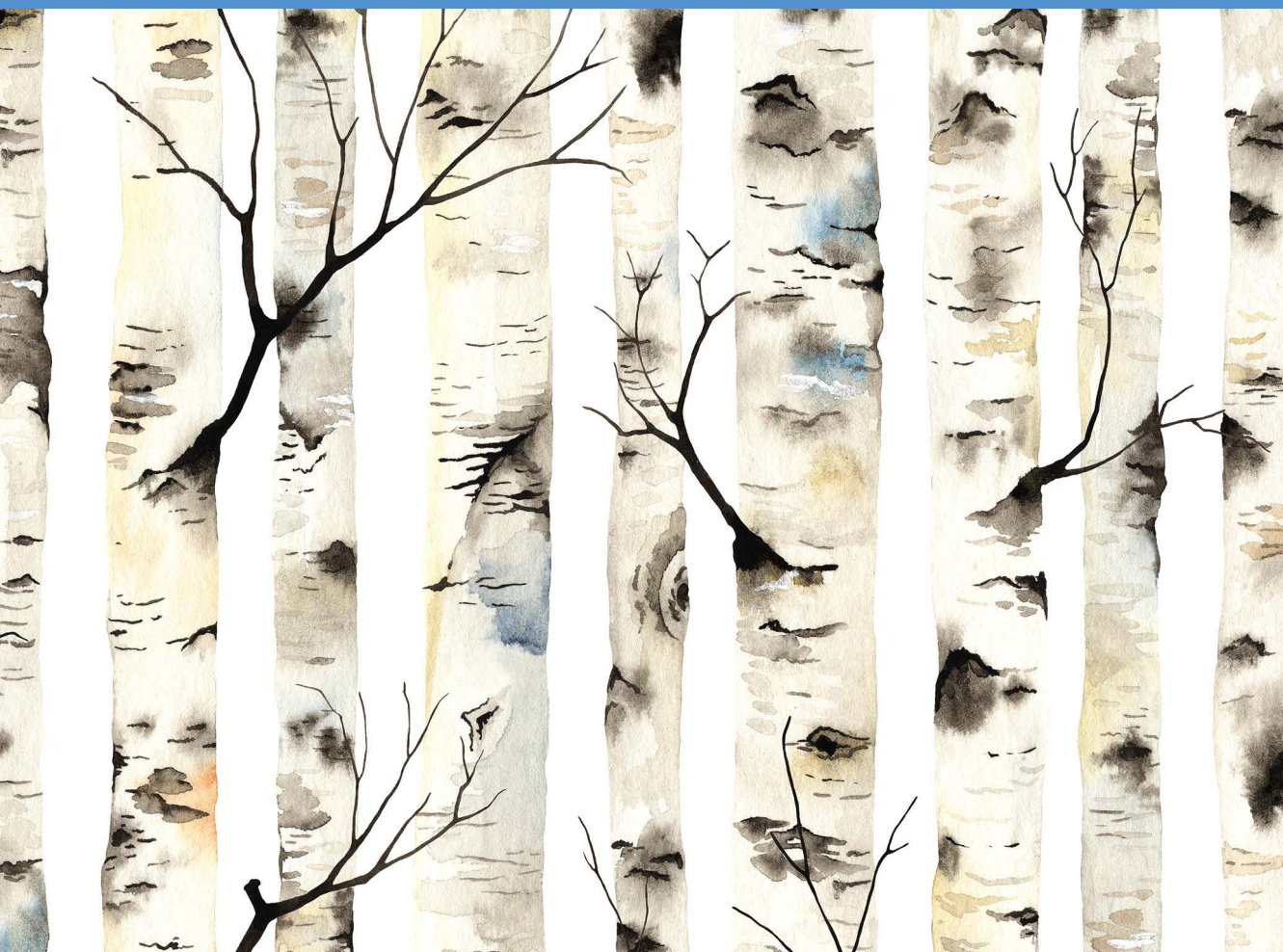


Etsivän sosiaalityön toimintamalli (THL)

Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit -pilottivaiheen opas

Pekka Karjalainen
Eeva Liukko
Heidi Muurinen



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos



SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| Etsivä sosiaalityö..... | 3 |
| Ohjelmateoria toimintamallin kokonaisuuden jäsentäjänä..... | 7 |
| Etsivän sosiaalityön toimintamallin (THL) ohjelmateoria ... | 10 |

Tässä oppaassa kuvataan etsivän sosiaalityön toimintamalli (THL).

Kuvattu toimintamalli perustuu hypoteeseihin siitä, miten etsivän sosiaalityön oletetaan vaikuttavan, kun sitä toteutetaan tässä oppaassa kuvatulla tavalla.

Kun hyvinvointialueiden pilotteja arvioidaan ja seurataan, saamme jatkuvasti tietoa siitä, mikä toimintamallissa on toimivaa ja mitä osa-alueita ehkä pitäisi muokata.

Pilotoinnin ja vaikuttavuuden arvioinnin perusteella etsivän sosiaalityön toimintamallin kuvaukseen tehdään tarvittavat muutokset.



Etsivä sosiaalityö

Mitä etsivällä sosiaalityöllä tarkoitetaan?

