

Eija Soini

HARJAVALLAN KAUPUNGIN
AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMINEN

Sosiaalialan koulutusohjelma

Ylempi AMK

2016



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

HARJAVALLAN KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMINEN

Soini, Eija
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK
Toukokuu 2016
Ohjaaja: Kumpulainen, Pasi
Sivumäärä: 45

Asiasanat: aikuissosiaalityö, toimintatutkimus, kehittäminen

Työni aiheena oli kehittää Harjavallan kaupungin aikuissosiaalityötä. Kohteiksi muodostuivat 1) aikuissosiaalityön tiimipalavereiden kehittäminen sekä 2) sosiaalikeskuksen päivystys. Kehittäminen alkoi syksyllä 2015 ja siihen osallistuivat Harjavallan kaupungin aikuissosiaalityötä tekevät työntekijät, etuuskäsittelijät, sosiaalikeskuksen neuvonnasta vastaava henkilö sekä perusturvajohtaja.

Käytin työni lähestymistapana toimintatutkimusta, jossa yhdistyy kehittäminen ja tutkimus. Toimintatutkimus korostaa ihmisten välistä yhteistyötä ja vuorovaikutusta, jotka toimivat perustana kehittämislle. Toimintatutkimuksen tavoitteena oli parantaa käytännön toimintaa. Työni oli käytännönläheinen, jonka tietoperusta pohjautui aikuissosiaalityön, palveluohjauksen sekä toimeentulotukityön tarkasteluun.

Kehittämismenetelmänä käytettiin työkonferenssia. Työkonferenssi on osallistujien tasavertainen vuoropuhelu, jossa tavoitteena on löytää yhteisymmärrys käsiteltävästä aiheesta. Vuoropuhelun jälkeen tavoitteena on luoda suunnitelma siitä, miten esille nousseita teemoja lähdetään käytännössä työstämään. Työkonferenssi järjestettiin syksyllä 2015 aikuissosiaalityön työntekijöiden kehittämispäivässä ja kehittämistä jatkettiin sen lisäksi aikuissosiaalityön tiimipalavereissa sekä työnohjauksessa. Työkonferenssin vaiheita olivat 1) visiointi, 2) esteet ja ongelmat visioiden saavuttamiseen, 3) ratkaisut esteiden poistamiseen sekä 4) kehittämiskohteiden valinta.

Aikuissosiaalityön tiimipalavereiden ja sosiaalikeskuksen päivystyksen kehittämistä tapahtui konkreettisesti, joka johti uusiin ja parempiin käytäntöihin.

DEVELOPMENT OF ADULT SOCIAL WORK IN CITY OF HARJAVALTA

Soini, Eija

Satakunta University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Social Services

May 2016

Supervisor: Kumpulainen, Pasi

Number of pages: 45

Key words: adult social work, action research, development

The subject of my work was to develop the adult social work in city of Harjavalta. The focus of my study was 1) to develop the team meetings within adult social work and 2) to develop service of social service center in the city of Harjavalta. The work began in autumn of 2015. The participants were employees of adult social work, benefits officers, the person responsible for counseling of social service center and the basic security leader.

The scientific approach was action research, which combines development and research. Action research emphasizes co-operation and interaction, which form the foundation for development. The goal of research was to develop common practice. The development was practical and based on theories of adult social work, service coordination and work of income support.

The scientific method was based on work conference. Work conference is equal dialogue between the participants and the aim is to reach an agreement in the discussed matter. After that, the aim is make a plan how to work in practice to reach the goals. The work conference was in autumn of 2015. The work continued in team meetings and in administration of work. The stages of work conference were 1) innovation 2) identification of obstacles and problems that could prevent achieving the innovations 3) solutions to remove the obstacles and 4) choosing the subjects for development.

Finally, results of development meetings of adult social work and the service of social service centre led to better working methods.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Aikuissosiaalityö	8
2.2 Aikuissosiaalityö Harjavallan sosiaalikeskuksessa	11
2.3 Palveluohjaus Harjavallan sosiaalikeskuksessa	12
2.4 Toimeentulotukityö Harjavallan sosiaalikeskuksessa	13
2.5 Sosiaalityössä tapahtuvia muutoksia	15
3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ	19
3.1 Kehittämistehtävän aihe	19
3.2 Toimintatutkimus kehittämistehtävän lähestymistapana	19
3.3 Työkonferenssi kehittämisessä käytettynä menetelmänä	24
4 PROSESSIN KUVAUS	27
4.1 Prosessin aloitus	27
4.2 Aikuissosiaalityön kehittämispäivä 1.10.2015 Harjavallassa	27
4.3 Visiointi	28
4.4 Ongelmat ja esteet	30
4.5 Ratkaisut	32
5 TULOKSET	34
5.1 Aikuissosiaalityön tiimipalaverin kehittäminen	34
5.2 Sosiaalikeskuksen päivystyksen kehittäminen	35
5.3 Uudet toimintatavat	37
5.4 Tulosten yhteys valtakunnallisiin muutoksiin	39
6 POHDINTA	41
LÄHTEET	43

1 JOHDANTO

Tämä kehittämistyö kertoo Harjavallan kaupungin aikuissosiaalityön kehittämisestä. Kehittämistehtäväni aihe syntyi syksyllä 2015 aloittaessani Harjavallan kaupungin sosiaalikeskuksessa sosiaaliohjaajana aikuissosiaalityössä. Toimin samassa työtehtävässä jo keväällä 2015 muutaman kuukauden ajan. Irtautuminen kesän ajaksi kyseisestä työstä herätti kehittämissideoita aikuissosiaalityön työtapoihin ja –menetelmiin kyseisessä työyhteisössä. Oman arvioni mukaan asiakasmäärät nousevat työttömyyden ja syrjäytymisen lisääntyessä. Kehittämisen tavoitteena itselläni oli kehittää aikuissosiaalityötä tehokkaaksi ja oikeudenmukaiseksi resurssit huomioiden. Työyhteisö halusi nostaa kehittämiskohteeksi aikuissosiaalityön tiimipalaverin sekä sosiaalikeskuksen päivystyksen kehittämisen, jotka siis muodostuivatkin kehittämiskohteiksi.

Aikuissosiaalityön tiimipalaverin kehittäminen muodostui kehittämiskohteeksi, sillä sen runko ja sisältö olivat osittain jäsentymättömiä, eivätkä vastanneet työntekijöiden tarpeisiin. Työntekijät kokivat, että tiimipalaverin tulisi olla johdonmukainen ja tehokas. Erityisen tärkeäksi koettiin työn kannalta ajankohtaisista asioista, kuten hallintotuomioistuinten ratkaisuksista sekä lakiuudistuksista tiedottaminen, joka nyt oli ollut vähäistä tai jopa puuttunut kokonaan. Työntekijät toivoivat, että tiimipalaverista vastaa johtava sosiaalityöntekijä ja sijaistapauksissa sosiaalityöntekijä. Vetovastuussa olevan johtavan sosiaalityöntekijän toivottiin tuovan palaveriin ajankohtaiset aiheet. Tiimipalaveriin toivottiin jämakkyyttä siten, että siihen tarkoitettu aika käytetään tehokkaasti keskustellen tiimipalaveriin kuuluvista asioista eikä keskustelun anneta rönsyillä epäolennaisiin aiheisiin. Tämän vuoksi tiimipalaverin rungon muodostaminen loogiseksi kokonaisuudeksi ja sen noudattaminen olivat työntekijöille tärkeitä. Työntekijät toivoivat, että vetovastuussa oleva johtava sosiaalityöntekijä kertoo tiimipalaverin alussa mahdollisista ajankohtaisista asioista, jonka jälkeen käsitellään asiakasasiat. Jotta tiimipalaverissa ehditään käsittelemään tarvittavat asiat säännöllisesti, päätettiin, että palaverin ajankohtaa aikaistetaan tuntia aiemmaksi ja se pide-

tään viikoittain samana päivänä, eikä siitä poiketa kuin erittäin perustellusta syystä. Tiimipalaverin ajankohdan säännöllisyys nostettiin hyvin tärkeään rooliin asiakastyön laadun ja asiakkaiden tasavertaisen kohtelun takaamiseksi. Säännöllisyys nostaa asiakastyön laatua ja tasavertaista kohtelua siten, että tiimin kokoontuessa viikoittain, harkintaa ja moniammatillista tiimiä vaativien asiakasasioiden käsittely ei viivästy ja niiden käsittelyssä käytetään keskenään samoja perusteita kokonaisvaltaista harkintaa käyttäen.

Sosiaalikeskuksen päivystyksen kehittäminen nostettiin esille, koska työntekijät halusivat kehittää asiakaslähtöisyyttä. Päivystyksellä tarkoitetaan sitä, että akuuttiasiakkaiden asioiden käsittelyä esimerkiksi puhelimitse vietäisiin eteenpäin sekä niiden hoitamisesta vastaisivat tietyt työntekijät (sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja) ennalta sovitusti, esimerkiksi vuoroviikoin. Strukturoidun päivystystoiminnan myötä asiakkaiden akuutit asiat tulisi hoidettua viivytyksettä ja arvio asiakkaan tilanteesta olisi tiettyjen työntekijöiden yhteisten linjausten mukaista. Päivystysluonteista toimintaa on käytännössä ollut akuuttien asiakkaiden kohdalla, mutta se on ollut hyvin sekavaa ja jäsentymätöntä, eikä siitä ollut tarkemmin sovittu. Toiminta koettiin kuitenkin tärkeäksi, mutta sen vaikutus ajanvarauksella asioivien asiakkaiden asemaan on negatiivista. Akuuttiasiakkaan tullessa sosiaalikeskukseen, ajanvarauksella asioivan asiakkaan asioiden hoitaminen venyy, koska selkeitä raameja päivystystoiminnalle ei ollut. Päivystyksen kehittäminen koettiin kuitenkin syksyllä 2015 ajankohdallisesti huonoksi, koska työtilanne oli ruuhkautunut. Päivystyksen kehittämisestä sovittiin, että sen pariin palataan kun työtilanne on rauhoittunut. Samalla sovittiin, että sosiaalikeskuksen aukioloaikoja tullaan tarkastelemaan, jolloin pohditaan mahdollisen myöhäisemmän iltapäivävastaanoton käyttöönottoa sekä vastaavasti aamupäivän aukioloaikaa supistamaan yhtenä päivänä viikossa tai, että iltapäivän jälkeinen asiointi tapahtuisi vain ajanvarauksella. Työtilanteen tasaannuttua, helmikuussa 2016 Harjavallan sosiaalikeskuksessa otettiin käyttöön päivystyspuhelin.

Ahvenus (2012, 297-298) toteaa artikkelissaan, että pienten kuntien sosiaalitoimessa on usein vähän sosiaalityön työntekijöitä. Ahvenus kirjoittaa sosiaalijohtajan työstä, joka pitää sisällään itsenäisen työn lisäksi lähes kaiken sosiaalitoimessa tehtävän työn. Työpäivän tunnit eivät useinkaan riitä, kun etuuslaskennan, puhelinneuvonnan, kotikäyntien ja toimistolla tehtävän sosiaalityön ja hallinnollisten asioiden hoitami-

nen vievät aikaa. Tilanne omassa työpaikassani on samankaltainen, vaikkakaan työntekijänä ei ole sosiaalijohtaja vaan sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä yhdessä etuuskäsittelijöiden kanssa. Harjavallan sosiaalikeskuksessa on ollut henkilöstövajetta, joka on osaltaan vaikuttanut negatiivisesti asiakastyöhön. Alituiset säästöpainheet vaikeuttavat lainsäädännön ja kunnan ohjeiden noudattamista, ellei jopa tee siitä joskus mahdotonta (Ahvenus 2012, 299).

Kehittämistyö on aiheena ajankohtainen, sillä toimeentulotuki siirtyy kunnilta Kelalle 1.1.2017 alkaen. Vuoden 2017 alusta alkaen Kela vastaa perustoimeentulotuen laskemisesta ja maksatuksesta. Kuntien hoidettavaksi jää Kela-siirtymisen jälkeen edelleen täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 12.) Muutoksena on tullut myös vuonna 2015 voimaanastunut uusi sosiaalihuoltolaki (Saikkonen, Blomgren, Karjalainen & Kivipelto 2015, 9). Osissa kunnissa toimeentulotuki on ollut iso osa sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työtä. (Blomgren & Kivipelto 2012, 29). Etuuskäsittely on jo ennen uutta sosiaalihuoltolakia tai muita uudistuksia monessa kunnassa eriytetty sosiaalityöstä. Etuuskäsittelyllä tarkoitetaan toimeentulotukityötä. Jo nyt on kuitenkin huomattu, että toimeentulotuen siirtäminen etuuskäsittelijöille on johtanut ei-toivottuihin tuloksiin, koska asiakas ei ole saanut tarvittavaa muuta tukea tilanteeseensa. Ainoastaan taloudellisen tuen saaminen voi pahimmassa tapauksessa pitkittää asiakassuhdetta sosiaalipalveluissa ja täten myös toimeentulotuessa. (Saikkonen ym. 2015, 9.)

Oman arvioni ja kokemukseni mukaan Harjavallan sosiaalikeskuksessa sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden suurin osa ajasta kuluu toimeentulotukityöhön, vaikka sosiaalikeskuksessa työskentelee myös kaksi henkilöä etuuskäsittelyssä, joista toinen osa-aikaisesti. Toimeentulotuen siirtymisen johdosta Kelalle siirtyvä perustoimeentulotuki antanee sosiaaliohjaajille ja -työntekijöille enemmän aikaa lähityön tekemiseen asiakkaiden kanssa. Useimmissa tapauksissa kuitenkin asiakas on ohjautunut sosiaalikeskukseen nimenomaan taloudellisen tilanteen vuoksi. Vastaanotolla asiakkaiden tilanteissa on usein havaittavissa kuitenkin myös muuta, kuin taloudellisen tilanteen heikentymistä, jolloin toimeentulotukityö on vain yksi osa sosiaalikeskuksessa tehtävää aikuissosiaalityötä.

2 KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityötä tehdään ihmisten kanssa, joiden elämäntilanteet ovat haastavia. Nämä ihmiset ovat usein myös toimeentulotuen tarpeessa. Aikuissosiaalityö on kuitenkin paljon muutakin kuin rahan jakamista eli toimeentulotukityötä. Aikuissosiaalityötä on määritelty monin eri tavoin, mutta yhtenäistä määritelmää sille ei kuitenkaan ole löydetty. (Blomgren & Kivipelto 2012, 4; Strömberg-Jakka 2012, 140.) Aikuissosiaalityö on siis käsitteenä laaja-alainen ja haastava määrittellä. Sanan mukaisesti viitataan aikuisväestöön, jonka kanssa sosiaalityötä tehdään. Pääsääntöisesti aikuissosiaalityö kohdistuu täysi-ikäisiin henkilöihin (Taina & Kotiranta 2014, 184). Käytännössä monissa kunnissa aikuissosiaalityö ei kuitenkaan sanasta huolimatta koske kaikkia aikuisia, kuten esimerkiksi vammaisia tai lapsiperheitä. (Juhila 2008, 18-19).

Itse käsitän aikuisuuden lain mukaisesti, jolloin puhutaan täysi-ikäisistä, 18 vuotta täyttäneistä henkilöistä. Toisaalta, aikuissosiaalityössä otetaan asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne huomioon, jolloin esimerkiksi vanhemman heikko taloudellinen tilanne saattaa vaikuttaa hänen ala-ikäisiin lapsiinsa. Tällöin ajattelen, että aikuissosiaalityö käsittää myös alle 18 vuotta täyttäneiden kanssa tehtävää työtä. Sanana aikuissosiaalityö on hyvin selkeä, mutta vaikuttaisi siltä, että käytännössä aikuissosiaalityön palveluiden piiriin kuulumisen määrittää sittenkin jokin muu tekijä, mutta mikä?

