntoutuksessa	4	2
Yhteensä	209	100

sesti asioivia asiakkaita. Työntekijän päätettäväksi jäi se, missä vaiheessa Arviointi II tehtiin.

Arviointi I -vaiheen valmistuttua mittarin toimivuudesta tehtiin haastattelututkimus, johon osallistui kolme sosiaalityöntekijää, neljä sosiaaliohjaajaa ja neljä sosiaalivirastossa asioinutta asiakasta. Työntekijöiden haastattelut tehtiin ryhmähaastatteluina (sosiaalityöntekijöiden haastattelu ja sosiaaliohjaajien haastattelu). Asiakkaiden haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina. Haastatteluihin osallistuneet asiakkaat ottivat itse yhteyttä THL:n tutkijaan sen jälkeen, kun sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja oli kertonut heille mahdollisuudesta osallistua haastatteluun. Yksi haastattelu tehtiin asiakkaan kotona, kolme sosiaaliviraston tiloissa.

Haastattelujen tavoitteena oli saada selville:

- Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia AVAIN-mittarin käytöstä ja arvioinnin merkityksestä aikuissosiaalityölle
- Miten Seinäjoen kaupungin sosiaalitoimeen kehitetty mittari soveltuu yleisemmin aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin ja miten mittaria tulisi kehittää edelleen

Tutkimukselle saatiin rahoitus SKR:n Etelä-Pohjanmaan rahastosta.

## Mittarin toimivuuden ja luotettavuuden arviointia

Sekä sosiaalityöntekijät että sosiaaliohjaajat pitivät arvioinnin tekemistä mielekkäänä, joskin työläänä. Asiakkaat eivät nähneet arviointia erillisenä asiana, eivätkä pääosin kommentoineet sitä lainkaan. Asiakkaiden kannalta tärkeintä oli, että palvelu vastaa heidän tarpeisiinsa ja he pääsevät vaikuttamaan omia asioitaan koskeviin suunnitelmiin ja päätöksiin.

Koska työntekijöiden haastattelut tehtiin mittarin testausvaiheen puolella välissä, liittyvät heidän antamansa kommentit siihen, millaisia etuja ja hankaluuksia mittarin käytöllä on, kun se yhdistetään päivittäiseen sosiaalityöhön. Työntekijät pohtivat asiakkaiden tilanteita ja niiden muuttumista seurantajakson aikana. Arvioinnin tuloksia ei ollut vielä käytössä haastattelujen tekohetkellä.

Kysyttäessä työntekijät ja asiakkaat pitivät parhaana vaihtoehtona arvioinnin liittämistä osaksi päivittäistä sosiaalityötä eikä niin, että arviointi olisi jokin irrallinen toimenpide, jolla ei ole suoraa yhteyttä asiakkaiden saamaan palveluun. Asiakkaat olivat tyytyväisiä tapaan, että arviointi oli osa ”normaalia” asiakastyötä ja että työntekijä täytti mittariin kuuluvan lomakkeen. Kukaan ei pitänyt ajatuksesta, että lomake olisi yksin asiakkaiden täytettävänä.

Mittarin toimivuuden ja luotettavuuden arvioinnissa käytetyt sitaatit ovat suoraan työntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluista (esim. A1= asiakas numero 1; St1= sosiaalityöntekijä numero 1; So1=sosiaaliohjaaja numero 1).

### *Mittarin käytön hyviä puolia*

Työntekijöiden mukaan osa mittarin kysymyksistä sopi suoraan vietäväksi asiakastyöhön. Asiakassuunnitelmiin kirjattiin jo nyt joitain samantyyppisiä asioita, joita voisi miettiä liitettäväksi suoraan mittariin.

Työntekijöiden mukaan mittarin käytön myötä työn erilaiset ulottuvuudet tulivat näkyväksi. Mittarin käyttö havainnollisti, millaisten asiakkaitten kanssa tehdään töitä. Samalla työtavoista tuli näkyväksi, millaisia asioita tehdään ja millaisia ei tehdä. Arvioinnin myötä työntekijälle tuli mahdollisuus miettiä asioita, joihin on paneuduttava enemmän. Esimerkiksi tavoite ”asiakkaan tietoisuuden parantaminen” ei yleensä tullut puheeksi asiakastilanteessa, mutta mittarin testausvaiheessa sitäkin pohdittiin ja työntekijät sanoivat kiinnittäneensä huomiota kyseiseen teemaan hieman aiempaa enemmän. Työntekijöiden mukaan asiakkaat ottivat kyseisen kohdan aika kiitollisena vastaan, koska tämänkaltaisista kysymyksistä ei tullut muutoin puhuttua.

Työntekijät toivat esiin, että mittari auttoi kiinnittämään huomiota, millaiseen työhön ei ole aikaa, vaikka se nähtäisiin tärkeäksi. Sosiaalityöntekijät kuvasivat asiaa siten, että mittarin avulla saatiin ”katveessa” olevaa sosiaalityötä esiin:

*”Tämä tutkimus on innostavaa, tällä saadaan tästä isosta valtavasta maailmasta joku ote. Itseä innostaa, kun saadaan työ näkyväksi.” (St1)*

Työntekijöiden mukaan on totuttu liaksi siihen, että asiat näyttäytyvät perhe- ja yksilöongelmina. Työntekijät kiinnostuivat esimerkiksi siitä, miten rakenteelliselle työlle voi saada enemmän mahdollisuuksia, jos mittarin tuottamaa tietoa hyödynnetään sosiaalityössä. He pohtivat, välittääkö siitä kukaan. Kysymyksiä aiheutti se, onko rakenteellisiin seikkoihin liian vaikea vaikuttaa sosiaalityön puitteissa. Esimerkiksi sosiaali- ja terveyslautakuntaa tulisi kiinnostaa mittarin avulla koottu tieto ongelmien rakenteellisista syistä. Työntekijät pohtivat, riittääkö kuitenkin se, että rakenneongelmista ollaan vain tietoisia.

Kaiken kaikkiaan mittarin etuna pidettiin sitä, että se auttoi näkemään asiakkaan tilanteeseen liittyviä asioita hieman eri näkökulmasta, kuin aiemmin ja laaja-alainen työ saatiin näkyväksi.

### ***Mittarin käytön hankaluuksia ja kehittämisehdotuksia***

Mittaria pidettiin liian laajana ja työläänä, jotta sitä olisi voitu käyttää jokaisen asiakastapaamisen yhteydessä. Koska mittarin käyttö oli opeteltava, vaati täyttämisen aikaa ja pohdiskelua. Mittarin käyttö lisäsi työtä ja työntekijät joutuivat täyttämään arviointeja asiakastapaamisten jälkeen. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakas- ja riitti lomakkeen täyttämiseen, jos työntekijä yksin täytti lomakkeen. Jos asiakas oli läsnä, aikaa kirjaamiseen tarvittiin tuplamäärä. Erityisesti arviointi II -vaihetta pidettiin hyödyllisenä, mutta vaikeana täyttää asiakkaan kanssa. Kirjallisten hakemusten kohdalla arviointi oli vaikeinta. Jotkut työntekijät tiedustelivat puhelimitse asiakkailta täydentäviä tietoja arviointia varten. Lisäksi arvioinnin erillisyyttä sosiaalityön muista dokumentointijärjestelmistä koettiin hankaluudeksi. Asiakastilanteissa käytettävän mittarin tulisi olla suoraan liitettävissä muihin asiakastietoihin sisältäviin järjestelmiin.

Työntekijöiden vaihtuminen tulee ottaa huomioon jatkokehittämisessä, voiko esimerkiksi yksi työntekijä täyttää Arviointi I -vaiheen ja toinen työntekijä Arviointi II -vaiheen. Uusi työntekijä ei välttämättä tunne tai tiedä asiakkaan taustoja, tai käyttää eri menetelmiä kuin Arviointi I -vaiheen täyttänyt työntekijä. Tälle asialle tulee ainakin tehdä kirjauskohta, mistä mahdolliset työntekijävaihdokset ilmenevät.

Mittarin käytössä on huomioitava, että asiakkaiden tilanteet eivät ehdi muuttua kovin nopeasti. Työntekijät kokivat, että tutkimuksessa on oletuksena, että asiakasta tavaan usein, mikä ei pidä paikkaansa. Asiakkaille annettavat ajat eivät aina palvelleet optimaalista tilannetta tulosten saavuttamisen kannalta. Lisäksi testiaika oli monien kohdalla liian lyhyt tulosten seurantaan. Optimaalinen aika I- ja II -vaiheen välillä voisi työntekijöiden mukaan olla esimerkiksi 3 kuukautta. Tämän ohella asiakkuuden päättymisen tapahtuu aika harvoin niin, että päättymisestä sovitaan asiakkaan kanssa konkreettisesti. Työntekijöiden näkemys oli, että testausvaiheen aikana saavutetuista tuloksista saatiin hieman viitteitä, mutta kovin tarkkaa tietoa se ei oikein voi tuottaa. Tilanteet olivat sellaisia, että niiden ratkaisemiseen menee pidempi aika.



Yksittäinen muutos asiakkaan tilanteessa voi romahduttaa muita, aiemmin siihen liittymättömiä asioita. Asiat kietoutuvat toisiinsa, joten asiakkaan kohdalla saattoi olla vaikea tulkita, mikä oli syy ja mikä seuraus. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat usein voimakkaasti yhteydessä toisiinsa. Oli työntekijän tulkinnasta kiinni, kumpaa pidettiin ensisijaisena ongelmana.

Mittarin sisältämien osioiden on oltava selkeitä, vastausvaihtoehtojen yksiselitteisiä ja päällekkäisyyksiä tulee karsia. Nyt mittari sisälsi jonkin verran vaikeasti tulkittavia kohtia. Esimerkiksi asiakkaan kulttuuritausta tilannetekijänä oli vaikea arvioida, edistikö se vai hankaloittiko tavoitteiden saavuttamista. Osa tulkitsi kyseisen kohdan siten, että esimerkiksi valtaväestön kohdalla kulttuuritausta on aina edistävä tekijä vaikkapa työnhaussa, jos vertaa sitä joidenkin erityisryhmien tilanteeseen. Joidenkin kysymysten kohdalla oli tulkintavaikeuksia tai huomattiin, että eri työntekijät olivat käsittäneet kysymykset hieman eri tavoin. Esimerkiksi elämänhallinnan tulkintaa pohdittiin, mitä se sisältää. ”Vaikeasti työllistyvien työllistymismahdollisuudet” tilannetekijänä on voinut merkitä yhdelle työpaikkojen saatavuutta ja toiselle sitä, että asiakkaalle etsitään työpaikkaa. Myös se, mielletäänkö asian edistävän tai hankaloittavan tavoitteen saavuttamista, tulisi avata tarkkaan. Lomakkeen osioihin ja vastausvaihtoehtoihin on liitettävä selkeät ohjeet ja esimerkit.

Mittarin tuottamaa tietoa on voitava hyödyntää sosiaalityön kehittämisessä. Tämä voi työntekijöiden mukaan tapahtua esimerkiksi siten, että valitaan joku asiakasryhmä, jonka kanssa tehtävää paneutuvaa työtä seurataan ja arvioidaan. Silloin arvioinnin avulla saadaan tietoa kehittämisen kohteeksi. Tällainen voi olla esimerkiksi yhdyskuntatyöhön kohdistuva teemakuukausi. Arviointi toisi esille kyseisen asiakasryhmän tilanteen ja siihen kohdistuneita toimenpiteitä teemakuukauden aikana. Mittarin avulla voidaan saada näkyväksi erilaisten kokeilujen tarve ja perustella yhdyskuntatyön merkitys. Tässä hankkeessa testausvaiheessa kohteena oli pelkästään toimistolla tehtävä sosiaalityö, minkä vuoksi toimeentulotuki ja etuuksien käsittely työntekijöiden mukaan korostuivat tuloksissa.

## Mittarin käyttö asiakastilanteissa

### *Tavoitteiden arviointi*

Työntekijät toivat esiin, että asiakkaan kanssa oltiin useimmiten yhtä mieltä tavoitteista. Tavoitteen saavuttaminen on kiinni monista tekijöistä, kuten työllisyystilanteesta. Mittarin sisältämät tavoitteet olivat tärkeitä, mutta osa oli jätettävä ulkopuolelle ajankäytön takia. Kaikkia tavoitteita pidettiin tärkeinä, mutta todellisuudessa vain kiireellisimpiin asioihin ehdittiin tarttua. Esimerkiksi sosiaaliohjaajien mukaan ihmissuhteet ja sosiaaliset verkostot eivät olleet usein tavoitteena juuri aikapulan vuoksi. Heidän mukaansa ihmissuhteet ja sosiaaliset verkostot ovat tärkeitä, koska niissä on paljon tekemistä monien asiakkaiden kohdalla. Myös sosiaalityöntekijät toivat esiin tavoitteiden priorisoinnin. Esimerkiksi harrastus- ja osallistumismah-

dollisuuksien tukemista pidettiin tärkeänä, mutta tämän tavoitteen edistäminen jäi vähäiseksi työn painoutuessa niin sanottuun viimesijaiseen sosiaalityöhön.

Sosiaalityöntekijät pitivät myös rakenteellisia tavoitteita ja asiakkaan tietoisuuteen liittyviä tavoitteita tärkeinä, mutta jälleen ajankäytöllisesti vaikeina toteuttaa. Heidän mukaansa rakenteellinen näkökulma pitäisi ottaa vakavasti ja mittaaminen tuo esille mahdollisuuden paneutua siihen. Sosiaaliohjaajat eivät pitäneet rakenteellisia tavoitteita niin tärkeinä kuin sosiaalityöntekijät. Sosiaaliohjaajat toivat esiin, että rakenteelliset tavoitteet olivat mittarissa vaikeimpia kohtia ymmärtää, mitä niillä tarkoitettiin.

Mukana oli myös tavoitteita, joita kaikki eivät kokeneet ensisijaisesti sosiaalityöhön kuuluviksi. Lisäksi on mahdollista, että asiakas ei ota kaikkia asioita puheeksi tai ei halua tuoda niitä sosiaalityön käsiteltäväksi. Lisäksi syynä joidenkin tavoitteiden ohittamiseen pidettiin sitä, että joidenkin asioiden katsottiin kuuluvaksi toiselle sektorille. Esimerkiksi, jos asiakkaalla oli asiakassuhde päihdehuoltoon tai velkaneuvontaan, ei kyseisiä asioita merkitty sosiaalityön tavoitteeksi.

Sosiaalityössä osa tavoitteista tulee esille vähitellen, mitä mittari ei nykyisellään oikein kyennyt huomioimaan. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeasioita ei aina ollut tiedossa ensitapaamisella. Toisaalta, päällimmäiset ja kiireelliset asiat, kuten taloustilanne saattoi aiheuttaa sen, että muista asioista kuten mielenterveys- ja päihdeasioista ei ollut aikaa keskustella. Asiaa voi olla vaikea ottaa esille lyhyellä tapaamisella. Työntekijöiden mukaan asiakkaan kanssa tehtävää yhteistyötä voi hankaloittaa, jos vaikea asia otetaan esille liian nopeasti.

Tavoitteiden asettamisessa on usein kysymys tilanteen ylläpitämisestä, joten ylläpito-kysymyksen mukanaoloa mittarissa pidettiin hyvänä.

### ***Tilannetekijöiden merkitys tavoitteiden saavuttamisessa***

Mittarin tilannetekijöihin liittyvää osiota pidettiin tärkeänä. Tilannetekijöiden avulla mittarilla pyrittiin saamaan esiin, millaiset asiat olivat yhteydessä tavoitteiden saavuttamiseen. Tilannetekijöistä esimerkiksi asiakkaan motivaatiolla ja terveydellisillä syillä nähtiin olevan suuri merkitys tavoitteiden saavuttamisessa. Erityisryhmien kohdalla myös arvoilmaston vaikutusten huomioimista pidettiin tärkeänä. Arvoilmaston nähtiin vaikuttavan esimerkiksi romaniväestön kohdalla tavoitteiden saavuttamiseen.

Osa tilannetekijöistä saattoi olla kirjattuna myös tavoitteisiin, mikä koettiin hieman hämmentävänä. Sosiaalityössä on tilanteita, joissa esimerkiksi mielenterveys näyttäisi vaikeuttavan tavoitteen saavuttamista, mutta sosiaalityön tavoitteeksi sitä ei aseteta, jos hoitosuhde on muualla.

Sosiaaliohjaajien haastattelussa tuli esille, että tilannetekijäkohta on aika tulkinvarainen: esimerkiksi asiakkaan taloustilanne voi edistää tavoitteen saavuttamista eri tavoin. Jos taloustilanne on heikko, niin se voi motivoida hakemaan työtä.

Toisen kohdalla heikko taloustilanne voi masentaa ja ehkäisee työnhakua. Mitään tilannetekijä -kysymystä ei sinällään pidetty merkityksettömänä.

### ***Menetelmien arviointi***

Sosiaalityöntekijät toivat esille, että he pitävät tärkeänä sitä, että sosiaalityön vaikuttavuutta tarkasteltiin menetelmien avulla. Heidän mukaansa oli mielenkiintoista tietää, mikä merkitys on kontrolloivilla tai tukevilla menetelmillä ja millaisia vaikutuksia niillä on. Työntekijät pohtivat, voidaanko arvioinnilla todella saada työn vaikutukset esiin.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että työnjako sosiaalivirastossa on aika täsmennyttämätön: sekä sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat että etuuskäsittelijät tekevät toimeentulotukipäätöksiä ja ottavat asiakkaita vastaan. Työtä luonnehdittiin toimenpidekeskeiseksi:

*”Nyt tehdään niitä, mitä keritään, ei keritä paneutumaan. Asiat tehdään tärkeysjärjestyksessä. Yritetään saada asiakkaat pysymään yhteiskunnassa.” (So1)*

Menetelmien käyttöön liittyy erilaisia ”vivahteita”, kuten työntekijöillä olevia henkilökohtaisia ja ammatillisia näkemyksiä asioiden tärkeydestä, joita mittari ei vielä tällaisenaan tavoita.

Korostettiin, että on hyvä, että lomakkeessa tulee esille asiakasta tukeva keskustelu. Haastatteluun osallistuneet asiakkaat olivat varsin tyytyväisiä siihen, että työntekijöillä on heille aikaa muuhunkin kuin toimeentulotukilaskelmien tekoon:

*”Virkillijalla on ihan hyvin aikaa jutella. Muutakin kuin talousasioita, esim. kuulumisia..” (A1)*

*”Toisaalta kiva, että oli aikaa keskustella, olen ollut isommissakin kaupungeissa joissa ei ole aikaa jutella, oli vain 5 minuuttia aikaa. Paperit vain tuotiin. Täällä ei ole sellaista oloa.” (A2)*

Työntekijöiden mukaan mittarin menetelmäosio antoi kuitenkin vain karkean kuvan tehtävistä asioista. Pääosin lomaketta pidettiin onnistuneena, joskin se ei vielä tuonut esille kaikkia ”hienouksia”, kuten toimeentulotuen kannustinkäyttöä.

Työntekijöitä kiinnosti, voisiko jossain vaiheessa saada esille, minkä ajan sisällä tavoitteisiin on päästy. Nyt Arviointi –I ja Arviointi II –vaiheiden välistä aikaa ei mittariin kirjattu lainkaan.

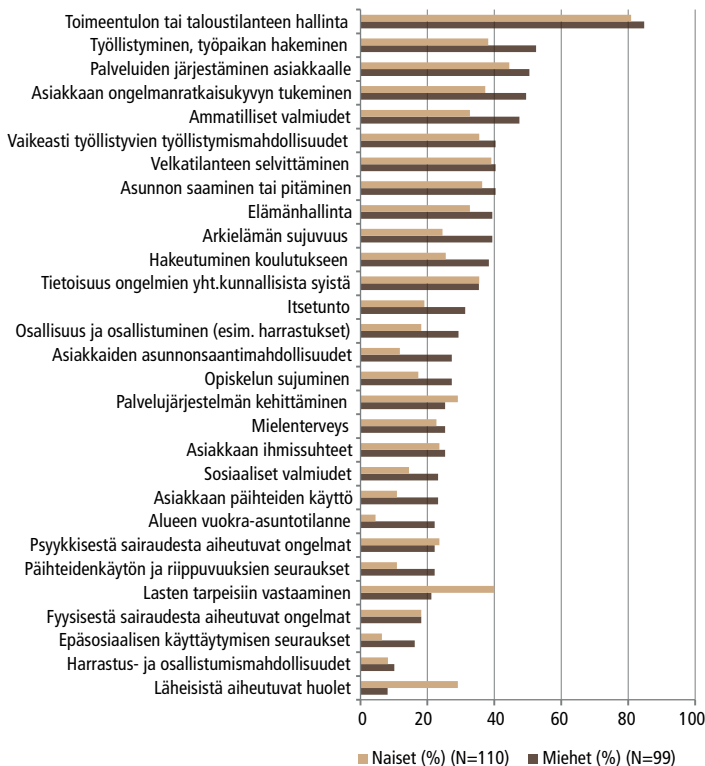
Työntekijät huomasivat, että perheen tai lapsen näkökulma ei tullut mittarissa juurikaan esille. He pohtivat, että jos lomaketta laajennetaan, tämä näkökulma voitaisiin lisätä mukaan.

## Testausvaiheen tulokset

### *Asiakkaan tavoitteiden saavuttaminen*

Tavoitteita oli mahdollista kirjata niin monta, kuin oli tarpeen. Tavoitteita oli kirjattu 209 asiakkaan osalta yhteensä 2720 eli jokaiselle asiakkaalle oli kirjattu keskimäärin 13 tavoiteltavaa asiaa. 66 prosentin osalta tavoitteena oli asiakkaan tilanteen muuttaminen parempaan, 34 prosentissa tavoitteena oli tilanteen pitäminen ennallaan. Keskeisimmät tavoitteet liittyivät asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen ja työllistymiseen, kuten taloustilanteen hallintaan, ammatillisten valmiuksien parantamiseen ja velkatilanteen selvittämiseen. Keskeisiä tavoitteita olivat myös asiakkaan elämänhallinnan paranemiseen liittyvät tavoitteet kuten ongelmanratkaisukyvyyn tukeminen, arkielämän sujuvuus sekä omien voimavarojen ja valmiuksien tukeminen. Tämän ohella oli panostettu palvelujen järjestämiseen. Rakenteellisiin tekijöihin liittyviä tavoitteita oli kirjattu vähemmän.

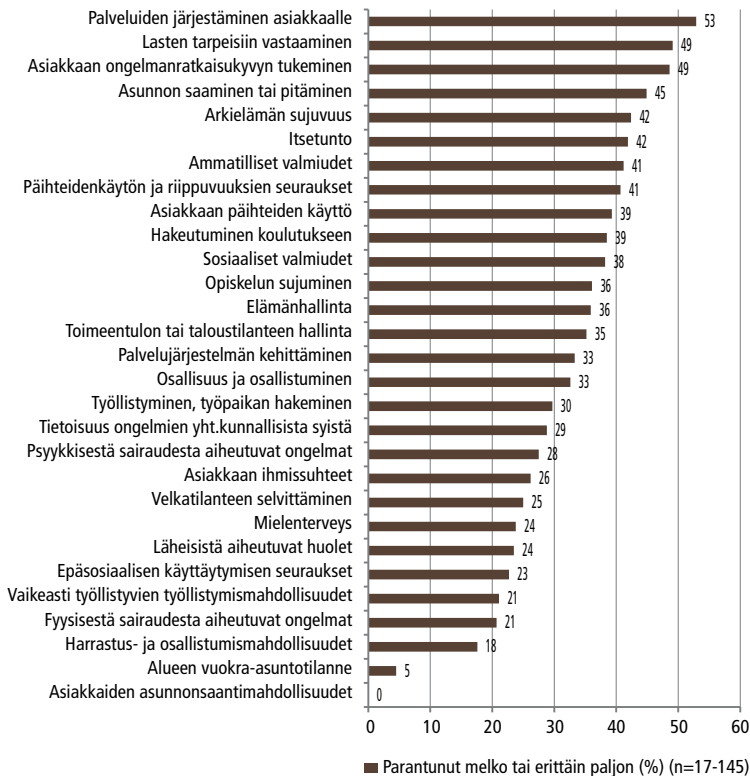
Miesten kohdalla tavoitteita oli kirjattu enemmän kuin naisilla. Miehillä erityisesti taloustilanteeseen ja työllistymiseen liittyvät tavoitteet korostuvat. Naisten kanssa työskennellessä panostettiin miehiä enemmän lasten tarpeisiin ja läheisistä aiheutuviin huoliin. Lasten tarpeisiin vastaaminen oli naisten kolmanneksi yleisin tavoite, kun miesten tavoitteissa se oli vasta sijalla 25. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Asiakkaiden pääasiallisimmat tavoitteet sukupuolen mukaan (%).

Keskeisin havainto tavoitteiden saavuttamisesta testiaikana oli se, että pääosin tilanteet olivat pysyneet ennallaan (76 %). Tavoitteista 21 prosentissa tilanne oli parantunut ja 3 prosentissa tavoitteista tilanne oli huonontunut. Esimerkiksi suurimmalla osalla asiakkaista tavoitteena oli toimeentulon ja taloustilanteen hallinnan paraneminen. Kolmanneksen kohdalla tilanteissa oli tapahtunut muutosta edulliseen suuntaan, eli tilanne oli parantunut. Lähes kahden kolmanneksen kohdalla tilanne oli pysynyt ennallaan ja kuuden prosentin kohdalla tilanne oli huonontunut. Parhaiten oli kyetty järjestämään palveluita asiakkaille, edistämään lasten tarpeisiin vastaamista ja tukemaan asiakkaan ongelmaratkaisukyvyä paranemista. Näissäkin vain puolet tavoitteen asettaneista oli saavuttanut tavoitteensa melko tai erittäin hyvin. (Kuvio 5.)

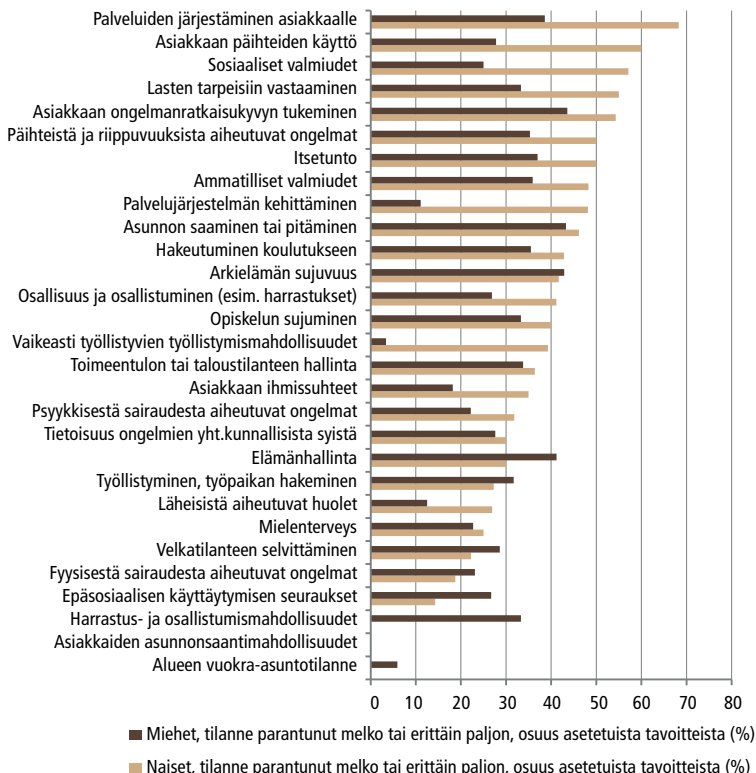
Naisten kohdalla tavoitteisiin päästiin testausaikana kauttaaltaan paremmin kuin miesten. Naisten kohdalla esimerkiksi seuraaviin tavoitteisiin päästiin paremmin: palvelujen järjestäminen asiakkaalle, päihteiden käyttöön liittyvät ongelmat, sosiaaliset valmiudet sekä lasten tarpeisiin vastaaminen. Toimeentulo-, koulutus- ja työllisyystilanteen parantamisessa ei edistytty kovin hyvin. Erityisesti miesten koh-



Kuvio 5. Hyvin saavutetut tavoitteet, osuus asetetuista tavoitteista (%).

dalla oli asetettu talouteen ja työelämään liittyviä tavoitteita. Miehillä kuitenkin joissain tavoitteissa oli saavutettu hyviä tuloksia. Esimerkiksi tavoitteena ollut elämänhallinta oli parantunut miehillä hieman enemmän kuin naisilla. Miesten kohdalla saavutettiin myös harrastusmahdollisuuksiin liittyviä tavoitteita hieman paremmin kuin naisten kohdalla. (Kuvio 6.)

Tavoitteiden asettamiseen ja niiden saavuttamiseen liittyy huomioita, joita tulee vielä selvittää tarkemmin. Parhaiten onnistuttiin palveluiden järjestämisessä asiakkaalle. Miksi esimerkiksi toimeentulon ja taloustilanteen hallintaan ei saatu tavoiteltuja muutoksia, vaikka ne olivat niin suuren joukon keskeisin tavoite? Tulokset herättävät kysymyksen, panostetaanko palveluiden järjestämisessä oikeisiin asioihin, jos taloustilanne oli ensisijainen ongelma? Myös eri sukupuolten huomioiminen tavoitteiden asettamisessa on syytä ottaa esille. On selvittävää tarkemmin, mikä vuoksi naisten kohdalla asetettuihin tavoitteisiin päästiin paremmin kuin miesten kohdalla.



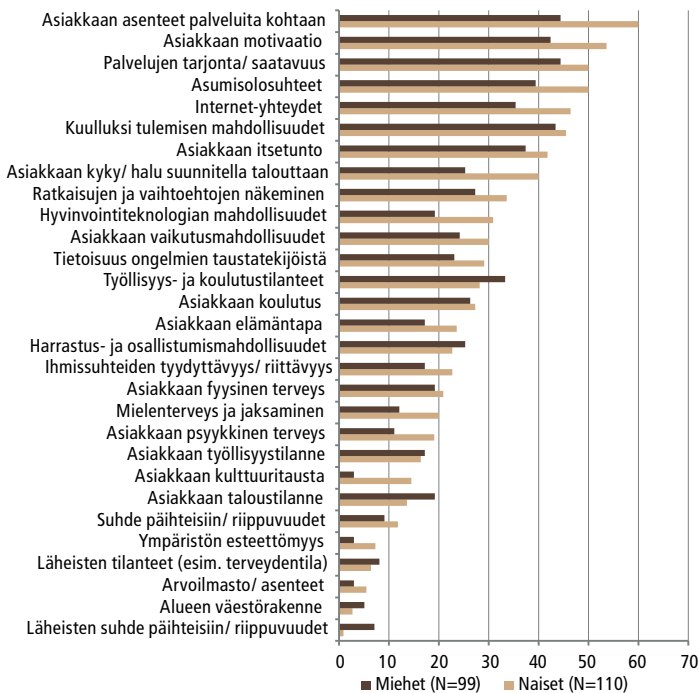
Kuvio 6. Hyvin saavutetut tavoitteet sukupuolen mukaan (%).

### Tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttaneet tilannetekijät

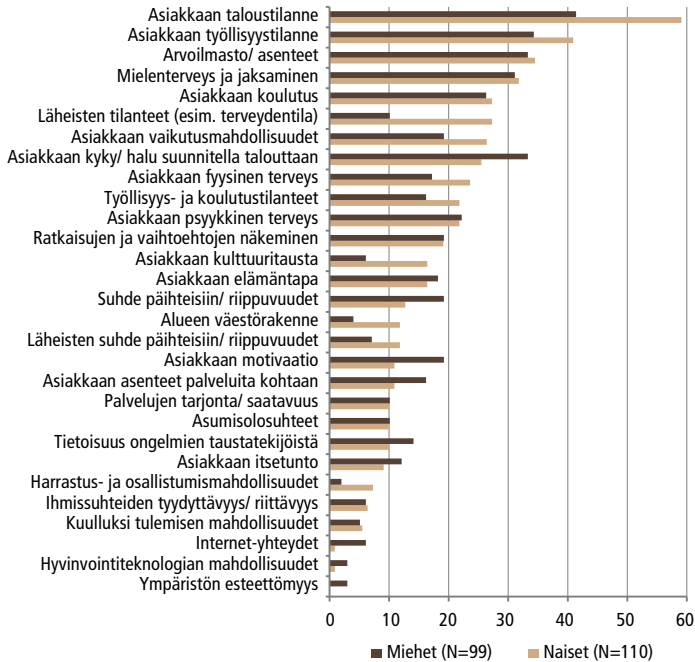
Tehtyjen arvioiden mukaan asiakkaan asenteet ja motivaatio edistivät eniten tavoitteiden saavuttamista. Näiden nähtiin olevan erityisesti naisilla tavoitteiden saavuttamista edistäviä tekijöitä. Palvelujen tarjonnan, asumisolosuhteiden ja kuulluksi tulemisen arvioitiin olleen tärkeitä tavoitteita edistäviä tekijöitä. (Kuvio 7.)

Asiakkaan taloustilanne ja työllisyystilanne olivat tavoitteiden saavuttamista eniten vaikeuttaneita tekijöitä. Asiakkaan taloustilanteen arvioitiin vaikeuttaneen selvästi useammin naisten kuin miesten tavoitteiden saavuttamista. Miesten kohdalla tavoitteiden saavuttamista vaikeuttivat arvion mukaan naisia enemmän henkilökohtaisemmat tekijät, kuten asiakkaan kyky ja halu suunnitella talouttaan. (Kuvio 8.)

Tilannetekijöiden merkitys osoittautui keskeiseksi tavoitteiden saavuttamisessa. Mittarin tuottaman tiedon avulla saatiin esille, että menetelmien ja tavoitteiden välissä on joukko laukaisevia tai ehkäiseviä tekijöitä, jotka tulisi huomioida sosiaaliryönnön käytännöissä. Tilannetekijöiden tulkintaan liittyy kuitenkin kysymyksiä, joita tulee vielä selvittää tarkemmin, kuten eri sukupuolten väliset erot. Miksi esimerkiksi naisilla taloustilanne nähtiin miehiä yleisemmin tavoitetta hankaloittavana tekijä-



Kuvio 7. Tavoitteiden saavuttamista edistäneet tekijät sukupuolen mukaan (%).



Kuvio 8. Tavoitteiden saavuttamista vaikeuttaneet tekijät sukupuolen mukaan (%).

nä, vaikka molempien kohdalla toimeentulon ja taloustilanteen hallinta oli keskeisin tavoite?

Merkittävimpänä tavoitteiden saavuttamista edistävänä tekijänä pidettiin asiakkaan omia asenteita ja motivaatiota. Tilannetekijöiden tarkastelu herättää kysymyksen, onko sosiaalityö keskittynyt liikaa asiakkaiden henkilökohtaisten ominaisuuksien merkitykseen tavoitteiden asettamisessa ja saavuttamisessa?

### *Työmenetelmien vaikuttavuus*

Arviointijaksolla asiakkaiden tulojen ja menojen tiedustelu ja käsittely sekä asiakasta koskeva päätöksenteko olivat keskeisimmät menetelmälliset toiminnot. Eri sukupuolten kohdalla eroja menetelmien käytössä oli jonkin verran. Naisten kohdalla lähes kaikilta tiedusteltiin tuloja ja menoja (95 %), miehiltä jonkin verran vähemmän (78 %). Naisille tarjottiin hieman enemmän erilaisia yksilökohtaisia tukimuotoja. Naisia esimerkiksi tuettiin, kannustettiin ja motivoitiin hieman miehiä enemmän. Miesten kohdalla avustaminen työnhaussa ja koulutukseen hakeutumisen tukeminen sekä ehtojen ja rajoitteiden asettaminen oli jonkin verran yleisempää kuin naisilla. (Kuvio 9.)





Kuvio 9. Arviointijaksolla käytetyt työmenetelmät asiakkaan sukupuolen mukaan (%).

Joitain arviointilomakkeella mainituista työmenetelmistä ei arviointijaksolla käytetty käytännössä lainkaan. Nämä menetelmät olivat tiedotus- ja vaikutustoiminta, poliittinen vaikuttaminen, luennointi ja kouluttajana toimiminen sekä järjestö- tai yhdistystoiminnan kautta vaikuttaminen.

