

# **AIKUISVÄESTÖN HYVINVOINTIMITTARI AIKUISSOSI- AALITYÖN APUVÄLINEENÄ**

Leena Impiö  
Maisterintutkielma  
Sosiaalityö  
Humanistis-yhteiskuntatie-  
teellinen tiedekunta  
Jyväskylän yliopisto  
Kokkolan yliopistokeskus  
Chydenius  
Kevät 2021

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
Tekijä Leena Impiö	
Työn nimi Aikuisväestön hyvinvointimittari aikuissosiaalityön apuvälineenä	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Maisteritutkielma
Aika Kevät 2021	Sivumäärä 39 + 3 liitettä
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tutkimukseni käsittelee aikuisväestön hyvinvointimittarin (AVHV) käyttöä aikuissosiaalityössä. Tavoitteenani oli tutkia mittarin käyttöä ja tutkimuskysymyksillä etsin vastausta siihen, selkeyttikö mittari asiakkaan tilannetta hänelle itselleen ja kokiko asiakas saaneensa mittarista sellaista hyötyä, että voisi käyttää mittaria uudelleen. Tutkimusmetodi oli fenomenologinen toimintatutkimus ja tuloksia analysoin sisällönanalyysillä.</p> <p>Empiirisen tutkimusaineiston keräsin puolistrukturoidulla kysymys/palautelomakkeella, jolla tavoittelin asiakkaita Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän aikuissosiaalityön parista. Tutkimusaineiston keräsivät työtoverini, koska omien asiakkaiden käyttö tutkimuksessa olisi voinut vaarantaa asiakassuhteitani. Tutkimukseni kohteena oleva aikuisväestön hyvinvointimittari sisältää yhdeksän eri ulottuvuutta, ne ovat elämän osa-alueita, joiden kautta rakentuu ihmisen hyvinvointi. Jokainen ulottuvuus muodostuu muuttujista, jotka ovat teemoitettu siten, että muuttujat jäsentävät ja havainnollistavat asiakkaan kokonaishyvinvointia.</p> <p>Kysymys/palautelomakkeella oli 14 erilaista avointa kysymystä, joista 7 käsitteli hyvinvointimittarin toimivuutta asiakkaan näkökulmasta, 5 mittarin käyttökokemusta ja 1 kysymys mittarin läpikäyntiä asiakkaan ja omatyöntekijän kanssa. Yhdessä kysymyksessä pyysin lupaa haastatella asiakkaita, mutta kukaan ei siihen suostunut. Asiakkaita tutkimukseen oli tarkoitus saada noin kaksikymmentä, vastausten määrä jäi kuitenkin yhdeksään.</p> <p>Mittarista saatujen kokemusten lista oli hämmästyttävän suuri, yhdeksästä vastaajasta kuusi koki saavansa jonkinasteista hyötyä mittarin käytöstä ja kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että ei hyötynyt mittarin käytöstä, yksi asiakkaista ei vastannut kysymykseen. Tämän tutkimuksen kohdalla voitaneen sanoa, että aineistosta kävi ilmi enemmän yhtäläisyyksiä kuin poikkeavuuksia.</p> <p>Tutkimustuloksista käy ilmi, että asiakkaat kokivat mittarin ”avaavan silmät”, toisin sanoen se konkretisoi ongelmia, ja antoi ajattelemisen aihetta. Myös tulevaisuuden pohtiminen tuli mittarin myötä ajankohtaiseksi ja tuloksista käy ilmi, että mittarin täyttäminen vahvisti uskoa tulevaisuuteen. Ongelmien kartoitus ja niistä keskusteleminen on ensiarvoisen tärkeää asiakkaille, joiden toimintakyky ja oma-aloitteellisuus ja sitä kautta hyvinvointi on heikentynyt. Mittarin kysymykset koettiin asiallisina ja helppoina vastata, tarvittaessa omatyöntekijä auttoi mittarin kysymysten hahmottamisessa.</p>	
Asiasanat	aikuissosiaalityö, hyvinvointi, aikuisväestön hyvinvointimittari
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	



## KUVIOT

KUVIO 1	Hyvinvointimittarin 9 ulottuvuutta. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 2A, 13.).....	14
KUVIO 2	Hyvinvointimittarin ulottuvuuksien muuttujia. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 2A, 14.).....	15
KUVIO 3	Kuva 3. Toimintatutkimuksen spiraali (emt., 212.).....	20

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	3
	2.1 Aikuissosiaalityö tutkimusympäristönä.....	3
	2.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset .....	8
3	TUTKIMUKSEN TEOREETTISET JA KÄSITTEELLISET JÄSENNYKSET .....	9
	3.1 Hyvinvointi teorioiden valossa.....	9
	3.2 Hyvinvoinnin mittaaminen .....	12
4	AIKAISEMPI TUTKIMUS AIHEESTA.....	16
5	TUTKIMUKSEN METODISET LÄHTÖKOHDAT .....	19
6	TUTKIMUKSEN KULKU.....	23
	6.1 Toimintatutkimusprosessi tässä tutkimuksessa.....	23
	6.2 Tutkimusaineisto.....	25
	6.3 Aineiston analyysi.....	26
7	TUTKIMUSETIIKKA .....	28
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	30
	8.1 Asiakkaiden kokemukset mittarin toimivuudesta oman hyvinvoinnin tarkastelussa.....	30
	8.2 Asiakkaiden kokemus mittarin käytöstä aikuissosiaalityön apuna.....	34
9	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	37

## LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake palautteeseen

Liite 2. Saatekirje asiakkaalle

Liite 3. Saatekirje työntekijälle

# 1 JOHDANTO

Olen kiinnostunut aikuissosiaalityöstä ja pohtinut työssäni sen vaikutuksia. Yhteiskunnan lisääntyvä pahoinvointi asettaa haasteita aikuissosiaalityölle ja onkin äärimmäisen tärkeää, että etsitään erilaisia keinoja, jolla aikuissosiaalityön toimintatapoja voidaan kehittää.

Tutkijat Sanna Blomberg ja Minna Kivipelto (2012, 4) Terveyden- ja hyvinvoinninlaitokselta ovat kartoittaneet Valtaistus-tutkimuksessaan aikuissosiaalityötä valtakunnallisesti. Heidän tutkimuksestaan käy ilmi, että sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityötä tehdään yleisesti asiakkaiden kanssa, joiden ongelmat koskevat ennen kaikkea päihteiden väärinkäyttöä, työttömyyttä ja toimeentuloa sekä yleensä elämänhallintaa. Tutkimuksen mukaan sosiaalitoimistojen työskentelyssä käytetään menetelmiä, jotka korostavat asiakkaiden tukemista ja kannustamista ja ominaista siinä on työskenteleminen muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Mielenkiintoista tutkimuksessa on nimenomaan se, että Blombergin ja Kivipellon (2012, 5) mukaan aikuissosiaalityön kehittäminen tapahtuu työpaikoilla lähinnä erilaisissa kokouksissa ja palaverissa. Toisin sanoen työn kehittämistä ja arviointia ei seurata jäsenyntyneemmin ja sen seuranta onkin heidän mielestään vasta kehittymässä. (Emt.)

