



# Aikuissozialityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen

KATJA KUUSISTO & EEVA EKQVIST

Sosiaalisyssä pyritään positiivisen muutoksen aikaansaamiseen asiakkaan elämäntilanteessa. Artikkelissa tarkastellaan aikuissozialityön asiakkaiden omaa kokemusta asiakkuuden vaikutuksesta heidän elämäntilanteeseensa. Miten asiakkaan palvelukokemukseen liittyvät tekijät, kuten asiakkaan kokema vuorovaikutus työntekijän kanssa, työskentelyn tavoitteellisuus ja palveluodotusten täyttyminen, ovat yhteydessä elämäntilanteen muutokseen?

.....

## Johdanto

Kuntaorganisaatiossa 2000-luvulla tapahtunut rakenteellinen ja toiminnallinen muutos on nostanut tuloksellisuuden keskeiseksi tavoitteeksi kunnallisessa päätöksenteossa, myös sosiaalialalla. Palveluiden laadun varmistus ja palvelun vaikuttavuuden arviointi ovat tulleet entistä tärkeämmäksi (Heikkilä & al. 2003, 37; Rajavaara 2007, 158; Taina & Kotiranta 2014, 195).

Palvelun laadun arvioimisessa taloudelliset ja tuotannolliset tekijät nousevat usein suureen rooliin (Kivipelto & Saikkonen 2013, 314). Ne ovat kuitenkin vain yksi ulottuvuus, jolla palvelun laatua voidaan mitata. Mittaukset kohdistuvat usein myös asiakasvirtoihin, jotka eivät anna tietoa palvelun laadusta ja sisällöistä; ne kuvaavat palvelun kattavuutta. Jarmo Vakkurin (2009) mukaan vaikuttavuus koskee myös palvelun sisältöjä ja tuloksellisuutta. Tällöin asiakkaan näkökulma nousee merkitykselliseksi ja mahdollistaa eettisesti kestävä tavan tarkastella palvelun vaikuttavuutta.

Sosiaalisy tarvitsee toimintaa arvioivaa kulttuuria (Korteniemi & al. 2012; Raunio 2010; Taina & Kotiranta 2014, 195; Pohjola 2012a, 9–15; Pohjola 2012b, 19–42). Sosiaalisyssä selontekovelvollisuus on alati läsnä, mutta

tehokkuuden ja tuloksellisuuden vaateiden kasvaessa se korostuu entisestään (Juhila 2009). Selontekovelvollisuus sisältää riskin toimia yhteiskunnan ja taustaorganisaation intressien suuntaisesti asiakasta vastaan. Kriittiseen selontekovelvollisuuteen kuuluu asettuminen asemaan, josta sosiaalisy tunnistaa paikkansa eettisen työn tekijänä ja pyrkii vaikuttamaan työn tekemisen rakenteisiin asiakkaan edun huomioiden (mt). Sosiaalisyön tuottama vaikuttavuustieto voi olla jaetun asiantuntijuuden suuntaista ja toimia asiakkaan eduksi työkäytäntöjä kehittämällä.

Asiakkaan asiantuntijuuden tunnistaminen nostaa hänen kokemuksensa kertomaan palvelun tasosta (Hokkanen 2012, 116). Tämä toteuttaa laajaa näkemystä näyttöön perustuvasta käytännöstä, joka huomioi myös asiakkaan omat arvot ja toiveet (Gambrell 1999, 348; Raunio 2010, 391). Sosiaalisyön vaikuttavuuden arvioinnissa ei voida nojata vain tietoon palvelujen kustannuksista, vaan tarvitaan mittaamista sosiaalisyön käytännöissä, joissa asiakas ja työntekijä kohtaavat (Korteniemi & al. 2012, 92; Kivipelto & Saikkonen 2013; Saikkonen & al. 2015, 9–10).

Kyösti Raunio (2010), Minna Kivipelto ja Paula Saikkonen (2013) sekä Riitta Haverinen (2012) ovat todenneet vaikutusten tutkimisen olleen vä-

häistä suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Vaikutusten kvantitatiivista analyysia ja kvalitatiivisen tutkimuksen suuntaamista vaikuttavuuden kysymyksiin on peräänkuulutettu. Tällöin vaikutusten tutkimisen tapa voi monimuotoistua siitä, miten näyttöön perustuvan käytännön tiedon tuottamisen prosessi on tiukasti ymmärretty (Drisco 2014, 123, 131–132; Raunio 2010, 392). Tutkimustiedon implementaatio sosiaalityön käytäntöihin kohtaa monenlaisia haasteita sekä työntekijän että organisaation tasolla. Niihin vaikuttamalla näyttöön perustuvalla käytännöllä on mahdollista tarjota sen vaatimat puitteet osana asiakastyötä (Wike & al. 2014, 162–165; Yunong & Fengzhi 2009, 180–181).

Vaatus vaikuttavuustiedon tuottamiselle on tänä päivänä vahva, sillä siitä on säädetty sosiaalihuoltolaissa (SHL 7. §). Arvioiva oteetta haastaa sosiaalityön paikka yksilön ja yhteiskunnan rajapinnalla. Vaikuttavuuden arvioiminen ei ole yksiselitteistä eikä tutkimustuloksia ole helppo kohdentaa juuri sosiaalityöhön (Korteniemi & al. 2012, 91, 97). Sosiaalityön käytänteisiin ei ole luotu selkeitä rakenteita, joiden kautta työn vaikuttavuuden tarkastelu olisi helposti toteutettavissa (Blomgren & Kivipelto 2012, 18; Kivipelto & Saikkonen 2013, 313, 319).

Vaikka asiakkaan näkemyksen huomioivan vaikuttavuustiedon tuottaminen on haasteellista, sen toteuttamisesta hyötyy asiakas (Korteniemi & al. 2012, 89, 97–107). Asiakkaan antama palaute on tärkeää palvelujen kehittämisen ja laadun kannalta (Hokkanen 2012, 125; Wilding 1994, 57). Asiakkaita kuulemalla saadaan tietoa siitä, minkä he kokevat merkitykselliseksi ja tukevan elämäntilanteensa muutoksessa. Asiakkaan mielipiteen kuuleminen on myös keino tuottaa asiakasosallisuutta (Hokkanen 2012, 125, 140–145; Kokkonen & al. 2013, 35).

Asiakkaan kokemusta saadusta palvelusta ja sen tasosta on sosiaalityössä mitattu erilaisin asiakastytyväisyysskyselyin. Tulosten tulkinnat perustuvat usein suorien jakaumien esittämiseen ja niistä tehtyihin tulkintoihin. Niitä onkin arvosteltu pinnallisuudesta ja kyvyttömyydestä osallistaa asiakasta (Lääperi 2013, 89). Liisa Hokkanen (2012) on kritisoinut tapaa, jolla tulkintoja kyselyaineistoista on tyyppillisesti tehty. Hyvinvointipalveluiden arviointi on herkkä mittaamisen kontekstille. Palveluiden tai hoidon piiriin tuleminen on monenlaisten odotusten kenttää. Asiakas kohdistaa odotuksia palveluntuottajaan, tarjottuun hoi-

toon ja työntekijään. Myös yleinen asenneilmasto palvelua kohtaan muokkaa asiakkaan odotuksia. (Hokkanen 2012, 122–125; Kuusisto & al. 2011, 258.) Kokemus palvelusta värityy subjektiivisesti. Hokkanen (2012, 124) toteaaakin, että arvioidessaan asiakas asettuu arvioimaan myös omaa toimintaansa osana saamaansa palvelua.

Tällä tutkimuksella tavoitellaan sosiaalityön käytänteistä kerätyn asiakaskokemuksen muuntumista vaikuttavuustiedoksi. Tutkimus toteutettiin keväällä 2014 suuren suomalaisen kaupungin avopalveluiden sosiaalityössä kyselytutkimuksena. Tutkimus tuottaa tietoa siitä, 1) miten aikuissosiaalityön asiakkaat kokevat elämänsä muuttuneen asiakkuuden myötä, 2) miten asiakkuus ja palvelukokemus ovat yhteydessä elämäntilanteen muutokseen sekä 3) miten asiakkuus ja palvelukokemus kytkeytyvät toisiinsa. Lisäksi tarkastellaan, 4) mitkä seikat palvelukokemuksessa ennakoivat koettua elämäntilanteen parantumista ja heikentymistä.

### **Elämäntilanteen muutos ja muutoksen tukeminen tutkimuksessa**

Kunnallisia sosiaalipalveluita jäsentävän elämäntilanteen muutos ja muutoksen tukeminen tutkimuksessa Kunnallisia sosiaalipalveluita jäsentävän elämäntilanteen muutos ja muutoksen tukeminen tutkimuksessa kaarimallin myötä lapsuuden, nuoruuden, aikuisuuden ja vanhuuden sosiaalipalvelut on eriytetty toisistaan (Jokinen & Juhila 2008, 7; Rantasalmi 2008, 14). Usein syynä aikuissosiaalityön asiakkuuteen näyttäytyy toimeentulotuen tarve, mutta taustatekijänä voi olla elämäntilanteen ja mielenterveyden ongelmia, päihde- tai muuta riippuvuutta. Joillekin asiakkaista toimeentulotuki on riittävä apu, mutta osa tarvitsee sosiaalityön palveluita ja psykososiaalista tukea elämäntilanteen parantamiseksi. (Kuusikko-työryhmä & Borg 2011, 3–4.)

