

Narratiivinen
kirjallisuuskatsaus
sosiaalihuollon
palvelutarpeen
arvioinnista

Ida-Kaisa Vitikka
Syksy 2020
Rakenteellisen sosiaalityön erikoistumisopinnot
Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteet ja filosofia
Tekijä Ida-Kaisa Vitikka	
Työn nimi Narratiivinen kirjallisuuskatsaus sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnista	
Oppiaine Sosiaalityön erikoistumisopinnot	Työn laji lopputyö
Aika 2.11.2020	Sivumäärä 31
Tiivistelmä <p>Rakenteellisen sosiaalityön erikoistumisopintojen lopputyössä olen perehtynyt sosiaalityön pro gradu – tutkielmiin, joissa palvelutarpeen arviointi on nostettu otsikkotason käsitteeksi narratiivisen kirjallisuuskatsauksen keinoin. Lopputyössä on kategorisoitu sisällönanalyysin keinoin arvioitavien töiden määrittelemää palvelutarpeen arviointia sosiaalihuollossa. Tutkimuskysymys on ”kuinka palvelutarpeen arviointi määritellään ja kuinka sitä kuvataan sosiaalityön pro gradu-tutkielmissa”. Työssä on pyritty laajentamaan pääasiassa kunnallisen sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin käsitettä lainsäädännön määritteiden lisäksi. Sosiaalihuoltoa koskevaa lainsäädäntöä on runsaasti ja palvelutarpeen arviointia määritellään useissa eri laissa, joista tärkeimpänä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) antaa tarkimmat ohjeet palvelutarpeen arviointiin. Lisäksi on huomioitava esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), hallintolaki (434/2003), perustuslaki (731/1999) ja useat ihmisoikeussopimukset.</p> <p>Työ perustuu käytännön sosiaalityön tarpeisiin. Palvelutarpeen arviointi on käsitteenä vaikuttanut työskentelyssä vaikealta sisäistää. On ollut haastavaa ymmärtää, mitä kaikkea sen tulisi sisältää ja millaisia edellytyksiä palvelutarpeen arvioinnilla on. Analysoiduista pro gradu-tutkielmista oli mahdollista rakentaa kolme erilaista, mutta toisiinsa linkittyvää kategoriaa, jotka kaikki ovat palvelutarpeen arvioinnissa olennaisia ja huomioitavia asioita. Kategoriat ovat harkinta, vuorovaikutus ja dokumentointi. Työn johtopäätöksenä on todettava, että pelkkä lakiin perustuva palvelutarpeen arviointi ei voi olla riittävää.</p>	
Asiasanat palvelutarpeen arviointi, rakenteellinen sosiaalityö, narratiivinen kirjallisuuskatsaus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

Sisältö

1 Johdanto	4
2 Palvelutarpeen arviointi työn kohteena	5
3 Narratiivinen kirjallisuuskatsaus	9
4 Tutkimuskysymys ja valitut teokset	11
5 Analyysin keinot	13
6 Aineisto	13
6.1 Harkinta palvelutarpeen arvioinnissa	14
6.2 Vuorovaikutus palvelutarpeen arvioinnissa	18
6.3 Dokumentoinnissa tehtävät valinnat palvelutarpeen arvioinnissa	22
7 Johtopäätökset	266
LÄHTEET	29

1 Johdanto

Tarkoitukseni on lopputyössäni selvittää palvelutarpeen arvioinnin käsitteellistämistä sosiaalityön kentällä. Palvelutarpeen arvioinnin käsite on työssäni vaikuttanut sekä erittäin itsestään selvältä, mutta myös todella sekavalta niin työntekijöille, kuin erityisesti asiakkaille. Kuitenkin herään usein pohtimaan, että mitä oikeasti arvioidaan, kun arvioidaan asiakkaan palvelutarvetta? Palvelutarpeen arvioinnin sisältö on ollut työssäni pohdinnan kohteena vuodesta 2017 lähtien, kun aloitimme Rovaniemen kaupungissa uuden tehtäväalueen, erityisryhmien asumispalveluiden toiminnan. Erityisryhmien asumispalveluihin sisältyvät kunnassamme sosiaalihuoltolain nojalla asumispalveluita saavien, sekä erityishuolto-ohjelman tai vaikeavammaisuuden perusteella asumispalveluita tarvitsevien palvelut, sekä asumispalveluita hakevien palvelutarpeen arvioinnit. Ikääntyneiden asumispalvelut eivät sisälly palvelualueeseemme. Tehtäväalue on yhdistetty vammaissosiaalityön palveluihin aikaisemmin kuuluneista asumispalvelutehtävistä sekä SAS-työryhmän (selvitys, arviointi ja sijoitus) toiminnasta, joka on asumispalvelut järjestänyt aikaisemmin mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Tehtävä palvelutarpeen arviointi siirrettiin tuolloin pääasiassa sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi.

Olen kiinnostunut sekä käytäntölähteisesti selvittämään, mitä palvelutarpeen arvioinnin tulisi sisältää ja siitä, millaista sosiaalityön tiedonmuodostusta aiheesta on olemassa. Moni käytännön sosiaalityöntekijä tuntuu kokemukseni mukaan ajattelevan käytännön ja sosiaalityön tutkimuksen olevan etäällä toisistaan ja puhuvan toisinaan eri asioista. Käytännön työntekijänä tunnistan sotkeutuvani kiireiseen arkityöhön usein niin, että laajempaa teoreettista tai eettistä pohdintaa asiakkaiden tilanteesta harvoin tulee tehtyä. Kuitenkin olen ajatellut sosiaalityön tutkimuksen tukevan työskentelyä sosiaalityöntekijänä ja ajattelen, että sen tulee antaa eväitä tehtävään erityisasiantuntijan työhömmä. Toivon tämän lopputyön tulevan osaksi erityisryhmien asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinnin sisällön määrittelytyötä. Keinoksi tavoitteelleni olen asettanut kirjallisuuskatsauksen teon palvelutarpeen arvioinnista suomalaisen sosiaalityön kentällä tehdyistä pro gradu -tutkielmista.

Yritän lopputyössäni selvittää, mitä palvelutarpeen arvioinnin on tarkoitus sisältää ja miten se määritellään. Haluan yhdistää sosiaalityön tutkimuskentän tuoreen tiedon käytännön arjen toimintaan niin, että se tulee käytettäväksi palveluissamme ja tukee tekemäämme työtä. Tarkastelen lopputyössäni palvelutarpeen arviointia narratiivisen kirjallisuuskatsauksen avulla. Olen rajannut kirjallisuuskatsaukseen valitsemiani töitä mahdollisimman tuoreiksi ja verkossa saatavaksi työn toteuttamisen mahdollistamiseksi ja päätynyt valitsemaan sosiaalityön pro gradu – tutkielmia

analyysini kohteeksi. Ajattelen pro gradu – tutkielmien olevan nopeasti reagoivia, uuden tiedon yhdistäviä töitä, joista käytännön työntekijänä voi saada paljon käyttökelpoisia ajatuksia palvelutarpeen arvioinnin sisällön määrittelyyn omassa työssään. Toivon pystyväni laajentamaan palvelutarpeen arvioinnin näkökulmaa lainsäädännön antamien reunaehtojen lisäksi teoreettisen tiedonmuodostuksen avulla.

2 Palvelutarpeen arviointi työn kohteena

Sosiaalihuollon piirissä tehtävää palvelutarpeen arviointia määrittää pääasiassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Palvelutarpeen arvioinnin sisältö on ollut kehittämisen kohteena koko erityisryhmien asumispalveluiden tehtäväalueen olemassa oloajan Rovaniemellä. Tehtäväalue on ollut Rovaniemen kaupungilla uusi, ja vaikka palvelutarpeen arvioinnin määrittely ja sisältö olisivat periaatteellisella tasolla yksinkertaisia määrittää, käytännössä olemme törmänneet moniin pulmiin. Palvelutarpeen arviointi on suuressa roolissa kunnallisessa sosiaalityössä, sen perusteella pitäisi pystyä määrittämään asiakkaan tarve erilaisiin sosiaalipalveluihin ja niiden sisältöä sekä muiden palveluiden tarve. Se on asiakirjatyyppejä, joka on tehtävä aina asiakkaan hakiessa jotain palvelua tai asiakkaan mahdollisen palvelutarpeen ilmetessä. Omassa tehtävässäni kyse on asumispalveluista. Asumispalvelut ovat sosiaalihuollon piiriin kuuluvia palveluita, joihin kuuluvat tuettu asuminen, palveluasuminen sekä tehostettu palveluasuminen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 pykälän mukaisesti. Asumispalveluita voi hakea ja saada kolmen eri lainsäädännön perusteella, sosiaalihuoltolain, lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380) sekä lain kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519) nojalla. Jokaisen perusteilla on omat ulossulkevat periaatteensa. Lisäksi palveluiden myöntämistä ja asiakkaan kohtelua säätelevät useat sosiaalihuollon muut erityislait.

Asumispalvelut ovat viime vuosien aikana siirtyneet osaksi sosiaalihuollon palveluita, erityisesti sosiaalihuoltolain uudistus nosti ne osaksi kuntien järjestämää sosiaalihuoltoa. Tätä aikaisemmasta tilanteesta yleisesti minulla ei ole tarkkaa tietoa, mutta usein asumispalvelut olivat organisoitu terveydenhuollon kautta ja laitoshoido oli tyypillisempää. Esimerkiksi kehitysvammaisten laitoshoido on tarkoitus purkaa vuoden 2020 loppuun mennessä, ja siirtää kaikki laitoshoidossa olleet sosiaalihuoltolain järjestettävien asumispalveluiden piiriin (Verner 2016). Kehitysvammaisten erityishuoltolakiin lisättyjen itsemääräämisoikeuspykäläiden avulla ja aikaisemman sote-uudistuksen yhteydessä suunnitteilla olleen vammaislainsäädännön uudistamisen kautta. Siirtymä

laitoshoidosta asumispalveluun tarkoittaa siirtymistä erilaiseen yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittamisen keinoihin, joita on ollut tarpeen valmistella samaan aikaan siirtymäajan kanssa.

Erityishaasteen palvelutarpeen arvioinnille muodostaa erityisryhmien asumispalveluiden sosiaalityöntekijälle annettu asiakkaan oikeuksien toteutumisen valvontavastuu palvelun piirissä. Tiivistetysti palvelutarpeen arvioinnin ei tarvitsisi sisältää asumispalveluiden ollessa kyseessä kuin tiedon siitä, minkä tasoista asumispalvelua asiakas mahdollisesti tarvitsee. Tämä määrittely vaatii yksinkertaisimmillaan tiedon siitä, onko avun tarve usein ympärivuorokautista, päivittäistä tai harvempaa. Tähän riittäisi työssämme asiakkaan arkitoimintojen tuen tarpeen läpikäyminen melko yleistasoisesti. Kuitenkin meidän tulee pystyä määrittämään palveluntarve erittäin tarkasti, jotta voimme vaatia asumispalveluntuottajaa toteuttamaan asiakkaan tarvitsemat palvelut siinä muodossa, jossa asiakas tarvitsee. Tällöin arkitoimintojen mahdollisimman tarkka läpikäyminen auttaa toimimaan asiakkaan edunmukaisesti ja niin, että asiakas todella saa tarvitsemansa palvelun. Valmiita metodeja, jotka toimisivat sekä arkitoimintojen, että sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisessa, ei sinällään tunnu olevan olemassa.

