

Aikuissosiaalityön mittarit rakenteellisen sosiaalityön tukena

Satu Luostarinen

Erikoissosiaalityöntekijän koulutus

Rakenteellisen sosiaalityön erikoisala

Jyväskylän yliopisto

22.12.2020

Tiivistelmä

Tässä rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lopputyössä olen selvittänyt millaisia erilaisia mittareita aikuissosiaalityössä Suomessa on käytössä ja käsittelen mittaamisen merkitystä osana rakenteellista sosiaalityötä. Aineistonani on seitsemän eri mittaria: Aikuisväestön hyvinvointimittari, Kykyviisari, Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY), VIVA, Nuorille aikuisille suunnattu mittari kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin, AVAIN sekä Asiakastyytyväisyyskyselyt. Tässä työssä esittelen mittareiden käyttöä ja käyttökokemuksia, tutkimustuloksia sekä arvioin kutakin mittaria erikseen.

Tiedontuotannossa ja mittaamisessa on olennaista miettiä tiedontuotannon kokonaisuutta ja prosessia. On tärkeää pohtia mitä tietoa tarvitaan ja miten sitä aiotaan hyödyntää. Liikkeelle tulee lähteä tiedontarpeesta eikä yksittäisestä mittarista. Tietoa voidaan tuottaa hyvin monella eri tavalla. Tässä lopputyössä mittareita on jaoteltu sen mukaan kuka arviota tekee (asiakas vai sosiaalityöntekijä), mikä on arvioinnin kohteena (asiakkaan tilanne vai sosiaalipalvelut) ja kenelle tietoa ensisijaisesti tuotetaan (asiakkaalle itselleen vai organisaatiolle).

Haasteena mittareiden käytössä esille nousee voimakkaasti mittareiden käytön työläys ja niiden erillisuus asiakastietojärjestelmistä. Tarvitaan mittari, joka on osa asiakastietojärjestelmää. Tähän tulevaisuudessa päästäänkin, koska sosiaalihuollon asiakirjoihin ollaan sisällyttämässä AVAIN-mittaria. Jatkossa yhtenäinen, valtakunnallinen tiedonkeruu mahdollistaa vertailukelpoisen tiedon tuottamisen aikuissosiaalityöstä. Tätä tietoa on tulevaisuudessa mahdollista hyödyntää sosiaalipalvelujen kehittämisessä ja eri alueilla tarvittavien palveluiden tarkoituksenmukaisessa kohdentamisessa.

Tiedontuotanto on olennainen osa rakenteellista sosiaalityötä ja siihen velvoittaa vahvasti myös sosiaalihuoltolaki. Tiedontuotannon kautta voidaan nostaa esiin asiakkaiden kohtaamia ongelmia ja kehittää toimivia ratkaisumalleja. Tietotyö toimii tältä osin kaiken rakenteellisen sosiaalityön pohjana. Laajempien yhteiskunnallisten muutosten tueksi tarvitaan vankka tietopohja niistä rakenteellisista tekijöistä, jotka tukevat tai estävät ihmisten toimintaa arjessa. Oleellista on se, että asioiden yhteiskunnalliset yhteydet nostetaan esiin yksilön tilanteen ohella.

Sisällys

Tiivistelmä.....	2
1. Johdanto.....	4
2. Tiedontuotanto ja rakenteellinen sosiaalityö	6
2.1 Rakenteellinen sosiaalityö	6
2.2. Miksi mittareita ja vaikuttavuustietoa tarvitaan?	7
2.3. Vaikuttavuuden arvioinnista	8
2.4. Tiedontuotannon velvollisuudet	10
2.5. Mittaamisen ja vaikuttavuuden arvioinnin haasteet	11
3. Aikuissosiaalityön mittarit Suomessa.....	12
3.1 Lopputyön tiedonkeruusta ja mukana olevista mittareista	12
3.2 Aikuisväestön hyvinvointimittari	12
3.3 Kykyviisari	14
3.4. ESY - Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä	15
3.5. VIVA-mittari.....	17
3.6 Nuorille aikuisille suunnattu mittari kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin ..	18
3.7. Vaikuttavuuden arviointimittari AVAIN	20
3.8. Asiakastyytyväisyyskyselyt.....	25
3.9. Yhteenveto mittareista.....	27
4. Johtopäätökset ja pohdinta	29
Lähteet	33
Liite 1: Luettelo taulukoista	36

1. Johdanto

Oma kiinnostukseni aikuissosiaalityön mittareita kohtaan nousee siitä käytännön työn kokemuksesta, että työtä ja sen vaikutuksia on hankala kuvata. Olen työskennellyt aikuissosiaalityössä yli 10 vuoden ajan ja huomannut, että työn monitahoinen luonne luo haasteita työstäni tiivistetysti kertomiseen, saati sitten sen vaikuttavuuden kuvaamiseen. Yleensä mitattavat asiat työssäni ovat asiakasmääriä, palvelutarvearviointien ja asiakas- tai aktivointisuunnitelmien määriä tai tehtyjen päätösten ja käytettyjen eurojen määriä. Nämä kaikki tiedot antavat osaltaan kuvaa tehdystä työstä, mutta niillä ei tavoiteta sitä miten tehdyt asiat ovat vaikuttaneet asiakkaan elämään. Ne eivät myöskään riittävästi kuvaa niitä sosiaalityön moninaisia työmenetelmiä, joilla muutosta tavoitellaan.

Sosiaalityöntekijät tietävät paljon, mutta tiedot ovat usein työkokemuksen kautta hankittua käytännön tietoa, jolla on hankala perustella muutosten tarvetta rakenteellisella tasolla. Työntekijät – ja asiakkaat – tietävät, että sosiaalityö auttaa monia ihmisiä, mutta työn vaikutusten kuvaaminen tai aikaansaatu muutos on hankalasti kuvattava tai mitattava kokonaisuus. Vaikutusten kuvaamisen kautta päästään tiukasti kiinni työn ytimeen, ihmisten auttamiseen. Se liittyy vahvasti sosiaalityön paikan lunastamiseen sekä työn tarkoituksen ja merkityksen määrittelyyn. Mittareiden käyttämisen ja systemaattisen tiedontuotannon avulla voidaan tehdä näkyväksi usein hiljaista ja monille näkymätöntä työtä sekä ihmisiä ja heidän tarpeitaan.

Omassa työssäni, Varkauden kaupungin aikuissosiaalityössä, on kehitetty sosiaalityön näkyvyyttä ja luotu palvelupaketteja niin asiakastyön kuin työn markkinoinnin tueksi. Kehittämistyön tarpeen loi perustoimeentulotuen Kela-siirto ja sitä kautta sosiaalitoimiston arjen muuttuminen ja työn uudelleenmäärittely (tarkemmin uudistuksen vaikutuksista ks. Kivipelto, Tanhua & Jokela 2019). Tähän jo aloitettuun kehittämistyöhön liittyy osaltaan myös käsillä oleva työ. Tämän lopputyön tarkoituksena on tuoda esiin käytännön työkaluja, joita tiedontuotannossa ja rakenteellisessa sosiaalityössä voidaan hyödyntää. Esittelen olemassa olevia aikuissosiaalityössä käytettäviä mittareita ja niiden käyttökokemuksia sekä arvioin niiden käyttökelpoisuutta oman työni näkökulmasta.

Rakenteellisen sosiaalityön ymmärrykseni nojaa vahvasti Anneli Pohjolan (2014) ja Bob Mullalyn (2007) jaotteluun ja näkemyksiin sekä sosiaalihuoltolakiin (2014). Vaikuttavuuden arviointiin ja mittaamisen maailman minua on johdattanut Minna Kivipellon (2013, 2020) ja Anneli Pohjolan (2012a, 2012b) julkaisut ja molempien rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen liittyvät luennot (Kivipelto 2019; Pohjola 2018).

Tässä lopputyössä mukana olevien mittareiden kehittämistä ja testausta on tehty monissa hankkeissa eri puolella Suomea. Niissä iso rooli on ollut THL:lla, sosiaalialan osaamiskeskuksilla ja

työterveyslaitoksella sekä monien kuntien sosiaalihuollon henkilöstöllä. Mittareiden osalta aineistonani ovat toimineet erilaisten hankkeiden loppuraportit, käsikirjat ja muut julkaisut (esim. Tantt 2019, Seppälä 2020, Rekola 2019, Hankosalo 2016, Okulov 2020a ja 2020b, Karjalainen ym. 2013, Kivipelto ym. 2013 ja Kivipelto & Koponen 2020). Asiakastyytyväisyyskyselyjen osalta olen hyödyntänyt Liisa Hokkasen (2012) tutkimusta.

Raija Väisänen (2014) on tutkinut sosiaalihyödyn käsitettä ja sen ilmentymistä aikuissosiaalityössä. Sosiaalihyödyn käsitteen avulla hän kirjoittaa myös työn tuloksekkuudesta. Tutkimuksessaan hän on todennut mielenkiintoisen näkökulman liittyen työn tuloksellisuuteen. Aikuissosiaalityön asiakkaat ja aikuissosiaalityössä toimivat työntekijät kokevat työn tuloksekkuuden eri näkökulmista. Väisänen tutkimuksen mukaan työntekijät näkevät, että aikuissosiaalityö on tuloksellista (sosiaalihyötyä tuottavaa) silloin kun asiakkaita kuullaan ja heidän näkemyksiään otetaan huomioon palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä. Työntekijät näkivät työn tulokselliseksi silloin kun asiakkaan elämäntilanne kohentui tai pysyi ennallaan tai asiakas työllistyi tai työllistymisen esteet vähenivät. Myös sosiaalisiin ongelmiin kohdistuva rakenteellinen vaikuttaminen ilmensi työntekijöiden mukaan sosiaalihyötyä. Asiakkaiden näkökulmasta työ on tuloksekasta silloin kun asiakas kokee hyötyvänsä palvelusta ja saa tarvittavaa apua, ohjausta ja taloudellista turvaa. Asiakkaat näkivät työn sosiaalihyötyä tuottavaksi silloin, kun heidät kohdataan oman elämän asiantuntijoina ja heille annetaan tilaisuus kokea olevansa yhteiskunnan täysivaltaisia jäseniä. Yksilötasolla sosiaalihyöty ilmenee varmuutena, että sosiaalisiin syihin puututaan ajoissa ja varmuutena siitä, että ihminen pystyy selviytymään arkielämän keskeisistä asioista sekä varmuutena osallisuudesta. (Väisänen 2014, 144–145.)

2. Tiedontuotanto ja rakenteellinen sosiaalityö

2.1 Rakenteellinen sosiaalityö

Ennen siirtymistä aikuissosiaalityön mittareihin, esittelen tarkemmin rakenteellisen sosiaalityön lähtökohtia ja ajatusta. Taustoituksen avulla pyrin nivomaan oman lopputyöni aiheen osaksi rakenteellisen sosiaalityön kokonaisuutta.

Rakenteellisesta sosiaalityön termiä on Suomessa käytetty 1970- ja 1980-luvulta lähtien. Sosiaalihuoltolaissa rakenteellinen sosiaalityö mainittiin ensi kerran v. 1984 (Matthies & Närhi, 2014, 89). Kansainvälisessä kirjallisuudessa puhutaan radikaalista ja kriittisestä sosiaalityöstä. Rakenteellisen sosiaalityön juuret ovat yhdyskuntatyössä ja kansalaistoiminnassa. 1900-luvun alussa Jane Addams yhtenä settlementiliikkeen johtohahmona toi esille sosiaalityön muotoa, jonka voidaan katsoa kuuluvan osaksi rakenteellista sosiaalityötä. Settlementiliikkeessä sosiaalisten ongelmien syyn nähtiin olevan ennen kaikkea yhteiskunnan rakenteissa ja ihmisten elinolosuhteissa. Näin ollen muutosta epäkohtiin tuli hakea yhteiskunnallisista olosuhteista yksilön sijaan. Settlementityöhön oleellisesti kuului yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja yhteyksien rakentaminen poliittiseen päätöksentekoon. Addamsin settlementityössä tärkeää oli toimiminen osana yhteisöä ja tietojen kerääminen sekä aloitteiden tekeminen yhteiskunnallisten epäkohtien poistamiseksi (Puurunen & Roivainen 2011, 22, 26).

Bob Mullaly (2007) pitää rakenteellisen sosiaalityön (structural social work) termiä kuvaavana, koska siinä sosiaalityön kohtaamat ongelmat nähdään sisäänrakennetuiksi nykyiseen järjestelmään. Rakenteellinen viittaa siihen, että muutoksen kohde on yhteiskunnan rakenteet eikä vain yksilö. Lisäksi rakenteellinen sosiaalityö korostaa kieltä ja diskursseja. Sosiaalityö nojaa dialogiseen kommunikaatioon ja asiakkaiden äänen kuulemisen kautta sosiaalityö lisää tietopohjaansa ja kykenee muuttamaan analyysensä (Mullaly 2007, 224-225). Rakenteellisella sosiaalityöllä on kaksi tavoitetta: 1.) vähentää negatiivisia vaikutuksia, joita nykyinen sosiaalinen järjestys tuottaa yksilölle ja 2.) muuttaa olosuhteita ja rakenteita, jotka aiheuttavat näitä vaikutuksia. Tavoitteita asetetaan sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Muutosta sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseksi tarvitaan eri tasoilla; vallitsevan ideologian (foundation of society), järjestelmän (social institutions) sekä sosiaalisten suhteiden ja ryhmien väliseen toimintaan (social relations). (Mullaly 2007, 246-247.)