Tutkimuksessani haluan testata aikuissosiaalityön kehittämiseen tehtyä hyvinvointimittaria, joka on kehitetty pääkaupunkiseudun kuntien ja pääkaupunkiseudun osaamiskeskus Soccan (Socca) yhteistyönä. Mittarin testaus suoritetaan Kainuun sosiaali- ja terveystalvelujen (Kainuun sote) muutos aikuissosiaalityössä, testajina palvelutarpeenarviointitiimi (PTA) sekä muutos sosiaalityön työntekijät. Mittaristo on ollut aiemmin käytössä muun muassa Suomussalmella, joka on yksi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän kunnista.

Mittarit sosiaalityössä pyrkivät osoittamaan palvelun vaikuttavuutta ja asiakkaan elämäntilanteen muutosta. On tärkeää, että sosiaalityössä tehtäviä toimenpiteitä arvioidaan, näin voidaan osoittaa esimerkiksi oikeudenmukaisuuden edistäminen ja syrjinnän poistaminen, jotka ovat sosiaalityön perusajatuksia. Mittaamista ei pitäisi tehdä vain siksi, että halutaan osoittaa sosiaalityön tehokkuutta,

vaan sillä pyritään auttamaan sosiaalityön asiakasta. (Kivipelto & Kotiranta 2014, 173–176.)

Katja Kuusisto ja Eeva Ekqvist (2016, 656) puhuvat sosiaalityön tavoitteellisuudesta. Heidän mukaansa se näkyy parhaiten aikuissosiaalityölle ominaisissa menetelmissä, joita ovat palveluohjaus, kriisitilanteiden käsitteleminen sekä asiakkaan avustamisessa erilaisissa talouteen, työllisyyteen ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Sosiaalityö tulisikin nähdä työnä, jossa tiedoin, taidoin ja ennen kaikkea eettisiin arvoihin nojaten tuetaan asiakkaita muutoksessa (Kuusisto & Ekqvist 2016, 656).

Yhdistämällä käytäntöjä esimerkiksi erilaisten sosiaalityön toimenpiteiden vaikutuksista ja palvelunkäyttäjän kokemuksista ja odotuksista, voidaan olettaa, että saadaan aikaan paras mahdollinen palveluohjaus auttamaan asiakasta. Mittarin käytöllä tätä edistetään ja tällöin voidaan ottaa huomioon myös paikallinen konteksti ja olosuhteet, unohtamatta myöskään työntekijän ammatillista asiantuntemusta. (Raunio 2010, 390–391.)

Tutkimukseni kohteena oleva aikuisväestön hyvinvointimittari sisältää yhdeksän eri ulottuvuutta, ne ovat elämän osa-alueita, joiden kautta rakentuu ihmisen hyvinvointi. Jokainen ulottuvuus muodostuu muuttujista, jotka ovat teemoitettu siten, että muuttujat jäsentävät ja havainnollistavat asiakkaan kokonaishyvinvointia. Mittarin voidaan sanoa olevan interventio jo itsessään, sen avulla asiakas voi selkiyttää omaa elämäntilannettaan. Mittari perustuu asiakaslähtöisyyteen toisin sanoen asiakas itse arvioi omaa tilannettaan ja hyvinvointiaan ja sen pohjalta työntekijä voi yhdessä asiakkaan kanssa lähteä kartoittamaan asiakkaan vahvuuksia. (Rekola 2018.)

Tutkimukseni koostuu yhdeksästä luvusta, joista ensimmäinen luku on johdanto, ja sen jälkeen luvussa kaksi tarkastelen tutkimukseni lähtökohtia aikuissosiaalityön tutkimusympäristössä sekä esittelen tutkimuskysymykseni. Luvussa kolme käy läpi tutkimukseni erilaisia teoreettisia ja käsitteellisiä jäsennyksiä, luku neljä aikaisempaa tutkimusta aiheesta ja luku kuusi selventää tutkimukseni kulkua. Luku seitsemän käsittelee tutkimukseni etiikkaa, luku kahdeksan tutkimukseni tuloksia ja luku yhdeksän on yhteenvetoa ja pohdintaa.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Aikuissosiaalityö tutkimusympäristönä

Aikuissosiaalityön määritelmä on vakiintunut käyttöön vasta 2000-luvulla. Sosiaalityön professori Mikko Mäntysaaren mukaan sosiaalityötä aikuisten parissa on kaikki se, mitä ei voida katsoa lastensuojeluksi. Aikuissosiaalityön tehtäväksi katsotaan sosiaalityö, joka tähtää muutokseen ja pyrkii ylläpitämään elämisen arvoista elämää. (Svenlin, Matthies & Turtiainen 2021, 10.) Arja Jokisen ja Kirsi Juhilan (toim.) (2008, 16) kirjan Sosiaalityö aikuisten parissa aikuissosiaalityön pohditaan koostuvan tyypillisesti kolmesta eri elementistä, joita ovat ongelma, tavoite ja välineet. Aikuissosiaalityön käsitettä he avaavat sanoilla arviointi, suunnitelma ja palveluohjaus (Jokinen & Juhila 2008, 23–24).

Kautta aikojen on tiedetty, että aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmat ovat moninaisia eikä niihin ole yksinkertaista ratkaisua olemassa. Usein yksi ongelma johtaa toiseen ja ellei varhaista apua kyetä tarjoamaan, ongelmat kasaantuvat ja moninaistuvat. Aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmat liittyvät usein taloudelliseen tilanteeseen, maksamattomiin vuokriin, kasaantuviin laskuihin ja toimeentuloon yleisesti. Usein taloudellisen tilanteen romahtaminen johtuu mielenterveysongelmista tai päihde- ja muista riippuvuuksista. Joillekin asiakkaille ongelmien ratkomiseen riittää taloudellisen tuen antaminen, mutta usein asiakkailla on tarve myös pitempiaikaiseen sosiaalityöhön, psykososiaaliseen tukeen ja palveluohjaukseen. Sosiaalityön tavoitteena onkin muutoksen aikaan saaminen asiakkaan elämässä ja tähän tarvitaan suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä. Voitaneen sanoa, että useammalla sosiaalityön asiakkaista ei siis ole kyse vain pienituloisuudesta vaan kyseessä on moniulotteisempi huono-osaisuus. (Kuusikko-työryhmä & Borg 2011, 3–4.)



Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja sen perusteella tehtävä suunnitelma on tärkeä osa aikuissosiaalityön prosessia, sanoo Sirkka Alho (2013, 83). Ihanteellisinta olisi asiakkaan näkökulmasta, mikäli asiakkaalle pystyttäisiin tarjoamaan sekä palvelutarpeenarvio että sen täytäntöönpano saman henkilön toimesta, sanoo Alho. Kainuun sotien Kajaanin aikuissosiaalityössä on oma palvelutarpeenarviotiimi, joka koostuu kahdesta sosiaaliohjaajasta ja yhdestä sosiaalityöntekijästä. He tapaavat sosiaalityön piiriin tulevan asiakkaan ensimmäisenä ja pohtivat, onko asiakkaalla pitkäaikaisen sosiaalityön tarve. Mikäli näin on, asiakas siirtyy aikuissosiaalityön asiakkaaksi, joko sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle, mikäli hänellä on erityisen tuen tarve.

Alho (2013, 84) pohtii myös Britanniassa käytössä olevaa sosiaalityön mallia, jossa aikuissosiaalityön tiimeissä toimivat alueelliset, moniammatilliset tiimit. Näissä tiimeissä asiakkaiden kanssa työskentelivät sosiaalityöntekijät, työllisyysasiantuntijat ja toimintaterapeutit. Kainuussa on alkanut työllisyyden kuntakokeilun hanke, jossa osa sosiaalityön asiakkaista on siirtynyt kunnan kuntakokeilun piiriin. Työllisyyden kuntakokeilussa osa TE-toimiston tehtävistä on siirretty lainsäädännöllä työllisyyden kuntakokeiluun kuuluvan kunnan tehtäväksi. Alueelliset kokeilut ovat käynnistyneet 1.3.2021 ja kuntakokeilu päättyy 30.6.2023. Työllisyyden kuntakokeilun tavoitteena on ennen kaikkea edistää työttömien työnhakijoiden työllistymistä, ohjata heitä koulutukseen, mutta myös tuoda uusia ratkaisuja työvoiman saatavuuteen. Kokeilun tarkoitus on kehittää palveluja, jotka tukisivat työnhakijan työllistymistä sekä palvelumalleja, joissa asiakkaan tilanne ja palveluntarve huomioidaan yksilöllisesti. Asiakkaan asiakkuus sosiaalitoimessa kuitenkin jatkuu entisellään.

Sosiaalityöhön kuuluu olennaisena osana myös asiakkaan osallisuuden ja aktiivisuuden lisääminen. Se on tärkeää siksi, että sen kautta asiakkaan hyvinvointia lisätään puuttamalla sellaisiin osattomuutta tuottaviin sosiaalisiin ongelmiin kuten sosiaaliseen epäoikeudenmukaisuuteen, eriarvoisuuteen ja köyhyyteen. Asiakkaan hyvinvoinnille osallisuuden lisääminen on tärkeää. Se tulee esille hyvin monissa asiakastyön keskusteluissa, eettisissä ohjeissa sekä sosiaalityön lainsäädännössä. Sen avulla voidaan asiakkaille tarjottujen palveluiden laatua parantaa ja kehittää heidän tarpeittensa perusteella. Sosiaalityön tavoitteena onkin asiakkaan motivoiminen ja aktivoiminen työstämään ongelmiaan ja tekemään muutoksia elämässään. Tähän pääsemiseksi tarvitaan asiakkaan omaa tietämystä ja näkemystä omasta tilanteestaan sekä mahdollisesti jo olemassa olevien ratkaisujen esiin tuomista ja toteuttamista. Auttaakseen asiakasta sanoittamaan ongelmia ja niiden ratkaisuja, tekijän tulee käydä keskustelua asiakkaan kanssa siten, että asiakkaan jo olemassa oleva oma tieto nousee esille ja sitä lähdetään arvioimaan ja työstämään. (Rissanen 2013, 137–139.)

Sosiaalityössä on tärkeää tukea asiakkaan muutoshalukkuutta ja ymmärrystä, parhain tulos saavutetaan silloin, kun käytetään asiakkaan tietämystä. Voitaneen sanoa, että onnistunut asiakaskontakti on silloin, kun työntekijä kykenee tukemaan

asiakkaan yritteliäisyyttä ja itseohjautuvuutta, mutta myös kannustamaan ja innostamaan maan häntä omaksumaan uusia ajatuksia elämäntilanteensa korjaamiseksi vapaaehtoisesti. Samalla työntekijä pyrkii ohjaamaan asiakasta tarkastelemaan omaa elämäänsä, pohtimaan itse ratkaisuja, löytämään vahvuutensa ja huomaamaan omat kehitysmahdollisuutensa. Ei kuitenkaan pidä unohtaa, että myös työntekijä voi antaa kriittistäkin palautetta tarvittaessa asiakkaalle. (Emt., 139.)

Vuorovaikutteisuus on siis ensiarvoisen tärkeää sosiaalityössä. Sen avulla on mahdollista luoda asiakkaan ja työntekijän välille yhteinen näkemys ja todellisuus asiakkaan tilanteesta ja näin helpotetaan sosiaalityötä rohkaisemalla asiakasta puhumaan. On tärkeää, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi, tämä helpottaa asiakkaan kykyä omaksua muutoksia, lisää omaehtoisuutta, vahvistaa itsenäisyyttä ja auttaa jäsentämään omaa elämäänsä. (Emt., 140.)

Aikuissosiaalityön ja siihen liittyvän hyvinvoinnin yhteydessä puhutaan paljon asiakasosallisuudesta. Sen tärkeys korostuu siinä, että asiakas on nimenomaan tekemisen kohde, yhdessä työntekijän kanssa, ja tällöin pohditaan ja määritellään asiakkaan kanssa yhteiset tavoitteet sekä pyritään löytämään yhteisiä näkemyksiä asioiden eteenpäin viemiseksi. Asiakkaan kanssa kohtaamiseen liittyy toimiva vuorovaikutus, ihmisuus, kuulluksi tuleminen, kanssakulkeminen, välittäminen sekä asiakkaan mielipiteiden ja toiminnan kunnioittaminen. (Emt., 142.)

Sosiaalityössä asiakkaaseen kohdistuvat toimenpiteet ovat vapaaehtoisia, ne eivät sisällä kontrollia tai pakkoa. Usein aikuissosiaalityön yhteydessä puhutaan niin sanotun matalan kynnyksen palveluista sekä etsivästä työstä ja näillä onkin merkittävä rooli sosiaalityön arjessa. Ne kuuluvat aikuissosiaalityön perinteisiin tehtäviin, sillä usein sosiaalityön asiakkaiden tilanne on sellainen, että heillä ei ole kykyä, esimerkiksi osaamista hakea heille mahdollisesti tarjolla olevaa apua. Sosiaalihuollon palveluihin hakeudutaan usein tekemällä esimerkiksi hakemus täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen tai toisen viranomaisen kuten terveydenhuollon tai Kansaneläkelaitoksen tekemän ilmoituksen kautta. (Hallikainen 2019, 37.)