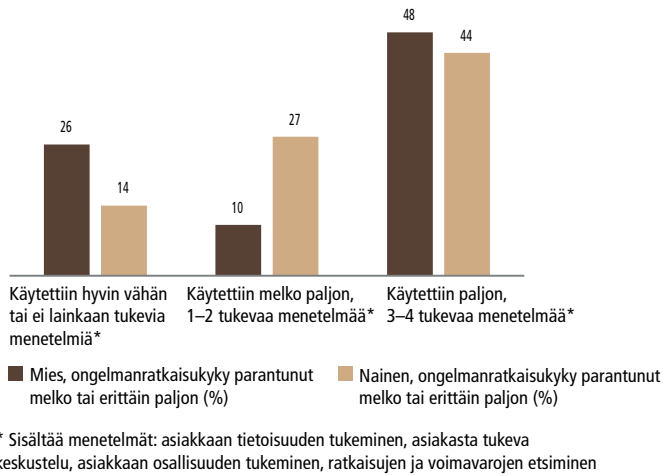
AVAIN-mittarilla saatuja tietoja sosiaalityön menetelmien käytöstä voidaan tarkastella vielä suhteessa aikuissosiaalityön valtakunnallisessa kartoituksessa (Valtaistus) saatuihin tietoihin kunnallisessa aikuissosiaalityössä käytetyistä menetelmistä (Blomgren & Kivipelto 2012, 38). Raportin perusteella asiakasta tukevat ja kannustavat menetelmät sijoittuvat aikuissosiaalityössä käytettyjen menetelmien kärkipäähän. Toisaalta suunnitelmien ja päätösten tekeminen, joka AVAIN-mittarinkin perusteella näkyi vahvasti osana päivittäistä työtä, osoittautui Valtaistuksen perusteella keskeiseksi osaksi kunnallista aikuissosiaalityötä. AVAIN-mittarilla ja Valtaistus-kyselyllä saatujen tietojen vertailu paljastaa kuitenkin hyvin myös eri paikoissa tehtävän aikuissosiaalityön erilaisia painotuksia. Tästä on esimerkkinä asiakkaan taloustilanteen käsittely, joka Valtaistus-raportissa tuli käytetyimpien menetelmien listalla vasta kannustavien ja tukevien menetelmien, suunnitelmien ja päätösten tekemisen ja palveluohjauksen jälkeen. AVAIN-mittarin perusteella tämä oli puolestaan yleisimmin käytetty menetelmä, mikä onkin luonnollista, kun arvioinnin toteuttajataho oli toimeentulotukiyksikkö. Valtaistus-kyselyn perusteella puo-

lestaan avustaminen työllisyys- ja koulutusasioissa osoittautui valtakunnan tasolla paljon keskeisemmäksi aikuissosiaalityön menetelmäksi kuin AVAIN-mittarilla kerätystä aineistosta. Jatkossa onkin mielenkiintoista nähdä, millaisia eroja eri aikuissosiaalityön toimipaikkojen toimintatavoissa ja -painotuksissa AVAIN-mittari pystyy tuomaan esiin.

Seuraavaksi tarkastellaan muutaman esimerkin avulla, miten AVAIN-mittarilla kerätystä aineistosta voitiin työmenetelmistä muodostettujen summamuuttujien avulla saada esiin erilaisten työmenetelmien käytön yhteyttä tavoitteiden saavuttamiseen. Koska sosiaalityössä harvoin käytetään vain yhtä toimintatapaa tai työmenetelmää asiakkaiden kanssa työskennellessä, yhdistettiin käytettyjä menetelmiä samaan muuttujaan, jotta saataisiin selville todenmukaisemmin, miten sosiaalityössä työskennellään. Tällä pyrittiin lisäämään mittarin reliabiliteettia, jotta yksittäisiin vastauksiin liittyvät mahdolliset epäselvyydet eivät vaikuttaisi analyyseihin. Summamuuttajat rakennettiin etsimällä korrelaatio- ja faktorianalyysin avulla toisiinsa liittyvät menetelmät. Lähtökohtana olivat AVAIN-lomakkeella tehdyt ryhmittelyt esimerkiksi kannustamisen ja tuen menetelmiin sekä ongelmalähtöiseen ja rajoittavaan toimintaan (ks. luku ”Mittarin osiot”). Kaikki alun perin AVAIN-lomakkeella yhteen teemaan liitetyt menetelmät (esimerkiksi ongelmalähtöinen tai rajoittava toiminta) eivät reliabiliteettianalyysin (Cronbachin alfa-arvot) perusteella sopineet samaan muuttujaan. Analyysien perusteella saatiin kuitenkin muodostettua kaksi summamuuttujaa, joiden sisäinen reliabiliteetti muodostui hyväksi. Nämä yksittäisistä menetelmistä kootut summamuuttajat olivat yksilökohtaisen tuen menetelmät sekä asiakkaan neuvonta ja palveluohjaus.

Yksilökohtaisen tuen menetelmäryppäeseen sisällytettiin seuraavat menetelmät: asiakkaan tietoisuuden tukeminen, asiakasta tukeva keskustelu, asiakkaan osallisuuden tukeminen sekä ratkaisujen ja voimavarojen etsiminen. Summamuuttujan Cronbachin alfa oli 0,899 eli sen sisäinen reliabiliteetti oli hyvä ja näitä menetelmiä voidaan tämän perusteella tarkastella yhtenä kokonaisuutena. Näiden tukevien menetelmien käytön yhteyttä tavoitteiden saavuttamiseen tarkasteltiin siten, että vertailtiin asiakkaiden tavoitteiden saavuttamista sen mukaan, kuinka paljon summamuuttujaan kuuluvia tukevia menetelmiä oli käytetty: ei yhtään tai hyvin vähän, 1–2 tukevaa menetelmää tai 3–4 tukevaa menetelmää. Asiakkaan ongelmanratkaisukyvyn tukeminen oli testijaksolla yksi yleisimmistä AVAIN-mittariin kirjatuista tavoitteista ja tavoitteen oli saavuttanut aika hyvin lähes puolet sen tavoitteeksi asettaneista (ks. kuvat 4 ja 5).

Seuraavaksi tarkastellaan yksilökohtaisen tuen menetelmien käytön yhteyttä asiakkaan ongelmanratkaisukyvyn paranemiseen. Tarkastelussa tulee selkeästi esille, että erityisesti usean, vähintään kolmen tukevan menetelmän käyttö vaikutti asiakkaan ongelmanratkaisukyvyn paranemiseen positiivisesti. Esimerkiksi jos tukevia menetelmiä ei käytetty lähes ollenkaan, ongelmanratkaisukyvyn paraneminen saavutettiin hyvin naisista vain 14 prosentin kohdalla. Sen sijaan jos työskentelyssä käytettiin vähintään kolmea edellä mainittua tukevaa menetelmää, saavutettiin ongelmanratkai-

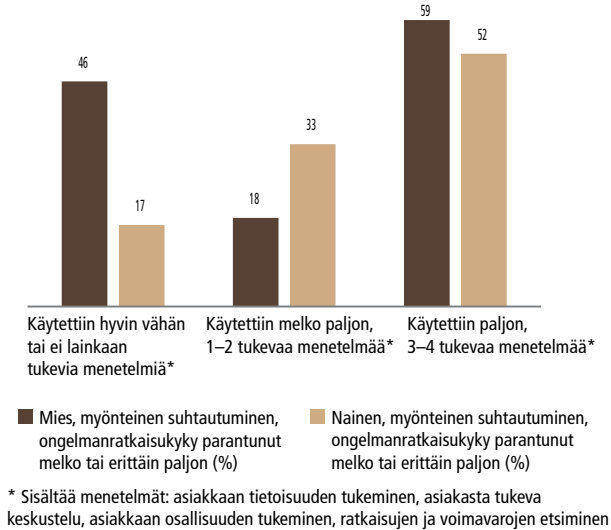


**Kuvio 10. Tukevien menetelmien käytön yhteys ongelmanratkaisukyvyyn paranemiseen, vertailu naiset/miehet.**

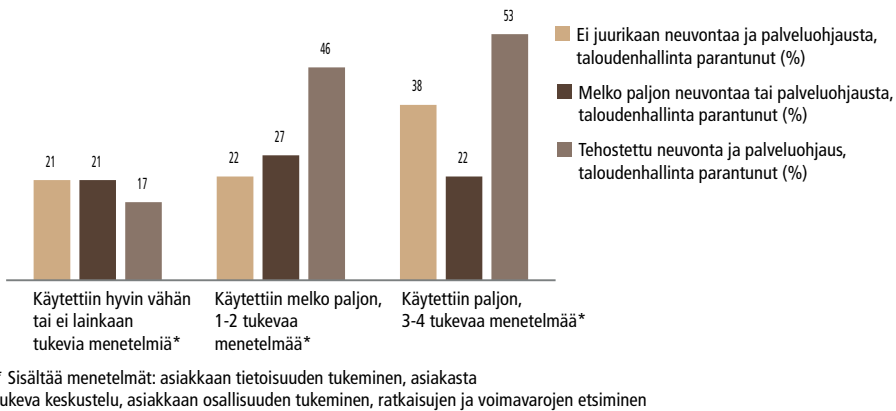
sukyvyn paranemiseen liittyvä tavoite naisista 44 prosentin kohdalla. Miesten kohdalla yhteys ei ollut yhtä yksiselitteinen, mutta heidänkin ongelmanratkaisukykynsä parani parhaiten, kun tukevia menetelmiä oli käytössä enemmän kuin kaksi. (Kuvio 10.)

Kuviossa 11 tarkasteluun on lisätty vielä AVAIN-mittarista poimittu työskentelyä edistävä tilannetekijä eli asiakkaan myönteinen asenne tarjottavia palveluja kohtaan. Kuvio osoittaa, että tukevien menetelmien käytön vaikuttavuus parani edelleen, jos asiakkaan asenteet edistivät tavoitteen saavuttamista (kuvio 11). Esimerkiksi kaikista naisista 44 prosenttia saavutti tavoitteen hyvin, kun käytössä oli 3-4 tukevaa menetelmää. Jos asiakkaalla oli myönteinen asenne palveluita kohtaan, nousi tavoitteen hyvin saavuttaneiden osuus 52 prosenttiin tässä ryhmässä. Miehillä vastaava muutos oli 48 prosentista 59 prosenttiin. Toisaalta tarkastelu osoittaa, että varsinkin miesten kohdalla jo pelkkä myönteinen asenne oli yhteydessä ongelmanratkaisukyvyyn paranemiseen, vaikka sosiaalityön tukevia menetelmiä ei olisi käytetty (kuvio 11). Tämä kertoo siitä, miten suuri merkitys vastaajien mukaan asiakkaan omalla suhtautumisella on tavoitteiden saavuttamiseen.

Toinen summamuuttuja, neuvonta ja palveluohjaus, muodostettiin AVAIN-mittarin menetelmistä palveluohjaus sekä yleinen asiakkaan neuvonta ja ohjaus. Summamuuttujan cronbachin alfa oli 0,86, mikä voidaan tulkita niin, että summamuuttuja on sisäisesti yhtenäinen ja näitä menetelmiä voidaan siis tarkastella yhtenä ryppäänä. Kuviossa 12 menetelmistä muodostetut summamuuttujat eli yksilökohtainen tuki sekä neuvonta ja palveluohjaus on yhdistetty samaan tarkasteluun, jotta saataisiin vielä paremmin esille aikuissosiaalityön työskentelyyn kuuluva moninaisten menetelmien yhdistely ja käyttö samaan aikaan samassa asiakastilanteessa. Esimerkkinä on tavoitteen toimeentulon ja talouden hallinta saavuttaminen. Tä-



**Kuvio 11. Ongelmanratkaisukyvyyn paraneminen yksilökohtaisen tuen menetelmien käytön mukaan, kun asiakkaan asenteet palveluja kohtaan edistivät tavoitteiden saavuttamista, vertailu naiset/miehet.**



**Kuvio 12. Toimeentulon ja talouden hallinnan paraneminen (% asiakkaista) yksilökohtaisen tuen sekä neuvonnan ja palveluohjauksen käytön mukaan.**

mä oli testiasiakasryhmän kohdalla yleisin tavoite, jonka saavuttamista tavoiteltiin asiakkaista kaikkiaan 83 prosentin kohdalla. Tarkastelu paljastaa, että pelkällä neuvonnalla ja palveluohjauksella ei tavoitteen saavuttamisessa tapahdu toivotunlaisia muutoksia, jos samalla ei käytetä asiakasta tukevia ja kannustavia menetelmiä. Parhaat tulokset saavutettiin, kun käytettiin sekä tehostettua neuvontaa ja palveluohjausta että useampia yksilökohtaisen tuen menetelmiä.

Pääosin asiakkaiden tilanteet pysyivät kuitenkin ennallaan. Hidas muutos oli myös yhteydessä erilaisiin vaikeisiin tilannetekijöihin, joita ei testiaikana kyety muuttamaan (esimerkiksi alueen työllisyystilanne). Tämänkaltaisten johtopäätösten tekemiseen tarvitaan mittaritiedon ohella laajempaa yhteiskunnallista, alueellista ja ihmisten tilanteisiin vaikuttavaa tietoa. Tilastollisin menetelmin havaitut merkitykset eivät anna vielä kaikkia vastauksia (Pawson & Manzano-Santaella 2012, 180).

Osittain voi olla kysymys siitä, että käytetyt asiakastyön menetelmät olivat enimmäkseen tilannetta ylläpitäviä, eivät niinkään muutosta hakevia. Erityisesti toimeentulotuen käyttö ainoana menetelmänä omaa heikon vaikuttavuuden. Yksilötyön menetelmät ja asiakkaan tukeminen eivät riitä kovin pitkälle, jos ongelma ei ole yksilön ratkaistavissa (Juhila 2008, 61). Aikuissosiaalityössä toivoisi rohkeutta toimia toisin. Seinäjoen sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkemykset olivat, että jonkin kokeiluhankkeen avulla olisi tarkasteltava, muuttuisivatko saavuttamatta jääneet tavoitteet, jos esimerkiksi rakenteellisiin tekijöihin panostettaisiin enemmän.

Testausaikana AVAIN-mittarista saatiin alustavaa näyttöä siitä, että sen avulla voidaan saada esiin realistisen arvioinnin tavoitteleva kysymys, mikä toimii eri tilanteissa olevien ihmisten kohdalla. Esimerkkinä tästä tarkasteltiin, onko menetelmien käytössä ja vaikuttavuudessa eroja mies- ja naisasiakkaiden kohdalla. Mittari kuitenkin vasta toi esiin asioita, joihin tulee paneutua tarkemmin. Tarkempaa analyysia varten tarvitaan tietoa esimerkiksi niistä olosuhteista, joissa ihmiset elävät.

AVAIN-mittarilla kyettiin selvittämään niin sanottua lyhyen tähtäimen vaikuttavuutta. Mikäli mittaukset toistettaisiin esimerkiksi vuoden kuluttua, voitaisiin päästä käsiksi pitkän ajanjakson vaikuttavuuden tarkasteluun.

## 2.2 Tapauskohtaista vaikuttavuutta Tuusulassa

*Pekka Karjalainen, THL & Sanna Blomgren, THL & Jaana Mikkonen, Tuusulan kunta, Sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö & Jaana Nevalainen, Tuusulan kunta, Sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö*

### Sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö Tuusulassa

Tuusulassa Sosiaalisen kuntoutuksen yksikköön on keskitetty kaikki pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden työllistymisen ja kouluttautumisen tukeen tähtäävä toiminta, nuorten sosiaalityö sekä päihdepalvelut. Sosiaalinen kuntoutus on osittain eriytetty muusta aikuissosiaalityöstä. Keskeinen tehtävä on pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden aktivointisuunnitelmien laatiminen, ohjaus ensisijaisten palvelujen piiriin, kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen, mahdollinen valmentaminen takaisin työmarkkinoille tai asiakkaan saaminen eläkkeelle sekä päihteettömyyteen tu-

keminen ja hoidon järjestäminen. Sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö toimii tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, terveyspalveluiden, psykiatrian poliklinikan ja oppilaitosten sekä lastensuojelun kanssa suunniteltaessa asiakkaan kokonaistilanteen parantamista.

Sosiaalisessa kuntoutuksessa työskentelevät toimivat neljässä eri pisteessä. Sosiaalisen kuntoutuksen päällikkö, nuorten sosiaaliohjaaja ja erityissosiaaliohjaaja, toimistoapulainen sekä kaksi päihdepalveluiden työntekijää työskentelevät Etelä-Tuusulan sosiaalipalveluiden tiloissa ja yksi sairaanhoitaja toimii Kellokosken ja Jokelan aluetoimistoissa. Päihdetyössä on käytettävissä yhden osa-aikaisen lääkärin palvelut kerran viikossa. Nuorisواسeman tilat ovat Autoasemankadulla niin sanotussa Yläkulmassa. Työtoimintakeskuksessa Amerintiellä työskentelevät sosiaaliohjaaja, toiminnanohjaaja ja työvalmentaja sekä työllistetyt. Työtoimintakeskus on toiminut tämän vuoden uusissa tiloissa Amerintiellä. Vuonna 2011 sosiaalisessa kuntoutuksessa työskenteli 12 työntekijää.

### ***Nuorten kuntouttavan sosiaalityön prosessi***

Nuorten sosiaalityö on eriytetty muusta aikuissosiaalityöstä. Työn tarkoituksena on syrjäytymisen ehkäisy 18–24-vuotiailla nuorilla. Vaikka kyse on nuorista aikuisista, puhumme jatkossa nuorista, sillä tutkimuskirjallisuudessa nuoruuden katsotaan jatkuvan täysi-ikäisyyden jälkeenkin. Yksikköön – jossa työskentelee työparina erityissosiaaliohjaaja ja sosiaaliohjaaja – ohjautuvat tulottomat, työttömät ja vaila koulutuspaikkaa olevat 18–24-vuotiaat nuoret. Työn avulla pyritään saattamaan nuoret oikeiden palvelujen piiriin sekä tukemaan työ-, opiskelu- tai kuntoutuspolun löytämisessä. Työn edellytyksenä ja ajatuksena on, että nuori saa mahdollisimman monta palvelua samalta luukulta. Palveluista puhuttaessa on otettava huomioon lait, jotka sekä mahdollistavat että luovat reunaehdoja palveluiden saamiselle ja yhteistyölle tarvittavien toimijoiden kanssa.

Käytäntö on osoittanut, että tulottomuuden, työttömyyden ja kouluttamattomuuden taustalla on usein moniongelmaisuus, oppimisvaikeudet, sosiaaliset, neurologiset, päihteiden käyttöön tai mielenterveyteen liittyvät ongelmat tai niiden yhdistelmät. Nuoret ovat usein koulutuskielteisiä, sillä taustalla on koulunkäyntiin liittyviä epäonnistumisia liittyen edellä mainittuihin ongelmiin.

Työ aloitetaan laaja-alaisella tilannearviohaastattelulla. Tilannearviossa käsitellään nuoren perustiedot, koulutus- ja työhistoria, sosiaaliset suhteet, päihteiden käyttö, fyysinen ja psyykinen terveydentila, vuorokausirytmii ja arjen sujuvuus, taloudellinen tilanne, mahdolliset tuomiot ja rikokset sekä nuoren omat haaveet ja pelon aiheet. Nuori miettii myös omia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan. Useimpien nuorten on vaikea nimetä vahvuuksiaan, koska itsetunto on heikko.

Tilannearviossa sovitaan yhdessä nuoren kanssa seuraavasta tapaamisesta ja keskustellaan mahdollisista tarvittavista tukipalveluista. Näitä voivat olla muun muassa päihde- ja mielenterveyspalvelut, velkaneuvonta tai työllistymistä ja koulutus-

ta tukevat palvelut, kuten opetusministeriön rahoittama Sieppari-hanke tai Työ- ja elinkeinotoimiston kanssa laadittava aktivointisuunnitelma siihen sisältyvine tukipalveluineen, kuten ammatinvalintapsykologin, työvalmentajan tai kuntouttavan työtoiminnan palvelut. Työ on osoittanut, ettei kuntouttava työtoiminta yksinään kuntouta ketään, vaan sen täytyy olla osa sosiaalityön prosessia siihen liittyvine tukipalveluineen ja se täytyy aloittaa hyvin pienin tavoittein. Usein ensimmäinen tavoite on ryhmään kuulumisen ja itseluottamuksen koheneminen onnistumisten kautta sekä vuorokausirytmien löytyminen.

Tilannearvio on paitsi työmenetelmä, myös mahdollisuus kahdenkeskiseen tustutukseen. Parhaassa tapauksessa tilannearviossa käynnistyy nuoren ajatteluprosessi liittyen omaan tilanteeseen ja sen eteenpäin viemiseen. Usein huomataan, että monella nuorella on vahvat ennakkoluulot ja epäluottamus yhteiskuntaan, sosiaalityöhön ja TE-toimistoon liittyen. He kokevat tulevansa pakotetuiksi tiettyyn muotiin ja reagoivat heittäytymällä erilaisiin rooleihin (kapinallinen, pelle, uhri, beserwisser) tai lähtevät tekemään näennäisyhteistyötä: kaikki sopii, mutta mikään ei etene.

Nuorten sosiaalityössä laaditaan kaikille puoli vuotta asiakkuudessa olleille asiakkaille palvelusuunnitelma. Siinä pyritään sopimaan nuoren kanssa yhdessä lähi- ja pitkänajan tavoitteet, mietitään sosiaalityön keinoja (taloudellinen tuki, palveluohjaus, säännölliset keskustelut) sekä työntekijöiden ja asiakkaiden vastuut. Palvelusuunnitelmissa on usein mukana muita nuoren tilanteessa tärkeitä toimijoita. Palvelusuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja nuoren elämäntilanteen muuttuessa. Työskentely on etenkin nuorimpien asiakkaiden kohdalla kasvattamista ja kannustamista vastuun kantamiseen sekä omien asioiden hoitoon.

Toimeentulotuella pyritään osaltaan ohjaamaan nuoren aktivoitumista käyttämällä sekä perusosan alentamista että täydentävän toimeentulotuen päätöksiä. Muita olennaisia palveluja ovat erikoissairaanhoidon palvelut, esimerkiksi JMT (Järvenpää, Mäntsälä, Tuusula -psykiatrian kuntoutuspoliklinikka) (HUS), päihdehoidon palvelut sekä TE-toimiston palvelut ja velkaneuvonta. Hankalimmissa tilanteissa jalkaudutaan nuoren tueksi lääkäriin, velkaneuvontaan tai muihin virastoihin. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat nuorten vanhemmat, muut sosiaalipalveluiden työntekijät, ACT-ryhmä (Assertive Community Treatment), kunnan asuntopalvelut, Nuorisosäätiö, Sininauhasäätiö, toisen asteen ammatilliset oppilaitokset, ammatinvalintapsykologit, Kela, Avire Kuntoutus Oy, terveyskeskusten omalääkärit sekä Yhdyskuntaseuraamusvirasto. ACT-ryhmän palvelut (konsultaatiot, arviot, lääkityksen aloittaminen, diagnoosit, eteenpäin ohjaus, lausunnot) on suunnattu paitsi vaikeimmin psykiatriseen avohoitoon sitoutuville asiakkaille, myös sosiaalitoimen henkilökunnalle ja terveyskeskuksen lääkäreille.

Nuorten sosiaalityö vaatii intensiivistä työtettä (useita tapaamisia, verkoston hyödyntämistä, aktiivista seurantaa ja kasvatustyötä). Nuori yritetään vastuuttaa ja sitouttaa verkostoyhteistyöhön sosiaalityön ammattilaisten ja muiden viranomaisten kanssa elämäntilanteensa kohentamiseksi palvelusuunnitelmien ja niiden päi-

vitusten avulla. Moniammatillinen verkostotyö on välttämätöntä ja pitkäkestoista, koska nuoret ovat usein moniongelmaisia ja heikosti motivoituneita. Verkoston tuki on onnistuessaan rakentavaa ja vaikuttaa positiivisesti nuoren itsetuntoon, voimaantumiseen ja kokonaistilanteeseen. Pitkän tähtäimen tavoitteena on työllistyminen tai kouluttautuminen.

### ***Nuorten olosuhteet ja erilaiset elämäntilanteet***

Monella nuorella on diagnoosi tai useampi, jotka on otettava huomioon realistista työllistymis- tai kouluttautumissuunnitelmaa laadittaessa. Työtä ei rakenneta pelkien diagnoosien varaan, vaan on huomioitava nuoren haaveet ja toiveet sekä tuettava, kannustettava ja rohkaistava ponnistelemaan niiden saavuttamiseksi. Kulusyhteiskunnan arvot näkyvät nuorten elämässä enemmän kuin vanhempien tai isovanhempien opettamat arvot. Tämä näkyy esimerkiksi pikavippien ottamisena ja velkaantumisena, koska halutaan saada se mikä muillakin on. Työllistymistä ja kouluttautumiseen sitoutumista vaikeuttaa tylsyyden sietokyvyn puute sekä sen hyväksyminen, että täytyy olla tiettyssä paikassa tiettyyn aikaan. Tämä on seurausta siitä, että vanhemmat yhä enenevässä määrin sysäävät kasvatusvastuuta kouluille ja viranomaisille, kuten nuorten sosiaalityöhön. Se johtaa joskus nuoren epärealistiseen käsitykseen omista kyvyistä ja täysi-ikäisen vastuusta. Jotkut vanhemmat pyrkivät ohjeistamaan täysi-ikäisen nuoren työntekijöitä siitä, miten nuoren kanssa tulisi toimia. Usein he vaativat nuorelle palveluja, joita ei ole olemassakaan tai jotka eivät ole nuoren sen hetkessä tilanteessa oikea-aikaisia sen sijaan, että lähtisivät yhteistyöhön nuoren suostumuksella sosiaalityön kanssa.

Puutteellinen vanhemmuus näkyy siinä, että nuorille ei ole opetettu miten eletään yhteiskunnan sääntöjen ja normien mukaan. Esimerkiksi työnhaku on vaikeaa pitää voimassa, saati maksaa vuokraa ja muita laskuja. Nuoret eivät osaa suunnitella tulevaisuuttaan tai hoitaa talouttaan, eivätkä hahmota eri virastojen välisiä vastuita, mikä johtaa vaikeuksiin. Toisinaan vanhemmat hyökkäävät viranomaisia vastaan, koska nuoret eivät ole kertoneet heille koko totuutta tilanteestaan. Salassapitovelvollisuus puolestaan estää työntekijöitä kertomasta todellista tilannetta vanhemmille, ellei nuorelta ole kirjallista yhteistyölupaa (allekirjoitettu suostumuslomake). Suostumuslomake antaa mahdollisuuden tietojen vaihtoon ja yhteistyöhön, mutta johtaa joskus tilanteeseen, jossa ahdistunut vanhempi pyrkii tukeutumaan työntekijään niin vahvasti, että itse asiakas ongelmineen jäisi taka-alalle, ellei vanhempia ohjattaisi hakeutumaan heille soveltuvan keskusteluavun piiriin (diakoniatyöntekijä, Irtili huumeista ry jne.).

Osa nuorten sosiaalityön asiakkuuksista päättyy nopeasti, koska joillekin riittää ohjaus ja motivointi oikeiden palveluiden piiriin. Osalla nuorista asiakkuus saattaa kestää monta vuotta ja he ovat usein olleet lastensuojelun asiakkaina useamman vuoden ennen siirtymistään nuorten sosiaalityöhön. Eräät nuoret ovat perineet syrjäyttävän elämäntyylin ja asenteet vanhemmiltaan tai isovanhemmiltaan. Asenteet, elä-



mäntyyli ja päihteet ohjaavat nuorta niin voimakkaasti, että heitä on hyvin vaikeaa motivoida elämänmuutokseen ennen kuin he täyttävät 25 vuotta. Tämän jälkeen he siirtyvät aluesosiaalityöhön siitäkin huolimatta, että käytössä ovat olleet kaikki mahdolliset palvelut ja elämäntilanne on heikoissa kantimissa.

### ***Rakenteelliset tekijät ja haasteet***

Siinä missä yksilökohtaista työtä kuvaa nuorten kiihkeä elämänrytmi ja nopeasti vaihtuvat tilanteet ja verkoston pyörittäminen, ovat myös yhteiskunnalliset muutostilanteet läsnä. Yhteiskuntatakuun toteutuminen vuoden 2013 alussa, työhallinnon palvelurakenteen muutos, päihde- ja mielenterveyspalveluiden sekä työllistymisen tukipalveluiden keskittyminen ovat johtaneet suurempiin yksiköihin, jotka sijaitsevat yhä kauempana asiakkaista.

Vähäisimpiä haasteita eivät ole kuntien tilanne, taloudelliset ja työntekijäresurssit, tulevat kuntaliitokset ja niiden vaikutukset kunnallispolitiikkaan ja epävarmuus tulevaisuudesta. Konkreettisesti asiakastyössä niukenevat resurssit näkyvät siten, ettei väliinpuotoajille, kuten heikkolahjaisille ja erilaisista neurologisista oireyhtymistä kärsiville nuorille ole tarjolla palveluja, kuten asumispalvelua tai ammatillisia tukihenkilöitä. Heille soveltuvia välityömarkkinoita ei myöskään ole olemassa. Esimerkiksi terveydenhuollossa ei ole määritelty heidän kohdallaan vastuita perus- ja erikoisterveydenhuollon välillä. Määrärahojen puutteen takia työntekijöillä ei ole mahdollisuutta ostaa nuorten tarvitsemia tukipalveluja. Työntekijöiden täytyy paikata puuttuvia palveluja omalla persoonallaan ja työtään tehostamalla, mutta yhtä-lö muodostuu mahdottomaksi pitkässä juoksussa.

Haasteena on ollut vuonna 2012 työhallinnon tiukentuneet linjaukset ja niukentuneet palvelut: pakkohaku kolmesti vuodessa ja siihen sidottu työmarkkinatu- en maksatus ja karenssit, työvalmentajapalveluiden ja ammatinvalintapsykologien vähyys, työharjoitteluaajan lyhentyminen samalla työnantajalla (tai pajalla) vuodes- ta puoleen vuoteen ja nuorten työvoimapolitiittisten kurssien vähäinen tarjonta. Pul- mallista on myös alle 25-vuotiaiden ensisijaisen kouluttautumisen rajaaminen vain toisen asteen ammatillisiin oppilaitoksiin. Vuoden 2012 lopussa työhallinnolla oli tarjota noin 20 erilaista työvoimapolitiittista kurssia, kun niitä normaalisti siihen ai- kaan on ollut tarjolla noin sata. Vuoden 2013 haasteet lisääntyvät yhteiskuntatakuun ja Työ- ja elinkeinohallinnon rakenneuudistuksen vuoksi. Työhönsoitusten lisäksi nuoret saavat työharjoitteluosoituksia, joissa ei huomioida esimerkiksi nuoren kun- toa, vaan nuoret saavat karenssia karenssin päälle ja juuttuvat yhä enemmän sosiaa- litoimen asiakkuuteen.

Laki velvoittaa kunnan järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa ja sen mukaan aktivointisuunnitelma tehdään yhteistyössä TE-toimiston, kunnan ja asiakkaan kes- ken. Tavoitteena kuntouttavassa työtoiminnassa on parantaa pitkäaikaistyöttömien ja syrjäytymisuhan alla olevien asiakkaiden työllistymismahdollisuuksia ja parantaa heidän elämänhallintaansa. Pitkäkestoisen työn kohteena olevien asiakkaiden koh-

dalla on realistisempaa puhua elämäntilanteen kohentamisesta ennen työ- tai koulutuskokeilua tai varsinaista työllistymistä.

Kuntouttavan työn paikkoja on kunnan eri toimipisteissä. Suurin osa Tuusulan kuntouttavaan työtoimintaan osallistujista toimii Työtoimintakeskuksessa. Kuntouttavaan työtoimintaan on saatu toimintapaikkoja eri hallintokunnista muun muassa vanhainkotiin, tilakeskuksen eri toimipisteisiin ja päiväkoteihin. Kaksi asiakasta toimi kuntouttavassa työtoiminnassa järjestöissä (Klubi-talo ja ASKPRO). Suurin osa, jotka halusivat ja pystyivät osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan, pystyttiin vastaanottamaan eripituisiin työtoiminnan jaksoihin. Vapaille työmarkkinoille sijoittui muutama asiakas aktivointisuunnitelman laatimisen jälkeen. Opiskelijat ja vastavalmistuneet pyritään työllistämään kesän ajaksi toimeentulotuen saamisen sijaan. Seuraavassa on lueteltu kuntouttavan työtoiminnan volyymeja Tuusulan alle 25-vuotiaiden osalta vuonna 2012:

92 asiakasta, joista uusia 43. Heistä 88 haki toimeentulotukea.	2 depressiohoitajalle
36 aktivointisuunnitelmaa 27 eri asiakkaalle	1 velkaneuvontaan
35 tilanearviota uusille toimeentulotukiasiakkaille	16 Sieppariprojektiin (10 haastattelua)
68 palvelusuunnitelmaa 40 asiakkaalle	14 ammatinvalinnanohjauspalveluihin
30 työllistyi (ei sisällä kesätyöllistettyjä) eripituisiin työsuhteisiin	5 tukiasunnoissa
12 työharjoitteluun tai työkokeiluun	3 kontaktia Yhdyskuntaseuraamusvirastoon
10 työvoimapolitiittisille kursseille	3 päihdelaitoshoitoa
16 opiskelupaikkaa	6 päihdehoitokontaktia
24 kuntouttavan työn päätöstä	2 neurologista tutkimusta
4 saatekirjeellä oman alueen lääkärin palveluiden piiriin	6 kotikäyntiä
10 asiakasta on saanut lähetteen JMT:n psykiatrian poliklinikalle	1 eläkepäätös
	21 ACT-ryhmään

## Mittarin rakentaminen

Vaikuttavuusmittarin rakentaminen aloitettiin toukokuussa 2011 päättyen syyskuussa 2012. Sosiaalisen kuntoutuksen yksiköstä siihen osallistivat sosiaaliohjaaja Jaana Mikkonen ja erityissosiaaliohjaaja Jaana Nevalainen sekä sosiaalisen kuntoutuksen esimies Tarja Lehtinen. Hankkeen tutkijana toimi erikoistutkija Pekka Karjalainen ja tutkija Sanna Blomgren on vastannut määrällisen aineiston analysoinnista. Molemmat työskentelevät THL:n FinSoc-tiimissä. Tutkimus- ja kehittämishankkeen tavoitteena oli nuorten ja nuorten aikuisten parissa tehtävän kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittarin kehittäminen. Osahankkeessa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten realistinen tapauskohtainen arviointi voi toimia vaikuttavuuden arviointimittarina?
- Millaisia resursseja arviointimallin kehittäminen edellytti Tuusulan sosiaalitoimelta?

- Millaisia haasteita vaikuttavuuden arviointi asettaa eri toimijoille?
- Millaisia hyviä käytäntöjä arviointimallin kehittämisessä saatiin aikaan, ja miten tuotettu tieto voi palvella kuntouttavaa työprosessia, päätöksentekoa ja johtamista?
- Millaisia jatkokehittämisen näköaloja kehittämishanke tuottaa?

Tuusulassa kuntouttavaa sosiaalityötä on tehty viiden vuoden ajan ja pohdittu, miten työtapa voi toimia nuorten aktivoijan ja elämänhallinnan kohentajan roolissa sekä työelämään liittyvien valmiuksien herättelijänä. Tuusula oli mukana 2007–2009 KUUMA-kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa, jossa kehitettiin yhtenäisiä aikuissosiaalityön käytäntöjä (Raivio 2009). Hankkeessa oli tavoitteena myös arviointimittariston luominen, mutta siihen ei ylletty. Sen sijaan luotiin tilannearvio- sekä palvelusuunnitelmalomakkeet, jotka ovat käytössä ja joiden avulla tuotettiin tietoa käsillä olevaan hankkeeseen. Alkuvaiheen palavereissa tarkennettiin hankkeen tavoitteita sekä pohdittiin kuntouttavaa sosiaalityötä osana laajempia nuorten tarvitsemia palveluja. Vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta haasteeksi nostettiin kuntouttavan sosiaalityön työmenetelmien ja -käytäntöjen selkiyttäminen sekä tavoitteiden asettamiseen ja mittaamiseen liittyvät kysymykset. Erityisen tärkeänä nähtiin asiakastapausten seuranta pidemmällä aikavälillä. Keskusteluissa huolen aiheena olivat myös nuorten palvelujen heikennykset sekä erilaiset väliinputoamiset palvelujärjestelmässä sekä ilmiö, missä nuori voi syrjäytyä todella pitkälle ennen kuin hän pääsee esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen yksikön kaltaisen tehostetun työn piiriin.

### ***Tapauskohtainen realistinen arviointi***

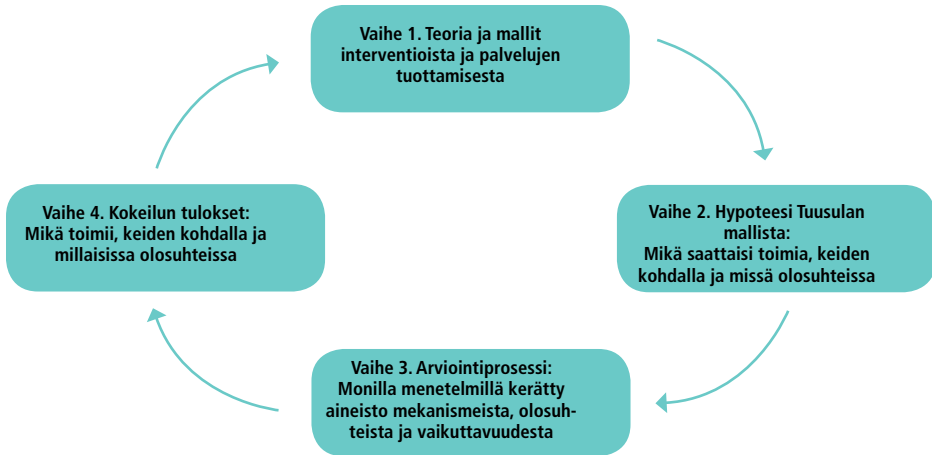
Kehittämistehtävää ajatellen tapauskohtainen realistisen arvioinnin malli tuntui luontevalta. Kuntouttava sosiaalityö perustuu laaja-alaiseen elämänhallinnan tukemiseen, moniammatillisuuteen sekä yksilön ja lähiyhteisön huomioimiseen yksilön toimijuudessa. Arviointimittarin kehittämisessä pyrittiin vastamaan realistisen arvioinnin peruskysymykseen: millainen työtapa vaikuttaa, keiden kohdalla ja millaisissa olosuhteissa (Pawson & Tilley 1997). Pohdittiin, millaisilla työ- ja menettelytavoilla voidaan parhaiten vastata nuorten haastaviin elämäntilanteisiin moniammatillisen verkoston tuella sekä nuorten hyvin monitasoisiin tavoitteisiin.