Juhilan (2008, 44) mukaan aikuissosiaalityö pitää sisällään päihde- ja mielenterveys-työtä, tukiasumis- ja asunnottomuustyötä, kuntouttavaa työtoimintaa, toimeentulotukityötä sekä alue- ja yhdyskuntatyötä. Tällaisen kunnallisen perustoiminnan lisäksi sosiaalityötä aikuisten parissa tehdään moniammatillisissa ja erityisissä julkisissa tahoissa. Erityiseksi ja moniammatilliseksi työksi Juhila nimeää kuntouttavan työn työvoiman palvelukeskuksissa, päihdetyön, kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyön, terveydenhuollon sosiaalityön, mielenterveystyön sekä maahanmuuttajatyön. Juhilan mukaan aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä tekevät myös muut yhteiskuntamme tahot, kuten diakoniatyö, sosiaaliset järjestöt sekä sosiaaliset yritykset.

Aikuissosiaalityö kunnallisena perustoimintana	Moniammatilliset ja erityiset julkiset areenat	Muut hyvinvointiyhteiskunnan areenat
<ul style="list-style-type: none"> *Toimeentulotukityö * Kuntouttava työtoiminta * Päihdetyö * (Mielenterveystyö) * (Tukiasumis- ja asunnottomuustyö) * (Alue- ja yhdyskuntatyö) 	<ul style="list-style-type: none"> * Kuntouttava työtoiminta työvoiman palvelukeskuksissa * Päihdetyö * Kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyö * Terveystieteiden sosiaalityö * Mielenterveystyö * Maahanmuuttajatyö 	<ul style="list-style-type: none"> * Sosiaalisten järjestöjen palvelut, erityisesti asiantuntijaj-, mielenterveys-, päihde- sekä tukiasumis- ja asunnottomuustyö * Diakoniatyö, erityisesti työ yhteiskunnan huono-osaisimpien parissa * (Sosiaaliset yritykset)

Taulukko 1. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat (Juhila 2008, 44).

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset kuitenkin muokkaavat Juhilan luomaa aikuissosiaalityön taulukossa mainittuja areenoita ja moninaistaa sitä. Esimerkiksi lisääntyvän maahanmuuton johdosta maahanmuuttajatyön voisi jo laskea kunnalliseen perustoimintaan aikuissosiaalityössä. Kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyöstä käytän yhteisnimitystä rikosseuraamustyö. Rikosseuraamustyö on alueena spesifiä, mutta tietyllä tavalla myös se on mielestäni osa kunnallista perustoimintaa aikuissosiaalityössä. Vaikkakin rikosseuraamustyöstä vastaa Rikosseuraamuslaitos, on se kunnallisessa aikuissosiaalityössä huomioitava asia, jolloin se kuuluu mielestäni perussosiaalityöhön. Sosiaalityö tulee esiin sosiaalitoimistoissa niin sanottuna yleissosiaalityönä, josta käytetään myös nimitystä ”perussosiaalityö” (Blomgren & Kivipelto 2012, 17). Itse käsitän perussosiaalityöllä palveluohjauksen ja suunnitelmallisen työn, jota teen asiakkaan kanssa ja hänen hyväkseen.

Juhila on tarkastellut myös kuntien verkkosivustoilta määritelmiä aikuissosiaalityötä. Määrittelyiden tunnusmerkeiksi ovat nousseet kolme perusosaa: ongelma, tavoite ja välineet. Nämä elementit kuvaavat hyvin sosiaalityötä. Sosiaalityössä siis tehdään huolellinen ja kokonaisvaltainen arvio asiakkaan tilanteesta. Arvion jälkeen luodaan tavoitteet muutoksen aikaansaamiseksi sekä etsitään ne välineet, joilla asiakas voi asetetut tavoitteet saavuttaa. Näitä elementtejä ohjaa suunnitelmallinen työote. (Juhila 2008, 15-25; Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 212-213.)

Kankaan (2011, 15-16, 19) mukaan aikuissosiaalityö on pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista työtä, jossa käytetään yksilökohtaista ja palveluohjauksellista työotetta. Nykytilanne aikuissosiaalityössä on kuitenkin hektinen, jolloin työ painottuu erityisesti akuuttien asioiden ratkaisemiseen. Monesti näihin akuutteihin tilanteisiin liittyy toimeentulotuen myöntäminen. Laki ei ohjaa sosiaalityön työntekijöiden tehtäviä aikuisten palveluissa niin tiukasti kuin esimerkiksi lastensuojelussa. Aikuisille kohdennetut palvelut ovat pirstoutuneet monille toimintakentille ja palveluiden järjestämisessä onkin kuntien kesken isoja eroja. Palveluiden järjestämistä ohjaa lainsäädännön ja kuntakohtaisten ohjeiden lisäksi kuntapäätäjien hyvinkin kirjavat sekä epäyhdenäiset käsitykset palvelujen tarpeesta, laajuudesta, kohteesta sekä henkilöstörakenteesta. Vaikuttaa siis siltä, ettei valtakunnallisesti ole olemassa yhtä tapaa tai suositusta organisoida aikuisten palveluita.

Nummelan (2011, 11, 13) mukaan aikuissosiaalityö on viranomaisen ja asiakkaan kohtaamista, jolloin asiakkaan asemaa määrittää lainsäädäntö. Kohtaamisessa määrittäviä tekijöitä ovat viranomaisen sosiaalityön eettiset ohjeet sekä hallinnolliset reunaehdot, jotka perustuvat kunnalliseen sosiaalityöhön. Kohtaaminen on vuorovaikutusta, kuulluksi tulemistä sekä asiakasprosessin etenemistä. Erityisesti työttömyyteen, taloudellisen tilanteen vaikeutumiseen sekä elämänhallintaan liittyvät seikat ovat kunnallisen aikuissosiaalityön ongelmia. Aikuissosiaalityön palvelut on pääsääntöisesti kohdennettu täysi-ikäisille ja ne voivat pitää sisällään muun muassa toimeentulotukityötä, päihdehuoltoa, vammaispalveluita, mielenterveystyötä, asumispalveluita sekä kuntouttavaa työtoimintaa. Aikuissosiaalityö suuntautuu sekä taloudellisesti että muutoinkin huono-osaisiin henkilöihin.

Aikuissosiaalityön sisältöä määrittävät myös lait. Kuntien sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä määrittävät muun muassa lait toimeentulotuesta, kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä, kuntouttavasta työtoiminnasta sekä päihdehuollosta. Myös sosiaalihuoltolaki sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaavat työtä. (Nummela 2011, 14, 18; Taina & Kotiranta 2014, 184-185.) Lainsäädäntö antaa tietyt reunaehdot ja valtuudet työn toteuttamiselle, mutta jättää aikuissosiaalityön toiminnan aukinaiseksi. Vaikka valtakunnallisesti sekä sosiaali- ja terveysministeriö että Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ovat osaltaan ohjeistaneet ja selvittäneet aikuissosiaalityötä, sekä olleet kehittämishankkeissa mukana, näyttää siltä, että aikuissosiaalityö on edelleen käsitteenä abstrakti ja epäselvä. Pääosin aikuissosiaalityö perustuu elämänkaariajatteluun, jossa palveluiden asiakkaat määritellään ikäryhmien ja niihin liittyvien elämänvaiheiden mukaan. Aikuissosiaalityön käsite on osittain määrittynyt omaksi osa-alueekseen kunnallisessa sosiaalityössä, kuten lastensuojelu sekä vanhusten palvelut. (Taina & Kotiranta 2014, 185.) Kuten moni tietää, aikuissosiaalityö ei ole ainakaan lastensuojelun sosiaalityötä (Kananaja ym. 2011, 212). Aikuissosiaalityö sisältää perussosiaalityötä kytkeytyen isompaan kehykseen osana yhteiskunnan toimintaa ja on kaikkea sitä, mitä muut palvelut eivät ole. (Taina & Kotiranta 2014, 184-185). Itse määrittelin aikuissosiaalityön seuraavasti; aikuissosiaalityö auttaa henkilöä ja hänen perhettään tilanteissa, joissa henkilön omat voimavarat eivät riitä, tai hän tarvitsee apua taloudellisesti, tai neuvoja ja apua asioidensa hoitamiseen sekä elämänhallinnan ja -laadun kohentamiseen. Aikuissosiaalityö on käsitteenä vakiinnuttanut paikkansa, vaikkakin sen sisältö on rikkonaista ja kunta-kohtaista.

2.2 Aikuissosiaalityö Harjavallan sosiaalikeskuksessa

Harjavallan kaupungin aikuissosiaalityön palvelut sisältävät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön antamaa palveluohjausta ja neuvontaa harjavaltalaisille yksinasuville henkilöille ja perheille. Asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen nykyistä elämäntilannettaan problematiikkoineen ja vahvuuksineen sekä motivoidaan tarvittaessa muutokseen. Asiakastyö voi koostua taloudellisesta tuesta tai aktivoimisesta koulutukseen, työelämään tai työkyvyn arviointiin. Asiakkaan kanssa voidaan arvioida päihdekäyttöä ja tarvittaessa ohjata hoitoon. Näiden lisäksi tehdään yhteistyötä muun

muassa TE-toimiston, Harjavallan kaupungin työllistämistoiminnan ja etsivän nuorisotyön kanssa. Lapsiperheillä on mahdollisuus saada tukea arjen tilanteisiin ennaltaehkäisevän perhetyön myötä. (Harjavallan kaupungin www-sivut 2015.) Harjavalta on noin 7500 asukkaan kunta, jonka sosiaalikeskus on pieni. Asiakas voi tulla sosiaalikeskukseen sen aukioloaikoina tai varata sosiaalityöntekijälle tai -ohjaajalle ajan puhelimitse. Harjavallassa aikuissosiaalityöstä puhuttaessa käsitetään 18 vuotta täytäneiden kanssa tehtävä sosiaalityö, pois lukien vammaistyö. Aikuissosiaalityö pitää sisällään myös maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn, mikä tekee työstä entisestään monimuotoisempaa. Omaan kokemukseeni nojaten, Harjavallan aikuissosiaalityö koostuu pitkälti toimeentulotukityöstä, mutta myös palveluohjauksella ja perussosiaalityöllä on iso rooli. Itse panostin erityisesti nuorten auttamiseen, jotta syrjäytymistä ei tapahtuisi tai se ei ainakaan lisääntyisi. Auttamisella tarkoitan konkreettista auttamista, kuten Kelan lomakkeiden täyttämistä, laskujen maksua nettipankissa, budjetin tekemistä, omaan asuntoon muuttamiseen liittyvien asioiden esille nostamista, kuten muuttoilmoituksen tekemistä ja kotivakuutuksen tärkeyttä. Tietyllä tavalla koin nuorten kohdalla olevani vanhemman roolissa, joka antaa elämänohjeita ja neuvoja elämänhallintaan ja arkeen liittyvissä asioissa.

2.3 Palveluohjaus Harjavallan sosiaalikeskuksessa

Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa on kysymys siitä, että asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne huomioidaan, jonka johdosta hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa pyritään löytämään parhaiten soveltuvat palvelut. Se on yksi sosiaalityön auttamismenetelmistä. (Juhila 2006, 177.) Palveluohjaukseen kuuluu siis asiakkaan tilanteen kartoitus. Kuten aiemmin mainitsin, useimmiten asiakas tulee sosiaalikeskukseen, kun taloudellinen tilanne on heikentynyt. Raha kytkeytyy ihmisten kokonaisvaltaiseen selviämiseen siten, että ilman sitä esimerkiksi ruoan ostaminen tai laskuista huolehtiminen ja kodin säilyminen (esim. vuokranmaksu) hankaloituu. Joillakin asiakkailla nousi esiin taloustilanteen kartoittamisen yhteydessä myös muita tarpeita. Iäkkäät ihmiset saattoivat kokea yksinäisyyttä, nuorilla taas saattoi olla ammattiopinnot keskeytyneet tai arjen asiat muutoin epäselviä. Tällöin työotteeni oli palveluohjauksellinen. Iäkkäimmille ihmisille saatoin kertoa seurakunnan eläkeläisille järjestämästä toiminnasta. Nuoria saatoin ohjata TE-toimistoon ammattialan selkeytymiseksi ja

koulutuspolkujen luomiseksi sekä kertoa, miten esimerkiksi kuukauden tulot tulisi jakaa siten, että niistä riittäisi koko kuukauden ruokiin ja muihin perustarpeisiin. Mikäli asiakas kertoi, että muiden toimijoiden palveluiden piiriin lähteminen on yksin ja omatoimisesti hankalaa, sovimme, että voin tulla mukaan ainakin ensimmäisellä kerralla. Usein kävinkin erityisesti nuorten asiakkaiden kanssa TE-toimistossa asioimassa. Tällöin myös sain itse heti tiedon, mitä suunnitelmia asiakkaan kanssa luodaan TE-toimistossa, jolloin myös asiakasta oli helpompi tukea niissäkin suunnitelmissa ja tavoitteissa. Tarvittaessa pystyin nostamaan esille myös asiakkaan oikeuksia ja omaa arviotani esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä TE-toimiston virkailijalle. Joissakin tapauksissa vielä selvensin TE-toimiston virkailijan kapulakieltä, siten, että asiakas todella ymmärsi mistä on keskusteltu ja mitä on sovittu.

Palveluohjaus on asiakkaan ohjaamista tarvittavien palveluiden piiriin sekä palveluista kertomista. Sosiaalitoimen asiakkaalla voi olla yhden problemaattisen tilanteen lisäksi myös tarvetta muille palveluille, joista hän ei edes tiedä tai tunnista oikeuttaan niihin. Harjavallan sosiaalikeskuksessa töissä ollessani ohjasin asiakkaita muun muassa talous- ja velkaneuvontaan, oikeusavun piiriin, A-klinikalle, ehkäisyneuvolaan, Peluurin peliklinikan auttavaan puhelimeen. Mikäli palveluohjaus onnistuu, sillä voi olla asiakkaan toimintakykyä lisäävä vaikutus (Juhila 2006, 178).

2.4 Toimeentulotukityö Harjavallan sosiaalikeskuksessa

Toimeentulotukityöhön kuuluu asiakkaan tulojen, varojen sekä menojen selvitys sekä taloudellisen tilanteen kartoitus. Toimeentulotuen määrä perustuu toimeentulotukilaissa määriteltyjen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotukseen (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 6§). Asiakkaan tuloista ja varoista vähennetään ne menot, jotka laissa on määritelty otettavaksi huomioon menona. Osa menoista, kuten puhelinlasku, sisältyy niin kutsuttuun perusosaan. Perusosalla henkilön tulisi pystyä kattamaan muun muassa ravintomenot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtautudesta aiheutuvat kustannukset, vaatemenot sekä harrastustoiminnan kustannukset. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 7a§). Sosiaalikeskuksessa käytettävä asiakasjärjestelmä laskee annetuista summista annetulle ajalle tulojen ja menojen erotuksen, jonka pohjalta tehdään päätös myönnetäänkö toimeentulotukea vai ei. Harjavallan

sosiaalikeskuksessa ensimmäistä kertaa asioiva asiakas otettiin sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän vastaanotolle ennen toimeentulotukipäätöksen tekemistä, jolloin asiakas toimitti tullessaan myös tarvittavat liitteet hakemuksen käsittelyyn. Mielestäni tällainen käytäntö on hyvä, sillä silloin siinä samalla on mahdollisuus keskustella asiakkaan taloudellisen tilanteen lisäksi myös muista osa-alueista.