Etsivä työ on kaduille, julkisiin tai puolijulkisiin paikkoihin jalkautuvaa tai digitaalisissa verkossa toteutettavaa työtä, ja se voi kohdentua eri asiakasryhmiin. Vahvimmin etsivä työ on vakiintunut nuorisotyön muotona, ja taustalla on työmuodon kirjaaminen nuorisolakiin. Esimerkiksi Tampereen etsivän nuorisotyön määritelmän mukaan etsivä työ on liikkuvaa, joustavaa ja asiakkaan tarpeet huomioivaa yksilötyötä sekä alueille ja asiakkaiden omiin ympäristöihin jalkautuvaa matalan kynnyksen kohtaamistyötä (Tampereen kaupunki 2021).

Etsivällä sosiaalityöllä voidaan nähdä kolme päätehtävää: (i) kontaktien luominen, (ii) sosiaalisten muutosprosessien käynnistäminen ja (iii) sosiaalisen tuen antaminen prosessin jatkamiseksi. Työskentely tapahtuu varsin erilaisissa, ihmisille itselleen merkityksellisissä toimintaympäristöissä, mutta pääsääntöisesti muualla kuin sosiaalitoimistoissa. Etsivässä työssä tarvitaan laajat kontaktiverkostot muihin toimijoihin. Työssä kohdattavat tilanteet ja prosessit ovat usein ennalta arvaamattomia. (Andersson 2013.)

Etsivän työn toteutustapoja

Palvelujen muutos (digitalisoituminen, palvelupisteiden lakkauttaminen ja keskittäminen) on lisännyt tarvetta syrjäytymistä ehkäiseville menetelmille katutasolla. Palvelujärjestelmä ei tavoita kaikkia, ja odotusajat voivat olla pitkiä. Lisäksi palvelut voivat olla joillekin ryhmille syrjäyttäviä; palveluihin hakeutuvat ihmiset voivat rajautua niiden ulkopuolelle käytöksensä tai moniongelmaisuuutensa takia. Koska etsivässä työssä usein

kohdataan haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä, sitoutuminen ja kunnioitus asiakkaita kohtaan ovat erityisen tärkeitä ammatillisia ominaisuuksia.

Työmuodon erityinen vahvuus on heikkojen signaalien tunnistamisessa ja näkyväksi tekemisessä, millä on merkitystä paitsi yksilöiden tukemisessa myös huono-osaisuuteen liittyvien ilmiöiden rakenteellisessa hahmottamisessa (Karjalainen ym. 2021). Vaikuttaminen ja epäkohtien esille nostaminen rakenteellisen sosiaalityön keinoin on välttämättömän toimintamallin osa.

Etsivä sosiaalityö vastaa nopeasti, joustavasti ja kynnyksettömästi työssä esille nouseviin asiakkaiden tuen tai avun tarpeisiin. Toiminta toteutuu sovituisissa yhteistyörakenteissa ja palvelupoluissa, joiden tuella voidaan varmistaa asiakkaan pääsy tuen piiriin. Etsivässä sosiaalityössä voi olla kyse pikemmin alustavista tilannearvioista, tilanteiden sanoittamisesta asiakkaan kanssa sekä asiakkaan ohjaamisesta asiakkaan toiveiden mukaisesti jatkopalveluihin kuin tavoitteellisista suunnitelmista. Osa asiakkaista ei ole aikaan ja paikkaan orientoituneita, mikä sekin voi tarjota työskentelylle tarvittavan lähtökohdan.

Esimerkinä Helsingin etsivä lähityö

Oppaan etsivän sosiaalityön toimintamallin kehittämisessä on hyödynnetty Helsingissä etsivän lähityön mallia. Alun perin Helsingissä vuodesta 2009 lähityön nimellä kulkenut työmuoto siirtyi aikuissosiaalityöhön 2017. Tuolloin nimeksi muutettiin etsivä lähityö kuvaamaan paremmin muuttunutta työtettä, joka painottuu lähes kokonaan etsivään työhön.

Etsivä lähityö on matalan kynnyksen sosiaalialan palvelua katuolosuhteissa. Työtä tehdään ulkona asuvien ja palveluiden ulkopuolella olevien tai niihin heikosti kiinnittyneiden ihmisten parissa. Työ sisältää neuvontaa ja ohjausta sekä henkilöiden saattamista tarvittaessa palveluiden piiriin. (Pascale 2020, 7.) Työn periaatteita ovat vapaaehtoisuus, itsemääräämisoikeus ja anonymiteetin mahdollisuus kohtaamisissa. Etsivälle työlle ominaista ovat lisäksi työntekijän saatavilla olo, rinnalla kulkeminen, tasa-arvoisuus sekä asianajo ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Foundation Regenboog AMOC & Mikkonen 2007, ref. Pascale 2020.)

Helsingin etsivän lähityön malli (Etsivä lähityö 2020) jakautuu kolmeen pääkategoriaan. Jalkautuva etsivä työ sisältää asiakastyötä yksilötyönä julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa (esim. metsissä). Lähestymistapana on asiakaslähtöinen monimenetelmällisyys, ja työtä tehdään aina parityönä. Verkostotyöhön sisältyvät asiakas- ja alueverkot, ammattilais- ja viranomaisverkot sekä erilaiset organisaatiotason verkostot. Rakenteellinen sosiaalityö koostuu osallisuustyöstä, epäkohtailmoituksista, asianajosta ja erilaisista kannanotoista. Lisäksi siinä hyödynnetään sosiaalista raportointia, sosiaalista mediaa ja mediayhteistyötä.