Palvelutarpeen arvioinnissa asumispalveluiden osalta olennaiseksi tulee kotiin annettavien palveluiden ensisijaisuus, asiakkaan päivittäisten toimintojen tuen tarpeen määrittely, joka koskettaa asiakkaan toimintakykyä. Palveluiden tulee olla myös riittäviä ja ottaa huomioon asiakkaan mielipidettä. Päivittäisillä toiminnoilla tarkoitan tässä työssä perinteisiä ADL ja IADL-toimintoja, joihin kuuluvat kodinhoidolliset tehtävät siivouksesta ruuanlaittoon sekä arjen toiminnot esimerkiksi hygieniaan, pukeutumiseen ja peseytymiseen liittyen (esim. Rai-arviointi). Palvelutarpeen arvioinnin tulisi olla asiakaskohtaisesti riittävän tarkka, mutta se ei voi olla täysin määrämuotoinen, sillä asiakkaasta ei voi kerätä kuin vain tarvittavan tiedon, ainakin hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti (Hallintolaki 6.6.2003/434). Myös ammatilliselle arvioinnille on jäätävä sijaa. Sosiaalityössä on käsitykseni mukaan vähän perinteisesti käytetty määrämuotoisia lomakepohjia arviointiin ja usein palvelutarpeen arviointi muodostuu työssä opitun käytännön kokemuksen pohjalta. Saman asian saa selville erilaisilla tavoilla ja on totuttu, että sosiaalityössä arviointi on työntekijänsä näköinen. Esimerkiksi lastensuojelun kentällä on vastikään julkaistun väitöskirjan mukaan vaihtelua työntekijöittäin tehtävän palvelutarpeen arvioinnin sisällössä (kts. Jaakola 2020).

Rakenteellisen sosiaalityön erikoistumisopintojen lopputyössäni aion selvittää sitä, kuinka palvelutarpeen arviointi on käsitteellistetty erilaisissa tutkielmissa Suomessa viimeisten kymmenen vuoden ajan. Tänä aikana on tullut sosiaalihuoltolain uudistus, jossa palvelutarpeen arvioinnille on asetettu ehtoja, joiden on selvittävä palvelutarpeen arvioinnista (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36–

37§). Koska palvelutarpeen arvioinnin sisältöä on täsmennetty, ja muutenkin sosiaalihuoltoa koskien on tullut esimerkiksi lainsäädäntöä asiakasasiakirjojen sisällöstä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015), pyrin rajaamaan tutkittavat tutkielmat mahdollisimman tuoreissa tapauksissa. En ole kiinnostunut palvelutarpeen arvioinnin historiasta tai kehityksestä, vaan sen nykytilanteesta ja nykyisistä käsitteellistämisen tavoista. Tässä suhteessa työni on käytännön työelämälähtöinen, vaikka suuntana voisi olla esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin käsitteen sisällön muodostuminenkin. Haluan lopputyön palvelevan mahdollisimman hyvin nykyisiä työtehtäviäni erityisryhmien asumispalveluiden sosiaalityöntekijänä.

Jos mahdollista, asumispalveluiden piirissä olevien ja vammaissosiaalityön asiakkaiden palvelutarpeen arviointi on vielä merkittävämmässä roolissa, kun esimerkiksi muiden työikäisten ihmisten palvelutarpeen arviointi molempiin liittyvien voimakkaiden kuntatalouden intressien vuoksi. Kummassakaan kustannuksia ei voida ehkäistä kunnan tai valtion ehkäisevillä palveluilla, kuten taas lastensuojelun kustannuksia ajatellaan yleisesti olevan mahdollista ehkäistä ehkäisevillä palveluilla. Lastensuojelusta perinteisesti ajatellaan, että esimerkiksi panostaminen päivähoito-, neuvola- ja opiskeluhoollon palveluihin sekä kotiin annettavaan tukeen voisivat ehkäistä suuria kuluja, joita huostaanotot aiheuttavat. Samoin ajatellaan, että mielenterveyspalveluihin panostaminen voisi ehkäistä kuluja. (THL 2019.) Vammaissosiaalityön ja siihen liittyvien asumispalveluiden kuluja voi ehkäistä toki kannustamalla hyviin elintapoihin, turvalliseen liikkumiseen ja raskausajan sekä synnytysten mahdollisimman hyvään turvaamiseen, mutta jo vammautuneiden tilanteiden muuttaminen on yleensä mahdotonta ja kustannukset koskevat koko yksilön elinaikaa, toisin kuin lastensuojelussa. Siinä suhteessa palvelumme vaativat johdon näkökulmasta tarkkaa arviointia. Asiakkaiden ja kunnan intressit eivät ole ristiriidassa keskenään, kumpaakin hyödyttää oikeisiin palveluihin ohjautuminen ja riittävän tuen saaminen niin, että mahdollisimman itsenäinen elämä ja osallisuus mahdollistuvat.

Ajattelen palvelutarpeen arvioinnin määrittävän voimakkaasti sosiaalihuoltolain avulla, koska se on kunnallisen sosiaalityön merkittävin työväline. Palvelutarpeen arvioinnin kautta asiakas saa työntekijän näkökulmasta tarvitsemansa palvelut. Lisäksi sen avulla asiakas voi ilmaista erimielisyytään asioistaan sekä esittää tarvittaessa omalle näkemykselleen lisäperusteita. Se on dokumentti, jossa kohtaa palveluissamme terveydenhuollon ja asiakkaan elämän rajapinta, jossa konkretisoituu asiakkaan vamman vaikutukset hänen omaan elämäänsä. Lisäksi se on asiakirja, jossa määritellään riittävän hyvän elämän taso. Kaiken taustalla on sosiaalityön ammattilaisen ammattietiikka, koulutuksessa saatu teoreettinen yhteiskuntatieteellinen ymmärrys sekä sosiaalihuoltolaki ja sen sovellusohjeet sekä jo mainitut hyvän hallinnon periaatteet. Asiakkaan

näkemyks ja työntekijän ammatillinen näkemys parhaimmillaan kohtaavat ja asiakas saa palvelun, jota hän kokee tarvitsevansa ja voi olla hyvin tyytyväinen palvelukokemukseensa. Toisaalta asiakkaalla voi olla huomattavan erilaiset näkemykset siitä, miten palvelut tulisi hänelle järjestää ja lain, riittävyyden ja mielekkyyden sekä riittävyyden käsitteet törmäävät.

Palvelutarpeen arvioinnin tulee siis sisältää riittävän kattavan asiakkaan tarpeiden ja tilanteen määrittelyn. Palveluissamme asiakkaan fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky ja niiden tarkka määrittely ovat erittäin suuressa roolissa, kuten missä hyvänsä sosiaalihuollon palveluissa. Liikumme kuitenkin asiakkaan päivittäisen toimintakyvyn kentällä. Silloin kaikki arkeen vaikuttavat asiat ja asiakkaan kysy selviytyä niistä tulee määritellä riittäväällä tarkkuudella. Tämä tarkoittaa palvelutarpeen arvioinnin laajenemista sellaiseksi kokonaisuudeksi, johon esimerkiksi käytettävän työajan määrittely on vähintäänkin haastavaa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380, myöhemmin vammaispalvelulaki.)

Tarkennan vielä, että palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma on käsitetty työssäni helposti toistensa synonyymeiksi. Palvelutarpeen arviointiin ei ole aikaisemmin ollut omaa lomaketta, vaan on täytetty aina vammaispalvelun asiakassuunnitelma, ja mikäli sen teko tai päivittäminen ei ole ollut tarpeen, on kirjattu vapaana dokumenttina asiakkaan palvelutarpeen arviointi. Vammaispalvelun asiakassuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuoltolain perusteella asiakkaan arvio ja ammattilaisen arvio asiakkaan tuen tarpeesta, asiakkaan sekä ammattilaisen arvio asiakkaan tarvitsemista palveluista ja toimenpiteistä, sekä omatyöntekijän arvion asiakkaalle välttämättömistä sosiaalipalveluista ja niiden alkamisajankohdasta sekä kestosta, omatyöntekijän ja asiakkaan suunnitellut tapaamiset, asiakkaan ja työntekijän arvio asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista, asiakkaan ja työntekijän tavoitteet asiakkuudelle, arvion asiakkuuden kestosta, tiedot yhteistyötahoista sekä suunnitelman asiakassuunnitelman toteuttamisen seurannan, uudelleen arvioinnin sekä tavoitteiden saavuttamisen arvioinnin osalta. Lisäksi vammaispalvelusuunnitelman on sisällettävä suunnitelman niistä palveluista ja tukitoimista, joita asiakas tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästään. Kehitysvammaisten osalta suunnitelman on sisällettävä myös itsemääräämisoikeutta edistävät toimet. (THL 2020.) Tämä on asettanut omat haasteensa ja tehty työ on ollut paljon tekijänsä näköistä. Nyt rakenteisen kirjaamisen ja tulevan siirtymän kanta-arkistoon myötä sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ovat määrämuotoistettu, jonka tietysti ajatellaan määrämuotoistavan myös tehtävän työn laatua ja laajuutta valmiiden tarkkojen kysymysten asettelujen avulla. (Laaksonen ym. 2013.)

3 Narratiivinen kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsaus valikoitui työni tutkimusmenetelmäksi, sillä sen avulla voi tehdä tutkimusta tutkimuksesta (Salminen 2011, 4). Se mahdollistaa tapauksessani sen, että saan kuvaa palvelutarpeen arvioinnin käsitteestä suomalaisen sosiaalityön alalla. Erityisesti asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinnista ei tutkimuksia ole tietääkseni olemassa ainakaan Suomessa. Kirjallisuuskatsauksessa tutkitaan tehtyjä tutkimuksia määrittelystä aiheesta. Kirjallisuuskatsauksen tyyppejä on erilaisia. Olen omassa työssäni valinnut metodiksi narratiivisen kirjallisuuskatsauksen. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen kautta voi tehdä laajan katsauksen käsiteltävään aiheeseen, sen historiaan ja kehitykseen. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus pyrkii luomaan helppolukuisen lopputuloksen aiheestaan. Narratiivisia kirjallisuuskatsauksia voi erottaa kolme eri tapaa; toimituksellisen, kommentoivan ja yleiskatsauksen. Toimituksellinen katsaus tarkoittaa, että esimerkiksi julkaisun, vaikka Januksen, toimittaja tai muu kirjoittaja suorittaa lyhyen kirjallisuuskatsauksen, joka tukee julkaisun teemaa. Kommentoivan kirjallisuuskatsauksen tarkoitus on herätellä keskustelua. (Salminen 2011, 7.)

Viimeinen narratiivinen tapa tehdä kirjallisuuskatsaus on yleiskatsaus. Se on narratiivisista tavoista laajoin. Sen tarkoituksena on muodostaa synteesi aiemmin tehdyistä tutkimuksista valitusta aiheesta, vaikka lähtöaineistoa ei olekaan läpikäyty systemaattisella seulalla. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus auttaa ajantasaistamaan tutkimustietoa, vaikka se ei tarjoa sinällään mitään analyttistä tulosta. (Mt. 2011, 7.) Kirjallisuuskatsaus palvelutarpeen arvioinnin käsitteen muodostamisesta mahdollistaisi mielestäni palvelutarpeen arvioinnin käsitteellistämisen erityisryhmien asumispalveluissa niin, että työntekijöillä ja johdolla olisi samanlainen käsitys palvelutarpeen arvioinnin sisällöstä ja merkityksestä. Se voisi tarjota alun siihen, kuinka esitämme asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin merkityksen ja kuinka sen itse käsitämme niin, että pystymme prosessin kuvaamaan asiakkaille ja luomaan jotain yhteistä palvelutarpeen arvioinnin prosessin kuluessa.