Moni asiakas kertoi vastaanotolla tarvitsevansa hetkellisesti vain taloudellista tukea. Kun selvitin tarkemmin syytä taloudellisen tilanteen heikentymiseen, usealla asiakkaalla nousi esiin peliriippuvuus. Tällaisissa tilanteet pyrin tekemään näkyvämmäksi rahan käyttöä asiakkaalle itselleen, alleviivaamalla pelikoneisiin ja pelisivustoille tehdyt rahasiirrot ja sieltä tulleet voitot. Muutama asiakas alkoi itkeä tajutessaan kuinka paljon rahaa pelaamiseen oli mennyt ja kuinka paljon hän oli jäänyt tappiolle saatujen voittojenkin jälkeen. Osa ei ollut käsittänyt pelaamiseen käytettyä kokonaisuussummaa viimeisimpien kuukausien ajalta, koska oli ajatellut pelaavansa vain muutamia euroja silloin tällöin. Tällöin saatoimme keskustella asiakkaan kanssa esimerkiksi siitä, että muutama kuukausi aiemmin erääntynyt, sekä uusi sähkölasku ovat edelleen maksamatta, ja rahat joilla laskut olisi saanut maksettua, ovat menneet pelaamiseen. Tällöin ohjasin asiakasta A-klinikalle keskustelemaan pelaamiseen liittyvästä problematiikasta ja jopa mahdollisesta peliriippuvuudesta. Asiakkaan toimeentulotukilaskelma ja –päätös tehtiin vastaanottoajan jälkeen, jolloin työntekijällä oli paremmin aikaa keskittyä toimitettuihin liitteisiin, kuten tiliotteisiin ja laskuihin. Päätös postitettiin sen jälkeen asiakkaalle kotiin. Äkillisissä ja akuuteissa tilanteissa asiakkaalle saatettiin tehdä toimeentulotukipäätös pelkästään kirjallisen hakemuksen ja liitteiden pohjalta. Tällainen toiminta kuitenkin vaati sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kokonaisvaltaista arviota asiakkaan tilanteesta, jolloin kyseeseen saattoi tulla täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki eikä niinkään perustoimeentulotuki.

Perustoimeentulotuen käsittely siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta, jolloin kuntien hoidettavaksi jää edelleen täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 12). Tämä on toisaalta hyvä asia, sillä siirto Kelalle yhdenmuikaistane perustoimeentulotuen käsittelyä. Toisaalta, mikäli toimeentulotukea haetaan vain kirjallisesti, saattavat asiakkaat ajautua entistä syvempään taloudelliseen ahdinkoon esimerkiksi tiedostamattoman peliriippuvuuden vuoksi. Sosiaalikeskuksessa töissä ollessani tein myös budjettilaskelmia yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin

hän pystyi saamaan henkilökohtaista apua ja neuvoa taloudenhoitoon. Kela-siirron myötä pelkään tällaisen toiminnan jäävän pois.

2.5 Sosiaalityössä tapahtuvia muutoksia

Aikuissosiaalityön kehittämistarpeita Harjavallan sosiaalikeskuksessa nostettiin esille aikuissosiaalityön työntekijöiden kehittämispäivässä 1.10.2015. Kehittämistarpeita pohdittiin työkonferenssin keinoin pienryhmissä. Työkonferenssissa esiin nousseita realistisia kehittämistarpeita olivat asiakaskeskeisyyden lisääminen, työntekijöiden toimenkuvien selkeyttäminen ja yhteistyön lisääminen, työntekijöiden omien asenteiden muuttaminen, oman työn arvostus. Asiakaskeskeisyyden lisäämisellä tarkoitetaan jalkautuvaa ja asiakkaiden tarpeisiin paremmin vastaavaa toimintaa. Työntekijöiden asennemuutoksella tarkoitetaan sitä, että suuren osan työssä ilmenevistä esteistä pystyy ylittämään omalla asenteen muutoksella. Kommenttina tuli myös ”usein teemme itse maailmastamme monimutkaisemman kuin mitä se on”. Asiakaskeskeisyyden lisäksi korostettiin tehokasta ja toimivaa tiimiä, ”yhteen hiileen puhaltamista”, jonka toimimiseen annetaan riittävä aika.

Valtakunnallisesti sosiaalialalla on tapahtunut ja tapahtumassa isojakin muutoksia. Yhtenä isona muutoksena oli 1.4.2015 voimaan astunut uusi sosiaalihuoltolaki sekä perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle 1.1.2017 alkaen. Kuluvan hallituskauden sosiaali- ja terveysministeriön yksi kärkihankkeista on ”Palvelut asiakaslähtöisiksi” sekä hallinnollisena uudistuksena myös sote-uudistus (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2016). Muutokset koskettavatkin siis sosiaalialan työntekijöiden työtä erityisesti kunnissa. Keskityn sosiaalialalla tapahtuviin ja tapahtuneisiin muutoksiin niiltä osin kuin ne näyttäytyivät itselleni Harjavallan sosiaalikeskuksessa tehtävässä aikuissosiaalityössä.

Uusi sosiaalihuoltolaki määrittelee kunnissa tehtävän sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen erikseen. Lain mukaisesti sosiaalityöllä tarkoitetaan sellaista asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa asiakkaalle rakennetaan tuen ja palvelujen kokonaisuus yhdessä muiden mahdollisten toimijoiden kanssa. Asiakkaana voi olla yksilö, perhe tai yhteisö. Palvelukokonaisuuden toteutumista ja vaikuttavuutta arvioidaan. Sosiaalityö on laa-

dultaan muutokseen tukevaa tavoitteellista toimintaa, jossa päämääränä on asiakkaan elämäntilanteen vaikeuksien lievittäminen ja asiakkaan omien voimavarojen ja osallisuuden vahvistaminen. Lain mukaisesti taas sosiaaliohjauksella tarkoitetaan asiakkaalle annettavaa neuvontaa, ohjausta ja tukea palveluiden käytössä. Näiden lisäksi sosiaaliohjauksen keinoin pyritään sovittamaan yhteen eri tukimuotoja siten, että asiakkaan oma osallisuus ja hyvinvointi lisääntyvät sekä elämänhallinta ja toimintakyky vahvistuvat. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15-16§.) Harjavallan sosiaalikeskuksessa sosiaaliohjaaja sekä sosiaalityöntekijä ovat tehneet pääosin samoja työtehtäviä. Kehittämispäivässä tulikin yhtenä asiana esiin työnkuvien selkeyttäminen. Kehittämispäivässä sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän ammatillinen osaaminen ja pätevyysvaatimukset nostettiin esille, jonka myötä työnkuvat Harjavallan sosiaalikeskuksessa selkeytyivät. Sosiaalihuoltolain tekemää erottelua sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen välillä on kritisoitu. Rostila ym. (2015, 44) artikkelissaan toteaa, että ammatillinen eriytyminen sosiaalityössä ei ole sosiaalityön kehittymisen seuraus, vaan se perustuu koulutuspoliittisiin ratkaisuihin, joita tehtiin 1990-luvun lopulla, kun muodostettiin ammattinimike sosiaaliohjaaja. Eriyttäminen kuitenkin vaarantaa sosiaalityön moniammatillisen perinteen. Edelleen ammattikorkeakoulujen tulee säilyttää yhteys tutkimuspainotteisiin yliopistoihin, samoin kun yliopistokoulutuksen saaneiden tulee säilyttää yhteys sosiaalialan kentällä oleviin käytäntöihin. Sosiaalista oikeudenmukaisuutta edistetään sosiaalityön ammattilaisuudella, joka pohjautuu auttamisen käytännöissä todentuviin ja vahvistuviin sosiaalityön humaaneihin arvoihin. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen eriyttäminen kuitenkin muodostaa riskin, että asiakkaat jaotellaan sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön asiakkaisiin.

Sosiaalihuoltolaki määritteli uutena toimintana palvelutarpeen arvioinnin. Lain mukaisesti palvelutarpeen arviointi tulee tehdä henkilöille, joilla on tarve sosiaalihuollon palveluille tai henkilölle joka sitä itse pyytää. Palvelutarpeen arvioinnin lapsille sekä erityistä tukea tarvitseville henkilöille voi tehdä kelpoisuusvaatimukset täyttävä sosiaalityöntekijä. Muille asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin voi tehdä henkilö, joka täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset. Palvelutarpeen arviointi voidaan kuitenkin jättää tekemättä, mikäli sen katsotaan olevan ilmeisen tarpeetonta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§.) Harjavallan sosiaalikeskuksessa palvelutarpeen arviointia teki sosiaalityöntekijä sekä sosiaaliohjaajat. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen ei kuitenkaan ollut muodostunut työn rutiiniksi

vielä syksyllä 2015. Osittain siihen oli mahdollisesti vaikuttanut kiire sekä työn sisäl-
lön muutos, jolloin toiminnan juurtuminen vie aikaa. Sosiaalihuoltolaissa
(1301/2014, 3§, 39§, 42§) palvelutarpeen arvion lisäksi kunnan sosiaalihuollosta
vastaavien työntekijöiden tulee täydentää palvelutarpeen arviota asiakassuunnitel-
malla. Kuten palvelutarpeen arviointi, myös asiakassuunnitelma voidaan jättää teke-
mättä, mikäli sen katsotaan olevan ilmeisen tarpeetonta. Asiakassuunnitelmasta on
käytävä ilmi muun muassa asiakkaan ja työntekijän arviot asiakkaan tuen tarpeesta
sekä tarvittavista palveluista, toimenpiteistä ja niiden kestoista. Näiden lisäksi suun-
nitelmassa tulee olla asiakkaan ja työntekijän arviot asiakkaan vahvuuksista ja voi-
mavaroista, heidän yhdessä asettamistaan tavoitteista ja suunnitelman seuraamisesta.
Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omatyöntekijä, joka on nimettävä sosiaa-
lihuollon asiakkuuden alkaessa ja asiakkuuden ajaksi. Työntekijää ei tarvitse nimetä
silloin, kun se on ilmeisen tarpeetonta tai, kun asiakkaalle on jo aiemmin nimetty
muu palveluista vastaava työntekijä. Omatyöntekijän tulee täyttää sosiaalihuollon
ammattillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset. Mikäli asiakkaana on erityistä tu-
kea tarvitseva lapsi tai muu henkilö, omatyöntekijän tulee täyttää sosiaalityöntekijän
kelpoisuusehdot. Erityistä tukea vaativa asiakas on henkilö, jolla on erityisiä vaike-
uksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvveluita. Erityisellä vaikeu-
della tarkoitetaan sellaista kognitiivista tai psyykkistä vammaa tai sairautta, päihtei-
den ongelmakäyttöä, usean yhtäaikaisen tuen tarvetta tai muuta vastaavanlaista syytä.
Erityistä tukea tarvitseva lapsi on alle 18-vuotias, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat
lapsen terveyden tai kehityksen tai lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa näitä.
Myös lapsi voi olla erityisen tuen tarpeessa edellä mainituista syistä, kuten kognitii-
visesta vammasta tai ongelmallisesta päihteidenkäytöstä johtuen.

Perustoimeentulotuen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta Kelalle 1.1.2017. Käytän-
nössä muutos tarkoittaa sitä, että kunnille jää toimeentulotuen osalta edelleen täyden-
tävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen. Toimeentulotuen siirtämistä var-
ten sosiaali- ja terveysministeriö asettivat työryhmän, jonka toimikausi kesti lähes
kaksi vuotta kesäkuulle 2015 asti. Työryhmä selvitti toimeentulotuen uudistamista,
jossa otettiin huomioon Kela-siirto, mutta jossa myös nostettiin esille konkreettisia
ehdotuksia kehittää perustoimeentulotuen käsittelyä kunnissa jo ennen Kela-siirtoa.
(Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 3, 12.)

Sosiaali- ja terveysministeriön kärkihanke ”Palvelut asiakaslähtöisiksi” sisältää kolme toimenpidettä; sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessien uudistamisen, asumisperusteisen sosiaaliturvan tarkoituksenmukaisen kohdentumisen arvioinnin sekä perustulokokeilun. Ensimmäisellä toimenpiteellä on tarkoitus tukea asiakkaan omatoimisuutta sekä lisätä sähköisiä palveluita ja tietojen yhteiskäyttöä. Tavoitteena on saavuttaa kustannussäästöt huomioiden, matalankynnyksen moniammatillisia ja asiakaslähtöisiä palveluita. Toisen toimenpiteen tavoitteena on arvioida asumisperusteisen sosiaaliturvan alkamista ja päättymistä Suomeen tulevien ja Suomesta lähtevien henkilöiden kohdalla. Kolmannen toimenpiteen tavoitteena on toteuttaa perustulokokeilu, jossa selvitetään, voiko perustulo kannustaa työntekoon sekä vähentää köyhyyttä, väliinputoamista ja verotukseen sekä sosiaalietuuksiin liittyvää byrokratiaa. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2016.)

Sote-uudistus on hallinnollinen uudistus, jonka tavoitteena on siirtää sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuuta sekä muita tehtäviä kunnilta maakunnille 1.1.2019 alkaen. Sote-uudistuksella tavoitellaan parempaa kustannusten hallintaa sekä hyvinvointi- ja terveyserojen kaventumista. Uudistuksen myötä pyritään parantamaan palveluiden yhdenvertaisuutta sekä niiden saamista siirtämällä sosiaali- ja terveydenhuolto kuntaa suuremmille itsehallintoalueille, maakunnille. Maakunnat vastaavat tulevaisuudessa siitä, että palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivat sujuvana palvelukokonaisuutena. Uudistus on Suomen suurimpia hallinnon ja toimintatapojen uudistuksia, jotka koskevat myös rahoitusta, ohjausta ja verotusta sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Hallituksen sote- ja maakuntahallintolinjaukset 5.4.2016; Sote- ja aluehallintouudistuksen www-sivut 2016; Valtioneuvoston www-sivut 2016.) Harjavallan sosiaalikeskuksessa keskusteltiin yleisellä tasolla sote-uudistuksesta, mutta kehittämistyöhöni se ei vaikuttanut. Sote-uudistuksen ollessa julkisissa keskusteluissa ja tiedotusvälineissä esillä, se nosti kuitenkin kysymyksiä myös sosiaalikeskuksen asiakkaille. Sote-uudistus on iso palvelurakennemuutos, jonka tulevia vaikutuksia ja muutoksia kunnan sosiaalipalveluihin voi vielä vain arvioida ja olettaa.

3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

3.1 Kehittämistehtävän aihe

Tutkimusongelmaksi määriteltiin aikuissosiaalityön kehittäminen. Vaikkakin se oli aiheena laaja, se koettiin tärkeäksi. Sen tärkeyttä korosti sosiaalihuoltolain mukana tulleet uudistukset sekä toimeentulotuen siirtyminen Kelaan vuodesta 2017 alkaen. Kehittäminen koettiin tärkeäksi myös siksi, että työntekijöiden vaihtuvuutta oli lähi-aikoina ollut paljon, jonka johdosta sosiaalikeskuksessa oli aloittanut uusia työntekijöitä. Työntekijöiden vaihtuvuuden sekä puuttumisen vuoksi asiakastyö oli ollut rikkonaista. Vakituisten työntekijöiden ollessa pitkiäkin aikoja pois, sijaisjärjestelyt olivat usein lyhyitä, jonka vuoksi vaihtuvuutta oli ollut paljon. Oli ollut myös tilanteita, jolloin sosiaalityöntekijälle ei ollut sijaista, vaan sosiaaliohjaaja vastasi asiakastyöstä. Uusien, pitkäaikaisten sijaisien sekä vakituisten työntekijöiden kanssa koettiin tärkeäksi lähteä kehittämään aikuissosiaalityötä sekä osittain luoda jälleen vankka pohja työn tekemiselle. Rikkonaisuus haluttiin pois ja tilalle pitkäjänteistä työskentelyä mahdollisten uusien toimintamallien avulla. Harjavallan sosiaalitoimessa oli ollut siis tietynlainen kiireen ja työntekijävajeen aiheuttama levoton tila, joka haluttiin vakauttaa ja rauhoittaa aikuissosiaalityötä kehittämällä.