Käsillä olevaa raporttia kirjoitettaessa ilmestyi Pauli Niemelän (2012) artikkeli tapauskohtaisesta sosiaalityöstä, jonka hän mallintaa ”case study” – ”case work” – ”case evaluation” -prosessia. Case study -vaiheessa asiakkaan tilannetta hahmotetaan ja tunnistetaan ongelmia, joka tapahtuu ymmärtämällä sekä käyttämällä saatavilla olevaa tietoa. Tietoa kerätään selvityksen ja kartoituksen avulla, kuten myös kokemustietona ja hiljaisena tietona. Tämä vaihe päätetään kokonaisvaltaiseen tilannearvioon ja priorisointiin tarvittavista toimista. Seuraavassa case work -vaiheessa laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa sosiaalityön työskentelymalli sekä asete-

taan työskentelyn tavoitteet, jotka määrittävät käytettäviä keinoja, menetelmiä ja interventioita. Case evaluation -vaiheessa arvioidaan työprosessia tai tavoitteiden toteutumista esimerkiksi realistisen arvioinnin mallilla intervention, kontekstien ja mekanismien kokonaisuutena – kuten Tuusulankin tapauksessa tehtiin.

Realistisen arvioinnin mallissa pyritään selvittämään ilman koeasetelmaa, vaikuttaako interventio vai ei. Koeasetelmassa vaikutuksen kausaalisuhte todennetaan kontrolloimalla toimintaympäristössä eli kontekstissa vaikuttavia tekijöitä (eli lähinnä sitä, että eristetään interventio muista mahdollisesti vaikuttavista tekijöistä). Ei kuitenkaan ole pystytty selvittämään, miksi jokin interventio vaikuttaa. Erityisesti yhteiskunnan rakenteissa vaikuttavia tekijöitä on ollut vaikeaa ottaa haltuun. Kriittisessä realismissa on kuitenkin korostettu yksilöiden (sosiaalisen toimijoiden) ja yhteiskunnan rakenteellisten tekijöiden monisyistä vuorovaikutusta (Houston 2010, 75). Realistinen malli perustuu ajatukseen, että tietty toimintamalli tai interventio tuottaa generatiivisia kausaalisuhteita eli mekanismeja, jotka tietyissä tilanteissa joko mahdollistavat tai ehkäisevät asioita (Pawson & Tilley 1997, 215–216; Korteniemi 2005, 19–20). Sosiaaliset interventiot tarjoavat syyt ja resurssit, jotka mahdollistavat yksilöiden ja yhteisöjen piilevien kausaalivoimien vapautumisen ja sitä kautta muutoksen tapahtumisen. Arvioinnin tehtävä on etsiä näitä intervention käynnistämiä ja vahvistamia mekanismeja sekä analysoida, onko niiden avulla pystytty lieventämään alkuperäisiä ongelmia ja etenemään kohti tavoitteita. Pyrkimys ei ole kontrolloida olosuhteissa vaikuttavia tekijöitä, vaan mahdollistaa niiden toiminta ja selvittää, missä olosuhteissa erilaiset muutosvoimat (eli mekanismit) toimivat ja millaisia tuloksia ne tuottavat. (Pawson & Tilley 1997, ks. Kazi 2003, 24–28; Paasio 2003, 29–31.)

Stan Houston (2010, 76) on laajentanut Pawsonin ja Tilleyyn konseptia huomioiden lisäksi ajan, jossa muutoksia tapahtuu sekä sosiaalisen toimijuuden (context + time + mechanism + human agency = outcome). Aikaulottuvuus voidaan huomioida mittaamalla muutoksia säännöllisin väliajoin. On huomattava, että toiminnot ja interventiot eivät itsessään tuota vaikutuksia, vaan vasta mekanismien välityksellä. Mekanismit voidaan ajatella myös toimenpiteiden aikaansaamana vastakaikuna osallisissa tai muutosvoimana. Muutosmekanismien etsiminen ja esittäminen tarjoavat kiinnikkeitä siihen, mihin työssä kannattaa keskittyä. Arvioinnissa on huomioitava myös ennakoimattomat mekanismit, prosessit ja seuraukset eli ne työskentelyn arjessa tapahtuvat asiat, jotka kenties toimivat eri tavoin kuin ennalta ajateltiin. Myös toimintamuodot voivat olla erilaisia kuin ennalta suunniteltiin. (Robson 2001, 115–116.) Realistisen arvioinnin kaavaa noudattaen Tuusulankin kuntouttavan sosiaalityön arvioinnissa pyrittiin selvittämään olosuhde + mekanismi = tulos -yhdistelmien vaikutuksia. Lähtökohtana oli nykyisen työn mallinnus ohjelmateoriaksi. (Karjalainen 2012, 171–173.)



13. Realistisen arvioinnin kehä (soveltaen, Pawson 2006, 40; Kazi 2003, 29).

### *Käytännöt ohjelmateoriaksi ja ohjelmateoria mittariksi*

Realistisen arvioinnin ohjelmateoriaksi tehtiin niin sanottu mekanimitaulukko (liitteessä 3 esimerkkisivu), jossa kuntouttavassa sosiaalityössä käytettävät työmenetelmät purettiin ja eriteltiin arvioitavaan muotoon (vaiheet 1 ja 2 edellisessä kuviossa 13). Taulukossa on kaikkiaan viisi sivua, ja se toimi olettamuksena (hypoteesina) siitä, millaiset työmenetelmät vaikuttavat minkäkinlaisen taustan omaavan nuoren kohdalla ja millaisissa olosuhteissa. Siinä tehtiin myös olettamuksia niistä mekanismeista (prosesseista), jotka tuottavat vaikutuksia (muutoksia) yksittäisten nuorten elämään. Arviointimittarin vaatima aineisto (vaihe 3) tuotettiin asiakaskohtaisilla lomakkeilla Word-tiedostoihin työntekijöiden toimesta. Hankkeen tutkijat koodasivat aineiston Excel-tiedostoon ja varsinainen analyysi tehtiin SPSS-ohjelmalla. Mukana olivat kaikki pilotointijakson aikana sosiaalisessa kuntoutuksessa asiakassuhteessa olleet nuoret, jotka antoivat suostumuksen tietojensa käyttöön. Mittarin avulla pystyttiin tuottamaan tietoa siitä, minkälaisia tavoitteita nuorten kanssa työskennellessä asetetaan, minkälaisia menetelmiä tavoitteiden hyväksi työskennellessä käytetään, minkälaisen yhteistyötahojen kanssa tavoitteiden saavuttamiseksi työskennellään sekä miten tavoitteita saavutetaan ja minkälaisia esteitä tavoitteiden saavuttamisessa kohdataan.

Nuorten taustatietoja koottiin palvelusuunnitelmista ja tilannearviolomakkeista. Lisäksi haastateltiin Sieppari-hankkeen vetäjää. Tiedostossa asiakastapauksia käsiteltiin anonymisti siten, että asiakkaiden identifiointi oli mahdollista vain sosiaaliohjaajien toimesta, eli tapauksia eroteltiin koodien avulla. Asiakaspalautetta kerättiin anonymisti kyselylomakkeella. Asiakastietoja sisältävää aineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti salassapitovelvollisuus huomioiden. Taulukossa 3 on esitet-

Taulukko 3. Nuorten sosiaalinen kuntoutus, nuorten perustiedot (N=52).

	n	%
<b>Sukupuoli</b>		
Nainen	17	33
Mies	35	67
<b>Ikä</b>		
18–20 vuotta	19	37
21–22 vuotta	18	35
23–25 vuotta	15	29
<b>Siviilisäätö</b>		
Naimaton	46	88
Avoliitto	6	12
<b>Keskiasteen koulutus</b>		
Keskeyttänyt ammattikoulutuksen	37	71
Ei toisen asteen koulutusta	10	19
Lukio suoritettu	4	8
<b>Työmarkkina-asema työskentelyn alkaessa</b>		
Työtön, ei työnhakija	24	46
Työtön työnhakija	22	42
Muut: sairauslomalla tai kuntoutustuella, opiskelija tai työvoimapolitiisessa toimenpiteessä	6	12
<b>Työhistoria, kuukautta</b>		
0 kk	13	25
1–3 kk	14	27
4–11 kk	13	25
12–60 kk	11	21

ty joitain taustatietoja niistä nuorista, joiden kanssa nuorten sosiaalinen kuntoutus työskenteli arviointijaksolla. Sen jälkeen esitellään mittarin tuottamia tuloksia (vaihe 4).

### Kehitetyn arviointimittarin toimivuus asiakastiedon tuottajana

Seuraavassa esitämme mittarin avulla saatuja jakaumia nuorten tavoitteista, käytetyistä työmenetelmistä, tavoitteiden saavuttamisesta, saavuttamisen esteistä ja työskentelyn yhteistyötahoista. Aluksi esitämme muutaman jakauman sosiaalisen kuntoutuksen asiakaslomakkeista kerätyn tiedon pohjalta. Arviointimittarin tuottamaa

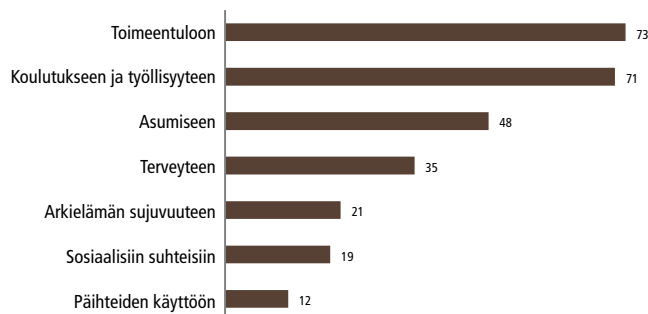
tietoa voidaan jatkossa peilata myös näihin työn luonnollisena osana syntyviin tietoihin. Nämä jakaumat osoittavat, että myös asiakastietolomakkeisiin kerätään jo nykyisellään paljon tietoja, joiden avulla toimintaa ja asiakkaita voidaan seurata.

### ***Nuorten muutostoiveet***

Ensimmäisenä esitämme jakauman muutostoiveista, joita nuoret itse olivat asettaneet sosiaalisen kuntoutuksen työskentelyn alkaessa. Nämä muutostoiveet oli kirjattu sosiaalisen kuntoutuksen omiin asiakaslomakkeisiin jo ennen arviointiprosessin alkua. Kuvioista 14 ilmenee, että sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiksi tulevat nuoret halusivat muutosta ennen kaikkea toimeentuloonsa sekä koulutukseen ja työllisyyteen liittyviin asioihin. Myös asumisen järjestelyihin monilla liittyi muutostoiveita.

Nuorten sosiaalisen kuntoutuksen työntekijät olivat kirjanneet asiakaslomakkeisiin hyvin yksityiskohtaisia tietoja nuorten elämästä ja taustatilanteista. Asiakaslomakkeisiin oli kirjattu tietoa muun muassa nuorten vuorokausirytmistä, perhesuhteista, velkatilanteesta, tietokoneen käytöstä ja arkitoiminnoista selviämisestä. Jotta mittarin testianalyseissa pystyttiin etsimään vastausta realistisen arvioinnin kysymykseen, mikä toimii, kenelle ja missä olosuhteissa, päätettiin analyysiin ottaa asiakkaiden tilannetta kuvaaviksi muuttujiksi näitä asiakaslomakkeista saatavia nuorten tilannetta kuvaavia muuttujia. Monien muuttujien, kuten huumeiden käytön osalta nuoria tuli niin vähän eri luokkiin, että niitä ei voitu ottaa mukaan analyysiin. Eri taustatekijöiden tarkastelujen jälkeen päädyttiin analyysiin ottamaan mukaan kaksi erilaista teemaa: sosiaaliset suhteet sekä nuorten elämänhallinnan ongelmat.

Asiakaslomakkeista kerätyt tiedot mahdollistivat nuorten ryhmittelyn sen mukaan, minkälaiset heidän perhe- ja ystävyysuhteensa olivat sekä oliko heillä rikoshistoriaa tai vaikeuksia raha-asioiden hallinnassa tai alkoholin käytössä. Nuoret luokiteltiin asiakaslomakkeista kerätyn tiedon pohjalta eri luokkiin esimerkiksi sen mukaan, olivatko perhesuhteet kunnossa vai oliko niissä ongelmia. Tutkimusta varten muodostetussa SPSS-tiedostossa näitä tietoja pystyttiin yhdistämään nuoren



**Kuvio 14.** Mihin nuoret halusivat muutosta sosiaalisen kuntoutuksen alkaessa (%) (N=52).

muihin samalla tavalla luokiteltuihin tausta- ja elämäntilannetietoihin. Vaikeudet perhesuhteissa sekä toisaalta nuoren yksinäisyyden kokemukset ja eristäytyminen ympäristöstä liittyivät ristiintaulukoinnin perusteella selvästi toisiinsa. Myös nuoren rikoshistoria, merkinnät luottotiedoissa sekä runsas alkoholin käyttö olivat ilmiöitä, jotka ristiintaulukoinnin perusteella liittyivät toisiinsa. Koska aineistossa oli aika vähän nuoria, saatiin muuttujia yhdistelemällä kasvatettua luokkien kokoa ja samalla kuitenkin säilytettiin yksittäisen muuttujan sisältämä informaatio.

Tiedot nuoren perhesuhteista sekä nuoren sosiaalisista kontakteista tai eristäytymisestä yhdistettiin yhdeksi summamuuttujaksi. Jos molemmat näistä olivat kunnossa, luokiteltiin sosiaaliset suhteet nuoren voimavaraksi. Jos taas ainakin jommassakummassa oli ongelmia, todettiin, että nuorella on vaikeuksia perhe- ja ystävyysuhteissa. Samoin tiedot rikoshistoriasta, maksuhäiriömerkinnöistä ja runsaasta alkoholinkäytöstä yhdistettiin yhdeksi summamuuttujaksi. Jos yhdessäkin näistä muuttujista oli ongelmia, määriteltiin, että nuorella on vaikeuksia elämänhallinnassa. Näitä summamuuttujia käytettiin sitten kuvaamaan nuorten tilanteisiin ja suoriutumiseen vaikuttavia taustatekijöitä. Myös Nuotta-projektin arviointiraportissa (Karjalainen & Blomgren 2004) käytettiin päihdeongelmien, maksuhäiriöiden ja rikoshistorian kasautumista nuorten suoriutumisen ja selviytymisen selittäjänä.

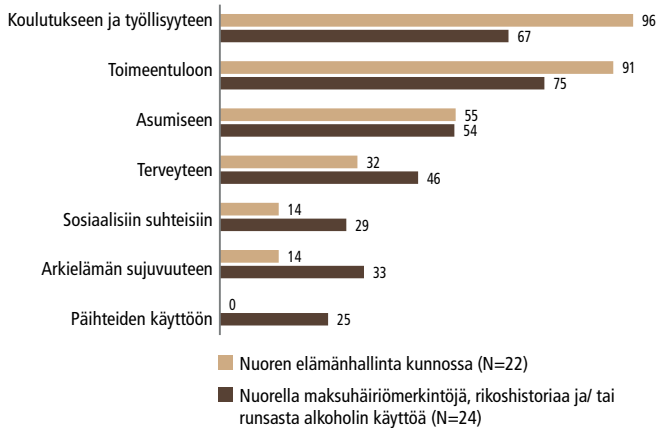
Jos nuorten muutostoiveita sosiaalisen kuntoutuksen alkaessa tarkastellaan nuorten perhe- ja ystävyysuhteiden mukaan (kuvio 15) huomataan, että nuoret, joilla oli vaikeuksia perhesuhteissa tai sosiaalisissa kontakteissa halusivat muita useammin muutosta terveyteen ja päihteiden käyttöön liittyviin asioihin. Sen sijaan ne, joille kunnossa olevat perhe- ja ystävyysuhteet muodostivat voimavaran, kaipasivat muita nuoria useammin muutosta koulutukseen ja työllisyyteen sekä toimeentuloon.

Elämänhallinnan ongelmien eli rikoshistorian, runsaan alkoholinkäytön ja maksuhäiriöiden yhteys nuorten muutostoiveisiin on samansuuntainen kuin per-



**Kuvio 15.** Mihin nuoret halusivat muutosta, perhe- ja ystävyysuhteiden mukaan (%).





**Kuvio 16.** Mihin nuoret halusivat muutosta, elämäntilanteen vaikeuksien mukaan? (%).

he- ja ystävyys-suhteiden vaikeuksien. Ne, joilla oli elämäntilanteen ongelmia yksi tai useampi, halusivat muita useammin muutosta terveyteen ja päihteiden käyttöön. Lisäksi ne nuoret, joilla oli vaikeuksia elämäntilanteessa toivoivat muita useammin muutosta arkielämän sujuvuuteen ja sosiaaliin suhteisiin. Sen sijaan elämäntilanteen ollessa kunnossa lähes kaikkien nuorten muutostavoitteet liittyivät koulutukseen ja työllisyyteen. (Kuvio 16.)

Yhteenvedon nuorten muutostoiveista voi todeta, että jos nuorella ei ollut vaikeuksia sosiaalisissa suhteissa tai elämäntilanteessa, muutostoiveet kohdistuivat pitkälti koulutukseen ja työllisyyteen. Silloin taas, jos nuorella oli ongelmia sosiaalisissa suhteissa tai elämäntilanteessa myös terveyteen, sosiaaliin suhteisiin, arkielämän sujuvuuteen ja päihteiden käyttöön liittyvät muutostoiveet tulivat tärkeämmiksi.

### ***Tavoitteet ja niiden saavuttaminen***

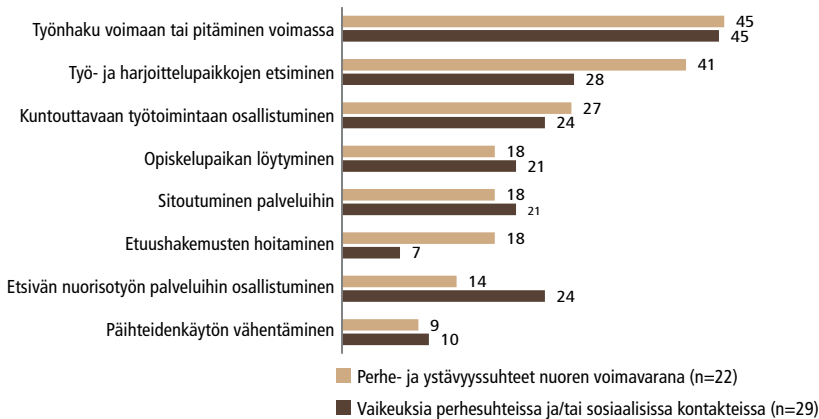
Seuraavaksi käsittelemme arviointilomakkeilla kerättyjä tietoja työskentelyn tavoitteista, tavoitteiden saavuttamisesta, saavuttamisen esteistä, työmenetelmistä ja yhteistyötahoista. Kuviossa 17 on kuvattu arviointilomakkeilta koottuna nuorten yleisimmät tavoitteet arviointijakson aikana. Samoin kuin edellä kuvatuissa muutostoiveissa liittyivät yleisimmät tavoitteet koulutukseen ja työllisyyteen.

Nuorten tavoitteet vaihtelivat nuoren taustan mukaan samalla tavoin kuin edellä muutostoiveiden suhteen. Kuviossa 18 on esitetty nuorten yleisimmät tavoitteet perhe- ja ystävyys-suhteiden mukaan jaoteltuna sekä kuviossa 19 nuoren elämäntilanteen mukaan jaoteltuna.

Kun perhe- ja ystävyys-suhteet toimivat nuoren voimavarana, työelämän liittyvät tavoitteet olivat selvästi muita tavoitteita yleisempiä. Ne nuoret, joilla oli vaikeuksia sosiaalisissa kontakteissa tai perhesuhteissa, tavoittelivat puolestaan muita



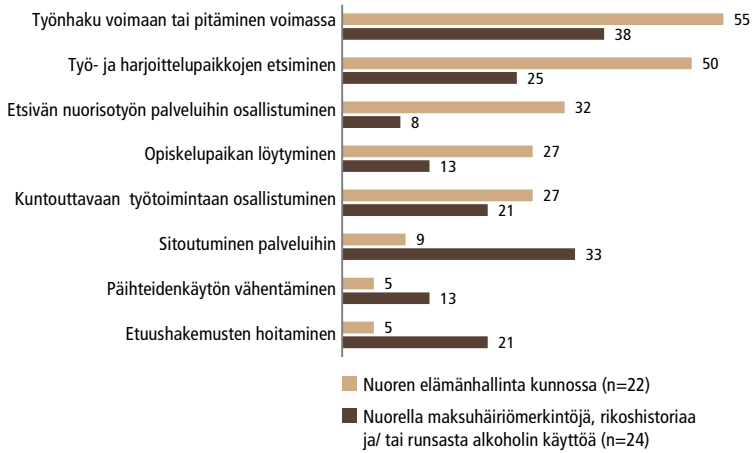
Kuvio 17. Sosiaalisen kuntoutuksen nuorten yleisimpiä tavoitteita (%) (N=52).



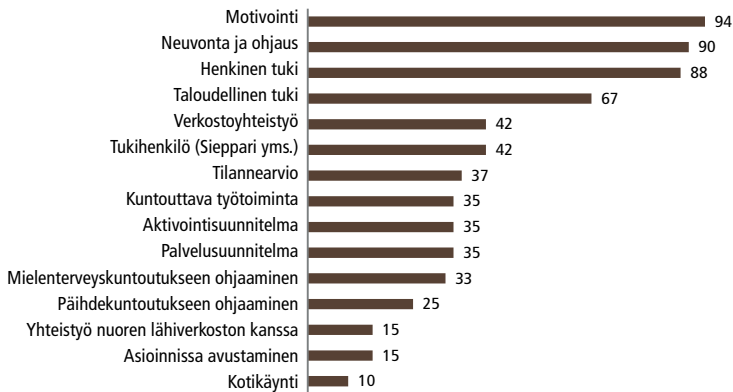
Kuvio 18. Nuorten yleisimpiä tavoitteita perhe- ja ystävyssuhteiden mukaan (%).

useammin etsivän nuorisotyön palveluihin osallistumista. Työ- ja harjoittelupaikkojen itsenäinen etsiminen ei puolestaan ollut heillä yhtä ajankohtaista kuin muilla (kuvio 18). Niillä nuorilla, joilla oli yksi tai useampi elämänhallinnan ongelma kuten rikoshistoriaa, runsasta alkoholinkäyttöä tai maksuhäiriöitä, oli tavoitteena muita nuoria useammin sitoutuminen palveluihin ja etuushakemusten hoitaminen. Myöskään heillä työ- ja harjoittelupaikkojen etsiminen ei noussut yhtä tärkeäksi kuin nuorilla, joilla elämänhallinta oli kunnossa. (Kuvio 19.)

Tuusulan sosiaalisen kuntoutuksen työntekijät saivat merkitä jokaisen nuoren kunkin tavoitteen yhteyteen, mitä työmenetelmiä he käyttivät tavoitteen saavuttamiseksi. Työmenetelmät oli luokiteltu sosiaalisen kuntoutuksen työntekijöiden ja arvioijan toimesta. Kuviossa 20 on kuvattu kaikkien käytettyjen työmenetelmien jakauma kaikkien 52 nuoren kohdalla. Lähes kaikkien nuorten kohdalla motivoinnin, neuvonnan ja henkisen tuen menetelmät olivat keskeisiä työmenetelmiä. Lisäksi taloudellista tukea käytettiin usein työvälineenä.

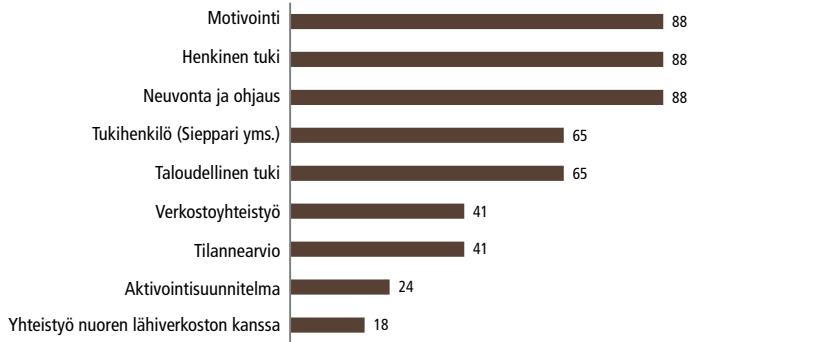


Kuvio 19. Nuorten yleisimpiä tavoitteita elämänhallinnan vaikeuksien mukaan (%).

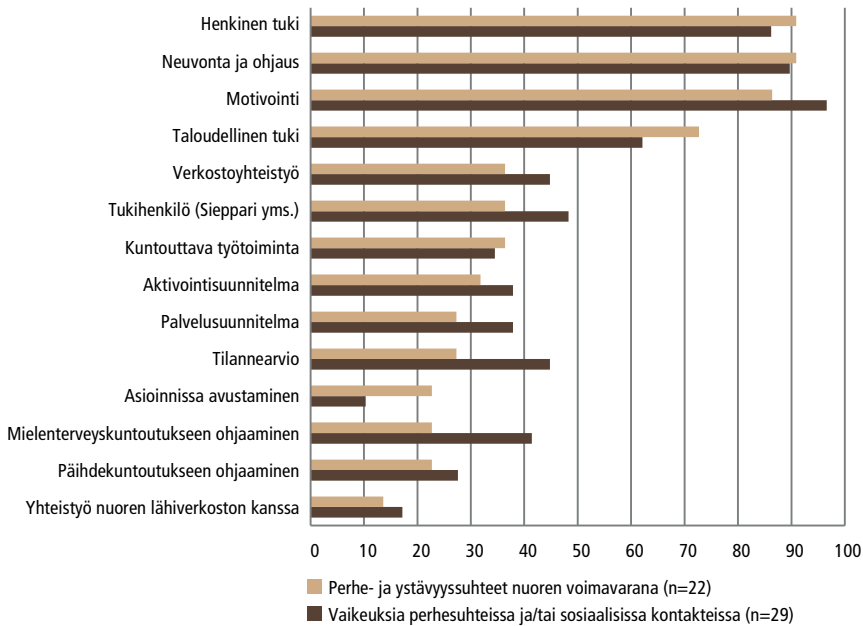


Kuvio 20. Nuorten kanssa työskennellessä käytetyt menetelmät (%) (N=52).

Arviointilomakkeilla kerätyt tiedot mahdollistavat myös käytettyjen menetelmien yhdistämisen asetettuihin tavoitteisiin, erilaisiin nuorten ryhmiin sekä tavoitteiden saavuttamisen asteisiin. Seuraavassa kuviossa tarkastellaan esimerkkinä työskentele-lyssä käytettyjä yleisimpiä menetelmiä, kun tavoitteeksi oli asetettu työ- ja harjoittelupaikkojen etsiminen. Jakauma muistuttaa pitkälti kaikkein käytettyjen menetelmien jakaamaa, joskin tukihenkilön käyttö työ- ja harjoittelupaikkojen etsimisessä oli jossain määrin yleisempää kuin kaikkien tavoitteiden kohdalla.



**Kuvio 21. Käytettyjä työmenetelmiä, kun tavoitteena oli työ- ja harjoittelupaikkojen etsiminen (%) (N=17).**



**Kuvio 22. Menetelmien käyttö nuoren perhe- ja ystävyysuhteiden mukaan (%).**

Työmenetelmien käyttöä voi tarkastella myös sen mukaan, miten menetelmiä on käytetty erilaisista taustoista tulevien nuorten kanssa työskennellessä. Edellä kuviossa 18 esitimme, että nuoret, joilla oli vaikeuksia perhesuhteissa tai sosiaalisissa kontakteissa, tavoittelivat muita harvemmin työ- ja harjoittelupaikkojen etsimistä. Sen sijaan kuviossa 15 esitimme, että heillä oli selvästi muita useammin terveyteen liittyviä muutostoiveita. Kuviossa 22 on esitetty, minkälaisia menetelmiä käytettiin ni-

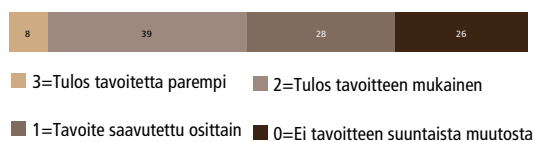
den nuorten kohdalla, joilla perhe- ja ystävyysuhteet toimivat voimavarana sekä niiden kohdalla, joilla sosiaaliset suhteet tuottivat vaikeuksia.

Kuvio 22 osoittaa, että nuoret, joilla oli vaikeuksia perhesuhteissa ja sosiaalisissa kontakteissa tarvitsivat tilanteensa selvittämiseen enemmän motivointia kuin ne, joilla perhe- ja ystävyysuhteet olivat kunnossa. Lisäksi heidän tuekseen etsittiin muita useammin tukihenkilö ja heille koettiin olevan muita useammin avuksi tilanearvion tekeminen ja mielenterveyskuntoutukseen ohjaaminen.

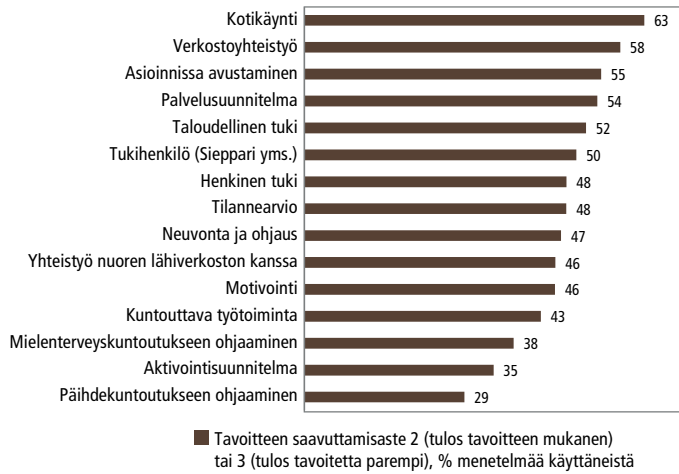
Kiinnostavinta tietoa, mitä tällainen arviointimittari tuottaa on se, voidaan-ko mittarin avulla arvioida työskentelyn tuloksia ja sitä, minkälaisilla menetelmillä ja minkälaiden nuorten kohdalla työskentelyllä saavutetaan hyviä tuloksia. Seuraavassa esitetään ensin yleisesti, miten hyvin nuorten kanssa asetetut tavoitteet saavutettiin arviointijakson aikana. Tämän jälkeen tarkastellaan tarkemmin eri menetelmien käytön yhteyttä tavoitteiden saavuttamiseen. Esimerkkinä käytetään jälleen tavoitteen työ- ja harjoittelupaikkojen itsenäinen etsiminen saavuttamista. Lisäksi tarkastellaan, miten eri menetelmien käyttö oli yhteydessä erilaisten nuorten tavoitteiden saavuttamiseen. Koska nuoria oli tarkasteluaikana sen verran vähän, ei tässä pystytä arvioimaan tarkemmin muiden yksittäisten tavoitteiden saavuttamista esimerkiksi suhteessa eri menetelmien käyttöön. Suurempien asiakasmäärien kohdalla tämä olisi kuitenkin mahdollista ja mielekästä arviointilomakkeella kerättyjen tietojen avulla.

Tässä mukana on yhteensä 106 tavoitetta, jotka asetettiin ja arvioitiin 52 nuoren kanssa tarkastelujaksolla. Nuoren kanssa oli saatettu asettaa useampi kuin yksi tavoite, minkä takia tavoitteita oli enemmän kuin nuoria. Työntekijät arvioivat asetettujen tavoitteiden toteutumista jaotellulla 0= Ei tavoitteen suuntaista muutosta, 1= Tavoite saavutettu osittain, 2= Tulos tavoitteen mukainen ja 3= Tulos tavoitetta parempi. Tavoitteita saavutettiin tarkastelujakson aikana melko hyvin, sillä 46 prosenttia tavoitteista saavutettiin joko tavoitteen mukaisesti tai jopa tavoiteltua paremmin. Kuviossa 23 on esitetty tavoitteiden saavuttamisen asteet kaikkien tavoitteiden osalta.

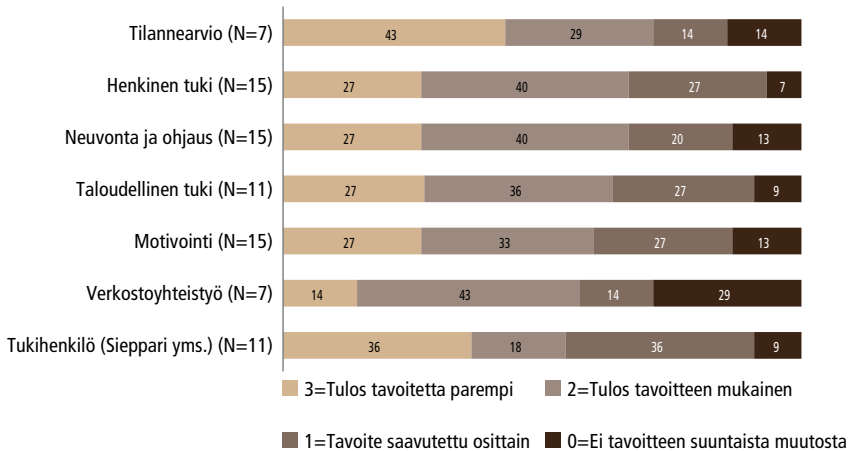
Tavoitteiden saavuttamisasteita voidaan tarkastella myös käytettyjen menetelmien mukaan. Kuviossa 24 on esitetty, miten tavoitteiden saavuttaminen hyvin tai tavoiteltua paremmin on ollut yhteydessä eri menetelmien käyttöön. Yleistä menetelmien käytön ja tavoitteiden saavuttamisasteen yhteyden vertailua mielekkäämpää ja hyödyllisempää on tutkia, minkälaiden tavoitteiden hyvään saavuttamiseen eri



**Kuvio 23. Tavoitteiden saavuttamisasteet, kaikki arvioidut tavoitteet (%) (N=106).**



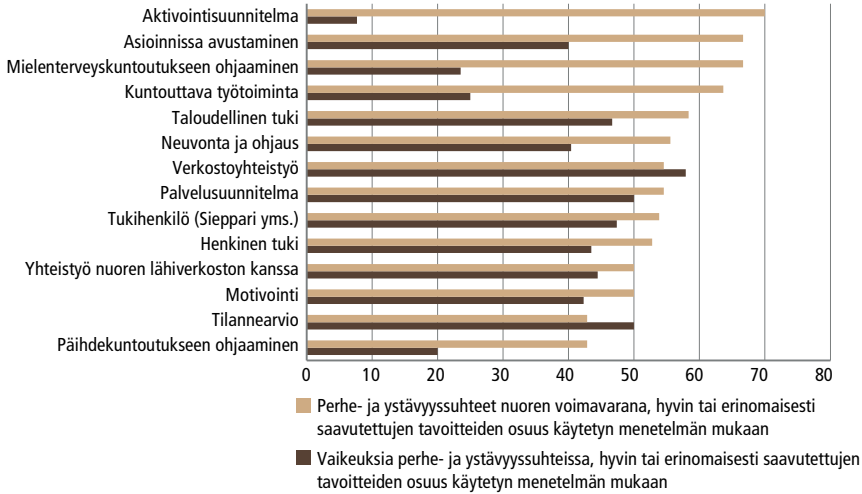
Kuvio 24. Tavoite saavutettu hyvin tai tavoiteltua paremmin käytetyn menetelmän mukaan (%).



Kuvio 25. Tavoite työ- ja harjoittelupaikkojen etsiminen, tavoitteen saavuttaminen käytettyjen menetelmien mukaan (%).

menetelmien käytöllä on yhteys. Esimerkkinä käytetään taas tavoitetta työ- ja harjoittelupaikkojen itsenäinen etsiminen, koska sen oli asettanut tavoitteekseen riittävän moni nuori, jotta esimerkinomaista vertailua voidaan tehdä (kuvio 25).