Aloittaessamme vuonna 2017 yksikkömme toiminnan, emme arvanneet kuinka merkittävän roolin palvelutarpeen arvioinnin tarkkuus tulee saamaan ja mitä tarkkuudella tarkoitetaan kenenkin puheissa. Lisäksi yhtenä haasteena on ollut se, etteivät asiakkaat ymmärrä sosiaalityön roolia erityisryhmien asumispalveluissa. Usein asiakkaiden näkökulmasta lääkäri olisi oikea henkilö määrittämään heidän palvelutarvettaan, ja että lääkärin kirjoittama suositus olisi käsky toteuttaa palvelut lääkärin näkemällä tavalla. Asiakkaat eivät nähdäkseni usein näe lääkäriä ainoastaan lääketieteen asiantuntijana ja sosiaalityöntekijää elämän ja arjen asiantuntijana. Palvelutarpeen arviointia ei ymmärretä käsitteenä niin, kuin me sosiaalityöntekijät sen käsitteellistämme. Tämä

aiheuttaa ristiriitoja ja erilaisia odotuksia. Narratiivisella kirjallisuuskatsauksella pyrin muodostamaan näkemystä palvelutarpeen arvioinnin merkityksestä palveluidemme toteuttamisessa. Se voisi antaa jatkomateriaalia ja työstämisen suuntaa omassa työyhteisössä tarvittaessa.

Kirjallisuuskatsauksen tekemiseen liittyy erilaisia vaiheita, ja vaikka olen valitsemassa narratiivista mallia, aion soveltaa Salmisen mukailemaa (2011, 11) Finkin (2005, 54) mallia. Mallin mukaan ensin asetetaan tutkimuskysymys, jonka jälkeen tehdään valinnat tietokantojen kautta, suoritetaan hakutermien valinta ja valitaan seurat esimerkiksi ajankohdan, kielen ja sisällön sekä metodologisten valintojen kautta. Omana hakusanani toimi ”palvelutarpeen arviointi”. Viimeisenä vaiheena on synteetin muodostaminen. Ylösen (2016, 29–31) sosiaalityön ammatillisessa lisensiaatintyössä on kuvattu systemaattisen kirjallisuuskatsauksen protokolla eli tutkimussuunnitelma Aveyardin (2010, 71–72) ja Metsämuurosen (2005, 39) sekä Petticrew & Robertsin (2006, 27, 68) teosten avulla. Ylösen kertoo, että protokollassa määritellään tutkimuskysymykset ja määritellään tutkimuksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Rajaan kirjallisuuskatsaukseni teokset suomalaisiin pro gradu -tutkielmiin. Koska työskentelyalueeni on suomalaisessa, kunnallisessa ympäristössä ja työ on luonteeltaan käytännön haasteista noussut, haluan mielelläni suorittaa rajauksia koskemaan pelkästään Suomessa toteutettavaa kunnallista sosiaalihuoltoa, jonka konteksti vastaa mielestäni läheisimmin tehtäväalueitamme. Näistä valitsemistani pro gradu-tutkielmista etsin sitä, kuinka palvelutarpeen arviointi käsitetään ja kuinka sitä kuvataan. Koska sosiaalihuoltolaki on muuttunut vuodesta 2015 alkaen, toivon löytäväni töitä, jotka on tehty tämän ajan jälkeen. Palvelutarpeen arviointi kirkastui vasta siinä vaiheessa monelle sosiaalihuollon toimijalla ja sen asettamat vaateet pakottivat jossain määrin yhdenmukaistamaan palvelutarpeen arvioinnin prosesseja kunnissa, kun laki nosti palvelutarpeen arvioinnin merkitystä. Erityisesti suunnitelmallisen työskentelyn roolin merkitys kasvoi.

Kirjallisuushakujen tuloksia jouduin rajaamaan, koska oman kotiyliopiston kirjastossa ei ollut saatavilla kaikkia teoksia, jotka voisivat vastata tutkimuskysymykseeni. Olen rajannut tutkittavia teoksia Internetistä saatavilla oleviin tai Lapin yliopiston kirjastosta lainattaviin pro gradu-tutkielmiin käytännön aikataulutuksellista sekä toteuttamisteknisistä syistä johtuen. Tein alustavia kirjallisuushakuja jo aikaisempien opintojen aikana Lapin yliopiston tietokannasta, mutta lopputyöhön olen laajentanut tietokannat jokaiseen Suomen yliopistoon, jossa sosiaalityötä opetetaan pääaineena. Valitut yliopistot ovat Helsingin yliopisto, Itä-Suomen yliopisto, Jyväskylän yliopisto, Tampereen yliopisto, Turun yliopisto ja Lapin yliopisto. Yliopistojen tietokannoista löytyvät esimerkiksi kunkin yliopiston pro gradu -tutkielmat, jotka pääsääntöisesti ovat saatavilla

verkkojulkaisuina. Pro gradu -tutkielmissa yleensä tartutaan nopeimmin sosiaalihuollon polttaviin aiheisiin niiden työmäärän ollessa esimerkiksi väitöstyöskentelyyn verraten kohtuullisia. Työt ovat niiden ohjaajien arvioimia sekä opiskelutovereiden opponoimia ja vaikka niiden arvosanoja ei ole saatavilla, voi narratiivisen kirjallisuuskatsauksen sekä muilla esittämilläni keinoin arvioida työn sisältöä.

4 Tutkimuskysymys ja valitut teokset

Tutkimuskysymykseni on ”kuinka palvelutarpeen arviointi määritellään ja kuinka sitä kuvataan sosiaalityön pro gradu-tutkielmissa”. Tutkimuskysymykseni pyrkii vastaamaan siihen, miten käytännön sosiaalityössä suuren merkityksen saava palvelutarpeen arviointi käsitetään sosiaalityön tuoreen tutkimuksen kentällä. Olen otsikkotason kriteeristöllä valinnut hakusanalla ”palvelutarpeen arviointi” aluksi viisitoista teosta, joista jokainen on pro gradu -tutkielma. Aihetta tietysti sivuttaneen lähes kaikissa käytäntöön linkittyvässä tutkimuksessa ja tutkielmissa, mutta työn otsikkotasolla aiheet ei juuri näy.

Lapin yliopiston kautta löytyi kolme 2010-luvulla tehtyä pro gradu-tutkielmaa. Vuodelta 2014 on työ ”Näkkeehän ne minkälaista apua tartten”: kattava palvelutarpeen arviointi vanhuspalvelulain tavoitteena. Teoksen ovat kirjoittaneet Aino-Maria Koistinaho, Riina Kortelainen, Tuomas Alatalo, Varpu Ilvesluoto, Maria Joonas, Suvi Penttilä-Sirkka ja Irja Vääräniemi. Jätin työn pois valikoimasta sen iän vuoksi, sillä sosiaalihuoltolain uudistusta ei ole työn tekemisen aikaan vielä tapahtunut. Vuodelta 2018 on julkisoikeuden pro gradu- tutkielma ”Yksilön itsemääräämisoikeus vammaispalvelulain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa”, jonka tekijänä on Anu Kontio. Myös Kontion työn rajasin lopputyön ulkopuolelle sen tieteenalan vuoksi, vaikkakin työ erittäin kiinnostava olikin. Kolmantena hakulähteenä on tutkielma ” Sosiaalityöntekijän ja venäläistaustaisen vanhemman välinen luottamus”, jonka on tehnyt vuonna 2018 Kristiina Mikkonen.

Jyväskylän yliopiston hakukannoista löysin kolme sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa valitsemallani aikajänteellä ja haun kriteereillä. Teokset ovat Henna Soidinsalon vuodelta 2017 peräisin oleva tutkielma ”Vanhemman alkoholin tai huumeiden käyttö lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin taustalla: minkälaisena lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin prosessi näyttäytyy kahden eri asiakasryhmän välillä?”, Heli Virtasen vuoden 2017 tutkielma ”Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä: autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista” ja Maija Heramäen vuoden 2017 tutkielma ”Vammaispalveluihin liittyvä harkintavalta.”

Helsingin yliopiston hakukannasta sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa löytyi kolme viimeisiltä vuosilta. Sanni Kupiaisen tutkielma vuodelta 2020 ” Sosiaalisten haasteiden ylisukupolvisuus ja sosiaalinen pääoma lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa.”, Roope Hiltusen tutkielma vuodelta 2020 ”Asiakasperheiden kokemuksia Helsingin lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksiköiden työskentelystä”, joka ei ollut verkossa saatavilla enää työhön perehtymiseen varatulla ajalla, sekä vielä vuodelta 2017 Liisa Jokisen työ ” Argumentointi lasten palvelutarpeen arvioinnin asiakirjoissa”.

Seuraavaksi tein haun Turun yliopiston hakukannassa. Vuodelta 2018 löysin Johanna Niskasén tutkielman ”Aikuissosiaalityön tehtävä ja moniammatillisessa yhteistyössä tehtävä palvelutarpeen arviointi: Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä aikuissosiaalityön roolista nuorten aikuisten parissa tulevaisuudessa.” Samalta vuodelta löytyi Tiina Määttäsen tutkielma ”Asiakkaan palvelutarpeen arviointi kotihoidossa: käsiteanalyysi hybridisen mallin mukaan.” ja vuodelta 2017 Mari Nevanderin ja Taija Waldenin tutkielma ”Alle 3-vuotiaiden lasten huomioon ottaminen palvelutarpeen arviointien yhteenvedoissa.”. Tiina Määttäsen tutkielma ei ollut saatavilla verkossa siihen perehtymiseen varatulla ajalla.

Tampereen yliopiston tietokannasta valitsin hakusanalla palvelutarpeen arviointi kolme ensimmäistä tutkielmaa. Tutkielmat ovat Anne Hakkaraisen työ vuodelta 2017 nimeltään ”Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä”, jota ei ollut saatavilla verkossa. Marika Isonokari-Mannelinin tutkielma vuodelta 2018 nimeltään ”Palvelutarpeen arvioinnista käytäntöön: Palvelutarpeen arviointi ja sen toteutuminen erikoissairaanhoidon sosiaalityössä” sekä Roosa Variksen tutkielma vuodelta 2017 nimeltään ”Lapsinäkökulma lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa.”, jota ei ollut saatavilla verkosta. Seuraava hakutulos, Katri Matikaisen tutkielma ”Tiedonmuodostus palvelutarpeen arvioinnissa lapsiperheiden sosiaalityössä” vuodelta 2019 oli verkkojulkaisuna saatavilla.

Itä-Suomen yliopiston tietokannasta ei verkossa saatavia tai riittävän tuoreita tutkielmia ollut. Jo mahdollisia analysoinnin kohteita kertyi 14. Lopulta teoksia kertyi analyysin kohteeksi 10 kappaletta. Koin alustavien lukukertojen myötä töiden antavan riittävästi vastauksia esittämäni tutkimuskysymykseen, enkä laajentanut hakuja verkossa saatavien teoksien ohi.

5 Analyysin keinot

Työn tutkimusmetodina käytän sisällönanalyysia, joka analyysin tapana erottelee käytetystä aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Sisällön erittely tuottaa kokonaiskuvaa aineistosta ja antaa kuvaa saamieni tulosten yleistettävyydestä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107–109). Analyysiprosessia ohjaa sekä sosiaalihuoltolain määritelmät palvelutarpeen arvioinnista sekä kerätty aineisto.