3.2 Toimintatutkimus kehittämistehtävän lähestymistapana

Kehittämistehtävässäni lähestymistapana oli toimintatutkimus. Tutkimusta tehdessä on aina tutkimusongelma, joka halutaan ratkaista käyttämällä erilaisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusongelma voi olla rakenteeltaan myös kehittämistä tai muutokseen pyrkimistä. Tutkimuksen aiheeksi valikoituu usein ilmiö, jota halutaan tutkia ja ymmärtää. Useimmiten tutkimuksella halutaan saada aikaan jotakin kehitystä. (Kananen 2013, 27.) Toimintatutkimusta ei pidetä varsinaisena tutkimusmenetelmänä, sillä siinä yhdistetään kehittämistyö ja tutkimus, jolloin sitä pikemminkin voidaan kutsua lähestymistavaksi (Heikkinen 2015, 204).

Saksalaista sosiaalipsykologia Kurt Lewiniä (1890-1947) pidetään kehittäjänä toimintatutkimukselle, jossa tietoa tuotetaan käytännön kehittämiseksi. Toimintatutki-

muksessa tutkitaan ihmisen toimintaa ja kehitetään käytäntöjä entistä paremmiksi. Toimintatutkimus on useimmiten ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti ja kohdistuu erityisesti sosiaaliseen toimintaan, joka taas perustuu vuorovaikutukseen. Ihmiset suuntaavat toimintansa toisiin ihmisiin ja huomioivat heidät omassa toiminnassaan. Työn kehittäminenkin edellyttää ihmisten välistä yhteistoimintaa ja vuorovaikutusta. Pitää huomioida myös ihmisten työtehtävät, työympäristö ja koko organisaatio. Ajoittain kehittämiseen tarvitaan laajempaa toimijoiden välistä keskustelua, jolloin toimintatutkimus voi laajentua yhteiskunnalliseksi ja poliittiseksi toiminnaksi. (Heikkinen 2008, 16, 23.) Toimintatutkimusta on useimmiten käytetty yhteiskunta- ja ihmistieteiden alueilla, joista erityisesti kasvatuksen ja koulutuksen aloilla se on noussut esille. Toimintatutkimusta on kuvailtu myös itsessään sivistäväksi ja kasvatukselliseksi prosessiksi. (Heikkinen 2015, 205.) Harjavallan sosiaalikeskuksessa toimintatutkimus näyttäytyi lähestymistapana osittain ajallisesti rajattuna prosessina. Kehittämistyö ajoittui syksyyn 2015, alkaen lokakuun ensimmäisestä päivästä. Osittain ajallisesti rajatulla prosessilla tarkoitan sitä, että kehittämistyö saatiin vireille ja työkonferenssi pidettyä jo alkusyksystä, jonka jälkeen työn kehittäminen kuitenkin jatkui. Kehittämisessä oli otettava huomioon ruuhkautunut työtilanne, joka osaltaan vaikutti kehittämisprosessin etenemiseen. Erityisesti kehittämisessä korostui yhteistoiminta ja vuorovaikutuksen lisääminen. Toimintatutkimuksen mukaisesti vuorovaikutus ja työyhteisön yhteistoiminta ovat kulmakivenä kehittämiselle. Harjavallan sosiaalikeskuksen työyhteisössä syntyi vuorovaikutusta kehittämistyön avulla. Vuorovaikutuksen syntyminen antoi hyvän perustan myös työyhteisön kehittämiseen vahvistumiseen, sillä osa työyhteisön jäsenistä oli uusia. Vaikka kehittäminen kohdentui aikuissosiaalityön kehittämiseen, se tuki uusien työntekijöiden pääsemistä sisälle työyhteisöön.

Toimintatutkimus on lähestymistapana interventioon perustuva, käytännönläheinen, osallistava, reflektiivinen ja sosiaalinen prosessi. Sen tavoitteena on tutkia todellisuutta, jotta sitä voidaan muuttaa sekä muuttaa todellisuutta, jotta sitä voitaisiin tutkia. Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tiedonhankintamenetelmiä. (Heikkinen 2008, 36-37.) Toimintatutkimuksen tavoitteena on kehittää jonkin käytännön toimintaa tai vastata käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan. Tutkijana voi toimia yksi esimerkiksi työyhteisön jäsen, mutta useimmiten muutoksen aikaansaamiseksi toiminnan kehittämiseen vaaditaan myös

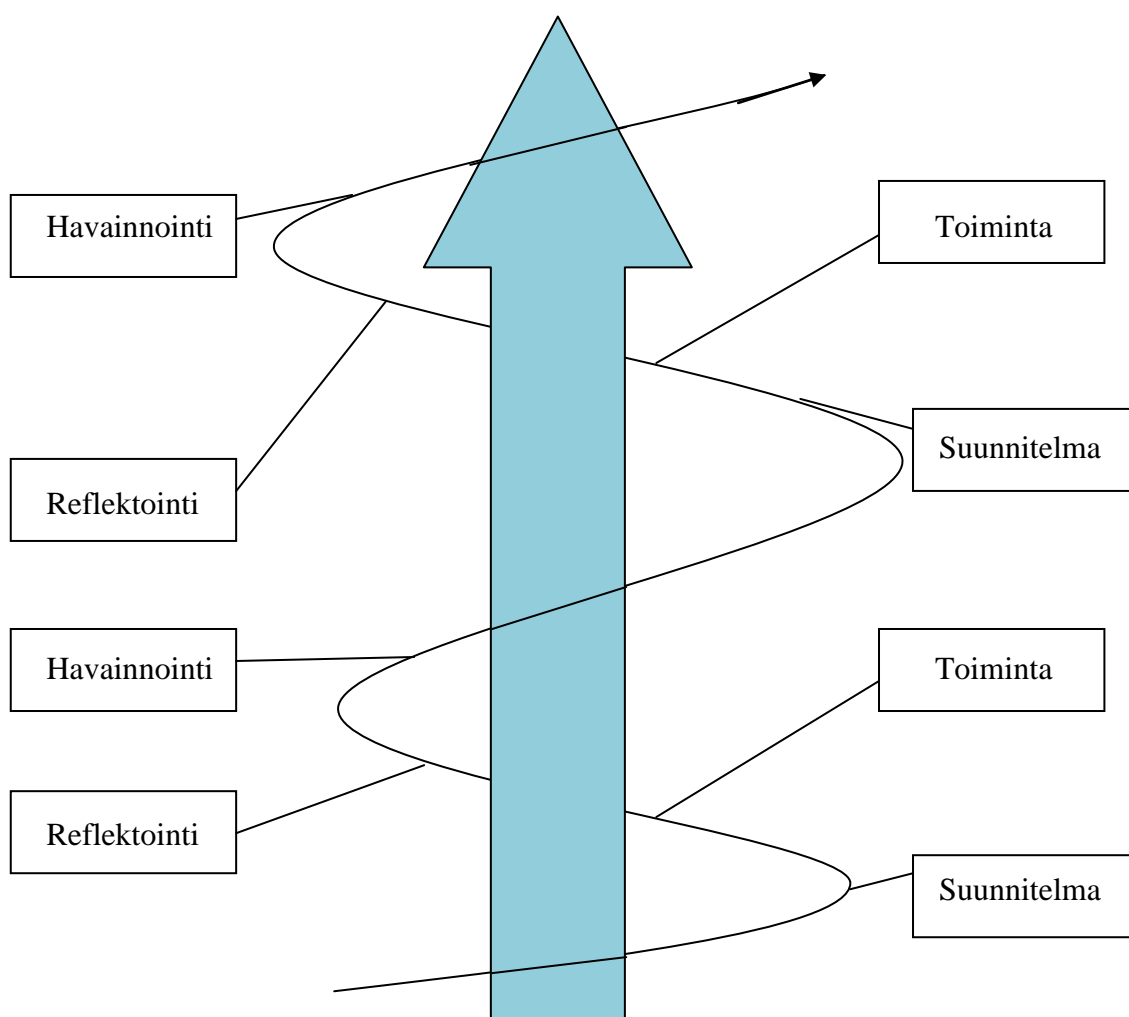
muita työntekijöitä tai jopa koko organisaatio. (Metsämuuronen, 2008, 29). Toimintatutkimuksessa tutkija ei niinkään havainnoi sitä, mitä ympärillä tapahtuu, vaan hän osallistuu aktiivisesti itse tuottamaan muutosta. Samalla tutkijan tulee kuitenkin tarkastella muutoksen ja kehittämisen syntyä. (Coghlan & Brannick 2014, 47, 48.) Toimintatutkimus sopi hyvin Harjavallan sosiaalikeskuksessa tapahtuvan kehittämisen lähtökohdaksi, sillä tavoitteena oli kehittää nimenomaan käytännön toimintaa, jota olin mukana myös itse luomassa. Se, että toimintatutkimus on käytännönläheinen ja osallistava, nosti esille työyhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta. Koin toimintatutkimuksen myös itselleni sopivaksi lähestymistavaksi sen käytännönläheisyyden ja osallistavuuden vuoksi.

Suomessa toimintatutkimuksellista lähestymistapaa voidaan kuvata myös käsitteellä tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Suomalainen toimintatutkimus on saanut vaikutteita Björn Gustavsenin kehittelemästä kommunikatiivisesta toimintatutkimuksesta. Gustavsenin kommunikatiivisen toimintatutkimuksen keskeinen ajatus on työyhteisöjen kehittäminen, joka pohjautuu avoimeen ja demokraattiseen dialogiin työntekijöiden välillä. Menetelmistä tunnetuin lienee työkonferenssi, jossa työntekijäryhmät keskustelelevat vaihtuvissa ryhmissä tavoitteena luoda erilaisista näkemyksistä yhteisesti hyväksytty konkreettinen suunnitelma. Työntekijäryhmä käsittää tässä tapauksessa työntekijät, johtotehtävissä olevat sekä asiakkaat. (Heikkinen 2015, 207.) Toimintatutkimus vastaa kolmeen ongelmaan. Ensinnäkin, mitä enemmän työntekijät itse saavat vaikuttaa omaan työhönsä, sitä paremmin he motivoituvat muutoksiin ja kehittämiseen. Toisena voidaan pitää siitä sosiaalista toimintaa, joka on teorian suora sovellus muutoksesta. Toimintatutkimuksen kolmantena pilarina on tutkimuksen ja käytännön työelämän tiivis yhteys, jolloin tutkimus ja tutkiminen saavat oman roolin työelämän muutoksissa. (Kuula 1999, 42.) Harjavallan sosiaalikeskuksessa toimintatutkimuksen kolmesta pilarista pidin tärkeimpänä sitä, että kehittämiseen ja sen suunnitteluun osallistuvat kaikki aikuissosiaalityötä tekevät. Muutokset on helpompi saada käytäntöön, kun työntekijät itse pääsevät vaikuttamaan muutosten suuntaan. Samoin toimintatutkimuksen myötä myös käytännön työssä tehtyjen muutosten arviointi, havainnointi ja mahdollinen jatkojalostus ovat helpompaa, kun työntekijät saavat kertoa omista havainnoistaan koskien jo tehtyjä muutoksia.

Toimintatutkimuksen tekeminen voidaan jakaa karkeasti kahteen tapaan. Tutkijan on mahdollista kehittää omaa työtään tutkivalla otteella tai tutkija voi etsiä tutkimuskohteen, jota ryhtyy tutkimaan ja kehittämään. Tutkija, joka kehittää omaa työtään voidaan kutsua toimija-tutkijaksi kun taas työkentälle ajautuvaa tutkijaa voidaan kutsua tutkija-toimijaksi. Useimmiten jokin käytännön ongelma herättää toimija-tutkijan kiinnostuksen kehittämiseen ja täten käynnistää itse tutkimuksen. Kehittämisen kohteena olevaan problematiikkaan alkavat työntekijät itse etsiä ratkaisua sen sijaan, että jokin ulkopuolinen taho aloittaisi kehittämisen. (Huovinen & Rovio 2010, 94-95.) Kehittämistyö perustui toimija-tutkija –asetelmaan, koska toimin itse työyhteisössä työntekijänä ja kehittämisen lähtökohdat nousivat esille käytännön työstä. Toimija-tutkijana kehitin siis omaa, käytännön työtäni. Tullessani Harjavallan sosiaalikeskukseen töihin ensimmäisen kerran keväällä 2015 uusi työ ja sen opettelu vei koko työajan. Aloittaessani uudestaan samat työt syksyllä 2015 muutaman kuukauden tauon jälkeen, pystyin paremmin hahmottamaan työssä esiintyviä kehittämistarpeita. Koen, että olin muutaman kuukauden kevään työjakson jälkeen kuitenkin työyhteisön ulkopuolelta tuleva jäsen, jolloin kehittämistarpeiden huomaaminen ja havainnointi oli helpompaa. Työyhteisöä ja työn tekemistä arvioin ja havainnoin eri tavalla, kuin jos olisin ollut kyseisessä työssä edes muutamia vuosia. Sosiaalikeskuksessa hetken aikaa keväällä ollessani en ollut myöskään ehtinyt omaksumaan työyhteisössä olevia asenteita ja tapoja. Työyhteisön jäsenellä voi olla uusia ideoita sekä innostusta kehittää työmenetelmiä tai työyhteisön toimivuutta, esimerkiksi koulutukseen osallistumisen jälkeen. Usein kuitenkin innostus ja ideat hautautuvat, mikäli työyhteisössä valitsevien asenteiden ja innottomuuden annetaan ottaa jälleen valta, eikä tilaa uusille ideoille anneta. (Engeström 1998, 111.) Harjavallassa kiinnostumistani ja ideoita ei haudattu, vaan sain sille sekä työyhteisön että esimiehen täyden tuen. Se tuntui hyvältä, jolloin intoni kehittämiseen vahvistui. Samalla koin, että kehittämiselle on myös ollut tarvetta.

Toimintatutkimuksessa henkilöstö, joukko, joka vastaa käytännön työstä, pohtii ja peilaa omaa työtään sekä sen historiaa. Ratkaistakseen ongelmia ja saavuttaakseen haluamiaan tavoitteita he pohtivat vaihtoehtoja ja kehittävät työtään. He tuottavat käytännöstä uutta tietoa, kokeilevat sitä käytännössä rinnastaen aikaisempaan tietoon ja tutkimuksiin. Täten he arvioivat uusien käytäntöjen pätevyyttä ja tuovat julkisesti esille omia kokemuksiaan ja tietoa uusista käytännöistä. (Heikkinen 2015, 217.)