Aikuissosiaalityössä puhutaan myös erityisen tuen tarpeesta, tällöin usein on kysymys asiakkaasta, jolla on tarvetta useammalle erilaiselle sosiaalityön palvelulle. Yleisin tällainen tarve lienee työllistymiseen liittyvän aktiivisuuden velvoittavuus. Vaikka työttömän aktiivointi on pohjimmiltaan vapaaehtoista, seuraamukset sen laiminlyönnistä ovat taloudellisia, toisin sanoen asiakkaan toimeentulotukea voidaan alentaa 20–40 % tai hän voi menettää työttömyysetuutensa. (Emt.)

Asiakkaan tarvitsemia palveluita arvioidaan ja pohditaan aikuissosiaalityössä koko asiakkuuden ajan. On tärkeää seurata, miten asiakkaaseen kohdennetut palvelut vaikuttavat, näin palveluita voidaan uudelleenarvioida ja muuttaa tarvittaessa. Sosiaalityön työntekijä kohtaa asiakkaan osaamisensa, tietojensa, verkostojensa ja käytettävissä olevien resurssiensa, mutta ennen kaikkea oman persoonansa kautta.

Tavoitteena on muutos tilanteeseen, joko sosiaalipalveluna tai mikä muu tahansa tilannetta helpotta keino, jonka voidaan katsoa edistävän asiakkaan hyvinvointia. Sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta palvelutarpeen arvioinnista voidaan sanoa, että se on asiakkaan kuuntelemista parhaan mahdollisen ja vaikuttavan avun etsimistä sellaiseen ongelmaan yhdessä työntekijän kanssa, josta asiakas ei yksin tai läheisten avulla selviä. Palvelutarpeen arviointi on hyvin onnistuessaan vuorovaikutteinen toimintaketju, jossa lähtökohtana on sosiaalityön asiakkaan oma käsitys tarpeistaan, joiden vuoksi hän on hakeutunut sosiaalihuollon palveluiden piiriin. Onkin äärimmäisen tärkeää, että asiakkaalle jää tunne, että on tullut kuulluksi ja hänen tarpeitaan on kunnioitettu. Tämä edellyttää tasa-arvoista kohtelua ja aitoa kuuntelemista ja kiinnostusta asiakkaan asioihin. (Emt., 36–37.)

Asiakaslähtöisyys on käsitteenä verrattain nuori. Se yleistyi 2000-luvun taitteessa korvaamaan asiakaskeskeisyys -sanaa, joka ei pystynyt kuvaamaan tarpeeksi hyvin asiakasta toimivaksi yksilöksi sosiaalityön auttamisessa (Pohjola 2010, 46). Asiakaslähtöisyys on itsestänselvyys sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoiminnassa ja sen tarkoituksena onkin asiakkaan ottaminen mukaan jo asiakassuunnitelmaa tehtäessä (Niskala & Savilahti 2014, 3). Asiakaslähtöisten toimintamallien kehittäminen sosiaalityössä on ensiarvoisen tärkeää, sillä pystytään vastaamaan sekä paremmin että tehokkaammin asiakkaan sellaisiin tarpeisiin kuten palvelu-, osallisuus-, vuorovaikutus- ja yhteisöllisyyden tarve (Pohjola 2010, 46).

Asiakaslähtöisyydellä pyritään parantamaan asiakkaan osallisuutta ja motivoimaan huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan. Tällöin tarvitaan tietoa asiakkaan tarpeista ja elämän tilanteesta, mutta tarvitaan myös ymmärrystä asiakkaan kokemusmaailmasta ja myös sen huomioon ottamista. Nämä kaikki lisäävät asiakkaan osallisuutta ja parantavat vaikutusmahdollisuuksia. Tärkeää on myös vahvistaa ja laajentaa asiakkaan sosiaalisia verkostoja, kannustaa hyvinvointia edistäviin elämäntapoihin ja vahvistaa arkielämän taitoja. Vaikka asiakaskeskeinen ajattelu nojaakin paljolti työntekijän asiantuntijuuteen, tärkeimmälle sijalle kuitenkin on ensiarvoisen tärkeää nostaa asiakas, tällöin auttamissuhteessa mahdollistetaan mahdollisimman hyvin asiakkaan ja työntekijän tasavertainen suhde. (Emt., 45–46.)

Asiakasosallisuuden käsitettä ei pidä sotkea asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyys kuvaa organisaation tai työntekijän toimintatapaa. Sosiaalityön työntekijät kohdistavat asiakkaaseen monesti erilaisia odotuksia. Asiakkaita vastuutetaan usein tekemään oman osuutensa ongelmien ratkaisemiseksi, jonka jälkeen sosiaalityö tekee vastaavasti oman osuuden. Tämä näkyy omassa työssäni esimerkiksi siten, että asiakas maksaa rästissä olevista vuokrista osan ja sosiaalityö maksaa loppuosan sen jälkeen. Puhutaan aktiivisesta ja vastuullisesta asiakkaasta, mutta kuitenkin käytännön tilanteissa hänet saatetaan nähdä ”hankalana asiakkaana”. Sen vuoksi olisikin äärimmäisen tärkeää, että asiakkaan ja työntekijän suhde olisi luottamuksellinen ja siitä

heijastuisi arvostava vuorovaikutus molemmin puolin. Arvostavassa kohtaamisessa sekä asiakkaalla että sosiaalityön työntekijällä on eriäviä mielipiteitä tai asiakas kyseenalaistaa asiantuntijan näkemykset, mutta on tärkeää todeta, että toisin näkeminen ei ole keskustelussa uhka tai rasite vaan se monipuolistaa käsiteltävää asiaa. Luottamuksellisen ilmapiirin synnyttäminen on ensiarvoisen tärkeää. Voitaneen sanoa, että vahva avoimeen keskusteluun perustuva työskentelymalli auttaa positiivisen ja luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä. Suurin haaste asiakasosallisuuden toteutumisessa lienee asiantuntijoiden toimintakulttuurin ja ilmapiirin muuttaminen. Aikaisemmasta perinteisestä asiantuntijakeskeisestä työskentelytavasta luopuminen vaatii sekä asiakkaita että ammattilaisia miettimään ja tutkimaan omia ennakkokäsityksiään suhteessa toisiinsa ja muuttamaan samalla toimintatapoja ja -kulttuuria. (Laitinen & Niskala 2013, 119, 92.)

Aikuissosiaalityö pyrkii lisäämään asiakkaidensa hyvinvointia vähentämällä eriarvoisuutta ja sitä kautta vahvistamaan sosiaalista pääomaa kuten luottamusta palvelujärjestelmään, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Taatakseen asiakkaalleen mahdollisuuden hyvinvointiin, sosiaalityön työntekijällä pitää olla käytettävissään riittävät resurssit ja moniammatillinen verkosto. Näin toteutettuna palveluohjauksella voidaan auttaa asiakasta saamaan omat voimavaransa käyttöön siten, että hän kykenee jatkossa selviämään omin voimin. Sosiaalityö on silloin onnistunut hyvin, kun se on tehnyt työntekijänsä tarpeettomaksi asiakkaan elämässä.