Käytän työni kohteeksi valitsemieni teosten analysointiin ja kirjallisuuskatsauksen luontiin apukeinoinani myös asiantuntijalukemisen keinoja ”Ajattele itse!”- teoksesta. Katriina Uljas-Rautio artikkelissaan (2015, 178–180) kertoo tiivistetysti asiantuntijalukemisesta, jota kirjallisuuskatsaus edellyttää. Hän kertoo, että asiantuntijalukemisessa on kyse tulkinnasta, luotettavuuden arvioinnista ja vuorovaikutuksesta. Tieteellisessä lukemisessa ei pelkästään kerätä informaatiota, vaan tekstiä tulkitaan ja sovelletaan edelleen. Tekstiä tulee siis ymmärtää. Arviointi kohdistuu neljään eri seikkaan: ensimmäisenä on työssä määritellyn tavoitteen arviointi, tavoitteen selkeys, realismi sekä valinnan perusteet ja niiden soveltuvuus suhteessa työn laajuuteen ja luonteeseen. Toiseksi tulee miettiä analyysiyksiköiden valintaperusteita, niiden konkreettisuutta ja onnistumista ongelmanratkaisutilanteissa sekä niidenkin valinnan perusteita. Kolmanneksi tulee tarkastella aineiston valintaa, sen laajuutta ja laatua sekä keruutapaa ja käyttökelpoisuutta tutkimusongelman ratkaisemisessa. Viimeiseksi tulee miettiä tulosten tulkintaan valittuja näkökulmia ja niiden riittävyttä sekä tarkoituksenmukaisuutta.

6 Aineisto

Aineiston analyysissa esiin nousivat palvelutarpeen arvioinnin määrittelyn tapojen lisäksi tutkielmissa esiintuodut palvelutarpeen arviointiin vaikuttavat seikat. Erottelin tutkielmista lakiin perustuvan määrittelyn lisäksi erilaisia kategorioita, joiden mukaan olen töitä jaotellut ja käsittelen tässä luvussa. Palvelutarpeen arvioinnin käsite näyttää osaltaan olevan määritelty ainoastaan lainsäädännön näkökulmasta, mutta kaikissa töissä syvennyttiin palvelutarpeen arvioinnin vaatimukseen ja niihin vastattiin erilaisilla keinoilla. Välttämättä tutkielmissa ei palvelutarpeen arvioinnin käsitteestä enää puhuttu alun käsitteen määrittelyjen jälkeen, mutta jokaisessa kulki

mukana olennaiseksi nostettu palvelutarpeen arvioinnin osa-alue. Tutkielmien jaottelun tein luettuani työt ensimmäisen kerran läpi. Keräsin tutkielmien johtopäätöksistä ja aineiston analyysistä nousevia ja toistuvia teemoja. Tunnistin kolme erilaista, vaikkakin toisiinsa linkittyvää kategoriaa jotka ovat harkinta, vuorovaikutus ja dokumentointi. Jokaisessa tutkielmassa syvennettiin ainakin yhteen näistä kolmesta vaihtoehdosta pohjautuen palvelutarpeen arviointia ja sen sisältöä.

6.1 Harkinta palvelutarpeen arvioinnissa

Harkinnan merkitys palvelutarpeen arvioinnissa on suuri. Lainsäädäntö jättää tulkinnalle paljon tilaa ja siksi palvelutarpeen arvioinnin merkitys ja sisältö vaihtelevat eri työntekijöiden ja yksiköiden sekä kuntien kesken. Harkintavalta eri tavoilla kategoriana nousi esille kolmessa tutkielmassa. Yksi näistä tutkielmista on ainoa työ, joka on suoraan vammaissosiaalityön alueeseen liittyvä, Maija Herajärven (2017, 4) pro gradu ”Vammaispalveluihin liittyvä harkintavalta”. Tiivistettynä työ nostaa esille vammaispalveluihin liittyvän harkintavallan merkityksen palvelutarpeen arvioinnin osana, vaikka työssä ei juuri suoraan palvelutarpeen arviointia määritelläkään. Herajärvi perustelee, että harkintavalta liittyy vammaissosiaalityön palveluihin merkittävästi, koska lainsäädäntö on luonteeltaan runsaasti harkintatilaa jättävää. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnin merkitys on suuri, jotta harkintaan tarvittavat tiedot olisivat ratkaisuja ja palveluihin liittyviä hallintopäätöksiä valmisteltaessa saatavilla. Lakien sisältöä ei pystytä siis määrittämään niin tarkasti, että oikeudellista harkintaa ei vammaissosiaalityön palveluissa tulisi käytettäväksi, eikä asiaa ole nähty tarkoituksenmukaisenaakaan.

Samoin Marika Isonakari-Mannelinin (2018) pro gradu - tutkielma ”Palvelutarpeen arvioinnista käytäntöön: palvelutarpeen arvioiminen ja toteuttaminen erikoissairaanhoidon sosiaalityössä” nostaa esille, ettei palvelutarpeen arvioinnista voi muodostaa kovin selkeää kuvaa, eikä palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen ole yksiselitteistä tai selkeää. Asiakkaan tilanne, sen tulkinta, dokumentointi ja siinä tehdyt valinnat ohjaavat palvelutarpeen arvioinnin toteuttamista suuresti. Lisäksi hän esittää tutkielmassaan, että asiakkaiden ongelmat johtuvat useista eri seikoista ja sosiaalisen tilanteen arviointi on siksi tärkeä osa palvelutarpeen arviointia. Isonakari-Mannelinin tutkielma pohjaa käsityksensä palvelutarpeen arvioinnista pääasiassa sosiaalihuoltolain määritteisiin. Isonakari-Mannelinin tutkielma on kirjallisuuskatsaus erikoissairaanhoidon sosiaalityöhön liittyvistä pro gradu-tutkielmista. Palvelutarpeen arviointi on noussut hänelle osaksi työtä, koska sen avulla hänen näkökulmastaan voi perustella erityissairaanhoidon sosiaalityön erityisosaamisen tarvetta ja perustella myös koko ammatin olemassa oloa sairaanhoidossa.

Katri Matikainen (2019) taas esittelee pro gradu -tutkielmassaan ”Tiedonmuodostus palvelutarpeen arvioinnissa lapsiperheiden sosiaalityössä” palvelutarpeen arviointia neljästä eri näkökulmasta lähtien omaan aineistoonsa ja tutkimustietoon perustuen. Hänelle palvelutarpeen arviointi on tiedonmuodostusta asiakkaiden tilanteesta. Tiedonmuodostukseen osallistuvat kaikki palvelutarpeen arviointiin osallistujat vaikuttavat niin asiakkaista, läheisistä ja yhteistyöverkostoista (Matikainen 2019, 9). Hän käyttää analyysinsä pohjana Julie Drury-Hudsonin (1999, 149) määrittelemiä tiedon eri muotoja. Niihin kuuluvat proseduraalinen tieto, käytännön viisaus, henkilökohtainen tieto sekä tutkimukseen perustuva teoreettinen ja empiirinen tieto. Matikaisen aineisto koostuu sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien keskusteluista lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin prosessissa.

Kun Herajärvi (2017) lähtee määrittelemään harkintavaltaa lainsäädännön näkökulmasta ja lakiin perustuen, syventää erityisesti Matikaisen (2019) aihetta entisestään. Herajärvi (2017, 10–12) kertoo työssään Rajavaaraa (2014, 136–145) mukaillen sosiaalityön sisältävän laajan harkintavallan merkitsevän sitä, että asiantuntijuuteen liitetty tieto muodostaa harkinnan pohjan, jonka perusteella päätökset tehdään. Toisaalta sosiaalityössä nähdään olevan byrokraattista harkintavaltaa, jossa tehtäväksi tulee lakien ja organisaatioiden toimintaohjeiden yhdenvertainen soveltaminen. Lisäksi harkintaa on oikeudellista ja eettistä. Lainsäädännön ollessa puitelainsäädäntöä eettisen harkinnan merkitys nousee. Harkintaa rajaavat yleiset hallinto-oikeudelliset periaatteet, yhdenvertaisuus, objektiviteetti-, suhteellisuus-, tarkoitussidonnaisuus ja luottamuksensuojaperiaate. Lisäksi sosiaalihuollossa on omat oikeudelliset periaatteet, kuten hakijan etu (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Vammaissosiaalityön palveluita säätelevissä vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa, sekä erityishuoltolaissa vammaisuuden ja kehitysvammaisuuden määritelmät ovat palvelukohtaisia, tulkinnanvaraisia ja epämääräiseksi koettuja. Palveluasumiseen liittyen ainoat määreet palvelutarpeen arvioimiseksi ovat vammaispalveluasetuksen (asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 579/1987) 11§ mukaan vammaispalvelulain 2 §:n määrittämä vaikeavammaisuus. Lisäksi vamman tai sairauden vuoksi tuen tarvetta on päivittäisissä toiminnoista suoriutumisen jatkuvuudeltaan, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) määrittelyä ei ole. Ainoat lain tasoiset määritelmät erityislainsäädännöistä ovat edellä mainitut vaikeavammaisuus ja tuen tarpeen jatkuvuus, runsaus tai vuorokauden eri aikoina tapahtuva tuen tarve. Loput tulkinnan keinot ovat saatavilla sosiaalihuoltolaista (1301/2014) ja sosiaalihuoltolain soveltamisoppaasta (2017).

Drury-Hudsonin luokittelun mukainen proseduraalinen tieto näkyy Matikaisen (2019, 27) aineistossa usein liittyen moniammatilliseen yhteistyöhön sekä tietojen vaihtoon liittyen viranomaisten välillä. Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin prosessissa tieto erilaisista toimintamalleista, muiden toimijoiden toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja toimintaperiaatteista on tärkeää, kun palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan kokonaistilanne ja palveluiden tarve arvioidaan. Se tulee esille myös tiedon vaihtamisen vaikeutena. Proseduraalinen tieto ohjaa esimerkiksi toimimaan sosiaalihuoltolain mukaisesti palvelutarpeen arvioinnissa.

Käytännön viisus ilmenee Matikaisen (2019, 36–39) aineistossa työn kautta karttuneen kokemuksen kautta. Työntekijät muistelevat samankaltaisia tilanteita, joita työssä on kohdattu. Kokemuksen kautta työntekijälle muodostuu näkemys siitä, miten jokin asia voi edetä ja mitä se asia tarkoittaa lapsen kannalta ja mitä virheitä on työskentelyssä aikaisemmin tehty, joita voisi välttää. He reflektoivat sekä aikaisempaa toimintaa, että kyseessä olevaa asiakastapausta. Matikainen nostaa esille lainsäädännön haasteen: laki säättää miten voi toimia missäkin tilanteessa, mutta se ei kuitenkaan ohjaa miten erilaisissa käytännön tilanteissa tulisi toimia ja mitä seuraamuksia tehdyillä valinnoilla on. Hän kertoo lain tulkitsemisen hallinnan ja lain mahdollistaminen vaihtoehtojen hahmottamisen kehittyvän työnteon myötä, jolloin proseduraalinen tieto ja käytännön viisus punoutuvat yhteen. Käytännön viisauden ja proseduraalisen tiedon lisäksi työntekijä käyttää henkilökohtaisesti omaksumaansa tietoa, johon kuuluvat intuitio, arkijärki ja kulttuurinen tieto (Matikainen 2019, 40). Käytännön tietoa on vaikea perustella ja usein ajattelun itsestäänselvyudet ovat piilossa. Viimeisenä tiedon muotona on tutkimukseen perustuva tieto. Palvelutarpeen arvioinnissa Matikaisen (2019, 46) mukaan on erityisen tärkeää tieto ihmisten sosiaalisista ongelmista, kuten syrjäytymisestä, väkivallasta, toimeentulo-ongelmista, työttömyydestä, päihteiden ongelmakäytöstä ja rikollisuudesta.

