

Aikuissosiaalityö palvelutarpeen arviointilomakkeen kuvaamana

Maria Pesola-Gallone

Tieteellis-käytännöllinen lopputyö

Erikoissosiaalityöntekijän koulutus

Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala

Lapin yliopisto, kevät 2022

SISÄLLYS

1. Johdanto	3
2. Tutkimuksen keskeiset näkökulmat	4
2.1 Aikuissosiaalityö	4
2.2 Palvelutarpeen arviointi	5
2.3 Kirjaaminen sosiaalityössä	7
2.4 Tekstivälitteinen institutionaalinen vuorovaikutus	9
3. Tutkimuksen toteuttaminen	10
3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	10
3.2 Tutkimusaineisto ja tutkimusmetodi	10
4. Työikäisten palvelutarpeen arvio	11
4.1 Identifiointijakso	11
4.2 Tilannetietojen jakso	14
4.3 Yhteenveto- ja arviointijakso	17
5. Johtopäätökset ja pohdinta	20
Lähteet.....	23

1. JOHDANTO

Erikoissosiaalityöntekijän koulutuksen lopputyöni tavoitteena on tarkastella, millainen aikuissosiaalityössä käytettävä työikäisten palvelutarpeen arviointilomake on ja miten se kuvaa aikuissosiaalityötä ja aikuissosiaalityön asiakkaita.

Olen valinnut tutkimuskohteeksi täyttämättömän palvelutarpeen arviointilomakkeen, koska haluan tietää miten se kuvaa ja määrittelee aikuissosiaalityötä ja asiakkaita. Palvelutarpeen arvion laadinta perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014.) Palvelutarpeen arviointilomake on sosiaalityön työväline, jolla arvioidaan asiakkaan tuen tarvetta. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella päätetään, aloitetaanko sosiaalityön asiakkuus ja minkälaisia palveluita asiakas tarvitsee. Tutkimukseni lomake on nimeltään *Työikäisten palvelutarpeen arvio*, ja se on otettu käyttöön Turun kaupungissa syksyllä 2021.

Asiakirjoilla on merkittävä asema sosiaalityössä sekä ammattilaisille että asiakkaille. Asiakirjat heijastavat sitä todellisuutta, miten sosiaalityötä tehdään. Ne ohjaavat työntekijöiden ammatillisia työtapoja ja sitä, miten sosiaalityön työkäytännöt rakentuvat (Saario 2017, 31). Käytän tässä työssä sanaa *lomake* kuvaamaan tutkimuskohdettani, koska kyseessä on täyttämätön lomakepohja. Vasta kun lomake on täytetty, tulee siitä asiakasasiakirja (Günther ja Raitakari 2012, 101).

Tarkastelen aihetta institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Palvelutarpeen arviointi on vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Vuorovaikutus on luonteeltaan institutionaalista, koska se tapahtuu sosiaalityön viranomaisorganisaatiossa. Viranomaisen käyttämät lomakkeet ja dokumentit ovat tekstivälitteistä institutionaalista vuorovaikutusta (esim. Günther ja Raitakari 2012, 101). Institutionaalinen konteksti vaikuttaa kielenkäyttöön sekä ammattilaisen toimintakulttuuriin (Tiililä 2007, 20–21).

Tutkimusaiheeni on ajankohtainen, koska sosiaalihuollon toimijat ovat siirtymässä Kanta-palveluihin. Julkisen sosiaalihuollon palvelunantajien liittyminen Kanta-palveluihin on pakollista 1.9.2024 mennessä. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain mukaan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (jatkossa THL) antaa määräykset sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja siitä, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin tulee merkitä. Jatkossa kirjaamisen tulee olla määrämuotoista. Yhdenmukaisella kirjaamisella varmistetaan se, että eri organisaatioista riippumatta asiakastiedot on kirjattu yhtenäisellä tavalla. (Lehmuskoski ym. 2021, 11.)

Aikuissosiaalityön tutkiminen ja tiedon tuottaminen on tärkeää, koska aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön perustehtävän ja paikan selkeyttämiselle on nähty olevan tarvetta (Karjalainen ym. 2019, 20). Aikuissosiaalityön määritelmässä usein kuvautuu se, millaista sosiaalityön tulisi olla, eikä se mitä

sosiaalityö käytännössä on (mt. 17). Työskentelen itse sosiaalityöntekijänä aikuissosiaalityössä, ja käytännön työssä kohtaan edelleen kysymyksiä siitä, mitä aikuissosiaalityö on ja miten sitä tehdään.

2. TUTKIMUKSEN KESKEISET NÄKÖKULMAT

2.1 AIKUISSOSIAALITYÖ

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan usein kunnallisessa sosiaalitoimistossa aikuisten kanssa tehtävää sosiaalityötä, jota ohjaa sosiaalihuoltolaki (Juhila 2008, 26). Elämänkaarimallin mukaisesti aikuissosiaalityö on lapsiperhesosiaalityön tai lastensuojelun sekä gerontologisen sosiaalityön välissä oleva sosiaalityön osa-alue (mt. 85). Kunnat organisoivat sosiaalipalveluita eri tavoin. Pienemmissä kunnissa yhdennetty sosiaalityö on edelleen arkipäivää, mutta suuremmissa kaupungeissa palvelut on usein järjestetty elämänkaarimallin mukaisesti. Lisäksi vammais- sekä päihdepalvelut ovat usein eriytetty omiksi palveluiksi.

Sosiaalityötä aikuisten parissa tehdään myös muilla toimintakentillä, joita ovat kunnallisen sosiaalihuollon lisäksi erilaiset julkiset moniammatilliset toimijat, kuten esimerkiksi terveydenhuollon sosiaalityö, työvoiman palvelukeskukset, rikosseuraamustyö ja päihde- ja mielenterveystyö. Edellä mainittujen lisäksi aikuisten kanssa tehdään sosiaalityötä myös yksityisissä ja julkisissa organisaatioissa ja järjestöissä sekä kirkon diakoniatyössä. (Juhila 2008, 44.)

Juhila on tutkinut aikuissosiaalityön sisältöä kuntien omien internetsivujen perusteella. Vielä vuonna 2008 aikuissosiaalityön sisällöt määrittyivät vahvasti toimeentulotuen kautta. Toimeentulotuen lisäksi aikuissosiaalityön sisältöä määrittivät laki kuntouttavasta työtoiminnasta sekä päihdehuoltolaki. (Juhila 2008, 25.) Toimeentulotuen siirto kunnilta Kelalle vuonna 2017 on ollut aikuissosiaalityön sisällön näkökulmasta merkittävä muutos. Se tarjosi ensimmäistä kertaa mahdollisuuden määritellä aikuissosiaalityötä erillään toimeentulotuesta. (Svenlin ym, 2021, 10.)

Aikuissosiaalityön tavoitteena on arjen sujuvuuden varmistaminen siten, että ihmiset voivat huolehtia itsestään ja perheestään (Paavola ja Viitasalo 2019, 20). Onnistuneen sosiaalityön voidaan katsoa vahvistavan vastuullista aikuisuutta, ja tuottavan paremmin elämäänsä hallitsevia aikuisia (Juhila 2008, 94). Eri tutkimusten ja opinnäytetöiden pohjalta voidaan päätellä, että vaikuttavuus aikuissosiaalityössä syntyy työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteessa. Aikuissosiaalityön lähtökohtana voidaan siten nähdä suhdeperustainen työskentely, jossa työntekijä ja asiakas ovat kumppanuussuhteessa. Asiakkaan kohtaaminen kokonaisvaltaisesti, ja luottamuksellisen suhteen syntyminen ovat lähtökohtia onnistuneelle työskentelylle. (Svenlin ym, 2021, 12.)

Erilaisten tarpeiden ja niiden kontekstien kautta voidaan hahmottaa aikuissosiaalityön tehtäväkenttää laajemmin. Paavola ja Viitasalo (2019) ovat hahmottaneet neljä kontekstia, jotka liittyvät aikuisten tuen tarpeen määrittelyyn. Näistä ensimmäinen on osallisuuden ja yhteisyyden konteksti. Sillä tarkoitetaan perheen, ystävien ja muiden verkostojen tuottamia sosiaalisia suhteita, jotka ovat välttämättömiä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Toisena kontekstina on toiminnallisuus, jolla tarkoitetaan kykyä toimia ja tehdä. Toiminnallisuuden kontekstiin liittyy läheisesti myös terveys ja fyysinen kehollisuus. Kolmanneksi kontekstiksi on määritetty merkityksellisyys. Tällä tarkoitetaan sitä, että ihmisen tekemisen ja olemisen pitäisi olla hänelle itselleen mielekästä. Sellainen toiminta, joka on merkityksetöntä ei motivoi ihmistä. Neljäntenä kontekstina on sujuva arki, joka liittyy toimintakykyisyyteen ja elämänhallintaan. Erilaiset sairaudet, kriisit tai toimeentuloon liittyvät haasteet voivat vaikeuttaa arjesta selviytymistä. (mt. 29–31.)