Kuviosta 25 nähdään, että käytetyillä menetelmillä on yhteys tavoitteiden saavuttamiseen. Tiedon hyödynnettävyyden kannalta olisi tärkeä saada vielä yhdistettyjä nämä tiedot nuorten elämäntilannetta kuvaaviin tietoihin, mutta tutkimusjoukon pienuudesta johtuen tätä yhdistelyä ei voida tässä tehdä. Toisaalta menetelmät kuten verkostoyhteistyö ja tukihenkilön käyttö, joihin kuviossa näyttää yhdistyvän

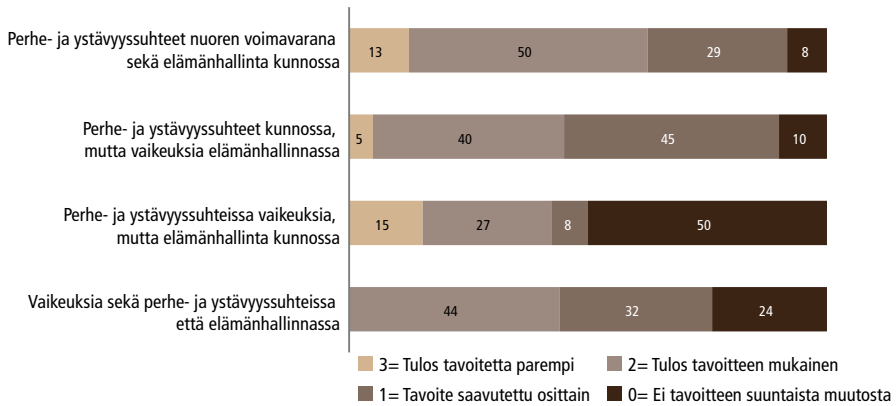


**Kuvio 26. Tavoitteensa hyvin saavuttaneiden osuus nuoren perhe ja ystävyysuhteiden sekä käytettyjen työmenetelmien mukaan (%).**

tavoitteen heikompi saavuttaminen, ovat menetelmiä, joita ylipäänsä käytetään vaikeammassa tilanteessa olevien nuorten kanssa. Eli tämän perusteella, ilman nuorten taustatietoja, ei menetelmien paremmuudesta ja huonommuudesta voida vielä vetää johtopäätöksiä.

Menetelmien käytön ja tavoitteiden saavuttamisasteiden yhteyttä voidaan tarkastella myös nuorten taustatekijöiden mukaan. Kuviossa 26 on tarkasteltu käytettyjen menetelmien ja tavoitteiden saavuttamisen yhteyttä sen mukaan, toimivatko perhe- ja ystävyysuhteet nuoren voimavarana vai oliko hänellä niissä vaikeuksia. Pylväät kuvaavat niiden nuorten osuutta, joilla menetelmän käyttö oli yhteydessä tavoitteen saavuttamiseen hyvin tai jopa tavoiteltua paremmin. Kuvio paljastaa ensinnäkin sen, että nuoret, joiden sosiaaliset suhteet olivat kunnossa, saavuttivat tavoitteitaan paremmin kuin nuoret, joilla oli vaikeuksia perhesuhteissaan tai muissa sosiaalisissa kontakteissaan. Käytettyjen menetelmien ja tavoitteiden saavuttamisen yhteyden tarkastelu paljastaa muitakin eroja nuorten ryhmissä kuten sen, että sosiaalisista vaikeuksista kärsivät nuoret eivät hyötäneet paljonkaan aktivointisuunnitelmasta, päihde- tai mielenterveyskuntoutukseen ohjaamisesta tai kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta. Sen sijaan verkostoyhteistyö, kotikäynti ja tilannearvion tai palvelusuunnitelman tekeminen toimivat heillä paremmin kuin moni muu menetelmä.

Tavoitteiden saavuttamista voidaan tarkastella vielä nuoren taustan mukaan niin, että tarkastellaan perhe- ja ystävyysuhteita sekä elämänhallintaa yhdessä, suhteessa tavoitteiden saavuttamiseen. Kuvioon 27 on nuoret ryhmitelty neljään ryhmään niin, että yhtenä ryhmänä ovat ne nuoret, joilla sekä perhe- ja ystävyys-



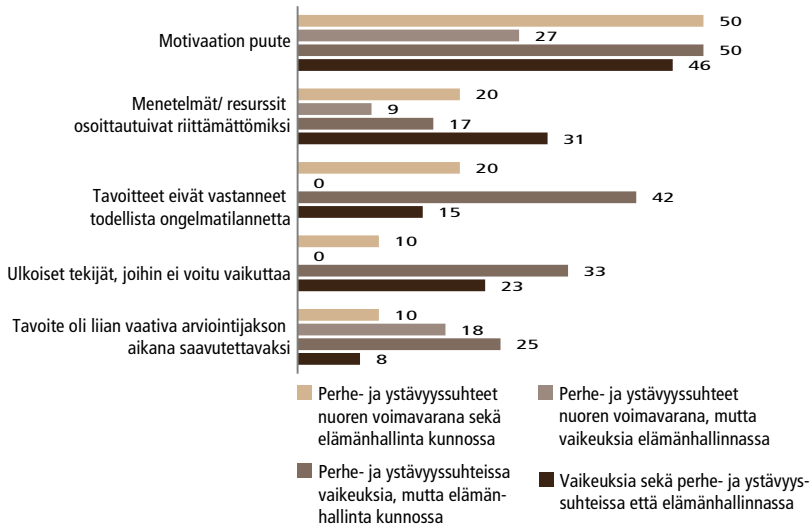
Kuvio 27. Tavoitteiden saavuttaminen perhe- ja ystävyyssuhteiden sekä elämänhallinnan mukaan (%).

suhteet että elämänhallinta ovat kunnossa. Toisen ryhmän muodostavat ne nuoret, joilla on vaikeuksia elämänhallinnassa mutta ei sosiaalisissa suhteissa, kolmannen ryhmän ne nuoret, joilla on vaikeuksia sosiaalisissa suhteissa mutta ei elämänhallinnassa ja neljännen ryhmän ne nuoret, joilla on vaikeuksia sekä sosiaalisissa suhteissa että elämänhallinnassa.

Kuvio 27 osoittaa, että nuoret, joilla perhe- ja ystävyyssuhteet toimivat voimavarana ja elämänhallinta oli kunnossa, saavuttivat tavoitteitaan parhaiten. Kuvio paljastaa myös sen, että nuoret, joilla oli vaikeuksia perhe- ja ystävyyssuhteissaan, mutta elämänhallinta oli kunnossa, saavuttivat kaikkiaan tavoitteitaan heikoimmin. Tämän ryhmän nuorten tavoitteista jopa puolessa ei tapahtunut tavoitteen suuntaista muutosta. Tässä ryhmässä oli tosin muita ryhmiä enemmän myös niitä, joiden tavoitteiden saavuttamistulos oli odotettua parempi.

Selitystä tälle ryhmien väliselle erolle voidaan etsiä vielä tavoitteiden saavuttamisen esteistä. Kuviossa 28 on esitetty tavoitteiden saavuttamisen esteiden jakauma näille neljälle ryhmälle. Selvästi yleisin este asetettujen tavoitteiden saavuttamiselle oli motivaation puute, joka esti koko nuorten ryhmässä yhteensä 42 prosenttia asetetuista tavoitteista toteutumasta toivotunlaisesti. Neljää nuorten ryhmää vertaileva kuvio 28 on mielenkiintoinen, sillä se paljastaa selviä eroja niissä esteissä, jotka näiden nuorten ryhmissä vaikeuttivat arvion mukaan tavoitteiden saavuttamista. Kaikissa ryhmissä motivaation puute oli yleisin este tavoitteiden toteutumiselle. Edellä mainittu nuorten ryhmä, jossa nuorilla oli vaikeuksia perhesuhteissa ja sosiaalisissa kontakteissa, mutta ei elämänhallinnassa, erottuu muista nuorista siinä suhteessa, miten monenlaisia esteitä tavoitteiden saavuttamisella on katsottu olleen. Näiden nuorten kohdalla arvioitiin selvästi muita useammin, että asetetut tavoitteet eivät olleet vastanneet todellista ongelmatilannetta ja heikkoa saavuttamista selitettiin muita useammin myös ulkoisilla tekijöillä tai liian vaativalla tavoitteella. Näistä esteistä kuten siitä, että näiden nuorten kohdalla asetetut tavoitteet olivat liian vaativia ei-





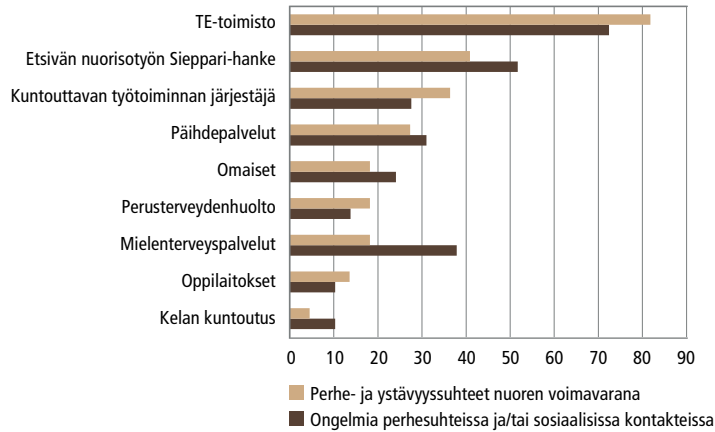
Kuvio 28. Tavoitteiden saavuttamisesteet perhe- ja ystävyyssuhteiden sekä elämönhallinnan mukaan (%).

vätkä vastanneet todellista ongelmatilannetta voidaan etsiä selitystä sille, miksi juuri nämä nuoret saavuttivat arviointijaksolla tavoitteitaan muita huonommin. Jatko-työskentelyssä heidänkin toiveensa osataan todennäköisesti asettaa realistisemmin ja oikean tilannekuvan perusteella.

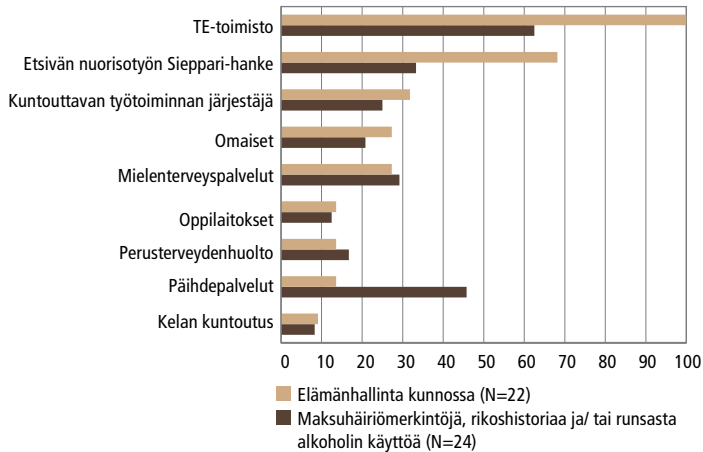
### ***Yhteistyötahot***

Viimeisimpänä arviointilomakkeella kerättyjen tietojen avulla saatiin kuva myös siitä, minkälaisen yhteistyötahojen kanssa nuorten sosiaalisen kuntoutuksen työntekijät tekevät yhteistyötä. Tässäkin mielenkiintoisinta oli tarkastella yhteistyötahoja nuoren sosiaalisten suhteiden sekä elämönhallinnan mukaan. Kuviossa 29 on esitetty sosiaalisen kuntoutuksen yhteistyökumppanit eriteltyinä nuorten perhe- ja ystävyyssuhteiden mukaan ja kuviossa 30 nuorten elämönhallinnan mukaan.

Työvoima- ja elinkeinotoimisto oli nuorten sosiaalisen kuntoutuksen yleisin yhteistyökumppani kaikkien nuorten kanssa työskennellessä. Niiden nuorten kanssa työskennellessä, joilla oli perhesuhteisiin tai sosiaalisiin kontakteihin liittyviä vaikeuksia, yhteiskumppanina oli selvästi muita nuoria useammin etsivä nuorisotyö sekä mielenterveyspalvelut (kuvio 29). Sen sijaan kun nuorella oli vaikeuksia elämönhallinnassa, sosiaalisen kuntoutuksen yhteistyökumppani oli selvästi muita nuoria useammin päihdepalvelut. Työvoima- ja elinkeinotoimistoon tai etsivän nuorisotyön palveluihin puolestaan oltiin näiden nuorten asioissa muita harvemmin yhteydessä (kuvio 30).



**Kuvio 29. Nuorten sosiaalisen kuntoutuksen yleisimmät yhteistyötahot nuorten sosiaalisten suhteiden mukaan (%).**



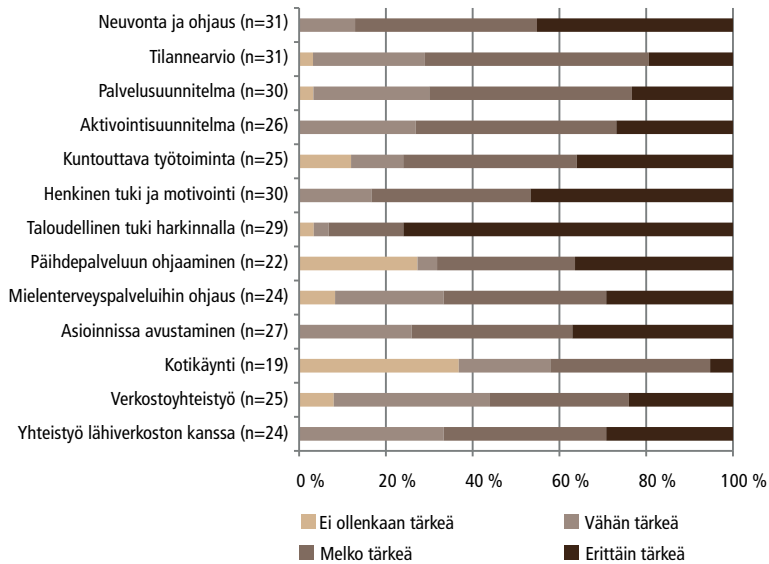
**Kuvio 30. Nuorten sosiaalisen kuntoutuksen yleisimmät yhteistyötahot nuoren elämäntilanteen vaikeuksien mukaan (%).**

Yhteistyötahojen tarkastelu paljastaa, että nuorten sosiaalisessa kuntoutuksessa työskennellään yhteistyössä monien eri tahojen kanssa ja yhdenkin nuoren tilanteen selvittely voi vaatia moninaisten yhteistyösuhteiden luomista ja ylläpitoa.

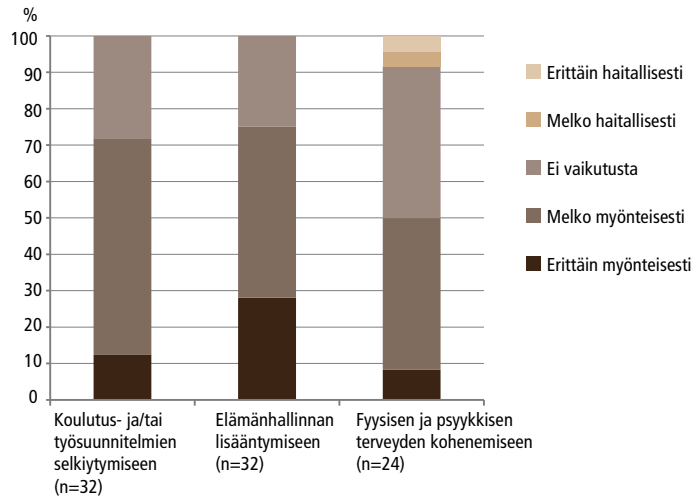
### ***Nuorten kokemukset kuntouttavasta sosiaalityöstä***

Osana mittaria nuoret saattoivat antaa asiakaspalautetta lomakkeella, joka koostui sekä strukturoiduista kysymyksistä että yhdestä avoimesta kysymyksestä. Vastauslomakkeita palautui kaikkiaan 32, joissa jopa 16:sta oli vastattu avoimeen kysymykseen. Oman edistymisensä kannalta nuoret pitivät tärkeimpinä (erittäin tai melko tärkeänä) työmuotoina taloudellista tukea harkinnalla (93 %), neuvontaa ja ohjausta (87 %) sekä henkistä tukea ja motivointia (83 %) (kuvio 31).

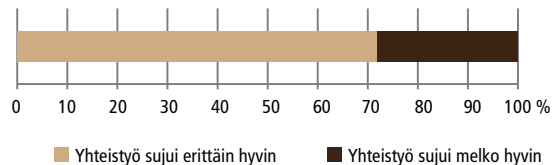
Nuorista 75 prosenttia näki sosiaalisen kuntoutuksen tuen vaikuttaneen erittäin tai melko myönteisesti elämänhallinnan lisääntymiseen (kuvio 32). Koulutus- ja/tai työsuunnitelmien lisääntymisen osalta luku oli 72 prosenttia. Fyysisen ja psyykkisen terveytensä kohenemisen erittäin tai melko myönteiseksi koki 50 prosenttia nuorista.



**Kuvio 31. Toimintojen tärkeys oman edistymisen kannalta (%).**



Kuvio 32. Miten sosiaalisen kuntoutuksen tuki vaikutti (%).



Kuvio 33. Miten nuoren ja sosiaaliohjaajan yhteistyö sujui? (n=32) (%).

Nuorten ja sosiaaliohjaajien välinen yhteistyö sujui luottamuksen hengessä, sillä 72 prosenttia nuorista katsoi sen toimineen erittäin hyvin ja 28 prosenttia melko hyvin (kuvio 33). Tätä huonompia kokemuksia ei ollut yhdelläkään vastanneista.

Avoimet vastaukset kysymykseen ”mitä muuta haluaisit sanoa?” kertovat luottamuksellisesta suhteesta työntekijöihin sekä toimivasta sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallista. Vastauksissa keskeisiä nuorten esille tuomia asioita ovat työntekijöiltä saatu tuki, kannustus, huolehtiminen sekä asioiden pohtiminen ja ratkaiseminen yhdessä. Työmuodon henkilökohtaisuus ja läsnäolo näkyy vastauksissa. Nuoret halusivat myös kiittää työntekijöitä palautteessaan.

*”Olen äärimmäisen kiitollinen sosiaaliohjaajaltani saamastani tuesta ja kannustuksesta.”*

*”Nuorten sosiaalityön avun olen kokenut omalla kohdallani todella hyödylliseksi ja on auttanut minua monin tavoin. Jatkakaa samaan malliin! 😊”*

*”XX on erittäin mukava sosiaaliohjaajaksi, sopii hyvin nuorille asiakkaille. Joskus hän ehkä on hieman liiankin huolehtivainen – ainakin minun kohdalla tuntuu niin 😊. Muuten tulemme hyvin toimeen.”*

*”Kiitos avusta ja kaikesta tuesta mitä olen sosiaalitoimen kautta saanut.”*

*”Olen kokenut että asioita on helpompi hoitaa ja käsitellä kun käyn sosiaalitoimessa henkilökohtaisesti juttelemassa verrattuna vain puhelimesta asioiden läpikäyntiin.”*

*”Teette hienoa työtä.”*

*”Koen erittäin myönteisenä, että asioita pohditaan / hahmotellaan yhdessä. Ei oikeastaan mitään moitittavaa. Helpottanut asioita.”*

*”Olen ollut tyytyväinen yhteistyöhön. Kiitos.”*

*”Yhteistyö sujui kaikin puolin hyvin / kiitettävästi ja loppui muuttaessani kunasta pois.”*

*”Isot kiitokset kaikesta avustuksesta mitä olen saanut!”*

*”Sosiaaliohjaajan kanssa oli mukava asioida. Palvelu toimi hyvin tilanteistani riippumatta.”*

*”Olisi mukava jos hakemuksia voisi täyttää netissä.”*

*”Olen ollut tyytyväinen YY:n kanssa työskentelemisestä. Hän on tsemppaava ja neuvo selkeästi. Ymmärtäväinen ja hauska persoona.”*

*”Olen erittäin kiitollinen Hyrylän sosiaalitoimistolle, erityisesti XX:lle elämäni ohjaamisesta oikeaan suuntaan.”*

### **Kokemuksia mittarin toimivuudesta**

Kokemuksia arviointimallin käytöstä työn ohessa ovat työntekijät kuvanneet seuraavasti:

Seurantalomake itsessään on aika raskas työväline, tai ainakin sitä olisi alettava täyttää heti asiakkuuden alussa. Sen pitäisi olla osana sosiaalitoimen ohjelmaa (tässä tapauksessa Pro Consona), jota normaalistikin käyttää. Seurantalomakkeen aktiivinen käyttäminen vaatii uudenlaisia ajattelua, mutta sen käyttö antaa todellisen mahdollisuuden arvioida työmenetelmiä ja niiden oikeellisuutta suhteessa kulloisenkin asiakkaan tilanteeseen ja ongelmiin.

Toisaalta lomakkeesta puuttuvat alkutilanteen kuvauksen ohella myös sarake asiakkaan vahvuuksia varten, nyt asiakas saattaa näyttäytyä työntekijälle ongelmakuvauksena sen sijaan, että työntekijä seurantalomaketta täyttäessään miettisi asiakkaan vahvuuksia, joiden varaan muutos rakentuu.

Seurantalomaketta täyttäessä huomaa tekemättömiä asioita ja omia virhearviointejaan ja pystyy katsomaan asiakkaan tilannetta uusin silmin. Herkällä korvalla kuuntelu korostuu, kun katsoo taaksepäin useammankin vuoden asiakkuutta. Asiakas on saattanut toiminnallaan antaa viestejä, joita työntekijä ei ole osannut tulkita oikein, mutta ne suorastaan pomppaavat silmille, kun täyttää seurantalomaketta. Tämä näkyy esimerkiksi seurantalomakkeessa, johon työtoimintakeskuk-

sen sosiaaliohjaaja teki omat merkinnät ajatuksista, joita yhteisen asiakkaan seurantalomake herätti.

Mietimme myös henkistä tukea ja motivaatiota ja huomasimme, että niitä tulisi avata enemmän. Muna vai kana, kumpi on ensin? Onko ensin motivaatio, jota työntekijä ylläpitää henkistä tukea antamalla? Vai syntyykö motivaatio henkisen tuen avulla? Päädyimme lomakkeita täyttäessämme siihen, että henkisellä tuella tarkoitamme kannustamista, yritämme auttaa asiakasta huomaamaan omat vahvuutensa, rohkaista toimintaan tilanteen eteenpäin saamiseksi tai ottamaan apua vastaan esimerkiksi päihde- tai mielenterveyspuolelta.

Tavoitearviointilomakkeen täyttäminen auttaa katselemaan asiakkaan kokonaistilannetta pitkäaikaisesti ja objektiivisemmin. Samalla arvioi omaa työskentelyä ja asiakkaan motivaatiota paremmin. Työvälineenä tämänkaltainen helpompi versio olisi hyvä, mutta vie työaikaa, mutta olisi varmasti hyödyllinen niin asiakkaan kuin työntekijän kannalta.

Arviointimalli auttaa näkemään pienetkin muutokset tilanteissa, joissa asiakas ei ole sitoutunut tai vielä valmis muutossosiaalityöhön, tai joissa tavoitteet ovat olleet liian vaativia tai vääräaikaisia. Jatkossa tavoitteet tulisi kirjata selkeämmin ja avata. Tavoitteen saavuttamisen estettä oli paikoin vaikea arvioida. Aloittaminen oli vaikeaa, kun ei ollut valmista sabluunaa ja rutiinia täyttää tavoitearviointilomaketta ja työ vei enemmän aikaa kuin arvioitiin, eikä sitä pysty jatkossa tekemään työn ohessa. Koemme nuorten lupautumisen hankkeeseen suurena luottamuksenosoituksena ja olemme siitä heille jokaiselle äärimmäisen kiitollisia!

Tapauskohtainen realistinen vaikuttavuuden arviointi tuottaa monipuolista ja rikkasta tietoa, mutta käänköpuolena on tarvittavan tiedon kokoamisen työläys ja joissain määrin vaativa analysointi. Mittarityöskentely aloitettiin perinpohjaisella työmenetelmien purkamisella ja erittelemisellä, samoin kuin sen pohtimisella, millainen työmenetelmä tai työtapo vaikuttaa erilaisten nuorten kohdalla ja millaisten mekanismien välityksellä. Tämä taulukkomuotoon koottu ohjelmateoria (josta yksi sivu esimerkkinä liitteessä 3) teki näkyväksi aikuissosiaalityön tavoitteellisuuden ja sen, miten olosuhteet ovat läsnä työskentelyn kokonaisuudessa. Vaikka pilotointi, ja etenkin tietojen keruu tehtiin melko lyhyellä aikajanelalla, huomattiin pitkittäisseurannan merkitys. Pitkään kestävässä asiakassuhteissa seurannan avulla pystyy näkemään kokonaiskuvan selkeämmin, kun arvioita ja toimenpiteitä on kirjattu ja niiden toimivuutta arvioitu. Voi myös olla, että yksittäisillä asiakkailla sekä laajemminkin asiakasryhmillä tapahtumat interventioineen noudattavat tiettyä logiikkaa, joka paljastuu vasta systemaattisen arvioinnin perusteella. Keskeistä on tiedon saaminen siitä, milloin tietyt toimet vaikuttavat, mitä on tehty tai jätetty tekemättä tai ovatko toimet olleet oikea-aikaisia. Muutosmekanismien hahmottuminen on nostanut esille

sosiaalityön kohdeongelmia, ja tarjonnut kiinnikkeitä siihen, mihin työssä kannattaa keskittyä. Seuraava vaihe jatkohankkeessa ennen mittarin tarkentamista olisi valitsevan ohjelmateorian tarkentaminen tässä saadun tiedon ja kokemuksen valossa.

Kaikkiaan voidaan todeta, pilotoidun mittarin avulla voitiin osoittaa käytettyjen menetelmien yhteys tavoitteiden saavuttamiseen. Lisäksi menetelmien käytön ja tavoitteiden saavuttamisen yhteyttä voitiin tarkastella suhteessa nuorten taustatekijöihin. Tiedon hyödyntämiseksi olisi tärkeää vielä yhdistää nämä tiedot nuorten elämäntilannetta laajemmin kuvaaviin tietoihin, mutta aineiston pienuudesta johtuen tätä ei voitu tehdä. Tietojen nykyistä parempi hyödyntäminen edellyttäisi, että taustatietojen ja arviointitiedon kirjaaminen tapahtuisi systemaattisesti järjestelmiin, joista tiedot saataisiin helposti käyttöön. Tällaisenaan mittari on hyvin tutkijavetoinen, eli siitä tulee mittari vasta tutkijan työpöydällä kun tarvittava aineisto on koottu eri lähteistä ja analysoitu. Työntekijät tuottivat arviointitietoa erillisiin lomakkeisiin ja tutkija koosti sen, sekä tarvittavan taustatiedon useista lomakkeista. Tämän tyyppisen mittarin vaatiman tiedon tuottaminen havaittiin mahdolliseksi kokeillun kaltaisessa pilotissa, mutta mahdottomaksi jatkoa ajatellen osana työn arkea.

Yksittäistä mittaria laajempi huomio on, että tulisi luoda toimivat ja valtakunnallisesti keskenään dialogiset asiakastietojärjestelmät. Tiedon tulee olla vietävissä sähköisesti ja nopeasti mittariin liittyvään järjestelmään, josta sitä on helppo analysoida ja josta raportointityökalun avulla on tuotettavissa esimerkiksi jakaumia ja kuvioita asiakasprofileista, kohdeongelmista, tavoitteiden saavuttamisesta sekä työn kohdentumisesta. Näitä voidaan tarkastella osallistavasti asiakastilanteissa. Voisi myös miettiä, miten arjessa tapahtuvaa toimintaa ja olosuhteita voi dokumentoida älypuhelimien tai jonkun muun teknisen laitteen avulla. Sosiaalityön tutkimus ja arjesta tietäminen voisivat lyödä kättä ”uudessa teknologiassa” sen sijaan, että takerumme sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin työläyteen tai mahdottomuuteen.

## Pohdinta: Vaikuttava kuntouttava sosiaalityö

Vaikuttavuuden arviointi aikuissosiaalityössä edellyttää tapauskohtaisuuden näkökulman avaamista. Kuten kuntouttavassa sosiaalityössä, ei myöskään tapauskohtaisessa arvioinnissa lähtökohtana voi olla vain yksilö tai yksilökohtainen työtapa. Pauli Niemelän mukaan (2012, 24) ”tapauksen käsite muotoutuu kyseessä olevan ongelman mukaan, jolloin se koskee yleensä toimintaa eli ihmistä toimivana olentona ja samalla aina myös toiminnan kontekstia, ihmisen elinolosuhteita ja ihmissuhteita”. Juuri mainittu toimijuuden käsite kuvaa sitä kokonaisuutta, johon kuntouttavan sosiaalityön orientaatio voi pureutua ottaessaan huomioon yksilön kokonaisvaltaisesti ja ymmärtäessään, että vaikutukset eivät synny vain yksittäisten sosiaalityön interventoiden johdosta. Juuri näitä tekijöitä on avattu edellä analyysiesimerkeissä ja osoitettu, että niitä on mahdollista ottaa vaikuttavuuden arvioinnin osatekijöiksi.

Aikuissosiaalityössä tavoitellaan muutosta yksilön elämässä ja sen osa-alueilla, ja tämä on myös vaikuttavuusajattelun lähtökohta. Muutosta ei kuitenkaan tahdo tapahtua vain sosiaalityön itsensä keinoin, vaan se edellyttää erilaisen osaamisen ja osaajien panosta ja ymmärrystä yksilön toimijuudesta. Monen yhtäaikaisen näkökulman olemassaolon johdosta tarvitaan työkäytäntöjen selkiyttämistä sekä kuntouttavan sosiaalityön teoreettisen viitekehyksen tarkentamista. Yksi, lähellä sosiaalityön käytäntöjä oleva tapa on tässä hankkeessa esitelty ohjelmateorian jäsentäminen. Joudumme kysymään, millaisin orientaatioin työtä ja yhteistyötä hiotaan: millaisin osaamisin, miten asiakkuudet määritetään, miten toimintaympäristöt huomioidaan tai mitkä ovat olosuhdetekijät. Vaikuttavuuden säikeitä etsittäessä kyse on sosiaalisesti relevanttien ja vaikuttavien työorientaatioiden kehittämisestä ja testaamisesta.

Tapauskohtaisuus tarkoittaa muun muassa tiettyyn elämäntilanteeseen puuttumista ja intressiä muuttaa sitä suotuisammaksi. Toiseksi tapauskohtaisuuden luonteeseen kuuluu ilmiöiden kokonaisvaltaisuus eli holistisuus. Olosuhteet ja vallitsevat (palvelu)rakenteet sekä kokemukset ja osakulttuurien vaikutukset kuuluvat kontekstivaikutuksiin ja voivat olla hyvinkin huomionarvoisia työskennellessä esimerkiksi nuorten kanssa. Erilaiset ilmiöön vaikuttavat tekijät edellyttävät sosiaalityön lähtökohdaksi vaativaa ja monipuolista tilanneselvitystä- ja arviota. (Niemelä 2012, 21–22.) Tapaus voi olla ainutkertainen, mutta usein niissä on samantyyppisiä yleisiä ja yleistettäviä piirteitä. Olosuhdetekijät, toimintaympäristö ja sosiaaliset suhteet ovat osa yksilön toimijuutta, ja kuuluvat siten monipuoliseen vaikuttavuuden arviointiasetelmaan. Tapaus voi olla myös yksilönä ymmärretyn toimijan lisäksi yhteisö, sekä sen ongelmat ja resurssit.

## 2.3 Arviointimallia kehittämässä Helsingin läntisellä sosiaaliasemalla

*Laura Yliruka, Heikki Waris -instituutti, Socca & Kaija Mannerström, Helsingin kaupunki & Päivi Jouttimäki, Helsingin kaupunki*

### Aikuissosiaalityö läntisessä Helsingissä

Läntinen suurpiiri on yksi Helsingin kahdeksasta suurpiiristä, väestömäärältään sen toiseksi suurin. Länsi muodostuu Reijolan, Munkkiniemen, Haagan, Pitäjänmäen ja Kaarelan peruspiireistä. Peruspiirit jakautuvat edelleen osa-alueisiin. Helsingin tilastollisen vuosikirjan mukaan läntisellä alueella asui 101 807 asukasta vuonna 2011, mikä oli 17,3 prosenttia koko Helsingin väestömäärästä. Alueen ikäjakauma noudattaa prosentuaalisesti koko Helsingin ikäjakaumaa. Erilaisilla tunnusluvuilla mitattuna läntinen suurpiiri on suhteellisen hyvinvoiva alue, joka miltei kaikilta tun-



nuslukuiltaan on lähellä Helsingin keskiarvoa. Peruspiireiltään ja osa-alueiltaan se muodostuu kuitenkin hyvin erilaisista alueista.

Helsingin työttömyysaste oli vuoden 2011 lopussa 7,5 prosenttia ja läntisen suurpiirin 6,3. Alle 25-vuotiaiden työttömyysaste oli Helsingissä 6,1 prosenttia ja sukupuolien välinen ero oli huomattava. Nuorista miehistä työttömänä oli 8,9 prosenttia ja naisista 4,3 prosenttia. Läntisen suurpiirin nuorten työttömyysaste oli alle Helsingin keskiarvon. Pitkäaikaistyöttömiä oli Helsingissä 22,7 prosenttia kaikista työttömistä ja läntisen suurpiirin alueella 21,4 prosenttia läntisen suurpiirin kaikista työttömistä.

Erilaisilla asuntokantaa kuvaavilla luvuilla tarkastellen läntinen alue noudatti Helsingin keskiarvolukuja asumisväljyyden ja omistuskannan mukaan. Läntisellä alueella kaupungin vuokratilat keskittyvät Malminkartanon, Kannelmäen, Pohjois-Haagan ja Pikku Huopalahden asuinalueille. (Tilastoja 2012.)

Toimeentulotukea saaneita talouksia oli läntisellä alueella 5745 ja henkilöitä 8498 vuonna 2011 (Helsingin Sosiaaliviraston asiakastilastojulkaisu 2011). Heidän osuutensa alueen väestöstä oli 8,3 prosenttia ollen alhaisempi kuin koko Helsingissä (10,1 %). Koko Helsingissä toimeentulotuen saajien määrä hieman väheni edellisestä vuodesta, kun taas läntisellä alueella suunta oli aavistuksen nouseva.

Päähenkilön iän mukaan tarkasteltuna toimeentulotukea saivat sekä koko Helsingissä että läntisellä alueella prosentuaalisesti eniten 40–59-vuotiaat ja lähes yhtä paljon 18–29-vuotiaat vuonna 2011.

Toimeentulotukea saaneiden talouksien toimeentulotuen saamisen keskimääräinen kesto oli sekä Helsingissä että läntisellä alueella noin 7 kuukautta. Runsas kolmannes asiakkaista on pitkäaikaisasiakkaita, kun taas noin viidesosa talouksista selviää parin kuukauden toimeentulotuella. (Helsingin Sosiaaliviraston asiakastilastojulkaisu 2011.)

### ***Sosiaaliviraston organisaatio***

Helsingin sosiaalivirasto jakautui vuonna 2011 viiteen vastuualueeseen: lasten päivähoiton, lapsiperheiden, aikuisten palvelujen ja vanhusten palvelujen vastuualueisiin sekä hallinnon ja kehittämisen vastuualueeseen.

Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki sijoittuivat aikuisten palvelujen sosiaalisen ja taloudellisen tuen vastuualueeseen ja hoidettiin neljällä sosiaaliasemalla: eteläisellä, pohjoisella, itäisellä ja läntisellä sosiaaliasemalla.

Vuoden 2012 alussa sosiaalisen ja taloudellisen tuen organisaatiossa toteutettiin muutos, jonka mukaan aiemmat alueittaiset sosiaaliasemat lakkautettiin ja perustettiin kolme kaupunkitasoisia yksikköä: sosiaalityön yksikkö, sosiaaliohjauksen yksikkö sekä toimistopalveluiden yksikkö. Vuoden 2013 alusta sosiaali- ja terveystieteiden yhdistyivät, mikä tarkoitti taas muutoksia aikuissosiaalityön organisointiin.

Läntisellä sosiaaliasemalla oli yksi toimipiste Haagassa vuonna 2011. Työntekijöitä oli kaikkiaan 60–70. Asiakkaiden palvelu, sosiaalialan työ ja toimeentulotuki oli

organisoi moniammatillisiin, ikäryhmittäisiin tiimeihin. Läntisen alueen sosiaalityölle on ollut tyypillistä kokeileva ja arvioiva työote, jossa mahdollistetaan työntekijöiden itsenäinen työskentely ja oman työn kehittäminen. Asemapäällikkö Tuula Kuusisto (2011) on kiteyttänyt läntisen sosiaaliaseman palveluiden kehittämisen painopistealueita: asiakaslähtöisyys ja -osallisuus, alkupalvelut ja asiakkaiden kohtaaminen, aikuissosiaalityön vahvistaminen, monimuotoisten menetelmien kehittäminen, vaikuttavuuden arviointi, rakenteellinen sosiaalityö ja hyvinvointiraportointi.

### ***Läntisen sosiaaliaseman uudet asiakkaat***

Hankkeen aikana vuonna 2011 sosiaalityön asiakkuus alkoi uusien asiakkaiden tiimistä. Tiimin asiakaskunta muodostui kahdesta sosiaaliviraston määrittelemästä painopisteasiakasryhmästä: uusista ja nuorista asiakkaista. Tavoitteena oli tehdä tehokasta ja paneutuvaa työtä uusien asiakkaiden kanssa, jotta toimeentulotuen tarve jäisi mahdollisimman lyhytaikaiseksi. Asiakkuus uusien asiakkaiden tiimissä kesti korkeintaan kuusi kuukautta. Asiakkaan tarvitessa pitkäjänteisempää sosiaalityötä tai toimeentulotuen tarpeen pitkittyessä asiakas siirrettiin ikäryhmittäiseen tiimiin. Ikäryhmittäisiä tiimejä olivat 18–29-vuotiaiden nuorten tiimi, 30–44-vuotiaiden tiimi sekä niin sanottu vanhojen tiimi, jossa asioivat 45 vuotta täyttäneet.