Anneli Pohjola (2014) on jäsentänyt rakenteellisen sosiaalityön tehtäväkenttää neljään eri tehtäväalueeseen: tietotyö, strateginen työ, inklusiotyö ja oikeudenmukaisuustyö. Tietotyöllä tarkoitetaan tiedon tuottamista ja välittämistä sekä yhteiskunnallisten epäkohtien paikantamista. Strategisella työllä tarkoitetaan sosiaalista yhteiskuntapolitiikkaa ja ratkaisuvaihtoehtojen hakemista ja pitkäaikaista vaikuttamista esimerkiksi lainsäädäntöön. Inklusiotyössä kansalaisia osallistetaan

ja luodaan edellytyksiä ja mahdollisuuksia vaikuttamiseen. Oikeudenmukaisuustyössä edistetään kansalaisten oikeuksia, tasa-arvoa ja kehitetään palveluja. Pohjolan jaottelu on toimiva tiivistys rakenteellisen sosiaalityön osa-alueista. Se myös jakaa ison tehtäväkentän hallittaviin osioihin, jolloin on helpompi hahmottaa mitä kaikkea rakenteellinen työ on.

Jari Heinosen (2014, 48-51) mukaan rakenteellisella sosiaalityöllä pyritään vastaamaan rakennemuutoksen haasteisiin. Heinonen nimeää kolme keskeistä haastetta; köyhyyskysymys, osallisuuskysymys ja valtakysymys. Näihin haasteisiin vastaaminen on myös rakenteellisen sosiaalityön keskeisiä tehtäväalueita. Köyhyyskysymyksellä tarkoitetaan työttömyyden, pätkätöiden ja syrjäytymisen lisääntymistä. Osallisuuskysymyksellä Heinonen tarkoittaa köyhien ja huono-osaisten sosiaalisten verkostojen kaventumista ja yksinäisyyttä ja sitä kautta irtaantumista yhteisöistä ja yhteiskunnasta. Valtakysymyksellä Heinonen viittaa politiikan ja vallan eriytymiseen ja ohenemiseen. Kaikki ihmiset eivät voi vaikuttaa samalla tavalla yhteiskuntaan ja omien etujensa toteutumiseen. Heinonen (2014, 59) korostaa kuitenkin, että näitä kysymyksiä ei voida ratkaista yksinään rakenteellisen sosiaalityön avulla. Rakenteellisella sosiaalityöllä on kuitenkin tärkeä rooli ongelmien esiin nostamisessa sekä ratkaisumallien kehittämisessä.

Oma lopputyöni linkittyy vahvasti tietotyöhön ja ongelmien esiin nostamiseen ja ratkaisumallien etsimiseen tiedontuotannon avulla. Tietotyö toimii kaiken muun rakenteellisen työn pohjana. Jotta voidaan tehdä strategiatyötä tai edistää kansalaisten mahdollisuuksia ja oikeuksia, tarvitaan vankka tietopohja siitä millaisia ilmiöitä ja ongelmia kohdataan ja mitkä ovat ne keinot ja menetelmät, joilla ihmisiä voidaan auttaa. Vasta sitä kautta muotoutuu kuva myös niistä rakenteellisista tekijöistä, jotka aiheuttavat ongelmia tai tukevat tai estävät ihmisiä saavuttamasta tavoitteitaan. Oleellista rakenteellisen sosiaalityön näkökulmassa on se, että asioiden yhteiskunnalliset yhteydet nostetaan esiin yksilön tilanteen ohella.

2.2. Miksi mittareita ja vaikuttavuustietoa tarvitaan?

Sosiaalityössä keskeisintä on asiakkaiden auttaminen ja heidän ongelmallisten elämäntilanteidensa ratkaiseminen yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on palvelujärjestelmän keinoin tasoittaa hyvinvointieroja, tarjota apua ja tukea elämäntilanteen muuttamiseksi ja mahdollistaa muutosta. Rakenteellinen sosiaalityö pyrkii vaikuttamaan järjestelmään eikä yksilöön, mutta edelleen taustalla on asiakkaan auttamisen ajatus. Sosiaalityössä asiakas on ja asiakkaan kuuluu olla keskiössä. Vaikuttavuustutkimuksen ja -tiedon tulisi ensi sijassa hyödyttää asiakasta. Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointia tarvitaan osoittamaan työn merkitys ja tulokset niin sosiaalipalveluiden asiakkaille, työntekijöille, hallinnolle ja muille päätöksentekijöille (Korteniemi, Kotiranta & Kivipelto 2012, 107).

Vaikuttavuustiedon tuotanto on tärkeää siksi, että palvelujärjestelmää saadaan kehitettyä mahdollisimman hyvin asiakkaita palvelevaksi (Korteniemi ym. 2012). Vaikuttavuustieto auttaa sosiaalityön ammattilaisia tuomaan esille omaa osaamistaan ja tältä osin parantamaan sosiaalityön imagoa ja mainetta. Vaikuttavuustieto voi auttaa myös resursoinnin aukkokohtien paikkaamisessa ja toisaalta ohjata käyttämään käytettävissä olevia resursseja mahdollisimman tehokkaasti. Vaikuttavuustiedon kautta voidaan markkinoida palveluita ja hyödyntää sitä asiakkaan sitouttamiseksi palveluihin. Kun asiakas pitää palveluja vaikuttavina, hän voi luottaa työntekijään ja järjestelmään paremmin. Vaikuttavuustiedon hyödyntämisen kautta voidaan nähdäkseni luoda positiivinen kehä: tietoa -> luottamusta -> tuloksia -> tietoa -> luottamusta -> tuloksia.

Aikuissosiaalityöhön tarvitaan mittareita vaikuttavien työmenetelmien ja käytäntöjen tunnistamiseksi. Tietoa tarvitaan päätöksenteon ja strategiatyön tueksi ja palvelujen kehittämiseksi. Kuitenkaan arviointitiedon käyttöön ei ole olemassa malleja eikä osaamista tiedon hyödyntämiseen. Kansainvälisiä mittareita on olemassa, mutta niiden soveltaminen suomalaiseen aikuissosiaalityöhön on ongelmallista, samoin muiden alojen mittareiden hyödyntäminen on haasteellista, koska sosiaalityön näkökulma puuttuu. Haastavaa sosiaalityön vaikuttavuusarviossa on nimenomaan se, että ei voida olla varmoja siitä onko muutos tapahtunut sosiaalityön vai muiden tekijöiden vaikutuksesta. Asiakkaan elämään liittyy monia asioita, jotka edistävät tai estävät muutosten ja tavoitteiden saavuttamista. Konteksti vaikuttaa työmenetelmien toimimiseen ja siksi työmenetelmät eivät ole suoraan siirrettävissä paikasta toiseen. (Kivipelto & Blomgren & Karjalainen & Saikkonen 2013, 17-20.)

Miksi sitten tarvitaan vaikuttavuuden arviota, miksi mittariksi ei yksinkertaisesti riitä asiakkaan palvelukokemus: Onko asiakas tyytyväinen ja onko hän saanut avun? Yleistä on, että toimivakaan palvelu ei edistä odotettuja muutoksia asiakkaan tilanteessa, vaikka asiakas olisi tyytyväinenkin (Korteniemi, Kotiranta, Kivipelto, 2012, 89). Pelkästään asiakkaan tilanteen arvioiminen ei riitä osoittamaan millaiset tekijät ovat vaikuttaneet hänen tilanteensa muuttumiseen. Asiakas ei voi myöskään muuttaa kaikkia hänen hyvinvointiinsa vaikuttavia asioita, kuten yleinen työllisyystilanne, asuntojen vähäisyys tai palveluiden puute (Korteniemi ym. 2012, 90).

2.3. Vaikuttavuuden arvioinnista

Vaikuttavuus on oleellinen ulottuvuus sosiaalityössä, koska sosiaalityössä tavoitellaan ongelmallisen tilanteen muuttumista laadullisesti paremmaksi (Pohjola 2012b, 22). Lukumäärät eivät kuitenkaan kerro mitään työn vaikuttavuudesta. Jos mittarit ovat puutteellisia, myös arvioinnin tekeminen on haastavaa. Tällöin prosessit ovat kunnossa, mutta ei voida sanoa tehdäänkö silti oikeita asioita. Vaikuttavuudesta ja vaikutuksista on käytännön työn mukanaan tuomaa ja tutkittuakin tietoa, mutta

tiedon keruu ei ole systemaattista tai jo tutkitun tiedon soveltaminen ontuu. Toisaalta hyviin muutoksiin asiakkaan elämässä vaikuttavat monet muutkin tekijät kuin sosiaalityö. Onkin siis hankala päätellä miten asiakkaan elämä olisi edennyt ilman sosiaalityön apua. Sosiaalityö on pitkäjänteistä toimintaa, joten vaikutukset eivät välttämättä näy lyhyellä aikavälillä. (Pohjola 2012b, 32) Pohjolan (2012a, 12) mukaan vaikuttavuuden mittaamisen sijasta kyse on usein vaikutusten kuvaamisesta, koska sosiaalityössä mukana ovat niin prosessit, olosuhteet, yhteisölliset tekijät kuin toimintaympäristöt ja rakenteetkin.

Mielenkiintoinen näkökulma onkin tarkastella sanaparia vaikutukset – vaikuttavuus. Usein kuulee mietittävän, onko tehty työ vaikuttavaa, ja itsekin olen tuota kysymystä pohtinut. Tällöin vaikutuksilla tai vaikuttavuudella haetaan sitä, saadaanko työllä aikaan sitä, mitä oli tarkoitus. Vaikutusten kirjo on kuitenkin tuota laajempi. Vaikutukset voivat olla ennakoituja, ennakoimattomia, myönteisiä, kielteisiä, tahallisia, tahattomia, paikallisia tai yleistettäviä (Dahler-Larsen 2005, 7). Eli tästä näkökulmasta voisi ajatella, että työ aina vaikuttaa jotenkin. Oleellista kuitenkin tietysti on, että vaikutukset olisivat asiakkaan kannalta myönteisiä ja sosiaalityön näkökulmasta olisi suotavaa, että positiiviset vaikutukset olisivat myös ennakoituja ja tahallisia. Vaikuttavuuden arvioissa näitä käsityksiä testataan todellisuudessa (Dahler-Larsen 2005, 8). Asiakkaiden tilanteiden mittaaminen ennen ja jälkeen intervention ei kuitenkaan riitä vaikuttavuuden osoittamiseksi. Pitää päästä kiinni niihin interventioiden aiheuttamiin mekanismeihin sekä konteksteihin, jotka mahdollistavat muutoksen asiakkaan elämässä (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 52).

Vaikuttavuutta voidaan arvioida monesta eri näkökulmasta; muuttuvat elinolot, tavoitteiden saavuttaminen, intervention seuraukset, yhteisen toiminnan onnistuminen ja edellytykset, organisaation tuloksellisuus, laatuajustelmaan arviointi tai toimijoiden luotettavuus (Pohjola 2012b, 24-25). Sosiaalityössä tarvitaan myös ihmisten omien vaikuttavuuskokemusten tutkimusta, jotta he voivat itse arvioida interventioiden merkitystä elämässään (Pohjola 2012a, 13). Kun siis puhutaan vaikuttavuudesta, on syytä tehdä hyvä ja rajattu kysymyksenasettelu. Arviointitapoja on monenlaisia.

Vaikuttavuustutkimuksessa keskeinen termi evidence based practice on suomennettuna näyttöön perustuva käytäntö. Siinä korostuu satunnaistetulla koeasetelmalla saadut tutkimustulokset. Näyttöön perustuvaa käytäntöä on kuitenkin mahdollista ajatella laajemmin, jolloin se on parhaan saatavilla olevan tiedon käyttöä asiakastyössä. Tällöin tutkimustieto yhdistetään työntekijän käytännön työn asiantuntemukseen asiakkaan tilanne huomioiden. Vaikuttavuuden arvio ja näyttöön perustuvat käytännöt ja niiden kehittäminen tarjoavat mahdollisuuksia sosiaalipalveluiden profiilin nostoon ja ammatillisuuden kehittämiseen. (Karjalainen, Kettunen, Kivipelto & Kotiranta 2011.)

2.4. Tiedontuotannon velvollisuudet

Nykyinen sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) määrittää rakenteellisen sosiaalityön kunnan tehtäväksi. Rakenteellisella sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 7 § mukaan sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottamista asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista. Se sisältää toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen. Lainsäädäntö siis määrittää, että rakenteellista työtä on tehtävä, mutta ei tarkemmin sitä, miten sitä tulisi tehdä. Kukin kunta itse määrittää mitä se käytännössä on. Kukaan ei myöskään juuri kysele rakenteellisen työn perään vaan sen täytyy tehdä itsensä tykö muuhun kunnan hyvinvointityöhön. Tässä suuri vastuu on esimiehillä.

Nykyisin puhutaan paljon ennaltaehkäisevästä työstä, mutta sillä usein tarkoitetaan matalan kynnyksen palveluja ja henkilökohtaista tukea ennen kuin ongelmat vaikeutuvat. Tämä on tarpeellista, mutta ennaltaehkäisyä nimenomaan olisi myös rakenteellinen työ, jota kautta olisi mahdollista yrittää jopa poistaa jotkin ongelmat ja haastavat elämäntilanteet ennen niiden syntymistä. On huomionarvoista, että vaikka rakenteellinen sosiaalityö on nyt omana pykälänään sosiaalihuoltolaissa, ei sen ajatus ole uusi, vaan se on ollut vahvasti esillä jo 1980-luvulla (ks. tarkemmin esim. Kotiranta ja Mäntysaari 2017).

Lisäksi sosiaalihuoltolain 15 § määritellään sosiaalityön seuraavasti:

"Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta."

Jo sosiaalityön määritelmässä itsessään on velvollisuus palvelujen vaikuttavuuden seurantaan. Seuranta vaatii nimenomaan mitattavissa olevaa tietoa palvelujen vaikutuksista. Näin ollen mittaamisen ja tiedontuotannon velvollisuudet sisältyvät hyvin voimakkaasti sosiaalihuoltolakiin.

Mittareiden käytössä on syytä huomioida myös eettinen näkökulma. Sosiaalialalla käytössä olevien toimintakykymittareiden osalta on olemassa suositus, jolla pyritään mittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön (Manssila ym. 2018). Suosituksessa korostuu mittareiden tarkoituksenmukainen

käyttö, asiakkaan informoimisen velvollisuudet sekä se, että mittarit ovat vain yksi osa palvelutarvearviota, ei sitä ensisijaisesti määrittävä tekijä. Suosituksessa korostuu myös esimiesten rooli työntekijöiden mittareita koskevan osaamisen varmistamisessa. On tärkeää varmistaa, että mittareita käyttävä henkilöstö sisäistää myös eettisen näkökulman.