Sosiaalityön keskeisimpiä tavoitteita on muutoksen aikaan saaminen asiakkaan elämässä suunnitelmallisella ja tavoitteellisella työllä (Rostila 2001, 35). Muutostyö nousee merkittäväksi sosiaalityön kansainvälisessä määritelmässä (IFSW 2015) sekä sosiaalityöntekijöiden itsensä määrittämänä (Blomgren & Kivipelto 2012, 37). Sen sijaan elämäntilanteen muutos ei juurikaan nouse empiirisen tarkastelun kohteeksi aikuissosiaalityön tutkimuksessa kansallisesti eikä kansainvälisesti; tulokset ovat kuvailevia, eikä niissä tehdä johtopäätöksiä suhteessa asiakkaan hoitotulokseen tai elämäntilanteen paranemiseen (ks. Brooks & Brown 2005). Aikuissosiaalityön asiakkaat näyttäytyvät unohdettuna asiakasryhmänä, ja tutkimusta tehdäänkin usein erityisryhmien, kuten

päihderiippuvaisten (esim. Monnat & al. 2014) tai asunnottomien (esim. Perreault & al. 2013), kautta. Palvelukokemuksen ja tuloksellisuuden yhteyttä tarkastelevissa tutkimuksissa on todettu positiivinen yhteys: tyytyväisyys saatuun palveluun johtaa parempaan hoitotulokseen ja muutoksiin asiakkaan elämäntilanteessa (esim. Kuusisto & al. 2011; Monnat & al. 2014; Perreault & al. 2013; Trotter 2008).

Hokkanen (2012) on tutkinut sosiaalityön asiakkaiden kokemusta elämäntilanteensa muuttamisesta asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Asiakas sai arvioida kokemaansa elämäntilanteen muutosta suhteessa edelliseen asiointikertaan. Liki puolet vastaajista arvioi muutoksen tapahtuneen positiiviseen suuntaan ja ainoastaan joka kymmenes negatiiviseen suuntaan. Muut arvioivat, ettei muutosta ollut tapahtunut. Huomattava määrä asiakkaista elää suhteellisen vakiintuneissa köyhyyden tai yhteiskunnallisen osattomuuden olosuhteissa, jolloin muutos ei asetu välttämättä lainkaan tavoitteeksi. On tavallista, että asiointilla tavoitellaan asioiden säilymistä ennallaan ja pyritään estämään muutos huonompaan suuntaan (Särkelä 2004, 40–42). Erityishuomio tulisikin kiinnittää niihin, joiden elämäntilanne vaikeutuu sosiaalityön ponnistuksista huolimatta (Hokkanen 2012, 135–138).

Joka kolmas arvioi työntekijän merkityksen elämäntilanteen muutokselle erittäin vaikuttavaksi (Hokkanen 2012, 134–138). Joka kymmenes sen sijaan arvioi, ettei työntekijällä ollut merkitystä. Elämäntilanteen muutoksen ja työntekijän toiminnan välillä ilmeni yhteys; työntekijän roolin merkittäväksi kokeneet arvioivat useammin elämäntilanteensa parantuneen. Ne jotka kokivat, ettei työntekijällä ole vaikutusta heidän elämäntilanteeseensa, kokivat harvemmin elämäntilanteen kohentumista ja useammin heikentymistä. (Mt.) Toimivuudestaan ja asiakkaan tyytyväisyydestä huolimatta palvelu ei välttämättä johda muutoksiin asiakkaan elämässä (Korteniemi & al. 2012, 89). Usein ongelmat ovat kompleksisia ja hoidollinen edistyminen hidasta. Sosiaalityöntekijän tehtävä näyttäytyä asiakkaan näkökulmasta helpommin hienoviritteisenä muutoksen tukijana kuin kokonaisvaltaisen muutoksen toteuttajana (Kulmala & al. 2003, 139).

Hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä on merkityksellinen asiakkaan kuulluksi tulemiselle (Pohjola 2010, 31; Rostila 2001, 67–68) ja työskentelyn muodostumiselle jaetuksi (Juhila 2006, 103–123, 137–149). Asiakkaan arkeen vai-

kuttaminen voi avata muutoksen mahdollisuuksia erityisesti asiakkaan ja työntekijän sitoutuessa yhteisiin tavoitteisiin (Kulmala & al. 2003, 126). Tavoitteellisuus näkyy vahvimmin aikuissosiaalityölle keskeisissä menetelmissä, kuten palveluohjauksessa, kriisitilanteen käsittelyssä sekä asiakkaan avustamisessa talous-, työllisyys- ja koulutusasioissa. Työmenetelmien vaikuttavuudesta ei ole tehty kattavaa tutkimusta (Blomgren & Kivipelto 2012, 18, 40), joskin askelia sen suuntaan on viime aikoina otettu (ks. AVAIN-mittari; Saikkonen & al. 2015). Palvelun vaikuttavuuden lisääminen on tärkeä tavoite (Kananoja & al. 2011, 356–357), ja sen arvioinnin tulisi tapahtua asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa (Kivipelto & Saikkonen 2013, 317–318). Yhä enemmän huomio palvelun vaikuttavuuden saavuttamisessa kiinnittyy hoitokontekstissa vaikuttaviin yleisiin tekijöihin, kuten asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteeseen näyttöön perustuvien käytäntöjen ohella (esim. Keenan & Grady 2014; Knuutila & al. 2012).

Sosiaalityön ja sen toimintaympäristön on nähty olevan muutoksessa, joka asettaa sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat vaikeaan asemaan (esim. Eräsaari 2014). Sosiaalipalveluiden erityisluonne on huomioitava myös muuttuvissa toimintaympäristöissä (Möttönen & Kettunen 2014, 121–124), ja arviointitiedon pitää vastata muuttuviin tilanteisiin (Kivipelto & Saikkonen 2013, 319). Sosiaalityö tulisi nähdä työnä, jossa tiedoin, taidoin ja eettisiin arvoihin nojaten tuetaan asiakkaita muutoksessa. Rakenteelliset muutokset nostavat esiin mahdollisuuksia sille, että sosiaalityön psykososiaalinen työote vahvistuu ja Soile Rantasalmea (2008, 19–20) mukaillen huomiota voidaan kiinnittää enemmän työn sisällölliseen kehittämiseen. Parhaimmillaan työskentely noudattaa käytäntöjä, joissa paras saatavilla oleva tieteellinen tieto toimenpiteiden vaikutuksista, palvelun käyttäjän kokemukset ja odotukset, paikallinen tilanne ja olosuhteet sekä työntekijän ammatillinen asiantuntemus yhdistyvät (Raunio 2010, 390–391).

## Tutkimuksen toteuttaminen

### Tutkimusasetelma

Tarve asiakkaiden kokemuksen tarkastelulle nousi suuren suomalaisen kaupungin sosiaalityön avopalveluiden tunnistamista tarpeista. Tämä tutkimus toteutettiin osana aikuissosiaalityötä ke-

hittävää SOS II -hanketta, joka kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön kansalliseen KASTE-kehittämishjelmaan. Tutkimuksen toivottiin tuovan esiin asiakkaan näkökulmaa osaksi palvelujen kehittämistä. Suunnittelu käynnistyi syksyllä 2013, ja tutkimuslupa saatiin tammikuussa 2014. Aikuissosiaalityön käynti- ja kirjallisiin asiakkaisiin kohdistuva aineistonkeruu toteutettiin poikittais-tutkimuksena helmi-maaliskuussa 2014 osana tutkimus- ja opetusyhteistyötä.<sup>1</sup> Tutkimuksen aineisto on valikoimaton kokonaisuus kyseisenä ajan-kohtana aikuissosiaalityössä asioineita asiakkaita, jotka kyselylomakkeen täyttämällä antoivat suostumuksensa tutkimukseen.

Asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn paperilomakkeella tai sähköisesti. Toimeentulotukiyksikön asiakkaille lähetettiin kysely toimeentulotukipäätöksen yhteydessä (n = 1 000). Käyntiasiakkaille kysely annettiin työntekijän tapaamisella (n = 387). Täytettyjä vastauslomakkeita palautui 272 (vastausprosentti 20 %). Syynä otoksen pienuuteen voi olla se, että suurin osa kyselyistä toimitettiin asiakkaalle kirjallisen toimeentulotukipäätöksen yhteydessä, joka voi vaikuttaa asiakkaan vastaushalukkuuteen (vrt. Kemppainen & al. 2010, 79). Myös tutkimuksen kohde-ryhmällä voi olla vaikutusta. Kyselyyn vastattiin nimettömästi ja asiakkaille korostettiin, että vastauksia käsitellään luottamuksellisesti eivätkä ne vaikuta toimeentulotuen käsittelyyn. Koska tutkimus tehtiin vain yhdessä kaupungissa, rajallisen ajanjaksona ja kato muodostui suureksi, otantavirheen mahdollisuus on olemassa, mikä rajoittaa tutkimuksen yleistettävyyttä kaikkiin aikuissosiaalityön asiakkaisiin.