Etsivä sosiaalityö perustuu sosiaalihuoltolakiin

Etsivä sosiaalityö perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Etsivään sosiaalityöhön sisältyy sosiaalihuollon neuvonnan ja ohjauksen tarjoaminen (SHL 6 §). Neuvontaa ja ohjausta tulee tarvittaessa järjestää yhteistyössä perusterveydenhuollon tai muiden toimialojen kanssa. Näin ollen etsivässä sosiaalityössä tulee olla käytettävissä hyvin toimivat ja yhdessä sovitut yhteistyöverkostot sosiaali- ja terveydenhuollon, eri toimialojen sekä tukea ja palveluja tarjoavien järjestöjen kanssa.

Etsivä sosiaalityö toteuttaa sosiaalihuoltolain velvoitetta sosiaalihuollon saatavuudesta ja saavutettavuudesta (SHL 33 §). Lain mukaan sosiaalipalvelujen tulee olla sisällöltään ja laadultaan sellaisia kuin lainsäädäntö edellyttää, ja kunnalliset sosiaalipalvelut on toteutettava siten, että ne soveltuvat kaikille asiakkaille. Tarvittaessa avun ja tuen tarpeessa oleva henkilö on ohjattava erityispalvelujen piiriin. Sosiaalihuoltolaki myös velvoittaa toimimaan monialaisesti sosiaalihuoltoa toteutettaessa (SHL 41 §).

Lain mukaan erityisestä tuesta vastaavien viranomaisten on välitettävä tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin kunnan asukkaille ja kunnassa toimiville yhteisöille. Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin. (SHL 8 §.)

Rakenteellinen sosiaalityö ja vaikuttaminen asiakaskunnan olosuhteiden kohentamiseksi on kiinteä osa etsivää sosiaalityötä. Lain mukaan (SHL 7 §) rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Lisäksi laissa edellytetään sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottamista asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista. Etsivällä sosiaalityöllä voidaan myös tuottaa toimenpiteitä ja toimenpide-ehdotuksia sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi.

Etsivän sosiaalityön toimintamalli (THL)

Tässä oppaassa etsivän sosiaalityön toimintamallilla (THL) tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattihenkilön työskentelyä kaduilla, julkisissa tai puolijulkisissa paikoissa. Se on jalkautuvaa tai digitaalisissa verkoissa toteutettavaa työtä. Tyypillisimmin kohde-ryhmänä ovat heikosti palvelujärjestelmään kiinnittyneet tai kokonaan sen ulkopuolella olevat ihmiset. Työ perustuu vapaaehtoisuuteen ja noudattaa tarvittaessa anonyymi-teetin periaatetta.

Toimintamalli on nimetty etsiväksi sosiaalityöksi, koska on haluttu korostaa sille asetettuja vaatimuksia. Etsivän työskentelyn yhdistäminen sosiaalityöhön velvoittaa toimimaan syvällisellä ja kokonaisvaltaisella työotteella. Asiakkaille annettavaan tietoon ja tukeen sekä joustavaan palvelujen piiriin ohjaamiseen liittyvät tällöin muun muassa asiakkaiden hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistämisen näkökohdat. Lisäksi tavoitteena on lieventää asiakkaiden elämäntilanteiden vaikeuksia, vahvistaa heidän toimintaedellytyksiään ja osallisuuttaan, tarjota henkilökohtaista tukea sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. (SHL 15 § & 16 §.)





Ohjelmateoria toimintamallin kokonaisuuden jäsentäjänä

Ohjelmateoria tarkoittaa perusteltuja näkemyksiä siitä, miten ja miksi erilaisten interventioiden ajatellaan vaikuttavan (Dahler-Larsen 2005, 25). Ohjelmateoria auttaa ymmärtämään ja jäsentämään, mitä tulee tehdä toivottujen vaikutusten saavuttamiseksi sekä erilaisten olosuhdetekijöiden aiheuttamien vaikutusten ennakoimiseksi (Borg 2008, 22). Tapauskohtaisessa realistisessa arviointiperinteessä tällä tarkoitetaan esimerkiksi oletuksia siitä, mikä toimii, keiden kohdalla, mihin tarpeisiin ja missä olosuhteissa.

Ohjelmateorian rakentaminen aloitetaan kehittämishankkeen taustoittamisella eli nykytilan kuvaamisella. Seuraavassa vaiheessa luodaan taustaoletukset tai hypoteesit siitä, mitä kehittämishankkeella tavoitellaan. Kehittämistyön edetessä esimerkiksi uudenlaisten työmenetelmien soveltamisen ja arvioinnin perusteella voidaan todeta, mikä toimii, keiden kohdalla sekä millaisia reunaehtoja ja mahdollisuuksia toimintaympäristö tarjosi.

Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit -kokonaisuudessa ohjelmateoria rakennetaan toimintamallien pilotoimiseksi. Ohjelmateorian tavoitteena on muotoilla etsivän sosiaalityön toimintamalli siten, että ohjelmateoriaa noudatettaessa toimintamalli toteutuu asiakaslähtöisellä ja syrjäytymistä ehkäisevällä sekä osallisuutta ja palvelujen saavuutta edistävällä tavalla. Toimintamallin tulee lisäksi jäsentyä luontevana osana muuta palvelujärjestelmää.

Jotta voidaan puhua toimintamallista, ohjelmateorian osana tulee olla sovittuna määritellyt **ydinelementit, toimintaympäristö ja toimijat, resurssit, mekanismit sekä oletukset toimintamallilla saavutettavista tuloksista**. Seuraavaksi esitellään, mitä näillä käsitteillä tarkoitetaan.



Toimintaympäristö ja toimijat

Toimintaympäristö tarkoittaa sitä ympäristöä ja niitä tilannetekijöitä, jotka ovat läsnä ja vaikuttavat toimintamallin mukaiseen toimintaan. Toimintaympäristö voi olla fyysinen tai organisatorinen ympäristö, jossa toiminta tapahtuu, mutta myös lait, ohjeet ja resurssit ovat osa epäsuoraa toimintaympäristöä. Toimijoilla puolestaan tarkoitetaan kaikkia niitä toimijoita, jotka osallistuvat toimintamallin mukaiseen toimintaan. (Svenlin ym. 2021, 16–17.)

Resurssit

Resurssit ovat osa auttamistyön toimintaympäristöä. Koska resurssit kuitenkin mahdollistavat toimintamallin tarkoituksenmukaisen toteutuksen, ohjelmateoriaa visualisoivassa taulukossa ne on erotettu omaksi kokonaisuudekseen.

Ydinelementit

Ydinelementit ovat nimensä mukaisesti toimintamallin keskeisin sisältö. Ydinelementejä ei voida jättää toimintamallin toteutuksesta pois ilman, että toimintamallin odotettu vaikuttavuus vaarantuu (Aaltio & Isokuortti 2019, 11). Jos ydinelementtejä ei ole tunnistettu, ei myöskään tiedetä, mistä toimintamallissa konkreettisesti on kyse, ja silloin sitä on mahdotonta implementoida ja arvioida.

Mekanismit

Mekanismit kuvaavat ydinelementtien oletettuja vaikutuksia. Mekanismit tarvitsevat toimiakseen tietynlaisen toimintaympäristön ja toimijat. Ne selventävät, millaisissa olosuhteissa toimintamalli toimii, miksi jokin toimintamalli toimii tai ei toimi sekä miten toimintamalli voi saavuttaa tuloksensa. (Aaltio & Isokuortti 2019, 21.)

Mekanismit voidaan ymmärtää toimintojen ja menetelmien aikaansaamana vastakäikuna osallisissa, ne eivät siis ole itsessään menetelmiä. Vasta mekanismit tuottavat vaikutuksia (esim. asiakkaan tietoisuus ongelmien ratkaisumahdollisuuksista on lisääntynyt, mikä tukee asiakkaan motivaatiota hakea muutosta elämäntilanteeseensa). Toimintamalleissa mekanismien on tarkoitus tuottaa myönteisiä vaikutuksia tietyssä toimintaympäristössä ja tiettyjen henkilöiden tai asiakasryhmien kohdalla. Myös kielteiset vaikutukset ovat mahdollisia, minkä vuoksi vaikutuksia on tärkeä seurata.

Ohjelmateorian tarkoitus on synnyttää hypoteeseja toimintamallista, sen toimintaedellytyksistä, tuloksista ja vaikutuksista. Testaamalla hypoteeseja käytännössä ja tuottamalla niistä lisää tutkittua tietoa voidaan syventää mekanismeja koskevaa ymmärrystä.

Toimintamallin tulokset

Toimintamallin tulokset sisältävät asiakaskohtaiset tulokset, mutta pääpaino on siinä, miten toimintamalli tuottaa toimintamallin yleiset tulokset ja vaikutukset. Toimintamallilla on sovittu rakenne ja yhteiset toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat työntekijöiden toimintaa ja jotka liittyvät asiakasrajapintaan. Olennaista onkin tarkastella toimintamallia ja sen tuottamia kokonaisvaikutuksia kokonaisuutena. Kyse ei ole irrallisesta kokoelmasta välineitä, työmenetelmiä tai taustaorientaatioita. (Aaltio & Isokuortti 2019, 10.)

Menetelmäuskollisuus ja adaptaatio

Menetelmäuskollisuus eli fideliteetti kuvaa sitä, kuinka pitkälle mallin käyttäjät toteuttavat mallia suunnitellun kaltaisena (Carroll ym. 2007, ref. Isokuortti & Aaltio 2021). Lähtökohtainen oletus on, että toimintamalli toimii toivotulla tai oletetulla tavalla vain silloin, kun sen ydinelementit toteutuvat oikein. Tämän vuoksi ydinelementtien tulee toistua toimintamalleissa sovitun kaltaisina, jotta niiden tuloksia ja vaikutuksia voidaan arvioida. Ohjelmateoriaa tarkistetaan tarpeen mukaan sen jälkeen, kun toimintamallia on pilotoitu ja sen tuloksia arvioitu.