Toimintatutkimuksen yksi lähtökohta on reflektiivinen ajattelu, jonka myötä on tarkoitus ymmärtää uudenlaista toimintaa ja sitä kautta kehittää sitä. Toimintatutkimuksessa tietoiseen tarkasteluun otetaan vakiintuneet toimintakäytännöt. Reflektiivisen tarkastelutavan myötä vakiintuneet käytännöt nähdään uudesta näkökulmasta. Reflektiivisyyden keskeisyyttä toimintatutkimuksessa on hahmoteltu itsereflektiivisenä kehänä, jossa toiminta, toiminnan havainnointi, reflektointi sekä uudelleensuunnittelu seuraavat toisiaan. Reflektiivisestä kehästä muodostuu spiraali, joka etenee ajassa, kun syklejä asetellaan peräkkäin. (Heikkinen 2001, 175-177.)



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen spiraali

(Soini, E. 2015, mukailen Heikkinen, H.L.T 2015, 212).

Edellä kuvattua spiraalimallia on kritisoitu siitä, että sen etenemistä on kuvattu kehittyvänä ja eteenpäin menevänä. Todellisuudessa kuitenkin kehittämisprosessin aikana

ja itse prosessissa voi tapahtua sellaisia muita tapahtumaketjuja, jolloin spiraalin antama kuva voi vääristää prosessin etenemistä tai muuttaa sen suuntaa. (Heikkinen 2015, 213.) Vaikkakin toimintatutkimuksen spiraalimallilla on heikkoutensa, antaa se kuitenkin toimija-tutkijalle suunnan kehittämisen kulusta.

Toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan suunnitelmaan ei ole kirjattu ennakkoon vaatimuksia tai odotuksia koskevia tarkkoja tuloksia. Henkilöstö on nimittäin itse ”vetovastuussa”, niin tavoitteiden laatimisessa kuin itse toteuttamisessa. Toki, suunnitelmassa määritellään keskeiset kehittämiskohteet ja kehittämiselle annetaan perussuunta, mutta henkilöstö itse tarkentaa niitä. (Lehtonen 2004, 34.) Harjavallan sosiaalikeskuksessa toimintatutkimus eteni juuri niin, että perussuunta kehittämisestä oli annettu ja se oli aikuissosiaalityön kehittäminen. Kehittäminen kuitenkin eteni sen mukaan, mitä kehittämiskohteita työryhmä piti tärkeinä ja nosti esiin. Monista kehittämiskohteista valittiin kaksi kohdetta, joita lähdettiin kehittämään. Kehittämisen toteuttamisesta vastasi nimenomaisesti myös työryhmä itse. Työyhteisöä osallistava, eri henkilöstöryhmistä ja työpaikoista tulevien työntekijöiden yhteiskeskustelu on kehittämisen muutosvoima (Lahtonen 1999, 203).

3.3 Työkonferenssi kehittämisessä käytettynä menetelmänä

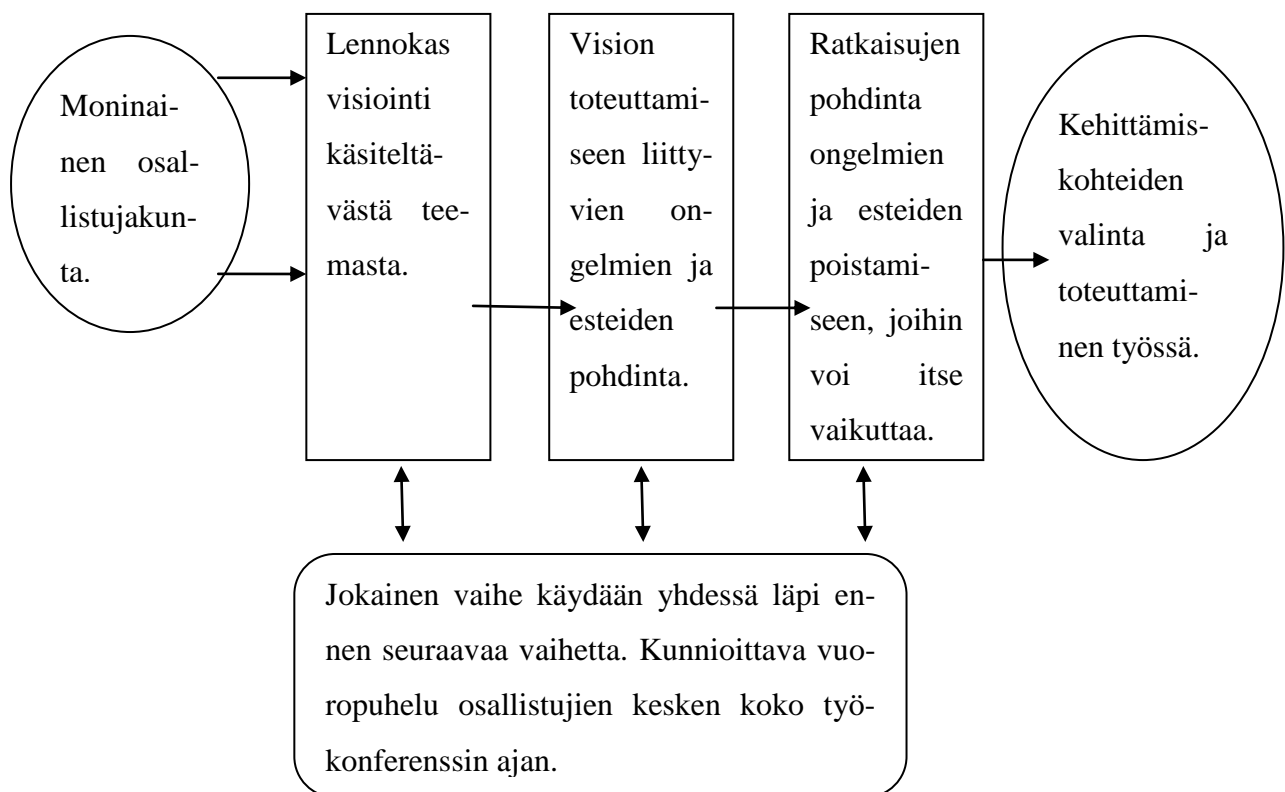
Työkonferenssi on keskustelutilaisuus, jonka lähtökohtana on ihmisten välinen tasa-vertainen vuoropuhelu. Siihen osallistuu monipuolinen henkilöstö, jonka tavoitteena on yhteisymmärryksen löytäminen. Yhteisymmärryksen myötä laaditaan toimintasuunnitelmia, joiden tavoite taas on muokata puhe yhteistoimintaan perustuviksi teoiksi. Työkonferenssiin osallistuva henkilöstö toteuttaa konferenssin itse keskusteluiden kautta. Konferenssi toteutuu myös henkilöstön omien kokemusten, ymmärtämisen ja osaamisen kautta, luoden konferenssiin aineellista sisältöä. Yleensä työkonferenssi kytkeytyy johonkin toiminnalliseen ketjuun, jolloin siitä muodostuu prosessi. Prosessin aikana pidetäänkin muutamia tai useampia yksittäisiä työkonferensseja. Tällöin työkonferenssista tulee yhteistoiminnallinen ja osallistava kehittämismetodi. Tutkimustietoa hyödynnetään työkonferenssin suunnittelussa toteutuksessa sekä toimintaan kytkemisessä ja usein sen tutkimuksellisenä välineenä käytetään toimintatutkimusta. (Lehtonen 2004, 15-16.) Työkonferenssin vaiheita kehittämistehtävässäni

olivat 1) lennokkaat tulevaisuuden visiointi, 2) esteet ja ongelmat visioiden saavuttamiselle 3) ratkaisut esteiden ja ongelmien poistamiseen sekä 4) kehitettäväksi valikoituvat teemat, joita lähdetään käytännössä työstämään. (Syvänen 2004, 91).

Työkonferenssin tärkeänä kulmakivenä on demokraattinen dialogi, jonka ideaa Björn Gustavsen on kehitellyt. Demokraattinen dialogi pohjautuu eettis-moraalisiin lähtökohtiin sekä ihanteellisten keskustelutilaisuuksien edellytyksiin. Gustavsen on laatinut demokraattiselle dialogille säännöt, jotka kuvaavat hyvin näitä lähtökohtia. Demokraattisen dialogin sääntöinä pidetään muun muassa osallistujien ajatusten vaihtoa tasavertaisesti asemasta riippumatta, työkokemuksen tärkeyttä ja sitä, että osallistujien tulee hyväksyä muidenkin mielipiteet ja perustelut, kuitenkin niin, että dialogin avulla voimakkaastikin eroavat käsitykset pystytään sovittamaan yhteen. (Lehtonen 2004, 16-18.) Työkonferenssit voivat olla erillisiä kehittämistilaisuuksia, joiden sisältö sitten nivotaan työyhteisön toimintaan tai pidempään kehittämisprosessiin (Syvänen 2004, 98). Omassa kehittämistyössäni järjestettiin yksi työkonferenssi syksyllä 2015, jonka jälkeen kehittämistä jatkettiin tiimipalavereissa sekä työnohjauksessa. Kehittämistyöni tärkeimpänä perustana menetelmille pidin työyhteisön keskinäistä vuorovaikutusta, ja sitä, että toteuttamisesta vastaava työryhmä sai myös itse valita kehittämiskohteet. Kun työryhmä saa vaikuttaa kehittämiskohteisiin itse, sekä olla mukana toteuttamassa sitä, kehittäminen on helpompaa. Lahtonen (1999, 206) toteaa, että demokraattinen dialogi on tasavertaista keskustelua, jossa osallistujilta ei odoteta esimerkiksi tiettyä koulutustaustaa, vaan osallistujien oikeus ja pätevyys osallistua työkonferenssin keskusteluun muodostuu työntekijöiden työkokemuksesta. Oman kehittämistyöni työkonferenssissa tasavertainen vuoropuhelu toteutui ja työkonferenssiin osallistujat toivat omia näkemyksiään esille sekä arvostivat myös toisten näkemyksiä. Työkonferenssi on yhteistoiminnallisen kehittämismetodin ydin, jonka perustana toimii demokraattisen dialogin ajatusrakennelma (Lehtonen 2004, 18).

Työkonferenssissa käsiteltävät teemat ohjaavat hyvin vahvasti sen, ketkä ovat merkityksellisiä osallistujia kehittämiseen ja siten myös itse työkonferenssiin. Useimmiten osallistuva henkilöstö koostuu kehittämiskohteena olevista työntekijöistä ja esimiehistä sekä sellaisista ylemmistä esimiehistä, joka työskentelevät kehittämiskohteena olevan työyhteisön kanssa, mutta joilla on tarvittaessa myös päätösvaltaa. (Syvänen 2004, 98.) Työkonferenssin osallistujina tulisikin olla siis sellaisia henkilöitä, joilla

on 1) muodollisia päätöksenteko-oikeuksia, 2) mahdollisuus estää ideoiden ja ehdotusten toteutuminen, 3) käsiteltävästä aiheesta ominaista tietoa sekä 4) henkilöt, joita mahdolliset päätökset sekä kehitettävä toiminta koskee. Kyseisten henkilöiden avulla on mahdollisuus synnyttää vuoropuhelua eri hierarkiatasojen sekä ammattiosaamisen välissä siten, että arkinen realismi on kuitenkin mukana. (Lehtonen 2004, 37-38.) Oman kehittämistyöni työryhmään kuuluivat sosiaalikeskuksen tiloissa työskentelevät johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, kaksi etuuskäsittelijää sekä sosiaalikeskuksen neuvonnasta vastaava työntekijä. Tämän lisäksi kehittämiseen osallistuivat Harjavallan kaupungin perusturvajohtaja sekä työpaja Vinnaren vastaava työpajaohjaaja ja sosiaaliohjaaja. Kehittämiseen osallistuivat siis kaikki, joihin aikuissosiaalityön kehittäminen työyhteisössäni vaikutti. Mukana olivat myös henkilöt, joilla on päätöksenteko-oikeuksia, erityistä tietoa käsiteltävästä aiheesta sekä henkilöt, joita kehitettävä toiminta koskee.



Kuvio 2. Työkongressin kulku.

Työkongressiin ei kuulu luentoja tai muuta sellaista työtä ohjaavaa, joka vaikuttaisi sisällöllisesti työkongressin aikaan saamaan lopputulokseen ja työskentelyyn. Työkongressin päärooleissa ovat nimenomaan työntekijät, jotka tuottavat keskuste-

luiden ja ryhmätöiden kautta tuloksia työn kehittämiseen ja niihin liittyviin sisältöihin. Työntekijöillä on se tarvittava tieto, jonka avulla työtä voidaan kehittää, eikä kehittämiskohteita määritellä organisaation tai työyhteisön ulkopuolelta (Kuula 1999, 95.) Harjavallan aikuissosiaalityön kehittämispäivässä kerroin työkonferenssin alussa kyseisestä menetelmästä ja siitä, miten päivä työkonferenssin osalta etenee. Sen jälkeen osallistujat vastasivat päivän sisällöstä omien näkemysten ja yhteisten keskustelujen myötä. Työkonferenssin ohjaamista tapahtui vain aikataulussa pysymisen osalta sekä eri vaiheiden ohjeistamisessa.

4 PROSESSIN KUVAUS

4.1 Prosessin aloitus

Kehittämisen prosessi Harjavallan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityössä käynnistyi kesän 2015 lopulla, jolloin idea kehittämiseen syntyi. Kerroin kehittämisideastani perusturvajohtajalle, joka antoi luvan varsinaiseen kehittämiseen. Pohdin kehittämistehtävässä käytettävää menetelmää ja lähestymistapaa. Lopulliseksi lähestymistavaksi muodostui toimintatutkimus ja työkonferenssi. Työkonferenssit olivat tarkoitus järjestää ensin viikoittaisten tiimipalavereiden sisällä, mutta tietoon tuli, että voisin käyttää myös 1.10.2015 järjestettävässä kehittämispäivässä aikaa omaan kehittämistyöhöni. Kehittämispäivään minulle oli varattu aikaa noin tunti, jolloin voisin käyttää ajan parhaaksi katsomallani tavalla liittyen kehittämistyöhöni.

4.2 Aikuissosiaalityön kehittämispäivä 1.10.2015 Harjavallassa

Harjavallan aikuissosiaalityön kehittämispäivän ohjelma oli sovittu alkavaksi kello 9. Pidimme kehittämispäivän pois työympäristöstä, joka oli mielestäni omiaan tuottamaan hyvää materiaalia ja ideoita aikuissosiaalityön kehittämiseksi. Päivän alusti perusturvajohtaja, jonka jälkeen aloitin oman osuuteni. Pitkän pohdinnan jälkeen päätin, että pidän kaksi ensimmäistä työkonferenssin vaihetta eli visioinnin sekä niiden esteet ja ongelmat. Olin huomionnut toisen vaiheen päättyvän negatiivissävyttei-

sesti (ongelmat/esteet), jonka vuoksi olin varautunut käyttämään muita keinoja keventääkseni tunnelmaa positiiviseen suuntaan. Aloitin työkonferenssin kertomalla lyhyesti ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnoistani sekä kehittämistyöstäni. Kehittämispäivään osallistuneilla työtovereillani oli tiedossa sekä opintoni yleensä että kehittämistyöni. Heillä oli myös tiedossa, että tulen pitämään puheenvuoron kehittämispäivässä, josta johtava sosiaalityöntekijä oli heitä sähköpostitse informoinut. Opintoihini liittyvän alustuksen jälkeen kerroin osallistujille työkonferenssista menetelmänä painottaen, että jokaisen osallistujan näkemykset ovat tärkeitä ja kaikkien tulee kunnioittaa niitä. Alustuksen jälkeen aloitimme varsinaisen työkonferenssin, joka kaiken kaikkiaan kesti yhteensä noin seitsemän tuntia.