Vaikka aikuissosiaalityö on vakiintunut omaksi toimintamuodoksi, tulisi sen sisältöjä ja menetelmiä kuitenkin kuvata ja kehittää. Aikuissosiaalityön palvelun ja erityisosaamisen määrittelyyn on katsottu tarvitsevan vielä selkeyttämistä. (Karjalainen ym. 2019, 18–21.) Käytännön esimerkkinä aikuissosiaalityön sisällön vaihtelevuudesta kertoo esimerkiksi avoimna olevien aikuissosiaalityöntekijän työpaikkailmoitusten kuvausten tarkastelu. Useissa työpaikkailmoituksissa aikuissosiaalityöntekijän työn on kuvattu sisältävän palvelutarpeen arviointia, asiakassuunnitelmien laatimista ja sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan omatyöntekijänä toimimista. Muutamassa kuvauksessa on kuitenkin mainittu aikuissosiaalityöntekijän työnkuvaan kuuluvan ensisijaisesti täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä TE-toimiston kanssa tehtävä yhteistyö.¹

2.2. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Palvelutarpeen arviointi on yksi THL:n määrittelemistä sosiaalihuollon palveluprosesseista. Sitä edeltää asian vireille tulo, joka käynnistää palvelutarpeen arvion. Vireille tulo alkaa, kun ”henkilö hakee kirjallisesti tai suullisesti sosiaalihuollon palveluja tai hänen mahdollinen palvelujen tarpeensa on muulla tavoin tullut sosiaalihuollon työntekijän tietoon.” (Paavola ja Hallikainen 2019, 57, 59.) Käytännössä palvelutarpeen arvio tulee vireille yleensä joko asiakkaan oman yhteydenoton tai hakemuksen, tai muun tahon tekemän yhteydenoton tai ilmoituksen perusteella. Kaikki vireille tulot eivät kuitenkaan johda aina palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointia ei aloiteta, jos se on

¹ Etsitty TE-palveluiden internetsivuilta kaikkia Suomessa sijaitsevia avoimna olevia aikuissosiaalityöntekijän työpaikkailmoituksia 22.1.2022.

ilmeisen tarpeetonta. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi silloin, jos edellinen arviointiprosessi on kesken tai palvelun tarve on selvitetty lähiaikoina. (mt. 72.)

Kunnissa on erilaisia käytäntöjä siitä, miten palvelutarpeen arviointi on järjestetty. Sosiaalihuoltolaissa on määriteltä, että erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin voi tehdä ainoastaan virkasuhteinen sosiaalityöntekijä (1301/2014, 36. §). Vireille tulon alkuvaiheessa tulee arvioida myös, onko asiakkaan tilanne kiireellinen. Turussa uudet aikuisasiakkaat ohjautuvat joko sosiaalipäivystykseen tai sosiaalityön alkupalvelut- yksikköön, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilö kartoittaa asiakkaan tilannetta, tarvittaessa tapaa asiakkaan ja aloittaa tekemään alkuvaiheen arviointia. Jos asiakkaalla on pidempiaikaista tai toistuvaa tuen tarvetta, tai asiakas on päihdekuntoutuksen, päihdehuollon asumispalveluiden tai välitystilipalvelun tarpeessa, asiakkaalle varataan aika aikuissosiaalityön yksikön sosiaalityöntekijälle laajaan palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi voi sisältää useampia tapaamisia sekä tarvittaessa kotikäyntejä asiakkaan luo tai verkostotapaamisia asiakkaan muiden yhteistyötahojen kanssa. Palvelutarpeen arviointi on siten prosessi, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaan tuen tarvetta.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkuuden alkuvaiheessa, ja sen jälkeen työskentelyn ja arvioinnin välineenä käytetään usein asiakassuunnitelma-asiakirjaa. Jos sosiaalityön asiakkuus päättyy, ja asiakkaan tuen tarve tulee vireille myöhemmin uudestaan sosiaalityön palveluihin, käynnistyy silloin uusi palvelutarpeen arvioprosessi. Käytännössä samalla henkilöllä voi siis olla tehtynä useita palvelutarpeen arvioita eri ajanjaksoina.

Vuonna 2015 uudistettu sosiaalihuoltolaki määrittelee sosiaalityössä tehtävää palvelutarpeen arviointia seuraavalla tavalla:

”Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista.

Palvelutarpeen arviointi sisältää:

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;*
- 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä;*
- 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä;*
- 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta.” (1301/2014, 37. §).*

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa todetaan, että kun arvioidaan asiakkaan palvelun tarvetta ja suunnitellaan palveluita, tulisi ammatillisen arvion lisäksi näkyä selvästi asiakkaan itse kokema tuen tarve. Opas painottaa, että asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun. (2017, 113.)

Sosiaalihuoltolakiin (30.12.2014/1301) on kirjattu seuraavat tuen tarpeet, joiden perusteella on järjestettävä sosiaalipalveluja:

- 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen;*
- 2 asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen;*
- 3) taloudellisen tuen tarpeeseen;*
- 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi;*
- 5) lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen;*
- 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen;*
- 7) lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi;*
- 8) päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen;*
- 9) muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen;*
- 10) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi.*

Tuen tarpeen arvioinnin avuksi voidaan käyttää erilaisia mittareita. Näitä ovat esimerkiksi Kompassi, Aikuisväestön hyvinvointimittari ja Kykyviisari. Mittareissa arvioidaan työ- ja toimintakykyä ja hyvinvointia eri elämänosa-alueilla. (Paavola ja Viitasalo 2019, 25.) Näitä voidaan liittää osaksi sosiaalityön palvelutarpeen arviointia.

2.3. KIRJAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

Kirjaamisvelvoite perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Asiakastiedot tulee kirjata määrämuotoisina asiakasasiakirjoina. THL on määrittänyt pakolliset asiakirjarakenteet sosiaalihuollossa, ja organisaatioiden tulee noudattaa THL:n mukaista kirjaamista. Valmiit asiakirjarakenteet ohjaavat siten ammattilaisten kirjaamista tarjoamalla valmiita otsikoita ja

luokituksia. Asiakirjarakenteet perustuvat lainsäädäntöön sekä asiakasasiakirjalain vaatimuksiin siitä, mitä eri asioita tulee kirjata. (Lehmuskoski ym. 2021, 11.)

”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ovat kaikki sosiaalihuollossa syntyneet, asiakkaiden henkilötietoja sisältävät asiakirjat.” Erilaisia asiakirjatyyppejä on yhteensä 17, joiden lisäksi on alaluokkina yli 200 erilaista tarkennettua asiakirjatyyppeä. Palvelutarpeen arvio kuuluu asiakirjatyyppeihin *arvio*. (Lehmuskoski ym. 2021, 126.)

Sosiaalihuollon palvelutehtävä määrittää sen, minkälaista lomaketta sosiaalityöntekijä käyttää arvioidessaan asiakkaan palvelun tarvetta. Sosiaalihuollon palvelutehtävä tarkoittaa ”tietynlaisiin tuen tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun tuen kokonaisuutta”. Sosiaalihuollon palvelutehtäviä ovat: iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. (Lehmuskoski ym. 2021, 88.) Sosiaalityö on yksi sosiaalipalveluista, ja sitä tehdään kaikissa edellä mainituissa palvelutehtävissä. Sosiaalityön sisältö ja menetelmät vaihtelevat kuitenkin eri palvelutehtävissä. Esimerkiksi aikuissosiaalityö työikäisten palvelutehtävissä eroaa gerontologisesta sosiaalityöstä ikääntyneiden palvelutehtävissä. (mt. 100.)

Aikuisen henkilön palvelutarpeen arvio kirjataan käyttämällä joko työikäisten palvelutarpeen arviolomaketta tai sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointilomaketta. Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikössä yleinen käytössä oleva lomake on *Työikäisten palvelutarpeen arvio*, koska suuri osa asiakkaista on työikäisten palvelutehtävissä. Jos palvelutarpeen arviointi tehdään iäkkään palvelutehtävissä, käytetään silloin sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointilomaketta. Lomakkeiden avoimet tietokentät ohjaavat kirjaamista, mutta sosiaalityöntekijä päättää ja arvioi jokaisen asiakkaan kohdalla mitä tietoa on olennaista kirjata ottaen huomioon asiakkaan elämäntilanne. Tarpeettomat otsikot ja tietokentät voidaan poistaa lopullisesta asiakasasiakirjasta.