Toimintamalliin voidaan tehdä tarpeellisiksi arvioitavia muutoksia, joilla voidaan parantaa sen vaikuttavuutta paikallisessa toimintaympäristössä. Tällöin on kyse adaptaatiosta. Muutosten tulee olla perusteltuja, eikä niitä voida tehdä esimerkiksi resursoinnin tai osaamisen puutteen vuoksi. (Isokuortti & Aaltio 2021.) Muutoksia voidaan tehdä ainoastaan toimintaympäristöstä johtuviin tekijöihin ja resursseihin. Ydinelementtien lisäksi oletetut mekanismit ja tulokset ovat ohjelmateoriassa muuttumattomia. (Ks. taulukko seuraavalla sivulla.)

Etsivän sosiaalityön toimintamallin (THL) ohjelmateoria

Seuraavassa taulukossa esitellään etsivän sosiaalityön toimintamallin (THL) ohjelmateoria sitä visualisoivan logiikkamallin muodossa. Logiikkamallia luetaan vasemmalta oikealle.

Taulukko. Etsivän sosiaalityön toimintamallin (THL) logiikkamalli.

| Toimintaympäristö ja toimijat | Resurssit | Ydinelementit | Mekanismi | Toimintamallin tulokset |
|--|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Elämäntilanne-lähtöinen lähestymistapa Monialaisuus Verkostomainen työote Johdon tuki ja yhteensovittava johtaminen | <ul style="list-style-type: none"> Henkilöstö Osaaminen Liikkumisen mahdollistavat keinot Tietotekniset välineet | <ul style="list-style-type: none"> Ihmisten tavoittelemisen ja löytäminen eri keinoin kadulta, kodeista ja verkko-ympäristöstä Yksilökohtainen ja tarvittaessa anonyymi ohjaus ja neuvonta sosiaalihuollon ammattihenkilön toteuttamana Sovitut yhteistyö-rakenteet ja ohjauskäytännöt Vaikuttaminen rakenteellisen sosiaalityön keinoin | <ul style="list-style-type: none"> Kynnyksettömyys ja välitön apu Ehdoton asiakaslähtöisyys ja kunnioitus Turvallinen ja varmistettu siirtymä palvelujen piiriin Tieto marginaalisista ja piiloon jäävistä tilanteista ja ilmiöistä | <ul style="list-style-type: none"> Asiakas tietää saavansa tarvittaessa apua Asiakas on tullut autetuksi Palvelut ovat saatavia ja saavutettavia Tietoon perustuvan päätöksenteon edellytykset ovat hyvät |
| Paikalliset adaptaatoritratkaisut, esim. liikkumisen mahdollistamisen erilaiset ratkaisut, etsivän työn kohdentuminen (verkko, kadut, kodit, yhteiset tilat jne.) | | X | X | X |

Etsivän sosiaalityön logiikkamalli

Logiikkamallissa kuvataan ensin keskeisimmät toimintaympäristön ominaisuudet ja toimijat, jotka tukevat toimintamallin toteutusta. Tämän jälkeen tuodaan esille keskeiset resurssit, joita toimintamallin toteutus edellyttää. Toimintaympäristön ja resurssien tulee olla sellaiset, että ne edesauttavat ja mahdollistavat ydinelementtien oikeanlaisen toteutuksen, mikä mahdollistaa mekanismien käynnistymisen sekä toimintamallin tulosten ja vaikutusten saavuttamisen.

Logiikkamalli tukee toimintamallin arviointia ja jatkokehittämistä, koska siinä kuvataan selkeästi, minkälaisista osista kokonaisuus muodostuu. Jos mallia sovitetaan paikallisiin olosuhteisiin paremmin sopivaksi, muutokset tulee kuvata ja perustella huolella.

Toimintamallin keskeisin osa ovat ydinelementit. Perehtyminen toimintamalliin kannattaakin aloittaa niistä.

Etsivän sosiaalityön toimintamallin (THL) ydinelementit

Etsivän sosiaalityön toimintamallissa on tunnistettu neljä ydinelementtiä. Toimintamallia pilotoitaessa myös ymmärrys ydinelementtien sisällöstä tarkentuu käytännön kokemusten myötä.



Ihmisten tavoitteleminen ja löytäminen eri keinoin kaduilta, kodeista ja verkkoympäristöstä. Etsivän sosiaalityön kohderyhmä on usein heikosti palvelujärjestelmään kiinnittynyttä tai kokonaan sen ulkopuolella. Kaduilla tapahtuvassa työssä asunnottomat ovat keskeinen kohdattava ryhmä.

Etsivässä sosiaalityössä periaatteena on jalkautuminen sinne, missä ihmiset ovat sekä toiminta asiakkaiden ehdoilla. Luonteeltaan palvelu on kynnyksetöntä. Etsivää sosiaalityötä tehdään kaduilla ja kodeissa sekä julkisissa palveluissa, kauppakeskuksissa, kirjastoissa ja yhteistyökumppaneiden, kuten järjestöjen, matalan kynnyksen tiloissa. Etsivää sosiaalityötä tehdään myös verkkoympäristöissä, jolloin sosiaalinen media ja erilaiset paikalliset keskusteluryhmät toimivat työskentelyn tiloina. Työ on nopeaa ja joustavaa reagoitua eteen tuleviin asioihin.