Uusien asiakkaiden tiimissä työskenteli 3,3 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja, 2 etuuskäsittelijää sekä johtava sosiaalityöntekijä. Lisäksi tiimiin kuului sosiaaliaseman sosiaalineuvoja, aluetyöntekijä, vahtimestarit sekä Praksiksen kehittävä sosiaalityöntekijä. Tiimi panosti yksilökohtaisen asiakastyön kehittämisen lisäksi uusien asiakkaiden palvelujen kehittämiseen. Alkaneita uusia asiakassuhteita oli vuonna 2011 Helsingissä 5788 ja läntisen sosiaaliaseman Haagan toimipisteessä 958, mikä on 16,6 prosenttia Helsingin kaikista uusista asiakkaista. Uusia asiakkaita tuli tiimiin kuukausittain keskimäärin 80. Tiimin palveluissa oli samaan aikaan suunnilleen 430 asiakasta, noin sata asiakasta sosiaalialan työntekijää kohden ja 165–215 asiakasta etuuskäsittelijää kohden.

### ***Asiakkaaksi ohjautuminen***

Asiakkaiden ohjautuminen uusien asiakkaiden tiimiin tapahtui lähinnä kolmella tavalla: puhelinajalla, uusien asiakkaiden neuvonnan kautta tai kirjallisen toimeentulotukihakemuksen perusteella. Työntekijöiden puhelinaika hoidettiin puhelinkeskityksellä. Sosiaalialan työntekijät tekivät puhelimitse alustavan arvion asiakkaan tilanteesta kirjaten sen asiakastietojärjestelmään. Sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän palveluita tarvitseville joko varattiin aika itselle tai asiakkaan tilanne tuotiin tiimin asiakastyön kokoukseen yhteisesti arvioitavaksi.

Uusien asiakkaiden neuvontaa hoitivat sosiaaliohjaaja ja sosiaalineuvoja. Hyväksi toimintatavaksi oli todettu, että uuden asiakkaan ensitapaaminen tapahtui so-

siaalialan ammattilaisen kanssa. Neuvonnassa tehtiin suppea, alustava tilannearvio, joka dokumentoitiin asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaalle annettiin tietoa sosiaaliaseman palveluista, toimeentulotuesta, sosiaaliohjauksesta sekä sosiaalityöstä. Tavoitteena oli, että kohtaamistilanteet olivat rauhallisia ja niissä syvennyttiin asiakkaan tilanteeseen, jotta asiakkaalle tuli kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Neuvonnassa kuultiin asiakkaan oma näkemys tilanteestaan: miksi hän oli ottanut yhteyttä, mitkä olivat hänen toiveensa sosiaaliaseman suhteen sekä kuinka kauan hän arvioi tarvitsevansa tukea sosiaaliasemalta. Lyhyehkössä tapaamisessa selvitettiin perustiedot, hahmotettiin alustavasti kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, annettiin välitön neuvonta ja ohjaus ensisijaisista sosiaaliturvaetuuksista, ohjattiin ja neuvottiin tarvittaessa muihin palveluihin sekä pyydettiin toimeentulotukihakemuksen liitteeksi tarvittavat lisäselvitykset. Lisäksi arvioitiin asiakkaan tilanne ja palvelutarpeet sekä kiireellisyys: onko kyseessä välitön työskentelyn tarve kuten esimerkiksi kriisitilanne, onko kyseessä sosiaalityön vai ohjauksen tarve vai voiko asiakas asioida pelkästään kirjallisesti.

Kirjallisesti toimeentulotukea hakevien asiakkaiden kohdalla käytettiin niin sanottua punaista linjaa. Punainen linja oli toimintatapa, joka tarkoitti reagointia uusiin kirjallisiin hakemuksiin. Uusiin asiakkaisiin, jotka olivat lähettäneet kirjallisen toimeentulotukihakemuksen sosiaaliasemalle, otettiin puhelimitse yhteyttä 1–4 päivän kuluessa hakemuksen saapumisesta ja tehtiin alustava tilannearvio. Etuuskäsittelijät jakoivat uudet hakemukset punaisissa kansioissa tiimin sosiaalialan työntekijöille. Sosiaalialan työntekijät soittivat asiakkaalle mahdollisimman pian ja tekivät alustavan eli suppean tilannearvion. Suppeassa tilannearviossa selvitettiin ja kuultiin, miksi asiakas oli ottanut yhteyttä ja mitkä olivat asiakkaan toiveet sosiaaliaseman suhteen. Tilanteen selvittelyn perusteella päätettiin, aloitetaanko sosiaalityön ja/tai sosiaaliohjauksen ja/tai etuuskäsittelyn asiakassuhde vai ohjataanko asiakas johonkin muuhun hänen tarpeisiinsa paremmin vastaavaan palveluun (ks. Kuva ja 2007).

Asiakkaalle määriteltiin vastuutyöntekijä. Vastuutyöntekijä voi olla pelkästään etuuskäsittelijä (korkeintaan kolme kuukautta), pelkästään sosiaaliohjaaja tai pelkästään sosiaalityöntekijä, jos asiakkaalla ei ollut oikeutta tai tarvetta toimeentulotukeen. Sosiaaliohjaaja teki omien asiakkaitensa osalta myös toimeentulotukipäätökset. Yleisin työpari oli etuuskäsittelijä ja sosiaalityöntekijä yhdessä. Vastuuhenkilö merkittiin asiakastietojärjestelmään kunkin asiakkaan asiakaskohtaiselle näytölle. Kullekin työntekijälle muodostui näiden asiakaskohtaisten merkintöjen perusteella listaus omista asiakkaistaan. Tiimissä tehtiin asiakastyön seuranta työntekijäkohtaisten asiakaslistauksien perusteella kahdella tasolla. Seurattiin sekä työntekijöiden asiakasmääriä että yksittäisten työntekijöiden asiakastilannetta.

Työntekijöiden asiakaslistauksien määrällisen seurannan avulla saatiin kuva yksittäisen työntekijän asiakasmäärästä, kuva tiimin kokonaisasiakasmäärästä sekä kuva sosiaalityössä, sosiaaliohjauksessa ja etuuskäsittelyssä olevien asiakkaiden määrästä. Niiden avulla voitiin verrata ja suhteuttaa asiakasmääriä koko Helsingin tasol-

la määriteltyihin asiakasmääriin uusien asiakkaiden vastaanottotyössä. Määrällistä seurantaan voitiin hyödyntää työn tasaamisessa, ja se toimi tarvittaessa resurssijaon pohjamateriaalina. Tämä on myös yksi keino työntekijöille hahmottaa omaa asiakaskuntaansa.

Laadullisempaa asiakasseurantaan toteutettiin käymällä läpi kunkin työntekijän asiakaslista noin kerran kuukaudessa. Tämä tapahtui työntekijän ja johtavan sosiaalityöntekijän yhteistyönä. Toimintatapa luotiin asiakastyön avuksi: asiakaskunnan hahmottamiseksi, tueksi yksittäisissä asiakasasioissa, tueksi siirtojen tekemiseksi ikätiimeihin, tueksi sosiaalialan työn piiriin pääsemisessä ja avuksi työntekijöiden poissaoloissa, sijaisuuksissa ja työntekijävaihdoksissa.

Etuuskäsittelyssä seurattiin siirtojen määrää ikätiimeihin, muuttaneiden määrää, lopetettujen asiakassuhteiden määrää (erikseen tietoisesti päätetyt ja ”liunneet” eli asiakkuus oli loppunut sitä eritoten päättämättä), seurannassa olevien asiakkaiden määrää (asiakkaat, jotka eivät olleet hakeneet tukea viimeiseen kahteen kuukauteen, mutta joiden asiakkuutta ei vielä osattu päättää varmuudella) sekä yhteisten asiakkaiden määrää sosiaalityöntekijöiden kanssa. Asiakaslistauksen avulla poimittiin pelkästään kirjallisten hakemusten perusteella etuuskäsittelyssä kolme kuukautta olleet asiakkaat sosiaalialan työn piiriin. Tavoitteena oli pitää asiakaslistaus ajan tasalla, jotta asiakasmäärät olivat tosiasiallisia. Seurannan avulla saatiin etuuskäsittelyssä yhteinen ymmärrys siitä, että uusien asiakkaiden kohtuullinen asiakasmäärä yhdellä etuuskäsittelijällä on korkeintaan 150. Silloin jonotilanne pysyi lain sallimassa seitsemässä arkipäivässä.

Sosiaalialan työssä seurattiin asiakassirtojen määrää ikätiimeihin, muuttaneiden määrää, lopetettujen asiakassuhteiden määrää (erikseen tietoisesti/hallitusti päätetyt ja ”liunneet”) sekä jälkiseurannassa olevien asiakkaiden määrää. Sosiaalialan työntekijän ja johtavan sosiaalityöntekijän asiakaslistauskeskusteluissa pohdittiin asiakastilanteita, asiakasohjaustarpeita erityispalveluihin kuten Voimalinjaan, työvoiman palvelukeskukseen tai eläkeselvitysyksikköön sekä tehtiin ratkaisuja tiimisiirroista. Asiakaslistan avulla hahmotettiin asiakaskuntaa aktiivi- ja seuranta-asiakkaisiin. Asiakaslistauksien ja tarkastelujen avulla saatiin kuva asiakasmäärästä, jonka sosiaalialan työntekijä voi kohtuudella hoitaa: aktiiviasiakkaita voi olla kerrallaan korkeintaan kolmisenkymmentä ja lisäksi seurannassa olevia korkeintaan kymmenen.

### ***Yhteisvastuullinen moniammatillinen tiimityö***

Läntisen sosiaaliaseman kaikissa asiakastyötä tekevissä tiimeissä työskenteli etuuskäsittelijöitä, sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä ja tiimeillä oli yhteinen kokonaisvastuu palvelujen hoitamisesta ja kehittämisestä omalla alueellaan. Moniammatillinen tiimityö takaa asiakkaalle kokonaisvaltaisen ja joustavan palvelun, hyvän asiakastuntemuksen ja palvelutarpeiden tunnistamisen sekä omat vastuutyöntekijät. Resurssit kohdistuvat asiakkaiden tarpeiden mukaan, valittuihin painopisteisiin sekä

palvelun keskeisiin tavoitteisiin. Myös työntekijöiden asiantuntemus ja osaaminen ja kiinnostuksen kohteet tulevat hyödynnetyiksi ja yhdistetään asiakkaan hyväksi.

*Etuuskäsittelijän* tehtävä moniammatillisessa tiimityössä on vastata kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelystä sekä siihen liittyvästä neuvonnasta. Lisäksi etuuskäsittelijä päättää sekä perustoimeentulotuen että täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä delegointisäännön mukaan sekä valmistelee harkinnanvaraisia päätöksiä. Etuuskäsittelijä toimii myös asiantuntijana ja konsulttina sosiaalityöntekijöille toimeentulotukeen liittyvissä asioissa ja osallistuu asiakastyön kehittämiseen muun muassa tekemällä systemaattista asiakaspoimintaa yhdessä sovittujen kriteerien mukaan.

*Sosiaaliohjaajan* työssä keskeisellä sijalla on varhaisen tuen antamiseen ja asiakkaan kannatteluun ja kuntouttamiseen perustuva työote. Moniammatillisessa tiimityössä sosiaaliohjaaja vastaa toimeentulotukeen ja sosiaaliturvaan liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä päätöksenteosta. Asiakkaat ovat toimeentulotuen saajia, joille pelkkä kirjallinen asiointi ei ole riittävää. Sosiaaliohjaaja kohtaa asiakkaan, tekee alustavan tilannearvion ja ohjaa osan asiakkaista edelleen moniammatillisen tiimin asiakkaiksi muille ammattiryhmille. Sosiaaliohjaajilla on myös omia asiakkaita, joille he tekevät taloudelliseen tilanteeseen liittyvät suunnitelmat ja päätökset (välytystilit, norminalennukset jne.). (Ks. taulukko 4.)

*Sosiaalityöntekijä* tekee työtä sekä yksilö- että yhteisötasolla. Yksilötasolla asiakkaan kanssa tehdään tilannearvio ja keskustellaan muutostarpeesta. Tilannearvion pohjalta laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalityön suunnitelma. Sosiaalityöntekijä vastaa suunniteltujen palvelujen organisoinnista ja koordinoinnista, muutosprosessia tukevan verkoston kokoamisesta ja ylläpitämisestä sekä toimii tarvittaessa asiakkaan asioiden ajajana muiden tahojen suuntaan. Yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalityöntekijä vastaa suunnitelman seurannasta ja intervention vaikuttavuuden arvioinnista sekä yleensä asiakasprosessin kokonaisuudesta. Työssä painottuu kuntouttava ja aktivoiva ote. Yhteisötasolla moniammatillisessa tiimissä sosiaalityöntekijä ohjaa ja arvioi asiakasprosesseja tarvittaessa kaikkien tiimin asiakkuuksien osalta, kokoaa ja analysoi asiakastyössä kertyvän tiedon eteenpäin työryhmän työn suunnittelun tueksi ja tarvittaessa nostaa epäkohtia esiin sosiaalisen raportoinnin avulla. Läntisellä sosiaaliasemalla toteutettua sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnjakoa on kuvattu taulukossa 4.

**Taulukko 4. Sosiaaliohjaus ja sosiaalityö Haagassa.**

Sosiaaliohjaus	Sosiaalityö
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sosiaalihuollollinen, kannatteleva työ, sosiaaliturvaan liittyvä ohjaus ja neuvonta, konkreettinen tuki</li> <li>• suppea ja alustava tilannearvio, varhainen tuki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• yhteiskunnallinen konteksti, tilanteen uudelleen jäsentely, syvä vuorovaikutusprosessi</li> <li>• syy-seuraussuhteiden avaaminen, tutkiva työote</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakkaan esille tuoman tilanteen selvittely ja tarkentaminen</li> <li>• palvelutarpeen arviointi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sosiaalityön suunnitelman laadinta yhdessä asiakkaan kanssa</li> <li>• toimeentulotuki suunnitelmaan perustuvana välineenä</li> </ul>

## Tavoitteena VIVA-mittarin testaus ja tietokäytännön kehittäminen

Helsingin osahankkeen tavoitteena oli luoda läntiselle sosiaaliammattilaiselle tiedonmuodostusrakenne, joka mahdollistaisi määrällisen seurantatiedon ja laadullisen arviointitiedon yhdistämisen. Tavoitteena oli ottaa asiakkaat entistä tiiviimmin mukaan arviointitiedon tuottamiseen. Pitkällä tähtäimellä haluttiin kehittää toimintatapa, joka olisi osa asiakastyötä.

Lyhyellä tähtäimellä tavoitteena oli arvioida läntisellä sosiaaliammattilaisella, opetus- ja tutkimusyksikkö Praksiksen VIVA-kehittämishankkeessa tuotetun asiakasseurantalomakkeen (VIVA-mittarin) käyttökelpoisuutta vaikuttavuuden arviointimittarina. Tavoitteeksi asetettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista arviointitietoa yhdistävän toimintatavan pilotoiminen. Lisäksi haluttiin paikantaa vaikuttavuuden arvioinnin kehittämistarpeet ja suunnitella tarvittavat toimenpiteet, jotta pitkän tähtäimen tavoitteet toteutuvat.

Läntisellä sosiaaliammattilaisella on totuttu osallistamaan kehittämistapaan. Tämä tarkoittaa sitä, että hankkeeseen osallistuvat työntekijät osallistuivat hankkeen jokaiseen vaiheeseen: suunnitteluun, toteutukseen, arviointiin ja raportointiin erikseen sovituin työnjaoin ja panostuksin. Osallistavan kehittämistavan vahvuutena on se, että kehittäminen integroituu vahvemmin osaksi perustoimintaa ja luo edellytyksiä kehitettävän arviointitavan juurtumiselle työyhteisöön.

Hankkeessa hyödynnettiin käytäntötutkimuksellista orientaatiota, jossa ongelman asettelu ja aihe liittyivät sosiaaliammattilaisuuden käytäntöihin, joka pyrkii palvelemaan monia erilaisia intressitahoja, joka ylittää perinteiset tutkimuksen ja kehittämisen rajat, ja jonka pätevyys ratkaisee se, kuinka hyvin se tuottaa merkityksellistä tietoa kohteiden ja siinä mukana olevien toimijoiden kannalta: työntekijöiden, asiakkaiden, kansalaisten (Satka, Karvinen-Niinikoski, Nylund & Hoikkala 2005,11).

Alustavat neuvottelut hankkeeseen lähtemisestä käytiin kevätkesällä 2010. Käytännön toteuttamiseen liittyviä neuvotteluita jatkettiin tammikuussa 2011 ja huhtikuussa 2011, jolloin tutkija Laura Yliruka THL:stä tuli mukaan hankkeeseen. Läntisen sosiaaliammattilaisemman edustajien intressinä oli muodostaa tutkimushanke, jossa hyödynnetään aiempaa kehittämistyötä, Soccan Heikki Waris-instituutin, Helsingin yliopiston ja Sosiaaliammattilaisuuden opetus- ja tutkimusyksikkö Praksiksen VIVA-yhteistyöhankkeessa (Visio vahvasta aikuissosiaaliammattilaisuudesta) kehitettyä asiakasseurantalomaketta ja sillä kerättyä aineistoa. Jatkossa lomakkeesta käytetään nimeä arviointimittari (VIVA-mittari). Helsingin läntisen sosiaaliammattilaisemman osahankkeessa oli kolme vaihetta 1) seurantalomakkeen kehittäminen ja sisältö 2) seurantalomakkeen pilotointi arviointimittarina 3) kehittämisen vaiheen analyysi ja tarvittavien jatkotoimenpiteiden hahmottaminen.

Kehittämishanke toteutettiin aluksi THL:n virkatyönä. Kun Yliruka siirtyi Soccaan, kehittämistyö toteutettiin Soccan Heikki Waris -instituutin ja läntisen sosiaaliammattilaisemman työntekijöiden yhteistyönä. Toteuttavassa työryhmässä olivat Kaija Mannerström, Päivi Jouttimäki, Saija Kangas (11/2011 saakka), Aili Levänen ja Laura Yliruka. Sosiaaliammattilaisuuden opiskelija Niina Pitkänen avusti hankkeen muistioiden kirjoit-

tamisessa. Ohjausryhmässä toimivat Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksesta Minna Kivipelto ja Pekka Karjalainen. Helsingin kaupungin edustajana oli Tuula Kuusisto.

## VIVA-mittarin kehittyminen ja sisältö

VIVA-mittari kehitettiin Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeessa (Jouttimäki, Kangas & Saurama 2012) syntyneestä seurantalomakkeesta. Lomakkeella kartoitettiin läntisen sosiaaliaseman sosiaalityöntekijöiden asiakaskuntaa. Lähtökohtana oli tarve analyysille alueen sosiaalityön asiakkaista ja asiakasryhmistä sekä heidän tarpeistaan, sosiaalityön asiakkuuden syistä ja tavoitteista, sosiaalityön työskentelystä ja sen päättymisestä sekä yhteiskunnallisista muutoksista, jotka vaikuttavat asiakkuuksiin. Asiakaskunnasta ei oltu aikaisemmin tehty vastaavaa kartoitusta. Työntekijät tunsivat kukin ”mutu-tuntumalla” oman asiakaskuntansa. Seurantalomakkeella koottiin tietoa yhteisellä tiedonkeruumallilla koko sosiaaliaseman tasolla. Lomakkeella kerätyn tiedon avulla haluttiin selvittää, keitä sosiaalityöntekijöiden asiakkaat ovat ja mitkä ovat heidän palvelutarpeensa sekä miten niihin nykyisellä työskentelyllä vastataan.

Tavoitteena oli tuoda sosiaalityön asiakaskuntaa ja sosiaalityöntekijöiden työtä näkyväksi, sekä tuoda kootusti esille asiakkaiden asioinnin muut kuin taloudelliset syyt. Ajatus oli, että tutkitun tiedon perusteella pystyttäisiin paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin lähitulevaisuudessa sekä kehittämään ennaltaehkäisevää työtä ja uusia työmuotoja. Sosiaaliviraston tehtävärakenteiden muutos vaikutti myös aiheen kiinnostavuuteen ja ajankohtaisuuteen. Sosiaaliasemilla aikuissosiaalityössä työskentelee yhä enemmän sosiaalihojaajia sosiaalityöntekijöiden rinnalla. Asiakas-kartoituksella haluttiin tuoda näkyväksi nimenomaan sosiaalityön työskentelyä sosiaaliaseman moniammatillisessa työyhteisössä.

Sosiaalityöntekijöiden asiakaskunnan kartoitus, kuten muutkin Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen kehittämisteemat, valittiin sosiaalityöntekijöiden yhteisten keskustelujen pohjalta. Jokaisella sosiaalityöntekijällä oli mahdollisuus esittää ajatuksiaan kehittämistyön kohteiksi. Kaikista esitetyistä ajatuksista äänestettiin ja eniten ääniä saaneet teemat valittiin kehittämisen kohteiksi. Asiakaskunnan kartoitus -teemaa lähti työstämään kolmen sosiaalityöntekijän ydinryhmä. Kaikilla sosiaalityöntekijöillä oli kuitenkin mahdollisuus osallistua ydinryhmän suunnittelukokouksiin.

Asiakaskunnan kartoittamiseksi päätettiin kehittää asiakasseurantalomake, ns. VIVA-mittari (ks. liite 4., kyselylomake kokonaisuudessaan ks. Kangas 2011). Sosiaalityöntekijöiden ydinryhmä suunnitteli kyselylomakkeen, jolla sosiaalityön asiakkaiden tietoja kerättäisiin. Yhden sosiaalityöntekijän työajasta oli mahdollisuus suunnata 50 prosenttia kyselylomakkeen kehittämiseen sekä kyselyn käytännön toteutuksen organisoimiseen kolmen kuukauden ajan. Aluksi kartoitettiin sosiaaliasemalla jo olemassa olevat erilaiset asiakasseurannan välineet. Näiden välineiden ja sosiaaliasemalla aiemmin toteutettujen hankkeiden käyttämien asiakas- ja kyse-

lylomakkeiden pohjalta muodostettiin kysymyksiä asiakasseurantalomakkeeseen. Läntinen sosiaaliasema on aiempina vuosina ollut mukana mm. Kuvastin -hankkeessa, Suunnitelmallisen sosiaalityön hankkeessa sekä Sosiaalityön vaikuttavuuden hankkeessa. Kyselylomakkeen teossa hyödynnettiin hankkeiden kokemuksia ja niissä opittua.

Asiakasseurantalomakkeesta muodostui paperitulosteena 14,5 sivua laaja lomake. Varsinainen lomake oli suunniteltu Digium-ohjelmaan sähköisesti täytettäväksi. Lomakkeella pyrittiin kattamaan kaikki mahdolliset asiakastilanteet ja kysymykset olivat pitkälti monivalintakysymyksiä. Lisäksi lähes jokaisen kysymyksen kohdalla annettiin mahdollisuus kirjoittaa oma vastaus valmiiksi annettujen vaihtoehtojen sijaan.

Lomakkeen pääteemat koskivat asiakkaan ohjautumista sosiaalityöntekijän asiakkuuteen, sosiaalityön ajanvarauksen pääasiallista syytä, asiakassuhteen tyyppiä, sosiaalityön työskentelyn tavoitteita ja toteutettuja työmuotoja sekä asiakkaan elämäntilannetta (perhe- ja ihmissuhteet, asuminen, koulutus tai opiskelu, työ, terveys, talous, arkielämä ja elämänhallinta, päihteiden käyttö ja riippuvuudet, yhteiskuntaan sopeutuminen). Kyselyn teemoihin kuuluivat myös asiakkaan voimavarojen ja asiointiverkoston kartoittaminen sekä työntekijän arvio asiakkaan tulevaisuusorientaatiosta ja valmiudesta oman elämäntilanteensa selvittelyyn. Lisäksi kyselyssä pyrittiin kartoittamaan yhteiskunnallisia seikkoja, esimerkiksi palvelujärjestelmän ongelmakohtia, jotka vaikuttavat asiakkaiden elämään, sekä asiakkaan mahdollisia tarpeita uusille palveluille tai yhteistyökumppaneille. Kyselyssä oli vapaavalintaisena teemana ennaltaehkäisevä näkökulma, eli lomakkeessa kysyttiin, mikä voisi olla ennaltaehkäisevää sosiaalityötä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyen ja miten asiakkaan osallisuutta tai hyvää arkea voisi vahvistaa. Näiden kaikkien yllämainittujen teemojen ohella kartoitettiin myös kaikkien asiakkaiden perustiedot (sukupuoli, ikäjakauma, siviilisäätö, perhetyyppi, äidinkieli, asumismuoto, perus- ja ammatillinen koulutus, pääasiallinen toiminta), toimeentulotukiasiakkuuden kesto sekä sosiaalityön asiakkuuden kesto.

Sosiaalityöntekijän tuli täyttää asiakasseurantalomake asiakastilanteeseen pohjautuvan arvion, ammatillisen tiedon sekä työkokemuksen pohjalta. Sosiaalityöntekijät päättivät yhdessä, että lomakkeen täyttäisi vain työntekijä, eikä sitä täytettäisi yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijän täytettävä lomake katsottiin olevan kiireisessä työssä helpompi toteuttaa kuin että lomaketta olisi täytetty yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaita informoitiin meneillään olevasta tutkimuksesta sosiaaliaseman aulan infotaululla ja sosiaalityöntekijöiden pöydillä esillä olevilla tiedotteilla sekä suullisesti sosiaalityöntekijän kertomana. Asiakkailla oli tapaamisella mahdollisuus perehtyä kyselylomakkeeseen. Heillä oli myös mahdollisuus kysyä lisätietoja hankkeen työntekijöiltä ja johtavalta sosiaalityöntekijältä.

Sähköinen versio kyselylomakkeesta luotiin sosiaalialan osaamiskeskus Soccassa ja linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin sähköpostitse työntekijöille. Lomake sovitettiin täytettäväksi jokaisen asiakastapaamisen jälkeen ajalla 3.5–24.6.2010. Näin



toimien Digium-ohjelmaan muodostui 327 sähköisen lomakkeen aineisto sosiaalityöntekijän tapaamisissa käyneiden asiakkaiden elämäntilanteista. Asiakkaiden tiedot täytettiin ohjelmaan anonymisti ilman tunnistetietoja, jotta asiakkaita ei voisi tunnistaa. Lomakkeen tiedot taltioituivat ainoastaan sosiaalityöntekijän nimellä ohjelmaan, josta aineisto siirrettiin analysoitavaksi SPSS-ohjelmaan.

Sosiaalityöntekijät suhtautuivat lomakkeen täyttämiseen pääosin myönteisesti. Käytännössä lomakkeen täyttämiseen kului aikaa keskimäärin noin 15–20 minuuttia, mitä pidettiin melko pitkänä aikana. Osa työntekijöistä koki lomakkeen täyttämisen raskaaksi, mutta sen täyttämiseen sitouduttiin kyselyn määrääjäksi. Kyselylomaketta oli etukäteen pilotoitu, mutta lopullista kyselyä täytettäessä nousi esiin joitakin ongelmakohtia. Koettiin, että kaikkien asiakkaiden elämäntilanteet eivät istuneet lomakkeen kysymyksiin. Vastausvaihtoehtoja ei aina löytynyt riittävästi, vaikka lomakkeessa oli yleensä mahdollisuus myös avovastauksiin. Aineiston tuloksia käytiin läpi ja niistä keskusteltiin sosiaalityöntekijöiden kanssa yhteisissä foorumeissa.

## VIVA-mittarin pilotointi arviointimittarina

VIVA-mittarilla kartoitettiin läntisen sosiaaliaseman sosiaalityöntekijöiden asiakas-kuntaa keväällä 2010. Sähköinen Digium-lomake täytettiin 327 asiakkaan tilanteesta. Aineistosta työstettiin käytäntötutkimus, joka on raportoitu Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö -raportissa (Jouttimäki, Kangas & Saurama 2011). Tutkimuskysymyksinä mittarissa olivat: 1) keitä ovat aikuissosiaalityön asiakkaat ja 2) miten asiakkaiden tarpeisiin vastataan.

Tulosten mukaan valtaosa sosiaalityöntekijöiden asiakkaista oli yksinasuvia ja pienituloisia. Miehiä (53 %) oli vähän enemmän kuin naisia (47 %). Uusista asiakkaista valtaosa oli alle 29-vuotiaita (44 %) ja naisia (58 %). Sosiaalityön asiakkaista työttömiä oli 60 prosenttia, ja asunnottomana oli 15 prosenttia asiakkaista. Lisäksi vanhempien, sukulaisten ja tuttavien luona asui 8 prosenttia asiakkaista (asunnottomia yhteensä 23 %). Asiakkaita tavattiin 1–3 kuukauden välein. Asiakkaista 38 prosenttia tarvitsisi kuitenkin tiiviimpiä tapaamisia.

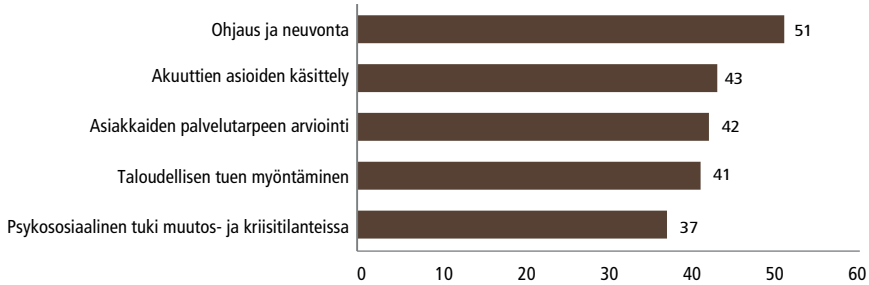
Kyselyn mukaan asiakkaiden elämäntilanteista nousivat merkittävimpinä esiin pitkäaikaistyöttömyys, taloudelliset ongelmat sekä velkaantuminen ja asunnottomuus (ks. kuvio 34).

Aikuissosiaalityössä näkyikin pääosin kolme yhteiskunnallista teemaa: työttömyys (esim. työpaikkojen vähäisyys/puute, 36 %), asunnottomuus (esim. vaikeus löytää vuokra-asuntoa, 27 %) ja etuuksien ja toimeentulotuen puutteet (esim. ensisijaisten etuuksien riittämättömyys, 25 %).

Sosiaalityöntekijöiden asiakkaille varattujen tapaamisaikojen syitä olivat pääasiallisesti asiakkaan tilanteen alkuarviointi tai kokonaistilanteen selvittäminen (36 %), etuuksiin tai taloudelliseen tilanteeseen liittyvien asioiden selvittäminen (34 %) sekä seurantatapaaminen (30 %). Työttömyyteen ja työllistymiseen liittyvät asiat sekä asumiseen liittyvät seikat olivat melko usein ajanvarauksen syynä.



**Kuvio 34. Asiakkaan asumiseen, työttömyyteen ja taloudellisiin tekijöihin liittyvät tärkeimmät taustatekijät, % (n=327).**



**Kuvio 35. Sosiaalityön työskentelyn painotus, % asiakastilanteista (n=327).**

Kyselyvastausten perusteella sosiaaliaseman sosiaalityön työskentely painottui suurelta osin ohjaukseen ja neuvontaan, akuuttien asioiden käsittelyyn, asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin, taloudellisen tuen myöntämiseen sekä psykososiaaliseen tukeen muutos- ja kriisitilanteissa (kuvio 35).

Asiakastilanteissa käytettyinä työmenetelminä mainittiin useimmiten motivoiva haastattelu (39 %) sekä parityö (33 %). Moniammatillista yhteistyötä tehtiin kyselyvastausten mukaan vain vähän. Tarpeellisena nähtiin yhteistyön vahvistaminen erityisesti työllistymiseen liittyvien palvelujen kuten TE-toimiston ja työvoiman palvelukeskuksen sekä päihdehuollon palvelujen, kuten A-klinikan kanssa.

### ***Kehittämisen ja testaamisen kuvaus***

Keväällä 2010 toteutettua tiedonkeruuta pidettiin alkumittauksena. Vaikuttavuushankkeen ohjausryhmä oli kiinnostunut tietämään, miten uusien asiakkaiden asiakuus on jatkunut ja miten heidän kanssaan on työskennelty. Aineistosta valikoitiin hankkeeseen ensisijaisesti *uudet asiakkaat*. Heitä koskevia digium-lomakkeita oli aineistossa 86. Näistä lomakkeista pystyttiin jäljittämään 48. Kaikkiaan 38 asiakkaan tietoja ei pystytty enää yhdistämään lomakkeisiin. Tähän vaikutti se, että alkumittauksen jälkeen kukin sosiaalityöntekijä säilytti itsellään oman listansa niistä asiakkaista, joista oli täyttänyt seurantalomakkeen. Näin toimittiin, jotta asiakkaiden henkilöllisyys pysyisi salassa aineiston tutkijoille. Muutamalla työntekijällä listaukset olivat kuitenkin hävinneet, ja vaikka seuranta-aineiston asiakkaiden nimi- tai muita tunnistetietoja etsittiin jopa työntekijöiden kalentereista, ei kaikkia pystytty varmistamaan.

Touko-kesäkuussa 2011 selvitettiin näiden 48 jäljitetyn asiakkaan asiakuutta asiakastietojärjestelmän avulla: ovatko he edelleen asiakkaina vai onko asiakassuhde päättynyt. Läntisen sosiaaliaseman asiakuus jatkui tässä vaiheessa 17 henkilöllä näistä 48 asiakkaasta. Näiden seitsemäntoista asiakkaan kohdalla asiakkaiden sosiaalityöntekijöitä pyydettiin täyttämään arviointimittari uudestaan elo-syyskuun 2011 aikana. Tämän uusintamittauksen avulla oli tavoitteena saada tietoa siitä, mikä on seuranta-asiakkaiden tilanne sosiaalityöntekijän arvioimana reilun vuoden kuluttua edellisestä arvioinnista.

Tilannetta hankaloitti se, että osalla asiakkaista oli sosiaalityöntekijä vaihtunut. Lisäksi osa asiakkaista oli siirretty sosiaalityöstä sosiaaliohjauksen asiakkaiksi. Näin ollen kaikissa alku- ja uusintamittauksissa arvioinnit eivät ole saman työntekijän tekemiä. Sosiaaliohjaajille tämä hanke ja mittari olivat uusia asioita, ja osa sosiaalityöntekijöistäkin oli uusia työntekijöitä, jotka eivät olleet osallistuneet alkumittaukseen vuonna 2010. Heitä informoitiin hankkeesta ja mittarin käytöstä mahdollisuuksien mukaan. On kuitenkin selvää, että he ovat toimineet tässä tilanteessa vähemmällä tiedolla kuin suunnittelussa mukana olleet ja kyselyn (alkumittauksen) jo kertaalleen toteuttaneet sosiaalityöntekijät.

Kun näiden 17 asiakkaan työntekijät kutsuivat asiakkaita tapaamisiin, joiden jälkeen mittari oli tarkoitus täyttää, huomattiin että osa asiakuuksista oli ehtinyt päättyä. Yksi asiakas oli muuttanut pois kaupungista. Kaksi asiakasta oli työllistynyt menneen kesän aikana. Lisäksi kahta asiakasta ei tavoitettu lainkaan useista yrityksistä huolimatta, eli heidän tilanteensa jäi epäselväksi. He eivät kuitenkaan enää syksyllä hakeneet toimeentulotukea. Yhdellä asiakkaalla toimeentulotukiasiakuus vielä jatkui, mutta häntä ei tavoitettu eikä hän saapunut sosiaalityöntekijän tapaamiselle ajanvarauksista huolimatta. Uusintamittaukset toteutettiin lopulta 11:sta asiakkaan kohdalla. Kaikkiaan näistä kevään 2010 otannan 48 sosiaalityön asiakkaasta vain yksitoista oli enää sosiaalityön asiakkaana syksyllä 2011.

Yksitoista asiakastilannetta uusintamittauksena oli liian pieni aineisto tilastollisesti tutkittavaksi. Tämän vuoksi päätettiin hyödyntää Kuvastin-menetelmää VIVA-

mittarin käytettävyyden ja toimivuuden tarkastelussa. Kuvastin-menetelmän keskeinen ajatus ja käyttö osana asiakastyötä on kuvattu liitteessä 5.

## Kuvastin-istuntojen hyödyntäminen mittarin testauksessa ja vaikuttavuuden arvioinnissa

VIVA-mittarin luotettavuuden ja käytettävyyden arvioimiseksi valikoitiin osa aineistosta (4 asiakastilannetta) lähemmin tarkasteltavaksi Kuvastin itse- ja vertaisarviointi-istuntoihin (ks. Yliruka 2006). Istunnot järjestettiin syksyllä 2011. Kuvastinta käytettiin soveltaen mittarin toimivuuden arviointiin. Istunnoissa tarkasteltiin uusien asiakkaiden kanssa tehtyä sosiaalityötä alkumittauksen ja uudelleenmittauksen pohjalta ja tehtiin havaintoja arviointimittarista asiakkaan tilanteen muutoksen (vaikuttavuus) näkökulmasta.