Sosiaalityöntekijä kirjaa palvelutarpeen arvioasiakirjan sen jälkeen, kun palvelutarpeen arvio on tehty. Sosiaalityöntekijöillä on erilaisia työtapoja, ja kirjaamista voidaan tehdä asiakastapaamisten aikana tai vasta sen jälkeen. Työikäisen aikuisasiakkaan palvelutarpeen arvioinnille ei ole laissa asetettu määräaika². Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista kuitenkin säädetään, että ”kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty” (254/2015, 4. §).

² Yli 75-vuotiaan henkilön, ylintä vammaistukea saavan henkilön sekä erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta. Lisäksi erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on tehtävä valmiiksi viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36. §).

2.4. TEKSTIVÄLITTEINEN INSTITUTIONAALINEN VUOROVAIKUTUS

Sosiaalityössä tehtävä palvelutarpeen arviointi perustuu työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Sosiaalityön asiakirjat ovat tekstivälitteistä institutionaalista vuorovaikutusta (Günther ja Raitakari 2012, 101).

Vuorovaikutusta tutkittaessa on tärkeää huomioida konteksti, ja miten se vaikuttaa kielenkäyttöön (Tiililä 2007, 20). Sosiaalityön toimintakulttuuria ohjaa vahvasti sen institutionaalinen konteksti. Institutionaalinen tehtävä vaikuttaa siihen, miten sosiaalityöntekijät nimeävät asiakkaita ja työskentelevät asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijät määrittelevät asiakkaita instituution näkökulmasta esimerkiksi *päihdeongelmaiseksi* tai *päihteiden käyttöön hallitsevaksi*. (Raitakari 2006, 25–26.). Sosiaalityöntekijän tekemät kirjaukset vakuuttavat tekstin lukijaa asiakkaan ongelmallisuudesta, ja samalla ne luovat oikeutuksen instituution toimenpiteille (mt. 27).

Palvelutarpeen arviointilomakkeilla on erilaisia tehtäviä sosiaalityössä. Ne ovat sosiaalityöntekijän työvälineitä, mutta valmis asiakasasiakirja on myös asiakkaan ja työntekijän välinen viestintäväline, jossa on määritelty asiakkaan avun ja tuen tarve. Asiakirjojen avulla sosiaalityöntekijä kerää tietoa asiakkaasta, määrittelee ja nimeää asiakkaan mahdollisia ongelmia, sekä tekee asiakasta koskevia päätöksiä. (Günther ja Raitakari 2012, 101.) Valmiiksi kirjattu sosiaalityön palvelutarpeen arviointiasiakirja voi päättyä myös muiden tahojen, kuten erilaisten yhteistyökumppaneiden tai viranomaisten luettavaksi.

Saario on tarkastellut tutkimuksessaan mielenterveystyössä käytettäviä asiakirjoja asiakastyön orientaatioiden näkökulmasta. Mielenterveystyössä keskustelu- ja lääkehoidon lisäksi sairauskertomuksiin ja lausuntoihin kirjatut tiedot ovat asiakastyön keskeisessä osassa (Saario 2017, 34). Vaikka asiakirjojen voidaan katsoa ohjaavan ulkoapäin työn sisältöä, eivät ne kuitenkaan välttämättä estä tai mahdollista tiettyjä työorientaatioita. Ne voidaan nähdä myös työhön rutiininomaisesti liittyvinä neutraaleina työvälineinä. (mt. 40–41.)

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

3.1. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkin lopputyössäni aikuissosiaalityössä käytettävää palvelutarpeen arvioinnin lomaketta *Työikäisten palvelutarpeen arvio*, joka on käytössä Turun kaupungin aikuissosiaalityössä. Alun perin tavoitteenani oli verrata keskenään myös aikaisemmin käytössä ollutta lomaketta *Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvio*, mutta päädyin tarkastelemaan vain tällä hetkellä käytössä olevaa lomaketta, jotta lopputyö pysyy tarkoitetun laajuisena. Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Minkälaisia asioita palvelutarpeen arviointilomakkeessa tuodaan esille?
2. Minkälaisen kuvan lomake luo aikuissosiaalityöstä ja asiakkaista?

3.2. TUTKIMUSAINEISTO JA TUTKIMUSMETODI

Tutkimusaineistonani on tyhjä palvelutarpeen arviointilomake, joka on käytössä Turun kaupungin aikuissosiaalityössä. Turun kaupungissa otettiin käyttöön marraskuussa 2021 uusi työikäisten palvelutarpeen arviointilomake, joka vastaa THL:n mukaista palvelutehtäväluokitusta sekä asiakirjarakennetta. Lomake on sähköisessä muodossa sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmä Efficassa, jossa työntekijä kirjaa lomakkeen.

Tutkimusta varten tarvitsin tutkimusluvan Turun kaupungilta. Turun kaupungin sosiaalityön johtaja on myöntänyt minulle tutkimusluvan 20.1.2022. Täyttämätön lomake ei sisällä asiakastietoa, eikä siten ole salassa pidettävää tietoa. THL:n julkaisemat asiakirjamallit ovat kaikkien saatavilla internetissä (Sosmeta). Sain tyhjän lomakepohjan käyttööni Turun kaupungin Efficatukihenkilön kautta. Lomaketta analysoidessa olen kaksoisroolissa, koska käytän sosiaalityöntekijän työssäni tätä samaa lomaketta, jota tutkin. Käytän hyödyn omaa sosiaalityöntekijän tietämystä lomakkeen kontekstista ja käytöstä, ja tarvittaessa tuon esille myös kriittisiä havaintojani.

Lähden analysoimaan palvelutarpeen arviointilomaketta erittelemällä sitä tekstianalyysin keinoin. Tavoitteena on analysoida täyttämätöntä lomakepohjaa tekstianalyysin avulla, ja saada sitä kautta tietoa siitä, minkälainen palvelutarpeen arviointilomake on ja miten se kuvaa aikuissosiaalityötä ja asiakkaita. Lomakkeen rakennetta eritellessä käytän apuna *tekstilajin* käsitettä. Tekstilajin voidaan katsoa olevan ”tietynlaista sosiaalista käytännettä palveleva kielenkäyttötapa” (Heikkinen 2000, 66). Tekstilajin analysoinnissa tarkastellaan sitä, minkälaisia merkitysjaksoja tekstissä on, ja minkälaista teksti on kulttuuriin liittyvänä toimintana (Heikkinen 2005, 28). Tekstin sisällä olevien jaksojen

analyysi on siten osa tekstilajianalyysia. Egginsin mukaan tekstissä jokaisella jaksolla on oma merkityskokonaisuus, jonka perusteella se voidaan erottaa tekstin muista jaksoista (2004, 66). Aineistoni lomake kuuluu THL:n luokituksen mukaisesti sosiaalihuollon asiakirjatyyppeihin *arvio*, joka on ”sosiaalihuollon asiakasasiakirja, jossa palvelunantaja tarkastelee sosiaalihuollon asiakkaan tilannetta ja tekee päätelmän sosiaalihuollon palveluprosessin edistämiseksi tai sen päättämiseksi” (Lehmuskoski ym. 2021, 126). Kulttuurisen tiedon perusteella sosiaalityöntekijät (ja asiakkaat) tunnistavat lomakkeen sen sisällön ja ulkoasun perusteella ja pystyvät sijoittamaan sen sosiaalihuollon arviointiasiakirjaksi.

4. TYÖIKÄISTEN PALVELUTARPEEN ARVIO

Lomake *Työikäisten palvelutarpeen arvio* koostuu kuudesta sivusta. Lomakkeessa on yhteensä 36 erilaista otsikkolauseketta, ja niiden alla useampia alaotsikoita. Otsikoiden alla oleviin sarakkeisiin työntekijä voi kirjoittaa vapaasti tekstiä. Joihinkin kohtiin lomake tarjoaa valmiita vastauksia, kuten kohdassa *Asiakkaalla on oikeus erityiseen tukeen*, johon työntekijä valitsee *Kyllä* tai *Ei* valmiiksi annetuista vaihtoehdoista. Joidenkin otsikoiden alla on tarkempaa ohjeistusta siitä, miten työntekijän tulisi kirjata kyseinen kohta. Lomakkeessa on pelkästään otsikkolausekkeita, eikä lainkaan kysymyksiä. Lausekkeet koostuvat yleisimmin yhdestä tai useammasta substantiivista kuten *Asuminen* ja *Ammattihenkilön johtopäätökset*. Olen jakanut lomakkeen lausekkeet eri jaksoihin niiden sisällön ja merkityksen perusteella. Egginsin mukaan jaksot tulisi nimetä niiden toiminnallisen näkökulman mukaan, eikä käyttää nimityksiä kuten *Aloitusjakso* tai *Lopetusjakso*, jotka eivät kerro mitään siitä, mitä jaksos sisällä tehdään (2004, 61). Olen paikantanut lomakkeesta kolme erilaista jaksoa ja nimennyt ne seuraavasti: 1) identifiointijakso, 2) tilannetietojen jakso sekä 3) yhteenveto- ja arviointijakso.