Yksilökohtainen ja tarvittaessa anonyymi neuvonta ja ohjaus sosiaalihuollon ammattihenkilön toteuttamana. Etsivässä sosiaalityössä on vahva vapaaehtoisuuden periaate, jossa luottamus on työn onnistumisen edellytys. Asiointi voi toteutua anonyymisti tai sosiaalihuollon asiakkuuteen perustuvana. Etsivän sosiaalityön neuvonta ja ohjaus sisältävät tietoa palveluista, palveluihin hakeutumisesta ja sosiaaliturvasta. Kirjauksia asiakastietojärjestelmään tehdään lähtökohtaisesti asiakkaan luvalla. Tarvittaessa asiakas saatetaan jatkopalveluun, ja palveluneuvonta vaatii usein palvelutulkausta eli asiakasta tuetaan konkreettisesti palvelun tai etuuden saamisessa.

Etsivä sosiaalityö on lähtökohtaisesti yksilökohtaista työtä, mutta työtä voidaan tehdä myös ryhmien kanssa ja hyödyntää spontaania ryhmämuotoista toiminnallisuutta. Työvälineenä voidaan käyttää muun muassa muutosta, hyvinvointia ja osallisuutta tukevaa keskustelua.

Sovitut yhteistyörakenteet ja ohjauskäytännöt. Etsivässä sosiaalityössä korostuu monialaisuus, ja siinä hyödynnetään tarvittaessa hyvinvointialueen yleisiä palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja. Asiakaslähtöisen työskentelyn mahdollistamiseksi on lisäksi tärkeää, että yhteistyön rakenteet on käytännön työn kannalta suunniteltu hyvin ja että on sovittu, miten erilaisissa asiakkaiden kohtaamisissa toimitaan. Osalla asiakkaista yleiset palvelupolut eivät ole toimivia. Tällöin etsivän sosiaalityön tulee turvata asiakkaan jatkopalvelujen toimivuus ja edesauttaa palveluja rakentamaan asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti askel askeleelta.

Etsivän sosiaalityön keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi sosiaalitoimisto, terveydenhuolto, asunnottomien palvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut sekä järjestöt ja niiden matalan kynnyksen tilat. Lisäksi etsivässä sosiaalityössä tärkeää on tehdä yhteistyötä muiden etsivää tai katutyötä tekevien toimijoiden kesken.

Vaikuttaminen rakenteellisen sosiaalityön keinoin. Etsivä sosiaalityö hyödyntää rakenteellista sosiaalityötä monipuolisesti. Rakenteellisen sosiaalityön keinoin välitetään tietoa muun muassa asiakkaiden kokemuksista, elinolosuhteista ja palvelutarpeista sekä esille nousseista havainnoista ja sosiaalisista ilmiöistä. Rakenteellisen sosiaalityön menetelminä ja keinoina voidaan hyödyntää sosiaalista raportointia. Lisäksi voidaan vaikuttaa tekemällä epäkohtailmoituksia ja erilaisia kannanottoja tai hyödyntämällä sosiaalista mediaa. Akuuteista ilmiöistä voidaan raportoida suoraan esimerkiksi johdolle.

Hyvinvointialueilla tulee huolehtia rakenteellisen tiedon keräämisestä, tuottamisesta sekä hyödyntämisestä sekä asiakasosallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden huomioimisesta osana kokonaisuutta. Etsivässä sosiaalityössä kohdattavien ihmisten elämäntilanne on usein poikkeuksellisen vaikea, minkä vuoksi rakenteellisella työotteella, asianajoroolilla ja vaikuttamisella asiakasryhmän asioihin on erityisen painava merkitys.

Toimintaympäristö ja toimijat

Etsivän sosiaalityön lähtökohtana on *elämäntilannelähtöinen lähestymistapa*, joka pohjautuu kohdatun ihmisen elämäntilanteen ymmärtämiseen ja luottamukseen sekä palvelun kynnyksettömyyteen. Vaikka kyse on viranomaistoiminnasta, ovat kohtaamiset epämuodollisia, eivätkä sanktiot kuulu toimintamalliin.

Monialaisuus ja verkostomainen työote edellyttävät etsivän sosiaalityön moniammatillista ja monialaista toteutustapaa, jossa verkostot kattavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut mutta ulottuvat lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolelle. Esimerkiksi Kelan, TE-palvelujen, järjestöjen, Rikosseuraamuslaitoksen, asuntotoimen ja ulosotto-
laitoksen toiminnot voivat sisältyä toimintamallin verkostoihin. Verkostot luovat edellytykset yhteistyörakenteiden mallintamiselle, toiminnalle ja tarpeen mukaiselle päivittämiselle.

Johdon tuki ja yhteensovittama johtaminen varmistavat toimintamallin menestyksensä toteutuksen. Toimintamalli tarvitsee onnistuakseen moniammatillisen ja monialaisen perustan, jossa toimintojen ja palvelujen yhteensovittamista johdetaan ja asiakastyötä tekeville annetaan yhteisessä työskentelyssä tarvittava tuki. Se edellyttää esihenkilöiden ja johdon määrätietoista toimenpiteitä, ohjausta ja seuranta. Palvelujärjestelmän yhteensovittavan johtamisen turvin asiakastyötä tekevät voivat ensisijaisesti keskittyä ammatilliseen toimintaan ja sen kehittämiseen.