4.3 Visiointi

Kerroin, että aluksi visioimme tulevaisuutta. Tavoitteena on ideoida lennokkaastikin sitä, millaista aikuissosiaalityötä haluamme tulevaisuudessa tehdä. Pohdinta tapahtui kolmessa pienryhmässä, jotka olin aiemmin itse muodostanut. Pyrin muodostamaan visioinnin ryhmät homogeenisiksi. Kahdessa ryhmässä oli kaksi jäsentä ja yhdessä ryhmässä kolme jäsentä. Annoin jokaiselle ryhmälle oman ison paperin (fläppi) sekä tussin ja pyysin heitä kirjaamaan esiin nousevat asiat fläpille. Ohjeistuksen jälkeen ryhmissä alkoi keskustelu ja pohdinta. Annoin heille noin 15-20 minuuttia aikaa visioda tulevaisuutta. Tarkkailin työskentelyä ryhmissä ja huomasin, että keskustelua syntyi paljon, mutta ajoittain ajatusten ja ideoiden kirjaaminen fläpille tuotti vaikeuksia. Ryhmät toivat ideoita hyvin esille omista kokemuksistaan ja työn näkökulmista käsin. Omaan havaintooni perustuen, koin, että ryhmien jäsenet saivat tuoda omia näkemyksiään esille ja toiset ryhmäläiset kunnioittivat niitä, kuten työkonferenssissa on tarkoituksenakin. Kenenkään mielipidettä ei ivattu ja näkökulmille oli perusteet, jotka perustuivat työntekijöiden omiin kokemuksiin ja havaintoihin. Työskentely oli sitoutunutta ja osallistajat keskittyivät annettuun tehtävään.

Annettu keskusteluaika oli mielestäni riittävä, sillä keskustelu hiipui vähitellen itsensä noin 15 minuutin kuluttua. Kun ryhmät olivat saaneet tuotokset kirjattua, kokosin ne seinälle kaikkien nähtäville. Kävimme ne yhdessä läpi siten, että jokaisella oli mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä ja kommentoida. Tuotoksia läpikäydes-

sä tein havainnon, että ryhmien homogeenisuus heijastui osittain heidän kirjaamistaan tulevaisuuden visioista. Esimerkiksi käytännön työtä tekevien ryhmän visioissa korostui edelleen käytännön asiat, kun taas toisenlaista työtä tekevien ryhmän visioissa korostui enemmän uusien työtapojen ja –menetelmien osuus.

Yhden ryhmän visioissa nousi esille vertaisryhmien tärkeys, moniammatillisuus siten, että asiakkaan asioissa on riittävä määrä oikeita toimijoita, palveluiden saaminen yhdestä paikasta, työntekijöiden yhteinen tavoite asiakkaan asian hoitamiseksi, joka vaatii tiivistä yhteistyötä, riittävät resurssit sekä uutena terminä myös palveluauttaminen. Palveluauttamisella ryhmä tarkoitti asiakkaan auttamista joustavasti tilanteen mukaan, auttamatta kuitenkaan asiakasta avuttomaksi. Toisen ryhmän visioissa korostettiin osallistuvaa sosiaalityötä, jolloin ideana on, että työntekijät tapaavat asiakkaita asiakkaiden omissa ympäristöissä eikä niinkään toimistossa. Kyseisessä visiossa tuotiin esille myös erityisesti päihde- ja mielenterveyskuntoutukseen ja –hoitoon tarvittavien resurssien lisäämisestä, sekä asiakkaan oman vastuun ja vallan lisäämisestä. Kolmas ryhmä visioi sähköistä palveluita ja ajanvarausta, pikäkäsittelyä ja päivystystä, ”kotisossua” sekä sosiaalitoimen antamaa neuvontaa ja ohjausta esimerkiksi kirjastossa yhtenä päivänä viikossa. ”Kotisossulla” ryhmä tarkoitti työn tekemistä asiakkaan luona, eli pois toimistoympäristöstä erityisesti silloin, kun asiakkaan liikkuminen on esimerkiksi vanhuudesta johtuen hankalaa.

Visioiden yhteinen purkaminen tuotti paljon keskustelua. Keskustelussa nousi esiin erityisesti yhteistyön lisääminen ja tiivistäminen siten, että asiakastyö on tavoitteellista ja asiakkaan turha ”luukuttaminen” vähenisi. Yhteistyön tärkeänä kulmakivenä pidettiin yhteisteisistä linjauksista sopimista sekä niiden noudattamista, sillä asiakas-kuntaa palvelee perusturvan alainen henkilökunta. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi sitä, että Vinnaren työpajalla työskentelevien toimeentulotuen käsittelee pajalla oleva sosiaaliohjaaja ja sosiaalikeskuksessa taas sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja etuuskäsittelijät. Nähtiin tärkeänä, että toimintatavat, esimerkiksi maksusitoumuksen myöntämisen aikataulu, ovat molemmissa paikoissa (työpajalla ja sosiaalikeskuksessa) samanlaiset. Samalla nostettiin esille, että työpajalla olevien asiakkaiden maksusitoumukset käsitellään nimenomaan työpajan sosiaaliohjaajan toimesta. Aiemmin on tullut tilanteita vastaan, että asiakas on työpajalta työpäivän päätteeksi tullut sosiaalikeskukseen hakemaan maksusitoumusta. Täten myös viestitetään asiakkaille, että

henkilökunta on tiiviissä yhteistyössä ja asiat hoidetaan pääsääntöisesti oman sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa.

Kun kaikkien ryhmien fläpit oli käyty läpi, niin huomasin, että minulle varattu tunti oli kokonaan käytetty. Kerroin, että seuraavia vaiheita käydään läpi aikuissosiaalityön tiimipalaverissa. Perusturvajohtaja kuitenkin kysyi, minkälaisia seuraavien vaiheiden sisällöt ovat ja vastattuani hän totesi, että voisin työkonferenssia jatkaa, sillä tunnelma on hyvä ja keskustelu ryhmissä hedelmällistä. Pidimme lyhyen tauon, jonka jälkeen jatkoimme työskentelyä.

4.4 Ongelmat ja esteet

Visioinnin jälkeen jaoin henkilöt uusiin ryhmiin, jotka olivat heterogeenisiä. Ryhmien muodostamisen jälkeen jaoin uudet fläpit ja annoin tehtäväksi miettiä ja kirjoittaa ylös ongelmia ja esteitä aiemmin esiin nousseiden visioiden saavuttamiseksi. Mielestäni tämä vaihe tuotti keskustelua eniten. On valitettavaa, että negatiiviset asiat nostavat keskustelua eniten, kun tarkoituksena saada jotakin uutta, positiivista muutosta aikaan. Toisaalta, on hyvä huomioida kaikki esteet, jolloin onnistuminen kehittämisessä on todennäköisempää. Ryhmillä oli 15-20 minuuttia aikaa pohtia, jonka jälkeen kokosimme ja keskustelimme ryhmien tuotoksista. Mielenkiintoisena havaintona huomasimme, että jokainen ryhmä oli listannut fläpille ensimmäiseksi ongelmaksi rahan ja resurssipulan. Keskustelimme tekemästämme havainnosta, mikä oli erityisesti perusturvajohtajan näkökulmasta toisaalta yllättävää. Hän perusteli näkemystään sillä, että kehittäessään itse toimintaa, hän pyrki selvittämään ensin muita asioita ja vasta sitten mietti, mitä kehitetty toiminta maksaisi ja miten siihen saadaan rahoitus. Tällainen toiminta on myös hänen kertomansa mukaan toiminut. Aikaa ongelmista ja esteistä keskusteluun meni yhteensä tunti.

Yhden ryhmän tuotoksissa nousi esiin pelko epäonnistumisesta. Tällä tarkoitettiin työntekijöiden uusien ideoiden toteuttamista ja kokeiluja, johon toivottiin johdolta tukea. Aiemmin on ollut pelkoa uusien työmenetelmien kokeiluista, jolloin palaute johdolta on aiheuttanut työntekijöihin pelkoa tehdä työtä eri tavalla. Pelko on tuottanut myös työntekijöihin epävarmuutta sekä uskalluksen puutetta, jotka nähtiin erilli-

senä ongelmana visioiden toteuttamiseen. Ryhmä painotti myös yhteiskunnan ja yhteistyötahojen arvostuksen puutetta sosiaalityötä kohtaan. Ryhmä koki, että myös yhteistahojen välinen arvostus sekä työyhteisön keskinäinen kunnioitus ja arvostus ovat heikkoa, jotka osaltaan heikentävät aikuissosiaalityön visioiden toteutumista. Esteenä koettiin myös liiallinen byrokratia, mikä liittyy aikuissosiaalityön toteuttamiseen. Myös toinen ryhmä nosti liiallisen byrokratian ja salassapitoasiat esteeksi toteuttaa visioita.

Kahdella ryhmällä oli myös kolme samanlaista estettä: tiedon ja koulutuksen puute, ongelmat ajankäytössä sekä työntekijöiden tahtotila ja asenne. Tiedon ja koulutuksen puute nähtiin haasteellisena, sillä työntekijät kokivat, että ajankohtaisista muutoksista, esimerkiksi laeissa ja palveluissa, ei saada riittävästi tietoa. Osana tiedon ja koulutuksen puutteeseen nähtiin talouden tiukkuus (ei ole rahaa koulutuksiin), ajankäyttö (ei ehdi hakemaan tietoa) sekä tiedon hakemiseen liittyvät ongelmat (ei tiedetä, mistä tietoa voisi hakea). Ongelmat siis ruokkivat toinen toisiaan, yksi ongelma johtaa toiseen ongelmaan. Työntekijöiden asenteella ja tahtotilalla nähtiin suuri merkitys. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi sitä, että työntekijöiden mukavuusalueena saattaa olla työn tekeminen virka-aikaan toimistossa, mikä ei välttämättä vastaa asiakaslähtöistä työskentelyä. Asiakkaina on myös työssäkäyviä henkilöitä, joille sosiaalikeskukseen tuleminen virka-aikana on hankalaa. Tällaisten tilanteiden vuoksi sosiaalikeskuksen aukioloaikoja tulisi miettiä uudelleen, sekä pohtia asiakkaiden kotona tehtävän työn lisäämistä. Muutosvastarinta –kysymys nousi myös asiakkaiden puolesta esiin, osa työntekijöistä kertoi, että kaikki asiakkaat eivät halua työntekijöitä kotiinsa, vaan tulevat mieluummin asioimaan sosiaalikeskukseen. Yksi ryhmä nosti myös asiakkaan kodissa tehtävän työn turvallisuusnäkökulmasta esiin. Asiakkaiden kotona tehtävään työhön koettiin turvallisuusuhkia ja työparin saaminen kotikäynnille taas nosti uudestaan resurssikysymyksen esiin.

Kolmannella ryhmällä nousi toisiin ryhmiin verraten erilaisia näkökulmia ongelmista ja esteistä. Ryhmä esitti ongelmiksi asiakkaan oman sitoutumattomuuden tavoitteelliseen työskentelyyn ja korosti asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä valintojen mahdollisuutta. Asiakkaasta johtuvista syistä, työntekijät kokivat resurssien kohdentamisen ongelmana. Tällä tarkoitettiin sitä, että missä vaiheessa asiakkaan osassa asioita ”lyödään hanskat tiskiin”. Ryhmä toi esiin, että kaikki asiakkaat eivät koe esimerkik-

si päihdeettömyyttä mielekkäänä, joka taas usein vaikuttaa asiakkaan moniin asioihin. Ryhmä pohti, miten resurssit saataisiin kohdennettua oikein. Keskustelu oli aktiivista ja jälkikäteen huomasin, miten ongelmat ja esteet nivoutuvat usein yhteen. Havainnoin myös, miten ryhmät olivat kirjoittaneet esiin nousseita asioita ylös. Osa ongelmista oli kirjattu positiivisen ajatuksen kautta, kuten ”asiakkaan sitoutuminen” ja ”asiakkaan itsemääräämisoikeus”, vaikka keskustelun pohjalta ongelmina oli nimenomaan asiakkaan sitoutumattomuus ja työntekijän valta asiakkaaseen. Kun ongelmat ja esteet oli käyty läpi, pidimme ruokatauon.

4.5 Ratkaisut

Ruokatauon jälkeen keskustelimme hetken aikaa yleisistä asioista. Keskustelu johti vakavaan aiheeseen, jonka myötä tunnelma vakavoitui ja lannistui. Tämä osaltaan saattoi vaikuttaa negatiivisesti kolmannen vaiheen työstämiseen, eli ratkaisujen pohtimiseen. Myös ruokailun tuoma väsymys osallistujille saattoi laskea osallistujien vireystilaa. Yleisen keskustelun päätyttyä sekoitin jälleen osallistujien ryhmiä ja annoin heille uudet fläpit. Tehtäväksi annoin miettiä ratkaisuja aiemmin esille tulleiden esteiden voittamiseen. Tavoitteena oli löytää ratkaisuja, joiden toteutumiseen voimme itse vaikuttaa. Osallistujat aloittivat työskentelyn kun kerroin, että aikaa on jälleen noin 15-20 minuuttia ratkaisujen pohtimiseen. Keskustelua syntyi ryhmissä, mutta se oli ajoittain levotonta ja eksyi aiheesta, jonka johdosta ohjeistin osallistujia keskittymään annettuun tehtävään.

Ryhmät tuottivat ratkaisuja, joista osa oli jälleen samankaltaisia. Yhtenä yhteisenä ratkaisuna osallistujat toivat esiin työntekijöiden asennemuutoksen. Muutama osallistuja kertoi, että työntekijän oma asenne ratkaisee monia esiin nostettuja esteitä, ja kun oma asenne on kohdallaan, voidaan yrittää vaikuttaa myös toisten asenteisiin, sekä työtovereiden että asiakkaiden. Ryhmistä kaksi nosti esiin työn arvostuksen, yhteisten palavereiden ja tiimin tärkeyden sekä oman työnsä hoitamisen: ”jokainen hoitaa hyvin oman ruutunsa”. Näiden lisäksi yksi ryhmä koki avoimen ja miellyttävän ilmapiirin ratkaisuksi. Toinen ryhmä nosti ratkaisuehdotuksiksi kiertävää päivystyspäivää sekä sosiaalikeskuksen aukioloaikojen muuttamista yhden päivän osalta myöhemmäksi. Ryhmä koki, että selkeät työnkuvat ja koulutukset toimisivat ratkai-

suina. Kolmas ryhmä nosti esiin erilaisten kokeilujen mahdollisuuden, joita olisi mahdollisuus toteuttaa talousarvion puitteissa. Byrokratialle nähtiin ratkaisuna lain ”laveampi” tulkinta. Henkilökunnan asennemuutokseen ratkaisuna nähtiin henkilökunnan motivointi eri keinoin. Keskustelussa vahvistettiin työntekijöiden halua, intoa ja rohkeutta kokeilla eri tapoja tehdä työtä. Talouden tuottamiin esteisiin nähtiin mahdollisena ratkaisuna kykyä perustella rahan tarve esimerkiksi uusiin toimintatapoihin ja projekteihin.

Yhteisessä keskustelussa nostettiin esille ratkaisujen lisäksi myös kysymyksiä, jotka askarruttivat työntekijöitä. Huolta omasta työpaikasta ja työn tekemisestä lisäsi erityisesti toimeentulotuen siirtyminen Kelalle. Harjavallan sosiaalikeskuksessa on kaksi henkilöä, joista toinen vastaa osa-aikaisesti ja toinen kokoaikaisesti etuuskäsittelystä. Kela-siirto huolestutti myös muita työntekijöitä, sillä Kela koetaan kasvotomana organisaationa, jolla ei välttämättä ole osaamista asiakkaan konkreettiseen auttamiseen, kuten lomakkeiden täyttämiseen. Työntekijät toivoivat erityisesti perusturvajohtajalta avointa ja rehellistä keskustelua Kela-siirrosta hyvissä ajoin, koska siirto koskee etuuskäsittelyä tekevien työtä ja työnkuva. Keskustelussa todettiin, että Kela-siirto vaikuttaa myös muullakin tavoin sosiaalikeskuksen toiminnan kehittämiseen pitkällä tähtäimellä.