4.1. IDENTIFIOINTIJAKSO

Lomakkeen aloittaa ja päättää **identifiointijakso**, joka koostuu asiakkaan, työntekijän, organisaation tunnistetiedoista sekä palvelutarpeen arviointiin liittyvistä taustoitustiedoista (ks. Tiililä 2007, 88, 93). Jakson nimeäminen identifiointijaksoksi korostaa vuorovaikutuksellista näkökulmaa, koska sillä viitataan ihmisten väliseen suhteeseen tai toimintaan (mt. 84). Identifiointijaksos tiedot nimeävät asiakkaan ja työntekijän, ja sijoittavat heidät aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin kontekstiin. Lomakkeen tunnistetietoja ovat organisaation nimi *Turun kaupunki*, lomakkeen nimi *Työikäisten palvelutarpeen arvio*, päivämäärä, jolloin lomake on täytetty sekä tiedot asiakkaasta ja lomakkeen laatijasta sekä lakipykälä koskien salassa pidettävää asiakirjaa. Taustoitustiedoiksi olen luokitellut

vireille tuloa koskevat merkinnät, palvelutarpeen arviointikerrat, osallistujatiedot, lisätietojalausekkeen, lomakkeen liiteluettelon ja tiedot jakelusta.

Tunnistetietojen perusteella lomake voidaan sijoittaa tiettyyn viranomaisorganisaatioon, Turun kaupunkiin. Otsikko *Työikäisten palvelutarpeen arvio* viittaa THL:n uuteen *Työikäisten palvelut* palvelutehtäväluokitukseen, ja määrittää lomakkeen näin ollen työikäisen henkilön palvelutarpeen arviointilomakkeeksi. Termi *työikäinen* on suppeampi kuin aikuinen tai aikuissosiaalityö, ja rajaa työskentelyn ulkopuolelle kaikki ne henkilöt, jotka eivät ole työikäisiä. THL:n mukaan työikäiseksi katsotaan 18–65-vuotiaat henkilöt (ks. Lehmuskoski ym. 2021, 95). Termi *työikäinen* viittaa työssäkäyntiin, ja sisältää oletuksen, että tietyn ikäiset ihmiset ovat työssäkäyviä. Verrattuna sanaan *aikuinen*, termi *työikäinen* kategorisoi asiakasta, ja sisältää oletuksen, että työssäkäynti olisi normi tähän ikäryhmään kuuluville ihmisille. Tämä on linjassa THL:n määrittelyn kanssa, jonka mukaan työikäisten palvelut keskittyvät työllistymiseen liittyviin kysymyksiin (mt. 95). Otsikossa ei mainita sosiaalihuoltoa, joten lomaketta ei näiden tietojen perusteella voi suoraan yhdistää sosiaalihuollon lomakkeeksi. Vasta lomakkeen lopussa oleva kohta *Laatija* paikantaa lomakkeen sosiaalihuoltoon ja sosiaalityöhön. Siinä kuvataan, kuka lomakkeen on täyttänyt, mikä hänen tehtävänimikkeensä on ja mihin organisaatioon hän kuuluu. Nämä tiedot eivät tule lomakkeelle automaattisesti, vaan työntekijän tulee kirjoittaa ne itse. Vastaavasti lomakkeen alussa asiakkaan tietojen kohdalla asiakkaan nimi, henkilötunnus ja osoite tallentuvat automaattisesti työntekijän avatessa tyhjän lomakkeen ensimmäistä kertaa tietylle asiakkaalle. Nämä tiedot identifioivat asiakkaan, ja tekevät tyhjästä lomakkeesta asiakasta koskevan asiakirjan. Lausekkeet *Asiakas* ja *Laatija* tuottavat asiakkaan ja työntekijän roolit, ja palveluita tarvitseva henkilö kategorisoituu asiakkaaksi (Günther ja Raitakari 2012, 107). Lausekkeen *Laatija* jälkeen tuleva kohta *Allekirjoitus* viittaa lomakkeen laatijan allekirjoitukseen, ja se vahvistaa asiakirjan todenmukaisuutta. Yksipuolinen lomakkeen laatijan allekirjoitus luo kuvan valmiin asiakirjan päätösmäisyydestä. Jos lomakkeessa olisi sen laatineen sosiaalityöntekijän ja palvelutarpeen arviota koskevan asiakkaan allekirjoitukset, olisi se korostanut molempien osapuolten sopimuksellisuutta (ks. Günther ja Raitakari 2012, 108). Lomakkeen lopussa oleva lakiteksti ”*Salassa pidettävä viranomaisen asiakirja, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 24.1 §25 kohta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 §*” identifioi lomakkeen viranomaisen asiakirjaksi, jonka julkisuutta eri lait säätelevät.

Taustoitustiedoissa lausekkeet *Vireilletulon syyt*, *Vireilletulopäivä* ja *Palvelutarpeen arviointikerrat* korostavat palvelutarpeen arvioinnin prosessimaisuutta. Puhuttaessa monikossa palvelutarpeen arviointikerroista tulee vaikutelma, että palvelutarpeen arviointi koostuu mahdollisesti useammasta

kuin yhdestä tapaamiskerrasta. Päivämäärät sijoittavat arviointivaiheen työskentelyn sekä arviointilomakkeen tiettyyn ajankohtaan. Vireille tulon syihin ei tarjota valmiita vaihtoehtoja tai syykoodeja, kuten asuminen tai terveys. Työntekijä päättää itse, miten hän kirjaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin vireille tulon. Lauseke *Osallistujat* on jaettu alalausekkeisiin *Ammattihenkilöt* ja *Yksityishenkilöt*. Termien käyttö monikossa tuo vaikutelman verkostomaisesta työskentelystä, jossa läsnä voi olla asiakkaan kanssa työskentelyn kannalta tärkeitä ammattihenkilöitä sekä myös asiakkaalle läheisiä yksityishenkilöitä, kuten perhettä. Lomakkeen loppuosassa oleva lauseke *Lisätietoja* voisi sisältönsä perusteella kuulua mihin tahansa lomakkeen rakennejaksoon. Kohdassa ei eritellä, mitä lisätietoja kyseisen lausekkeen alle voidaan kirjata. Lauseke on sijoitettu sosiaalityöntekijän yhteenveto- ja arviointilausekkeiden jälkeen, joten olen päätenyt siihen, että lauseke kuuluu taustoitustietoihin. Käytännön kokemuksen perusteella voin todeta, että lisätietoja kohtaan saatetaan kirjata esimerkiksi asiakkaan seuraavan ajanvarauksen ajankohta, tai muu tieto, jolle ei löydy lomakkeesta valmiiksi määriteltyä kohtaa. Lomakkeen lopussa oleva lauseke *Liiteluettelo* luo kuvan siitä, että asiakirjaan on mahdollista liittää muita dokumentteja. Lauseke *Jakelu* viittaa siihen, että valmis asiakirja voi päätyä eri tahoille luettavaksi. Lomake ja valmis asiakirja ei siten ole tarkoitettu vain asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseksi dokumentiksi.

Lomakkeen alussa heti osallistujien kuvailun jälkeen oleva lauseke *Asiakkaalla on oikeus erityiseen tukeen* voi kuulua sijaintinsa vuoksi identifiointijaksoon, mutta sisällön perusteella sen voidaan katsoa olevan myös osa yhteenveto- ja arviointijaksoa. Jotta sosiaalityöntekijä voi arvioida onko asiakkaalla oikeus erityiseen tukeen, tulee työntekijällä olla riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta. Tämän vuoksi olisi loogista, että lauseke sijaitisi lomakkeen loppupuolella muiden sosiaalityöntekijän arvioiden kanssa. On mielenkiintoista, että lauseke on päädytty sijoittamaan aivan lomakkeen alkupuolelle erillään muista sosiaalityöntekijän arviointiin liittyvistä lausekkeista. Lausekkeen sijoittaminen lomakkeen alkuun voi korostaa asiakkaan asemaa ja oikeutta erityiseen tukeen. Siten asiakas identifioituu ja kategorisoituu heti lomakkeen alussa joko erityistä tukea tarvitseväksi asiakkaaksi tai asiakkaaksi, joka ei tarvitse erityistä tukea. Sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluita esimerkiksi sairauden tai päihteidenkäytön vuoksi (1301/2014, 3. §).