### **Muuttujat ja analyysimenetelmät**

Muuttujien valinnan taustalla vaikuttaa ajatuksemme palvelun laadukkuuden mittaamisesta (esim. Rajavaara 2007; Taina & Kotiranta 2014) ja toisaalta sen mittaamisesta juuri asiakkaan näkökulmasta (esim. Saikkonen & al. 2015; Hokkanen 2012). Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemusta elämäntilanteen muutoksesta tarkasteltiin keskeisillä muuttujilla, joiden valinnan taustalla oli sekä konfirmatorisia (Hokkanen 2012) että eksploratiivisia perusteluja (esim. Korteniemi

& al. 2012). Muuttujien toivottiin muodostavan vertailumahdollisuuksia aiempaan tutkimukseen ja tuovan esiin uusia tapoja mitata laadukkuutta asiakkaan näkökulmasta. Muuttujien valinnalla oli siten käytännöllisiä tavoitteita löytää tapoja vastata näyttöön perustuvan käytännön vaateeseen (esim. Wike & al. 2014; Yunong & Fengzhi 2009; Kivipelto & Saikkonen 2013). Taustalla oli ajatus selvittää asiakkaiden kokemusta palvelusta ja sen vaikutuksesta heidän elämäänsä. Taustamuuttujina tarkastelussa olivat ikä, asiakkuuden kesto sekä työtilanne. Elämäntilanteen muutosta selitettiin asiakkaan vuorovaikutuksen kokemuksella työntekijän kanssa, työskentelyn tavoitteellisuudella, asiakkaan palveluodotusten täyttymisellä sekä tulevaisuuteen suhtautumisella. Taustatietoja lukuun ottamatta vastaaminen perustui pääosin 5-portaisiin Likert-asteikollisiin väittämiin (Täysin samaa mieltä, ..., Täysin eri mieltä), joilla pyrittiin selvittämään asiakkaan kokemusta toimeentulotuen hakemisesta, palvelun saatavuudesta, kohtaamisesta, työntekijän työskentelystä, asiakkaan asemasta kohtaan tilanteessa, palvelun vastaanemisesta odotuksiin sekä asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteeseen. Muuttujien luokkia yhdistettiin eri analyysin tarpeisiin.

Vastemuuttujana analyysissa oli elämäntilanteen muutosta kuvaava muuttuja. Muuttujalla elämäntilanteen voi sanoa joko *parantuneen* tai *heikentyneen*, joita verrattiin regressioanalyysissä luokkaan *pysynyt samana*.

Palvelun laatua arvioitiin tarkastelemalla asiakkaiden kokemusta vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa. Työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta muodostettiin summamuuttuja. Vastaaajaa pyydettiin arvioimaan 5-portaisella Osgoodin asteikolla, kuinka *rauhallista* tai *kiireistä*, *asiantuntevaa* tai *asiantuntematonta*, *empaattista* tai *ymmärtämätöntä*, *kunnioittavaa* tai *epäkunnioittavaa*, *läsnä olevaa* tai *etäistä* sekä *joustavaa* tai *joustamatonta* vuorovaikutus asiakaskohtauksissa työntekijän kanssa oli ollut. Summamuuttujan reliabiliteetti oli  $\alpha = ,934$ ; n = 200.

Lomakkeessa kysyttiin, onko asiakas saanut työntekijältä tietoa palveluista, jotka voisivat auttaa asiakasta, oliko työntekijällä samanlainen käsitys asiakkaan avuntarpeesta kuin hänellä itsellään ja tietääkö asiakas, miten hänen asiansa etenevät tapaamisen jälkeen. Näiden lisäksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan palvelusuunnitelman hyödyllisyyttä. Kysymyksistä muodostettiin summamuuttuja, joka kuvasi työskentelyn tavoitteellisuutta. Sum-

<sup>1</sup> *Työelämälähtöinen tutkimusprojekti toimi opetusalan sosiaalityön- ja sosiaalitieteiden opiskelijoille. Hankkeessa käynnistyi opinnäytetöitä, josta Eeva Ekqvistin (2015) opinnäytetyön analyysija on osin tämän artikkelin taustalla.*

mamuuttujan reliabiliteetti oli  $\alpha = ,954$ ;  $n = 153$ .

Palveluodotusten toteutumisen selvittämiseksi asiakkailta kysyttiin, kuinka palvelu on vastannut heidän odotuksiaan. Vertailua tehtiin kahden ryhmän välillä: niiden, joiden odotuksiin palvelu oli vastannut *hyvin*, ja niiden, joiden odotuksiin palvelu oli vastannut *huonosti*.

Asiakkaiden suhtautumista tulevaisuuteen selvitettiin kaksiluokkaisella muuttujalla: *subtaudun tulevaisuuteeni luottavaisin mielin ja tulevaisuus tuntuu epävarmalta*.

Aineiston analysoinnissa lähdettiin liikkeelle muuttujien jakaumatarkasteluista. Lisäksi muuttujia ristiintaulukoitiin. Asiakkaiden elämäntilanteen muutosta tarkasteltiin multinomiaalisella logistisella regressioanalyysillä, jolla selvitettiin elämäntilanteen paranemista ja heikkenemistä ennakoivia tekijöitä (Jokivuori & Hietala 2007, 56–77). Regressioanalyysillä pyrittiin löytämään selittävien muuttujien joukosta ne muuttujat, joiden yhtäaikainen tarkastelu selittää elämäntilanteen muutosta. Analyysissä tarkasteltiin tutkittavan ilmiön jakautumista selittävän muuttujan eri luokissa, jolloin jokaisesta selittävästä muuttujasta valitaan luokka, johon muita luokkia verrataan. (Mt., 58–62.) Näin pyrittiin selvittämään, mitkä tekijät ovat yhteydessä vastaajien arvioon elämäntilanteen muutoksesta asiakkuuden myötä ja missä määrin. Vertailun lähtökohtana käytettiin riskin ilmenemistä. Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa puhutaan myös todennäköisyydestä, vedonlyöntisuhteesta ja vetosuhteesta (Jokivuori & Hietala 2007; Rita & al. 2008).

### Tutkittavien taustatietoja

Taulukossa 1 on asiakkaiden taustatietoja. Vastaa- jissa oli hiukan enemmän naisia, ikäryhmänä alle 30-vuotiaat muodostivat enemmistön, valtaosalla oli toisen asteen koulutus ja pääosa vastaajista oli yksinasuvia. Suurin osa vastaajista oli työttömänä ja heistä suurimmalla osalla työttömyys oli kestänyt alle vuoden. Työttömien jälkeen opiskelijat oli suurin vastaajaryhmä. Ansiotyössä käyvien osuus oli huomattavasti pienempi.

Taulukossa 2 on asiakkuutta koskevia tietoja. Pääsääntöisesti toimeentulotuen käsittely on kyseisessä kunnassa järjestetty ns. eriytettyä sosiaalitoimena. Poikkeuksena ovat nuoret ja uudet toimeentulotuen asiakkaat, joiden sosiaalitoimen, sosiaaliohjauksen ja toimeentulotuen palvelut on yhdistetty. Vaikka suurin osa asiakkaista hakee toimeentulotukea kirjallisesti, kasvokkaista asiantia

Taulukko 1. Tutkimushenkilöiden (N=272) taustatietoja

	n	%
<b>Sukupuoli (n=271)</b>		
nainen	140	51,7
mies	131	48,3
<b>Ikäluokka (n=269)</b>		
alle 30-vuotiaat	108	40,1
30–39-vuotiaat	52	19,3
40–49-vuotiaat	47	17,5
50-vuotiaat ja vanhemmat	62	23,0
<b>Koulutustausta (n=271)</b>		
perusasteen koulutus	84	31,0
toisen asteen koulutus (lukio tai ammatillinen koulutus)	149	55,0
korkea-asteen koulutus (ammattikorkeakoulu, yliopisto)	38	14,0
<b>Asumismuoto (n=271)</b>		
yksin	192	70,8
puolison kanssa	19	7,0
lapsen/lasten kanssa	23	8,5
puolison ja lapsen/lasten kanssa	18	6,6
muu asumismuoto	19	7,0
<b>Työtilanne (n=267)</b>		
ansiotyö/eläke	27	10,1
opiskelija	40	15,0
työtön / kuntouttava työtoiminta	155	58,0
joku muu	45	16,9
<b>Työttömyyden kesto (n=152)</b>		
alle vuoden	62	40,8
1–2 vuotta	38	25,0
yli 2 vuotta	52	34,2

on melkein 40 prosentilla vastaajista. Myös kirjallisesti asioivat ovat voineet vastata asiakaskäyntien arviointia koskeviin kysymyksiin aiempien kokemustensa perusteella.

Aineistossa oli sekä ensimmäistä kertaa toimeentulotukea hakevia että useamman vuoden asioineita. Suuren vaihteluvälin vuoksi asiakkuuden keston keskiarvo nousi noin 21 kuukauteen. Vastaajista viidennes oli ensikertaa asioivia.