Tarkasteltaviksi asiakasprosesseiksi valittiin uusien asiakkaiden aineistosta ne, joissa sosiaalityöntekijä oli ilmaissut erittäin suurta huolta tai huolta. Niiden ajateltiin olevan sopivia Kuvastin-työskentelyyn. Tavoitellusta neljästä seuranta-asiakkaan asiakasprosessin Kuvastin-istunnosta toteutui lopulta kolme. Vertaisarviointi noudattaa alun perin läntisellä sosiaalialueella kehitettyä Kuvastin-työskentelyä, jossa yksittäiseen asiakastyön tapaukseen paneutuvan itsearvioinnin kautta tehdään kollektiivisia ja kokonaisvaltaisia huomioita sosiaalityöstä ja työn tekemisen ehdoista. Työskentelyn tavoitteena on tukea sosiaalityöntekijää työssään. Vertaisarvioinnissa tuotetaan yhteisesti ideoita jatkotyöskentelyä varten ja tehdään vaikuttavuusoletuksia. Kuvastin-menetelmää on myös arvioitu sosiaalityön työyhteisöjen asiantuntijuutta tukevana rakenteena (Yliruka 2009).

Hankkeen Kuvastin -työskentelyssä sosiaalityöntekijä valmistautui vertaisarviointiin Peilisali-lomakkeen avulla, joka on tarkoitettu sosiaalityöntekijän oman työn itsearviointiin.<sup>1</sup> Peilisali-lomakkeessa sosiaalityöntekijä reflektoi toteutunutta asiakasprosessia hyödyntäen asiakastietojärjestelmään dokumentoituja tietoja ja uudelleenmittausta. Kuvastin-arviointimenetelmään myöhemmin kehitetty Asiakkaan peili (Pulkkinen 2011) muokattiin aikuissosiaalityöhön sopivaksi ja otettiin koekäyttöön. Tällä haluttiin vahvistaa asiakkaan näkökulmaa työskentelyssä. Tässä hankkeessa Kuvastin-työskentely poikkesi alkuperäisestä siinä mielessä, ettei työskentely käynnistynyt itsearvioinnin tehneen sosiaalityöntekijän omasta subjektiivisesta huolesta vaan alkumittauksen tehneen sosiaalityöntekijän VIVA-mittariin kirjattua huolesta.

<sup>1</sup> Kuvastimeen liittyy prosessia tukeva lomakkeisto, joista Peilisali on itsearvioinnin lomake. Lomakkeet saa käyttöönsä Sosiaaliportin Kuvastin-ryhmätyön sivustolle kirjautumalla.

### ***Esimerkki Kuvastin-istunnosta***

1. Case-kuvaus: työntekijä arvioi työskentelyään Viljamin kanssa (tiedot muutettu)

Sosiaalityöntekijä kertoi, että Viljami oli hakeutunut sosiaaliasemalle vuoden 2009 lopussa saadakseen tukea taloudelliseen tilanteeseensa ja selvittääkseen työ- ja opiskeluasioita. Tilannearviotyöskentelyn yhteydessä Viljamin elämän haasteiksi määrittyivät työllistymisen ja taloudellisen tilanteen hallinnan vaikeudet. Sosiaalityöntekijä kuvasi, että Viljamin kanssa aloitettiin työskentely nuorten asiakkaiden tiimissä syyskuussa 2010. Viljamia on tavattu keväällä 2011, jonka jälkeen Viljami ei ole asioinut sosiaalitoimistossa. Ongelmia on ollut asumisessa ja Viljami on myös keskeyttänyt koulutuksensa.

Kesällä 2011 asiakkaaseen saatiin kontakti ja hänen kanssaan laadittiin työskentelysuunnitelma. Sosiaalityön suunnitelma sisälsi vuokranmaksun turvaamista ja suunnitelmallisen rahankäytön tukemista, työnhakua työvoimatoimiston tai Duurin palveluja hyödyntäen sekä asiakkaan oman koulutuspolun löytämisen avustamista Voimalinja-projektin avulla. Sosiaalityöntekijä kuvasi asiakkaan perhetilannetta, jossa on tapahtumassa muutoksia lähiaikoina.

Asiakkaan itsearviointi Asiakaspeilin kautta

Viljami kuvasi suurimmaksi haasteekseen jaksamattomuuden työnhakuun ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Viljami koki tämän johtuvan yhteiskunnan rakenteellisista seikoista, kuten siitä, että nuorten on vaikea työllistyä. Viljami tunnistaa myös omia sisäisiä tekijöitään, muun muassa saamattomuuden ja kokemuksen nykyisen elämäntyylin helppoudesta, jotka vähentävät hänen koulutus- ja työnhakumotivaatiotaan.

2. Sosiaalityöntekijän oman työn itsearvioinnin kuvaus

Sosiaalityöntekijä kuvasi omaa työtään asiakkaan motivointityönä. Sosiaalityöntekijän työ on ollut asiakkaan motivointia tarkastelemaan omaa elämäntilannettaan ja omia muutosmahdollisuuksiaan siinä. Työntekijä kuvasi vuorovaikutussuhdetta asiakkaan kanssa aktivoivan ja puuttuvan viranomaisen ja normista poikkeavan yksilön käsittein. Sosiaalityöntekijä kertoi, että hän on työssään pyrkinyt muokkaamaan vuorovaikutussuhteessa rakentuvia positiivisia ”äidillisen huolehtivasta” roolista ”dialogiseksi muutostyöntekijäksi” ja näin ollen pyrkinyt vahvistamaan asetelmaa, jossa kaksi täysivaltaista aikuista keskustelevat. Työntekijä nimesi vuorovaikutuksen ”argumentaatiopeliksi” ja kiinnitti huomioita omaan valta-asemaansa suhteessa asiakkaaseen.

Työntekijä kuvasi, että huolen määrä asiakkaan tilanteesta on työskentelyn kuluessa vaihdellut, mutta jossain määrin se tuntuu säilyvän koko ajan. Työntekijä koki asiakkaan olevan huolissaan omasta tilanteestaan, joten työ-

kentelysuhteessa on löydettävissä myös tukija-tuettava-elementtejä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä.

Sosiaalityöntekijä eritteli hyödyntäneensä omaa ammatillista osaamistaan erityisesti aikalaiskeskustelun, kuten kansalaispalkkaan, työyhteiskunnan pirstaloitumiseen, identiteettien merkitykseen ja elämänrytmin hidastamiseen liittyvien keskustelujen sekä motivoivan haastattelun teorian tuntemuksen osalta. Lisäksi työntekijä toi esille, että kokee kyenneensä toimimaan erilaisissa positioissa suhteessa asiakkaaseen tehdessään tukityön ohella myös rajoittavia ja velvoittavia päätöksiä esimerkiksi perusosan alennukseen liittyen.

### 3. Yhteinen vertaisarviointikeskustelu ja yhteiset johtopäätökset

Sosiaalityöntekijän asiakastapauksen kuvaamisen ja oman työn itsearvioinnin jälkeen vertaisarviointiryhmän keskustelu kävi vilkkaana. Huomiota kiinnitettiin siihen, että asiakkaan kanssa työskentelyssä on jo hyödynnetty erilaisia strategioita ja asiakas esimerkiksi tuntee jo työnhaun ja osaa tehdä työhakemuksen itsenäisesti. Tästä seurasi yhteistä pohdintaa siitä, missä sosiaalityön työskentelyn fokuksen tulisi tämän asiakkaan kanssa työskentelyssä olla. Lisäksi kysymyksiä heräsi siitä, miten asiakkaan huoli omasta jaksamisestaan näkyy ja millä tavoin tämä asiakkaan subjektiivinen huolestuminen omasta tilanteestaan voitaisiin kääntää hänen elämässään muutosvoimaksi. Kysyttiin myös, kenen tavoitteiden mukaisesti sosiaalityön suunnitelma on kirjattu. Näkyvätkö suunnitelmassa asiakkaan vai työntekijän asettamat tavoitteet?

Vertaisryhmä keskusteli vilkkaasti asiakkaan kanssa toteutettavista jatko-työskentelyehtotuksista. Keskusteluissa korostui kontrollin, ”eteenpäin potkimisen” ja asioiden yhdessä hoitamisen lisäksi asiakkaan ”jättäminen rauhaan” tiettyjen asioiden suhteen ja näin ollen asiakkaan itsenäisen toimimisen kunnioittaminen ja tukeminen. Lisäksi voimavaralähtöisyyden vahvistaminen miellettiin tärkeäksi osaksi asiakasprosessia. Pohdittiin sitä, olisiko musiikki tämän asiakkaan keskeisin voimavara ja voisiko tätä vahvistaa esimerkiksi musiikki-ryhmän tai musiikkistudiossa tehtävän työharjoittelun kautta. Lisäksi perhe-tilanteen muutokseen liittyvät tavoitteet nähtiin tärkeiksi. Sosiaalityöntekijän työskentelyssä tunnistettiin monia hyviä elementtejä ja muun muassa motivoivaa haastattelua kannustettiin hyödyntämään edelleen.

### 4. Yleiset huomiot

Sosiaalityöntekijän mielestä Asiakaspeiliä oli hankala käyttää. Keskustelua käytiin myös siitä, että työntekijä oli itse täyttänyt Asiakaspeilin sen sijaan, että asiakas olisi kirjannut tai työntekijä olisi kirjannut sen asiakkaan haastattelun perusteella.

### 5. Kirjallisuusvinkit

Kuvastin-kokouksessa keskusteltiin sellaisesta kirjallisuudesta, joka tuntui merkitykselliseltä tässä asiakastilanteessa. Ehdotettiin Järventien ja Saulin (2001) Eriarvoinen lapsuus -kirjaa ja artikkelia Vastapuhe ja leimattu identiteetti (Juhila 2004). Teosta suositeltiin luettavaksi käsiteltyyn asiakastapaukseen liittyen, koska se käsittelee vastapuhetta, marginalisoivia puhetapoja ja identiteettien muodostumista sekä työntekijän tapauksen yhteydessä pohtimia asiakkaan ja työntekijän positioita.

### 6. Huomiot seurantalomakkeesta mittarina

Kuvastin-istunnossa tutkittiin Viljamin tilannetta VIVA-mittarin alkumittauksen aikaan sekä uusintamittauksen aikaan. Mittausten vastauksia vertailtiin keskenään ja tutkittiin, tuleeko tällä tavalla sosiaalityön vaikuttavuutta näkyviin.

Ensimmäisessä mittauksessa kyse ei ollut varsinaisesta alkumittauksesta, vaan kesken työskentelyn tehdystä mittauksesta. Mittaria oli täytetty ilman tarkkaa tietoa asiakkaan tilanteesta. Seurantamittauksessa mittarin kautta ei saatu tarkempaa tietoa siitä, miten aiemmassa mittauksessa kirjatut, esimerkiksi sosiaalityössä asetetut työskentelyn tavoitteet olivat toteutuneet uusintamittaukseen mennessä. Näyttää siltä, että työskentelyn edetessä, tai kun tunnetaan asiakkaan tilanne alkumittaustilannetta paremmin, on mittaria helpompi täyttää. Toisaalta silloin mittarin täyttäminen on todennäköisesti myös työlämpää, koska kirjauksia tulee enemmän, kun asiakkaan tilanteesta on enemmän tietoa. Taulukko 5 kuvaa muutoksia mittarin kirjauksissa alku- ja uusintamittauksessa.

**Taulukko 5. VIVA-mittari: Alku- ja uusintamittausten vertailua; case Viljamin kanssa työskentely, Ku-  
vaston-istunto 9.11.2011.**

	VIVA-mittarin alkumittaus (kevät 2010)	Uusintamittaus (syksy 2011)
Sosiaalityöntekijän ajanvarauksen pääasiallisen syy	Tilannearvion tekeminen Vuokravelka ja muut asumiseen liittyvät asiat	Etuuksiin ja taloudelliseen tilanteeseen liittyvät asiat Laskujen- ja vuokranmaksut
Elämäntilanteen keskeisiä tekijöitä	Erotilanne Välivaihe opinnoissa Päämäärättömyys Työttömyys	Hoitamaton masennus Opiskelu Liian korkea vuokra Työttömyys Tulottomuus Turhautuminen yhteiskuntaan
Asiakkaan voimavarat	Hyvät sosiaaliset resurssit Läheisten sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen Myönteinen elämänsenone Mieluisa harrastus Kulttuurilliset resurssit Hyvä fyysinen terveys	Hyvät sosiaaliset resurssit Myönteinen elämänsenone
Sosiaalityön työskentelyn tavoitteet	Kriisitilanteen, esim. vuokravelan/ häätöuhan/ ratkaisu Arjessa selviytymisen tukeminen	Työllistyminen tai motivoituminen työn hakemiseen, Koulutukseen hakeutuminen Taloudellisen tilanteen paraneminen Asiakkaan motivointi: kannustaminen jaksamiseen, asiakkaan voimaannuttaminen
Yhteisymmärrys asiakkaan kanssa asiakassuhteen tavoitteista	Osittain	On
Sosiaalityön työmuodot/ auttamiskeinot	Akuuttiasian selvittely/ ongelmanratkaisu asiakkaan kanssa Tilannearvion tekeminen Psykososiaalinen tuki muutos-/kriisitilanteessa Yleinen ohjaus ja neuvonta Työmenetelmät: narratiivinen menetelmä ja motivoiva haastattelu Asiakastietojärjestelmään dokumentoitu työ: tilannearvio, muistiinpanot	Yleinen ohjaus ja neuvonta Taloudellisen tuen esim. harkinnanvaraisen/ ennaltaehkäisevän tuen myöntäminen Työskentely asiakasryhmien kanssa Parityö Voimalinjan sekä ammatinvalinnanohjaajan kanssa Työmenetelmät: motivoiva haastattelu Asiakastietojärjestelmään dokumentoitu työ: suunnitelma ja suunnitelman seuranta
Asiakkaan asiointiverkostot ja sosiaaliset verkostot	Terveydenhuolto Asiakkaan vanhemmat tai muut sukulaiset / läheiset	TE-toimisto Työvalmentaja Koulutuspaikka / kurssi tai ryhmä Ulosottovirasto Asiakkaan vanhemmat tai muut sukulaiset / läheiset
Yhteiskunnalliset seikat /palvelujärjestelmän ongelmakohdat, jotka vaikuttavat asiakkaan elämäntilanteeseen	Työ- ja koulutuspaikkojen vähäisyys Osa-aikatyötä etsivän palvelujen puute Asuntoasiat Vaativa yhteiskunta ahdistaa	Työ- ja koulutuspaikkojen vähäisyys Sopimattomat hoitomenetelmät Liian korkeat vuokrat vuokra-asunnoissa Toimeentulotuen riittämättömyys "Oravanpyörä"
Mistä uusista palveluista asiakas voisi hyötyä?	Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden lisääminen (rakenneellinen sosiaalityö)	Kohdennettu ryhmä- tai vertaistukitoiminta / kurssi/ työpaja Talous- ja velkaneuvonta Työllistymisen mahdollisuuksien parantaminen
Mitä voisi olla ennaltaehkäisevä sosiaalityö asiakkaan tilanteeseen liittyen?		Asiakkaan kontaktin rakentaminen Keskustelumahdollisuudet konkreettisista asioista Neuvonta ja ohjeistus asioiden hoidossa



### ***Pohdintaa kolmesta Kuvastin -casesta***

Seuranta-asiakkaiden Kuvastin-istuntoja toteutettiin kaikkiaan kolme. Kaksi muuta istuntoa etenivät samalla tavoin kuin case Viljamin käsittely. Istunnot tuottivat keskustelua esimerkiksi siitä, mitkä ovat sosiaalityön tavoitteet ja mitä ne voisivat olla. Vertaisryhmä mahdollisti rakenteellisten ongelmien esiin nostamisen, kuten mielenterveyskuntoutujille suunnattujen asumisvaihtoehtojen vähäisyyden ja keskustelun näistä ongelmista. Kaikkien kolmen seuranta-asiakkaan kohdalla VIVA-mittarin ja Kuvastin-työskentelyn yhdistäminen toimi samalla tavoin: VIVA-mittarin alku- ja seurantamittauksella saatiin nostettua esiin asiakkaan tilanteeseen ja sosiaalityöntekijän työskentelyyn liittyviä yleisiä teemoja ja Kuvastin-istunnoissa näitä tarkasteltiin yksityiskohtaisemmalla ja syvemmällä tasolla. VIVA-mittarilla pystyttiin tuottamaan tietoa asiakkaan tilanteen muuttumisesta, mikä näkyi mm. voimavarojen, sosiaalityön tavoitteiden ja asiointiverkoston muutoksena alku- ja seurantamittauksen välillä.

#### ***Yhteenveto Kuvastin-istunnoista***

- Kuvastin työskentelyn tarinat tuottivat kuvan siitä, kuinka ammatilliset orientaatiot vaihtelevat työyhteisön sisällä.
- Vertaisarviointikeskustelussa erilaisista orientaatioista käydään dialogia.
- Kuvastin-työskentely tuottaa tilan byrokralähtöisen orientaation rinnalle käydä keskustelua sosiaalityön eettisistä ja ammatillisista lähtökohdista.
- Aikuissosiaalityössä iso kysymys on, kuinka asiakaslähtöisesti työskentelyä koetaan voitavan rakentaa: onko pääasia täyttää julkilausut velvoitteet: ”ohjata työvoimatoimistoon” vai onko aikuissosiaalityössä mahdollista lähteä rakentamaan pitkäjänteistä työskentelyä aidosti asiakkaan tilanteen ja tarpeiden pohjalta. Tämä on sosiaalityön vaikuttavuuden kannalta ydinkysymyksiä.
- Kuvastin tuottaa näkyviin sosiaalityöntekijöiden työssään hyödyntämää kirjallisuutta.
- Kuvastin-caset tuottavat esiin asioita, joita kvantitatiivisen kyselyn kautta ei noussut esiin. Haasteellisissa tilanteissa verkostotyötä tehdään, vaikkei se nouse esiin yleisenä orientaationa VIVA-mittarin kautta.

Tarkoituksena oli myös tuottaa jälkikäteistietoa asiakasprosessien edistymisestä Kuvastin-istuntojen jälkeen. Vuoden 2012 alussa tapahtuneen organisaatiouudistuksen seurauksena tarkastelluissa asiakasprosesseissa tapahtui työntekijävaihdoksia eikä työntekijöillä ollut enää mahdollisuutta työstää asiakkuuksien seurantaan kuten oli suunniteltu. Haasteena Kuvastimen käytölle onkin ajan ja paikan löytäminen kiireisessä arjen työssä. Sosiaalityöntekijöiden pitäisi sitoutua sen käyttöön sekä työn jat-

kuvaan kehittämiseen ja arviointiin. Tämän on todettu olevan haasteellista erityisesti aikuissosiaalityössä. Kuvastin on juurtunut vahvemmin lastensuojelun sektorille, jossa asiakastyön prosessimaisuus toteutuu aikuissosiaalityötä yleisemmin (Yliruka 2009). Suurten asiakasmäärien kanssa sinnitellessä tulisi jättää aikaa myös syvälliselle asiakastyön analyysille ja ratkaisujen etsimiselle, muuten vaarana on hautautua asiakaspaineen alle. Kuvastin voidaan nähdä voimavarana sosiaalityössä. Työmenetelmänä, joka auttaa jaksamaan ja löytämään uusia näkökulmia ja mahdollisuuksia oman työn sisältöön.

## Kehittämävaiheen analyysi ja tarvittavien jatkotoimenpiteiden hahmottaminen

Osahankkeessa testattiin VIVA-mittaria aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittarina. Kuvastin toimi tässä keinona arvioida VIVA-mittarin luotettavuutta ja käytettävyyttä.

### *VIVA-mittarin arviointia*

VIVA-mittarin toimivuutta aikuissosiaalityön seurannan ja arvioinnin välineenä sekä sosiaalityön työskentelyn kuvaajana tarkasteltiin Kuvastin-istuntojen avulla. Kuvastimen avulla voitiin yksityiskohtaisesti ja syvällisesti tarkastella sosiaalityöntekijän työskentelyä yksittäisessä asiakasprosessissa ja peilata tässä prosessissa tuotettua tietoa VIVA-mittarilla tuotettuun tietoon. Kuvastin-istunnoissa tuli mittarin tuottamaa tietoa selkeämmin esille asiakasprosessissa toteutetun sosiaalityön luonne. Istunnoissa saatiin helpommin tietoa myös siitä, miten ja miksi asiat olivat edistyneet. Kuvastin koettiin keinoksi todentaa, missä tilanteessa seurannan asiakkaat olivat sillä hetkellä, ja onko heidän tilanteestaan huolta. Seuranta koettiin tärkeänä ja mahdollisena nähtiin, että asiakasseurannassa ensin täytettäisiin asiakkaan tilanteesta VIVA-lomake ja myöhemmin sen jälkeen pidettäisiin Kuvastin-istunto.

VIVA-mittari toimii suurten linjojen seurannan välineenä. Tällaisen mittarin tuottama aineisto vaatii tilastollista osaamista hyödyntää aineisto täysin. Sen kysymyksiä pitäisi yksinkertaistaa ja fokusoida esimerkiksi teoriaperusteisesti. Muutos-tietoa saatiin yhdentoista asiakkaan tilanteesta rajallisesti; osa oli työllistynyt, osa muuttanut pois alueelta, osa ”liukunut” pois asiakkuudesta. Olisi tärkeää saada tuotettua tietoa siitä, mitkä tekijät ja prosessit edistävät muutosta ja mitkä eivät: Mikä saa muutoksen aikaan? Mitä seuranta kertoo tehdystä sosiaalityöstä? VIVA-mittarin uusintamittauksen perusteella tästä ei voi juuri johtopäätöksiä tehdä.

Kuvastin-istunnot ovat olleet keino tarkentaa tulkintoja, tehdä tulkintoja yhdessä ja kehittää mittaria eteenpäin. Mittarin ongelmat eivät olisi tulleet esille ilman Kuvastinta. Mittarissa todettiin olevan vaikuttavuuden näkökulmasta monia ongelmia. Esimerkiksi mittarin kysymysten ja käsitteiden ymmärtäminen on ollut työn-tekiäkohtaista (tulkinnat ovat vaihdelleet). Liian subjektiiviset kysymykset, kuten

työntekijän huolen määrä, ovat ongelmallisia. Kun asiakkaan työntekijät ovat vaihtuneet alku- ja uusintamittauksen välillä, on mittari täytetty eri tavalla alku- ja uusintamittauksessa. Mittarissa oli useita monivalintakysymyksiä, joista ei helposti voi tehdä tilastollisia analyysejä suoria jakaumia pidemmälle. Mittari ei pysynyt asiakassuhteen muutoksissa mukana. On aiheellista pohtia, miten hyvin mittari tavoitti tehdyn sosiaalityön. Esimerkiksi Kuvastin-istunnossa tuli nähdä sosiaalityön moninaisuus ja verkostotyön käyttö. Mittarin käyttöä hankaloitti se, että uusintamittauksista ei voitu tehdä kaikille otokseen suunnitelluille asiakkaille. Olisi tarve kehittää tiedonhallintaan systeemi, joka ei ole niin haavoittuva työntekijöiden vaihtuessa. Kokonaisuudessaan on todettava, että tehtiin mittausta tai asiakkaan tilanteen kuvausta sitten kvantitatiivisin tai kvalitatiivisin keinoin, tulos perustuu aina työntekijän subjektiiviseen tulkintaan.

### ***Mittarin käytön edellytykset ja jatkokehitystarpeet***

VIVA-mittari oli kytketty sosiaalityön asiakastyöhön. Kysymyksistä pyrittiin tekemään mielekkäitä, jotta asiakkaiden elämäntilanteista ja sosiaalityöntekijän työstä saataisiin koottua hyödyllistä tietoa. Kyselyn toteuttaminen ja aineiston kerääminen oli kuitenkin mittava ponnistus, joka kaikesta yhteisestä ennakkosuunnittelusta huolimatta tuntui ylimääräiseltä työltä. Lisäksi oman haasteensa asettivat työntekijävaihdokset sekä asiakassuhteiden lyhyt kesto. Kyselyn toteuttamiseen kuitenkin sitouduttiin ja näin saatiin arvokasta tietoa koottua ja kokemuksia mittarin käytöstä. Digium-pohjalle tehty VIVA-mittari toimii hyvin seurannan välineenä jatkossakin, jos vaikuttavuuden arviointi ei ole tavoitteena. Tulevaisuudessa asiakastietojärjestelmää tulisi kehittää niin, että sen kautta pystyisi tuottamaan suoraa tietoa asiakaskunnasta. Pitäisi selvittää myös mahdolliset liitin-ohjelmat, jotka voivat kerätä tietoa useista eri tietolähteistä.

Haasteena mittarille on myös asiakasnäkökulman huomioiminen. Miten saataisiin esille asiakkaan oma arvio tilanteestaan? Seuraava vaihe voisikin olla, että asiakkaiden kanssa pyrittäisiin yhdessä kehittämään arviointilomaketta niin, että se tulisi luonnolliseksi osaksi sosiaalityötä. Kuvastimen asiakaspeilissä on tähän jo tarvittavia elementtejä. Tulevaisuudessa sosiaalityössä on varmasti tarve toteuttaa yhä enemmän sosiaalityöstä itsestään lähtevää tiedontuotantoa sekä analyysejä tästä tiedosta.

### ***Kohti laadullisen ja määrällisen arviointitiedon yhdistävää tietokäytäntöä***

Kuvastimen avulla tehty kvalitatiivinen arviointi toimi pysäytyskuvana asiakkaan tilanteesta, kun taas VIVA-mittarin tuottaman kvantitatiivisen arviointitiedon avulla luotiin kuva asiakastyön työskentelyalueista ja sisällöistä. Laajaan otokseen perustuva mittausta on tuottanut kuvaa yleisistä käytännöistä ja ilmiöistä sekä työskentelyorientaatioista. Kvantitatiivisen mittarin käyttö on tuottanut tietoa myös prosessin

**Taulukko 6. Kuvastimen (kvalitatiivinen arviointi) ja VIVA-mittarin (kvantitatiivinen arviointi) vertailua.**

Kuvastin (kvalitatiivinen arviointitieto)	VIVA-mittari (kvantitatiivinen arviointitieto)
Kokoava	Pistemäinen
Osana perustyötä	Säännöllinen poikkileikkaustieto mahdollista
Yksilötason työn vaikuttavuuden seuraaminen mahdollista	Yksilötason työn vaikuttavuuden arviointi on vaikeatulkintaista ja työlästä, epävalidiakin
Arviointiprosessiin valikoituu pieni määrä asiakasprosesseja	Laaja otos asiakkuuksia
Yleisiä käytäntöjä ja ilmiöitä saadaan esiin yhteisen dialogin kautta, mahdollisuus yleistää teoriaan	Yleisiä käytäntöjä ja ilmiöitä saadaan esiin laajan aineiston avulla.
Helpompi hyödynnettävyyttä osana asiakastyötä	Digium-lomake sinänsä vaivaton, mutta aineiston analyysi ja hyödyntäminen työlästä ja vaatii erikoisosamista ja enemmän työaikaa.
Pienestä määrästä asiakascaseja saadaan työyhteisön oppimisen kautta hyötyä laajalti asiakastyön tekemiseen.	Yleisten käytäntöjen ja ilmiöiden esiin saaminen mahdollistaa yhteisen keskustelun ja tukee työn suuntaamista.
Työntekijän valikoima case	Kaikki asiakkaat tietyltä ajanjaksolta
Mukana asiakasnäkökulma	Ammattilaisnäkökulma
Auttaa ymmärtämään ilmiöiden yhteenkietoutuneisuutta	Piikkoo ongelmat
Toimivuudessa kriittistä sekä työntekijän että työryhmän paneutuminen ja kyky dialogiin	Mittaa sitä, mitä mittarissa on (ennaltamäärättyä tietoa)
Tukee tutkimustietoon perustuvaa ammattikäytäntöä	Ei ota kantaa

katkoksista; työntekijävaihdoksista ja asiakkaiden ”liukumisesta”, eli asiakkuuden päättymisestä ilman selkeää asiakkuuden päättämistä. (Taulukko 6.)

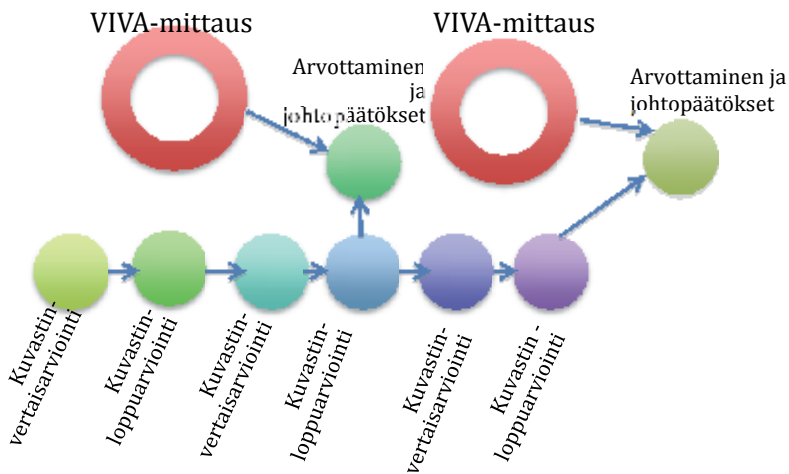
Tuodakseen itsearviointiin asiakastyöstään Kuvastin-istuntoon on sosiaalityöntekijä tavannut asiakasta yleensä useamman kerran ja hän tuntee asiakkaan tilanteen melko hyvin. Tämä kohtaaminen asiakkaan kanssa on tuonut asiakkaan elämäntilanteen ja sosiaalityön tarpeet lähemmäksi työntekijää tämän työstäessä Peilisaali-lomakkeen avulla oman työnsä reflektointia Kuvastin-istuntoa varten. On huomattava, että tässä osahankkeessa Kuvastinta käytettiin kvantitatiivisen mittarin arvioinnin välineenä, mutta sen lisäksi Kuvastin-työskentely edisti myös sosiaalityön asiakassuhteen kehittymistä. Näin osahankkeessa toteutettu kehittämistyö nivoutui tiiviiksi osaksi sosiaalityön arkea ja eettistä asiakassuhteen edistämiseen tähtäävää työskentelyä.

Osahankkeessa on arvioitu kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tiedon hyödyntämisen mahdollisuuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisessä ja hahmotellaan toimintatapaa, jossa näitä molempia voitaisiin hyödyntää osana arjen työtä. Edellytyksinä sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnille nähdään sosiaalityön sisäisen toimintakulttuurin muutos. Olennaista on todellinen paneutuvuus ja se, että vaikuttavuuden arviointityötä tehdään aidosti työn kehittämiseksi. Tärkeää on, että vaikuttavuusmittarin käyttö ei kuormita itse asiakastyön tekemistä ja lisää

kohtuuttomasti työtaakkaa. Mittarin tulisi olla tarpeeksi rajattu ja integroitu mielekkäällä tavalla osaksi asiakastyötä.

Kuviossa 36 on hahmoteltu toimintamalli, jonka avulla työyhteisö voisi hyödyntää VIVA-mittaria ja Kuvastinta osana perustyötä.

Kuvastin on kuvattu kuviossa työyhteisön perusprosessina. Kuvastimen avulla nostetaan esiin case-perusteisen arvioinnin pohjalta niin sanottuja heikkoja signaaleja ja kehittämisideoita. VIVA-mittaus kannattaa tehdä tarpeeksi harvoin, esimerkiksi kerran vuodessa, jotta sen analyysi ei kuormita liikaa työyhteisöä. Harvakseltaankin tehtynä mittaus antaa kuitenkin riittävän kuvan suurista linjoista ja niiden muutoksista sosiaalityössä työyhteisön keskustelun pohjaksi ja myös sosiaalisen raportoinnin pohjaksi. Sekä Kuvastin että VIVA tuottavat aineistoa, josta on tarpeen keskustella yhdessä sosiaalityön työyhteisössä – tai laajemmin - säännöllisesti. Ilman arvottamista arviointiaineisto on vain informaatiota, mutta yhteisessä sosiaalityön ammatillis-eettiseen keskusteluun pohjautuvassa arvottamisessa voidaan tehdä päätelmiä sosiaalityöstä, sen toimintaedellytyksistä sekä tarvittavista muutoskohteista. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi uusien toimintatapojen ja menetelmien kehittämistä tai käyttöönottoa tai sosiaalista raportointia asiakkaiden elämäntilanteiden tai työn tekemisen edellytysten rakenteellisista epäkohdista.



Kuvio 36. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen arvioinnin yhdistävä tietokäytäntö sosiaalityön työhallinnan tukena.

# 3 Yhteenveto ja johtopäätökset

*Minna Kivipelto, THL & Sanna Blomgren, THL & Pekka Karjalainen, THL & Paula Saikkonen, THL*

Sosiaalityötä koskevien uudistusten ollessa meneillään työn yhteiskunnallisen tehtävän näkyväksi tekeminen on erityisen tärkeää. Vaikuttavuustiedon avulla sosiaalityön merkitys saadaan esille. Lisäksi työn erilaiset painopisteet tulevat näkyviin. Kootun tiedon avulla sosiaalityötä voidaan kehittää vaikuttavammaksi. Hankeaikana saatiin jo alustavaa näyttöä siitä, että paneutuva ja useita menetelmiä yhdistävä sosiaalityö on vaikuttavampaa kuin esimerkiksi pelkkä toimeentulotuen käyttö. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointi edellyttää kuitenkin tarkkoja asiakasryhmäkohtaisia analyysejä sekä syrjäytymistä ja epäoikeudenmukaisuutta aiheuttavien yhteiskunnallisten tekijöiden tunnistamista. THL jatkaa AVAIN-mittarin toimivuuden parantamista, kysymyksiä tarkennetaan ja mittarin käyttöön luodaan ohjeistus. Tutkimista ja kehittämistä jatketaan yhteistyössä kuntien, sosiaalityön ammattilaisten ja yhä enemmän myös asiakkaiden ja palvelujen käyttäjien kanssa.

## Yhteenveto tuloksista

THL:n FinSoc -tiimin, Helsingin sosiaaliviraston läntisen sosiaaliaseman, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen (Socca) Heikki Waris -instituutin, Seinäjoen sosiaali- ja terveyskeskuksen perussosiaalityön toimeentulotukiyksikön, Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimen kuntouttavan sosiaalityön ja Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskuksen (SONet BOTNIA) toteuttaman hankkeen tuotoksena syntyi kolme erilaista tapaa mitata ja arvioida aikuissosiaalityön vaikuttavuutta. *Seinäjoen osahankkeessa* kehitettiin kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen perussosiaalityön toimeentulotukiyksikköön soveltuva vaikuttavuuden arviointimittari AVAIN. AVAIN-mittari sisälsi sosiaalityön kannalta keskeiset muuttujat (asiakkaan perustiedot, sosiaalityön tavoitteet, tilannetekijät ja menetelmät). Verkkopohjainen AVAIN-mittari osoittautui käyttökelpoiseksi, joskin työlääksi käyttää jokaisen asiakastilanteen yhteydessä. Mittariin viedyt tiedot kirjaantuivat Excel-pohjaiseen tietokantaan. *Tuusulan osahankkeessa* kehitettiin mittari nuorille aikuisille suunnatun kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin. Tuusulan hankkeessa saatiin toimiva malli arvioida vaikuttavuuteen liittyviä mekanismeja, jotka tuottavat vaikutuksia (muutoksia) yksittäisten nuorten elämään. Mittaria käytettiin manuaalisesti Excel- ja Word-pohjaisten lomakkeiden avulla. *Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntisellä sosiaaliasemalla* tutkittiin opetus- ja tutkimusyk-

sikkö Praksiksen VIVA-kehittämishankkeessa tuotetun asiakasseurantalomakkeen (VIVA-mittarin) käyttökelpoisuutta vaikuttavuuden arviointimittarina. VIVA-lomake täytettiin Internet-selaimella toimivalla Digium-ohjelmalla. Lomaketta käytettiin alkumittaukseen ja seurantamittaukseen ja sen todettiin toimivan suurten linjojen seurannan välineenä. Hankkeen tulosten perusteella AVAIN-mittarin testaamista on päätetty jatkaa. AVAIN on käyttökelpoinen pohja, jota on mahdollista kehittää hankkeesta saatujen kokemusten perusteella.

*Näyttöä vaikuttavista aikuissosiaalityön menetelmistä.* Sosiaalityössä vaikuttavuus ilmenee hitaasti eikä nopeita keinoja ole syrjäytymisen, huono-osaisuuden tai elämänhallinnan ongelmien poistamiseen. Mittareilla saatiin kuitenkin jo varsin lyhyessä ajassa alustavaa tietoa sosiaalityön vaikuttavuudesta. Testausaikana havaittiin, että erityisesti toimeentulotukeen keskittyvä sosiaalityö osoittautui pääosin asiakkaiden tilanteita ylläpitäväksi. Sen sijaan tehostetun yksilökohtaisen tuen ja useamman kuin yhden tukevan menetelmän käytön vaikuttavuudesta saatiin positiivista näyttöä. Tehostettua yksilökohtaista tukea ovat esimerkiksi asiakasta tukeva keskustelu, asiakkaan osallisuuden tukeminen, asiakkaan tietoisuuden tukeminen sekä ratkaisujen ja voimavarojen etsiminen. Jos toimeentulotukityöhön liittyy useita asiakasta tukevia ja kannustavia menetelmiä, on vaikuttavuus parempi kuin silloin, jos taloustilannetta koetetaan korjata pelkästään toimeentulotuen myöntämisellä. Tuusulan hankkeessa saatiin lisäksi eriteltyä asiakkaiden erilaisten taustatilanteiden merkitys vaikuttavuuteen. Tehostettuja menetelmiä käytetään yleensä vaikeammissa tilanteissa olevien asiakkaiden kohdalla, jolloin tavoitteiden saavuttaminen voi olla hidasta.