2.5. Mittaamisen ja vaikuttavuuden arvioinnin haasteet

Sosiaalityössä elää voimakkaasti ajatus, että monimutkaisia sosiaalisia ongelmia ei voida pelkistää ja yksinkertaistaa vaan niitä tulisi lähestyä kokonaisvaltaisesti. Sosiaalityössä on vierastettu pelkistämistä, koska se henkilökohtaistaa sosiaaliset ja yhteiskunnalliset ongelmat. Sosiaalityö muotoutuu vuorovaikutuksessa. Tiedontuotannon kannalta tämä tilanne tuottaa kuitenkin haasteita. Sosiaalityön tieto ei välttämättä ole yleistettävää vaan hyvin kontekstuaalista ja yksilön tilanteeseen liittyvää. Sosiaalityön kohteen määrittely on keskeistä, kun vaikuttavuutta on tarkoitus osoittaa. Työn kohde on kuitenkin laaja, joten elämäntilanteet tulee pilkkoa selkeisiin osa-alueisiin, mikä on haastavaa. (Toikko & Rantanen 2014, 125, 129-130.)

Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin haasteiksi ovat Korteniemi, Kotiranta ja Kivipelto (2012, 97-100) määritelleet seuraavat asiat: 1.) Asiakastyötä tiiviisti tekevät sosiaalityöntekijät eivät ymmärrä arviointitiedon tuottamisen merkitystä. Käytännön asiakastyö vie työntekijöiden resurssit, joten arviointitiedon tuottaminen nähdään ylimääräisenä työnä. Myös Liisa Hokkanen (2012, 119) on tehnyt huomion työntekijöihin liittyen: Oman työn tutkiminen voi kääntyä työntekijöiden silmissä omaa työtä uhkaavaksi tarkkailuksi, joten tiedonkeruuseen ei rohkaistuta. 2.) Vaikuttavuuden arvioinnin hyödyt tulevat hitaasti esille. Laajoissa hankkeissa saattaa mennä vuosiakin ennen kuin ollaan merkityksellisen ja toimintaa kehittävän tiedon äärellä. 3.) Keskustelu on vähäistä vaikuttavuuden arvioinnin liittymisestä sosiaalityön yhteiskunnalliseen tehtävään. 4.) Sosiaalihuollon tiedonkeruukäytännöt sopivat huonosti arviointitiedon keruuseen. Tietojärjestelmistä saatava tieto vaihtelee eikä ole vertailukelpoista. 5.) Ilman tiedontuotantoa varten olevia apuvälineitä ja menetelmiä, havainnot ja tuotetut tiedot voivat olla puutteellisia ja yksipuolisia. Vaikka yksittäisen asiakkaan tilanteesta olisikin luotettavaa tietoa, kokonaisvaltainen tieto puuttuu.

Allekirjoitan nämä huomiot myös omien kokemusteni kautta. Suurimmat ongelmat lienevät resurssointi, yksilötyön painava asema rakenteellisen sosiaalityön jäädessä sivuun kiireisissä työtilanteissa sekä toimivien työvälineiden puute. Tiedontuotantoon ja palvelujen arviointiin liittyen olisi tärkeää muodostaa organisaatiossa yhteistä ymmärrystä rakenteellisesta sosiaalityöstä, sen hyödyistä ja mahdollisuuksista kuntalaisille sekä myös lainsäädännöstä, joka siihen velvoittaa.

3. Aikuissozialityön mittarit Suomessa

3.1 Lopputyön tiedonkeruusta ja mukana olevista mittareista

Tätä lopputyötä varten olen tehnyt erilaisia tiedonhakuja Jyväskylän yliopiston kirjaston tietokannasta (JYKDOK) sekä kotimaisten artikkelien ARTO-tietokannasta. Hakusanoiksi valitsin (aikuis)sozialityö, mittarit/mittaaminen sekä tarkentavina sanoina arviointi ja vaikuttavuus. Tulosten suhteen minun ei ole tarvinnut tehdä rajoituksia, päinvastoin. Tiedonhankinta on ollut yhdistelmä kirjallisuuskatsausta ja salapoliisityötä eri mittareiden löytämiseksi. Aikuissozialityön mittareihin liittyen ei ole paljon tutkimusta tai muita julkaisuja. Löysin kuitenkin useita artikkeleja mittaamiseen liittyen, joista pääsin liikkeelle. Mittaamisen tärkeyttä käsiteltiin useissa artikkeleissa, mutta varsinaisia mittareita ja keinoja mittaamiseen käsiteltiin vähän. Artikkeleista löysin kuitenkin joitakin mittareita sekä erilaisia viittauksia toisiin tutkimuksiin, jotka eivät aineistohaussa tulleet esille. Myös tämän erikoistumiskoulutuksen luennot (erityisesti Minna Kivipelto 2019) antoivat lähteitä mittaamiseen liittyen. Mittarikokeiluja on tehty useissa hankkeissa, joten eri hankkeiden loppuraportit ja muut julkaisut toimivat lähteenä monien mittareiden osalta. Uskon, että olen löytänyt tarkasteluuni ainakin eniten käytetyt ja tutkitut mittarit. Joitakin asiakkaan itsearviointiin liittyviä mittareita, esimerkiksi SOSKU-hankkeessa kehitetty SOSKU-tutka (THL 2020) ja Diakonia-ammattikorkeakoulun kehittämä 3X10D®-elämäntilannemittari (Diakonia ammattikorkeakoulu 2020) on jätetty pois siksi, että niistä ei ollut tarkempia julkaisuja tai hankeraportteja saatavilla.

Käytössä olevat mittarit ovat hyvin eritasoisia. Pyrin kuitenkin kaikissa esittelyissä kertomaan missä mittari on kehitetty ja miten sitä on testattu. Kerron perustiedot mittarin käytöstä ja sen tuottamista tiedoista. Esittelen käyttökokemuksia ja omaa arviotani mittarin hyödynnettävyydestä. Esittelen myös pääpiirteittäin tutkimustuloksia niistä mittareista, joista tutkimusta on tehty. AVAIN-mittari on tutkituin mittari (Kivipelto ym. 2013, Kivipelto 2020), joten sen käsittely myös tässä työssä on muita laajempaa. Kuitenkin on tärkeää, että myös ns. kevyempiä ja vähemmän tutkittuja mittareita on mukana esittelyssä. Niiden hyödyntäminen ja kokeilu omassa työssä on usein vaivattomampaa kuin laajempien mittareiden. Toisista mittareista voin esitellä vain perustiedot siitä millaista tietoa niillä voidaan kerätä kun taas joidenkin mittareiden pohjalta on olemassa tutkittua ja hyödynnettävää tietoa laajemmalla aineistolla. Pohdin myös jokaisen mittarin kohdalla niiden käyttökelpoisuutta ja saadun tiedon hyödynnettävyyttä omaa työtäni ajatellen.

3.2 Aikuisväestön hyvinvointimittari

Aikuisväestön hyvinvointimittaria on kehitetty pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan ja Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien yhteistyönä. Lisäksi sitä on testattu hankkeissa eri puolilla Suomea, esimerkiksi Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socomin ja Itä-

Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ISO:n hankkeissa (ks. tarkemmin Tanttu 2019; Seppälä 2020).

Mittari koostuu yhdeksästä osa-alueesta (ulottuvuudesta), jotka ovat: Asuminen, Työ, osaaminen ja toimeentulo, Terveys, Perhe ja läheiset, Arki ja vapaa-aika, Tulevaisuus ja käsitys itsestä, Osallisuus, Sosiaali- ja terveystalouden käyttö sekä Kriisit. Osa-alueita arvioidaan yhteensä 27 kysymyksen avulla. Asiakas täyttää kysymyslomakkeen ja työntekijä syöttää tulokset mittarin kehittäjältä saatavaan Excel-taulukkoon. Joissain kokeilujen kunnissa oli mahdollisuus lomakkeen sähköiseen täyttöön. Excel piirtää vastauksista graafisen esityksen, joka toimii keskustelun pohjana. Excelin piirtämästä kuvasta näkyy asiakkaan tuottamana elämäntilanteen vahvuudet ja tuen tarpeet. Kuva näyttää mitkä osa-alueet nousevat selkeimmin esille ja mahdollistaa sen pohtimisen mihin osa-alueisiin asiakas kaipaa muutosta. Työskentely toimii keskustelun pohjana tavoitteiden ja keinojen miettimiselle ja sille mitkä asiat asiakas itse haluaa nostaa esille ja mikä niiden merkitys on asiakkaalle. Mittaus voidaan toistaa myöhemmin ja tällöin pohtia asiakkaan kanssa muutoksia ja palveluiden vaikutusta näihin muutoksiin. (Rekola 2019; Socca 2020.)

Mittarin tavoitteena on siis olla interventio itsessään, kysymysten läpikäyminen auttaa selkiyttämään asiakkaan elämäntilannetta. Mittari perustuu asiakkaan omiin arvioihin, joiden pohjalta työskentelyä suunnataan. Mittarin avulla on tarkoitus nimenomaan kartoittaa asiakkaan vahvuuksia.

Käyttökokemuksia

Esko-hankkeessa Etelä-Karjalassa mittaria on kokeiltu n. 100 asiakkaan kanssa. Kokemusten mukaan yksilön saaman hyödyn lisäksi on hyvä pohtia mihin mittarin tietoja laajemmin käytetään ja kerätään. Mitä tietoja mittariin halutaan sitoa (ikä, työllisyystilanne tai muu asia)? Organisaatiossa olisi hyvä olla mukana henkilö, jonka tehtäviin kuuluu säännöllisesti kertyvän tiedon analysointi. Riittävän suuresta aineistosta voidaan tuottaa tietoa rakenteellisen sosiaalityön tueksi. Etelä-Karjassa kokemuksia mittarista oli puolesta ja vastaan. Kiitosta on tullut helppokäyttöisyydestä ja siitä, että mittari toimii hyvin keskustelun pohjana. Toisaalta mittaria on pidetty epärealistisena, koska sen avulla mitataan vain asiakkaan kokemusta. Myös kysymyksiä on pidetty vaikeina. Tietojen käytön osalta on myös pohdittu, miten asiakas saa siitä hyödyn. (Seppälä 2020.)

Arviointia

Mittarin osa-alueet vaikuttavat hyvin aikuissosiaalityöhön sopivilta ja 27 kysymystä vielä hallittavalta määrältä. Asiakastyössä hankalaksi kokisin sen, että asiakas täyttää ensin paperilomakkeen, jonka tietoja työntekijä sitten näppäilee erilliseen laskentataulukkoon kuvion aikaansaamiseksi. Jotta mittari olisi käyttökelpoinen, tulisi käytössä olla sähköinen lomake ja Exceliä helpompi tapa esittää muutos. Myös tietojen kuvaaminen asiakastietojärjestelmään mietityttä,

kuvataanko ainoastaan kuvion esille tuomat muutostoiveet kirjallisesti vai onko tietoja mahdollista tai syytä tallentaa muutoin.

3.3 Kykyviisari

Kykyviisaria on kehitetty Työterveyslaitoksen Sosiaalinen osallisuus ja työ- ja toimintakyvyn muutos Solmu -hankkeessa (2014-2020). Menetelmä on lomakkeella tai verkossa tehtävä työikäisille suunnattu itsearviointimenetelmä. Kykyviisarin avulla vastaaja arvioi omaa työ- ja toimintakykyään ja sen muutostarpeita. Mittaus on toistettavissa uudelleen myöhemmin, jolloin se mahdollistaa myös muutoksen tarkastelun. Kykyviisarilla on oma verkkosivusto (kykyviisari.fi), josta kautta voi hakea myös tunnukset palvelun käyttöönottoa varten. Kykyviisaria voidaan käyttää alkutilanteen arviointiin, tulosten ja palautteen läpikäyntiin, tavoitteen asetteluun tai toiminnan ja sen toteutuksen suunnitteluun, väliarviointiin ja suunnitelman tarkentamiseen sekä muutoksen arviointiin. Kykyviisarin osa-alueet ovat Esitiedot, Hyvinvointi, Osallisuus, Arki, Taidot, Keho, Taustatiedot ja Työ- ja tulevaisuus. Jokaiseen osa-alueeseen kuuluu useampia kysymyksiä, joilla tätä aluetta mitataan. Palaute tulee prosenttilukuina 0-100 %, jokaisesta osa-alueesta erikseen sekä yhteenvetona, johon on laskettu keskiarvot. (Työterveyslaitos 2019.)

Käyttökokemuksia

Iso Sos-hankkeessa kykyviisarikokeilun tuloksina esille on tullut, että kykyviisari on kattava ja monipuolinen, mutta työläs mittari, jonka käyttö vaatisi aikaa. Työläys voi vaikuttaa siten, että asiakas ei motivoitu sen käyttöön. Kykyviisari ei välttämättä sovellu asiakkaille, joilla on haasteita oppimisessa ja kognitiivisissa taidoissa. Kykyviisari voi toimia avauksena asiakkaan ja työntekijän väliseen dialogiin ja mahdollistaa asiakkaan äänen saamisen kuuluville. Kokeilusta tehdyn raportin pohdinnassa nostettiin esiin oleellinen kysymys siitä tuoko mittarin käyttö esille sosiaalityön vaikuttavuutta. (Okulov, 2020, 28-29.) Kykyviisaria on alettu kokeilla omassa työyksikössämme kuntouttavan työtoiminnan ja Varkauden kaupungin työpajan asiakkaille, mutta käyttö on vasta alkanut, joten laajempia käyttökokemuksia vielä ei ole. Ensitietojen mukaan kykyviisaria pidetään monipuolisena työkaluna, joka auttaa asiakkaan tilanteen hahmottamisessa. Se nostaa esille sellaisia asiakkaan toimintakykyyn oleellisesti liittyviä asioita, joita asiakas ei välttämättä muutoin olisi tuottanut.