Palvelu onnistui vastaamaan asiakkaan odotuksiin noin kolmella neljäsosalla vastaajista. Asiakas- tilannetta kuvaavilla muuttujilla tilanne oli tätä heikompi. Kokemus onnistuneesta vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa oli 60 prosentilla asi-

Taulukko 2. Tutkimushenkilöiden (N=272) asiakkuutta koskevia tietoja

	n	%
<b>Palvelumuoto (n=263)</b>		
kasvokkainen asiointi	103	39,2
asioi kirjallisesti	160	60,8
<b>Ensikertaa asioiva (n=270)</b>		
kyllä	57	21,1
ei	213	78,9
<b>Asiakkuuden kesto (n=250)</b>		
0–1 kk	53	21,2
2–6 kk	47	18,8
7–12 kk	52	20,8
13–24 kk	40	16,0
25 kk ja pidempään	58	23,2
<b>Palvelu vastannut odotuksia (n=256)</b>		
hyvin	196	76,6
huonosti	60	23,4
<b>Kokemus vuorovaikutuksesta (n=200)</b>		
positiivinen	123	61,5
neutraali	43	21,5
negatiivinen	34	17,0
<b>Työskentelyn tavoitteellisuus (n=153)</b>		
tavoitteellista	92	60,1
neutraalia	31	20,3
ei-tavoitteellista	30	19,6
<b>Suhtautuu tulevaisuuteen (n=257)</b>		
luottavaisesti	159	61,9
epävarmasti	98	38,1
<b>Koettu elämäntilanteen muutos asiakkuuden myötä (n=254)</b>		
parantunut	140	55,1
pysynyt samana	82	32,3
heikentynyt	32	12,6

akkaista. Samoin työskentelyn koki tavoitteelliseksi vastaava määrä asiakkaista.<sup>2</sup> Viidenneksellä asiakkaista vuorovaikutuskokemus oli negatiivinen eikä työskentelyä koettu tavoitteelliseksi. Tämä heijastui myös asiakkaiden luottamukseen suhteessa tulevaisuuteen. Moni koki tulevaisuutensa epävarmana, joskin yli puolet koki että sosiaalityö oli parantanut elämäntilannetta.

2 Kokemus vuorovaikutuksesta ja työskentelyn tavoitteellisuus ovat summamuuttujia. Siksi vastaajajoukko on näillä muuttujilla pienempi.

## Tulokset

### Muuttujien välisistä yhteyksistä

Vastaaajista 55 prosenttia koki elämäntilanteensa parantuneen ja 32 prosenttia pysyneen samana. Ainoastaan 13 prosenttia koki elämäntilanteensa heikentyneen asiointin myötä. (Taulukko 2.) Analyysia jatkettiin ristiintaulukoimalla muuttujia (taulukko 3). Taustamuuttujista tilastollisesti merkitseviksi osoittautuivat ikä ja työttömyyden kesto. Sukupuolella, koulutustaustalla, asumismuodolla, äidinkiellä ja työtilanteella ei ollut yhteyttä koettuun elämäntilanteen muutokseen.

Alle 30-vuotiaat kertoivat elämäntilanteensa useammin parantuneen ja toisaalta taas selvästi harvemmin heikentyneen kuin vastaajat muissa ikäryhmissä. Sitä vastoin 50 vuotta täyttäneet ja tätä vanhemmat kertoivat muita selvästi useammin, että heidän elämäntilanteensa oli heikentynyt.

Kun iän mediaania<sup>3</sup> tarkasteltiin elämäntilanteen muutoksen eri luokissa, havaittiin, että elämäntilanteensa huomattavasti parantuneeksi kokeneiden vastaajien mediaani-ikä oli 36 vuotta ja sen huomattavasti heikentyneeksi kokeneiden 53 vuotta ( $\chi^2 = 25,862$ ;  $df = 4$ ;  $p < ,001$ ).

Elämäntilanteen paraneminen oli yleisempää alle vuoden työttömänä olleilla kuin pidempään työttömänä olleilla. Liki kolme neljästä alle vuoden työttömänä olleesta koki elämäntilanteensa muuttuneen positiiviseen suuntaan asiakkuuden myötä. Elämäntilanteen heikkenemisen kokemus oli sitä vastoin hieman tyypillisempää työttömyyden pitkittyessä.

Elämäntilanteen muutosta kuvaavat luokat (parantunut, pysynyt samana, heikentynyt) erosivat toisistaan asiakkuuden keston luokissa. Lyhyemmän aikaa asioineiden elämäntilanne parani kahdella kolmesta, kun vain vajaa kolmannes yli neljä vuotta asioineista koki elämäntilanteensa parantuneen. Elämäntilanteen pysyminen samana oli yleisintä yli neljä vuotta asioineilla. Asiakkuuden pitkittyessä elämäntilanteen muutosta kuvattiin useammin heikentyneeksi. Elämäntilanteensa asiakkuuden myötä huomattavasti heikentyneeksi kokeneiden asiakkuuden keston mediaani oli seitsemän vuotta, kun taas elämäntilanteen-

3 Käytämme mediaania eron kuvaamisessa. Vainoissa ja kaumoissa mediaani on keskiarvoa kuvailevampi, sillä ääriarvot eivät vaikuta siihen voimakkaasti (Tähtinen & al. 2011, 70–72, 87–88).

Taulukko 3. Elämäntilanteen muutos ja analyyseissa käytetyt muuttujat ristiintaulukoituna

Selittävä muuttuja	Elämäntilanteen muutos			Pearsonin $\chi^2$	p-arvo (sig.)
	Parantunut, %	Pysynyt samana, %	Heikentynyt, %		
<b>Sukupuoli (n=253)</b>					
nainen	54,5	31,8	13,6	0,251	,882
mies	55,4	33,1	11,6		
<b>Koulutus (n=253)</b>					
perusasteen koulutus	56,8	35,8	7,4	4,855	,303
toisen asteen koulutus (lukio tai ammatillinen koulutus)	56,6	28,7	14,7		
korkea-asteen koulutus (ammattikorkeakoulu, yliopisto)	44,4	38,9	16,7		
<b>Asuminen (n=253)</b>					
yksin	57,9	30,3	11,8	9,211	,325
puolison kanssa	41,2	35,3	23,5		
lapsen/lasten kanssa	65,2	21,7	13		
puolison ja lapsen/lasten kanssa	47,1	35,3	17,6		
muu asumismuoto	38,9	55,6	5,6		
<b>Äidinkieli (n=250)</b>					
suomi/ruotsi	54,1	33,8	12,1	1,553	,460
jokin muu	68,4	21,1	10,5		
<b>Ikä (n=252)</b>					
alle 30-vuotiaat	64,0	33,0	3,0	38,404	<,001
30–39-vuotiaat	50,0	39,1	10,9		
40–49-vuotiaat	58,7	34,8	6,5		
50-vuotiaat ja vanhemmat	41,7	23,3	35,0		
<b>Työtilanne (n=249)</b>					
työssä tai eläkkeellä	60,0	24,0	16,0	7,203	,302
opiskelijana	63,2	34,2	2,6		
työttömänä	50,4	36,6	13,0		
jossakin muussa elämäntilanteessa	58,2	25,5	16,4		
<b>Työttömyyden kesto (n=139)</b>					
alle vuoden	70,4	27,8	1,9	15,987	,003
1–2 vuotta	36,4	45,5	18,2		
yli 2 vuotta	44,2	34,6	21,2		
<b>Asiakkuuden kesto (n=235)</b>					
0–6kk	62,2	34,4	3,3	32,866	<,001
7–12kk	58,3	29,2	12,5		
1–2 vuotta	69,2	23,1	7,7		
2–4 vuotta	48,0	20,0	32,0		
yli 4 vuotta	30,3	36,4	33,3		
<b>Palvelu vastannut odotuksia (n=249)</b>					
hyvin	66,3	27,9	5,8	48,097	<,001
huonosti	22,0	44,1	33,9		
<b>Kokemus vuorovaikutuksesta (n=186)</b>					
positiivinen	69,9	24,8	5,3	38,254	<,001
neutraali	42,9	42,9	14,3		
negatiivinen	19,4	41,9	38,7		
<b>Työskentelyn tavoitteellisuus (n=149)<sup>a</sup></b>					
tavoitteellista	78,4	19,3	2,3	48,015	<,001a
neutraalia	40,0	40,0	20,0		
ei-tavoitteellista	14,3	46,4	39,3		
<b>Suhtautuu tulevaisuuteen (n=250)</b>					
luottavaisesti	65,8	28,4	5,8	24,641	<,001
epävarmasti	37,9	38,9	23,2		
<b>Yhteensä (n=254)</b>	<b>55,1</b>	<b>32,3</b>	<b>12,6</b>		

<sup>a</sup> Ristiintaulukoinnissa 22,2 % odotetuista solufrekvensseistä saa arvon alle 5.

sa huomattavasti parantuneeksi kokoneiden asiakkuus oli kestänyt vain vuoden ( $\chi^2 = 27,782$ ;  $df = 4$ ;  $p < ,001$ ).

Palveluodotusten täyttyminen oli kytköksissä koettuun elämäntilanteen muutokseen. Kaksi kolmasosaa palvelua hyvin omiin odotuksiin vastaavana pitäneistä koki myös elämäntilanteensa parantuneen. Vain kuusi prosenttia kertoi elämäntilanteensa heikentyneen asiakkuuden myötä. Sen sijaan kolmannes niistä, joiden odotuksiin palvelu ei onnistunut vastaamaan, totesi elämäntilanteensa heikentyneen.

Kun kokemus vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa oli positiivinen, jopa 70 prosenttia vastasi elämäntilanteensa parantuneen ja vain viisi prosenttia heikentyneen. Niistä asiakkaista, joiden kokemus vuorovaikutuksesta oli negatiivinen, melkein 40 prosenttia vastasi elämäntilanteensa heikentyneen, ja sama osuus kertoi elämäntilanteensa pysyneen samana.