Herajärvi (2017, 28) kertoo, että harkinnan, että asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan näkökulmasta haetusta palvelusta tehtävän päätöksen perustelut nousevat suureen merkitykseen ja ne ovat jaettavissa tosiasiaperusteisiin sekä oikeudellisiin perusteluihin. Harkintavaltaan liittyy paljon haasteita. Harkintavalta Herajärven haastatteluissa nousi työntekijöiden kokemaksi stressitekijäksi ja lisäksi joustavat oikeusnormit vaikeuttavat haastateltavien mukaan asiakassuhdetta, kun asiakkaan käsityksen palveluiden myöntämisen kriteereistä voivat poiketa merkittävästikin oikeuskäytännöistä ja asiakkaiden on vaikea ymmärtää yksilöllisen tilanteen arvioinnin merkityksen suuruutta. Esimerkiksi palveluasumisen kriteerit eivät ensihetkessä avaa palveluntarvetta tosiasiasa juuri lainkaan ja tulkinnallisuutta jää runsaasti. (Mt. 2017, 40, 43–44)

Asiantuntijuuteen liittyvään harkintavaltaan Herajärvi (2017, 47–52) on erotellut kaksi kohtaa, professionaalisen ja yksilöllisen harkinnan. Vammaissosiaalityön palveluihin liittyy merkittävästi yksilöllinen harkinta, jossa asiakkaan elämäntilanteen arviointi sekä toimintakyvyn arviointi ovat suuressa merkityksessä. Sitä täydentävät saatavat tiedot esimerkiksi lääkärinlausunnoista, asiakkaan tapaaminen, kotikäynti ja asiakkaan toimintakyvyn arviointi hänen kotiympäristössään. Samasta vammasta johtuvat toimintakyvyn rajoitteet voivat vaihdella asiakkaiden välillä, eikä vammaispalveluissa voi suoraan vamman perusteella ajatella olevan johonkin palveluun oikeutettu. Tärkeintä on arvioida vamman aiheuttamaa toimintakyvyn alenemaa. Harkintaa käytetään Herajärven pro gradun mukaan yleisesti asiakkaan hyväksi (2017, 59), kuten tietysti lainsäädäntökin edellyttää.

Voidaan ajatella harkintavallan muodostuvan kaikista edellä esitetyistä seikoista. Lisäksi Johanna Niskasen (2018, 17–19) pro gradu -tutkielma ”Aikuissosiaalityön tehtävä ja moniammatillisessa yhteistyössä tehtävä palvelutarpeen arviointi - Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä aikuissosiaalityön roolista nuorten aikuisten parissa tulevaisuudessa.” asettaa harkinnalle suuren merkityksen palvelutarpeen arvioinnissa. Työssään Niskanen aloittaa palvelutarpeen arvioinnin kuvaamisen Maslowin tarvehierarkiasta lähtien. Tämä tuo kiinnostavaa pohjaa palvelutarpeen arvioinnin arvioinnille ja sen tarkoituksen pohtimiselle. Samoin hän tuo Erik Allardtin tarveluokittelun osaksi palvelutarpeen arviointia. Nämä perusteoriaat kuvaavat sekä tarvehierarkiaa, jossa fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, rakastetuksi tulemisen tarpeet sekä itsekunnioituksen tarpeet ja Allardtin having, loving ja being ovat monelle tuttuja, mutta palvelutarpeen arvioinnin osalta taas monesti piiloon jääviä merkityksen antoja.

Työ herättää miettimään sitä, mitä arvotamme tärkeiksi seikoiksi sosiaalihuollossa ja mihin tarpeisiin pyrimme vastaamaan? Niskanen kuvaa useita tarpeisiin liittyviä teorioita ja siirtyy sitten sosiaalihuoltolain määräyksiin palvelutarpeen arvioinnista, joka ei tuo uutta lopputyön kannalta, vaan kuvaa palvelutarpeen arvioinnin olevan pääasiassa kunnallisen sosiaalihuollon lainsäädännön kautta määrittyvä tehtävä. Suurinta antia tutkimustehtävän kannalta ovat käsitteen määrittely sekä eettinen pohdinta. Tutkielma nostaa esimerkiksi sosiaalihuollon soveltamisoppaan esiintuoman eettisen pohdinnan roolin (SHL soveltamisopas 2017, 66) merkityksen vielä laajemmaksi kokonaisuudeksi, kun arkityössä ehkä tulee ajatelleeksi. Kyse palvelutarpeen arvioinnissa on myös siitä, mitä sosiaalityöntekijänä näemme välttämättömiksi palveluiksi asiakkaan tilanteessa ja silloin eettistä pohdintaa ja tarpeiden hierarkiaa ei voi olla huomioimatta tehtävässä sosiaalityön arkityössä.

Lainsäädännön tulkinta, kokemusperäinen tieto, tutkimukseen perustuva tieto ja arkielämän tieto muodostavat palvelutarpeen arvioinnissa suuren roolin ja vaikuttavat asiakkaan saamaan palveluun varmasti suuresti. On otettava huomioon, että kuinka määrittelemme riittävät palvelut ja millaisiksi arvotamme asiakkaan palvelutarpeen vaikuttaa asiakkaan kokemukseen ja saatuun palveluun. Sosiaalityöntekijöillä, ja muilla ammattiryhmillä on suuri valta ja vastuu asiakkaan elämässä, jota ei sovi mielestäni vähätellä tai ohittaa vain lain tankkaamisella. Sosiaalihuoltolaki antaa nähdäkseni raamit palvelutarpeen arvioinnin sisällön määrittämiselle, mutta se jättää myös paljon tilaa harkinnalle ja erilaisille tulkinnoille asiakkaiden tilanteesta ja asiakkaan tarpeista.

6.2 Vuorovaikutus palvelutarpeen arvioinnissa

Useissa töissä esille tuli palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaiden osallistumisen ja osallisuuden merkitys. Palvelutarpeen arviointi on tehtävä sosiaalihuoltoa säätelevän lainsäädännön perusteella yhteistyössä asiakkaan kanssa ja osallisuuden tukemiseksi sekä mahdollistamiseksi voi esittää monenlaisia keinoja. Esimerkiksi Isonakari-Mannelin (2018) kertoo työssään mukailleen Raitakarin ym. (2015, 35–36) osallisuuden perustuvan kahteen erilaiseen malliin. Ensimmäisen mukaan asiakkaita pidetään aktiivisina, järkevinä ja valintojen tekoon pystyvinä henkilöinä. Toisen mallin mukaan asiakkaan nähdään palautteen antajina, ja asiakkaiden antaman palautteen nähdään vaikuttavan palvelutarjonnan tehokkuuteen sekä kannattavuuteen. Asiakkaan osallisuus on kollektiivista ja poliittista toimintaa. Kuitenkin tärkeimpänä on asiakkaan osallisuus, itsemääräämisoikeus, riippumattomuus ja omatoimisuus. Osallisuutta siis voi olla asiakassuhteessa, sekä laajemmissa, rakenteisiin vaikuttavissa tilanteissa. Lisäksi Isonakari-Mannelin nostaa esille Janne Solbergin (2011, 386–394) toteamuksen siitä, että runsaasti palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla olisi syytä pohtia erilaisia vuorovaikutusmenetelmiä osallisuuden helpottamiseksi.

Heli Virtasen (2017) pro gradu -tutkielma ”Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä. Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnissa” kertoo Virtasen työskentelystä aikuissosiaalityössä ja hänen havainnoistaan palvelutarpeen arviointiin liittyen monelta kannalta. Hän kysyy tutkimuksessaan sitä, kuinka sosiaalityöntekijä voi toiminnallaan vahvistaa erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan osallisuutta sekä sitä, että asiakas tulee kohdatuksi arvostavasti palvelutarpeen arvioinnin prosessissa. Hän tutki työssään sitä, voiko hän omasta toiminnastaan jäljittää edistäviä ja estäviä tekijöitä arvokkaasta kohtaamisesta ja osallistamisesta palvelutarpeen arvioinnin prosessissa. (Mt. 2017, 2-3.)

Virtanen (2017, 33, 100) kuvaa osallisuutta erilaisesta näkökulmasta kertoen, että asiakkaan kanssa muodostuu narratiivi asiakkaan elämänhistoriasta, joka voi auttaa ja antaa jo itsessään keinoja asiakkaan tilanteessa eteenpäin. Lisäksi hän esittää visuaalisen kaavion palvelutarpeen arvioinnin prosessista auttavan yhteisen ymmärryksen ja luottamuksen rakentamisessa. Virtanen toteaa, että sanallinen kuvaus asiakkaan asemasta ja oikeuksista ei ole riittävä, eikä muodosta riittävää ymmärrystä asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin merkityksestä. Hän on koonnut omista palvelutarpeen arvioinneista kuusi erilaista pääteemaa, joista ilmenee asiakkaan arvostaa kohtaamista sekä asiakkaan osallisuutta edistäviä ja estäviä tekijöitä. Näistä erityisryhmien asumispalveluiden osalta merkittäviksi koen ensimmäisenä valmistautumisen asiakastilanteeseen. Riittävä valmistautuminen asiakkaan kohtaamiseen, joka sisältää perehtymisen asiakkaan tilanteeseen, kirjausten ajan tasalle saaton, sovittujen toimien hoitamisen, riittävän tauotuksen ennen asiakastapaamista, kaiken tarvittavan tiedon keräämisen valmiiksi sekä kirjaamisen heti tapaamisen jälkeen. Lisäksi arvostava kohtaaminen on erittäin tärkeää. Arvostavaa kohtaamista estää kiireen tunne ja kireä aikataulu. Lisäksi sitä estävät asiakkaan yläpuolelle asettuminen sekä viranomaisen roolin taa piiloutuminen. Vuorovaikutuksen merkitys on myös suuri. Virtanen pohdinnassaan esittää myös tunteiden saavan yllättävän suuren merkityksen palvelutarpeen arvioinnissa. Ne liittyvät vahvasti vuorovaikutukseen, mutta Virtanen toivoo aiheesta lisätietoa ja esittää tutkimustarvetta tunteiden vaikutuksesta, sillä hänen materiaaleistaan tunteiden merkitystä ei voinut riittävästi arvioida. (Mt. 100, 12–14, 122.)

Sosiaalityötä työkseen tekevä tunnistanee tunteiden merkityksen työssä ja päätyy samaan ihmettelyyn niiden sivuuttamista. Palvelutarpeen arvioinnissa myös henkilökemia voi vaikuttaa tehtävän työn laatuun estäen tai mahdollistaen kattavuuden ja riittävyyden. Lisäksi Virtanen antaa keinoja pohtia omaan työhön ja palvelutarpeen arviointiin käytettävää työaika. Onko yhdestä kahteen tuntia riittävä aika asiakkaan tilanteeseen perehtymiseen, ja mikäli aikuissosiaalityössä useampi tapaaminen on tarpeen palvelutarpeen arvioimiseksi, kuinka asumispalveluissa voidaan yhden tapaamisen arvioida olevan riittävä.

Myös Mari Nevanderin ja Tarja Waldenin pro gradu -tutkielma ”Alle 3-vuotiaiden lasten huomioon ottaminen palvelutarpeen arviointien yhteenvedoissa” (2019, 10–12) perehtyy vuorovaikutukseen osallisuuden tuottajana. Heidän työnsä kohteena ovat heidän määrittelynsä mukaan haastava asiakasryhmä, alle 3-vuotiaat lapset, joiden mielipidettä ja näkemystä sekä tietoisuutta on yhtä vaikeaa selvittää, kun omassa työssäni kehitysvammaisen henkilön. Molemmilla asiakasryhmillä kommunikoinnin keinot ja kognitio ovat lähtökohtaisesti puutteellisia. Asiakkaan kognition ottaminen huomioon ja asiakasta haastattelevan työntekijän tulee osata ottaa huomioon erityispiirteitä

yleensäkin lasten ja kehitysvammaisten henkilöiden haastattelussa. Eritoten Nevander ja Walden (2019, 17–19) nostavat esille johdattelevien kysymysten merkitystä. Lapset usein vastaavat johdatteleviin kysymyksiin kysymyksen asettajaa miellyttäen. Tällaisia kysymyksiä olisi mielestäni perusteltua välttää myös erityisryhmien asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Ajattelen asiakkaan kommunikoinnin ja ymmärryksen tason etukäteisen tietämisen olevan osa valmistautumista palvelutarpeen arviointiin ja siihen, miten asiat voi kullekin asiakkaalle esittää.