Arviointia

Verkkolomake on erittäin toimiva ja kattava. Mittari soveltuu nimenomaan kuntouttavaan työtoimintaan tai työkykyyn liittyvään työskentelyn tilannearviointiin. Verkkolomakkeen täyttöön ei kulu kovin pitkää aikaa, mutta kattavan kysymyspatteriston läpikäyminen vaatii asiakkaalta tilanteen, jossa hän jaksaa ja pystyy paneutumaan asiaan. Kykyviisarilla on hyvät verkkosivut, jossa

lomakkeen täyttämistä pääsi itse myös kokeilemaan ilman tunnusten hankkimista. Kykyviisari antaa palautteen prosenttilukuina, tuloksia on yksinkertaista lukea ja hahmottaa. Positiivisena puolena on myös selkeä sanallinen palaute.

3.4. ESY - Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä

ESY on lyhenne sanoista elämäntilanteen selvittämisen ympyrä. Menetelmää on kehitetty Kaste ohjelmaan kuuluneessa Virta II-hankkeessa vuosina 2014-2016. Esittelen ESY-menetelmää Elämäntilanteen selvittämisen menetelmän käsikirjan (Hankosalo 2016) pohjalta. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä on kehitetty erityisesti nuorten sosiaalista kuntoutusta ajatellen sosiaalityöntekijän käyttöön. Menetelmästä puhutaan nimenomaan menetelmänä eikä mittarina, mutta koska siinä on selvästi mitattavia muuttujia, sitä voidaan pitää mittarina. Menetelmän lähtökohtana on, että työskentelysuhde on pidempiaikainen. Taustalla on ajatus tapauskohtaisesta sosiaalityöstä ja arvioinnista sekä asiakkaan yksilöllisistä muutosprosesseista. Oleellista menetelmässä on asiakkaan tilanteeseen huolella tutustuminen ja lähtötilanteen paikallistaminen, yksilöllisten tavoitteiden esiin tuominen ja niihin perustuva sosiaalinen kuntoutus ja sen seuranta ja arviointi. Tärkeää työskentelyssä on asiakkaan voimavarojen tunnistaminen ja työntekijän kyky tuoda esiin asiakkaan vahvuuksia ja selviytymiskeinoja arjessa. Työskentelyssä korostuu dialogisuus ja asiakkaan elämäntilanteen yhteinen tutkiminen. Menetelmä tuo rakennetta ja avoimuutta työskentelyyn, täsmentää työn tavoitetta, mahdollistaa suunnitelmallista työtä ja seurantaa ja arviointia.

ESY-mittarin käsikirjassa korostetaan laaja-alaisia osaamisen edellytyksiä menetelmää käyttävälle työntekijälle. Yksi tärkeä kohta on ymmärrys sosiaalisesta toiminnasta ja sen kietoutumisesta yhteiskunnan rakenteisiin. Myös siis rakenteellisen sosiaalityön näkökulma taustalla on tunnistettu.

Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä on asiakkaan oman elämäntilanteen itsearviointimittari, johon työntekijä asiakasta tukee. Mittaria käytetään täyttämällä paperinen lomake yhdessä asiakkaan kanssa. Mittarissa on 10 eri osa-alueita, joita asiakas arvioi asteikolla 1-10 (1=täysin eri mieltä, 10=täysin samaa mieltä). Asiakas arvioi palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä tilannettaan näillä osa-alueilla ja asteikoilla. Osa-alueet ovat: Ihmissuhteet, Sosiaaliset tilanteet, Terveys- ja elinvoima, Arjen sujuvuus, Asuminen, Asioiden hoitaminen/asiointi, Toimeentulo/rahankäyttö, Opiskelu/työ/yrittäjäyys, Harrastukset/kiinnostuksenkohteet, Tulevaisuudentoiveet ja suunnitelmat. Jokainen osa-alue sisältää väittämiä, joita asiakas arvioi edellä mainitulla asteikolla. Asteikon keskiarvo merkitään ympyrään. Keskustelun pohjalta asiakas valitsee ne osa-alueet, joihin toivoo muutosta. Nämä muutoskohteet konkretisoidaan tavoitteiksi ja teoiksi.

Toinen mittauskerta ja toiminnan vaikuttavuuden arviointi tehdään sopivassa kohdassa palvelun alettua, muutamien kuukausien päästä. Toisen mittauksen yhteydessä käydään läpi kysymykset: Mikä on muuttunut ensimmäisen ja toisen mittauskerran välillä? Mikä on mahdollistanut tai estänyt tavoitellun muutoksen? Missä olet onnistunut? Missä et ole onnistunut?

Käyttökokemuksia

Anna-Reeta Buchen (2019) on tutkinut pro gradu tutkimuksessaan ESY-menetelmän käyttöä sosiaalityön asiakasprosessissa. Buchenin keskeisimpien havaintojen mukaisesti menetelmän käyttö voi auttaa keskusteluyhteyden syntymisessä ja siinä, että työntekijä ymmärtää paremmin asiakkaan elämismailmaa. Menetelmän käyttö ja asiakkaan elämäntilanteiden muutoksen ja prosessin tarkastelu voi auttaa myös havaitsemaan taustalla olevia mekanismeja. Mittarin käyttö paperilomakkeella vie kuitenkin huomattavasti aikaa, joten menetelmän kehittäminen sähköiseen muotoon olisi suotavaa. (Buchen 2019, 82-83.)

Arviointia

ESY-menetelmä sopii hyvin sosiaalityön käytännön työhön ja sisältää samoja osa-alueita kuin palvelutarpeen arviointi muutoinkin. Menetelmä toimii mielestäni niin nuorille kuin työikäisille aikuisillekin. Menetelmää käytettäessä mennään kuitenkin vähän syvemmälle asiakkaan tilanteeseen ja työskentely ja vie enemmän aikaa kuin perinteisessä keskusteluun nojaavassa palvelutarvearviossa. Menetelmä antaa asiakkaalle selkeän kuvan siitä mitä ollaan tekemässä ja miten ja se voi sitouttaa ja vastuuttaa asiakasta oman elämänsä asioiden hoitoon. Menetelmän rajoitteena on se, että kyseessä on nimenomaan itsearviointimittari. Myös paperilomakkeen käyttö on prosessia hidastava tekijä.

Menetelmä tuottaa tietoa yksilön tilanteesta ja sen muuttumisesta ja on helppokäyttöinen, mutta laaja-alainen yksilötyön väline. Jos mittaria haluaisi hyödyntää myös laajemmin rakenteellisessa sosiaalityössä ja tiedonkeruussa, olisi ratkaistava se, miten tietoja asiakkaiden tavoitteista ja palvelutarpeista kerättäisiin ja miten tietoja aiottaisiin jatkohyödyntää. Laajemman tiedonkeruun aiheena voisi olla esimerkiksi 1.) aikuissosiaalityön asiakkaiden muutostoiveet omassa elämäntilanteessaan tai 2.) aikuissosiaalityön asiakkaiden arvio elämäntilanteen muutoksesta tietyn palvelun aikana. Työntekijät voisivat tuottaa menetelmän pohjalta yhteenvetoja omien asiakkaidensa tavoitteista sekä tilanteiden muuttumisesta. Huomion arvoista kuitenkin on muistaa, että menetelmällä ei kuitenkaan varsinaisesti arvioida palvelun vaikutuksia vaan yksilön kokemusta omasta elämäntilanteestaan ja sen muuttumisesta. Tähän vaikuttavat monet muutkin tekijät kuin vain annettu palvelu

3.5. VIVA-mittari

Viva-mittarin lomake on kehitetty Helsingin Läntisellä sosiaaliasemalla, Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeessa ja mittarin käyttökelpoisuutta on testattu Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden tutkimus- ja kehittämishankkeessa v. 2011-2012. Hankkeen tavoitteena on ollut niin mittarin testaus kuin tietokäytäntöjen kehittäminen. Taustalla on ollut ajatus määrällisen seurantatiedon ja laadullisen arviointitiedon yhdistämisestä. Käytössä oli sähköinen lomake, johon työntekijä täytti tiedot asiakastapaamisen, oman ammatillisen tietonsa ja työkokemuksensa pohjalta. Lomakkeen pääteemat olivat: ohjautuminen asiakkuuteen, ajanvarauksen syy, asiakassuhteen tyyppi, tavoitteet, työmuodot, asiakkaan elämäntilanne, asiakkaan voimavarat, verkostot, työntekijän arvio tulevaisuusorientaatiosta ja valmiudesta elämäntilanteen selvittelyyn. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin yhteiskunnallisia seikkoja (kuten palvelujärjestelmän ongelmat), jotka vaikuttivat asiakkaan elämään sekä asiakkaan tarpeet uusille palveluille tai yhteistyökumppaneille. Lomakkeessa kysyttiin myös mikä voisi olla asiakkaan tilanteeseen sopivaa ennaltaehkäisevää työtä ja miten osallisuutta voisi vahvistaa. Näiden lisäksi kartoitettiin myös perustietoja, kuten ikä, sukupuoli, perhemuoto, asumistilanne ja asiakkuuden kesto. (Yliruka, Mannerström & Jouttimäki 2013, 85-87.)

Mittarin luotettavuutta arvioitiin käyttämällä Kuvastin-menetelmää (ks. tarkemmin Yliruka ym. 2013, 91-97). Menetelmässä itse- ja vertaisarviointi-istuntojen kautta tarkasteltiin lähemmin muutamia asiakascaseja.

Käyttökokemuksia

Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden tutkimus- ja kehittämishankkeessa mittaria testattiin ja kerätyistä tiedoista muodostui 327 lomakkeen aineisto, joka siirrettiin SPSS-ohjelmaan. Mittarin täyttöön meni aikaa 15-20 minuuttia, mitä pidettiin työntekijöiden mielestä suhteellisen pitkänä aikana. Työntekijät sitoutuivat mittarin käyttöön, koska kyse oli ajallisesti rajatusta jaksosta. Ongelmakohtana tuotiin esille, että lomakkeen kohdat eivät aina vastaa asiakkaan moninaisia elämäntilanteita tai kuvaa tehtyä työtä. Työntekijöiden vaihtuessa suunnitellut uusintamittaukset jäivät pääosin toteutumatta. Myös kysymyksissä oli tulkinnanvaraa ja koska työntekijä täytti kyselyn, voi olla, että alku- ja uusintamittauksessa oli eroja jo siksi, että kysymykset tulkittiin eri tavalla. Mittarin haasteena ovat rajallinen aikaresurssi, työntekijävaihdokset ja lyhyet asiakassuhteet sekä asiakkaan arvion puuttuminen. Kuitenkin harvakseltaan tehtynä mittari on hyvä väline tuottaa tietoa suurista linjoista. Mittarin avulla voidaan tuottaa tärkeää tietoa yhteiseen keskusteluun. Mittarin tuottamat tiedot voivat toimia pohjana uusien työtapojen kehittämiselle. (Yliruka ym. 2013, 97-100.)

Tuloksia

Valtaosa asiakkaista oli yksinasuvia ja pienituloisia. Miehiä oli asiakkaana hieman enemmän kuin naisia. Ongelmina esiin nousivat pitkäaikaistyöttömyys, taloudelliset ongelmat, velkaantuminen ja asunnottomuus. Yhteiskunnallisina teemoina kuvattuna ongelmana oli työpaikkojen vähäisyys, vaikeus löytää vuokra-asuntoa ja ensisijaisten etuuksien riittämättömyys. Ajanvarausten yleisimmät syyt olivat alkuarviointi tai kokonaistilanteen selvittäminen, etuuksiin ja talouteen liittyvät asiat ja seurantatapaaminen. Myös työllistymiseen ja asumiseen liittyvät asiat nousivat esiin asioinnin syinä. Työmenetelmistä korostuivat ohjaus ja neuvonta, akuuttien asioiden käsittely, palvelutarpeen arviointi, taloudellisen tuen myöntäminen ja psykososiaalinen tuki muutos- ja kriisitilanteissa. (Yliruka ym. 2013, 88)

Arviointia

Kyseessä on tutkimuksellinen mittari, joka ei tuota tietoa asiakkaalle vaan organisaatiolle. Mittari on suurien linjojen seurannan väline, jonka hyödyntäminen vaatii tilastollista osaamista. Mittari ei siis ole varsinainen asiakastyön väline vaan enemmänkin ajallisesti rajattu tutkimus aikuissosiaalityön asiakkaiden kohtaamista ongelmista ja käytetyistä työmenetelmistä. VIVA-mittarin käyttö on tuottanut mielenkiintoista tietoa sosiaalityöntekijöiden arjen työstä. Vaikka vastaavan kaltaista arviota asiakkaiden tilanteesta pystyisi myös yksittäinen työntekijä antamaan, tässä tiedonkeruu on ollut systemaattista ja aineisto kuitenkin verrattain suuri. Tällöin esimerkiksi näiden tietojen eteenpäin vieminen päätöksentekijöille on vakuuttavaa ja perusteltua. Näkisin, että omassa työssäni olisi tarvetta myös tämän kaltaiselle suurien linjojen tarkastelulle.