Kohdentuakseen oikein palvelujen kategorisoiminen on olennaista aikuissosiaalityössä. Yleisimmin luokittelun perusteena käytetään asiakkaan elämänvaiheita eli elämänkaarta ja asiakkaan tarvitsemien palvelujen määrää ja niiden käyttämiseen tarvittavan tuen määrää. On huomioitava, että osa aikuissosiaalityön asiakkaista eivät omatoimisesti kykene toimimaan palvelujärjestelmässä. (Liukko, Koivisto & Tiirinki 2018.)

Vuonna 2018 aloitettiin Suomessa osallistava sosiaaliturvan kuntakokeilu, jossa oli mukana kuusi kuntaa. Kokeilussa kävi ilmi, että useimpien mukana olleiden kuntien sosiaalityöntekijät kokivat Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämän Avain-mittarin käytön ”monipuolisena, keskustelua herättävänä ja loogisena työkaluna”, kun asiakkaan kokonaistilannetta hahmotetaan. Toisaalta Avain-mittari nähtiin osittain ”vaikeasti ymmärrettävänä ja liian laajana”, tästä johtuen osa työntekijöistä ja asiakkaista ”kokivat sen käytön hankalaksi”. (Koponen & Maksimainen, 2019, 3.)

## 2.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena on tutkia aikuisväestön hyvinvointimittarin (AVHV) toimivuutta aikuissosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta Kainuussa. Tutkimuksen kohteena ovat muutosaikuissoasiaalityön asiakkaat ja tutkimuksella on tarkoitus selvittää, minkälainen on mittarin toimivuus sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta ja millaiseksi asiakkaat kokivat mittarin käytön asiakastapaamisissa. Tutkimuksessa asiakkaat tuottavat tutkimustietoa mittarin käytettävyydestä ja tutkimus etenee käytännön kautta, tuottamalla tietoa ja näin ollen sen voisi katsoa palvelevan käytäntöä. Asiakkaan saama hyöty mitataan tulostamalla asiakkaan täyttämän kyselylomakkeen tuloksista graafinen käyrä eli hyvinvointiprofiili, jonka eri osa-alueita käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on, että asiakas täyttää lomakkeen mielellään kahdesti, mahdollisuuksien mukaan noin 2-4 kuukauden välein.

Lähden tekemään tätä tutkimusta seuraavien tutkimuskysymyksen kautta:

Millainen on aikuisväestön hyvinvointimittarin toimivuus sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta?

Millaiseksi asiakkaat kokivat hyvinvointimittarin käytön?

Mittarista saatavan hyvinvointiprofiilin kautta asiakkaan elämäntilannetta voidaan tarkastella useammasta näkökulmasta. Hyvinvointiprofiilista nähdään, millä elämänaalueella rakentuu hyvinvointia eli sieltä voidaan tunnistaa voimavaroja. Samalla tavoin voidaan tunnistaa osa-alueita, joilla rakentuu pahoinvointia ja näiden alueiden kautta tunnistetaan olemassa olevia ongelmia. Jos elämän osa-alueella ei ole hyvin- eikä pahoinvointia, silloin voidaan miettiä, ovatko ne niitä resursseja, joiden käyttöönottoa voitaisiin hyödyntää. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, 3A.)

Tutkimuskysymyksellä etsitään vastausta siihen, selkeyttikö mittari asiakkaan tilannetta hänelle itselleen ja kokiko asiakas saaneensa mittarista sellaista hyötyä, että voisi käyttää mittaria uudelleen. Vastausta etsitään aikuissosiaalityön asiakkailta puolistrukturoidulla kyselyllä sekä mahdollisesti haastatteleamalla asiakkaita. Asiakkailta pyritään selvittämään puolistrukturoidun lomakkeen täyttämisen avulla esimerkiksi sitä, millaista hyötyä asiakas koki saavansa mittarista tai jos ei saanut hyötyä, mikä siihen oli syynä ja millaisena asiakkaat kokivat mittarin käytön. Asiakkailta aineistoa kerätään puolistrukturoidulla palautelomakkeella, jossa on 14 kysymystä. Myös asiakkaiden määrä pyritään pitämään vähintään kahdessakymmenessä.

### 3 TUTKIMUKSEN TOOREETTISET JA KÄSITTEELLISET JÄSENYYKSET

#### 3.1 Hyvinvointi teorioiden valossa

Tutkimukseni keskeinen käsite on hyvinvointi. Sosiologi ja akateemikko Erik Allardtin (1925–2020), joka on yksi merkittävimmistä Pohjoismaisia hyvinvoinnin tutkijoita, sanotaan olevan edelläkävijä hyvinvoinnin mittaamisessa. Allardtin (1976, 10) mukaan hyvinvointi muodostuu elintasosta ja elämänlaadusta. Elintaso syntyy aineellisista ja persoonattomista resursseista, joilla yksilö kykenee ohjailemaan elinehtojaan. Elämänlaatu puolestaan muodostuu sosiaalisista ja itsensä toteuttamisen tarpeiden tyydyttämisestä ja se määritellään inhimillisten suhteiden laadun perusteella. (Emt.)

Tarpeentyydytyksen avulla määritellyt tarpeet jaotellaan kolmeen perusluokkaan: elintasaan (having), yhteisyyssuhteet (loving) ja itsensä toteuttamisen muodot (being). Näistä elintasaan kuuluu muun muassa tulot, työllisyys ja koulutus. Yhteisyyssuhteilla käsitetään Allardtin mukaan perhesuhteet ja ystävyysuhteet. Itsensä toteuttaminen muodostuu esimerkiksi arvonannosta ja vapaa-ajan toiminnasta. (Emt., 37–38.)

Allardtin (1976) mukaan ihmiselle erittäin tärkeä tarve on oman identiteetin rakentaminen. On tärkeää, että ihminen uskoo omiin kykyihinsä ja pystyy kokemaan asioita, jotka ovat hänelle tärkeitä. Hyvinvointi merkitseekin erilaisia asioita sen mukaan, missä vaiheessa elämää eletään. Hyvinvointi ei ole pelkästään aineellista hyvinvointia, vaan se edellyttää myös sellaisten tarpeiden tyydyttämistä, joiden avulla ilmaistaan myös olemassa olevia sosiaalisia arvoja. Väestön tarpeiden ja arvojen

näkökulmasta hyvän yhteiskunnan kivijaloista erään voidaan sanoa olevan väestön hyvinvointi ja sitä pyritään toteuttamaan erilaisten tarvepyrkimysten kautta. (Emt., 37.)

Allardt tarttui tutkimuksissaan myös sosiaalityön viheliäisiin ongelmiin, jotka ovat vielä edelleenkin yhtä ajankohtaisia. Vastauksia etsitään ja löydetäänkin useimmiten Allardtin hyvinvointiteoriasta, toisin sanoen edelleen korostetaan hyvinvoinnin monipuolista tarkastelua. Hyvinvoinnin tarkasteluun on kehitetty erilaisia mittareita ja laajennettu entistä moniulotteisempaan suuntaan, ennen kaikkea hyvinvoinnin tutkimiseksi, mutta halutaan tutkia myös hyvinvoinnin yhteiskunnallista edistymistä.