Vastaajista, joiden asiakkuutta voitiin kuvata tavoitteelliseksi, neljä viidestä kertoi elämäntilanteensa parantuneen ja vain kaksi prosenttia heikentyneen. Elämäntilanteen muutoksen ja tavoitteellisen työskentelyn yhteyttä tutkittaessa merkitsevyydestä oletukset eivät täyttyneet (esim. Karjalainen 2015, 224; ks. taulukko 3, analyysia koskevat rajoitukset<sup>a</sup>).

Merkitsevyydestä tulee pitää suuntaa antavana, ja tulos kertoo ennen kaikkea kyseisen aineiston jakautumisesta.

Tulevaisuuteen suhtautuminen erosi myös selitettävän muuttujan luokissa. Luottavaisemmin tulevaisuuteen suhtautuivat ne, joiden elämäntilanne oli parantunut asiakkuuden myötä. He kokivat myös elämäntilanteen harvemmin heikentyneen. Epävarmuutta tulevaisuutta kohtaan oli enemmän niillä, joiden elämäntilanteessa ei ollut tapahtunut muutosta tai sitä oli tapahtunut negatiiviseen suuntaan.

Myös selittävien muuttujien välisiä keskinäisiä yhteyksiä tarkasteltiin, koska sen ajateltiin kirkastavan vastemuuttujan ja selittävien muuttujien välisiä yhteyksiä ja avaavan laajemmin ilmiökenttää. Asiakkuuden kestolla oli tilastollisesti merkitsevä yhteys asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen ( $\chi^2 = 8,532$ ;  $df = 2$ ;  $p = ,014$ ) sekä työskentelyn tavoitteellisuuden suhteen ( $\chi^2 = 11,018$ ;  $df = 2$ ;  $p = ,004$ ). Asiakkuuden pitkittyessä vuorovaikutussuhde koettiin huonommaksi. Samoin

asiakkaat kokivat työskentelyn tavoitteellisuuden sitä heikommaksi, mitä pidempään asiakkuus oli kestänyt. Palveluodotusten täyttyminen ja tavoitteellisuuden välillä oli vahva positiivinen korrelaatio ( $r_s = ,699$ ;  $p < ,001$ ), jolloin tavoitteellisuuden noustessa myös tyytyväisyys palveluun kasvaa. Tavoitteellinen työskentely johti asiakkaan luottavaisempaan suhtautumiseen tulevaisuutta kohtaan ( $\chi^2 = 32,958$ ;  $df = 2$ ;  $p < ,001$ ).

### **Elämäntilanteen muutoksen ennusmerkkejä**

Elämäntilanteen muutoksen tarkastelussa analyysimenetelmänä käytettiin multinomiaalista logistista regressioanalyysia. Tavoitteena oli saada tietoa siitä, mitkä tekijät vaikuttavat elämäntilanteen parantumiseen tai heikkenemiseen. Analyysissä tarkasteltiin vastaajien riskiä kuulua muuhun kuin valittuun verrokkiluokkaan (Jokivuori & Hietala 2007, 78). Vertailtavaksi tasoksi valittiin elämäntilanteen samana pysyminen, jolla pyrimme selvittämään, mitkä tekijät lisäävät todennäköisyyttä elämäntilanteen paranemiseen tai heikkenemiseen.

Päädyimme jättämään vastaajien taustatiedot kokonaan pois elämäntilanteen muutosta ennustavasta mallista, koska ne eivät useissa eri muuttajakombinaatioissa tuottaneet tilastollisesti merkitsevää tulosta. Oli myös sisällöllisesti mielekkäämpää keskittyä asiakkuutta kuvaavien muuttujien sekä tulevaisuuteen suhtautumisen yhteisvaikutukseen elämäntilanteen muutoksessa. Jatkuva-asteikollisista selittävästä muuttujista työskentelyn tavoitteellisuus ja kokemus vuorovaikutuksesta korreloivat keskenään, minkä seurauksena kolinearisuutta testaavat testit ohjasivat jättämään toisen muuttujista pois analyysista. Taustateorian pohjalta työskentelyn tavoitteellisuus päätettiin sisällyttää malliin. Lopullisessa mallissa oli mukana palveluodotusten täyttyminen, työskentelyn tavoitteellisuus, tulevaisuuteen suhtautuminen sekä asiakkuuden kesto.

Taulukosta 4 on nähtävissä ylemmässä lohossa riski elämäntilanteen paranemiseen ja alemmassa elämäntilanteen heikkenemiseen. Taulukossa jokaisen selittävän muuttujan viimeinen luokka toimii verrokkina muille kyseisen muuttujan luokille. Kun vetosuhde on yli yksi, riski kuuluu kyseiseen luokkaan kasvaa. Kun vetosuhde on alle yksi, riski on pienentynyt suhteessa verrokkiryhmään.



(Jokivuori & Hietala 2007, 86.) Mallin<sup>4</sup> selityksaste elämäntilanteen muutoksen vaihtelulle on hyvä, jopa 53 prosenttia ( $R^2 = ,531$ ). Tuloksia yleistettäessä on huomioitava verrattain suuret luottamusvälit.

Tarkasteltaessa elämäntilanteen paranemista työskentelyn tavoitteellisuus nousee tilastollisesti merkitseväksi tekijäksi. Vastaaajilla, jotka kokivat asiakkuuden luonteeltaan tavoitteelliseksi, oli yli kahdeksankertainen todennäköisyys elämäntilanteen paranemiseen verrattuna vastaajiin, joilla työskentely ei ollut tavoitteellista.

Tilastollisesti merkitseväksi tekijäksi elämäntilanteen heikkenemisen ennustamisessa nousi asiakkuuden kesto. Yli kaksi vuotta asioineilla riski elämäntilanteen heikkenemiseen oli yli yhdeksänkertainen ( $1/0,108 = 9,259$ ) verrattuna alle vuoden asioineisiin. Ero on vielä huomattavasti suurempi, kun verrataan yli kaksi vuotta asioineita 1–2 vuotta asioineisiin ( $1/0,055=18,182$ ). Palveluodotusten täyttyminen ja tulevaisuuteen suhtautuminen eivät tässä mallissa nousseet selittäjiksi elämäntilanteen paranemiselle tai heikkenemiselle, joskin oli havaittavissa trendi, jonka mukaan palveluodotusten täyttyminen ehkäisi elämäntilanteen heikkenemistä.

## Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten aikuissosiaalityön asiakkaat arvioivat elämäntilanteensa muuttuneen asiakkuuden myötä. Kaikkiaan vastaajista reilu puolet arvioi elämäntilanteensa parantuneen, kolmannes pysyneen samana ja noin joka kymmenes heikentyneen. Tässä valossa aikuissosiaalityöllä on asiakkaiden elämässä pääsääntöisesti positiivisia, joko elämäntilannetta parantavia tai kannattelevia vaikutuksia.

Elämäntilanteen muutos oli yhteydessä asiakkaan ikään, työttömyyden keston, asiakkuuden keston, kokemukseen vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa, työskentelyn tavoitteellisuuteen, palveluodotusten täyttymiseen sekä tulevaisuuteen suhtautumiseen. Alle 30-vuotiaat vastaajat, samoin kuin vähemmän aikaa työttömänä olleet, kokivat useammin, että heidän elämäntilanteen-

<sup>4</sup> Mallissa on mukana 133 havaintoa. Malli on yhteensopiva aineiston kanssa, sillä sekä Pearsonin testi ( $p = ,207$ ) että Deviance ( $p = ,379$ ) saavat p-arvoksi yli ,05 (Jokivuori & Hietala 2007, 82).

Taulukko 4. Multinomiaalinen regressioanalyysi elämäntilanteen muutoksesta <sup>b</sup>

Elämäntilanteen muutosta selittävät tekijät	p-arvo	Vetosuhde	95 % luottamusväli	
			Alaraja	Yläraja
<b>PARANTUNUT</b>				
<b>Työskentelyn tavoitteellisuus</b>				
tavoitteellista	0,011	8,641	1,646	45,375
neutraalia	0,201	2,94	0,562	15,375
ei-tavoitteellista	-	-	-	-
<b>Palvelu vastannut odotuksia</b>				
hyvin	0,268	2,347	0,519	10,607
huonosti	-	-	-	-
<b>Suhtautuu tulevaisuuteen</b>				
luottavaisesti	0,256	1,794	0,655	4,918
epävarmasti	-	-	-	-
<b>Asiakkuuden kesto</b>				
alle vuoden	0,221	2,05	0,650	6,469
1–2 vuotta	0,193	2,348	0,650	8,489
yli 2 vuotta	-	-	-	-
<b>HEIKENTYNYT</b>				
<b>Työskentelyn tavoitteellisuus</b>				
tavoitteellista	0,217	0,231	0,023	2,359
neutraalia	0,797	0,795	0,139	4,552
ei-tavoitteellista	-	-	-	-
<b>Palvelu vastannut odotuksia</b>				
hyvin	0,071	0,179	0,028	1,155
huonosti	-	-	-	-
<b>Suhtautuu tulevaisuuteen</b>				
luottavaisesti	0,916	1,097	0,197	6,093
epävarmasti	-	-	-	-
<b>Asiakkuuden kesto</b>				
alle vuoden	0,015	0,108	0,018	0,649
1–2 vuotta	0,005	0,055	0,008	0,408
yli 2 vuotta	-	-	-	-

$R^2=,531$

<sup>b</sup> Mallissa verrataan elämäntilanteen paranemista ja heikkenemistä elämäntilanteen samana pysymiseen.

sa oli parantunut asioinnin myötä. Nuoret ovat usein aikuissosiaalityössä muita asiakasryhmiä intensiivisemmässä asiakassuhteessa. Toisaalta taustalla voi olla myös se, että nuorilla asiakkuus voi asettua elämän taitekohtaan tai opintojen ajalle, jolloin asiakkuus on välivaihe elämässä. Vanhem-

milla asiakkailla yleinen elämäntilanne voi heijastua käsitykseen elämäntilanteen muutoksesta. Eläkeikä lähestyvien elämäntilanteen paraneminen esimerkiksi työllistymisen avulla on epätodennäköisempää.