3.6 Nuorille aikuisille suunnattu mittari kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin

Mittaria on kehitetty aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden tutkimus- ja kehittämishankkeessa vuosina 2011-2012 Tuusulan kunnan sosiaalivirastossa. Arviointimittarin kehittämisellä pyrittiin vastaamaan siihen millaiset työtavat vaikuttavat, keiden kohdalla ja missä olosuhteissa. Taustalla on realistisen arvioinnin malli, jossa ilman koeasetelmaa arvioidaan intervention vaikuttavuutta. Arvioinnin avulla etsitään mekanismeja, joita interventio on aikaansaanut tai vahvistanut ja analysoidaan, onko niillä pystytty lieventämään ongelmia ja etenemään tavoitteita kohti. Näin saadaan tietoa siitä mihin työssä kannattaa keskittyä. Mittarin teko aloitettiin purkamalla ohjelmateorian muotoon kuntouttavassa työtoiminnassa käytettävät työmenetelmät. Tehtiin olettamuksia siitä millaiset työmenetelmät vaikuttavat, millaisten nuorten osalta ja missä olosuhteissa. Tehtiin myös olettamia siitä prosesseista, jotka tuottavat muutoksia yksittäisten nuorten osalta. Taustatietoja kerättiin niiden nuorten tilannearvio- ja palvelusuunnitelmalomakkeista, jotka antoivat luvan ja työntekijät kokosivat niitä Word-

tiedostoihin, joista tutkijat edelleen tekivät analyysia spss-ohjelman avulla (N=52). Tietoja täydennettiin nuorille suunnatulla kyselyllä ja työntekijän haastattelulla. (Karjalainen ym. 2013, 58-60.)

Käyttökokemuksia

Työntekijöiden kokemusten mukaan seurantalomake oli työläs ja sitä toivottiin osaksi sosiaalityön tietojärjestelmää. Lomakkeen käyttö vei ennakoitua enemmän aikaa eikä sitä pystynyt tekemään työn ohessa. Myös lomakkeen käytön aloittaminen koettiin vaikeaksi, koska siihen ei ollut rutiinia. Lomakkeen käyttö haastoi työntekijöitä uudelleenlaiseen ajatteluun. Mittarin käytön katsottiin tuottavan mahdollisuuden uudentyyppisen työmenetelmien arviointiin ja tuottavan tärkeää tietoa. Malli auttaa nostamaan esiin myös pieniä muutoksia tilanteessa, jossa muutossosiaalityö ei ole ollut vielä ajankohtainen tai tavoitteet ovat olleet liian vaativia tai vääriä. Käyttäjien havaintojen mukaan tavoitteet tulisi kirjata esille vielä selkeämmin ja avata niitä enemmän. Myös tavoitteen saavuttamiseen liittyviä esteitä oli vaikea arvioida. (Karjalainen ym. 2013, 76-77.)

Tuloksia

Niillä nuorilla, joilla ei ollut vaikeuksia sosiaalisissa suhteissa tai elämänhallinnassa, muutostoiveet kohdistuivat pääosin koulutukseen ja työllisyyteen. Silloin kun nuorella oli ongelmia sosiaalisissa suhteissa tai elämänhallinnassa, myös arkielämään, päihteisiin, terveyteen ja sosiaalisiin suhteisiin liittyvät muutostoiveet korostuivat. Nuoret, joilla ei ollut haasteita sosiaalisissa suhteissa, saavuttivat tavoitteita paremmin kuin nuoret, joilla oli ongelmia perhesuhteissa tai muissa sosiaalisissa suhteissa. Sosiaalisten suhteiden haasteista kärsivät nuoret hyötyivät eniten verkostoyhteistyöstä, tilannearvion tai palvelusuunnitelman tekemisestä ja kotikäynnistä, kun taas aktivointisuunnitelma tai kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen ja päihde- ja mielenterveyspalveluihin ohjaaminen eivät menetelminä toimineet. Nuoret itse arvioivat, että oman edistymisensä kannalta tärkeimmät työmuodot olivat taloudellinen tuki, neuvonta ja ohjaus sekä henkinen tuki ja motivointi. Nuorista 75 % näki sosiaalisen kuntoutuksen tuen vaikuttaneen myönteisesti elämänhallintaan. (Karjalainen ym. 2013, 64, 70, 74.)

Tuloksissa todettiin myös, että tietojen parempi hyödyntäminen edellyttäisi, että tiedonkeruu tapahtuisi jostakin järjestelmästä. Nyt työntekijät toimivat tiedon tuottajina ja mittari tuli esiin vasta tutkijan työpöydällä. Tiedontuotanto kuvatulla tavalla onnistui pilotoinnissa, mutta muutoin sitä pidettiin tässä laajuudessa mahdottomana arkityössä. Ratkaisuna ja toiveena esille tuli teknologian ja toistensa kanssa keskustelevien järjestelmien hyödyntäminen tulevaisuudessa. (Karjalainen 2013, 78.)

Arviointia

Tämän mittarin käyttö vaikuttaisi olevan arjessa liian työlästä. Omassa työssäni hyödynnettäväksi tästä ei ole, koska Varkaudessa ei ole käytössä tutkijan työpanosta. Tulosten hyödyntäminen kuitenkin on mahdollista. Mittarin kautta oli tuotu esille hyviä ajatuksia siitä mitkä työmenetelmät toimivat ja missä tilanteissa. Mittarin tulokset perustuvat nimenomaan työntekijöiden tekemään arvioon, koska tiedot on koottu järjestelmästä. Asiakkaat olivat mukana erillisen, tietoja täydentävän kyselyn muodossa.

3.7. Vaikuttavuuden arviointimittari AVAIN

AVAIN-mittaria on alun perin kehitetty Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden tutkimus- ja kehittämishankkeessa vuosina 2011-2012 Seinäjoen sosiaalivirastossa. Tämän jälkeen mittaria on THL:n hallinnoimana edelleen kehitetty ja testattu useissa hankkeissa eri paikkakunnilla, viimeisimmäksi vuosina 2018-2019 osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilussa. Esittelen mittarin käyttöä ja tuloksia edellä mainitun hankkeen sekä kuntakokeilun loppuraportteihin nojaten (Kivipelto ym. 2013, Kivipelto 2020).

AVAIN-mittarin avulla saadaan tuotettua tietoa sosiaalityön asiakkaiden tavoitteista, käytettävistä työmenetelmistä, tavoitteen saavuttamisesta, työmenetelmien vaikuttavuudesta sekä niistä tekijöistä jotka vaikuttavat tavoitteen saavuttamiseen. Lähtökohtana mittarissa on tavoitelähtöinen sosiaalityö ja tapauskohtainen arviointi. AVAIN-mittarin avulla asiakas pystyy yhdessä työntekijän kanssa havainnoimaan omaa tilannettaan ja sen muutosta kokonaisvaltaisesti. Mittari toimiikin siis suunnitelmallisen sosiaalityön välineenä. Lisäksi mittarilla saadaan tietoa työyksikössä tehtävästä työstä ja se toimii kehittämistyön tukena. Huomattavaa on, että mittari on kehittynyt selvästi vuosien 2011 ja 2019 välillä, joten esittelenkin mittarin sisältöä nyt uudemman julkaisun tietojen mukaan, mutta tuon esille tuloksia myös pilottivaiheen testauksesta.

Mittaria käytetään sähköisen lomakkeen kautta, kysymyksiä on yhteensä 128. Työskentelyn aluksi asiakkaalle tehdään suunnitelma ja myöhemmin arvio, jossa tehtyä työtä ja asiakkaan tilannetta arvioidaan samoilla osa-alueilla. Arvio tehdään asiakkaan tilanteeseen sopivassa kohdassa, mitään tiettyä aikamäärettä siihen ei ole määritelty.

Kuvaan mittarin osa-alueet lyhyesti yksi kerrallaan (Koponen & Kivipelto 2020, 91-94).

1.) Tavoitteet

Mittarissa on kuuteen eri osa-alueeseen jaettuja tavoitteita (yhteensä 39 vaihtoehtoa), joista asiakas ja työntekijä valitsevat sopivat. Osa-alueita tavoitteille ovat 1.) elämänhallinta, 2.) sosiaaliset suhteet, 3.) työelämä ja koulutus, 4.) talous ja asuminen, 5.) terveys- ja toimintakyky sekä 6.)

päihteidenkäytön ja riippuvuuksien hallinta. Jos tavoite valitaan, merkitään mittariin myös, onko tavoitteena tilanteen muuttuminen paremmaksi vai pyritäänkö estämään muutos huonompaan.

2.) Tilannetekijät

Mittarissa valitaan tilannetekijät, jotka joko edistävät tai estävät asiakkaan tavoitteen saavuttamista. Myös tilannetekijät on jaettu kuuteen eri osa-alueeseen: 1.) elämänhallinta, 2.) sosiaaliset suhteet, 3.) talous, koulutus ja työelämä, 4.) terveys, 5.) päihteet ja riippuvuudet sekä 6.) elinympäristö. Valittavissa olevia tilannetekijöitä on 42.

3.) Rakenteita koskevat tilannetekijät

Yksilön tavoitteiden lisäksi voidaan kirjata rakenteellisen sosiaalityön tavoitteita, valittavissa seitsemän eri vaihtoehtoa.

4.) Menetelmät ja toiminta

Mittarissa on viiteen eri ryhmään jaoteltuja menetelmiä (yhteensä 29 vaihtoehto), jotka ovat: 1.) selviytymistä ja voimavaroja vahvistava toiminta, 2.) rajoittava ja ongelmalähtöinen toiminta, 3.) talous, koulutus ja työllisyys, 4.) suunnitelmien ja päätösten tekeminen ja 5.) muut asiakastyön menetelmät. Menetelmiä kirjataan suunnitelmaan asteikolla "käytetään – ei käytetä" ja arvioon asteikolla "käytettiin – ei käytetty".

5.) Sosiaalityöntekijän tekemä rakenteellinen sosiaalityö

Viimeisenä osiona mittarissa on työntekijöiden tekemä toiminta rakenteellisen sosiaalityön tavoitteiden toteutumiseksi, joista valittavana on 10 erilaista työn muotoa.

Käyttökokemuksia

Seinäjoen sosiaaliviraston hankkeessa asiakkaat ja työntekijät kokivat parhaaksi sen, ettei mittaria pidetä erillisenä arviointina vaan liitetään osaksi normaalia työskentelyä. Hyviksi puoliksi koettiin se, että mittarin kysymykset sopivat suoraan asiakastyöhön ja työn eri ulottuvuudet ja työtavat tulivat näkyviin. Mittarin käyttö kiinnitti myös huomiota niihin työtapoihin, jotka eivät ole käytössä. Hankeen aikana koettiin, että mittari on liian laaja ja työläs arkeen kaikkien asiakkaiden kanssa käytettäväksi. Aikaa kirjaamiseen kului ja lomake oli erillinen muista käytetyistä järjestelmistä. Tilanteet eivät muutu kovin nopeasti, joten testausaika siltä osin lyhyt. (Kivipelto ym. 2013, 38-39.)

Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilussa vuosina 2018-2019 testattiin interventioiden vaikuttavuutta AVAIN-mittarin avulla. Kuntakokeilussa kerättiin myös työntekijöiden kokemuksia mittarin käytöstä sosiaalityön työvälineenä. Kuntakokeilussa noin puolet työntekijöistä koki AVAIN-mittarin toimivaksi. Työntekijöiden kokemusten mukaan mittari on monipuolinen ja keskustelua herättävä sekä looginen työkalu asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseen. Toisaalta se nähtiin

liian laajana ja vaikeasti ymmärrettävänä. Mittarin jatkotyöstöä toivottiin edelleen ja siihen haluttiin lisää asiakasystävällisyyttä ja esimerkiksi asiakaskäyttöön helposti hahmotettavaa sovellusta. (Koponen & Maksimainen 2019, 3.)

Tuloksia

Seinäjoen sosiaaliviraston hankkeessa v. 2011-2012 mittarin testausaika oli 9 kuukautta ja mittariin kirjattiin 340 asiakasta, joista arvioinnit loppuun asti tehtiin 172 asiakkaalle. Testausaikana asiakkaiden tilanteet olivat suurella osalla pysyneet ennallaan (76 %), noin viidenneksellä (21 %) parantuneet ja kolmella prosentilla huonontuneet. Tulosten mukaan tavoitteiden saavuttamista edistivät eniten asiakkaan motivaatio ja asenne. Tärkeitä edistäviä tekijöitä olivat myös palvelujen tarjonta, asumisolosuhteet ja kuulluksi tuleminen. Taloustilanne ja työllisyystilanne olivat eniten vaikeuttavina tekijöinä. Yksi syy tilanteiden muuttumattomuuteen on se, että yksilökohtaisella sosiaalityöllä ei pystytä vaikuttamaan ongelmiin, jotka eivät ole yksilön ratkaistavissa. Hankkeen loppuraportissa nostetaan esiin kysymys siitä, keskitytäänkö tavoitteenasettelussa ja niiden saavuttamisessa liikaa asiakkaan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kun nimenomaan asenne ja motivaatio korostuvat tuloksissa. (Kivipelto ym. 2013, 44, 46-47.)

AVAIN-mittarin avulla Seinäjoen sosiaaliviraston hankkeessa tarkasteltiin myös työmenetelmien vaikutusta tavoitteiden saavuttamiseen. Yksi yleisimmistä tavoitteista oli asiakkaan ongelmanratkaisukykyyn tukeminen. Usean yksilökohtaisen tuen menetelmän käyttö yhtä aikaa vaikutti positiivisesti asiakkaan ongelmanratkaisukykyyn. Yksilökohtaisen tuen menetelmä sisältää seuraavat menetelmät: asiakkaan tietoisuuden tukeminen, asiakasta tukeva keskustelu, asiakkaan osallisuuden tukeminen ja ratkaisujen ja voimavarojen etsintä. Yleisin sosiaalityön tavoite oli toimeentulon ja talouden hallinnan saavuttaminen. Pelkällä neuvonnalla ja palveluohjauksella ei saavuteta tätä tavoitetta, jos samalla ei käytetä edellä mainittuja yksilökohtaisen tuen menetelmiä. (Kivipelto ym. 2013, 50-51.)