Hankkeessa tehdyt havainnot eivät olleet toki yllättäviä. Merkityksellistä oli se, että tiedot on saatu esille sosiaalityön yhteydessä toteutetun systemaattisen vaikuttavuuden arvioinnin avulla.

*Mittaritietoon yhdistettävä laadullinen vaikuttavuustieto.* AVAIN-mittaria testattiin hankkeen aikana vain yhdessä kunnassa, mutta mittari mahdollistaa myös laajojen aineistojen kokoamisen ja kuntien väliset vertailut. Tuusulassa määrällisen tiedon ohella vaikuttavuuden arvioinnissa hyödynnettiin lisäksi asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjattua tietoa. Helsingissä määrällisen tiedon avulla käsiteltiin tiettyjä asiakastapauksia tarkemmin Kuvastin-prosesseissa. Sekä määrällisen että laadullisen tiedon tuotannon lajit ovat hyödyllisiä. Valtakunnallisesti sosiaalityöstä on kuitenkin puuttunut erityisesti määrällisiä vaikuttavuustiedon tuottamisen välineitä. Ongelmana on ollut, että käytössä olevan rekisteri- ja tilastotiedon perusteella ei voi tehdä tulkintaa sosiaalityön vaikuttavuudesta. Ne eivät vielä kerro, mikä merkitys sosiaalityössä käytetyillä menetelmillä ja toiminnoilla on ollut tiettyjen alueellisten tunnuslukujen kohdalla. Määrällinen tieto tuo esiin asioita, joita tulee tarkastella vielä tarkemmin (ks. myös Patton 2002, 193). Määrällisen tiedon avulla saatiin esimerkiksi esille, että toimeentulovaikeuksista kärsivien asiakkaiden kohdalla tilanteet pysyivät pääosin ennallaan, vaikka toimeentulotukea myönnettiin. Ei tapahtunut parannusta, mutta ei myöskään tilanteiden heikkenemistä. Vastaava havainto

on saatu myös muista huono-osaisuuteen kohdistuneista tutkimuksista (ks. esim. Huotari & Hurtig 2008, 196). Vaikuttavuusmittarilla kootun tiedon avulla on mahdollista eritellä näiden asiakkaiden kohdalla olevat muut tausta- ja tilannetekijät ja niiden yhteys vaikuttavuuteen. Saadaan esimerkiksi näkyviin, että asiakkaan omat asenteet ja motivaatio edistävät tilanteiden paranemista tiettyyn rajaan saakka. On ymmärrettävää, että motivaatio on vaikuttavuutta edistävä mekanismi, jos taloustilanteen korjaamiseen liittyy saatavilla olevaan koulutukseen hakeutuminen tai työpaikan saaminen. Lisää tietoa saadaan liittämällä tarkasteluun arviointitiedon pohdinta ja laadullisten aineistojen käyttö. Laadullisen tiedon yhdistäminen mittareilla tuotettavaan tietoon auttaa tuomaan esiin jo varsin luotettavalla tavalla, mistä joidenkin asiakkaiden kohdalla tilanteiden muuttumattomuus johtuu.

*Vaikuttavuustietoa sosiaalityön kehittämiseen ja kunnalliseen päätöksentekoon.* Hankkeen päättyessä Aikuissosiaalityön päivillä 2013 pohdittiin vaikuttavuuden arvioinnin etuja ja hankaluuksia ”Arviointi aikuissosiaalityössä” – Innopajassa<sup>2</sup>. Näkemyksenä oli, että sekä organisaation että poliittis-hallinnollisesta näkökulmasta tarkasteltuna vaikuttavuuden arviointi tuo esiin työn tuloksellisuuden ja auttaa suuntaamaan tehokkaammin käytössä olevat resurssit. Esimerkiksi paneutuvan sosiaalityön mielekkyys saadaan osoitettua konkreettisesti, jos arviointi tuottaa vaikuttavuustietoa suoraan asiakasrajapinnasta. Lisäksi voidaan osoittaa haitalliset toimintatavat, kuten asiakkaiden erilainen kohtelu, ja puuttua niihin. Vaikuttavuuden arviointi antaa välineet seurata toimintaa asiakkaan saaman hyödyn, ei vain talouden näkökulmasta. Hallinnon kannalta uhkana pidettiin sitä, että huomio kiinnittyy liiaksi mitattaviin asioihin. Erityisesti uhkana nähtiin kehitys, jossa tietoa hyödynnetään vain organisaatioiden tehokkuuden näkökulmasta ja unohdetaan asiakas. Arvioinnin todettiin olevan ”hyvä renki mutta huono isäntä”.

AVAIN-mittari perustuu verkkopohjaisuuteen, joten sen avulla on mahdollista koota laajoja tietoaineistoja. Mittarin avulla voidaan tuottaa pitkällä aikavälillä tietoa, jota on mahdollista hyödyntää sosiaalityön kehittämisessä ja kunnallisessa päätöksenteossa. Poliitiikkaohjelmien vaikuttavuuden arvioinneissa on havaittu, että toimintojen vaikuttavuudesta puuttuu empiiristä tietoa. Tarpeenmukaisen tiedon puuttuessa ei ole välineitä analysoida luotettavasti sitä, millaisia seurauksia joidenkin toimintojen toteuttamisella tai lakkauttamisella voi olla. (Leeuw 2007, 80–81.) Paitsi että päätöksenteko pohjautuu varsin heikosti tutkittuun tietoon kansallisella tasolla on se vähäistä myös kunnallisessa päätöksenteossa. Erityisesti kunnallisesta päätöksenteosta puuttuu malleja hyödyntää tutkittua tietoa, kun tehdään sosiaalityön asiakkaita koskevia päätöksiä. Hankkeen johdosta THL on käynnistänyt hanke-

<sup>2</sup> Tampereella järjestetyillä Aikuissosiaalityön päivillä Sanna Blomgren (THL) ja Minna Kivipelto (THL) järjestivät Arviointi aikuissosiaalityössä -innopajan 23.1.2013. Innopajassa esiteltiin AVAIN-mittarin alustavia tuloksia ja pohdittiin aikuissosiaalityön arvioinnin yleistymistä eri puolilla Suomea, siihen liittyviä mahdollisuuksia ja uhkia. Arviointia tarkasteltiin asiakasnäkökulman, ammattilaisten, organisaation ja poliittis-hallinnollisen näkökulman kautta. Innopajaan osallistui sosiaalialan ammattilaisia, asiantuntijoita ja opiskelijoita.



suunnittelun, jonka yhtenä tavoitteena on kehittää käytäntöjä AVAIN-mittarilla saadun tiedon hyödyntämiseen myös kunnallisessa päätöksenteossa.

## Kehittäminen ja käytännön sosiaalityö – vaativa mutta ei mahdoton yhtälö

Hankeaikana sosiaalityö on ollut muutosten keskiössä, jälleen kerran. Uutta sosiaalihuoltolakia valmisteltiin ja lausuntoja annettiin. Moni pohti huolestuneena sosiaalityön tilaa ja asemaa tulevissa sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa. Kunnissa oli suunnitteilla tai meneillään erilaisia kokeiluja ja ratkaisuja. Myös alan sisäiset tehtävärakenne- ja työnjakokysymykset olivat edelleen käymistilassa. Hankekunnat olivat mukana monissa kehittämistoimissa, joissa meneillään oleviin muutoksiin etsittiin vastauksia. Esimerkiksi Seinäjoen sosiaalivirasto osallistui KASTE-ohjelmaan liittyvään Syrjäytyneestä osalliseksi (SOS)-hankkeen kehittämistoimintaan, jossa muiden muassa mallinnettiin työkäytäntöjä ja pohdittiin sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen kehittämistä. Tuusulassa kuntouttavan sosiaalityön vaikutuksia saatiin näkyväksi. Sosiaaliohjaajat tekevät intensiivistä kuntouttavaa sosiaalityötä, joka edellyttää useita asiakastapaamisia, verkostojen hyödyntämistä, aktiivista seurantaa ja kasvatustyötä. Nuori yritetään vastuuttaa ja sitouttaa verkostoyhteistyöhön sosiaalityön ammattilaisten ja muiden viranomaisten kanssa elämäntilanteensa kohentamiseksi palvelusuunnitelmien ja niiden päivitysten avulla. Tehtävärakenteiden uudistaminen näkyi toisella tavoin Helsingin sosiaalivirastossa, jossa tehtiin konkreettiset suuret uudistukset. Helsingin sosiaalivirasto jakautui vuonna 2011 viiteen vastuualueeseen. Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki sijoittuivat sosiaalisen ja taloudellisen tuen vastuualueeseen ja hoidettiin neljällä ilmansuuntien mukaisilla sosiaaliliasemilla. Lisäksi sosiaaliohjaus ja sosiaalityö eriytettiin omiksi linjoikseen vuonna 2012. Asiakkuuksien ohjautumista on kehitetty, samoin palvelutarpeen arvioinnin prosesseja.

Rakenteellisten ja työnjaollisten uudistusten ohella sosiaalityön sisällöllinen tarkastelu koettiin samalla entistä tärkeämmäksi. Vaikka ylimääräistä aikaa ja resursseja hankkeeseen ei käytännön työntekijöillä ollut lainkaan, saatiin kehitettyä ja testattua mittarit aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin. Kaksivuotisen hankkeen aikana saavutettiin tärkeä etappi aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa.

Vaikka vaikuttavuuden arviointia pidetään käytännön työssä tärkeänä, ei hankkeen aikana tuotettua arviointi- ja tutkimustietoa vielä ehditty käsitellä tarpeeksi sosiaalityön kehittämisen kannalta. Tämä näkyi esimerkiksi Seinäjoen ja Tuusulan osahankkeissa, joissa tietoja kirjattiin tunnollisesti ja tuotettiin tutkijoiden käyttöön ja sovellettavaksi mittareiden rakentamiseen, mutta arviointitiedon hyödyntäminen jäi vähäisemmäksi. Osittain synnä oli tietenkin ajan puute ja se, että aika meni mittareiden kehittämiseen ja testaamiseen. Seinäjoella ja Tuusulassa mittareiden kehit-

täminen aloitettiin varsin ”puhtaalta pöydältä”, eli kokemusta aiemmasta vaikuttavuuden arvioinnista ei juuri ollut. Helsingin läntisellä sosiaaliasemalla kehittämistä on tehty jo pidempään, jolloin oli mahdollisuus keskittyä VIVA-lomakkeen toimivuuden arviointiin ja Kuvastin-menetelmän hyödyntämiseen. Kuvastin-istuntojen avulla päästiin pohtimaan VIVA-mittarin toimivuutta uusintamittauksessa sekä sosiaalityön työskentelyn kuvaajana. Kuvastin koettiin keinoksi todentaa, missä tilanteissa seurannan asiakkaat olivat sillä hetkellä ja oliko heidän tilanteestaan huolta.

*Johtopäätöksenä on, että sosiaalityöhön tarvitaan menetelmiä ja toimintamalleja, joiden avulla määrällisin mittarein koottua tietoa voidaan hyödyntää oman asiakastyön arvioimiseen ja sosiaalityön käytäntöjen kehittämiseen organisaation tasolla.*

## Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin teoriatausta

*Realistinen arviointi.* Realistisen arvioinnin periaatteet osoittautuivat toimivaksi, koska sosiaalityön tavoitteita oli mahdollista tarkastella suhteessa interventioihin (sosiaalityön menetelmät), kontekstiin (asiakkaan perustilannetta kuvaavat tekijät) ja mekanismeihin (tilannetekijät, ”muutoksen laukaisevat tekijät”). Sosiaalityön vaikuttavuutta ei voi lähestyä esimerkiksi pelkästään saatujen tulosten kautta, joita erilaiset tulosmittarit mittaavat. Tulostittareista jää usein puuttumaan selitys sille, mikä aiheuttaa joidenkin asiakkaiden kohdalla erilaisen lopputuloksen, vaikka käytetty työmenetelmä olisi sama. Kun tulosten tarkasteluun yhdistettiin menetelmien ja mekanismien tarkastelu, saatiin esille esimerkiksi asiakkaan motivaation ja asenteiden myönteinen vaikutus asetettuihin tavoitteisiin. Asetelma toi esille kiinnostavia jatkoselvitystä kaipaavia teemoja. Esimerkiksi, onko vastaavanlaisilla mittareilla mahdollista saada esille rakenteellisen työn tai yhdyskuntatyön vaikuttavuus ja mitä tämä edellyttää tarkastelujaksolta. Tai miten pitkälle vaikeissa tilanteissa olevien asiakkaiden asenteet ja motivaatio riittävät edistämään tavoitteiden saavuttamista. Hankkeessa saatiin tukea sille, että sosiaalityön lopputulokseen vaikuttavien mekanismien dynamiikka saattaa olla paljon monimutkaisempi, kuin mitä realistisen arvioinnin teoria antaa ymmärtää (Niemelä 2012, 31, 33). Esimerkiksi on lähes itsestään selvää, että asiakkaan motivaatiolla ja asenteilla on merkitystä taloustilanteen lyhytaikaiseen paranemiseen. Pidempiaikaisten ja syvälle rakenteisiin ulottuvien muutosten aikaansaamiseen tarvitaan enemmän selvitystyötä.

*Tapauskohtainen arviointiasetelma.* Sosiaalityö nähtiin tavoitelähtöisenä toimintana, jolloin arviointi kohdistui tavoitteiden saavuttamiseen (Blomgren & Kivipelto 2012, 17-18; Niemelä 2012; Rostila 2001). Tavoitteiden ja menetelmien ja toiminnan kuvaaminen tapahtui sosiaalityössä varsin luontevasti. Tapauskohtainen arviointiasetelma soveltui hyvin tavoitelähtöisen sosiaalityön arviointiin. Sosiaalityötoimessa on kuitenkin yhä kasvava joukko asiakkaita, joille ei aseteta minkäänlaisia tavoitteita ja asiointi saattaa tapahtua vuosikausia pelkästään kirjallisen toimeentu-

lotuen varassa. Vaikka tapauskohtaisessa arvioinnissa lähtökohtana on yksilön tilanne, ei se tarkoita, että arvioinnin kohteena on vain yksilö ja hänen toimintansa. Yksilön tilanne on mahdollista nähdä kokonaisvaltaisesti. Myöskään vaikutukset eivät synny vain yksittäisten sosiaalityön interventioiden johdosta. Tapauskohtaisessa arvioinnissa toimintaympäristöjen ja muiden olosuhdetekijöiden huomioiminen on olennaisen tärkeää. Tämä kyettiin huomioimaan osahankkeissa eri tavoin.

Tapauskohtaisen asetelman rakentamisessa sosiaalityön yhteiskunnallisen tehtävän saaminen esiin ja tämän tehtävän huomioiminen vaati erityistä terästämistä. Ian Shaw (2011, 140–144) on arvostellut tapauskohtaisia asetelmia siitä, että niissä on otettu heikosti esille erilaiset erityiskysymykset, kuten syrjäytymisen poistamiseen tähtäävä kriittinen sosiaalityö. Mittaamisen kannalta teoreettisten tai julkilausumattomien näkemysten sanallistaminen, tai mittaamiskielellä ”operationalisointi” oli sitä hankalampaa, mitä epämääräisemmin tämä yhteiskunnallinen tehtävä on kuvattavissa. Yhteiskunnallisen tehtävän tarkastelua varten oli käytettävissä paitsi kansallisia sosiaalityön luokituksia ja käytännön työntekijöiden näkemyksiä, myös aikuissosiaalityöhön soveltuvia kansainvälisiä teoreettis-metodisia jäsennyksiä.

*Kriittinen sosiaalityö ohjelmateoriana.* Yksi mahdollisuus sosiaalityön eri ulottuvuuksien huomioimiseen on se, että tavoitteita tarkastellaan sosiaalityön eri orientaatioiden (Karjalainen 2011, 149–151) mukaan ja pyritään vahvistamaan vähäiselle huomiolle jääneitä työalueita, joiden vaikuttavuudesta halutaan saada lisää tietoa. Esimerkiksi Malcolm Paynen (2005) ja David Howen (2009) sosiaalityön teoriat sisältävät keskeiset sosiaalityön suuntaukset: individualistis-reformistinen (sopeuttava), refleksiivis-terapeuttinen (elämänhallintaa ja henkistä kasvua tukeva) ja sosialistis-kollektivistinen (kriittinen ja rakenteita muuttava) orientaatio. Mittarilla saatuja tuloksia voi tarkastella esimerkiksi kriittisen sosiaalityön näkökulmasta. Tällöin suomalaisen sosiaalityön voidaan havaita olevan varsin yksilön toimintaan keskittyvää (Juhila 2008, 61). Esimerkiksi Seinäjoella AVAIN-mittarilla saatiin esiin, että tämänhetkiset resurssit suunnataan pääosin yksilöllisiin toimiin toimeentulon ja taloustilanteen edistämiseksi. Työn painopiste on yksilökohtaisessa tuessa ja neuvonnassa. Rakenteelliseen työhön, tutkimus- ja kehittämistoimintaan ja vaikuttamistyöhön ei ole mahdollista panostaa kovin paljon.

*Asiakkaiden osallisuus vaikuttavuuden arvioinnissa.* Asiakkaiden osallistuminen arviointiin edellyttää vielä kehittämistä. Hankeaikana asiakkaat ja palvelujen käyttäjät olivat mukana lähinnä välillisesti: he antoivat mahdollisuuden käyttää tietojaan arviointia varten. Uuteen ja ennalta tuntemattomaan mukaan lähteminen saattoi tuntua epämiellyttävältä. Vaikka AVAIN-mittariin ei kirjattu tunnistetietoja, kuten henkilötunnuksia, puhelinnumeroita tai osoitteita, kieltäytyi esimerkiksi Seinäjoella moni asiakas siitä, että heidän tietojaan käytettäisiin arviointiin. Tuusulassa ja Seinäjoella joiltain asiakkailta koottiin myös palautetietoa haastatteluin ja lomakkeilla. Kun asiakkaat tarkastelivat palveluita, se tapahtui heidän omasta näkökulmastaan ja arviointiin ei välttämättä ollut suurta kiinnostusta. Eli kuten Seinäjoella asiakkai-

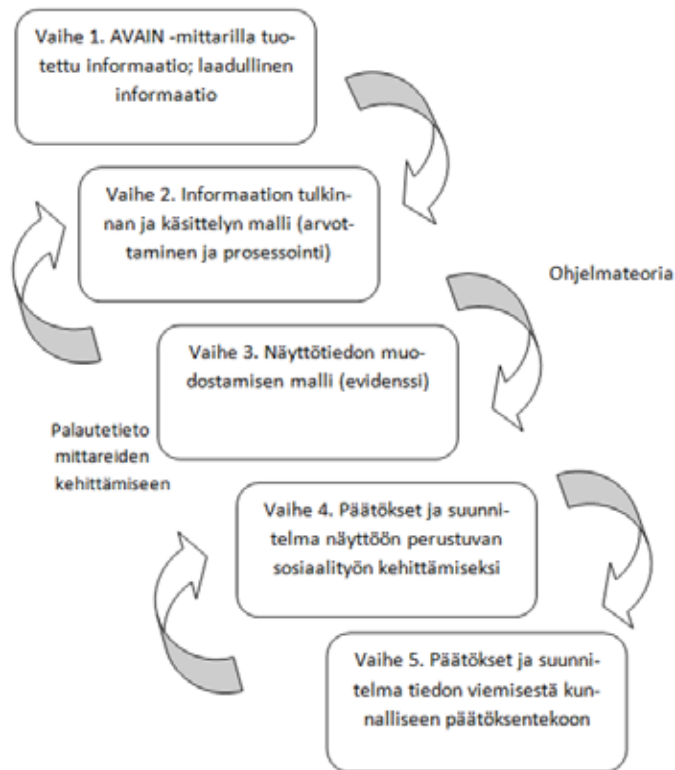
den haastatteluissa tuli esille, on pääasia, että palvelut toimivat. Asiakkaiden osallistumisen kannalta yksi keskeinen kysymys on se, että asiakkaat eivät aina ole tietoisia, millaiset palvelut soveltuvat heille parhaiten. Yleensä asiakkaat tuntevat sosiaalityön palveluvalikosta vain murto-osan ja heitä ei tiedoteta tarpeeksi palveluista, joihin heillä on oikeus (Nummela 2011).

Asiakkaiden osallisuus ei kuitenkaan ole itseisarvo. Tulee olla tietoinen, miksi osallisuutta halutaan lisätä. Osallistavia ja yhteistoiminnallisia menetelmiä on tarjolla runsaasti. Oleellista on kuitenkin löytää teoreettis-metodisesti lähestymistapa, jota halutaan toteuttaa johdonmukaisesti. Esimerkiksi kriittisessä sosiaalityössä osallistamisen funktiona on poistaa syrjäytymistä ja edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta (ks. Clark 2009, 49–50). Jos osallisuuden lisäämistä tarkastellaan tämänkaltaisen laajemman yhteiskunnallisen ja yhteisöllisen tehtävän näkökulmasta, on asiakkaiden osallisuudelle ja sen arvioinnille selkeä tavoite. Yksittäisen asiakkaan kohdalla osallisuudella voidaan pyrkiä edistämään erilaisia asioita, kuten tietoisuutta ongelmien taustalla olevista rakenteellisista tekijöistä (ks. esim. Burke & Harrison 2009). Vaikuttavuuden arviointi tuo esille, miten näissä tavoitteissa on onnistuttu.

## Näyttöön perustuvan aikuissosiaalityön kehittämismalli

Sosiaalityöltä edellytetään, että se perustuu tutkittuun tietoon. Kansainvälisesti sosiaalityöltä edellytetään yhä enemmän näyttöön, eli koeteltuun tietoon pohjautuvia käytäntöjä. Hankkeessa on sovellettu niin sanottua laajaa näytön käsitettä; näyttötiedolla tarkoitettiin parasta saatavilla oleva tietoa. Kuviossa 37 esitetty malli kuvaa hankkeen päättyessä saavutettua näkemystä siitä, millä tavoin Suomessa aikuissosiaalityötä voidaan kehittää näyttöön perustuvaksi.

Näyttöön perustuvan aikuissosiaalityön kehittämisessä viitataan yleensä muualla tuotettuun tai koeteltuun tutkimustietoon, jota sitten sovelletaan käytännön sosiaalityössä (ks. esim. Gray, Plath & Webb 2009, 6–7). Bob Peasen (2009, 195) mukaan perinteisesti kriittisen sosiaalityön edustajat ovat suhtautuneet varsin epäilevästi siihen tapaan, jolla näyttöön perustuvaa sosiaalityötä edistetään. Pease kuitenkin näkee kriittisen sosiaalityön mahdollisuutena ja jopa velvollisuutena kehittää näyttöön perustuvia käytäntöjä. Tämän hankkeen tuloksena on malli, jossa näyttötietoa sosiaalityön vaikuttavista käytännöistä tuotetaan suoraan siinä ympäristössä, jossa toiminta tapahtuu. Eli tiedon tuotannon tekevät palvelujen käyttäjät ja asiakkaat, sosiaalityön ammattilaiset, asiantuntijat ja muut mahdolliset tahot, jotka osallistuvat prosessiin (kuviokuva 37, vaihe 1). Mittarilla tuotettu määrällinen ja laadullinen informaatio on käsiteltävä (vaihe 2). Tämän jälkeen kriittisen sosiaalityön viitekehityksen avulla voidaan tarkastella, onko vaikuttavuudessa eroja joidenkin erityisryhmien kohdalla ja etsitään syitä mahdollisille eroille. Vaiheessa 3 muodostetaan näkemys siitä, millaiset menetelmät ovat vaikuttavia saadun tiedon pohjalta. Käytävissä olevan tiedon pohjalta saadaan tietoa myös heikommin vaikuttavista työme-



**Kuvio 37. Näyttöön perustuvan aikuissosiaalityön kehittämismalli.**

netelmistä, tilannetekijöistä ja mekanismeista. Vaiheessa 4 tehdään päätökset sosiaalityön kehittämisestä saadun tiedon avulla. Esimerkiksi tehdään suunnitelma, miten pitkään toimentulotukea olevien nuorten tilanteisiin tulee puuttua saadun näyttötiedon pohjalta. Sosiaalityön kriittiset suuntaukset pitävät suorastaan ehtona sitä, että tieto viedään päätöksentekoon ja politiikkaohjelmiin saakka (Orme & Shemmings 2010, 24) (vaihe 5). Päätöksentekoon vaikuttaminen on kuitenkin monitahoisempi kysymys kuin se, onko tietoa tarpeeksi tarjolla oikein kohdennettujen päätösten tekemiseen. Päätöksenteko sisältää poliittisia intressejä ja päätöksentekijöillä on kirjava tausta erilaisine vaikuttimineen (Krohn & Wilskman 2012, 44). Vaikka toiminnan tavoitteesta oltaisiin yhtä mieltä, ei tieto välttämättä auta valittaessa instrumentteja haluttujen tavoitteiden saavuttamiseen (Bemelmans-Videc & Vedung 2007, 269). Ihanteena voitaisiin pitää sitä, että toiminnot ja prosessit perustuisivat avoimuuteen (ks. Furubo & Karlsson Vestman 2011, 13), jolloin valittujen ratkaisujen erilaisia vaikutuksia on mahdollista tuoda avoimesti asukkaiden ja palvelujen käyttäjien arvioitaviksi. Päätöksentekijät tarvitsevat malleja ja käytäntöjä, millä

tavoin he voivat saada ja soveltaa tietoa vaikuttavista ja myös heikosti vaikuttavista työkäytännöistä. Prosessin johdosta mittareita tulee tarkastella uudelleen aika ajoin.

Kuviossa 37 havainnollistetaan, miten ohjelmateoria liittyy jokaiseen arvioinnin vaiheeseen. Informaation ja tiedon tuotanto ei koskaan ole arvovapaata. Teoria auttaa havainnoimaan asioita ja tekemään tietoista arvottamista. Jo mittarin muutujat edellyttävät käsitystä sosiaalityöstä, asiakkaan tarpeista ja siitä, mistä sosiaaliset ongelmat johtuvat. Tietoisesti valittu ohjelmateoria suuntaa tehtäviä valintoja ja prosessin jokaisessa vaiheessa. Esimerkiksi Tuusulan arvioinnissa ohjelmateoria purettiin mekanismitaulukkoon (liite 3). Mekanismitaulukko toimi olettamuksena (hypoteesina) siitä, millaiset työmenetelmät vaikuttavat tiettyjen asiakkaiden kohdalla ja tietynlaisissa olosuhteissa. Taulukkoon kirjattiin olettamuksia niistä mekanismeista (prosesseista), jotka tuottavat vaikutuksia (muutoksia) yksittäisten nuorten elämään. Ohjelmateoria tekee prosessin eri vaiheet läpinäkyvämmäksi.

Mittarilla tuotetun tiedon tulkintaan ja käsittelyyn kehitetyt mallit tukevat sosiaalityön vaikuttavuuden arviointia. Koska vaikuttavuuden arviointi on aikuissosiaalityössä varsin uusi asia, tarvitaan mittarien ja mallien ohella tukevia rakenteita ja ymmärrystä aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin merkityksestä. Tarvitaan myös arviointiin liittyvää koulutusta. Vaikuttavuuden arviointi on saatava osaksi aikuissosiaalityön työprosessia.

THL jatkaa tarkastelua, miten AVAIN-mittari voidaan integroida valtakunnallisiin aikuissosiaalityön asiakastietojärjestelmiin. Tältä osin jatketaan hankkeen aikana käynnistynyttä yhteistyötä muiden muassa THL:n FinSoc-tiimin, THL:n tieto-osaston ja kuntien kanssa.

Palvelujen kehittämisessä ensiarvoisen tärkeää on palvelujen oikea kohdentaminen. Oikein kohdentaminen on kuitenkin vaikeaa, jollei ole käytössä tietoa siitä, millaiset asiat sosiaalityön käytännöissä vaikuttavat ja miten. Jatkossa mittareita ja malleja kehitettäessä olisi varmistettava, että sosiaalityön tuottama tieto näkyy kunnan hyvinvointiraportoinnissa ja -kertomuksessa. Tällä varmistetaan, että tietyt asiakasryhmät, kuten nuoret aikuiset ja heidän parissaan tehtävä sosiaalityö eivät katoa näkyvistä ja sen myötä päätöksenteon agendalta.

## Lähteet

- Ahonen, Pertti & Virtanen, Petri & Uusikylä, Petri (2002) *Evaluation in Finland*. Teoksessa: Furubo, Jan-Eric & Rist, Ray & Sandahl, Rolf (toim.) *International atlas of evaluation*. New Brunswick and London: Transaction Publishers, 47–62.
- Alkin, Marvin C. & Christie, Christina A. C. (2004) *An evaluation theory tree*. Teoksessa: Alkin, Marvin C. (toim.) *Evaluation roots. Tracing theorists' views and influences*. Thousand Oaks, London & New Delhi: Sage, 12–65.
- AMPS (2013) *Assessment of motor and process skills (AMPS) Center for Innovative OT Solutions*. <http://www.innovativeotsolutions.com/content/amps/> [Haettu 27.2.2013]
- Autti-Rämö, Ilona & Vainiemi, Kirsi & Sukula, Seija & Louhenperä, Anneli (2011) *GAS-menetelmä*. Käsikirja. Versio 2. Kela. Päivitetty 01.06.2011. [http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/68378A01AEDED3A1C2257727003F01B0/\\$file/GAS\\_kasikirja\\_100518.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/68378A01AEDED3A1C2257727003F01B0/$file/GAS_kasikirja_100518.pdf) [Haettu 27.2.2013]
- Bemelmans-Videc, Marie-Louise & Vedung, Evert (2007) *Conclusions: policy instruments types, packages, choices, and evaluation*. Teoksessa: Bemelmans-Videc, Marie-Louise & Rist, Ray C. & Vedung, Evert (toim.) *Carrots, sticks & sermons. Policy instruments & their evaluation*. 4th edition. New Brunswick: Transaction Publishers, 249–273.
- Black, Thomas R. (1999) *Doing quantitative research in the social sciences. An integrated approach to research design, measurement and statistics*. London: Sage.
- Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) *Valtaistus. Aikuissoosiaalityön valtakunnallinen kartoitus. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportteja 27*. Helsinki. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70ed6f> [Haettu 27.2.2013]
- Burke, Beverley & Harrison, Philomena (2009) *Anti-oppressive approaches*. Teoksessa: Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (toim.) *Critical practice in social work*. 2nd edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 209–219.
- Clark, Chris (2009) *Identity, individual rights and social justice*. Teoksessa: Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (toim.) *Critical practice in social work*. 2nd edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 43–50.
- Fischer, Joel & Corcoran, Kevin (2007a) *Measures for clinical practice and research. A sourcebook. Vol 1, Couples, families and children*. 4th edition. New York: Oxford University Press.
- Fischer, Joel & Corcoran, Kevin (2007b) *Measures for clinical practice and research. A sourcebook. Vol 2, adults*. 4th edition. New York: Oxford University Press.
- Furubo, Jan-Eric & Karlsson Vestman, Ove (2011) *Evaluation: for public good or professional power? Teoksessa: Eliadis, Pearl & Furubo, Jan-eric & Jacob, Steve (toim.) Evaluation. Seeking truth or power? Comparative policy evaluation, vol 17*. New Brunswick: Transaction Publishers, 1–35.
- Gray, Mel & Plath, Debbie & Webb, Stephen A. (2009) *Evidence-based social work. A critical stance*. London: Routledge.
- Hallitusohjelma (2011) *Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf> [Haettu 27.2.2013]
- Helsingin Sosiaaliviraston asiakastilasto julkaisu (2011) *Helsingin sosiaalivirasto. Julkaisematon*.
- Houston, Stan (2010) *Prising open the black box. Critical realism, action research and social work. Qualitative Social Work 1 (9)*, 73–91.
- Howe, David (2009) *A brief introduction to social work theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan
- Huotari, Kari & Hurtig, Johanna (2008) *Päätös-anat*. Teoksessa: Huotari, Kari & Hurtig, Johanna (toim.) *Sosiaalityötä monitoroimassa*. Helsinki: Palmenia, 195–200.
- Jokiranta, Harri (2012) *Yhteistyötä vai yhteistä työtä? Pääkirjoitus 14.2.2012. Sosiaalietieto (2)*, 3. <http://huoltaja--saatio-fi-bin.directo.fi/@Bin/4f47bd9f08e3e8bc5e11dee159ef3841/1361972375/application/pdf/183072/Sosiaalietieto%202-2012.pdf> [Haettu 27.2.2013]
- Jouttimäki, Päivi & Kangas, Saija & Saurama, Erja (toim.) (2011) *Uudistuva ja voimaannuttava aikuissoosiaalityö. Vi-*

- sio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Socca. Työpapereita1. Helsinki.
- Juhila, Kirsi (2004) Vastapuhe ja leimattu identiteetti. Teoksessa: Jokinen Arja & Hutunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta: Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudemus.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Järventie, Irmeli & Sauli, Hannele (toim.) (2001) Eriarvoinen lapsuus. Helsinki: WSOY.
- Kallinen-Kräkin, Salme & Meltti, Tero (2007) Sosiaalipalvelut toimiviksi. Sosiaalialan kehittämishankkeen arviointikierroksen raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 3. Helsinki. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3704.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3704.pdf) [Haettu 2.10.2012]
- Kangas, Saija (2011) Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa: Jouttimäki, Päivi & Kangas, Saija & Saurama, Erja (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Socca. Työpapereita1. Helsinki, 15–51.
- Karjalainen, Pekka (2011) Sosiaalityön osaamisen työorientaatiot. Teoksessa: Kananen, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 147–153.
- Karjalainen, Pekka (2012) Realistinen arviointi kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuudesta. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 162–198.
- Karjalainen, Pekka & Blomgren, Sanna (2004) Oikorata vai mutkatie? Sosiaalista kuntoutusta ja työelämäpolkuja nuorille. Stakes. Arviointiraportteja 2. Helsinki.
- Karvinen-Niinikoski, Synnove & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 28. Helsinki. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-4027.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-4027.pdf) [Haettu 2.10.2012]
- Kazi, Mansoor A.F. (2003) Realist evaluation in practice. Health and social work. London: Sage.
- Kivipelto, Minna (2004) Sosiaalityön ammattilaisten yhteiskunnalliset orientaatiot ja työn kehittämisen haasteet. Janus 12 (4), 342–358.
- Kivipelto, Minna (2006) Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja menetelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A3. Seinäjoki.
- Kivipelto, Minna & Kotiranta, Tuija (2011) Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi – miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? Janus 19 (2), 122–142.
- Korteniemi, Pertti (2005) Realismi ja realismin sovellus. Teoksessa: Julkunen Ilse, Tuija Lindqvist ja Sakari Kainulainen (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. Stakes, FinSoc. Työpapereita 3. Helsinki, 17–33. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76036/ty%C3%B6papereita3\\_05.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76036/ty%C3%B6papereita3_05.pdf?sequence=1) [Haettu 27.2.2013]
- Korteniemi, Pertti & Kotiranta, Tuija & Kivipelto, Minna (2012) Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) (2012) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 89–115.
- Krohn, Minerva & Wilskman, Kaarina (2012) Kuntapolitiikkaan vaikuttaminen. Teoksessa: Hänninen, Sakari & Junnila, Maijaliisa (toim.) Vaikuttavatko politiikka-toimet? Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Teema 15. Helsinki, 40–47.
- Kuusisto, Tuula (2011) Aikuissosiaalityön visiointia. Esitys 29.9.2011 Helsingissä. Julkaisematon.
- Kuvaja, Anne (2007) Aikuissosiaalityön tilanearvio-opas. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 6. Helsinki. <http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/0d7d74804a1563bd9512f5b546fc4d01/tilanearvio-opas.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=0d7d74804a1563bd9512f5b546fc4d01> [Haettu 27.2.2013]
- Kärki, Jarmo (2007) Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtainen toimintoluokitus