Resurssit

Etsivän sosiaalityön toteuttaminen vaatii oikein kohdennetut resurssit. *Henkilöstöllä* tulee olla riittävä *osaaminen*, joka liittyy kykyyn toimia asiakaslähtöisellä tavalla sosiaalityön ammatillisia periaatteita noudattaen. Katutason työskentelyssä tarvitaan rohkeutta ja avointa asennetta. Lisäksi palvelujärjestelmän tuntemus, valmius moniammatilliseen ja monialaiseen työskentelyyn sekä sovittujen yhteistyökäytäntöjen ja palvelupolkujen hallinta ovat edellytys joustavalle, palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta edistävälle toiminnalle.

Liikkumisen mahdollistavat keinot voivat vaihdella paikallisesti. Esimerkiksi auto voi toimia etsivän sosiaalityön työntekijän toimistona. Työntekijä voi lisäksi tehdä asiakastyön kirjauksia autossa tietoturvaisella tavalla. Hän voi tarvita auton liikkuaakseen asiakkaiden luo ja viedäkseen heitä palveluihin. Auto voi myös toimia kohtaamisen tilana. Toisaalta joinakin päivinä työntekijälle voi riittää, että hän pääsee julkisilla liikennevälineillä kynnyksettömään toimitilaan tapaamaan asiakkaita.

Toimintamalli edellyttää lisäksi riittäviä *tietoteknisiä välineitä*. Kaduilla liikkuesssa pääsy asiakastietojärjestelmään sujuvoittaa työtä ja mahdollistaa kirjausten tekemisen. Työntekijän voi myös olla asiakasturvallisuuden kannalta erittäin tärkeää tarkistaa asiakkaan tietoja sekä ottaa yhteyttä tai konsultoida muita palveluja. Tietoteknisten välineiden tulee lisäksi mahdollistaa digitaalinen vuorovaikutus.

Mekanismit

Mikäli etsivän sosiaalityön ydinelementit toteutuvat siten kuin niiden on tarkoitus toteutua, niiden oletetaan tuottavan ainakin neljä mekanismia, jotka saavat aikaan tulokset ja vaikutukset. Tässä vaiheessa ohjelmateoriassa kuvatut mekanismit ja tulokset ovat kuitenkin vielä oletuksia, joita arvioidaan pilotoitajakson aikana. Vaikuttavien mekanismien tunnistaminen edellyttääkin moninäkökulmaista tutkimusta (Matthies ym. 2021, 190).

Kynnyksettömyys ja välitön apu on edellytys vuorovaikutukselle. Etsivän sosiaalityön toimintamalli koostuu neuvonnasta, ohjauksesta ja palveluihin saattamisesta. Tarkoituksena on siten edistää palvelujen saavutettavuutta. Kun tukea ja keskusteluapua on kynnyksettömästi saatavilla, mahdollistuvat myös tarpeenmukaiset palvelujen jatkopolut. Osa kohdatuista ihmisistä ei kuitenkaan halua palvelujen piiriin. Heille on joka tapauksessa tarjolla sosiaaliohjausta ja myös terveydenhoidon palveluja omassa elinympäristössään (esim. pieni haavanhoito, eväät, bussilippu, työntekijän saatavilla olo).

Ehdoton asiakaslähtöisyys ja kunnioitus rakentaa usein jo menetettyä luottamusta yhteiskuntaan ja sen palveluihin. Etsivässä sosiaalityössä toimintatapa on ehdottoman asiakaslähtöinen ja perustuu asiakkaan itse määrittelemiin lähtökohtiin. Kuulaksi tuleminen ja mahdollisuus itse päättää siitä, miten omien asioiden hoidossa edetään, voi edistää asiakkaan kokemusta yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta sekä osallisuudesta. (Leeman & Hämäläinen 2016.)

Etsivän sosiaalityön asiakkaat tarvitsevat usein tukea ensin kohtaamaltaan työntekijältä pysyäkseen palvelujen piirissä. Etsivän sosiaalityön tehtävänä on pohjustaa *turvallista ja varmistettua siirtymää palvelujen piiriin*. Sovitut yhteistyörakenteet ja erityisryhmille sovitut joustavat palvelupolut edistävät palvelujen piiriin siirtymistä sekä palveluissa pysymistä ja helpottavat tuen vastaanottamista. Voi olla, että etsivässä sosiaalityössä ilmenee tarve vaikuttaa palveluihin pääsyn kriteereihin ja palvelujärjestelmän sääntöihin. Joskus tulee selvittää asiakkaan tukena tilanteita, joissa palvelu tai hoito keskeytyy.

Kun etsivän työn kautta saadaan tietoa *marginaalisista ja piiloon jäävistä tilanteista ja ilmiöistä*, voidaan pyrkiä vaikuttamaan ja kehittämään palvelujärjestelmää siten, että se vastaa yhä paremmin palvelujen marginaalissa olevien ihmisten elämäntilanteisiin ja tarpeisiin. Tämä rakenteellisen sosiaalityön mekanismi tukee onnistuessaan yksilöitä heidän omissa elämäntilanteissaan ja tavoitteissaan mutta lisäksi tuottaa tietoa palvelujen ja yhteiskunnan kehittämistä varten.