Kuntakokeilussa mittarin käyttöaika oli Seinäjoen pilottia pidempi, vuosi ja 10 kuukautta, ja aineisto myös suurempi, suunnitelmia 454 kappaletta ja arviointeja 297 kappaletta (Koponen & Kivipelto 2020, 94). Asiakkaiden tavoitteet koskivat yleisimmin toimeentuloa ja talouden hallintaa, tulevaisuutta, omien asioiden hoitamisesta vastuunottoa, mielenterveyttä, työkykyä ja osallistumista vapaa-ajan toimintaan. Tyypillisesti työllistyminen ei ollut ensisijaisena tavoitteena vaan ensin haluttiin parantaa niitä asioita, jotka parantavat työllistymisen edellytyksiä. (Koponen 2020, 101-104.) Yleisimmät tilannetekijät olivat motivaatio ja jaksaminen. Motivaatio ja ihmissuhteiden riittävyys tuki tavoitteiden saavuttamista, kun taas taloustilanne, mielenterveys ja jaksaminen olivat yleisimpiä vaikeuttavia tilannetekijöitä. Merkittävänä sosiaalityön vaikuttavuuden viitteenä voidaan pitää sitä, että pääsääntöisesti kokeilun aikana tilannetta vaikeuttavien tilannetekijöiden osuus väheni

ja tukevien osuus kasvoi. (Koponen 2020, 106-107.)

Kuntakokeilun aikana ollut lisäresurssi mahdollisti yksilötyöskentelyn tiivistämisen asiakkaiden kanssa. Yleisin käytetty työmenetelmä oli asiakasta tukeva keskustelu. Toiseksi käytetyin oli suunnitelman teko (asiakassuunnitelma, aktivointisuunnitelma, monialainen työllistymissuunnitelma) ja kolmanneksi käytetyin asiakkaan osallisuuden tukeminen. Osallisuuden tukemisen menetelmät ja ryhmämuotoinen toiminta korostuivat Seinäjoen aineistoon verraten. (Koponen 2020, 111-115.) Osallisuudet ja ryhmätoimintojen korostuminen on ymmärrettävää, koska juuri näihin asioihin kuntakokeilun aikana haluttiin panostaa. Työmenetelmistä rakenteellisen sosiaalityön osuus korostui kuntakokeilussa. Aiemmissä AVAIN-tutkimuksissa rakenteellinen sosiaalityö ei juuri työmenetelmänä ole tullut esille. Yleisin rakenteellisen työn muoto oli työntekijän osallistuminen kehittämistyöhön, työntekijän kouluttautuminen ja järjestö- ja yhdistystoimintaan osallistuminen. Muitakin työmuotoja käytettiin, kuten tiedon analysointi palvelujen kehittämiseksi, toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja asiantuntijana toimiminen hallinnossa. (Koponen 2020, 120.)

Toimeentulo oli kuntakokeilussa esille tullut yleisin kirjattu tavoite. Kun asiakkailta oli motivaatiota muutokseen, tavoitteet saavutettiin paremmin kuin niillä, joilla motivaatiota ei ollut. Jos asiakkailta ei ollut tarpeeksi tietoa oikeudesta palveluihin, muutostavoitteet saavutettiin heikommin. Myös työntekijän asiakkaalle asettamat ehdot olivat yhteydessä siihen, että tavoite saavutettiin heikommin. Tavoitteista parhaiten saavutettiin erilaisten riippuvuuksien hallintaan ja asumiseen liittyvät tavoitteet. Toimeentuloon ja terveyden ja toimintakyvyn parantamiseen liittyvät tavoitteet olivat haastavampia. (Koponen 2020, 121, 127.)

Vertailua pilottihankkeen ja kuntakokeilun asiakkaiden tavoitteiden saavuttamisesta ei voi käytettävissäni olevin tiedoin tehdä, koska mittari on muuttunut ja tiedot esitetään kuntakokeilun osalta osa-alueittain ja Seinäjoen pilottia tarkemmalla tasolla.

Pohdintoja AVAIN-mittarista ja sen tuottamista tiedoista

Seinäjoen hankkeen loppuraportissa oli nostettu esiin kysymys, keskitytäänkö mittarissa yksilön ominaisuuksiin liikaa. Tämä ajatus onkin tärkeä rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta. Kun yksilökohtaiseen työhön uppoudutaan huomioimatta rakenteita, voidaan helposti todeta esimerkiksi, että asiakas ei ole sitoutunut eikä hänellä ole motivaatiota. Huonoimmassa tilanteessa työskentely päättyy siihen. Sen sijaan tulisi kysyä mitä asialle voidaan tehdä. Oleellista olisi siis keskittyä työssä siihen, miten asenteeseen ja motivaatioon voidaan vaikuttaa ja onko siihen vaikutettavissa rakenteellisen sosiaalityön keinoin.

Tutkijat ovat AVAIN-mittarin tuottamia tietoja analysoidessaan todenneet, että sosiaalityö ei yksin

voi auttaa. Sosiaalityö osallistuu ongelman selvittämiseen, mutta ei yksinään tuota ratkaisua. Sosiaalityön luonne on välillinen, joten vaikuttavuutta ei voida tutkia vain syy- ja seuraussuhteina, vaan eri tilannetekijät on syytä ottaa huomioon. Samaan aikaan tapahtuva muutos ei riitä selittämään sitä miksi jokin menetelmä toimii jonkun asiakkaan kohdalla hyvin ja toiselle huonosti. (Kivipelto & Koponen 2020, 133.) Tämä on sama ajatus, jota olen omassa työssäni usein pohtinut. Miksi jotkut pärjäävät ja tulevat autetuiksi, vaikka monet olosuhteet olisivatkin heitä vastaan ja sitten taas toiset samankaltaisessa tilanteessa olevat eivät tule autetuksi laajallakaan verkostotyöllä? Oman työkokemukseni pohjalta olen huomannut, että usein merkittävänä tekijänä asiakkaan elämässä on joku merkittävään läheinen, joka on kulkenut rinnalla ja auttanut pahimpien paikkojen yli. Tämä havainto onkin linjassa AVAIN-mittarin tulosten kanssa; motivaation lisäksi nimenomaan riittävät ihmissuhteet korostuivat tukevinä tilannetekijöinä.

Arviointia

AVAIN-mittari ei tavoita niitä asiakkaita, joiden asiat ratkaistaan heti tai joiden asiointi on satunnaista (Kivipelto & Koponen 2020, 133-134). AVAIN-mittari on suunnitelmallisen sosiaalityön väline, mutta varsinkin toimeentulotuen Kela-siirron jälkeen satunnaisesti asioivien määrä on kasvanut. Voi olla, että asiakas ei halua palvelua kuin satunnaisesti johonkin yksittäiseen ongelmaansa, vaikkapa täydentävää toimeentulotukea rästiintyneeseen laskuun. Koska aikuissosiaalityön asiakkuus on vapaaehtoista, lähdetään liikkeelle asiakkaan tuottamasta avuntarpeesta ja samalla pyritään arvioimaan kokonaistilannetta. Vaikka muutakin avuntarvetta olisi, ei väkisin voi auttaa, joten myös juuri niitä erityisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä kuuluu paljon tähän satunnaisesti asioivien asiakasryhmään. Tällöin työntekijä pyrkii samalla markkinoimaan muita palveluja ja asiakas mahdollisesti palaa uudestaan asiakkuuteen tilanteen muuttuessa.

AVAIN-mittari tulee keskeisesti esille, kun Aikuissosiaalityön mittaamisesta puhutaan. Tällä hetkellä mittari ei ole kuitenkaan vielä otettavissa käyttöön omaan työyhteisöömme Varkaudessa, koska sen kehitystyö on kesken ja jatkuu vielä tulevaisuuden hankkeissa. Mittaria on testattu ja kehitystyötä on tehty kuitenkin jo noin kymmenen vuoden ajan. Tulevaisuudessa mittari tai sen tietosisällöt tulevat kuitenkin yleisesti käyttöön. THL:lta saamani tiedon (Minna Kivipelto 07/2020) mukaan AVAIN-mittaria ollaan liittämässä osaksi työikäisten asiakassuunnitelmaa ja sen arviointia. Mallia tullaan testaamaan tulevaisuuden sote-keskusohjelmassa niillä alueilla, jotka haluavat lähteä mukaan testaukseen. Työikäisten palveluissa käytettävät asiakirjapohjat tulevat myöhemmin käyttöön kaikille. Mittari integroidaan osaksi sosiaalihuollon asiakirjoja, mikä mahdollistaa sen, ettei erillisiä ohjelmia enää tarvitse käyttää vaikuttavuuden arvioinnissa.

AVAIN-mittarin testauksesta saadut tiedot ovat juuri sitä tutkimusta aikuissosiaalityön työmenetelmien vaikuttavuudesta, jota tarvitaan. Omassa työssäni voidaan kuitenkin hyödyntää

mittarin perusteella tehtyjä tärkeimpiä havaintoja, esimerkiksi palvelupakettien jatkokehittämisessä. Mittarin tutkimustulokset ovat juuri sitä tietoa, jolla voidaan tuoda esille sosiaalityön osuutta kuntalaisten hyvinvoinnin tuottamisessa. Mittarin luokituksiin ja tutkimustuloksiin nojaten voidaan kuvata sosiaalityön asiantuntemusta: niitä moninaisia työmenetelmiä ja asiakkaiden elämään vaikuttavien asioiden ja mekanismien tuntemusta, jota arkityössä lainsäädännön lisäksi käytetään ja sovelletaan päivittäin.

3.8. Asiakastyytyväisyyskyselyt

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat yksi menetelmä arviointitiedon tuottamiseen. Esimerkiksi Helsingin kaupunki on tehnyt systemaattista asiakastyytyväisyystutkimusta vuodesta 1994 alkaen. Kyselyjen rinnalla käytetään usein muitakin palautemenetelmiä. (Hokkanen 2012, 131, 122-123.)

Liisa Hokkanen (2012) on tutkinut sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyjä Lapin sosiaalitoimistossa. Hokkasen mukaan asiakaskysely on yksi hyväksi havaittu mahdollisuus palvelun vaikuttavuuden arviointiin. Lähtökohtana on, että asiakas itse pystyy kertomaan, onko tullut autetuksi. Asiakkailta on mahdollista tyytyväisyyden lisäksi saada tietoa sosiaalityön yhteydestä elämäntilanteeseen sekä muista palvelutilanteen ulkopuolisista asioista, jotka vaikuttavat muutokseen. Asiakastyytyväisyyskyselyjä voidaan kritisoida, mutta Hokkanen toteaa, ettei kyselyjä kannata hylätä. Kyselyjä on helppo tehdä säännöllisesti ja asiakaskuntaa tavoitetaan laajasti. Niiden kautta on mahdollista saada mukaan laajasti eri ilmiöitä ja asiakkaita, jotka eivät muutoin osallistuisi palvelujen arviointiin. (Hokkanen 2012, 116, 149.)

Asiakastyytyväisyyskyselyjä on kritisoitu siitä, että ne antavat liian positiivisen kuvan. Yleensä 70-80 % vastaajista on tyytyväisiä palveluun. Hokkasen mukaan kyse on kuitenkin myös tulkinnasta. Hokkanen ehdottaa, että tuloksia tulkittaisiin menetelmätietoisesti niin, että vain korkeimmat arvosanan antaneet tulkittaisiin tyytyväisiksi ja muut vastaukset antavat ymmärtää, että asiakkailla on jäänyt palvelussa vielä toivomisen varaa ja palvelua tulisi kehittää. Näin ollen nimenomaan palveluun tyytymättömiin tulee erityisesti kiinnittää huomioita. (Hokkanen 2012, 146.)

Hokkasen (2012, 154) aineiston lomakkeessa kysyttiin seuraavat kysymykset, joihin asiakas vastasi viisiportaisella asteikolla: Koetko tullesesi kuulluksi tämän tapaamisen aikana? Onko työntekijällä sama käsitys avuntarpeistasi kuin sinulla? Onko työntekijällä sama käsitys sovitusta tavoitteista kuin sinulla? Lisäksi aiemmin asioineilta kysyttiin: Onko edellisellä tapaamiskerralla sovitut tavoitteet saavutettu? Miten elämänilanteesi on muuttunut edellisen tapaamiskerran jälkeen? Millainen merkitys työntekijän työllä on ollut elämäntilanteellesi?

Tuloksia

Huomionarvoista on, että ensi kertaa asioivat kokivat useammin tullessa hyvin kuulluksi kuin jo aiemmin asioineet. Kolmasosa asiakkaista arvioi työntekijän työllä olevan melko paljon ja kolmasosa paljon vaikutusta elämäntilanteeseen. 10 prosenttia asiakkaista arvioi, että työntekijällä ei ollut vaikutusta elämäntilanteeseen. 47 prosenttia vastaajista arvioi elämäntilanteen muuttuneen positiiviseen suuntaan, 45 prosenttia pysyneen ennallaan ja 8 prosenttia arvioi muutoksen olleen negatiiviseen suuntaan. 57 prosenttia vastaajista arvioi oman ja työntekijän tulkinnan avun tarpeesta täysin samaksi ja 31 prosenttia lähes samaksi. Vastaajista 56 prosenttia arvioi yhteisen tavoitteen löytyneen ja 32 prosenttia arvioi osittain yhteisten tavoitteiden löytyneen. (Hokkanen 2012, 130-136.)

Tehdyn analyysin mukaan, kun tavoitellaan tuloksellista (vaikuttavaa) palvelua, tulee palvelujen suunnittelussa kiinnittää erityisesti huomiota työntekijän ja asiakkaan kohtaamistilanteeseen ja dialogisuuteen. Dialogisuuden lisäksi suunnitelmallisuus tukee työskentelyn vaikuttavuutta. Se ei kuitenkaan takaa sitä. Hokkanen nostaa esille saman kuin AVAIN-mittarin analyysit: Dialogisuus ei yksinään riitä auttamaan asiakkaita, vaan tarvitaan laajoja yhteiskunnallisia uudistuksia ja toimia. Hokkanen nostaa esille myös sen, että asiakkuuden kesto ei voi olla tuloksellisuuden mittari. Asiakkuus ei saa olla tuloksellisuuden tavoittelun nimissä lyhytkestoista silloin kun sen tarve on pitkäkestoista. (Hokkanen 2012, 146-147 ; Kivipelto & Koponen 2020, 133.)