Elämäntilanteen paraneminen oli yleisintä 1–2 vuotta asioineilla. Voidaan ajatella, että sosiaalityön asiakkuus on voinut tuottaa positiivista muutosta asiakkaan elämään vakiinnuttamalla tilanetta. Lyhyemmän aikaa asioineiden elämäntilanne parani todennäköisemmin kuin pidempään asioineiden. Asiakkuuden pitkittyessä tilanteet voivat monimutkaistua ja ratkaisun löytäminen vaikeutua. Elämäntilanteen pysyminen samana tai heikentyminen oli yleisintä asiakkuuden pitkittyessä. Elämäntilanteen samana pysyminen tai sen heikkenemisen estäminen voi jo näyttäytyä positiivisena asiana (Hokkanen 2012, 135–138). Erilaisia variaatioita asiakkaan muutoksen tavoittelemisessa tai sen tavoittelemattomuudessa on peräänkuulutettu nykyisen aktivointiin keskittyvän politiikan sijaan (Taina & Kotiranta 2014, 193–195). Työntekijän ja palvelujärjestelmän tehtävä on luoda asiakkaalle mahdollisuuksia muutokseen, vaikka taustalla olisikin pitkä asiakkuus ja epäonnistumisia (Jokinen 2014, 210–214).

Kun tarkastelun kohteeksi otettiin muut asiakkuutta kuvaavat muuttujat, elämäntilanteen paraneminen oli yleisintä niillä, joilla oli positiivinen kokemus vuorovaikutuksesta, työskentely oli tavoitteellista ja joiden odotuksiin palvelu oli vastannut. Positiivinen vuorovaikutuskokemus oli yhteydessä elämäntilanteen paranemiseen. Tavoitteiden asettaminen ja ratkaisujen työstäminen yhdessä asiakkaan kanssa vaatii työntekijältä halua perehtyä asiakkaan tilanteeseen ja kuunnella asiakasta (ks. Juhila 2006, 103–149). Ilmari Rostilan (2001, 16–17) mukaan asiakassuunnitelmat ovat osoitus tavoittelähtöisestä sosiaalityöstä. Tavoitteellisuus ei välttämättä näy suunnitelmissa asiakkaan asettamana, vaan työntekijän tulkitsemana tai jopa ilman tavoitteiden kirjaamista, jolloin kyseessä on lähinnä asiakkaan tilanetta selkeyttävä asiakassuunnitelma (Rantasalmi 2008, 18–22; Günther 2015, 74–77). Ratkaisevaa on, ovatko asiakassuunnitelmaan merkityt tavoitteet asiakkaan, työntekijän, organisaation vai poliittisten päättäjien tavoitteita. Erilaiset asiakassuunnitelmat voivat toimia hyvinä työvälineinä tavoitteellisessa aikuissosiaalityössä etenkin silloin, kun asiakkaan osallisuus on suunnitelman laatimisen vahva. (Rostila 2001, 79–80.) Soile Rantasalmi

(2008, 16) on todennut, että osallistuminen suunnitelmalliseen työskentelyyn on asiakkaalle voimaannuttavaa ja jopa tärkeämpää kuin suunnitellun toteutuminen. Palveluodotuksiin vastaamisella oli tässä tutkimuksessa yhteys asiakkaan kokemukseen elämäntilanteen muuttumisesta parempaan suuntaan.

Selittävien muuttujien välisten yhteyksien tarkastelu avasi kiinnostavia näkökulmia. Vuorovaikutuksessa näyttää syntyvän eniten haasteita asiakkuuden pitkittyessä. Pidempään asioineiden vastaajien kokemus työskentelysuhteesta oli huomppi kuin lyhyemmän aikaa asioineiden. Työskentelyssä on merkityksellistä kiinnittää huomiota erityisesti pidempään asioineiden asiakkaiden kohtaamiseen. Tänä päivänä juuri pitkittyessään asiakkuus siirtyy todennäköisemmin kirjalliseen asiointiin. Tulos kertonee samalla asiakkuuden painopistealueista: huomio työskentelyssä kohdistetaan uusiin ja nuoriin asiakkaisiin, mikä näkyy heidän positiivisissa arvioinneissaan. Herää kysymys, vastaako muiden asiakkaiden saama palvelu tarpeisiin? Asiakkaiden palveluodotusten ja työskentelyn tavoitteellisuuden välinen positiivinen yhteys osoittaa mielestämme asiakkaiden odottavan konkreettisia ratkaisuja elämäntilanteensa tukemiseksi. Tulosten valossa näyttää siltä, että mitä tavoitteellisempaa työskentely on, sitä paremmin se vastaa palvelunsaajien odotuksia ja tukee asiakkaan uskoa tulevaisuuteen. Tarkastelu osoitti asiakkuuden ja palvelukokemuksen välillä olevan yhteyksiä, joihin tavoitteellisella työskentelyllä voidaan vaikuttaa.

Elämäntilanteen muutoksen tarkasteluun selittäviksi tekijöiksi valittiin työskentelyn tavoitteellisuus, palveluodotukset, tulevaisuuteen suhtautuminen sekä asiakkuuden kesto. Työskentelyn tavoitteellisuus oli merkittävä selittäjä elämäntilanteen positiiviselle muutokselle. Tavoitteellisen työskentelyn myötä todennäköisyys elämäntilanteen paremmaksi kokemiseen oli moninkertainen verrattuna vastaajiin, joiden asiakkuutta ei voinut kuvata tavoitteelliseksi. Tavoitteellinen työskentelyote näyttää tukevan positiivista muutosta asiakkaan elämässä. Mistä tavoitteellinen työskentelyote sitten syntyy? Tässä tutkimuksessa tavoitteellisuutta tutkittiin summamuuttujalla. Sen osatekijöinä oli muuttujia, jotka kuvasivat, onko asiakas saanut työntekijältä tietoa palveluista, jotka voisivat auttaa asiakasta, oliko työntekijällä samanlainen käsitys asiakkaan avuntarpeesta kuin asiakkaalla itsellään ja tietääkö asiakas, miten

hänen asiansa etenevät tapaamisen jälkeen. Lisäksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan palvelusuunnitelman hyödyllisyyttä. Kyseiset muuttajat valittiin käytettävissä olevista kyselyn muuttujista siten, että ne kuvasivat konkreettisesti työskentelyn tavoitteellisuutta. Onnistuminen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja yhteisen tavoitteen löytäminen, palveluohjaukselliset elementit ja asiakkaalle tiedottaminen yhdistettynä suunnitelmalliseen työotteeseen näyttävät tukevan positiivista muutosta.

Asiakkuuden kesto oli yhteydessä asiakkaan kokemukseen elämäntilanteen muuttumisesta huonompaan suuntaan. Yli kaksi vuotta asioineilla riski elämäntilanteen heikkenemiseen oli suurempi kuin vähemmän aikaa asioineilla. Asiakkuuden pitkittymisellä on asiakkaan elämäntilanteeseen negatiivisia ja laaja-alaisia vaikutuksia, joten riittävään tukeen on syytä kiinnittää huomiota heti asiakkuuden alussa.

Tutkimuksella on tiettyjä rajoituksia. Tutkimus oli asetelmaltaan poikittaistutkimus. Palveluodotusten ja elämäntilanteen muutoksen yhteyden tarkastelu tapahtuisi luotettavimmin prospektiivisessa seurantatutkimuksessa. Aineistonkeruu kesti varsin lyhyen aikaa ja tutkimuksen vastausprosentti jäi alhaiseksi. Tämä vaikutti analyysien luottamusvälien laaventumiseen, joka heikentää tutkimuksen yleistettävyyttä tilastollisesti merkitsevästä tuloksista huolimatta. Erityisesti regressioanalyysin tulosten yleistettävyyttä tulee harkita (Jokivuori & Hietala 2007, 62–63). Analyysia olisi tukenut suurempi vastaajajoukko, jolloin tulokset olisivat olleet sekä luotettavampia että paremmin yleistettävissä.