4.2. TILANNETIETOJEN JAKSO

Tilannetietojen jakson muodostavat lomakkeen seuraavat lausekkeet, jotka kuvaavat asiakkaan elämäntilannetta ja osaamista: *Kotoutuminen, Asuminen, Koulutus, Työ, Talous, Terveys, Päähteet, Sosiaaliset suhteet, Arkielämä ja vapaa-aika, Tulevat muutokset elämäntilanteessa, Muut tiedot ja Muu osaaminen ja vahvuudet*. Lausekkeista ensimmäinen *Kotoutuminen* ei sisällä alalausekkeita. Lauseke voi siten viitata yleisesti maahanmuuttaja-asiakkaan kotoutumiseen, kuten kotoutumissuunnitelman tekoon tai asiakkaan tuen tarpeisiin kotoutumiseen liittyen.

Lauseke *Asuminen* sisältää kuusi alalauseketta, joissa kuvataan asiakkaan asumista ja siihen liittyviä tarpeita ja ongelmia. Lauseke *Asumisen kuvaus* ohjaa työntekijää yleisesti kuvaamaan asiakkaan asumista. Sosiaalityön asiakkailla voi olla usein asumiseen liittyviä tuen tarpeita, kuten asunnottomuutta, vuokratärastejä tai asunnon siivottomuutta, joita voidaan kuvata tarkemmin kohdassa *Asumiseen liittyvät ongelmat*. Lausekkeet *Lähitulevaisuuden muutos, Vakinainen ja Asunnonhaun tilanne* viittaavat siihen, että asiakkaan nykyinen asumisjärjestely ei välttämättä ole pysyvä, ja siihen on tulossa muutoksia. Termi *vakainainen* luo kuvan, että asiakkaan asumisen voi olla tilapäistä. *Asumiseen liittyvät erityistarpeet* kertoo asumiseen liittyvistä erityistarpeista, jotka voiva liittyä esimerkiksi asiakkaan terveydentilaan tai toimintakykyyn. Lomakkeen tarjoamat alaotsikot tuottavat ongelmallisen kuvan asiakkaan asumisesta. Vaikka työntekijä voi jättää kunkin asiakkaan kohdalla täyttämättä tiettyjä alaotsikoita, on lomakkeen tuottama kuva asiakkaan asumisesta enimmäkseen negatiivinen ja ongelmalähtöinen. Lomake ei tarjoa suoraa mahdollisuutta kirjoittaa asiakkaan asumiseen liittyvistä positiivisista asioista.

Lausekkeen *Koulutus* alle kuuluu kolme alaotsikkoa, jotka kuvailevat asiakkaan koulutusta ja osaamista. Lausekkeessa *Koulutuksen ja osaamisen kuvaus* tuodaan esille muodollisen koulutuksen lisäksi myös asiakkaan osaamista. Osaaminen on terminä koulusta laajempi, ja siihen voidaan katsoa kuuluvan myös sellaiset asiakkaan taidot, joita ei ole saavutettu pelkästään koulutuksessa. Alalausekkeen *Koulutus* alle on sijoitettu vielä seuraavat tarkentavat otsikot: *Tutkintonimike, Koulutusaste, Ajanjakso, Oppilaitos* ja *Arvio suoritetusta opintomäärästä*. Edellä mainitut otsikot edellyttävät yksityiskohtaista tietoa asiakkaan opinnoista, ja siitä nousee oletus, että asiakkaan tulisi mahdollisesti tuoda mukanaan sosiaalityöntekijän tapaamiselle hänen tutkintotodistuksensa, jotta hän pystyy antamaan sosiaalityöntekijälle tarkkaa tietoa koulutuksestaan. Lauseke *Arvio koulutuksesta* ohjaa sosiaalityöntekijää arvioimaan asiakkaan koulutusta ja mahdollisuuksia työllistyä sen avulla työelämässä. Lomakkeen kysymä tieto asiakkaan koulutuksesta on seikkaperäistä, ja ohjaa

sosiaalityöntekijää tarkastelemaan ja arvioimaan asiakkaan osaamista ja koulutusta, vaikka kyseiset tehtävät liittyvät vahvasti työllistymistä edistävien palveluiden ydintehtävään ja osaamiseen.

Lauseke *Työ* sisältää kuusi alalauseketta, jotka käsittelevät asiakkaan työtilannetta ja työttömyyttä. Ensimmäisessä alalausekkeessa *Ammatti ja työtilanne* voidaan kuvata yleisesti asiakkaan ammattia ja asemaa työmarkkinoilla. Lausekkeet *Viimeisimmät työsuhteet*, *Työttömyys*, *Työnhakuun liittyvät tiedot*, *Työllistämistoimenpiteet* sekä *Karenssi ja työssäoloehto* luovat ennakkokäsityksen, että aikuissosiaalityön asiakkaat eivät ole työelämässä, vaan ovat työttömiä, ja ne ohjaavat yöntekijää kartoittamaan laajasti asiakkaan työttömyyteen ja työnhakuun liittyviä asioita. Asiakkaasta muodostuu ongelmakeskeinen kuva, jossa hän tarvitsee toimenpiteitä päästäkseen työmarkkinoille, ja on mahdollisesti saanut työvoimapolitiittisia sanktioita, kuten karenssin tai työssäoloehdon. Alalausekkeiden *Työttömyyden alkamispäivä* ja *Työnhaun uusimispäivä* kirjaaminen edellyttää tarkkojen päivämäärien tietämistä.

Lausekkeen *Talous* alle kuuluu seitsemän alaotsikkoa, jotka kuvailevat asiakkaan tuloja, menoja ja velkaantumista. Alalausekkeet *Asiakkaan tulot* ja *Asiakkaan menot* kuvaavat asiakkaan taloudellista tilannetta tulojen ja menojen kautta. Kohdissa ei tarkemmin määritellä onko kyseessä nykyiset tulot ja menot, tai tarkoitetaanko menoilla esimerkiksi toimeentulotuessa huomioitavia menoja vai kaikkia säännöllisiä kuukausittaisia menoja. Alalausekkeet *Asiakkaan velat*, *Ulosotossa perittävänä olevat velat*, *Velkajärjestely* ja *Luottotietojen tila* tuovat esiin talouteen ja erityisesti velkaantumiseen liittyviä ongelmia, ja kategorisoivat asiakkaan mahdollisesti taloudellisista ongelmista kärsiväksi ja raha-asioitaan huonosti hoitavaksi. Lauseke *Asiakkaan oma kokemus taloudellisesta tilanteesta* ohjaa yöntekijää kysymään asiakkaan omaa kokemusta ja näkemystä taloudellisesta tilanteestaan, ja korostaa asiakkaan omaa ääntä.

Lauseke *Terveys* pitää sisällään kuusi asiakkaan terveydentilaa ja hoitoa kartoittavaa alalauseketta. Kohdat *Kuvaus terveydentilasta*, *Oma kokemus terveydentilasta* ja *Terveysteen liittyvät huolenaiheet* antavat asiakkaalle mahdollisuuden kuvata itse omaa terveydentilaansa, tuoda esille kokemusta omasta terveydestä ja mahdollisista huolenaiheista, mikä vahvistaa asiakaslähtöistä näkökulmaa. Alalausekkeet *Diagnosoidut sairaudet*, *Hoitosuhteet*, *avo- ja laitoshoidot* sekä *Lääkitys* kategorisoivat asiakkaan terveydentilan ongelmia sellaisiksi, joihin asiakas tarvitsee lääketieteellistä hoitoa sekä lääkitystä. Lomake ohjaa sosiaalityöntekijää kartoittamaan asiakkaan sairauksia diagnoosikeskeisesti sekä selvittämään terveydenhuollon hoitokontakteja kokonaisvaltaisesti.

Lauseke *Sairauden itsehoito ja terveyden ylläpito* suuntaa työntekijää selvittämään asiakkaan omaa kykyä hoitaa sairauttaan sekä ylläpitää omaa terveydentilaa.