Kristiina Mikkosen (2018) pro gradu -tutkielma ”Sosiaalityöntekijän ja venäläistaustaisen vanhemman välinen luottamus. Luottamuksen rakentaminen ja sen haasteet lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin aikana” koskettaa oman työni aihetta oikeastaan ainoastaan palvelutarpeen arviointia kuvaavien osuuksien kohdalta. Työ antaa kuitenkin kokonaisuutena paljon myös erityisryhmien asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinnin määrittelylle kuvaamalla kattavasti palvelutarpeen arvioinnin mahdollisia haasteita ja vaatimuksia. Suurelta osin työ, kuten nimensä antaa olettaa, keskittyy kuvaamaan lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin erityispiirteitä ja haasteita, joista kuitenkin löytyy runsaasti yhteneväisyyksiä muidenkin sosiaalihuollon alojen palvelutarpeen arvioinneille.

Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa käytetään erilaisia arviointimenetelmiä, jotka perustuvat Mikkosen (2018, 6-8) mukaan kansainvälisiin tutkimuksiin. Arvioinnin tavoitteena on lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin turvaaminen sekä avun tarpeiden selvittäminen sekä lapsen, että koko perheen osalta. Työn perusteella lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnista on olemassa jonkin verran kotimaista tutkimuskirjallisuutta. Kirjallisuus perehtyy siihen, mitä arvioinnilla tavoitellaan. Hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde on todella keskeistä Mikkosen mukaan lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin sisältövaatimuksia lainsäädännössä määrittävät lastensuojelulaki, sekä sosiaalihuoltolaki. Työssään Mikkonen perkaa luottamuksen käsitettä ja sen muodostumisen edellytyksiä.

Peilaten lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin edellytykseksi nostettua luottamusta, ei tehtäväalueellamme luottamuksellisen suhteen luomiseen ole edellytyksiä. Koen, että meidän asiakkaistamme monilla on epäluottamusta viranomaisen toimintaa koskien ja epäluuloisuutta siitä, että ajavatko sosiaalityöntekijät asiakkaiden asioita, vai toimivatko he byrokraatteina. Vammaisten henkilöiden palveluissa on perinteisesti ollut valloilla kokemus ja ajatus siitä, että lakisääteisiä palveluita ei saa ja palveluista joutuu taistelemaan niitä saadakseen alkaen päivähoiton tukitoimista vammaissosiaalityön palveluihin. Mikkonen esittää työssään luottamuksen saavuttamisen keinoina riittävää tiedonjakoa sosiaalityön prosesseista, oikeusturvakeinoista sekä palveluiden määrittelyistä.

Vammaisten henkilöiden asumispalveluihin ja niiden myöntämisperusteisiin sekä niiden avaamiseen palvelutarpeen arvioinnissa on velvollisuus, mutta monesti työntekijänä jään siihen käsitykseen, että yhteistä ymmärrystä ei synny kertomisesta huolimatta.

Lastensuojelussa arviointimallien kehittämisen yhtenä tausta-ajatuksena on ollut (Mikkonen 2018, 42) lisätä arviointityöskentelyn läpinäkyvyyttä ja vähentää mielivaltaisuuden kokemusta. Lastensuojelussa on samoja kokemuksia, kuten asumispalveluissakin läpinäkyvyyden kehittämisen tarpeesta. Toisin kun asumispalveluissa, on lastensuojeluun kehitetty varta vasten sopivia menetelmiä, joista voi työntekijänä valita asiakkaan tilanteeseen parhaiten sopivat. Asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinnin prosessi ei anna tähän mahdollisuutta. Syitä tähän voi olla useita. Esimerkiksi se, että arviointiin ei voida varata enempää, kun yhden tapaamisen verran aikaa ja yksi tapaaminen ei voi kestää kovin monta tuntia. Toisekseen asiakkaiden määrä on huomattavasti suurempi, kun lastensuojelussa ja lapsiperheille palvelutarpeen arviointia tekevissä yksiköissä. Ehkä asumispalveluissa ei ole vielä ymmärretty, että yksi tapaaminen ei ole välttämättä riittävä palvelutarpeen arvioinnin määrittämiseen. Erilaisia menetelmiä, joita voi soveltaa palvelutarpeen arviointiin on olemassa, mutta ne eivät yksin riitä koko palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseen ja voivat olla menetelminä raskaita käyttää.

Sanni Kupiaisen (2020, 27–30) pro gradu -tutkielma ”Sosiaalisten haasteiden ylisukupolvisuus ja sosiaalinen pääoma lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa” tuo palvelutarpeen arvioinnin käsitteeseen uutta sisältöä. Itse palvelutarpeen arvioinnin käsitteen työ avaa tiiviisti ja keskittyen vain palvelutarpeen arviointiin lastensuojelun näkökulmasta. Omassa työssäni asiakkaan asumispalveluiden tarpeen mahdollista ylisukupolvisuutta ei ole tarpeen tuottaa osaksi palvelutarpeen arvioinnin tietoa, eikä esimerkiksi äidin päihteidenkäytön, vammantuottamusten ja esimerkiksi synnytyksessä vammautumisen merkitys asiakkaan palvelutarpeen synnylle ole sellaista tarpeellista tietoa, jota voisimme käyttää perustellusta syystä palvelutarpeen arvioinnissa. Sosiaalinen pääoma taas arvioidaan läheisverkoston arvioinnin yhteydessä, mutta omaisille ei voi sälyttää palveluiden tuottamisessa mitään roolia. Tutkimustehtäväni kannalta tärkeää on Kupiaisen tutkielmassa sosiaalityön luottamuksen suhteen muodostumisen ja luottamuksen merkityksen korostaminen palvelutarpeen arvioinnin prosessissa omalle virkatyölleni. Myös dokumentoinnin merkitys korostuu koko työn ajan ja se, että sosiaalityöntekijä kirjatessaan tekee valintoja koko ajan siitä, minkä hän näkee palvelutarpeen arvioinnin kannalta merkitykselliseksi tiedoksi.

Sosiaalisen pääoman eli voimavarojen merkitystä ei kuitenkaan sovi työssäni vähätellä. Tiiviit ja toimivat läheisverkostot tuovat asiakkaalle sellaisia voimavaroja, joita muilla ei ole saatavilla. He

voivat ajaa omia asioitaan eri tavalla, käyttää palveluita niin kutsutun kuluttaja-asiakkaan ominaisuudessa ja toteuttaa valinnanvapauttaan laajemmin. Kaikki tämä olisi tärkeää palveluntarvetta arvioitaessa tietää, jotta moninkertaisen riskin omaavat henkilöt esimerkiksi hyväksikäytön osalta osataan tunnistaa ja palveluita suunnitella ottaa lukuun niin, että asiakkaiden taloudellisen, seksuaalisen ja fyysisen hyväksikäytön riskit pystyttäisiin ennakoimaan paremmin. Samoin läheisten rooli näiden riskien toteuttajana on mahdollisuutena otettava huomioon.

Luottamuksellisen asiakassuhteen muotoutumiseen palvelutarpeen arvioinnin laadun varmistajana menee aikaa. Erityisryhmien asumispalveluiden suurena haasteena on luottamuksellisen suhteen onnistumisen kannalta, sekä asiakkaiden osallisuuden varmistamisen näkökulmasta se, että tapaamme asiakkaita palvelutarpeen arviointiin osalta keskimääräisesti kerran. Palvelutarpeen arviointiin valmistaudutaan asiakkaan taustojen selvittelyllä esimerkiksi terveydenhuollon lausuntojen ja asiakkaan kuvausten avulla. Asumispalveluita hakevat henkilöt ovat usein jo aikuissosiaalityön tai vammaissosiaalityön asiakkaita, joten taustamateriaalin määrä asiakkaiden tilanteista voi olla merkittävä. Tapaamisia ei ole ajateltu olevan tarpeen järjestää useita, kuten lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa, ja yhden tapaamisen perusteella tehdään kirjallinen yhteenveto, palvelutarpeen arviointi ja sen perusteella palvelupäätös.

Palaan kysymykseen siitä, että jääkö palvelutarpeen arviointi vajaan sen perusteella, ettemme ole nähneet useamman tapaamisen merkityksellisyyttä? Lastensuojelun ja lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa tyypillistä on järjestää useampi tapaaminen, sekä perehtyä asiakkaan taustamateriaaliin, kuulla muita toimijoita ja keskustella asiakkaiden ja läheisten kanssa kattavasti edellä esitettyjen töiden ja käytännön kokemuksen perusteella. Esimerkiksi Virtanen (2018, 8) korostaa asiakaslähtöisyyden vaateen tuovan mukanaan aidon läsnäolon vaatimuksen, joka mahdollistaa asiakkaan kohtaamisen aidosti ja auttaa suhteen luomisessa. Palvelutarpeen arvioinnin muiden, sisällöllisten vaatimusten ohella asiakkaan kohtaaminen vaatisi hyvää ihmistyön tekijää. Kuinka voimme luoda aidon suhteen asiakkaaseen nykyisillä työskentelytavoillamme.

6.3 Dokumentoinnissa tehtävät valinnat palvelutarpeen arvioinnissa

Ensimmäisenä esitettyjen harkinnan, tiedonmuodostuksen ja arvotuksen lisäksi myös dokumentointi ja asiakkaan tilanteen arviointi ovat tärkeässä roolissa palvelutarpeen arvioinnissa. Esimerkiksi Virtasen (2017) mukaan palvelutarpeen arvioinnin ytimessä on tilannearviointi. Hän käyttää Paasion (2017, 410) jäsentelyä apunaan: aluksi asiakkaan haastava tilanne, ongelman vakavuus ja sen

vaikutukset asiakkaaseen ja asiakkaan ympäristöön tulee määritellä. Lisäksi Paasion mukaan tulee kuvata ongelman synnyn historia, esiintyvyys ja vaikutukset asiakkaan elämään. Kolmannessa vaiheessa muodostetaan hypoteesi siitä, mistä on kyse ja mitä tulisi tehdä. Neljännessä vaiheessa tulee määritellä tavoitteet interventiolle yhdessä asiakkaan kanssa, sekä sovitaan intervention arviointiaika. Sosiaalihuoltolaki on keskeisessä asemassa palvelutarpeen arvioinnin määrittelyssä ja myös Virtanen käyttää aikaa kuvaamaan sosiaalihuoltolain määreitä palvelutarpeen arvioinnin sisällön kriteereistä.

Virtanen (2017, 31, 51) kertoo käyttävänsä palvelutarpeen arvioinnissa perhekartoituksen keinoa, sekä asiakkaan elämänjanan ja sukupuun kokoamista. Hänelläkin on apukeinoja, menetelmiä, joiden avulla hän pyrkii riittävän kattavaan palvelutarpeen arviointiin asiakkaan tilanteesta riippuen. Esimerkiksi lastensuojelussa arviointityökalut kohtaavat kritiikkiä, koska ne kapeuttavat sosiaalityöntekijän omaa ajattelua (Gillingham 2011, 412, 419–420). Kuitenkin Virtasen suhde palvelutarpeen arviointiin on pitkältä psykososiaalisen perinteen puolella, jolloin asiakkaan tilanteen kartoitus on erilainen, kun taas keskittyessä esimerkiksi asiakkaan ja asiakkaan ympäristön suhteeseen rakenteellisen sosiaalityön perinteen mukaisesti. Palvelutarpeen arviointi antaa siis mahdollisuuksia suunnata omaa työskentelyotetta erilaisista tutkimuksellisista lähtökohdista ja omasta työhistoriasta sekä arvoista riippuen.