Kouluttautumisen ja ajankohtaisten asioiden osalta pohdimme, että työntekijöissä on valtavasti erilaista osaamista, jolloin työtoverit voisivat antaa koulutusta osaamastaan aihealueesta. Tässä yhteydessä tuotiin esille, että esimerkiksi itse olin sopinut perusturvajohtajan kanssa aiemmin antavani turvallisuuskoulutusta perusturvan henkilökunnalle, mukaan lukien Vinnaren työpajan ohjaajat. Ulkopuolisiin koulutuksiin osallistuminen on useimmiten kallista, jolloin osallistujia voisi olla vain muutama, jotka sitten tuovat tiedon muille työtovereilleen esimerkiksi aikuissosiaalityön tiimi-palavereissa.

Yhteinen keskustelu ratkaisujen osalta oli muihin keskusteluihin verrattuna levotonta, sillä ajoittain se luisui aiheesta. Levottomuus saattoi johtua ruokailun tuomasta väsyneestä olost. Toisaalta, päivä oli ollut osittain myös ehkä työnkonferenssin ja kehittämistunnelman vuoksi rankka. Levottomuudesta huolimatta saimme koottua ratkaisut yhteen, joiden pohjalta sitten esille nousivat konkreettiset kehittämiskoh-

teet. Kehittämiskohteiksi nimettiin: 1) aikuissosiaalityön tiimipalaverien kehittäminen ja 2) sosiaalikeskuksen päivystys. Tiimipalaverin kehittämisestä sovimme keskustelun päätteeksi jo sen, että sen kesto pidennetään ja siihen muodostetaan selkeämpi runko. Ryhmätyöskentely ratkaisu-vaiheessa sekä siihen liittyvä purku ja yhteinen keskustelu kestivät yhteensä noin kaksi tuntia. Sovimme, että jatkamme keskustelua teemoista sekä työstämme niitä seuraavassa aikuissosiaalityön tiimipalaverissa.

5 TULOKSET

5.1 Aikuissosiaalityön tiimipalaverin kehittäminen

Kehittämispäivässä sopimiamme kehittämiskohteita käsitelimme sovitusti seuraavalla viikolla aikuissosiaalityön tiimipalaverissa. Jo kehittämispäivässä sovimme, että tiimit aloitetaan kello 13, tuntia aiemmin kuin ennen. Osa työntekijöistä oli kuitenkin ymmärtänyt, että vielä seuraava tiimi alkaa kello 14, jonka vuoksi saapuivat palaveriin hieman myöhässä. Tiimipalaverissa muistutimme toisiamme uudestaan tiimin ajankohdasta. Tämän lisäksi sovimme, että jokainen työntekijä osaltaan huolehtii, että muita kokouksia tai asiakastapaamisia ei kyseiselle ajankohdalle sovita, jotta kokoontuminen on säännöllistä. Säännöllisyys on tärkeää, jotta asiakkaiden asiat eivät viivästy ja tiimin ajankohta vakiintuu käytännöksi. Palaverissa sovimme myös, että tiimin runkoa lähdetään kehittämään siten, että se jäsentyy ja etenee johdonmukaisesti. Sovittiin myös tiimin vetovastuusta. Vetovastuussa on johtava sosiaalityöntekijä, joka tuo tiimeihin esimerkiksi lakiuudistukset, hallinto-oikeuden päätöksiä ja muita sosiaalikeskuksen toiminnan kannalta ajankohtaisia asioita. Mikäli johtava sosiaalityöntekijä ei pääse pakottavasta syystä paikalle, vetovastuussa on sosiaalityöntekijä. Vetovastuusta keskusteltiin, koska johtava sosiaalityöntekijä oli jäämässä juuri pitkälle vapaalle ja vastuu tiimin johtamisesta koettiin tärkeäksi.

Kehittämiskohde	Sovitut toimenpiteet	Miten sovittu toimenpide vaikuttaa? Esimerkkejä:
Aikuissosiaalityön tiimipalaveri	<p>-Tiimin ajankohdan säännöllisyys (viikoittain sama aika, josta ei poiketa).</p> <p>-Tiimi aloitetaan aiempaa aikaisemmin, eli kello 13.00.</p> <p>-Vetovastuu johtavalla sosiaalityöntekijällä (sijaistapaüksissa sosiaalityöntekijä).</p> <p>-Johtava sosiaalityöntekijä kertoo tiimipalaverissa ajankohtaiset asiat.</p> <p>-Tiimipalavereista pidetään muistiota (vihko), johon kirjataan käsitellyt asiat.</p> <p>-Tiimille luodaan runko. Runko koostuu yleisistä asioista ja asiakasasioista.</p>	<p>→Asiakasasioiden käsittely ei viivästy ja ajankohtaisista asioista saadaan säännöllisesti ja ajantasaisesti tietoa.</p> <p>→Riittävä aika asioiden käsittelyyn.</p> <p>→Tiimin jäsenet tietävät, kenen puoleen kääntyä mikäli esim. joitakin valtakunnallisia ohjeita pitää ennen tiimiä selvittää.</p> <p>→Tiimin jäsenet pysyvät ajan tasalla ja pystyvät noudattamaan valtakunnallisia linjauksia ja päätöksiä.</p> <p>→Esim. sairastapauksissa sijainen pystyy tarkistamaan sovittun toimenpiteen / yhteisen linjauksen muistiosta.</p> <p>→Tiimipalaveri pysyy loogisena kokonaisuutena, eikä rönseyt.</p>

Taulukko 2. Aikuissosiaalityön tiimipalaverin kehittäminen ja sovitut toimenpiteet.

5.2 Sosiaalikeskuksen päivystyksen kehittäminen

Sosiaalikeskuksen päivystyksestä sovimme, että siihen paneudutaan kun ruuhkautunut työtilanne on saatu tasaantumaan. Pohdimme kuitenkin jo alustavasti, ketkä työn-

tekijät päivystyksestä vastaisivat ja millä tavalla. Sovimme, että sosiaalikeskuksen sosiaalityöntekijä ja sosiaalihoaja toimisivat pääsääntöisesti päivystäjinä siten, että asiakkaan tilannetta voisi arvioida puhelimitse ja tarvittaessa varata kiireellisen päivystysajan sosiaalikeskukseen. Tällöin asiakkaiden akuutit asiat tulisi tehtäväksi viivytyksettä ja arvio asiakkaan tilanteesta olisi kahden henkilön yhteisten linjausten mukaista. Tällä tavoin siis asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu mahdollisesti lisääntyisi. Sovimme myös, että sosiaalikeskuksen aukioloaikoja voitaisiin vielä yhdessä miettiä ja tarkastella. Tarkasteluna olisi mahdollinen ilta-aikainen vastaanotto yhtenä päivänä viikossa ja toisaalta keskiviikon jälkeen asiointi voisi tapahtua vain ajanvarauksella, jotta kiireellisiin asiakasasioihin riittäisi työaika, tai, että aamupäivän aukioloaikaa supistetaan. Työtilanteen tasaannuttua, sosiaalikeskuksessa otettiin käyttöön helmikuussa 2016 virka-aikana toimiva sosiaalipäivystys.

Kehittämiskohde	Sovitut toimenpiteet	Miten sovittu toimenpide vaikuttaa? Esimerkkejä:
Sosiaalikeskuksen päivystys	<p>-Sosiaalikeskuksen aukioloaikoja tarkastellaan. Mahdollinen myöhäisempi ilta-päivävastaanotto otetaan käyttöön ja toisaalta aamupäivän aukioloaikaa supistetaan</p> <p>-Päivystyksestä vastaa pääsääntöisesti sosiaalityöntekijä ja sosiaalihoaja esim. vuoroviikoin</p> <p>-Akuuttiasiakkaiden tilanteen arviointi puhelimitse ja tarvittaessa kiireellisen päivystysajan antaminen</p>	<p>→Mahdollistaa akuuttiasiakkaiden asioiden hoitoa ja parantaa töissä käyvien mahdollisuuksia asioida sosiaalikeskuksessa.</p> <p>→Arvio asiakkaan tilanteesta sos.tt:n ja sos.ohjaajan yhteisten linjausten mukaisesti.</p> <p>→Asiakkaiden akuutit asiat tulisi hoidettua viivytyksettä.</p>

Taulukko 3. Sosiaalikeskuksen päivystyksen kehittäminen ja sovitut toimenpiteet.

5.3 Uudet toimintatavat

Tiimipalaverin uusina käytäntöinä oli muistion käyttöönotto ja tiimin ajankohdan vakiinnuttaminen. Muistioon kirjaaminen osoittautui hyväksi toimintatavaksi, sillä asiakkaan soittaessa sosiaalikeskuksen vaihteeseen, pystyi sosiaalikeskuksen neuvonnasta vastaava henkilö tarkastamaan tiettyjä asioita muistiosta, jolloin asiakas sai vastauksen heti, eikä puhelua tarvinnut välttämättä välittää sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle. Aiemmin neuvonnasta vastaava henkilö saattoi ottaa soittopyynnön asiakkaalta, johon sitten sosiaaliohjaaja tai -työntekijä reagoi kun ehti.

Tiimin ajankohtaan sitoutuminen ja sen vakiinnuttaminen lisäsi asiakaslähtöisyyttä, sillä tiimin kokonaisvaltaista harkintaa vaativat asiakastapaukset saatiin käsiteltyä säännöllisin väliajoin. Tämän lisäksi myös työntekijät saivat tarvittaessa ajankohtaiset muutokset ja linjaukset tietoonsa. Säännöllisyys ainakin omalla kohdallani lisäsi myös tietyllä tavalla turvallisuutta ja vähensi turhautumista, kun kalenterista tiimille varattu aika piti paikkansa ja tiimipalaverin toteutumiseen pystyi luottamaan. Kun tiimin kokoontumiseen varattiin vielä tunti lisää, tiimissä käsiteltävät asiat ehdittiin käymään läpi ilman kiirettä. Aiemmin tiimipalaveri saattoi kestää kello 14 alkaen kello 16 asti, jolloin jo monella työntekijällä alkoi olla kiire lähteä töistä. Mikäli tiimipalaveri uuden aloitusajankohdan (kello 13) mukaan kesti esimerkiksi kaksi tuntia kello 15 asti, niin työntekijällä riitti aikaa vielä tehdä kirjauksia, muita kirjallisia töitä tai mahdollisesti päätöksiä tiimissä käsiteltyihin asiakasasioihin.

Vetovastuussa oleva johtava sosiaalityöntekijä toi tiimiin ajankohtaisia aiheita. Työssä nousevia kysymyksiä liittyen esimerkiksi lakiin, pystyi esittämään jo etukäteen tiiminvetäjälle (johtava sosiaalityöntekijä), jolloin hän ehti perehtymään asiaan ennen tiimin ajankohtaa ja sitten tiimissä kertomaan vastauksen kaikille tiimin jäsenille. Kun vetovastuu on selkeä, työntekijät tietävät kenen puoleen voi kääntyä. Kun vetovastuu oli selkeästi määritelty johtavalle sosiaalityöntekijälle, myös tiimin runko ja sisältö pysyivät loogisena kokonaisuutena. Vetovastuussa oleva johtava sosiaalityöntekijä pystyi myös tarpeen mukaan palauttamaan keskustelun tiimissä käsiteltäviin asioihin, jolloin tiimipalaverin ajankäyttö tehostui. Tiimipalaverin rungon muodostuksessa ehyeksi kokonaisuudeksi, tiimiin osallistuvat tiesivät myös miten tiimipalaveri etenee. Tiimipalaverin rungon ollessa samanlainen viikoittain, loi se myös osaltaan

vakiintuvaa käytäntöä. Tiimiin osallistuvilla oli tiedossa, että ensin käsitellään mahdolliset yleiset asiat, jonka jälkeen paneudutaan asiakasasioihin.

Sosiaalikeskuksen päivystystä ei saatu käyttöön syksyn 2015 aikana ruuhkautuneen työtilanteen vuoksi. Kehittämistä vietiin kuitenkin jo syksyllä eteenpäin siltä osin, kuin se oli mahdollista ja alustavasti keskusteltiin toimenpiteistä. Sosiaalikeskuksen päivystyksen käyttöönoton tarkoituksena oli saada akuuttiasiakkaiden asiat hoidettua ilman viivytystä ja täten vastata asiakkaiden tarpeisiin paremmin.

Työtilanteen tasaannuttua helmikuussa 2016 Harjavallan sosiaalikeskuksessa otettiin käyttöön sosiaalipäivystys. Sosiaalipäivystys pitää sisällään päivystyspuhelimeen vastaamista sekä asiakkaiden muihin akuutteihin asioihin reagoimista. Päivystäjänä toimivat aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä ja sosiaalihojaaja, kaksi lastensuojelun sosiaalityöntekijää ja johtava sosiaalityöntekijä. Päivystystiimiin kuuluu siis viisi sosiaalikeskuksen työntekijää, joista jokainen toimii kerran viikossa päivystäjänä. Päivystys toimii virka-aikaan, kello 8.00–15.45 ja päivystysvuorot sovitaan neljä kuukautta etukäteen. Päivystäjälle kuuluu kiireellisiin asiakasasioihin vastaaminen, kuten maksusitoumusten tekeminen ja kiireellisen asiakkaan vastaanotto. Päivystäjällä on sosiaalipäivystyspuhelin, jonka numero löytyy muun muassa kaupungin www-sivuilta sekä Virve-puhelin (viranomaisradioverkko), johon hätäkeskus voi antaa tehtävän. Virve on otettu käyttöön maaliskuusta 2016 alkaen. Työntekijän vastaanotolle ei varata päivystyspäiville asiakasajoja, jotta päivystäjä pystyy tarvittaessa lähtemään esimerkiksi kiireelliselle kotikäynnille ja vastaamaan päivystyspuhelimeen tai Virveen. Päivystysvuorossa olevan työntekijän on kuitenkin mahdollista tehdä vuoron aikana esimerkiksi kirjauksia tai käsitellä kirjallisia toimeentulotukihakemuksia.

Sosiaalipäivystys oli lopulta lähtenyt helposti käyntiin ja se on saanut sekä työntekijöiltä että yhteistyökumppaneilta kiitosta. Päivystyksen myötä yhteistyökumppanit saavat työntekijän kiinni, ilman että heidän tulee soittaa työntekijöiden soittoaikana (kello 9-10) ja jonottaa puhelimesta pitkiäkin aikoja. Myös asiakkaat ovat huomanneet uuden palvelun. Asiakkaat ovat soittaneet jonkin verran päivystyspuhelimeen ja kyselleet toimeentulotukipäätöksistään. Tällöin asiakasta on ohjattu soittamaan soittoaikana esimerkiksi etuuskäsittelijälle, koska kyseessä ei ole akuuttiasia. Työnteki-

jöiden mukaan sosiaalikeskuksen päivystys on lisännyt asiakaslähtöisyyttä sekä lisännyt myös työntekijöiden tyytyväisyyttä.