Lausekkeen *Päihteet* alle kuuluu neljä alalauseketta, jotka kartoittavat asiakkaan päihteidenkäyttöä ja hoitoa. Alalausekkeet *Alkoholin käyttö* ja *Muiden päihteiden käyttö* suuntaavat työntekijää selvittämään asiakkaan alkoholin ja muiden päihteiden käyttöä. Lomake ohjaa työntekijää kysymään asiakkaan alkoholinkäyttömääriä ja käytön tiheyttä. Alkoholi on mainittu omassa lausekkeessa, mutta muiden päihteiden nimiä ei ole eritelty. Tästä muodostuu vaikutelma, että alkoholi olisi yleisin työikäisen asiakkaan käyttämä päihde. Työntekijän harkittavaksi jää millä tavalla hän kartoittaa muiden päihtein käyttöä, ja mitä muilla päihteillä tarkoitetaan. Kohta *Johtopäätökset päihteidenkäytöstä* suuntaa työntekijää tekemään kokonaisarvion asiakkaan päihteidenkäytöstä. Alalauseke *Päihdeongelman hoito* kategorisoi asiakkaan henkilöksi, jolla on mahdollisesti hoitoa edellyttävä päihdeongelma.

Lausekkeessa *Sosiaaliset suhteet* kartoitetaan asiakkaan läheissuhteita. Alalauseke *Perhesuhteet* ei määrittele tarkemmin, tarkoitetaanko tässä asiakkaan kanssa asuvia perheenjäseniä tai asiakkaan omaa kokemusta siitä, ketä kuuluu hänen perheeseensä. Kohta *Muut ihmissuhteet* ohjaa työntekijää kartoittamaan perhesuhteen ulkopuolisia ihmissuhteita asiakkaan elämässä. Alalauseke *Vanhemmuus* nostaa esille, että asiakas voi olla vanhempi, vaikka lapset eivät asuisikaan asiakkaan luona. Aikuissosiaalityössä työikäisten palvelutehtävissä asiakkailla ei yleensä asu vakinaisesti alaikäisiä lapsia, mutta asiakkaat saattavat tavata säännöllisesti muualla asuvia lapsiaan. Alalauseke *Valmiudet ja vaikeudet* tuottaa olettamuksen, että asiakkaalla olisi vaikeuksia sosiaalisissa suhteissa, kuten yksinäisyyttä tai väkivaltainen ihmissuhde. Toisaalta sana *valmiudet* viittaa myös myönteisiin tekijöihin, kuten esimerkiksi asiakkaan kykyihin ja voimavaroihin liittyen sosiaalisiin suhteisiin.

Kohdassa *Arkielämä ja vapaa-aika* tarkastellaan neljän alaotsikon alla asiakkaan arkea ja vapaa-aikaa ja niiden sujuvuutta. Alalausekkeet *Arkielämän sujuvuus* ja *Tuen tarve* ohjaavat sosiaalityöntekijää selvittämään, miten asiakkaan arki sujuu ja onko siinä sellaisia asioita, joissa asiakas tarvitsee tukea. Sanat *sujuvuus* ja *tuen tarve* luovat kuvan, että asiakkaan arki ei ole välttämättä sujuvaa, ja asiakas tarvitsee siten tukea arkeensa. Alalauseke *Vapaa-ajan vietto* voi viitata yleisesti asiakkaan harrastuksiin tai muuhun vapaa-ajan toimintaan. Alalauseke *Myönteiset tekijät* suuntaa sosiaalityöntekijää selvittämään asiakkaan arjen positiivisia tekijöitä, ja vie keskustelua pois ongelmalähtöisestä näkökulmasta.

Seuraavat kolme viimeistä lauseketta *Tulevat muutokset elämäntilanteessa*, *Muut tiedot* sekä *Muu osaaminen ja vahvuudet* eivät sisällä alalausekkeita. Näihin kohtiin sosiaalityöntekijä voi kirjata sellaisia esille tulleita asioita, jotka eivät kuulu muiden otsikoiden alle tai joille ei ole ollut tarpeeksi tilaa lomakkeen muissa kohdissa.

4.3. YHTEENVETO- JA ARVIOINTIJAKSO

Yhteenveto- ja arviointijakson lausekkeille on yhteistä se, että ne sisältävät asiakkaan tilanteen arviointia ja sosiaalityöntekijän johtopäätöksiä, ja katson siihen kuuluvan seuraavat lausekkeet: *Aikaisemmat toimenpiteet ja niiden vaikuttavuuden arviointi*, *Kuntoutustarpeet ja -vaihtoehtojen kartoittaminen*, *Läheisverkoston kartoittaminen*, *Yhteenveto asiakkaan tilanteesta*, *Arvio palvelujen tarpeesta*, *Arvio tarvittavan tuen luonteesta*, *Ammattihenkilön johtopäätökset*, *Omatyöntekijän tarve*, *Omatyöntekijä*, *Asiakkuuden jatko*, *Asiakas tarvitsee aktivointisuunnitelman*, *Asiakas tarvitsee monialaisen työllistymissuunnitelman* sekä *Asiakas tarvitsee asiakassuunnitelman*.

Lauseke *Aikaisemmat toimenpiteet ja niiden vaikuttavuuden arviointi* sisältää aiempien TE-toimiston ja sosiaalihuollon toimenpiteiden ja suunnitelmien sekä asiakkaan oman toiminnan arviointia. Lauseke korostaa sosiaalityön olevan suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä, jonka vaikuttavuutta tulee arvioida. Ensimmäinen alalauseke *TE-toimiston aiemmat toimenpiteet* voi pitää sisällään aikaisempien työllistämistä edistävien palveluiden tai työllistymissuunnitelman arviointia. Alalausekkeen sijainti ensimmäisenä nostaa esille sen, että TE-palveluiden toimenpiteiden arviointi on merkittävässä osassa, kun arvioidaan asiakkaan sosiaalihuollon palvelun tarvetta. Seuraava alalauseke *Sosiaalihuollossa aiemmin tehdyt suunnitelmat ja niiden toteutuminen* kartoittaa asiakkaan aikaisempia suunnitelmia ja niiden toteutumista sosiaalihuollossa. Molemmat alalausekkeet tuottavat kuvan, että asiakas on ollut aikaisemmin työllistymistä edistävien sekä sosiaalihuollon toimenpiteiden kohteena, ja näiden toimenpiteiden vaikuttavuutta sosiaalityöntekijän tulisi arvioida. Alalauseke *Asiakkaan omat toimet* jää epäselväksi, koska sillä voidaan viitata asiakkaan toimintaan edellä mainituissa toimenpiteissä tai yleisesti arvioida asiakkaan omia toimia hänen oman tilanteensa edistämiseksi.

Kohta *Kuntoutustarpeet ja -vaihtoehtojen kartoittaminen* kategorisoi asiakkaan mahdollisesti kuntoutusta tarvitseväksi, ja ohjaa sosiaalityöntekijää kartoittamaan asiakkaan kuntoutustarpeita ja vaihtoehtoja.

Lauseke *Läheisverkoston kartoittaminen* suuntaa sosiaalityöntekijää selvittämään seikkaperäisesti asiakkaan läheisverkostoa. Läheisverkoston kartoittamisesta palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä on säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 43. §). Otsikon alle kuuluvat seuraavat alalausekkeet: *Kartoitus on tehty, Kartoituksen tekijä, Kartoituspäivä, Kartoitetut henkilöt, Läheisen tuen tarve selvitetty, Kartoituksen tulos ja Tekemättä jättämisen syy*. Muihin lomakkeen lausekkeisiin verrattuna kyseinen kohta ohjeistaa sosiaalityöntekijää tarkasti, miten ja missä laajuudessa työntekijän tulee vastata lomakkeessa kysytyihin kohtiin. Se tuo vaikutelman, että läheisverkoston kartoittaminen on tarkkaan määritelty prosessi, jota sosiaalityöntekijän tulee noudattaa.

Lauseke *Yhteenvedo asiakkaan tilanteesta* ohjaa sosiaalityöntekijää kokoamaan asiakkaan tilanteesta tiivistetyn kuvauksen. Sosiaalityöntekijä harkitsee, mitä tietoja on relevanttia kirjata tähän kohtaan. Lauseke tulee suoraan sosiaalihuoltolaista, jossa on määritetty, että palvelutarpeen arvio pitää sisällään yhteenvedon asiakkaan tilanteesta (1301/2014, 37. §).