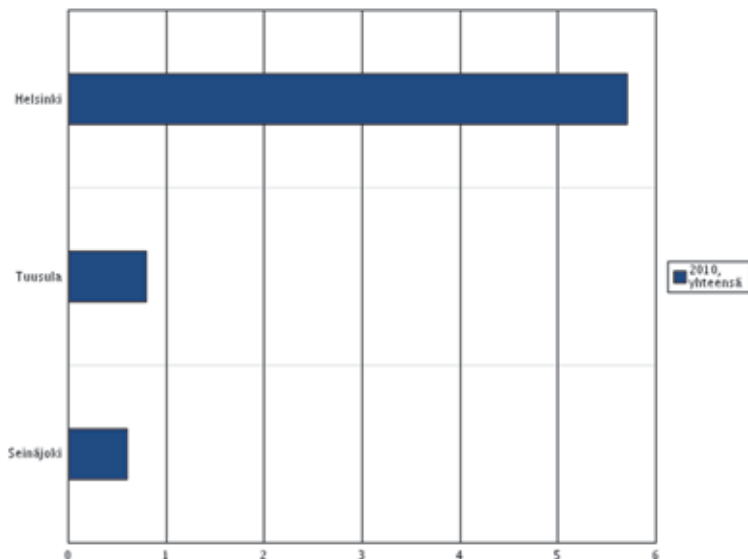


- ja asiakaskohtaisen sosiaalityön kohde-  
luokitus versiot 1.0. Stakes. Ohjeita ja  
luokituksia 2. Helsinki.
- Kärki, Jarmo & Tossavainen, Päivi & Väyrynen,  
Riikka (2009) Selvitys palvelukohtaisista  
asiakastiedoista aikuissosiaalityön, toi-  
meentulotuen ja sosiaalisen luototuksen  
tehtävissä. Terveiden ja hyvinvoinnin lai-  
tos. Raportti 24. Helsinki.
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilös-  
tön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)  
FINLEX. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050272> [Haettu 10.10.2012]
- Leeuw, Frans L. (2007) The carrot: Subsidies as  
a tool of government – theory and prac-  
tice. Teoksessa: Bemelmans-Vidéc, Ma-  
rie-Louise & Rist, Ray C. & Vedung, Evert  
(toim.) Carrots, sticks & sermons. Policy  
instruments & their evaluation. 4th edi-  
tion. New Brunswick: Transaction Pub-  
lishers, 77–101.
- Mark, Melvin M. & Henry, Gary T. & Julnes,  
George (1998) A realist theory of evalua-  
tion practice. *New Directions For Evalua-  
tion* 1998 (78), 3–32.
- Niemelä, Pauli (2012) Tapauskohtaisuus sosi-  
aalityössä. “Case-study – case work – ca-  
se evaluation” -prosessimalli sosiaalityön  
ja sen käytännön opetuksen jäsentäjänä.  
Teoksessa: Tuohino, Noora & Poh-  
jola, Anneli & Suonio, Mari (toim.) So-  
siaalityön käytännön opetus liikkeessä.  
SOSNET julkaisuja 5. Rovaniemi. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=64b15976-1b21-4e9d-9ae7-a4c60543ea88> [Haettu 27.2.2013]
- Noro, Anja & Finne-Soveri, Harriet & Björk-  
gren, Magnus & Vähäkangas, Pia (toim.)  
(2005) Ikääntyneiden laitoshoidon laa-  
tu ja tuottavuus: RAI-järjestelmä vertai-  
lukehittämisessä. Stakes. Helsinki. <http://www.julkari.fi/handle/10024/77767>  
[Haettu 27.2.2013]
- Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oi-  
keuksien toteutuminen aikuissosiaali-  
työssä. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskun-  
tatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.  
Itä-Suomen yliopisto. Julkaisuja 17. Kuopio.
- Orme, Joan & Shemmings, David (2012) De-  
veloping research based social work prac-  
tice. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Paasio, Petteri (2003) Vaikuttavuuden arvi-  
oinnin rakenne ja mahdollisuus sosi-  
aalialalla. Stakes, FinSoc. Työpapereita  
3. Helsinki. [http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/41A0E128-0878-4665-9704-](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/41A0E128-0878-4665-9704-DD13135079F0/0/Tyopapereita3_03.pd)  
DD13135079F0/0/Tyopapereita3\_03.pd  
[Haettu 27.2.2013]
- Patton, Michael Quinn (1997) Utilization-fo-  
cused evaluation. The new century text.  
3rd edition. Thousand Oaks: Sage.
- Patton, Michael Quinn (2002) Qualitative re-  
search & evaluation methods. 3rd edi-  
tion. Thousand Oaks: Sage.
- Pawson, Ray (2006) Evidence-based policy. A  
realist perspective. London: Sage.
- Pawson, Ray & Manzano-Santaella, Ana (2012)  
A realist diagnostic workshop. *Evaluation*  
18 (2), 176–191.
- Pawson, Ray & Tilley, Nick (1997) Realistic  
evaluation. London: Sage.
- Payne, Malcolm (2005) Modern social work  
theory. 3rd edition. Basingstoke: Palgrave  
Macmillan.
- Pease, Bob (2009) From radical to critical so-  
cial work. Progressive transformation  
or mainstream incorporation? Teokses-  
sa: Adams, Robert & Dominelli, Lena &  
Payne, Malcolm (toim.) Critical practice  
in social work. 2nd edition. Basingstoke:  
Palgrave Macmillan, 189–198.
- Pohjola, Anneli (2012) Tutkimukseen perus-  
tuva vaikuttavuus. Teoksessa: Pohjola,  
Anneli; Kemppainen, Tarja & Väyrynen,  
Sanna (toim.) (2012) Sosiaalityön vai-  
kuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopisto-  
kustannus, 19–42.
- Pulkkinen, Katri (2011) Asiakkaiden kokemuk-  
sia lastensuojelusta - Asiakaspeili tiedon-  
muodostuksen välineenä. Helsingin yli-  
opisto. Julkaisematon käytäntötutkimus.  
<http://www.socca.fi/tutkimus/kaytantotutkimuksia>  
[Haettu 1.3.2013]
- Raivio, Helka (2009) KUUMA-kuntien ja Hy-  
vinkään kaupungin aikuissosiaalityön  
kehittämishanke 2007–2009. Loppura-  
portti.
- Rajavaara, Marketta (2006) Yhteiskuntaan  
vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden  
käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja  
terveysturvan katsauksia 69. Kelan tutki-  
musosasto. Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/7894/Katsauksia69netti.pdf?sequence=1> [Haettu 27.2.2013]
- Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyh-  
teiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta  
vaikutusten todentamiseen. Kelan tutki-  
musosasto. Sosiaali- ja terveysturvan tut-  
kimuksia 84. Helsinki. [http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsBy  
Id\)/46F1DDD537F7674DC225744A002](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/46F1DDD537F7674DC225744A002)

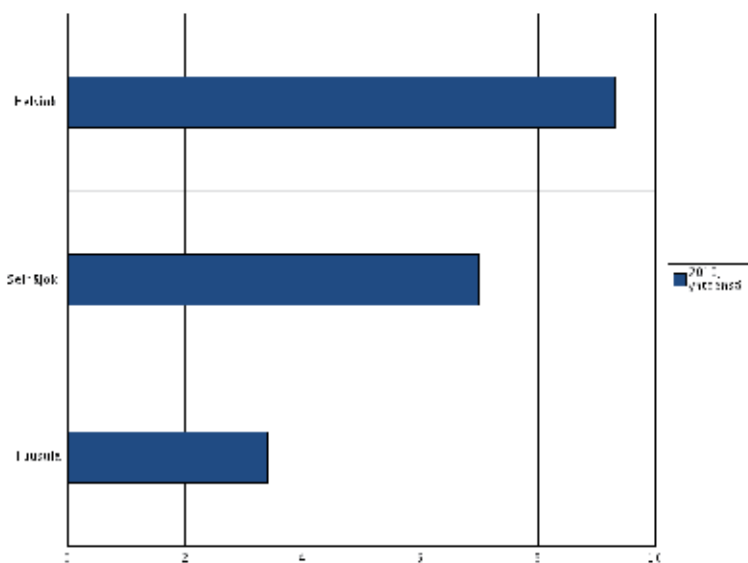
- 9D855/\$file/RajavaaraVaikuttavuusnetti.pdf [Haettu 27.2.2013]
- Raunio, Kyösti (2010) Onko näyttöön perustavalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? *Janus* 18 (4), 387–395.
- Robson, Colin (2001) Käytännön arvioinnin perusteet. *Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille*. Helsinki: Tammi.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. *SoPhi* 61. Jyväskylä.
- Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko (1997) Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön välineenä. *Stakes. Raportteja* 212. Helsinki.
- Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko & Suominen, Tarja & Asikainen, Paula (2011) Sosiaalityön professionalisuuden erot kuntaorganisaatioissa – Organisaatio- kulttuurien ja organisaatioilmapiirien kirjo. *Janus* 19 (2), 143–157.
- Saikkumäki, Peppi & Kuivalainen, Susan (2013) Toimeentulotukityö kunnissa – organisoituminen, työnjako ja kokemukset. Teoksessa: Kuivalainen, Susan (toim.) *Toimeentulotuki 2010-luvulla. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*. (tulossa)
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (2005) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Seinäjäki lyhyesti (2012) Seinäjoen kaupunki. [http://www.seinajoki.fi/info/seinajoki\\_lyhyesti.html](http://www.seinajoki.fi/info/seinajoki_lyhyesti.html) [Haettu 27.2.2013]
- Shaw, Ian (2011) *Evaluating in practice*. 2nd edition. Farnham: Ashgate.
- SOTKANet. Tilasto- ja indikaattoripankki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu> [Haettu 27.2.2013]
- STM (2012a) Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. STM. Raportteja ja muistioita 21. Helsinki. [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/\\_julkaisu/1823395](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1823395) [Haettu 27.2.2013]
- STM (2012b) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 1. Helsinki. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf) [Haettu 20.1.2013]
- Tilastoja (2012) Helsingin kaupungin tietokeskus. Tilastoja 23. <http://www.hel.fi/tietokeskus/julkaisut/tilastojulkaisut.html> [Haettu 22.11.2012]
- Vehkalahti, Kimmo (2008) *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Tammi.
- Yliruka, Laura (2006) Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. *Stakes. Työpapereita* 15. Helsinki. <http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/dokumentit/kuvastin.pdf> [Haettu 27.2.2013]
- Yliruka, Laura (2009) Kuvastin – menetelmä sosiaalialan työyhteisöjen asiantuntijuutta tukevana rakenteena. Teoksessa: Yliruka, Laura & Karvinen Synnöve (toim.) *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6. Helsinki, 104–122. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-9402.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-9402.pdf) [Haettu 27.2.2013]

# Liitteet

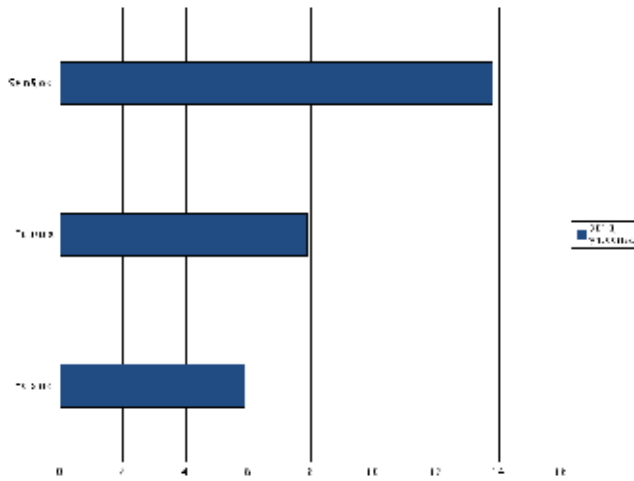
## Liite 1. Kuntien taustatietoja



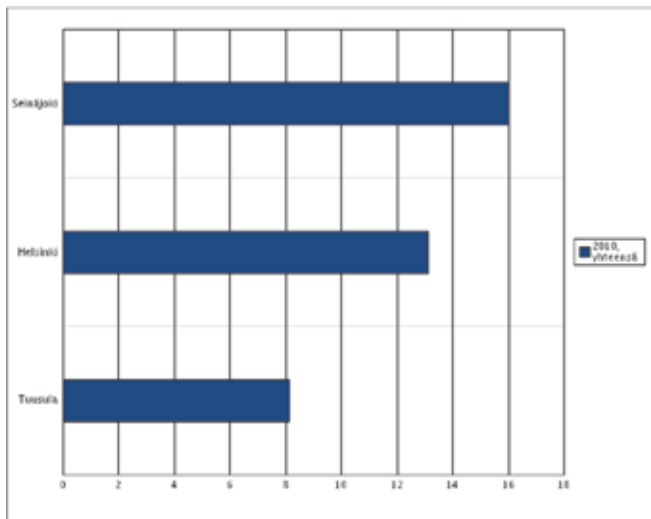
Kuvio 1. Asunnottomat yksinäiset / 1000 asukasta kohden. (SOTKANet)



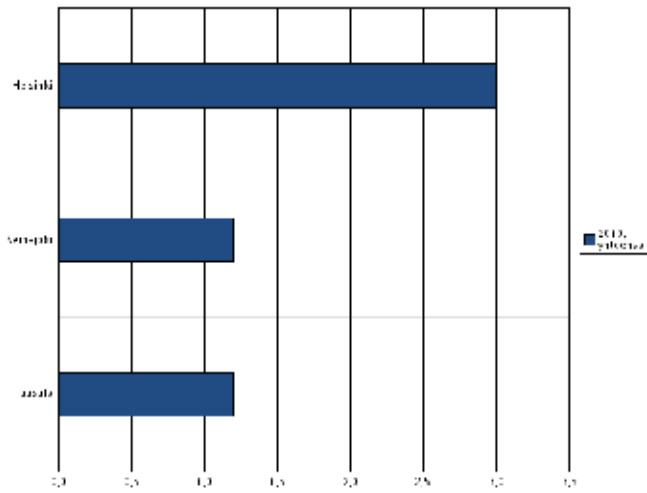
Kuvio 2. Toimeentulotukea saaneet henkilöt, % asukkaista. (SOTKANet).



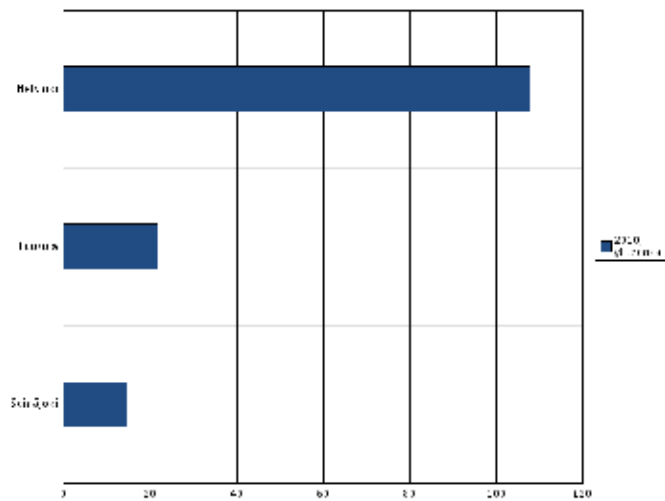
Kuvio 3. Työttömät 18–24-vuotiaat, % työvoimasta. (SOTKANet).



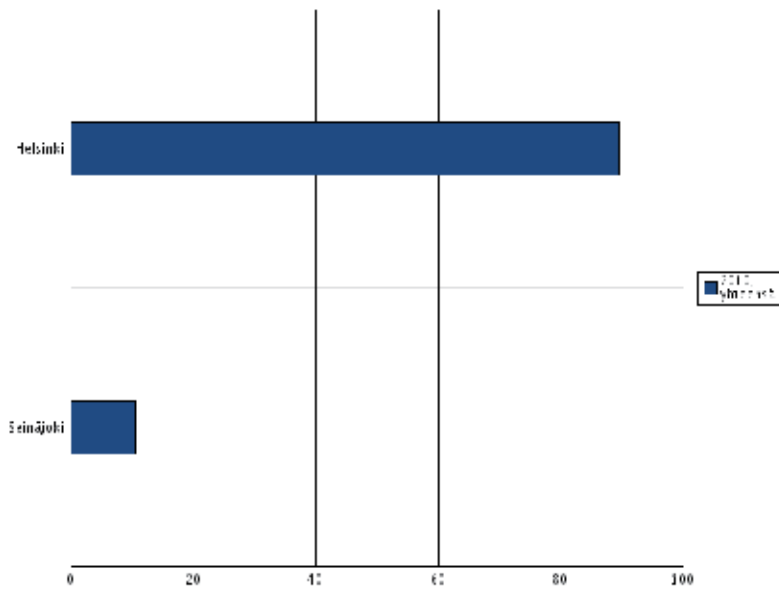
Kuvio 4. Toimeentulotukea saaneet 18–24-vuotiaat, % vastaavankäisestä väestöstä. (SOTKANet).



Kuvio 5. Toimeentulotukea saaneet 65 vuotta täyttäneet, % vastaavanikäisestä väestöstä. (SOTKANet)



Kuvio 6. Muu kuin suomi, ruotsi tai saame äidinkielenä. (SOTKANet)



**Kuvio 7. Vastaanotetut pakolaiset / 100 000 asukasta. (SOTKANet)**

## Liite 2. AVAIN-mittarin osiot

Etusivu	Arviointi	Raportointi	Omat tiedot	Toimistot	Tunnukset
<a href="#">Etusivu</a> » <a href="#">Arviointi</a> » <b>Asiakkaan lisäys</b>					
<b>Sukupuoli</b>	<input type="radio"/> Mies <input type="radio"/> Nainen				
<b>Syntymävuosi</b>	Valitse [v]				
<b>Siviilisääty</b>	Valitse: [v]				
<b>Perhetyyppi</b>	Valitse: [v]				
<b>Alaikäisten lasten määrä</b>	Valitse: [v]				
<b>Postinumero</b>	Valitse: [v]				
<b>Kansallisuus</b>	<input type="radio"/> Suomen kansalainen <input type="radio"/> Ei Suomen kansalaisuutta				
<b>Asumismuoto</b>	Valitse [v]				
<b>Peruskoulutus</b>	Valitse [v]				
<b>Ammatillinen koulutus</b>	Valitse [v]				
<b>Tämänhetkinen toiminta</b>	Valitse [v]				
<b>Asiakassuhteen tyyppi</b>	Valitse: [v]				

Kuvio 1. Asiakkaan perustietojen kirjaaminen ennen arviointia.

<b>Arviointia ei tehdä</b>	<input type="checkbox"/> Asiakas on kieltänyt tietojen kirjaamisen antoniin varten <input type="checkbox"/> Asiakasta ei ole tavoitettu suorittamikon tiedustelun vuoksi <input type="checkbox"/> Kertakäyttökäsitteilyasiakas, ei sosiaalitoimion liityä tavoitella <input type="checkbox"/> Keuhkolinne etuuskohteluasiakas, ei sosiaalitoimion liityä tavoitella <input type="checkbox"/> Työntekijä ei ole ottanut kättä tietojen arviointia varten <input type="checkbox"/> Työntekijä ei ole nähnyt tarpeelliseksi kirjata tietoja antoniin varten <input type="checkbox"/> Muu syy, mikä (kokoja muuta huomittavaa -kohtaan)
<b>Muuta huomittavaa</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 80px;"></div>
<input type="button" value="Tallenna ja siirrä"/> <input type="button" value="Tallenna"/>	
© 2013 Terveystieteiden tutkimuskeskus	

Kuvio 2. Syyn kirjaaminen, jos arviointia ei tehdä.

Etusivu Arviointi Raportointi Omat tiedot Toimistot Tunnukset Minä kirjailija Kirjautu ulos

**Etusivu » Arviointi » Sosiaalityön tavoitteet**

Valitse tavoitteet, joihin tähän asiakasintään kohdalla pyrit voittamaan.

Arkielämän sujuvuus ja elämänhallinta	Tavoitteensa erittäin paljon	Tavoitteensa melko paljon	Tavoitteensa melko vähän	Ei tavoitteensa	Tilastoa pitämisen arvellaan
Arkielämän sujuvus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan ongelmienratkaisukykyä tukeminen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunon saaminen tai pitäminen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elämäntilanne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Epäsosiaalisesta käyttäytymisestä aiheutuvat ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsetunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koroutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden järjestäminen asiakkaalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan tietoisuus ongelmien laadusta olevista yhteiskunnallisista syistä ja tekijöistä, palveluista, oikeuksista jne	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu mikä? Muu kysymys	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muuta huomioitavaa

Kuvio 3. Tavoitteiden kirjaaminen Arviointi I -vaiheessa.

Etusivu » Arviointi » Tavoitteiden arviointi

Arvio, miten tavoitteensa olivat tähteen on määrätty vertaamalla sitä Arviointi I -vaiheessa asetettuihin tavoitteisiin. Arviointi I -vaiheen tavoitteet näkyvät katkoviivoin. Jos jokin osa-alue ei ole ollut Arviointi I -vaiheessa tavoitteena, se näkyy sukittuna "ei tavoitteena", eikä kyseisessä kohdassa ole katkoviivaa. Valitse osa-alue ei olekaan ollut tavoitteena, vai sen kuitenkin arvioida, esim. "tyytyväni omallaan", ellei lähtökoossa ole tähtäimellä selvää tulosta.

Arkielämän sujuvuus ja elämänhallinta	Parasent erittäin paljon	Parasent melko paljon	Parasent melko vähän	Huonoimmat	Pyynnät erittäin
Arkielämän sujuvus (ei tavoitteena)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Asiakkaan ongelmienratkaisukykyä tukeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunon saaminen tai pitäminen (ei tavoitteena)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Elämäntilanne (ei tavoitteena)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Epäsosiaalisesta käyttäytymisestä aiheutuvat ongelmat (ei tavoitteena)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsetunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Koroutuminen (ei tavoitteena)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden järjestäminen asiakkaalle (ei tavoitteena)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan tietoisuus ongelmien laadusta olevista yhteiskunnallisista syistä ja tekijöistä, palveluista, oikeuksista jne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

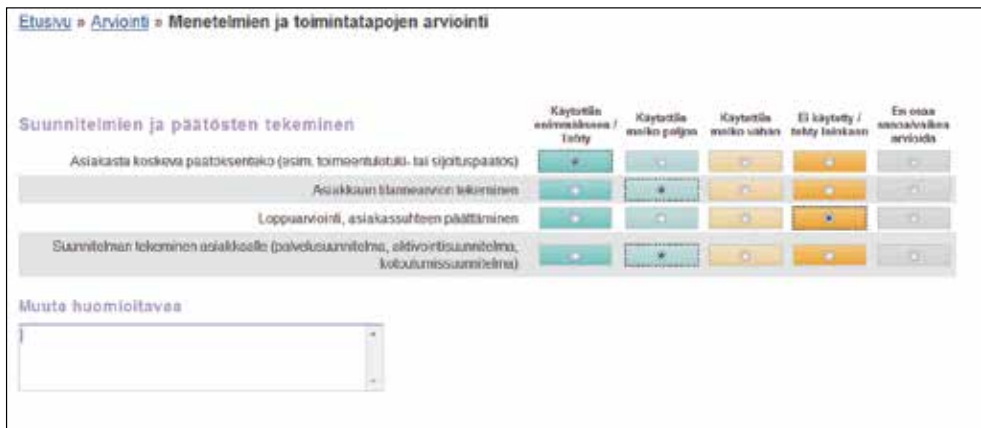
Muuta huomioitavaa

Kuvio 4. Tavoitteiden arviointi Arviointi II -vaiheessa.

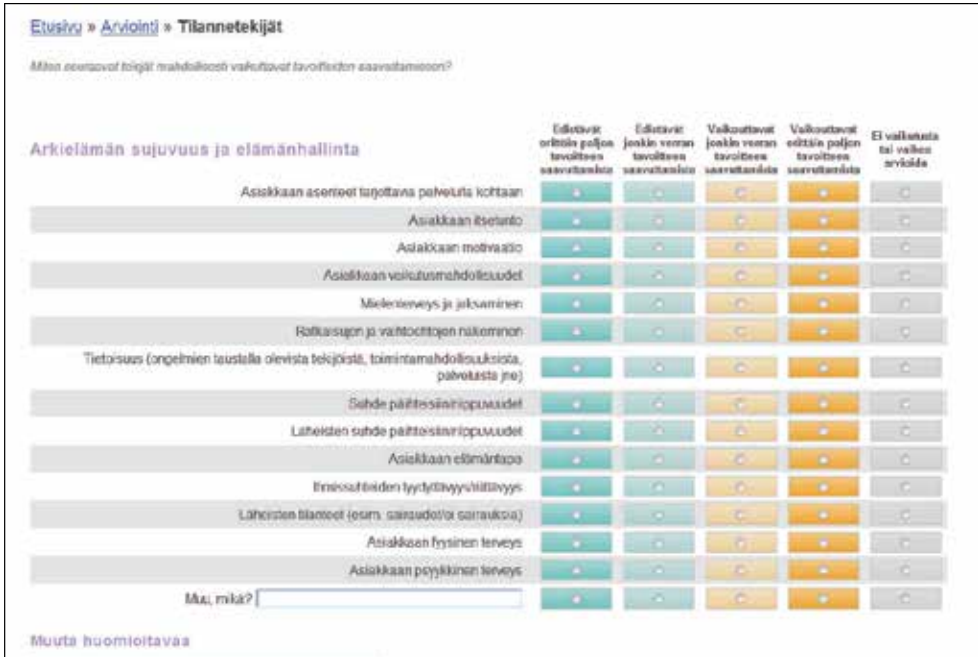




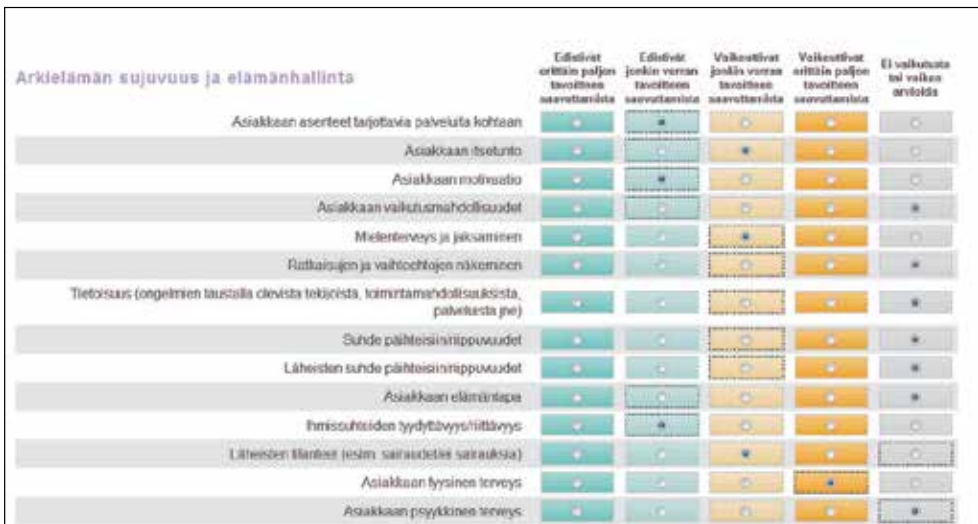
Kuvio 5. Menetelmien kirjaaminen Arviointi I -vaiheessa.



Kuvio 6. Menetelmien arviointi Arviointi II -vaiheessa.



Kuvio 7. Tilannetekijöiden kirjaaminen Arviointi I-vaiheessa.



Kuvio 8. Tilannetekijöiden vaikutuksen kirjaaminen Arviointi II-vaiheessa.

Elusivu » Raportointi

Raportti:  Asiakkaat:

**Arkielämän sujuvuus ja elämänhallinta**

	Parannus erittäin paljon	Parannus melko paljon	Parannus melko vähän	Huonoisuus	Pysynyt ensallaan	Yhteensä
Arkielämän sujuvuus	7	39	32	8	75	161
Asiakkaan ongelmanratkaisukykyyn tukeminen	8	38	35	4	75	160
Asumon saaminen tai pitäminen	21	21	7	10	104	163
Elämänhallinta	5	32	37	7	73	154
Epäsosiaalisesta käyttäytymisestä aiheutuvat ongelmat	1	13	9	2	58	83
Itsetunto	4	25	13	3	71	116
Kotoutuminen	0	6	2	0	23	31
Palveluiden järjestäminen asiakkaalle	17	42	49	1	44	153
Asiakkaan tietoisuus ongelmien laustalla olevista yhteiskunnallisista syistä ja tekoista, palveluista, oikeuksista jne	3	29	34	1	52	119

Kuvio 9. Yhteenveto asiakkaiden perustiedoista.

Elusivu » Raportointi

Raportti:  Asiakkaat:

**Arkielämän sujuvuus ja elämänhallinta**

	Tavoitteena erittäin paljon	Tavoitteena melko paljon	Tavoitteena melko vähän	Ei tavoitteena	Tilanteen pitäminen ensallaan	Yhteensä	
	Parannus erittäin paljon	Parannus melko paljon	Parannus melko vähän	Huonoisuus	Pysynyt ensallaan		
Arkielämän sujuvuus	8	51	50	4	45	158	<a href="#">Pyyvät</a>
Asiakkaan ongelmanratkaisukykyyn tukeminen	7	39	31	8	73	158	<a href="#">Pyyvät</a>
Asumon saaminen tai pitäminen	21	53	46	2	34	156	<a href="#">Pyyvät</a>
Elämänhallinta	8	38	35	4	71	156	<a href="#">Pyyvät</a>
Epäsosiaalisesta käyttäytymisestä aiheutuvat ongelmat	36	33	23	4	63	159	<a href="#">Pyyvät</a>
Itsetunto	21	21	7	9	101	159	<a href="#">Pyyvät</a>
Kotoutuminen	19	45	44	4	38	150	<a href="#">Pyyvät</a>
Palveluiden järjestäminen asiakkaalle	5	32	36	7	70	150	<a href="#">Pyyvät</a>
Asiakkaan tietoisuus ongelmien laustalla olevista yhteiskunnallisista syistä ja tekoista, palveluista, oikeuksista jne	2	20	30	6	22	80	<a href="#">Pyyvät</a>
Asiakkaan tietoisuus ongelmien laustalla olevista yhteiskunnallisista syistä ja tekoista, palveluista, oikeuksista jne	1	13	9	2	55	80	<a href="#">Pyyvät</a>
Asiakkaan tietoisuus ongelmien laustalla olevista yhteiskunnallisista syistä ja tekoista, palveluista, oikeuksista jne	12	31	32	2	38	115	<a href="#">Pyyvät</a>
Asiakkaan tietoisuus ongelmien laustalla olevista yhteiskunnallisista syistä ja tekoista, palveluista, oikeuksista jne	4	25	13	3	70	115	<a href="#">Pyyvät</a>

Kuvio 10. Esimerkki tavoitteiden arvioinnin yhteenvetotaulukosta.

### Liite 3. Mekanismitaulukko

Tuusula, Sosiaalinen kuntoutus 23.1.2012

toiminto / menetelmä	kenen kohdalla / millainen tausta	muutosmekanismi / mahdollinen mekanismi	vaikutus / mahdollinen vaikutus	reunahuomautuksia
<p><b>motivointi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ne kella on taitoa ja kykyä ottaa vastaan hyötyvät eniten</li> <li>- "kokonaispassiiviset", kognitiivisilla taidoillaan, nakoalittomat, viitisimälömät ja heikot sekä he, joilla vastoin-käymisten kestokyky on nolli. Omni-potentit tarvitsivat eniten, mutta ovat vaikeimpia motivoitaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elämän rakenteiden hahmoittaminen, eli löytyy asioita joista saa kiinni</li> <li>- sen ymmärtäminen, että vaihtoehdot ja voi olla olemassa</li> <li>- sen ymmärtäminen että muutos lähtee itsesiä ja että valintoja tekemällä voi edetä</li> <li>- vastuun ottaminen, vaikuttaminen omaan ja toisten elämään</li> <li>- subjektuuden löytäminen ja voimaantuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sitoutuminen</li> <li>- kuntoutuksen mahdollistuminen tai "ratkaisevan" askeleen ottaminen</li> <li>- kuntoutuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ratkaisukeskeinen työote menetelmä</li> <li>- työntekijän sensitiivisyys, kollegiaalisen tuen saaminen</li> <li>- motivoitui usein jatkuva ja pitkäaikainen prosessi, edellyttää asiakkaan tuntemusta</li> </ul>
<p><b>Taloudellinen tuki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- asiointi &amp; työ- ja työharjoittelumatkat tarvittaessa</li> <li>- työ- ja opiskeluvälineet / har.väl.tarv. / perustellusti</li> <li>- harrastusvaihtoehtojen miettiminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elämän käännekohtissa</li> <li>- mielekästä tekemistä tarvitsevat</li> <li>- nuoret, joilla huono taloudellinen tilanne</li> <li>- elämäntilanteissa tukea tarvitsevat</li> <li>- jotka tarvitsevat väylän tunteiden ilmaisemiselle (esim. kuvataide) ja jakamisen tukea tarvitsevat</li> <li>- matkat: kaikille tarvittaessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mielekkyys ja positiivisten asioiden lisääntyminen elämässä, elämäntilanteen laajentuminen (kaverit ja uusia elämäntilanteita), kiinnittyminen johonkin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sitoutuminen, vastuuttaminen</li> <li>- aktivoituminen, oman kiinnostuksen kohteen löytäminen</li> <li>- omaista terveydestä huolehtiminen</li> <li>- itsehuollon kokeneminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kolminapainen kunta, kalliit matkakustannukset suhteessa t. as. tulotason</li> <li>- harrastus voi olla "alkusysäys", joi-kuut tarvitsevat tukea, mutta tukienkielöitä ei ole käytettävissä</li> <li>- vaatii usein työntekijältä mielikuvitusta</li> </ul>
<p><b>päihdekuntoutukseen (avo- ja laitospäihdekuntoutus) ohjaaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- keskustellaan tarpeista</li> <li>- kustannetaan asiakasmaksuosuus</li> <li>- ohjataan päihdehuollon avopalveluihin</li> <li>- tarvittaessa ollaan mukana kotikäynnillä, sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanotolla ja laitoksissa</li> <li>- tehdään tiivistä yhteistyötä</li> <li>- tuetaan päihteettömyyttä ja hoitoon sitoutumista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2. ja 3. polven päihde- ja mielenterveysongelmaiset</li> <li>- peliriippuvaiset</li> <li>- nettriippuvaiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kuntoutumisprosessi + muut prosessit (huom. mahdolliset takapakit), voi löytä lausialta mm. itsetunto ongelmaa, ahdistusta, traumaattisia kokemuksia, jotta päästään purkamaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- päihderiippuvuuden väheneminen, ratistuminen</li> <li>- mt.palvelujen piiriin pääseminen kun päihdeongelma heilittää</li> <li>- opiskelun ja työssäkäynnin mahdollistuminen</li> <li>- sosiaalisen verkoston eheytyminen</li> <li>- taloudellisen tilanteen koheneminen</li> <li>- emotionaalisen kehityksen mahdollistuminen</li> <li>- kokonaisvaltaisen kuntoutuksen käynnistyminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- palvelujen huono saatavuus</li> <li>- hoitomenetelmien kehitysmattomuus (pel- ja nettriippuvuus)</li> <li>- käytetään itselle ominaista päihdetta</li> <li>- päihdehoitajat mukana palvelusunnitelman laadinnassa ja päivityksissä</li> <li>- yhteistyö päihdeettömän asumisyksikön kanssa</li> <li>- tarvittaessa saatellaan asiakas palveluun</li> </ul>

## Liite 4. Esimerkki VIVA-seurantalomakkeesta

### 16. Asiakkaan voimavarat (sosiaalityöntekijän tiedossa olevat / tulkitsemat)

Positiivisia asioita asiakkaan elämässä, jotka voidaan nähdä hänen voimavaroinaan.

#### 16 a) Perhe / Läheissuhteet

- Hyvät sosiaaliset resurssit
- Läheisten sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen, esim. vanhempaan, perheeseen, seurustelukumppaniin
- Huolehtii lapsistaan / perheestään
- Tapaa muualla asuvaa lastaan / lapsiaan
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

#### 16 b) Hyvinvoinnin ulottuvuudet

- Myönteinen elämänasenne, optimismi
- Tavoitteellisuus elämässä, valmius tarttua tilaisuuksiin
- Asiakkaan erityistaidot / tiedot
- Työssä hankittu ammattitaito / pitkäaikainen osaaminen
- Mieluisa harrastus, esim. urhelluharrastus
- Asioiden hoitaminen sovitusti
- Hyvät taloudelliset resurssit
- Kulttuurilliset resurssit
- Hyvä terveys
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

#### 16 c) Yhteiskunnallinen aktiivisuus

- Työ- / opiskelupaikka
- Järjestötoiminta, yhdistystoiminta
- Osallistuu sosiaaliaseman järjestämään toimintaan / aktiviteetteihin
- Varusmiespalvelus / siviilipalvelu suoritettu
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

Jokin muu voimavara, mikä? \_\_\_\_\_

#### En osaa sanoa/ Ei ole kartoitettu voimavaroja

- En osaa sanoa/ Ei ole kartoitettu voimavaroja

#### Sosiaalityön tavoitteet

### 17. Sosiaalityön työskentelyn tavoitteet asiakassuhteessa (sosiaalityöntekijän tavoitteet)

- Työllistyminen tai motivoituminen työn hakemiseen
- Koulutukseen hakeutuminen tai pääseminen
- Ensijaisten etuuksien hankkiminen
- Taloudellisen tilanteen paraneminen / tilapäisten taloudellisten valkeuksien selvittäminen
- Asunnon saaminen
- Kriisitilanteen esim. vuokravelan / häätöuhan / väkivaltatilanteen ratkaisu
- Avio-/avoerotilanteessa tukeminen
- Arjessa selviytymisen tukeminen
- Maahanmuuttajan kotouttaminen
- Päihteettömyyteen pyrkimisen tukeminen
- Motivointi hoitoon hakeutumiseen, täydennä alle mihin hoitoon
- Terveystilan ja- /tai työkyvyn selvittäminen tai eläkeratkaisu
- Asiakkaan voimaantuminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen, täydennä alle miten
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

## Liite 5. Kuvastimen hyödyntäminen asiakastyössä