Pauli Niemelä (2014) on rakentanut niin sanotun systemaattisen ihmiskäsityksen. Hänen ajattelumallinsa pohjautuu holistiseen ihmiskäsitykseen, jossa Niemelä näkee kuten filosofi Lauri Rauhala (1914–2019) ihmisen fyysis-psykkis-sosiaalisena kokonaisuutena. Tässä ajattelutavassa ihmisen rakennettavuus nähdään bio-fyysisenä, psyykkis-tajunnallisena ja kielellis-sosiaalisena järjestelmänä, ja näiden tekijöiden eri tasot ja ulottuvuudet tekevät ihmisestä moniulotteisen kokonaisuuden.

Osallisuus vähentää syrjäytymistä. Niemelä (2010b, 29) puhuu osallisuusteoreettisesta hyvinvointikäsitelmästä ja sanoo, että osallisuus on tärkeää, sillä sekä toiminnallisuus että yhteisön osallisuus yhdessä tai erikseen tuovat mukanaan hyvinvointia. Ihmisillä on Niemelän mukaan luontainen tarve osallistua erilaisiin toimintoihin, kuten esimerkiksi työhön, opiskeluun tai harrastus- ja kansalaisuustoimintaan. (Emt., 29.)

Niemelä analysoi teoriassaan inhimillistä toimintaa ja nimesi sen osatekijöiksi ja toimintaan vaikuttaviksi tekijöiksi toimijan, toiminnan, tilanteen, olosuhteet, tilaisuuden sekä vallitsevat arvot ja normit. Toimintaan hän sisällytti tavoitteen, keinot ja seurausten, tilanteeseen ajan ja paikan ja olosuhteisiin vallitsevan tilanteen joko suotuisan tai epäsuotuisan. Tilaisuutta Niemelä kuvaa sattumana ja vallitsevat arvot ja normit koostuvat taustatekijöistä. Inhimillinen toiminta edellyttää aina toimijan, sanoo Niemelä ja toteaa, että yleensä toimija on yksilö, ihminen. (Niemelä 2006, 69.)

Niemelä (emt., 70) puhuu myös sosiaalisesta toiminnasta kuvaten sitä joksikin toiminnaksi, jota tehdään yhdessä. Sosiaalista toimintaa tapahtuu ryhmässä tai yhteisössä, sille on ominaista spontaanisuus tai se on järjestäytynyttä, yhdistysten tai järjestöjen toimintaa. Toiminnalle on ominaista motiivi tehdä jotain tai sille on todettu olevan olemassa tarvetta ja sillä yleensä on päämäärä tai tavoite. Toiminta tapahtuu erilaisia keinoja ja välineitä hyödyntäen. (Emt., 70.)

Hyvinvointia verrataan joskus myös onnellisuuteen, mutta yhteiskuntafilosofiassa merkityksessä niissä on nähtävissä selkeä ero. Allard (1976, 32) toteaa, että onni voidaan liittää ihmisen subjektiivisiin elämyksiin ja tunteisiin sekä siihen, miten onnelliseksi ihminen itsensä tuntee. Hyvinvoinnin määrittelyssä ei onnellisuutta

voida jättää huomioimatta, koska se positiivisena tunteena vaikuttaa ihmisen kokonaisyhyvinvointiin. (Emt., 32.)

Elina Aaltio puhuu kirjassaan Hyvinvoinnin uusi järjestys (2013, 58) ihmisen toimintakyvystä. Hänen mukaansa se on riippuvainen sekä ihmisen synnynnäisistä ominaisuuksista että instituutioiden kautta tulevista mahdollisuuksista. Näiden kautta voidaan kehittyä ihmisenä ja toimia osana yhteisöä, ihmisen hyvälle elämälle ja hyvinvoinnille on tärkeää yhteisöllisyys, sillä ihminen on luontaisesti sosiaalinen, sanoo Aaltio.

Moraalifilosofi Len Doyal ja taloustieteilijä Ian Gough (1991) puhuvat universaaleista eli kaikille yhteisistä inhimillisistä tarpeista. Teorian yhtenä vahvana lähtökohdaksi on bruttokansantuotteen haastaminen hyvinvoinnin mittarina, koska ihmisten tarpeet tulee huomioida taloudellista näkökulmaa laajempina tarpeiden kokonaisuuksina. Doyal ja Gough huomioivat hyvinvoinnin määrittelyssä ja saavuttamisessa vaadittavat tarpeet tuloja kokonaisvaltaisemmin. Tarveteoria ottaa huomioon perustarpeet ja välittävät tarpeet sekä yhteiskunnalliset edellytykset tarpeiden tyydyttymiselle. (Doyal & Gough 1991, 151–152.)

Doyal ja Gough (1991) korostavat hyvinvoinnin määrittelyissään elämänhallintaa ja terveyttä perustarpeina. Tarpeiden perimmäisinä kriteereinä ovat niin edellytykset osallistua yhteisön elämänmuotoon kuin vuorovaikutuskin. Teoria huomioi yhteiskunnallisten edellytyksien vaikutuksen tarpeiden mahdollistumiselle. Osallistumiselle ja vuorovaikutukselle annetaan painoarvoa. Teoria huomioi hyvinvoinnin yksilöä laajempina asiana, mikä antaa etäisyyttä hyvinvointiajattelussa vahvasti hallinneelle liberalistiselle käsitykselle, jossa ”hyvinvointi ymmärretään pelkästään yksilön käytettävissä olevina resursseina henkilökohtaisen hyvinvoinnin tavoittelussa”, sanovat Doyal ja Gough.

Tarveteoria antaa mahdollisuuden tutkia köyhyyttä osana kokonaisuutta, huomioiden yksilöllisten perustarpeiden vaikutukset hyvinvoinnin kokemuksessa. Doyalin ja Goughin teoriassa universaalina päämäärinä ovat osallistuminen ja vapautuminen. Osallistumisessa on tavoitteena vakavan epäkohdan välttäminen, joka tarkoittaa mahdollisimman vähän vaurioitettua sosiaalista osallistumista. Vapautumisella tarkoitetaan puolestaan kriittistä mahdollisuutta osallistua valittuun elämänmuotoon. (Emt., 153–155.)

Välittävien tarpeiden vähimmäistasolla huomioidaan muun muassa ruoka ja asuminen. Ne ovatkin tärkeimpiä tarpeita ihmisen hyvinvoinnin kannalta ja näiden tarpeiden tyydyttämiseen on oltava yhteiskunnalla edellytykset. Ne ovat myös niitä tarpeita, jotka sosiaalityön asiakkailla nousevat esiin valitettavan usein. (Emt., 155.)