Lauseke *Arvio palvelujen tarpeesta* sisältää viisi alalauseketta, joissa tuodaan esille asiakkaan, läheisen ja työntekijän arvioita asiakkaan palveluiden tarpeesta. Lausekkeiden *Asiakkaan palveluun liittyvät toiveet* ja *Asiakkaan sanallinen mielipide palveluntarpeesta* sijoittaminen ensimmäiseksi ennen työntekijän arviota korostaa asiakkaan oman mielipiteen merkitystä. Lomakkeen aikaisemmat kohdat eivät ole suuntautuneet asiakkaan omiin toiveisiin. Nämä lausekkeet laajentavat palvelutarpeen arvioinnin näkökulmaa kiinnittämällä huomiota asiakkaaseen ja tämän toiveisiin ja näkemyksiin. Asiakkaan omien toiveiden ja mielipiteen selvittäminen vastaa näin sosiaalihuoltolakia (1301/2014, 36. §). Kohdassa *Asiakkaan palveluun liittyvät toiveet* työntekijä valitsee kahdeksasta valmiiksi määritellyistä vaihtoehdosta asiakkaan kannalta sopivan vaihtoehdon. Vaihtoehdot ovat: *Työllistymisedellytykset, Työttömyysturva, Koulutus, Toimeentuloturva, Eläke, Työ- ja toimintakyky, Elämäntilanne* sekä kohta *Muu*. Ennalta määritellyt vaihtoehdot luovat kuvan työllistymiseen ja sosiaalietuuksiin painottuvasta sosiaalityön palvelusta. Viimeinen alalauseke *Asiakkaan läheisen mielipide palveluntarpeesta* ohjaa sosiaalityöntekijää kysymään asiakkaan läheisen näkemystä palveluiden tarpeesta. Kohta tuo esille läheisen läsnäolon asiakkaan elämässä ja painottaa tämän mielipiteen merkitystä arvioidessa asiakkaan palvelun tarvetta.

Lauseke *Arvio tarvittavan tuen luonteesta* ohjaa sosiaalityöntekijää määrittelemään minkälaista asiakkaan tarvitsema tuki on. Työntekijän tulee arvioida, onko asiakkaan tarvitsema tuki luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Nämä määritelmät tulevat suoraan sosiaalihuoltolaista (1301/2014, 37. §).

Lauseke *Ammattihenkilön johtopäätökset* ohjaa sosiaalityöntekijää tekemään arvion asiakkaan tilanteesta, tuen tarpeesta ja tarvittavista palveluista. Sana *ammattihenkilö* on laaja, ja voidaan viitata myös muihin asiakkaan kanssa työskenteleviin ammattilaisiin. Lomakkeen kontekstissa sillä tarkoitetaan kuitenkin todennäköisesti juuri palvelutarpeen arviota tekevää sosiaalityöntekijää, joka on sosiaalihuollon ammattihenkilö. Valitsemalla sanan *ammattihenkilö* tehdään ero asiakkaan, läheisen ja ammattilaisen välille. Ammattihenkilö on koulutuksensa perusteella saavuttanut osaamisen arvioida asiakkaan palvelutarvetta. Lauseke nostaa esiin olettamuksen, että asiakkaan oma mielipide palvelutarpeestaan ei riitä, vaan muiden tahojen, kuten läheisen näkemys ja ammattihenkilön johtopäätökset tarvitaan myös.

Kohdassa *Omatyöntekijän tarve* sosiaalityöntekijän tulee arvioida, onko asiakkaalla tarve omatyöntekijälle valmiiksi annetuista vaihtoehdoista *Kyllä* tai *Ei*. Työntekijän tulee myös nimetä asiakkaan omatyöntekijä lausekkeen *Omatyöntekijä* alle, jossa on alalausekkeet *Nimi* ja *Tehtävänimike*. Sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalihuollon asiakkaalle tulee nimetä omatyöntekijä asiakkuuden ajalle, jos sitä ei ole jo nimetty tai se ei ole ilmeisen tarpeetonta (1301/2014, 42. §).

Lausekkeessa *Asiakkuuden jatko* työntekijän tulee kirjata, jatkuuko asiakkaan sosiaalihuollon asiakkuus. Alalausekkeet *Asiakkuus jatkuu*, *Kuvaus*, *Perustelut*, *Asiakkuuden päättymispäivä* ohjaavat sosiaalityöntekijää määrittelemään ja perustelemaan asiakkuuden jatkumista tai päättymistä.

Lausekkeet *Asiakas tarvitsee aktivointisuunnitelman* ja *Asiakas tarvitsee monialaisen työllistymissuunnitelman* tuovat esille työllistymistoimenpiteiden läsnäolon ja merkityksen, kun arvioidaan asiakkaan sosiaalihuollon palveluiden tarvetta. Lausekkeiden sijoittaminen ennen kohtaa *Asiakas tarvitsee asiakassuunnitelman* painottaa sitä, että asiakkaan työllistymissuunnitelman laadinta ja aktivointi ovat ennalta määritelty tärkeiksi kysymyksiksi sosiaalityöntekijän arvioidessa asiakkaan palvelutarvetta. Alalauseke *Asiakas tarvitsee asiakassuunnitelman* viittaa sosiaalihuollon asiakassuunnitelmaan. Kohdassa on erikseen kirjattu *Perustelut*, joka ohjeistaa sosiaalityöntekijää perustelemaan miksi asiakas tarvitsee tai ei tarvitse asiakassuunnitelmaa. Sosiaalihuoltolaissa on säädetty, että palvelutarpeen arviointia tulee täydentää asiakassuunnitelmalla, jos se ei ole ilmeisen tarpeetonta (1301/2014, 39. §).

5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Aikuissosiaalityössä tehty palvelutarpeen arviointi toimii koko työskentelyn perustana. Siinä määritellään, aloitetaanko sosiaalityön asiakkuus, millaisia tuen tarpeita asiakkaalla on, ja mitä palveluita asiakas tarvitsee. Palvelutarpeen arvioinnin tuloksena laaditaan kirjallinen palvelutarpeen arvioidokumentti, joka perustuu THL:n määrittämään asiakirjarakenteeseen. Arvioinnissa käytetty lomake ohjaa työntekijää kartoittamaan sellaisia asioita, jotka on ennalta määritelty oleellisiksi palvelutarpeen arvioinnissa, ja luo siten kuvan siitä, mitä aikuissosiaalityö on ja millaisina aikuissosiaalityön asiakkaat nähdään.

Tutkimani lomake *Työikäisten palvelutarpeen arvio* rakentaa kuvan aikuissosiaalityöstä prosessimaisena ja suunnitelmallisena toimintana, joka perustuu sosiaalihuoltolakiin. Lomake kartoittaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan seuraavia elämänalueita: *Kotoutuminen, Asuminen, Koulutus, Työ, Talous, Terveys, Päihteet, Sosiaaliset suhteet* sekä *Arkielämä ja vapaa-aika*. Huomionarvoista on se, että vaikka asiakkaan elämäntilannetta käydään läpi laajasti, ei sosiaalihuoltolaissa mainittua lähisuhdeväkivallasta aiheutuvaa tuen tarvetta ole tässä lomakkeessa mainittu suoraan. Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus kirjata lähisuhdeväkivallasta lomakkeen muihin kohtiin, kuten otsikon *Sosiaaliset suhteet* alle tai käyttää erillistä lomaketta *Lähisuhdeväkivaltakokemusten arvio*. Ongelmaksi muodostuu se, että *Työikäisten palvelutarpeen arvio* on aikuissosiaalityössä yleisesti käytetty lomake, eikä se kuitenkaan ohjaa sosiaalityöntekijää ottamaan puheeksi ja kartoittamaan systemaattisesti väkivaltakokemuksia, koska aihetta ei ole lomakkeella mainittu.

Lomake luo kuvan aikuissosiaalityön asiakkaista, joilla on haasteita useilla eri elämänalueilla. Asiakkaan elämäntilannetta käydään läpi otsikoiden avulla, jotka tuottavat taustaoletuksen ongelmallisesta asiakkaasta, joka tarvitsee toimenpiteitä parantaakseen tilannettaan. Lomakkeessa kartoitetaan myös asiakkaan elämään liittyviä myönteisiä tekijöitä, mutta paljon vähemmässä määrin, esimerkiksi selvittämällä arkielämän ja vapaa-ajan myönteisiä tekijöitä. Tästä herää kysymys, että miksi myönteisiä asioita tuodaan esille vain joissain kohdissa. Toisaalta negatiivisten asioiden esiin tuominen ja asiakkaan ongelmaiseksi kategorisoiminen luo sosiaalityöntekijälle perusteet aloittaa sosiaalityön asiakkuuden ja myöntää asiakkaalle sosiaalipalveluita. Ammatillista auttamistyötä ei voida tehdä, jos ei ole tietoa siitä, kuka tarvitsee tukea ja kuka soveltuu auttamisinstituutioon (Raitakari 2006, 264). Riskinä on kuitenkin se, että asiakkaan ”epäonnistuneeksi” kategorisoiminen ja leimautuminen voivat edelleen vahvistua institutionaalisessa vuorovaikutuksessa (mt. 261). Se tuskin palvelee asiakkaan etua ja luo edellytyksiä asiakkaan tilanteen parantumiselle.