Päivystystoimintaan kytkeytyen sosiaalikeskuksen aukioloaikoja tulisi tarkastella. Vaikkakin päivystäjiä on alustavaa suunnitelmaa enemmän, niin aukioloaikoja muuttamalla pystytään edistämään erityisesti työssä käyvien asiakkaiden mahdollisuuksia asioida sosiaalikeskuksessa, sekä ajanvarauksella että ilman ajanvarausta. Mikäli aukioloaikoja muokataan siten, että kerran viikossa olisi myöhäisempi iltapäivä vastaanotto, mahdollistetaan sillä esim. päivätöissä käyvien asiakkaiden asiointia sosiaalikeskuksessa. Vastaavasti taas supistamalla sosiaalikeskuksen aukioloaikaa jonakin aamu- tai keskipäivänä, annetaan työntekijöille aikaa tehdä kirjauksia ja kirjallisia töitä, kuten toimeentulotukityötä.

Kaiken kaikkiaan kehittämistyöni vastasi hyvin Harjavallan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön työntekijöiden 1.10.2015 kehittämispäivässä esitettyihin kehittämistarpeisiin. Kehittämistarve, johon kehittämistyöni erityisesti vastasi, oli tehokas ja toimiva tiimi, jonka toimintaan annetaan riittävä aika sekä ”yhteen hiileen puhaltaminen”. Kehittämispäivän tuloksena myös toimenkuvat selkeytyivät sosiaalikeskuksen sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä sekä johtavan sosiaalityöntekijän vastuu esimerkiksi tiimipalavereista korostui ja tiimin sisältö selkeytyi. Asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan paremmin, sillä viikoittaisen tiimipalaverin myötä asioiden käsittelyt eivät viivästy. Näiden lisäksi sosiaalikeskuksessa aloitettiin sosiaalipäivystyksen toiminta, jotta erityisesti akuuttiasiakkaita pystytään palvelemaan paremmin. Päivystystoimintaa oli ollut osittain jo aiemminkin, mutta nyt sen toiminta on strukturoitua sekä muodostunut rutiiniksi ja osaksi työtä. Omaan kokemukseeni ja havaintoihini perustuen, kehittämispäivä itsessään lisäsi työntekijöiden yhtenäisyyttä ja työn arvostusta.

5.4 Tulosten yhteys valtakunnallisiin muutoksiin

Valtakunnallisiin sosiaalityössä tapahtuviin muutoksiin kehittämistyöni vastasi osittain. Uusi sosiaalihuoltolaki määrittelee kunnissa tehtävän sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen erikseen sekä uutena toimintatapana palvelutarpeen arvioinnin (Sosiaalihuol-

tolaki 1301/2014, 15-16§, 36§). Kehittämispäivässä työnjako sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välillä selkeytyi ja lyhyesti pohdittiin palvelutarpeen arvioinnin sekä asiakassuunnitelman tekemistä. Palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmia tekevät lain mukaisesti sekä sosiaaliohjaaja että sosiaalityöntekijä, mutta niiden tekeminen ei ollut vielä syksyllä 2015 rutinoitunut sosiaalikeskuksen toimintaan. Lain määritelmä siitä, kuka tekee asiakkaalle palvelutarpeen arvion tai asiakassuunnitelman oli Harjavallan sosiaalikeskuksessa osittain jäsentymätöntä. Suurimmalla osalla asiakkaista olisi oman lain tulkintani mukaan ollut tarve sosiaalityöntekijän tekemään arvioon, sillä monella oli pähteiden ongelmakäyttöä tai useamman yhtäaikaisen tuen tarvetta. Harjavallan kaupungin aikuissosiaalityössä yhden sosiaalityöntekijän resurssit eivät kuitenkaan riitä kaikkien erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asiakassuunnitelmien tai palvelutarpeen arviointien laatimiseen.

Toimeentulotuen siirtymisestä Kelalle 1.1.2017 keskusteltiin kehittämispäivässä ja sosiaalikeskuksessa lähinnä yleisellä tasolla. Etuuskäsittelijät toivat kehittämispäivässä esille huolensa oman työn jatkumisesta ja mahdollisista työnkuvamuutoksista. Toimeentulotuen siirtyminen Kelalle nostatti aikuissosiaalityön työntekijöissä huolta, mutta myös toivoa siitä, että sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen riittäisi siirron myötä enemmän aikaa. Huoli Kela-siirrosta nousi esille asiakkaiden vuoksi, sillä kaikki asiakkaat eivät pysty omatoimiseen, kirjalliseen asiointiin. Myös Karjalainen kertoo artikkelissaan (2016, 125), että tutkitustikin Kela-siirto on aiheuttanut paljon pohdintaa kunnissa. Tutkimuksen lopputuloksissa oli havaittavissa kolme teemaa, joista ensimmäinen koski tiedonsaantia siirrosta ja siitä, miten asiasta on paikallisesti keskusteltu. Toinen teema käsitteli Kela-siirron tuomia hyviä puolia sekä mahdollisuuksia sosiaalityössä. Kolmas teema nousi esiin vahvimpana, ja se koski niitä huolia ja ongelmia, joita siirto saattaa tuoda mukanaan. Ongelmia ja huolia oli tuotu esille erityisesti asiakkaiden perspektiivistä. Oman arvioni mukaan, tulevaisuudessa kun perustoimeentulotukea haetaan Kelalta, ei välttämättä tehdä sen tarkempaa kartoitusta asiakkaan tilanteesta, jolloin taloudellinen ahdinko saattaa syventyä ja muunlainenkin huono-osaisuus tai syrjäytyminen lisääntyä. Toimeentulotuen siirtyminen Kelalle saattoi osittain vaikuttaa toimeentulotuen käsittelyn kehittämättä jättämiseen sosiaalikeskuksessa, sillä tuleva siirto kulutti pohjaa työltä ja työntekijöiltä.

Sote-uudistus ja sosiaali- ja terveysministeriön kärkihanke ”Palvelut asiakaslähtöisiksi” näyttäytyivät käytännön kehittämistyössäni vain hyvin pienessä osassa, jos ollenkaan. Toisaalta, kärkihankkeen nimen mukaisesti kehittämispäivässä nostettiin esille asiakaslähtöisyys. Sote-uudistuksesta keskusteltiin yleisesti, mutta kehittämistyössäni se ei näkynyt. Omiin havaintoihin perustuen, käytännön työtä tekeville sote-uudistus vaikuttaisi olevan iso kysymysmerkki, jonka sisällöstä ja toteutumistavoista ei ole tarkempaa tietoa.

6 POHDINTA

Kehittämistyön tekeminen Harjavallan kaupungin sosiaalikeskukseen aikuissosiaalityöhön oli mielenkiintoista ja mielekästä. Mielenkiintoisen siitä teki epätietoisuus tulevasta. Itselläni oli tiettyjä mielikuvia siitä, miten työ etenee kirjallisesti, mutta myös siitä, miten käytäntö hoituu. Käytäntö onnistui paremmin kuin hyvin, mutta aivan eri tavalla, kuin mitä olin suunnitellut ja mielikuvissani ajatellut. Alustavasti oli tarkoitus järjestää työkonferensseja tiimipalavereiden yhteydessä, mutta lopulta järjestettiin yksi isompi työkonferenssi aikuissosiaalityön kehittämispäivässä, jonka jälkeen kehittämistä jatkettiin tiimipalavereissa ja työnohjauksissa. Koin yhden ison työkonferenssin hyväksi tavaksi aloittaa kehittäminen. Tiimipalavereissa työkonferenssin järjestäminen olisi voinut olla riskaabelia sen vuoksi, että tiimin jäsenten ajatukset ovat jo tiimissä käsiteltävissä asioissa. Kehittämispäivässä työkonferenssin järjestäminen oli erittäin hyvä, koska paikalla oli perusturvajohtaja, jolla on päätöksentekooikeuksia. Perusturvajohtaja loi myös jo pelkällä läsnäolollaan oikeanlaista ryhdikkyyttä kehittämispäivään, tekemättä siitä kuitenkaan jäykkää tai liian virallista. Kokemukseeni perustuen, perusturvajohtajan osallistuminen useampaan aikuissosiaalityön tiimipalaveriin, jossa kehittäminen piti alustavan suunnitelman mukaan tapahtua, olisi ollut paljon epätodennäköisempää muun muassa aikataulujen yhteensovittamisen vuoksi. Kehittämistyötä on ollut mukava tehdä, koska siihen on saanut työpaikan esimiesten tuen. Myös työntekijöiden into kehittää on ollut mukaansatempaavaa ja upea kokemus. Haasteellisinta kehittämistyön tekemisessä on ollut oman työpaikan vaihdos kesken kehittämistyön sekä tietoperustan kirjoittaminen. Kirjoittamisen aloittaminen oli hankalaa, mutta aloitettuani sekin alkoi tuntua mukavalta ja

antoi itselleni paljon lisää tietoa aikuissosiaalityöstä. Erityisen mielekkääksi koin aikuissosiaalityön määrittelyn moninaisuuden pohtimisen.

Työni pohjalta kehittämistä voisi jatkaa siten, että sosiaalikeskuksen aukioloaikoja tarkasteltaisiin ja kokeiltaisiin konkreettisesti mahdollisuuksien mukaan myöhäisempää iltapäivän aukioloaikaa. Toisaalta myös tutkimus asiakkaiden tyytyväisyydestä koskien erityisesti sosiaalikeskuksen päivystyksen toimintaa, voisi olla mielenkiintoinen ja saattaisi antaa uusia ideoita kehittää toimintaa.

Kehittämisessä oli valitettavaa kokea se tunne siitä, että kaikkia visioita ei pysty ratkaisemaan kehittämistyöni myötä. Tavallaan tunsin riittämättömyyttä, kun paljon olisi ollut kehitettävää, mutta ajallisesti ja kehittämistyön laajuus huomioiden se ei olisi ollut mahdollista. Arvioni mukaan lopullisiksi kehittämiskohteiksi valitut teemat olivat erittäin hyvät, sillä osaltaan ne loivat vankan pohjan työn tekemiselle työntekijävaihdojen ja työntekijävajeen aiheuttaman levottomuuden jälkeen. Koin onnistuneeni työssäni, sillä joitakin käytäntöjä saatiin kehitettyä. Toki, varsinaisesta kehittämisestä ja tavoitteiden saavuttamisesta vastasivat kaikki kehittämistyöhön osallistuneet työntekijät, joiden avoimuus ja innokkuus olivat omiaan kehittämään Harjavallan kaupungin aikuissosiaalityötä.

Haluan lämpimästi kiittää yhteistyökumppaniani, Harjavallan kaupungin sosiaalikeskusta henkilöstöineen antamastaan mahdollisuudesta kehittää aikuissosiaalityötä sekä saamastani tuesta opintojeni edistämiseksi. Haluan kiittää myös nykyistä työnantajani Satakunnan vankilaa antamastaan mahdollisuudesta opintojeni suorittamiseen työn ohessa. Erityiskiitoksen haluan osoittaa läheisilleni sekä opinnäytetyöni ohjauvalle opettajalle neuvoista, kannustuksesta ja avusta opintojeni ja kehittämistyöni eri vaiheissa.

LÄHTEET

- Ahvenus, P. 2012. Sosiaalityön erityispiirteet pienessä kunnassa. Teoksessa M. Strömberg-Jakka & T. Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet: tukea ammattilaisten arkeen. Juva: PS-Kustannus. 297-298.
- Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus – valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 27/2012.
- Coghlan, D. & Brannick, T. 2014. Doing action research in your own organization. 4. painos. London: Sage. 47, 48
- Engeström, Y. 1998. Kehittävä työntutkimus – perusteita, tuloksia ja haasteita. 2. painos. Hallinnon kehittämiskeskus. Helsinki: Edita.
- Hallituksen sote- ja maakuntahallintolinjaukset 5.4.2016. Esittelydiat. Viitattu 14.4.2016. <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/2287640/Hallituksen+sote-+ja+maakuntahallintolinjaukset+5.4.2016+esittelydiat/328c3577-c9d9-40e6-949f-dbccbf26710e>
- Harjavallan kaupungin www-sivut. Viitattu 20.9.2015. <http://www.harjavalta.fi>
- Heikkinen, H. L.T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 204-205, 207, 217.
- Heikkinen, H.L.T. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa H.L.T Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. 3. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura. 16, 23, 36-37.
- Heikkinen, H.L.T. 2001. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus. 175-177.
- Huovinen, T. & Rovio, E. 2010. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa H.L.T Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. 3. korjattu painos. Vantaa: Kansanvalistusseura. 94-95.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 18-19, 44.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 3. painos. Tampere: Vastapaino. 177-178.

- Kananen, J. 2013. Design research (applied action research) as thesis research. A practical guide for thesis research. Tampere: Jamk University of applied sciences. Tampere. Publications of Jamk University of applied sciences. 27.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. 3. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy. 212-213.
- Kangas, S. 2011. Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa P. Jouttimäki, S. Kangas & E. Saurama (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä–hankkeen loppuraportti. Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Työpapereita 2011:1.
http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_-hankkeen_loppuraportti.pdf
- Karjalainen, P. 2016. Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa S. Blomgren, J. Karjalainen, P. Karjalainen, M. Kivipelto, P. Saikkonen & P. Saikku Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016. Viitattu 13.5.2016.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus – kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino. 42, 95.
- Lahtonen, M. 1999. Keskustellen parempaan työyhteisöön. Teoksessa H.L.T Heikkinen, R. Huttunen & P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä – toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: ATENA Kustannus. 203, 206.
- Laki toimeentulotuesta. 1997. L 30.12.1997/1412 muutoksineen.
- Lehtonen, J. 2004. Työkonferenssi – dialoginen metodi. Teoksessa J. Lehtonen (toim.) Työkonferenssi Suomessa. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. 16-18, 27-28, 34, 37-38.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia –sarja 4. 3.painos. Helsinki: International Methelp Ky. 29.
- Nummela, T. 2014. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Viitattu 23.4.2016. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf
- Rostila, I., Santala, J., Pyhäjoki, J., Eronen, T., Lindberg, J., Näkki, P., Tähti, P., Seppälä, A., Silvennoinen, H., Vesteterberg, J., Vääntti, M., Blomqvist, M. & Uski, E. & Mäkinen, H. 2015. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen erottaminen uhkaa sosiaalityön kokonaisuutta. NOSTE-lehti 4/2015. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry. 44.
- Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2015. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Sastamala: Kunnallisan alan kehittämissätiö. Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 89. Viitattu 13.9.2015.
http://www.kaks.fi/sites/default/files/TutkJulk_89_net_0.pdf

Soini, E. 2015. Toimintatutkimuksen spiraali. Mukailten Heikkinen H.L.T, 2015 Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 212 (kuviot 2.)

Sosiaalihuoltolaki. 2014. L 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 22.3.2016. <http://www.stm.fi>

Sote- ja aluehallintouudistuksen www-sivut. Viitattu 14.4.2016. <http://www.alueuudistus.fi>

Strömberg-Jakka, M. 2012. Miksi sossu ei tee mitään? Teoksessa M. Strömberg-Jakka & T. Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet: tukea ammattilaisten arkeen. Juva: PS-Kustannus. 140.

Syvänen, S. 2004. Käytännön ja teorian yhdistävä toimintatutkimus: oppimisen dialogit. Teoksessa J. Lehtonen (toim.) Työkonferenssi Suomessa. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. 91, 98.

Taina, J. & Kotiranta T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 184-185.

Toimeentulotuen uudistamista selvittäneen työryhmän loppuraportti. 2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysalan raportteja ja muistioita 28/2015.

Valtioneuvoston www-sivut. Viitattu 14.4.2016. <http://www.valtioneuvosto.fi>