Arviointia

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tärkeä ja helposti toteutettava tapa kerätä tietoa. Omassa työyhteisössäni asiakaspalautetta on säännöllisesti kerätty kyselyin. Viimeisin kysely omassa työyhteisössäni toteutettiin kuukauden mittaisella ajanjaksolla asiakkaille jokaisen tapaamisen jälkeen sähköisesti lähetettävän linkin kautta. Tämä tapa oli hyvä ja nykyaikainen, mutta mielestäni kuitenkin asiakaskuntaan sopimaton tiedonkeruutapa. Sähköisen palautelomakkeen lisäksi olisi ollut tärkeää olla myös paperilla täytettävä versio kyselystä. Monet ihmiset jäävät kyselystä syrjään, jos siihen vastaaminen vaatii esimerkiksi älypuhelimien käyttöä. Tämä onkin tärkeä asia ottaa pohdittavaksi tulevaisuuden asiakaskyselyissä. Sähköinen lomake on nopea tapa, mutta se ei välttämättä tavoita nimenomaan niitä henkilöitä, joiden riippuvuus sosiaalipalveluista on suurinta ja joiden mielipide palveluiden kehittämiseksi olisi tämän vuoksi erittäin oleellinen. Hokkanen tutkimus nostaa hyvin esille huomioita kohtaamisen ja dialogisuuden tärkeydestä ja siitä ettei se kuitenkaan pelkästään riitä. Edelleen esiin nousee rakenteellisten tekijöiden merkitys.

3.9. Yhteenveto mittareista

Tietoa voidaan tuottaa monesta eri näkökulmasta, eri menetelmin, eri tahojen toimesta ja eri tarkoituksia varten. Olen seuraavassa taulukossa 1 jaotellut aiemmin esittelemiäni mittareita siitä näkökulmasta mitä kullakin mittarilla arvioidaan ja kuka arvion tekee.

		Arvioinnin kohde	
		Asiakkaan tilanne	Sosiaalityö
Arvion tekijä	Asiakas	<ul style="list-style-type: none">• Aikuisväestön hyvinvointimittari• Kykyviisari• ESY• AVAIN	<ul style="list-style-type: none">• Asiakastyytyväisyyskyselyt• AVAIN
	Sosiaalityö	<ul style="list-style-type: none">• VIVA• Nuorille aikuisille suunnattu mittari kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin• AVAIN	<ul style="list-style-type: none">• AVAIN

Taulukko 1. Mittarit arvion tekijän ja arvioinnin kohteen mukaisesti

Kun asiakas arvioi omaa tilannettaan, voidaan puhua itsearviointimittareista. Näitä tässä tarkastelussa olivat Aikuisväestön hyvinvointimittari, Kykyviisari sekä ESY. Nämä mittarit olivat siltä osin samankaltaisia, että asiakas itse arvioi oman elämäntilannettaan eri osa-alueilla ja tätä arviointia käytetään asiakastyön tukena. Itsearviointimittarit toimivat hyvin tukena asiakkaan tilanteen kartoittamisessa ja uudelleen tehtynä muutosten huomaamisessa asiakkaan tilanteessa.

Tässä lopputyössä mukana olleista mittareista asiakas arvioi sosiaalityötä ja samaansa palvelua nimenomaan asiakastyytyväisyyskyselyissä. Asiakastyytyväisyyskyselyillä voidaan suhteellisen vähällä vaivalla saada suuren asiakaskunnan mielipiteitä heidän saamastaan palvelusta. Jos kysely tehdään säännöllisesti, saadaan pidemmällä aikavälillä myös vertailutietoa. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tuottamaan tietoa on mahdollista hyödyntää sosiaalipalveluiden kehittämisessä, kunhan kysymykset on laadittu huolella. On syytä miettiä tarkkaan mistä asiasta asiakkaiden mielipide halutaan kuulla ja miten kysymys muotoillaan. Yleiset kysymykset tyytyväisyydestä palveluun eivät välttämättä auta työn kehittämisessä.

Mukana olleista mittareista VIVA:ssa ja nuorille aikuisille suunnatussa mittarissa kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin työntekijä arvioi asiakkaan tilannetta. Näillä mittareilla saadaan tuotettua läpileikkausta asiakaskunnasta ja heidän tavoitteistaan ja asiakkuuden syistä.

AVAIN-mittari oli mukana olleista mittareista ainoa, jossa sosiaalityö itse arvioi myös tehtyä sosiaalityötä ja siinä käytettyjä menetelmiä. AVAIN-mittari on mukana nelikentän kaikissa osioissa.

Tämä kertoo lähinnä siitä, että mittari tuottaa tietoa hyvin laajasti ja kykenee yhdistämään eri ulottuvuudet.

Toinen näkökulma tiedontuotantoon on jaotella mittareita siitä näkökulmasta kenelle tietoa ensisijaisesti tuotetaan. Tämä jako on kuvattu seuraavaan taulukkoon 2.

Kenelle tietoa tuotetaan	
Asiakkaalle	Organisaatio, päätöksenteko, laajemmin kuntalaisille
<ul style="list-style-type: none">• Aikuisväestön hyvinvointimittari• Kykyviisari• ESY• AVAIN	<ul style="list-style-type: none">• VIVA• Nuorille aikuisille suunnattu mittari kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin• AVAIN• Asiakastytyväisyyskyselyt

Taulukko 2. Mittarit tiedontuotannon näkökulmasta

Tietoa voidaan tuottaa eri tarkoituksiin ja on syytä huomata, että ennen käytettävän mittarin valintaa tulee miettiä tarkasti tiedon käyttötarkoitusta. Itsearviointimittarit tuottavat välitöntä tietoa asiakkaalle. Asiakas tuottaa tietoa omasta tilanteestaan ensisijaisesti itseään ja omaa asiakasprosessiaan varten. Tieto on lähinnä tarkoitettu asiakkaalle ja työntekijälle asiakkaan tilanteeseen sopivien palveluiden suunnittelun tueksi. Näitä tietoja on mahdollista koota myös organisaation käyttöön, mutta mittarit itsessään eivät sisällä tämän kaltaista koottua tiedonkeruun prosessia vaan tietojen kerääminen, dokumentointi ja hyödyntäminen laajemmin asiakastyön prosessien kehittämisen tueksi tulisi suunnitella erikseen.

Osa mittareista on suunniteltu nimenomaan organisaatiota varten tehtävän tiedontuotannon tueksi. Niiden avulla, hieman eri näkökulmista, saadaan tietoa asiakkuuksista, käytetyistä työtavoista ja asiakkaiden tavoitteista. Mittarin käyttö on tutkimuksellisempaa ja tietoa tuotetaan suurempien linjojen esiintuomiseksi. Asiakastytyväisyyskyselyjä on mahdollista muokata ja hyödyntää sen mukaan millainen tarve organisaatiolla kulloinkin on ja mistä tietoa asiakkailta halutaan.

AVAIN-mittari yhdistää myös nämä näkökulmat. Se tuottaa tietoa sekä asiakkaalle itselleen ja toimii osana asiakasprosessia, mutta se tuottaa tietoa myös laajemmin palvelujen vaikuttavuudesta. Tätä tietoa organisaatio pystyy hyödyntämään palveluiden ja työprosessien kehittämisessä sekä laajemmin sosiaalisiin ongelmiin vastaamisessa.

4. Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän lopputyön tarkoituksena on ollut tiivistetysti tuottaa tietoa olemassa olevista aikuissosiaalityössä käytössä olevista mittareista. Tavoitteena on ollut lisäksi käsitellä mittaamista ja tiedontuotantoa osana rakenteellista sosiaalityötä.

Aineistohakujen pohjalta päädyin seitsemään eri mittariin; Aikuisväestön hyvinvointimittari, Kykyviisari, Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY), VIVA, Nuorille aikuisille suunnattu mittari kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin, AVAIN sekä Asiakastytyväisyyskyselyt. Olen esitellyt mittareiden käyttöä ja käyttökokemuksia, tutkimustuloksia sekä niiden pohjalta arvioinut mittareiden käytettävyyttä arjen asiakastyössä.

Mittaaminen ja tiedontuotanto ovat hyvin monitahoisia asioita. Mittareiden käyttöönottoa suunniteltaessa on hyvä miettiä tarkkaan prosessia; mitä tietoa tarvitaan ja mihin. Ei kannata lähteä liikkeelle jostakin tietystä mittarista vaan tiedontarpeesta. Mittaamisessa on hyvä kysyä kuka arviota tekee (asiakas vai sosiaalityöntekijä), mikä on arvioinnin kohteena (asiakkaan tilanne vai sosiaalipalvelut) ja kenelle tietoa ensisijaisesti tuotetaan (asiakkaalle itselleen vai organisaatiolle ja päätöksenteon tueksi). Kaikki nämä kysymykset ohjaavat siihen miten asiaa kannattaa lähestyä. Tätä samaa asiaa korostaa myös johdannossa esittelemäni Raija Väisänen (2014) sosiaalihuollon käsite ja tutkimus. Väisänen tuo esille, että tulkinnat tuloksellisuudesta vaihtelevat riippuen siitä mistä näkökulmasta asiaa katsotaan. Ei ole siis yhdentekevää mikä näkökulma mittaamiseen valitaan.

Tiedontuotannon tarpeen selkeyttämisen ja näkökulman valinnan jälkeen on syytä pohtia miten tietoa aiotaan hyödyntää. Kaikkien mittareiden tarkastelussa esille on tullut aikaresurssin käyttö. Tiedontuotanto vaatii aikaa, joten kokonaisuus ja tietojen jatkohyödyntäminen olisi syytä miettiä huolella. Ei ole syytä käyttää työntekijöiden aikaa tiedontuotantoon, jos tuotettu tieto on sellaista, jota ei voida tai osata hyödyntää. Varsinainen haaste ei siis olekaan mittareiden käytössä, vaikka sekin toki voi olla haastavaa, vaan tietojen hyödyntämisessä. Tarvitaan tulkintaa ja menetelmällistä osaamista, jotta yksittäiset tiedot muodostavat luotettavan kokonaisuuden, johon esimerkiksi päätöksentekijät uskaltavat nojata. Juha Hämäläinen (2014, 66-67, 74, 77) on eritellyt sosiaalityössä ja rakenteellisessa sosiaalityössä tarvittavaa osaamista. Hän nostaa esille tieteellisen luku- ja kirjoitustaidon, kyvyn analyttiseen päättelyyn ja ongelmanratkaisuun sekä tiedonhankinnan menetelmien tuntemuksen sekä kehittämis- ja viestintäosaamisen.

Erilaisia mittareita tarvitaan siis eri tarkoituksiin. Tarkastelussa nousi keskeisesti esille AVAIN-mittari, koska se on laaja-alaisin tarkastelun alla olevista mittareista. On kuitenkin tärkeää huomata, että myös muita mittareita tarvitaan. Helposti käyttöön otettavat ja kokeiltavat mittarit ovat myös arvokkaita tuottamaan tietoa esimerkiksi asiakkaan itsearvioinnin tueksi tai luomaan yleiskuvaa

asiakaskunnan kohtaamista ongelmista.

Mittareiden tarkastelussa tietyt asiat nousivat käyttökokemuksissa esille riippumatta siitä mitä mittaria käytettiin. Yleisinä haasteina esille nousivat mittareiden erillisyyttä asiakastietojärjestelmästä ja niiden käytön työläisyys. Pohdinnan alla oli myös se pystytäänkö mittareilla tuomaan esille sosiaalityön vaikutuksia tai vaikuttavuutta. Myös yhteisiä positiivisia puolia nousi esille. Hankkeessa, jossa kokeiltiin eri itsearviointimittareita, todettiin, että mittarit auttavat asiakasta konkretisoimaan tilannettaan (Tanttu 2019, 20). Samoin ISO SOS -hankkeen loppuraportissa on vedetty yhteen kolmen eri mittarin kokeiluja ja todettiin, että mittarit auttavat asiakasta saamaan äänensä kuuluviin ja mittarin avulla esille tuli sellaisia asioita, joita muutoin ei olisi löydetty. Mittarin käyttö voi auttaa hahmottamaan paremmin asiakkaan elämäntilannetta ja parantaa asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä sekä tukea palvelutarpeenarviota. Tämä kuitenkin vain silloin, jos mittarin käyttö ei ole liian vaativaa. (Okulov 2020b, 11)

Tarvitaan siis mittari, joka on osa asiakastietojärjestelmää. Tähän tulevaisuudessa päästäänkin, kun AVAIN-mittari integroidaan osaksi sosiaalihuollon asiakirjoja, mikä mahdollistaa sen, ettei erillisiä ohjelmia enää tarvitse käyttää vaikuttavuuden arvioinnissa. Tulevaisuudessa yhtenäiset ja valtakunnalliset tiedonkeruun menetelmät mahdollistavat vertailukelpoisen tiedon tuottamisen ja palveluiden ja kehittämishankkeiden oikein kohdentamisen.

Osana tätä lopputyötä olen pohtinut mittareiden käyttöä nimenomaan oman työyhteisöni näkökulmasta. Tärkeää olisi aikuissosiaalityön oma asiakastyytyväisyyskysely säännöllisesti. Ajoittain asiakastyytyväisyyttä on mitattu sosiaalipalveluiden tasolla yhteisellä, saman sisältöisellä kyselyllä, mutta se ei ole riittävää. Kysymykset tulisi olla Hokkasta (2012) mukailten lyhyet ja ytimekkään, mutta kuitenkin selkeästi aikuissosiaalityöhön linkittyvät. Kyselystä tulisi olla sekä sähköinen lomake että paperilla täytettävä versio. Hyväksi olen arvioinut myös kykyviisarin käytön osana kuntouttavaa työtoimintaa ja työpajatoimintaa. Tämä onkin jo tällä hetkellä käynnissä olevaa toimintaa. Näiden lisäksi olisi syytä tuottaa tietoa yleisesti asiakaskunnasta ja yleisimmistä esille nousevista ongelmista ja niihin annettavista palveluista. Myös asiointitapojen (puhelinkontakti, videovälitteinen etävastaanotto, varattu aika toimistolla, kotikäynti, verkostopalaveri, kirjallinen tai sähköinen hakemus) tarkastelu voisi tuottaa mielenkiintoista tietoa sosiaalityön nykytilasta. VIVA-mittaria mukailten voisi tehdä esimerkiksi kuukauden mittaisen Excel-pohjaisen seurannan, jolla pyrkisi läpileikkaukseen asiakaskunnasta. Seurattavina asioina voisivat olla asiointitapojen tarkastelun lisäksi asiakkaiden ajanvarausten ensisijaiset syyt sekä käytetyt työmenetelmät.