Lomakkeen vuorovaikutuksellisuuden näkökulmasta asiakas voidaan nähdä toiminnan kohteena eikä aktiivisena toimijana. Lomakkeessa ei esitetä suoria kysymyksiä asiakkaalle, vaan siinä on otsikkomaisia lausekkeita, joita ei ole suunnattu suoraan kenellekään. Tästä voi päätellä, että lomake on tarkoitettu vain sosiaalityöntekijän täytettäväksi. Voidaan ajatella asiakkaan olevan informantti, jolta sosiaalityöntekijän tulee saada tietoa voidakseen kartoittaa asiakkaan palveluiden tarvetta. (ks. Günther ja Raitakari 2012, 116–117.) Jos lausekkeet olisi suunnattu asiakkaalle puhutellen tätä, esimerkiksi *Minkälaisia toiveita sinulla on palveluun liittyen?* olisi se korostanut vuorovaikutuksellisuutta (Tiililä 2007, 95).

Lomakkeen otsikoiden perusteella asiakkaan työllistymistä edistävien toimien kuvaaminen ja määrittely saavat paljon tilaa aikuissosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän tulee arvioida asiakkaan koulutusta, TE-toimiston aiempia toimenpiteitä ja arvioida, tarvitseeko asiakas aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman. Kysyttäessä asiakkaan palveluun liittyviä toiveita, korostuu valmiiksi annetuissa vaihtoehdoissa työllistyminen, koulutus sekä erilaiset etuudet. Sen sijaan lomakkeessa ei ole lainkaan mainittu varsinaisia sosiaalipalveluita, kuten esimerkiksi sosiaaliohjausta, sosiaalista kuntoutusta tai asumispalveluita. Sosiaalipalveluiden mainitseminen olisi loogista, koska kyseessä on kuitenkin sosiaalihuollon ammattilaisen tekemä palvelutarpeen arvio. Lomake tuottaa ennako-oletuksen asiakkaasta, jolla on ongelmia usealla elämänaalueella, mutta lomake ohjaa sosiaalityöntekijää arvioimaan asiakkaan palveluiksi ja toimenpiteiksi ensisijaisesti työllisyystoimia. Toisaalta tämä noudattaa THL:n määrittelyä, jonka mukaan työikäisten palveluissa painottuvat työllistymiseen liittyvät kysymykset (Lehmuskoski 2021, 95). Oman työkokemukseni mukaan aikuissosiaalityössä ei kuitenkaan keskitytä asiakkaan työllistymistä edistäviin toimiin. Työikäisillä aikuissosiaalityön asiakkailla on ensisijaisesti runsaasti tuen tarvetta liittyen heikentyneeseen psyykkiseen toimintakykyyn, asumiseen, päihteiden käyttöön, talouden hallintaan ja tarvittavien palveluiden piirin pääsemisessä ja niiden yhteensovittamisessa. Mielestäni mainitsemani sosiaaliset ongelmat ja niihin tarjottavat sosiaalipalvelut tulisi näkyä selvemmin myös työikäisten palvelutarpeen arviolomakkeessa ja sitä kautta aikuissosiaalityössä. En näe, että lomake tällaisenaan vastaa aikuissosiaalityön asiakkaiden todellisiin tuen tarpeisiin, eikä se myöskään toimi hyödyllisenä työvälineenä sosiaalityöntekijälle. Aikuissosiaalityön yhteiskunnallisen tehtävän ei tulisi keskittyä vain työttömien aktivointitoimenpiteisiin, ja työllistymistä edistävän aktivointityön rinnalla tulisi olla myös syrjäytymisen hyväksyvää kannattelevaa sosiaalityötä (Taina ja Kotiranta 2014, 194). Aikuissosiaalityön toteuttaminen kuvastaa loppujen lopuksi niitä odotuksia ja vaatimuksia, joita yhteiskunta asettaa sosiaalityölle sekä sosiaalityön asiakkaille (mt. 180). Juhila on todennut, että

asiakkaan vastuullistamisen diskurssi aikuissosiaalityössä on vahvistunut (2008, 49), ja sen voi havaita myös tutkimastani palvelutarpeen arviolomakkeesta. Työikäisen aikuissosiaalityön asiakkaan tulisi tavoitella työelämään pääsemistä.

Lopputyöni osoittaa, että sosiaalityön asiakirjojen tarkastelu tuottaa lisää tietoa ja ymmärrystä sosiaalityöstä, sen käytännöistä ja taustalla vallitsevista yhteiskunnallisista odotuksista niin asiakkaita kuin työntekijöitä kohtaan. Asiakirjat määrittelevät sitä, miten erilaiset käytännöt rakentuvat sosiaalityössä, ja millaiseen asiakaskuvaan sosiaalityö perustuu (esim. Raitakari 2006, Günther ja Raitakari 2012). Aikuissosiaalityön institutionaalinen konteksti luo reunaehdot sille, miten kulloinkin sosiaalityötä tehdään ja minkälaisina asiakkaat nähdään.

LÄHTEET

- Eggins, Suzanne 2004. *An Introduction to Systemic Functional Linguistics. Second Edition.* London: Bloomsbury.
- Günther, Kirsi ja Raitakari, Suvi 2012. Mielenterveyskuntoutusta avoimen ja yksityiskohtaisen suunnitelmalomakkeen ohjaamana, Heikkinen, Vesa ym. (toim.) *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käytäntöä. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29.* Verkkojulkaisu. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. 101–128.
- Heikkinen, Vesa 2000. *Tekstuaalinen pirunnyrkki.* Teoksessa Heikkinen, Vesa, Hiidenmaa, Pirjo ja Tiilila, Ulla 2000. *Teksti työnä, virka kielenä.* Helsinki: Gaudeamus. 63–115.
- Heikkinen, Vesa 2005. *Arkea arkeissa.* Teoksessa Heikkinen, Vesa (toim.) 2005 *Tekstien arki.* Tutkimusmatkoja jokapäiväisiin merkityksiimme. Helsinki: Gaudeamus. 11–30.
- Juhila Kirsi 2008. *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka.* Teoksessa Jokinen, Arja ja Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa.* Tampere: Vastapaino. 48–81.
- Juhila, Kirsi 2008. *Aikuisuus sosiaalityössä.* Teoksessa Jokinen, Arja ja Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa.* Tampere: Vastapaino. 82–108.
- Karjalainen, Pekka, Metteri, Anna, Strömberg-Jakka, Minna 2019. *TIEKARTTA 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys.* Verkkojulkaisu. Sosiaali- ja terveysministeriö, Raportteja ja muistioita 2019:41.
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.
- Lehmuskoski, Antero, Suhonen, Marko, Palm, Niina, Taina, Jaana, Ailio, Erja, Korhonen, Katja, Inget, Susanna, Väyrynen, Riikka, Mäki-Korte, Raine ja Virtanen, Katri 2021. *Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 2.1.1.* Verkkojulkaisu. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Paavola, Jutta ja Viitasalo, Katri 2019. *Mistä aikuisen tuen tarve syntyy?* Teoksessa Zechner, Minna 2019 (toim.). *Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin.* Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. Verkkojulkaisu. 18–33.
- Paavola, Jutta ja Hallikainen, Markku 2019. *Palvelutarpeen arvioinnin prosessi.* Teoksessa Zechner, Minna 2019 (toim.). *Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin.* Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. Verkkojulkaisu. 57–78.
- Raitakari, Suvi 2006. *Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa.* Tampere: Tampere University Press.
- Saario, Sirpa 2017: *Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä.* Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) *Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä.* Verkkojulkaisu. 31–44.
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Verkkojulkaisu. Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisuja 2017: 5.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosmeta. Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu. [Verkkosivu]. Saatavana: <https://sosmeta.thl.fi/sosmeta-publish-ui/>

Svenlin, Anu-Riina, Matthies, Aila-Leena ja Turtiainen, Kati 2021. Johdanto: Aikuissosiaalityö ja Kaimer-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä. Teoksessa Matthies, Aila-Leena, Svenlin, Anu-Riikka ja Turtiainen, Kati (toim.) 2021. Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus. 7-24.

Taina, Jaana ja Kotiranta, Tuija 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Haverinen, Riitta, Kuronen, Marjo ja Pösö, Tarja (toim.) 2014, Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 179-195.

Tiililä, Ulla 2007. Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuspäätösten kielestä ja konteksteista. Helsinki: SKS.