Filosofit Amartya Sen ja Martha Nussbaum ovat kehitelleet hyvinvointiteorian, jonka lähtöajatuksena on hyvinvointi vapautteen ja toimintakykyyn pohjautuen. Heidän mukaansa hyvinvointia syntyy toiminnalla ja toimintakyvyllä, eikä sitä voida



korvata pelkästään asioilla, joista saadaan mielihyvä. Ihmisen hyvinvointi koostuu perustarpeiden täyttymisestä kuten riittävästä ravinnosta, terveydestä ja asunnosta sekä hyvästä itsetunnosta ja osallisuudesta yhteisöön. (Aaltio 2013, 54.)

Senin ja Nussbaumin teoriasta käytetään myös termiä toimintamahdollisuusteoria. Siihen liittyy myös ajatus, jonka mukaan yksilön hyvinvointiin liittyy positiivinen vapaus. Tällä tarkoitetaan sitä, että se edistää ja luo ihmiselle mahdollisuuksia kykyyn toimia. Tällöin ihmiselle avautuu mahdollisuuksia hyödyntää käytettävissä olevia resursseja sekä omaa toimintavapauttaan. Tämä puolestaan luo mahdollisuuden siihen, että yksilö voi keskittyä itselleen merkityksellisiin, sekä arvostamiinsa tekemisiin ja olemisiin. (Saari 2009, 50.)

Doyalin ja Goughin sekä Senin ja Nussbaumin teorioista löytyy myös yhtäläisyyksiä. Aaltion (2013, 71) mukaan molempien teorioiden hyvinvointi muodostuu kokonaisvaltaisesti aineellisista, fyysisistä, henkisistä ja emotionaalisista tarpeista. Ihmisen kokema kokemus elämänhallinnasta ja valinnanvapaudesta on olennaista, ihmisen tarvitsee tiettyjä voimavaroja voidakseen tehdä vapaita valintoja elämässään (Emt., 2013, 71).

## 3.2 Hyvinvoinnin mittaaminen

Tutkimuksessani keskityn hyvinvointimittarin toimivuuden ja sitä kautta hyvinvoinnin tutkimiseen sosiaalityön kannalta. Emeritusprofessori Pauli Niemelän (2010, 23–24) mukaan hyvinvointi rakentuu sosiaalitieteelliselle ajattelulle. Hänen mukaansa ihminen voidaan nähdä toimivana, yhteisöllisenä ja yhteiskunnallisena olentona. Toiminnallisuus on sosiaalitieteessä keskeinen asia, sillä tavoitellaan hyvää ja se sisältää erilaisia toimintoja, joiden taustalla on esimerkiksi motiivi, tarve, halu, hyöty, kunnia tai velvollisuudentunto. Ihmisen omista kyvyistään toimia riippuu, miten ihminen pystyy toiminnallaan vaikuttamaan hyvinvointiinsa. (Emt.)

Aikuisväestön hyvinvointimittarin kehittäminen lähti liikkeelle vuonna 2015, jolloin kartoitettiin aikuissosiaalityössä käytettäviä mittareita, mutta tarkalleen aikuisväestön hyvinvoinnin mittaamiseen tehtyä mittaria ei löytynyt. Tämän seurauksena pääkaupunkiseudun kuntien aikuissosiaalityön asiantuntijat lähtivät kehittämään yhdessä Soccan tutkijan Petteri Paasion kanssa sellaista. Tutkija Petteri Paasion aikuisväestön hyvinvointimittari (AVHV) on kokonaisvaltainen, asiakaslähtöinen ja helpokäyttöinen työväline, joka mahdollistaa asiakkaan hyvinvoinnin arvioinnin ja muutoksen seuraamisen. Mittari jäsentää ja havainnollistaa asiakkaan kokonaishyvinvointia yhdeksän eri osa-alueen avulla, ja luo yksinkertaisen graafisen esityksen hyvinvoinnin kokonaisuudesta. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 1A.)

Alla olevassa kuvassa 1 on esitettyä hyvinvointimittarin 9 eri ulottuvuutta. Hyvinvointimittaria voi hyödyntää palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman teossa sekä työskentelyn arvioinnissa.



Kuvio 1. Hyvinvointimittarin 9 ulottuvuutta. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 2A, 13.)

Hyvinvointimittarissa olevia ulottuvuuksia tarkastellaan jokaista 1–4 eri muuttujalla eli kysymyksellä. Alla olevassa kuvassa 2 näkyvät esimerkin omaisesti ulottuvuuksien eri muuttujat, joihin etsitään vastauksia yhdessä asiakkaan kanssa.



Kuvio 2. Hyvinvointimittarin ulottuvuuksien muuttujia. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 2A, 14.)

Mittaria käytettäessä asiakkaan kanssa, on hänelle kerrottava mittarin tarkoitus ja käyttötapa sekä kysyttävä haluaako hän täyttää mittarilomakkeen. Asiakkaalle

painotetaan sitä, että mittarilomakkeen täyttäminen on vapaaehtoista, eikä asiakkaan henkilöllisyys tule missään tutkimuksen vaiheessa esille. Asiakas voi täyttää mittarilomakkeen omalla ajallaan tai yhdessä työntekijän kanssa niin halutessaan. Työntekijä syöttää saadut tulokset Excel-tiedostoon ja näin saadaan tuloksista graafinen käyrä eli muodostetaan hyvinvointiprofiili. Profiilin tuloksista käydään keskustelua asiakkaan kanssa ja halutessaan asiakas saa kopion hyvinvointiprofiilista. Graafinen käyrä on hyvinvointiprofiili asiakkaan näkemyksestä hänen omasta hyvinvoinnistaan. Asiakkaan kanssa käydään läpi hänen hyvinvointiprofiiliaan keskustellen esimerkiksi millä elämänalueilla rakentuu hyvinvointia, jolloin tunnistetaan hänen voimavarojaan. Samoin keskustellaan myös siitä millä alueilla rakentuu pahoinvointia, jolloin voidaan tunnistaa ongelmia ja miettiä niihin ratkaisuja. Hyvinvointiprofiilista voidaan tunnistaa myös elämänalueita, joissa ei ilmene hyvin- eikä pahoinvointia ja niiden voidaan tulkita olevan niitä elämänalueita, joilla on käyttämättömiä resursseja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaan kanssa keskusteltaessa voidaan esiin nostaa erilaisia teemoja, jotka näkyvät hyvinvointiprofiilissa. Teemoista etsitään esimerkiksi ne, joissa erilaiset ulottuvuudet nousevat selkeämmin esille eli hyvin- ja pahoinvointipiikit. Samoin siitä voidaan katsoa mihin asiakas kaipaa muutosta, selvittää miksi ja mietitään, mitä asialle voisi tehdä ja miten, toisin sanoen mietitään tavoitteita ja keinoja niiden saavuttamiseksi. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 3A, 2.)