Toimintamallin tulokset

Etsivän sosiaalityön toimintamallin oletettuja tuloksia on neljä. Ensinnäkin *asiakas tietää saavansa tarvittaessa apua*. Asiakas tietää, mitä palveluja hän on oikeutettu saamaan ja miten hän ne saa. Asiakas myös tietää saavansa tarvittaessa tukea palveluihin hakeutumisessa. Asiakkaan huolia ja näkemyksiä on huolellisesti kuultu, ja hänen näkemyksensä ja arvionsa omasta tilanteestaan on otettu työskentelyn lähtökohdaksi.

Toiseksi *asiakas on tullut autetuksi*. Asiakas on parhaassa tapauksessa saatettu onnistuneesti hänelle kuuluvien palvelujen piiriin. Vähintäänkin asiakas tietää, mistä hän tarvittaessa saa apua ja että etsivän sosiaalityön palvelut ovat tarpeen mukaan saatavilla.

Kolmanneksi toimintamallin tuloksena *palvelut ovat saatavia ja saavutettavia*. Toimintamallin tuloksena asiakas saa tarvitsemansa palvelut ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asema palvelujärjestelmässä on selkiytynyt ja vahvistunut.

Etsivän sosiaalityön toteuttaman rakenteellisen sosiaalityön myötä *tietoon perustuvan päätöksenteon edellytykset ovat hyvät*. Palvelujärjestelmään kertyy tietoa sosiaalisista ongelmista ja ilmiöistä, mikä luo edellytyksiä tietoon perustuvalla johtamisella. Myös hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintojen ymmärretään koskevan marginaalissa eläviä väestöryhmiä.



Lisätietoja

Kuvattua toimintamallia pilotoidaan ja arvioidaan osana Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit -työpajasarjaa. Työpajasarjaa on osa sosiaalihuollon kehittämissuunnitelman toimeenpanon tukea. [Lisätietoja tästä linkistä.](#)

Etsivän sosiaalityön toimintamalliin (THL) liittyvissä asioissa voit olla yhteydessä seuraaviin henkilöihin: pekka.karjalainen(at)thl.fi, eeva.liukko(at)thl.fi ja heidi.muurinen(at)thl.fi

Lähteet

Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne (2019) Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteita ja toimintamekanismeista. Työpäpaperi 33/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Andersson, Björn (2013) Finding ways to the hard to reach – considerations on the content and concept of outreach work. *European Journal of Social Work*, 16:2, 171–186. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13691457.2011.618118>

Borg, Pekka (2008) Ohjelmateoria. Teoksessa Pekka Borg & Stina Högnabba & Marja-Liisa Kilponen & Kaisa Kopisto & Pertti Korteniemi & Ilkka Tapani Paananen & Niina Pietilä (2008) Arviointi työtavaksi. Kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämistä Helsingin sosiaalivirastossa. Oppaita ja työkirjoja 2. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 22–27.

Carroll, Christopher & Patterson, Malcolm & Wood, Stephen & Booth, Andrew & Rick, Jo & Balain, Shashi (2007) A conceptual framework for implementation fidelity. *Implementation Science*: IS, 2 (1), 40–40.

Dahler-Larsen, Peter (2005) Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt -menetelmä-käsikirja. *FinSoc Arviointiraportteja 3/2005*. Helsinki: Stakes.

Etsivä lähityö (2020) Helsingin kaupungin etsivän lähityön malli. Esittelydiat, Helsingin kaupunki.

Foundation Regenboog AMOC & Mikkonen, Mika (2007) Etsivä työ Euroopan syrjäytyneiden väestönsien parissa: Suuntaviivoja yhdenmukaisiin etsivän työn palveluihin. Helsinki: A-klinikkasäätiö.

Into ry (2022) <https://www.intory.fi/etsiva-nuorisoty/>

Isokuortti, Nanne & Aaltio, Elina (2021) Implementointitutkimuksesta tukea sosiaalisen tutkimuksen ja käytännön kehittämiseen. *Yhteiskuntapolitiikka 2/2021*, 229–234.

Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi (2021) Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö: opas ammattilaisille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ohjaus 1/2021. <https://www.julkari.fi/handle/10024/142555>

Leeman, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5*.

Matthies, Aila-Leena & Svenlin, Anu-Riina & Rantamäki, Niina & Viitasalo, Katri (2021) Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.) *Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Helsinki: Gaudeamus, 189–202.

Nuorisolaki 1285/2016

Pascale, Lena (2020). Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen sosiaalisessa raportoinnissa: Toimintatutkimus Helsingin kaupungin matalan kynnyksen palveluissa. *Diakonia-ammattikorkeakoulu*. <https://www.theseus.fi/handle/10024/300587>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Svenlin, Anu-Riina & Matthies, Aila-Leena & Turtiainen, Kati (2021) Johdanto: Aikuissosiaalityö ja Kaizer-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.) *Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Helsinki: Gaudeamus, 7–24.

Tampereen kaupunki (2021) Mikä etsivässä työssä on niin ihmeellistä? <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/blogit/qu6Bp5LZv.html> (luettu 20.4.2022)