Kadon analyysi ei ollut tutkimuksessa mahdollista, joten aineiston edustavuutta ei pystytä arvioimaan. Asiakastytyväisyyskyselyä toimitettiin työntekijöille jaettavaksi. On mahdollista, että lomake ei välttämättä tavoittanut kaikkia kyselyn toteuttamishetkellä asioineita asiakkaita (Hokkanen 2012, 118–120). Asiakkaiden lomakkeiden saantia ei kontrolloitu. Sosiaalityöntekijän halukkuuteen toimia tutkimuksen informanttina voi vaikuttaa useat seikat, kuten asiakastapaamisen luonne tai oma suhtautuminen tiedonkeruuseen (mt., 119). Tutkimukselle oli kuitenkin tutkimuslupa ja hanketyöntekijät ohjeistivat henkilökunnan tiedonkeruuta. Voi myös olla, että kaikkein toivottomimmassa asemassa olevat asiakkaat eivät välttämättä vastaa kyselyihin. Aineiston edustavuuden puolesta puhuu se, että demografisten

tietojen osalta tähän tutkimukseen osallistuneet vastasivat hyvin valtakunnallista kuvaa toimeentulotuen saajista (Toimeentulotuki 2014, 2–3).

Kirjallisesti asioiville kysely toimitettiin toimeentulotukipäätöksen yhteydessä. Käytäntö on voinut vaikuttaa vastaushalukkuuteen: toimeentulotukipäätös, on se sitten myönteinen tai kielteinen, voi nostaa tai laskea halukkuutta asiakaspalautteen antoon. Siten toimeentulotukipäätöksen sisällön vaikutusta vastaamiseen ei voida poissulkea.

Vastaustapaan saattaa vaikuttaa se, onko asiakas vastannut kyselyyn heti saamansa palvelun jälkeen vai myöhemmin (Hokkanen 2012, 120–121, 131–132). Aineistossa saattoi esiintyä molempia vastaustapoja, eikä niitä kontrolloitu. Hokkasen (mt., 123) mukaan asiakkaan tapaan vastata vaikuttaa myös asiakkaan odotukset palvelun laadusta ja palveluvalikoimasta, odotukset asemastaan palvelussa ja yhteiskunnassa sekä odotukset työntekijän ammattitaidosta ja tavasta kohdata asiakas. Vastaajat ovat voineet vastata kysymykseen elämäntilanteen muutoksesta erilaisista lähtökohdista käsin. Vaikka kysymyksessä korostetaan muutosta ”asiakkuuden myötä” (Monnat & al. 2014, 693), on vastaaja voinut vastata kysymykseen esimerkiksi sen pohjalta, että ollessaan sosiaalitoimen asiakkaana hänen elämäntilanteensa on huonompi kuin aiemmin, jolloin sosiaalitoimen tuelle ei ollut tarvetta.

Edellä esitettyihin seikkoihin on tärkeää kiinnittää huomiota, kun suunnitellaan tutkimusta toimeentulotuen asiakkaiden parissa. Uskomme, että informoitu ja tarpeenmukaisesti tuettu vastaa- mismahdollisuus voi vaikuttaa asiakkaiden vastausmahdollisuuksiin. Käytäntötutkimuksen tiedonkeruu vaatii ajallista resursointia niille sosiaalityöntekijöille, jotka asiakkaita työssään kohtaavat.

Sisällöllisesti rajoittavana tekijänä on se, että tutkimuksessa ei selvitetty tarkemmin, millaisia odotuksia asiakkailla on, vaan kysyttiin yleisemmin odotusten täyttymisestä. Mikäli odotukset palvelua kohtaan eivät ole lähtökohtaisesti korkealla, on odotusten täyttyminen helpompaa. Kaikkia mainittuja rajoituksia onkin syytä pohtia arvioitaessa tutkimuksen tuloksia.

Tutkimus kiinnittyy vähän tutkitulle alueelle: koettuun elämäntilanteen muutokseen aikuissosiaalityön asiakkailla. Rajoitukset huomioiden tutkimuksen tulokset kertovat siitä, että aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteen muutosta positiiviseen suuntaan tukee huomion kiinnittäminen

työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen sekä palveluodotuksiin vastaaminen. Aikuis- sosiaalityön ja toimeentulotukityön yhteenkietoutuneisuus purkautuu osittain, kun perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle vuonna 2017. Siirto on yhtäältä herättänyt huolta huonoimmassa asemassa olevien asiakkaiden asemasta (Mäkinen 2014, 18–20), toisaalta muutossosiaalityö voi toimia paremmin tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijän työ ei rajoitu toimeentulotukityöksi (Taina & Kotiranta 2014, 192; Taina 2013, 7–76; Saikkonen & el. 2015, 61–62). Toivoa luovan sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa asiakkaan uskoa tulevaisuuteen ja elämäntilanteensa paranemiseen (Savolainen & Suonio 2011, 9–10). Tavoitelähtöisen työskentelyn voikin nähdä asiakkaiden tulevaisuuden toivoa lisäävänä. Tällainen työskentely ei voi olla tiukasti näyttöön perustuvaa, vaan sen täytyy huomioida sosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteet ja niille ominainen dynaamisuus. Burton Cohen (2011) tarjoaa sosiaalityölle käytäntöä, jossa työntekijä ja asiakas rakentavat tietoa luovasti, vuorovaikutuksessa ja kokemukseen nojaten. Mekanistinen ja kasvoton toimeentulotuen saaminen ei tue asiakkaiden voimaantumista samalla tavoin kuin vuorovaikutuksessa tehtävä tavoitteellinen sosiaalityö. Nähtäväksi jää, millaiseksi aikuis- sosiaalityön asiakkaiden saama palvelu sekä sosiaalityöntekijöiden työnkuva muotoutuu tulevaisuudessa, kun suunnitelmallisen muutossosiaalityön ja toimeentulotukityön yhteys on uudelleenmäärittelyn kohteena (Taina 2013, 85).

Jatkossa on syytä selvittää, millaisia asiakkaiden odotukset palvelua kohtaan ovat ja mikä on asiakkaasta tavoitteellista työskentelyä. Jotta tutkimuksella voitaisiin kehittää käytäntöjä, tulisi selvittää, minkä toimintatapojen asiakkaat kokevat edistävän elämäntilanteen kohenemista. Toisaalta on tärkeää selvittää asiakkaiden kokemuksia tilanteista, joissa palvelu ei ole vastannut odotuksia tai vuorovaikutus työntekijän kanssa ei ole ollut toivotunlaista. Sosiaalipalveluiden asiakkuus

on muutoksessa ja asiakas määrittyy muutenkin kuin palvelujen kohteena. Aikuis- sosiaalityötä tulisikin kehittää asiakkaan ääntä kuunnellen ja siten, että asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat työn käytännöissä kuulluiksi (Nummela 2011, 141–143). Toinen askel on tämän tietämyksen siirtäminen vaikuttavuustiedoksi, osaksi konkreettisia työkäytäntöjä (Alastalo & Åkerman 2011, 23–24; Toikko 2011, 107–108). Tuotettu tieto ja siitä saatu informaatio muuttuu vaikuttavuustiedoksi vasta kun informaatio muuttuu uudenlaisen toiminnan organisoinnin pohjalla olevaksi tiedoksi ja uudenlaisiksi käytänteiksi (Alastalo & Åkerman 2011, 23–24; Kivipelto & Saikkonen 2013, 314–317; Saikkonen & al. 2015, 28–29). Lopulta merkityksellisintä on se, millä asenteella organisaatio vaikuttavuustietoon suhtautuu (Rajavaara 2007, 17–21).

Artikkelissa olemme pyrkinneet tuottamaan tutkimukseen perustuvaa vaikuttavuustietoa sosiaalityöstä. Suomessa vaikuttavuustutkimus on toistaiseksi ollut vähäistä (Pohjola 2012b, 38). Vaikuttavuustieto on samalla arviointitietoa, joka tuottaa tietoa tutkimuksen kontekstina olevasta palvelusta. Vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteena on tiedontuotanto, jolla voidaan perustella tapoja kehittää käytännön toimintaa ja sosiaalityön menetelmiä. Asiakaspalautteet tuottavat ajantasaisista kuvaa asiakkaista ja heidän kokemuksistaan (Kivipelto & Saikkonen 2013, 3016–317). Tutkimus on mielestämme osoittanut, että myös kvantitatiivinen tieto voi taipua ymmärrykseksi asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksesta, työn käytänteistä ja asiakkaan odotuksista (ks. Juhila 2009, 304–309). Laajalla näkemyksellä näyttöön perustuvasta käytännöstä ja sen tuottamasta tiedosta on paikansa sosiaalityön tutkimuksessa vastakin (Drisco 2014, 132). Kvantitatiivinen, asiakkaiden tuottama informaatio voi parhaimmillaan muuttua tiedoksi, joka implementoimalla työn käytäntöihin asettuu sosiaalityön kehittämisen välineeksi.