Henna Soidinsalon (2017) pro gradu -tutkielma ”Vanhemman alkoholin tai huumeiden käyttö lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin taustalla - minkälaisena lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin prosessi näyttäytyy kahden eri asiakasryhmän välillä?” kertoo lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin dokumentoinnin tavoista. Työn tekijä on näkökulmastani katsoen kirjoittanut tutkielmansa omista lähtökohdistaan melko tarkoituksenhakuisesti, joka vähensi luottamustani työn tuloksiin ja esitettyyn analyysiin. Kirjoittaja on kuitenkin avannut tutkielman lähtökohtia, eikä pelkää tuoda ajatuksiaan ilmi työn eri vaiheissa. Hän on tutkielman teon aikaan työskennellyt päihdepalveluissa ja kokenut lastensuojelun toimivan heikosti päihdepalveluiden kanssa yhteistyössä ja kokenut, että lastensuojelu ulkoistaa vanhemman päihteidenkäytön lastensuojeluprosessista.

Soidinsalo (2017, 24–25) kertoo melko lyhyesti palvelutarpeen arvioinnista, mutta dokumentoinnin haasteita hän kuvaa mielenkiintoisesti. Sosiaalityön dokumentointi rakentaa kuvaa asiakkaan tilanteesta ja dokumentoinnilla perustellaan päätöksentekoa, tehtyjä toimenpiteitä sekä mahdollisia interventioita niin asiakkaalle, kun eri oikeusasteisiin. Dokumentointia ei kuitenkaan kouluteta, vaan sen oppii usein mallista vanhoista dokumenteista tai jonkun työntekijän opastuksella. (Kääriäinen 2004 10, Kääriäinen ym. 2007 23–27). Dokumentin kirjaaminen toimii sosiaalityöntekijälle

tiedonmuodostuksen tapana ja samalla sosiaalityöntekijä suodattaa mielestään epäolennaista tietoa pois dokumentista. Dokumentointi on aktiivista valintojen tekoa siitä, mitä on katsottu olennaiseksi tiedoksi ja siitä, millä ei nähdä olevan merkitystä palvelutarpeen arvioinnin kannalta.

Samoin Liisa Johanna Jokisen pro gradu (2017, 4-10) ”Argumentointi lasten palvelutarpeen arvioinnin asiakirjoissa.” pyrkii selvittämään asiakasasiakirjoissa käytettäviä argumentteja palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedoista. Jokisen palvelutarpeen arvioinnista kertova luku ei kuvaa palvelutarpeen arvioinnin sisältöä, tai vaatimuksia juuri lainkaan. Hän kertoo palvelutarpeen arvioinnin perustuvan vahvasti lainsäädännön vaatimuksille, mutta lainsäädännön vaatimukset jättävät paljon harkinnalle ja tulkinnalle varaa. Jokinen kuitenkin kuvaa palvelutarpeen arvioinnin erityishaastetta lasten osalta hyvin siltä osin, ettei ole olemassa riittävän hyvän vanhemmuuden mallia, joten arviointi on erittäin haastavaa.

Soidinsalo (2017) esittää työnsä tuloksissa, että dokumentointi eri päihteidenkäyttäjien osalta sekä palvelutarpeen arvioinnin aikana tehdyt valinnat ja ratkaisut poikkeavat toisistaan. Alkoholiin suhtaudutaan nähtävästi sallivammin, kun huumeiden käyttöön ja Soidinsalo esittää kritiikkiä myös etävanhemman päihteidenkäyttöön suhtautumisen tavoissa. Huumeidenkäytön osalta palvelutarpeen arvioinnit vaikutetaan tehtävän tarkemmin ja etävanhemman huumeiden käyttö aiheutti useammin toimia, kun taas alkoholin suhteen suhtautuminen dokumentoinnissa on vapaampaa. Etävanhemman alkoholin käyttö ei aiheuttanut toimia ja päihteitä ei arvioinnin loppuyhteenvedoissa esitä yhtä merkittävässä roolissa. Arvioimatta sitä, että onko laittomiin huumausaineisiin tarkempi suhtautuminen oikein suhteessa alkoholin käytön sallivaan suhteeseen, kuvaa Soidinsalo mielestäni sosiaalityön erityispiirrettä melko hyvin. Palvelutarpeen arvioinnin tarkkuus vaihtelee asiakkaan tilanteesta ja esimerkiksi haetusta palvelusta johtuen.

Jokinen (2017, 80–83) taas kertoo omista tuloksistaan pro gradu – tutkielmassaan, että syyseuraussuhteita ei dokumenteissa usein esitetty asiakkaiden tilanteista, johtopäätökset olivat erilaisia toimenpidevaihtoehtoja useimmiten vanhemmille. Erityisenä huomiona esitettäköön, että ratkaisuesitys ja johtopäätökset rakennettiin prosessina implisiittisesti. Teksteissä ei tuotu esiin mitään näkökulmia ja miksi niitä painotettiin. Dokumenteista ei siis selvinnyt miksi mihinkin esitykseen on välttämättä päädytty, joka tuottaa läpinäkymättömyyttä palveluista niiden käyttäjille. Aineistoissa ei viitattu tutkimustietoon, ja intuitiivisen sekä kokemuksellisen tiedon merkitystä ei ollut avattu. Käytetyn tiedon osuus jää auki. Perustelu ei ole siis laadukasta ainakaan Jokisen tutkimien asiakasdokumenttien perusteella.

Jokisen tulokset antavat pohdinnan aiheita palvelutarpeen arvioinnin dokumentointiin. Voisiko ajatella syysseuraussuhteiden puuttumisen, valintojen perustelemattomuuden ja tutkimustietoon viittaamisen puuttumisen kirjauksista kertovan siitä, että palvelutarpeen arvioinnin merkitys ei ole kirkastunut sitä tehneelle työntekijälle. Päivi Kaski, Heli Kosola ja Minna Lehtoranta (2016, 90) kertovat esimerkiksi lastensuojelun arviointityössä olevan merkittäviä alueellisia eroja. Lastensuojelun osalta on useita tutkimuksia palvelutarpeen arvioinnista, jotka antavat mahdollisesti käyttökelpoista tietoa myös muiden sosiaalipalveluiden palvelutarpeen arvioinnin prosesseihin.

Omassa työssäni ajattelen tuetun asumisen palvelutarpeen arvioinnin olevan huomattavasti vähemmän kattava, kun tehostetun palveluasumisen kohdalla. Tuettua asumista on monenlaista ja palvelu voidaan räätälöidä asiakkaalle helpommin asiakkaan muuttuviin tarpeisiin soveltuvaksi, kun taas ympärivuorokautisesti järjestetty palveluasuminen on kustannuksiltaan suurempaa ja asiakkaan yksilöllinen tilanne ei välttämättä vaihtele yhtä paljon asiakkaan elämän aikana muutoin kuin terveydentilassa tapahtuvien muutosten vuoksi. Soidinsalo (2017) nostaa mielestäni esille tarpeellisenkin vaihtelun palvelutarpeen arvioinnin sisällössä, tarkkuudessa ja laajuudessa. Onko kuitenkaan valintojen teko riittävän läpinäkyvää ja riittävästi perusteltavissa. Soidinsalon mielestä välttämättä näin ei ole, vaan hänen mielestään huumeiden käyttäjiin kohdistuu perusteetontakin epäluuloisuutta ja tiedon puutetta huumausaineisiin liittyen. Hän näkee sosiaalityöntekijöiden toimivan stigmatsoijina. Kuitenkin näkisin laillisen ja laittoman eron olevan sellainen, että se saakin ohjata työskentelyä erilaisiin suuntiin. Samoin näen omissa palveluissamme erityyppisille palvelutarpeen arvioinneille tilausta riittävillä perusteilla ja yhteisellä linjalla.

Lisäksi Isonakari-Mannelinille (2018) dokumentointi saa suuren merkityksen palvelutarpeen arvioinnin sisällön määrittämisessä. Myös toimintakyvyn käsite nousi hänen aineistossaan esille: kaikissa palvelupyynnöissä, joita hänen tutkielmaansa osallistuneet erikoissairaanhoidon sosiaalityöntekijät saivat, esille tuli joko fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvää avun tai tuen tarvetta. Isonakari-Mannelinin työ on ainoa, jossa toimintakyvyn käsite nousee osaksi sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin toteuttamista. Kuitenkin dokumentoinnissa toimintakyvyn merkitys nousee kaikissa sosiaalipalveluissa suureksi. Voi ajatella, että asiakkaan toimintakyvyn vajaavuudet aiheuttavat ylipäättänsä sosiaalihuollon palvelutarpeen.

7 Johtopäätökset

Olen pyrkinyt selvittämään narratiivisen kirjallisuuskatsauksen keinoin palvelutarpeen arvioinnin käsitteen muodostamista sosiaalityön pro gradu-tutkielmissa. Olen rajannut aineiston vuoden 2015 sosiaalihuoltolain uudistuksen huomioon ottaviksi töiksi, jotta palvelutarpeen arvioinnin pohja on samankaltaisesti käsitetty. Läpikäymistäni tutkielmista olen pyrkinyt erottelemaan yhtäläisyyksiä palvelutarpeen arvioinnin määrittelyssä, sekä eroavaisuuksia ja uusia näkökulmia. Palvelutarpeen arvioinnin sisällön määrittely oli pääosin lainsäädäntöön pohjautuva valitsemisani töissä. Tämä on tietysti toisaalta myös itsestään selvää, koska palvelut ovat lainsäädäntöön perustuvia. Osassa töistä määriteltiin palvelutarpeen arviointi ainoastaan sosiaalihuoltolakiin perustuen ja osassa taas syvennettiin palvelutarpeen arvioinnin sisältöä muiden sosiaalihuollon toimintaa koskevien yleis- ja erityislainsäädäntöjen osalta. Tällöin palvelutarpeen arvioinnin vaatimukset laajenevat. Palvelutarpeen arviointi asumispalveluiden osalta sisällään sisältää vaatimuksen siitä, että asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessaan tai sen järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia asumispalveluiden suhteen, joten kotihoidon, kotipalveluiden palveluiden sekä tuetun asumisen järjestäminen omaan asuntoon tulisi selvittää ensiksi.

Kotihoidon ja kotipalvelun palveluiden myöntämisen edellytyksistä kerrotaan, että kotipalvelua on järjestettävä välttämättömän huolenpidon turvaamiseksi, ja palvelu on tarkoitettu palvelua tarvitsevan asumiseen, hoitoon sekä huolenpitoon ja toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamiseen tai niissä avustamiseen sekä lasten hoitoon ja kasvatukseen. Kotipalveluun sisältyvät ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Kotipalvelun ehtona on asiakkaan sairaus, synnytys, vamma tai muu vastaavanlainen toimintakykyä alentava tekijä tai erityinen perhe- tai elämäntilanne, joka aiheuttaa avun tarvetta selviytymiseen arkielämän toiminnoissa. Myös kotihoito perustuu asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja sen ehtoina ovat asiakkaan avun tarve kotiin selviytyäkseen arkielämän askareista ja henkilökohtaisista toiminnoista, joka aiheutuu sairaudesta tai muutoin alentuneesta toimintakyvystä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017.) Kotihoidon ja – palvelun ehtojen mukaisesti toimintakyvyn määrittely nousee merkittävään rooliin myös asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa.