Lopuksi

Omat ennakko-odotukseni tätä lopputyötä kohtaan olivat hieman erilaiset kun lopputoteutus. Ajatuksenani oli, että mittareihin perehtymällä löydän hyväksi havaitun ja omaan työhöni sopivan mittarin, joka vähitellen otetaan käyttöön ja sidotaan osaksi aikuissosiaalityön palvelupaketteja. Mitä enemmän mittaamiseen perehdyin, sitä enemmän ajatus varsinaisista mittareista siirtyi taka-alalle. Huomasin, että mittareita on kehitetty erilaisiin tarpeisiin eikä tältä osin mittareista erotu yhtä tai kahta hyvää. Oleellisempaa onkin miettiä millaista tietoa tarvitaan ja mihin sitä käytetään.

Olen tullut entistä vakuuttuneemmaksi siitä, että tiedontuotantoon ja sen hyödyntämiseen tulisi olla selkeä, työyhteisössä ja organisaatiossa auki kirjoitettu prosessi. Asiakaskunnan tarpeisiin paremmin perehtymällä voitaisiin perustella esimerkiksi työn painopistealueita niin työntekijöille, kuntalaisille kuin päättäjillekin. Se voisi toimia myös sosiaalityön positiivisen markkinoinnin tukena ja sillä voisi perustella keskittymistä esimerkiksi työllistymiskysymyksiin, ennaltaehkäisyyn tai osallisuuskäsitteeseen. Oleellista on taito hyödyntää tietoa ja laittaa se palvelemaan asiakkaita.

Kenelle tiedontuotannon prosessin kehittäminen sitten kuuluu? Esimiehille ja johtajille ensisijaisesti, mutta uskon, että yksittäisellä sosiaalityöntekijälläkin on tähän kokonaisuuteen annettavaa, kunhan mahdollisuus tehdä rakenteellista sosiaalityötä sidottaisiin tiiviiksi osaksi työnkuvaa. Tämä voisi olla mahdollista siten, että organisaatiossa olisi erillisiä kehittäjäsosiaalityöntekijän tehtäviä. Rakenteellisella työllä on niin suuri merkitys tämän hetken ja tulevaisuuden ongelmiin vastaamisessa, että organisaatiot ovat pakotettuja miettimään miten työtä järjestelmän kehittämiseksi tullaan tekemään. Vastaukset eivät löydy yksilötyöntekijöitä lisäämällä vaan rakenteellisiin tekijöihin perehtymällä.

Tämän lopputyöprosessin aikana mieleeni on tullut joitakin tiedontuotantoon liittyviä tutkimusajatuksia. Ylipäänsä aikuissosiaalityön mittaaminen ja vaikuttavuustutkimus on vasta alkuvaiheessa, joten tältä alueelta tutkittavaa löytyisi paljonkin. Erityisen tärkeäksi koen kuitenkin asiakkaiden kokemusten ja sosiaalityöntekijöiden näkökulman yhdistämisen. Olisi tärkeää hyödyntää yleisesti aikuissosiaalityöstä kertovaa tietoa (kuten asiakkuuden syyt, asiakkaiden tarpeet, annetut palvelut ja käytetyt työmenetelmät) asiakkaiden tuottamaan tietoon siitä kuinka he kokisivat tulevansa autetuksi. Tässä voisi asiakkaiden osalta lähteä liikkeelle toiveista ja tarpeista ja aivan uusista ajatuksista eikä olemassa olevista työmuodoista ja rakenteista. Yhdistämällä erilaisia tietoja voisi olla mahdollista löytää uutta näkökulmaa ihmisten auttamiseen.

Rakenteellisessa sosiaalityössä on voimakkaasti läsnä ajatus muutostyöstä, jonka kohteena ei ole asiakas vaan järjestelmä. Asiakas ei kuitenkaan ole rakenteellisen sosiaalityön sivustakatsoja, vaan keskiössä; muutoksen tarpeen esille tuoja, elämässään muutoksen kokija ja tehdyn muutostyön paras

arvioija. Yhteiskunnan rakenteelliset muutokset ja työkäytäntöjen, palveluiden ja lainsäädännön muutokset vaikuttavat suuriin ihmisryhmiin hyvin konkreettisesti heidän jokapäiväisessä elämässään. Vastuu on siis suuri eikä ole yhdentekevää miten ja millä tiedoilla muutostyötä lähdetään tekemään. On tärkeää, että käytettävissä on mahdollisimman totuudenmukainen kuva niistä ongelmista, joita ihmiset elämässään kohtaavat. Tarvitaan tietoa siitä millaisin keinoin ongelmiin voidaan vaikuttaa – niin ennaltaehkäisevästi kuin korjaavasti – ja rohkeutta ottaa tämä tieto osaksi strategista suunnittelua. Tällöin on mahdollista järjestelmän keinoin tuottaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta, tasata hyvinvointieroja ja mahdollistaa asiakkaalle muutos parempaan.

Lähteet

- Buchen, Anna-Reeta 2019. ESY-menetelmällä tietoa asiakkaan elämäntilanteesta – mittari dialogisen työskentelyn tukena. Pro gradu –tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskunta ja kauppatieteiden tiedekunta
- Dahler-Larsen, Peter 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Helsinki: Stakes. FinSoc arviointiraportteja 3/2005
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2020
<https://www.diak.fi/tyoelamapalvelut/kehittamistyokalut/3x10d/> (Luettu 29.10.2020)
- Hankosalo, Timo 2016. ESY-menetelmän käsikirja. ESY – elämäntilanteen selvittämisen ympyrä.
<https://docplayer.fi/36947352-Elamantilanteen-esy-selvittamisen-ympyra.html> (Luettu 12.10.2020)
- Heinonen, Jari 2014. Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Pohjola & Laitinen & Seppänen (toim.) 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIPress, 37-63.
- Hokkanen, Liisa 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi. 116-161.
- Hämäläinen, Juha 2014. Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa Pohjola & Laitinen & Seppänen (toim.) 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIPress, 64-86.
- Karjalainen, Pekka & Blomgren, Sanna & Mikkonen, Jaana & Nevalainen, Jaana 2013. Tapauskohtaista vaikuttavuutta Tuusulassa. Teoksessa Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (toim.) 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportti 8/2013. THL. 52-79.
- Karjalainen, Pekka & Kettunen, Pekka & Kivipelto, Minna & Kotiranta Tuija 2011. Sosiaalipalvelujen vaikutuksia on vaikea mitata. Entä jos laajennetaan näytön käsitettä? Tesso. Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti 3-4/2011. 52-53.
- Kemppainen, Tarja & Ojaniemi, Pekka 2012. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 43-64.
- Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Suojanen, Riitta 2013. AVAIN-mittarin kehittäminen Seinäjoen sosiaalivirastossa. Teoksessa Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (toim.) 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportti 8/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 28-52.
- Kivipelto, Minna (toim) 2020. Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Kivipelto, Minna & Karjalainen, Pekka & Koponen, Erja & Kiukko, Eeva 2020. Loppupäätelmät. Teoksessa Kivipelto, Minna (toim.) 2020. Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 136-138.
- Kivipelto, Minna & Koponen, Erja 2020. Tutkimuksen arviointia. Teoksessa Kivipelto, Minna (toim.) 2020. Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 132-135.
- Kivipelto, Minna 2019. Rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen luennot: Arviointi- ja

vaikuttavuustutkimuksen keskeisiä suuntauksia 4.4.2019, Vaikuttavuustiedon merkitys ja mahdollisuudet sosiaalityössä 4.4.2019, Arviointi- ja vaikuttavuustutkimus rakenteellisessa sosiaalityössä 4.4.2019

Kivipelto, Minna & Tanhua, Hannele & Jokela, Merita 2019. Selvitys toimeentulotukiuudistuksen vaikutuksista. Raportti 11/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Koponen, Erja & Kivipelto, Minna 2020. Kokeilun arviointiasetelma. Teoksessa Kivipelto, Minna (toim.) 2020. Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 90-100.

Koponen, Erja 2020. Arviointitulokset. Teoksessa Kivipelto, Minna (toim.) 2020. Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 101-131.

Koponen, Erja & Maksimainen, Markku 2019. Kuntien aikuissosiaalityön kokemuksia Osallistavan sosiaaliturvan kokeilusta, AVAIN-mittarista ja sosiaalityön tulevaisuudesta. Tutkimuksesta tiiviisti 37, 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Korteniemi, Pertti & Kotiranta, Tuija & Kivipelto, Minna 2012. Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi. 89-115.

Kotiranta, Tuija & Mäntysaari, Mikko 2017. Vaikuttavuus tulee ja menee – ja palaa taas takaisin. Teoksessa Tuulio-Henriksson, Annamari & Kalliomaa-Puha, Laura & Rauhala, Pirkko-Liisa (toim.) 2017. Harkittu, tutkittu, avoin. Marketta Rajavaaran juhlaKirja. Kelan tutkimus. Helsinki. 35-50.

Manssila, Jaana & Rahikka, Anne & Sjöblom Stina 2018. Suositus toimintakykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. TOIMIA.

Matthies, Aila-Leena & Närhi, Kati 2014. Ekososiaalinen lähestymistapa rakenteellisen sosiaalityön viitekehyksenä. Teoksessa Pohjola & Laitinen & Seppänen (toim.) 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIpress, 87-116.

Mullaly, Bob 2007. The New Structural Social Work (3rd ed.) Toronto: Oxford University Press

Okulov, Seija 2020a. Kykyviisari sosiaalityössä. Raportti kykyviisarikokeilun toteutuksesta ISO SOS -hankkeessa. <https://sivusto.kykyviisari.fi/wp-content/uploads/2020/03/Raportti-Kykyviisari-kokeilun-toteutuksesta-ISO-SOS-hankkeessa.pdf> (Luettu 12.10.2020)

Okulov, Seija 2020b. Osallistuivatko asiakkaat ja vaikuttivatko kokeilut? ISO SOS -hankkeen projektitutkimuksen loppuraportti. <https://www.isonet.fi/documents/10510/31325/ISO+SOS+-tutkimusraportti/4f61e976-72f5-4354-86af-7b4589c2bc90> (Luettu 12.10.2020)

Pohjola, Anneli 2014. Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola & Laitinen & Seppänen (toim.) 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIpress, 16-36.

Pohjola, Anneli 2012a. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9-15.

Pohjola, Anneli 2012b. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19-42.

Pohjola, Anneli 2018. Rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen luento Mitä on rakenteellinen sosiaalityö ja asiantuntijuus? 12.10.2018

Puurunen, Piia & Roivainen, Irene 2011. Jane Addams, settlementityön ja kansalaiskeskeisen sosiaalityön uranuurtaja. Teoksessa Ruuskanen & Savolainen & Suonio (toim.) 2011. Toivo sosiaalisessa, toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä, UNIPress, 15-38.

Rekola, Hanna 2019. Käyttöohje: Aikuisväestön hyvinvointimittari. Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.

http://www.socca.fi/files/8189/Aikuisvaeston_hyvinvointimittarn_kayttoohjeet_kesakuu_2019.pdf (Luettu 12.10.2020)

Seppälä, Maina (toim.) 2020. Kuinka ottaa käyttöön aikuisväestön hyvinvointimittari ja mitä siitä tulisi tietää. Esko – kohti tasa-arvoisempaa työelämää (2018-2020) -hanke. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy. Grano. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2020/03/Menetelm%C3%A4opas_valmis.pdf (Luettu 12.10.2020)

Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301), finlex.fi

Socca, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus 2020. Aikuisväestön hyvinvointimittari, versio 2.8 /1.1 http://www.socca.fi/files/8141/Aikuisvaeston_hyvinvointimittari.pdf (Luettu 12.10.2020)

Tanttu, Satu Marja 2019. Essoten aikuissosiaalityötä kehittämässä, ISO SOS-osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä

<https://www.isonet.fi/documents/10510/31325/ISO+SOS+Essoten+loppuraportti/bb10b1ab-f874-4840-8d4d-413401bd733c> (Luettu 12.10.2020)

Toikko, Timo & Rantanen Teemu 2014. Tuotetaanko sosiaalityöstä kokemukseen vai näyttöön perustuvaa tietoa. Teoksessa Zechner, Minna (toim.) 2014. Hyvinvointitieto: kokemuksellista, hallinnollista ja päätöksentekoa tukevaa? Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 15. 119-135.

Työterveyslaitos 2019. Kykyviisari. Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä. Käyttöopas. Työterveyslaitos, Solmu-hanke. https://sivusto.kykyviisari.fi/wp-content/uploads/2019/10/Kykyviisari_kaytto_opas_paivitys_SF_171019_yleinen-.pdf (Luettu 12.10.2020)

THL 2020. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/tuotokset> (Luettu 29.10.2020)

Väisänen, Raija 2014. Sosiaalihuoty hyvinvoinnin ilmentäjänä aikuissosiaalityössä. Teoksessa Zechner, Minna (toim.) 2014. Hyvinvointitieto: kokemuksellista, hallinnollista ja päätöksentekoa tukevaa? Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 15. 136-149.

Yliruka, Laura & Mannerström, Kaija & Jouttimäki, Päivi 2013. Arviointimallia kehittämässä Helsingin läntisellä sosiaaliasemalla. Teoksessa Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (toim.) 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportti 8/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 79-100.

Liite 1: Luettelo taulukoista

Taulukko 1. Mittarit arvion tekijän ja arvioinnin kohteen mukaisesti

Taulukko 2. Mittarit tiedontuotannon näkökulmasta