Saapunut 2.2.2016  
Hyväksytty 24.8.2016

## KIRJALLISUUS

- Alastalo, Marja & Åkerman, Maria: Tietokäytännöt ja hallinnan politiikka. Teoksessa Alastalo, Marja & Åkerman, Maria (toim.): Tieto hallinnassa. Tietokäytännöt suomalaisessa yhteiskunnassa. Tampere: Vastapaino, 2011.
- Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna: Valtaistus – valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Raportti 27/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2012.
- Brooks, Fred & Brown, Elizabeth: A program evaluation of Los Angeles ACORN's welfare case advocacy. *Journal of Human Behavior in the Social Environment* 12 (2005): 2, 185–203.
- Cohen, Burton J.: Design-based practice: A new perspective for social work. *Social Work* 56 (2011): 4, 337–346.
- Drisco, James: Research evidence and social work practice: the place of evidence-based practice. *Clinical Social Work Journal* 42 (2014): 2, 123–133.
- Ekqvist, Eeva: Tulevaisuus ja toivo. Monimenetelmällinen tutkimus aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteiden muutoksista ja tulevaisuudenkuviista. Tampere, Pro gradu -työ, 2015.
- Eräsaari, Leena: Sosiaalityön markkinoilla. S. 125–140: Teoksessa Haverinen, Riitta & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 2014.
- Gambrill, Eileen: Evidence-based practice: An alternative to authority-based practice. *Families in Society*, 80 (1999):4, 341–350.
- Günther, Kirsi: Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveytyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 2108, 2015.
- Haverinen, Riitta: Vaikuttavuus ja näyttö tavoitteena sekä sosiaalityön asiakastyön tutkimuksen kohteena. S. 65–85. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 2012.
- Heikkilä, Matti & Kaakinen, Juha & Korpelainen, Niina: Kansallinen sosiaalialan kehittämisprojekti. Selvityshenkilöiden loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistio. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 2003.
- Hokkanen, Liisa: Sosiaalitoimistojen asiakastytyväsyykselyn tulkinta. S. 116–161. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 2012.
- IFSW - International Federation of Social Workers: Global Definition of Social Work.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi: Johdanto. S. 7–11. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 2008.
- Jokinen, Arja: Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. S. 196–218. Teoksessa Haverinen, Riitta & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 2014.
- Jokivuori, Pertti & Hietala, Risto: Määrällisiä tarinoita. Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. Helsinki: WSOY, 2007.
- Juhila, Kirsi: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino, 2006.
- Juhila, Kirsi: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (2009): 4, 296–312.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 2011.
- Karjalainen, Leila: Tilastotieteen perusteet. Keuruu: Otava, 2015.
- Keenan, Elisabeth King & Grady, Melissa D.: From silos to scaffolding: engaging and effective social work practice. *Clinical Social Work Journal* 42 (2014): 2, 193–204.
- Kempainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu: Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapissa. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 2010.
- Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula: Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. *Yhteiskuntapolitiikka* 78 (2013): 3, 313–321.
- Knuuttila, Vesa & Kuusisto, Katja & Saarnio, Pekka & Nummi, Tapio: Early Working Alliance in Outpatient Substance Abuse Treatment: Predicting Substance Use Frequency and Client Satisfaction. *Clinical Psychologist* 16 (2012): 3, 123–135.
- Kokkonen, Tuomo, Närhi, Kati & Matthies, Aila-Leena: Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. S. 35–49. Teoksessa Era, Taina (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, 2013.
- Korteniemi, Pertti & Kotiranta, Tuija & Kivipelto, Minna: Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. S. 89–115. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 2012.
- Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni: Sosiaalityön kohtaisia asiakkaiden kertomana. S. 125–146. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 2003.
- Kuusikko-työryhmä & Borg, Pekka: Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Helsinki: Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8, 2011.
- Kuusisto, Katja & Knuuttila, Vesa & Saarnio, Pekka: Pre-Treatment Expectations in Clients: Impact on Retention and Effectiveness in Outpatient Substance Abuse Treatment. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy* 39 (2011): 3, 257–271.
- Lääperi, Raija: Asiakastytyväsyyden arviointi ja osallisuus. S. 89–103. Teoksessa Era, Taina (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, 2013.
- Monnat, Shannon M. & Bernhard, Bo & Abarbanel, Brett L. L. & St. John, Sarah & Kalina, Ashlee:

- Exploring the relationship between treatment satisfaction, perceived improvements in functioning and well-being and gambling harm reduction among clients of pathological gambling treatment programs. *Community Mental Health Journal* 50 (2014): 6, 688–696.
- Mäkinen, Päivi: *Muuttuva toimeentulotuki* 2014. 371 tapaa tehdä toimeentulotukityötä. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, 2014.
- Möttönen, Sakari & Kettunen, Pekka: Sosiaalipalvelut kuntien hallinto- ja palvelurakenteiden murroksessa. S. 109–124. Teoksessa Haverinen, Riitta & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.): *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 2014.
- Nummela, Tuija: Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies 17, 2011.
- Perreault, Michel & Jaimes, Annie & Rabouin, Daniel & White, Noé D. & Milton, Diana: A vacation for the homeless: evaluating a collaborative community respite programme in Canada through clients' perspectives. *Health and Social Care in the Community* 21 (2013): 2, 159–170.
- Pohjola, Anneli: Asiakas sosiaalityön subjektina. S. 19–74. Teoksessa Laitinen, Marja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 2010.
- Pohjola, Anneli: Moniolotteinen vaikuttavuus. S. 9–15. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 2012a.
- Pohjola, Anneli: Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. S. 19–42. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 2012b.
- Rajavaara, Marketta: Vaikuttavuusyhdistykset. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia nro 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 2007.
- Rantasalmi, Soile: Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus – kehittämistyön suuntaviivoja. S. 13–24. Teoksessa Huotari, Kari & Hurtig, Johanna (toim.): *Sosiaalityötä monitoroimassa*. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press, 2008.
- Raunio, Kyösti: Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? *Janus* 18 (2010): 4, 387–395.
- Rita, Hannu & Töttö, Pertti & Alastalo, Marja: Voiko turkulaisten kirjoittamista artikkeleista yli 100 % olla kvantitatiivisia? Vetosuhteen (odds ratio) ja vedon (odds) tulkintaa. *Janus* 16 (2008): 1, 72–80.
- Rostila, Ilmari: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi 61, 2001.
- Saikkonen, Paula & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna: *Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta*. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissektin julkaisu 89, 2015.
- Savolainen, Katri & Suonio Mari: Johdanto. S. 9–14. Teoksessa Ruuskanen, Petri & Savolainen, Katri & Suonio, Mari (toim.): *Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä*. Kuopio: UNIpress, 2011.
- Sosiaalihuoltolaki SHL 30.12.2014/1301
- Särkelä, Antti: Sosiaalityö yhtenä välttämättömänä työ-  
nä yhteiskunnallisessa työnjaossa. S. 36–43. Teoksessa Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä –artikkelikokoelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 15, 2004.
- Taina, Jaana: Sosiaalityötä vai toimeentulotukea? Sosiaalityön ja toimeentulotukityön suhde sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2013.
- Taina, Jaana & Kotiranta, Tuija: Sosiaalityötä jatoimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. S. 179–195. Teoksessa Haverinen, Riitta & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.): *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 2014.
- Toimeentulotuki 2014: Tilastoraportti 27/2015. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuslaitos, 2014.
- Toikko, Timo: Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. S. 103–117. Teoksessa Ruuskanen, Petri, Savolainen, Katri & Suonio, Mari (toim.): *Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä*. EU: UNIpress, 2011.
- Trotter, Chris: What does client satisfaction tell us about effectiveness? *Child Abuse Review* 17 (2008): 4, 262–274.
- Tähtinen, Juhani & Laakkonen, Eero & Broberg, Mari: Tilastollisen aineiston käsittely ja tulkinna perusteita. 4. versio. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisu C: 20, 2011.
- Vakkuri, Jarmo: Julkisen sektorin tehokkuus mitull-  
kintaisena ongelmana – käsitteet ja lähestymistavat. S. 11–30. Teoksessa Vakkuri, Jarmo (toim.): *Paras mahdollinen julkishallinto? Tehokkuuden monet tulkinnat*. Helsinki: Gaudeamus, 2009.
- Wike, Traci L. & Bledsoe, Sarah E. & Manuel, Jennifer I. & Despard, Mathieu & Johnson, Lydia V. & Bellamy, Jennifer L. & Killian-Farrell, Candace: Evidence-based practice in social work: Challenges and opportunities for clinicians and organizations. *Clinical Social Work Journal* 42 (2014): 2, 161–170.
- Wilding, Paul: Maintaining quality in human services. *Social Policy & Administration* 28 (1994): 1, 57–72.
- Yunong, Huang & Fengzhi, Ma: A reflection on reasons, preconditions, and effects of implementing evidence-based practice in social work. *Social Work* 54 (2009): 2, 177–181.

## ENGLISH SUMMARY

*Katja Kuusisto & Eeva Ekqvist: Adult social work clients and life change (Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen)*

This study explored the effect of social work services on clients' life situation. The focus was on clients' experiences of professional interaction, systematic social work, the fulfilment of service expectations, future expectations, and their effect on life change.

The quantitative study involved 272 clients who completed a client satisfaction survey. The preliminary analyses were based on distributions and tests comparing differences between independent samples. Multinomial logistic regression was used in predicting factors that explain positive and negative change in life situation. In addition to demographic variables, variables describing clients' service expectations and experiences were used as independent variables.

Life change was related to most independent

variables, such as age, duration of unemployment and clientship, interaction with social worker, systematic social work, responding to clients' service needs and future expectations. The main finding was that clients who felt that social work was systematic experienced eight times more positive life change than those with the opposite experience. Negative life change was predicted by a longer duration of clientship.

The findings suggest that more attention should be given to the interaction between client and social worker and to responding to clients' service needs. Systematic, plan-based practice supports positive change in clients' lives. More research is needed to better understand client expectations of social work in welfare offices as well as systematic approaches to social work.

**Keywords:** social work with adults, life change, professional interaction, plan-based practice, systematic social work, service expectations, future expectations.