Analysoin aineistosta kolme erilaista pääluokkaa: harkinta, dokumentointi ja vuorovaikutus. Jaottelu on sinällään ainakin joissain määrin keinotekoinen, koska jokainen eri osa vaikuttaa myös toiseensa ja linkittyminen luokkien välillä on luonnollista. Palvelutarpeen arviointi sisältää lainsäädännön

asettamien reunaehtojen lisäksi aineiston perusteella harkintaa siitä, mitä tietoa pidetään tärkeänä arvioinnin lopputuleman kannalta. Harkintaa käytetään vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa, dokumentoinnissa ja erilaisten toimintalinjojen valinnassa. Asiakkaan tilanteesta voi tehdä monenlaisia tulkintoja ja tulkintoihin vaikuttavat työntekijöiden kokemustieto, tutkimukseen perustuva tieto ja oma elämänhistoria lainsäädännön tulkinnan lisäksi. Dokumentoinnissa haasteeksi muodostuu näiden tekijöiden auki kirjoittaminen niin, että työ olisi mahdollisimman läpinäkyvää. Mieleen väistämättä nousee tuttu Michael Polanyin (1966) luoma käsite hiljainen tieto (tacit knowledge), joka viittaa ihmisten omaksumaan tietoon, jota he käyttävät, mutta eivät kykene sanoittamaan. Kokemuksen tuoman tiedon merkitys kasvaa ja Saarnio (1993) onkin kuvannut, että sosiaalityöntekijöille muodostuu usein tiedostamaton käsitys siitä, miten erilaisissa tilanteissa tulisi toimia. Lainsäädännön ja erilaisten tiedonmuodostusten tapojen ohella ammatilliset arvot määrittävät sosiaalityöntekijöiden roolia ja tehtävää yhteiskunnassa (Bisman 2004, 115). Harkinta on osa palvelutarpeen arviointia monessa mielessä. Lainsäädäntöä ei ole esimerkiksi mahdollista kirjoittaa niin tarkaksi, etteivätkö jokaisen asiakkaan kohdalla tulisi harkittavaksi ne palvelut, joihin asiakas on mahdollisesti oikeutettu. On otettava huomioon asiakkaiden moninaiset tilanteet. Harkinta on sekä laintulkintaa, että tiedon prosessoinnin tapoja.

Palvelutarpeen arviointi ei pääty asiakkaan kanssa tapaamiseen, vaan dokumentointi jatkaa palvelutarpeen arviointia. Dokumentoinnin aikana sosiaalityöntekijä tekee aktiivisesti valintoja siitä, mitä hän nostaa dokumenttiin olennaisiksi asioiksi asiakkaan palveluiden suunnittelussa ja järjestämisessä, perustelee omia ja asiakkaan näkemyksiä ja jättää kirjoittamatta auki asioita, joilla sosiaalityöntekijä ei näe olevan merkitystä. Dokumentoinnissa käytetään myös harkintaa. Myös vuorovaikutussuhteen merkitys palvelutarpeen arvioinnin onnistumiselle on suuri. Hyvän vuorovaikutussuhteen muodostaminen sekä tiedonmuodostus vuorovaikutuksessa vaativat paljon. Sosiaalityöntekijän tulisi onnistua luomaan hyvä asiakassuhde, jotta luottamus voi muodostua ja mahdollistaa tuloksellisen työskentelyn (Karttunen & Hietamäki 2014, 330).

Palvelutarpeen arviointi muodostuu alkujaan ajattelemaani monimutkaisemmaksi ja vaativammaksi kokonaisuudeksi. Mielestäni se edellyttää kriittistä reflektointia, riittävää valmistautumista ja vuorovaikutukselle tilan antamista. Yhtäkään palvelutarpeen arviointiin vaikuttavaa esittelemääni luokkaa ei voi jättää huomioimatta tehdyssä työssä. Tulevana haasteena erityisryhmien asumispalveluissa on riittävän ajan varmistaminen palvelutarpeen arvioinnille sekä reflektoinnin merkityksen huomioiminen. On oltava aikaa perehtyä asiakkaan asioihin, muodostaa asiakkaan kanssa vuorovaikutussuhde, joka mahdollistaa asiakkaan osallisuuden omassa asiassaan ja kiinnitettävä huomiota toiminnassa ja dokumentoinnissa tehtäviin valintoihin. Se, kuinka riittävä aika

määritellään, on varmasti mahdollista selvittää vain kokemuksen kautta. Läpinäkyvyyden varmistaminen tuottaa luottamusta palveluihin ja mahdollistaa asiakkaan osallisuuden koko hänen asiakasprosessinsa aikana. Läpinäkyvyyttä tuo asiakkaalle se, että hänellä on käytettävissään omaan palvelutarpeen arviointiin sama tieto, kuin sosiaalityöntekijällä on. Tällöin työtä ei voi perustella jo aikaisemmin esitetyllä hiljaisella tiedolla, vaan on osattava tehdä näkyväksi arvot ja ajatukset prosessien takana.

Lopputyöni tarkoituksena on ollut palvelutarpeen arvioinnin käsitteen muodostumista sosiaalihuollossa ja sen tarkoitus on avata tulevaa kehittämistyön prosessia erityisryhmien asumispalveluissa palvelutarpeen arvioinnin osalta. Palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen täytyy kiinnittää huomiota entistä enemmän ja sen rooli täytyy saada kirkastettua niin asiakkaille, työntekijöille ja kuntatasollekin. Anneli Pohjolan (2011) tekemän rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueiden luokittelun mukaan olen pyrkinyt lopputyössäni tuottamaan tietoa sosiaalihuollon palvelusta. Nyt työssäni havaittujen mahdollisten palvelutarpeen arvioinnin haastekohtien sekä kehittämisaalueiden tarkkailuun nosto ja niihin vaikuttamaan pyrkiminen tulevat olemaan asiakkaiden kokeman oikeudenmukaisuuden eteen työskentelyä.

LÄHTEET

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (18.9.1987/759).

Aveyard, Helen (2010): *Doing a Literature Review in Health and Social Care: A Practical Guide*. 2. uudistettu painos. 1. painos 2007. Open University Press. Berkshire.

Bisman, Cynthia (2004): *Social Work Values: The Moral Core of the Profession*. *British Journal of Social Work*, 34. 109–123.

Drury-Hudson, Julie (1999) *Decision making in Child Protection: The Use of Theoretical, Empirical and Procedural Knowledge by Novices and Experts and Implications for Fieldwork Placement*. *The British Journal of Social Work* 29(1). 147-169.

Gillingham, Philip (2011) *Decision-making tools and the development of expertise in child protection practitioners: are we “just breeding workers who are good at ticking boxes”?* *Child and Family Social Work* 16. 412–421.

Isonokari-Mannelin, Marika (2018): *Palvelutarpeen arvioinnista käytäntöön: palvelutarpeen arvioiminen ja toteuttaminen erikoissairaanhoidon sosiaalityössä*. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Herajärvi, Maija (2017): *Vammaispalveluihin liittyvä harkintavalta*. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Jaakola, Anne-Mari (2020): *Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä*. Grano Oy. Jyväskylä.

Jokinen, Liisa (2020): *Asiakasperheiden kokemuksia Helsingin lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksiköiden työskentelystä*. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta.

Karttunen, Teija & Hietämäki, Johanna (2014) *Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä*. Teoksessa Riitta Haverinen & Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino. 320–336.

Kaski, Päivi & Kosola Heli & Lehtoranta, Minna (2016) *Katsaus lastensuojeluilmoitusten käsittelyn ja lastensuojelutarpeen selvittämisen nykykäytäntöihin*. Teoksessa Päivi Petrelius, Anne-Mari Jaakola, Hanna Tulensalo & Johanna Hietämäki (toim.) *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi – tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi*. Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. 60–74.

Kupiainen, Sanni (2017): *Sosiaalisten haasteiden ylisukupolvisuus ja sosiaalinen pääoma lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa*. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta.

Kääriäinen, Aino (2004) *Asiakirjat lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa*. *Janus* 12 (1). 97-104.

Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele (2007) *Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön*. Helsinki. Yliopistopaino.

Laaksonen, Maarit & Suhonen, Marko & Paakkanen, Esa & Mykkänen, Juha & Satama, Riikka (2013): Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa) Yhteenvedo toteutusvaihtoehtoista ja linjauksista. TYÖPAPERI 5/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977).

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380).

Matikainen, Katri (2019): Tiedonmuodostus palvelutarpeen arvioinnissa lapsiperheiden sosiaalityössä. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Metsämuuronen, Jari 2005: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Mikkonen, Kristiina (2018): Sosiaalityöntekijän ja venäläistaustaisen vanhemman välinen luottamus. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Nevander, Mari & Walden, Taija (2017): Alle 3-vuotiaiden lasten huomioon ottaminen palvelutarpeen arviointien yhteenvedoissa. Turun yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Niskanen, Johanna (2017): Aikuissosiaalityön tehtävä ja moniammatillisessa yhteistyössä tehtävä palvelutarpeen arviointi: Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä aikuissosiaalityön roolista nuorten aikuisten parissa tulevaisuudessa. Turun yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Paasio, Petteri 2017. Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.): Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki. Tietosanoma Oy. 403–416.

Petticrew, Mark & Roberts, Helen 2006: Systematic Reviews in the Social Sciences: A Practical Guide. Blackwell, Malden.

Perustuslaki (731/1999).

Pohjola, Anneli (2011) Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Pohjola, Anneli ja Särkelä, Riitta (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. 207–224.

Polanyi, Michael (1966) The Tacit Dimension. London. Routledge & Kegan paul Ltd.

Raitakari, Suvi & Saario, Sirpa & Juhila, Kirsi & Günther, Kirsi (2015) Client participation in mental health: shifting positions in decision-making. Nordic Social work Research 5(1). 35-49.

Rajavaara, Marketta (2014): Ammatillisen harkinta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Toim. Kalliomaa- Puha, Laura, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara. Kelan tutkimusosasto. Helsinki. 136–155.

Saarnio, Pekka (1993) Noviisista ekspertiksi. Sosiaalityön taitojen yksilöllinen kehittyminen. Janus 1 (1). 89–98.

Soidinsalo, Henna (2017): Vanhemman alkoholin tai huumeiden käyttö lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin taustalla: minkälaisena lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin prosessi näyttäytyy kahden eri asiakasryhmän välillä? Jyväskylän yliopisto. Filosofian ja yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Solberg, Janne (2011) Activation Encounters: Dilemmas of Accountability in Constructing Clients as 'knowledgeable'. *Qualitative Social Work* 10(3). 381-398.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017): Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki.

THL 2019: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/ehkaiseva_lastensuojelu. Päivitetty 7.11.2019. Viitattu 27.10.2020.

THL 2020: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma>. Päivitetty 4.6.2020, viitattu 27.10.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Uljas-Rautio, Katriina: Opiskelijan valmiuksista tieteellisiksi taidoiksi. Teoksessa: Ajattele itse! Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Katriina & Hurtig, Johanna. 2015, PS-kustannus.

Vernerin (2016): Laitosasumisen lakkauttaminen. <https://verneri.net/yleis/laitosasumisen-lakkauttaminen>. Päivitetty 17.05.2016. Viitattu 20.10.2020.

Virtanen, Heli (2017): Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä: autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista. Jyväskylän yliopisto. Filosofian ja yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Ylönen, Katri (2016): Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen: systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.