Asiakkaalta voidaan myös kysyä, onko jokin ulottuvuus, johon hän erityisesti haluaisi paneuduttavan. Tärkeää on myös painottaa asiakkaalle hyvinvoinnin ulottuvuudet ja niistä saatava voimavara. Keskustelun tavoitteena onkin vahvistaa jo olemassa olevaa hyvinvointia, mutta myös luoda uutta hyvinvointia ja vähentää pahoinvointia. Aikuisväestön hyvinvointimittarin luonteeseen kuuluu, että mittaria täytetään uudelleen myöhemmin. Tämä mahdollistaa sen, että kyetään seuraamaan yhdessä asiakkaan kanssa, onko hyvinvoinnissa tapahtunut muutosta. Saavutetut positiiviset muutokset ovat usein asiakasta voimaannuttavia, ne antavat uskoa paremmasta ja luovat elämään toivoa. (Rekola 2019, 6-7.)

Sosiaalityölle saadut tulokset ovat myös äärimmäisen tärkeitä, sillä niiden avulla voidaan arvioida asiakkaan kanssa tehtyjen toimenpiteiden ja palveluiden vaikutuksia ja pohtia, ovatko ne vastanneet asiakkaan tarpeita. Aikuisväestön hyvinvointimittarin tuloksia tutkimalla voidaan asiakastyön fokusta tarvittaessa muuttaa, mutta myös ohjata asiakasta häntä voimaannuttavaan suuntaan. (Pääkaupunkiseudun osaamiskeskus Socca 3A, 3.)

Sosiaalityön asiakkaiden ongelmat ovat hyvin monisyisiä ja asiakkaina he ovat hyvin erityyppisiä. Tämä edellyttää palveluilta joustavuutta, vääränlainen tuki on sosiaalityön resurssien ja rahan tuhlaamista, puhumattakaan siitä, kuinka turhauttavaa se voi asiakkaalle olla. Mikäli oikeaa apua ei osata antaa ajoissa tai mieluummin ennalta ehkäisevästi, ongelmat pahimmassa tapauksessa monimutkaistuvat ja tällöin

tarvitaan mittavampia korjauksia palveluihin. Jotta palveluita voidaan kohdentaa oikein, on asiakasta kuunneltava. Hänen kanssaan on keskusteltava tilanteen kartoittamiseksi ja erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen löytämiseksi. Tämä edellyttää asiakkaan osallistumista palveluprosessiin, ja erilaiset mittarit ovatkin hyviä tähän tarkoitukseen. (Aaltio 2013, 76.)

## 4 AIKAISEMPI TUTKIMUS AIHEESTA

Tutkija Seija Okulov (2019b, 5) on tutkinut ISO SOS -hankkeessa Kykyviisaria, Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä -mittaria (ESY) ja Aikuisväestön hyvinvoinnin mittaria (AVHV). Hanke toteutettiin Etelä-Savossa ja Kainuussa vuosina 2018–2019. ISO SOS -hankkeen tarkoituksena oli auttaa aikuissosiaalityön asiakkaita, jotka olivat kaikkein heikoimmassa asemassa, lisäämällä heidän hyvinvointiaan ja osallisuuttaan. Hankkeella pyrittiin myös vähentämään ja ennaltaehkäisemään huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. (Emt.)

Kuten hyvin tiedämme, syrjäytyneet ja syrjäytymässä olevat ihmiset ovat kaikkein haavoittuvampia. Sen vuoksi olisikin ensiarvoisen tärkeää, että sosiaalityö tukisi juuri näiden ihmisten hyvinvointia ja vahvistaisi heidän osallisuuttaan yhteiskuntaan ja työelämään. Aikuissosiaalityössä painopistettä olisi luotava erityisesti psykososiaaliseen tukeen ja palveluihin, jotka liittyvät työllistymiseen sekä kuntouttavaan työhön. (Kainuun sosiaali- ja terveyden kuntayhtymän loppuraportti 2019, 1.)

ISO SOS -hankkeen esille tuomia tärkeitä esille tulleita kehittämistarpeita olivat muun muassa asiakkaiden osallisuutta tukevien työmuotojen löytyminen sekä ryhmämuotoisen työn ja tuen luominen asiakkaille. Koska sosiaalityön koetaan olevan asiantuntijakeskeistä, pyrittiin hankkeessa muuttamaan jo olemassa olevia työtapoja enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan ja asiakkaan omaa ymmärrystä hyödyntäväksi. (Emt.)

Mittareiden (ESY ja AVHV) avulla pyrittiin parantamaan asiakkaiden elämänhallintaa sekä osallisuutta sosiaalityössä. Mittareita käytettiin asiakkaiden sosiaalisen tuen tarpeiden kartoittamiseen käyttäen aloitus- ja seurantamittauksia sekä pyytämällä asiakkaita täyttämään kyselylomakkeet, joissa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia mittarityöskentelystä (Emt., 4.)

Kykyviisari on työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä, sanoo Okulov (2019a, 4) tutkiessaan ISO SOS -hankkeessaan Kykyviisarin käyttöä sosiaalityössä. "Sen käyttö perustuu vastaajan omaan arvioon omasta tilanteestaan, ja samalla se arvioi suuntaa antavasti vastaajan itsensä kokemusta omasta työ- ja toimintakyvystä sekä osallisuudesta ja hyvinvoinnista", sanoo Okulov. Tutkimuksen mukaan Kykyviisaria kokeilleet asiakkaat totesivat, että elämäntyytyväisyys parani. Heidän mukaansa myös pitkäaikaisen sairauden tai vamman kokemus pienentyi, tämä saattoi mahdollisesti johtua siitä, että mittarin käyttö johti tarkempaan terveyden arviointiin ja sitä kautta tarvittavien palveluiden etsimiseen. Asiakkaat kokivat myös elämäntyytyväisyyden parantumista, joka johtui luultavasti terveyden ja fyysisen toimintakyvyn paranemisesta, jolloin sosiaalisille suhteille oli enemmän tilaa ja aikaa. Mikäli mittauksessa pystyttiin korjaamaan taloudellista tilannetta, se antoi mahdollisuuden uusiin terveellisimpiin elämänvalintoihin kuten esimerkiksi liikuntaan ja harrastuksiin. (Emt., 18.)

Hankkeesta saadut tulokset olivat Okulovin (2019a, 28–29) mukaan hyviä. Asiakasprosessi uudistui siten, että mittaamista ja mittarien käyttöä sosiaalityössä alettiin ymmärtää. Hankkeeseen osallistuneet työntekijät kokivat, että mittari voi parantaa asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä. He myös totesivat, että mittarin käyttö voi auttaa palvelutarpeenarvion laadinnassa ja soveltuvin osin auttaa hahmottamaan asiakkaan elämäntilannetta. (Emt.)

Vuoden 2018 alussa käynnistyi Osallistavan sosiaaliturvan kokeilu -hanke, jossa asiakaskohtainen tiedonkeruu suoritettiin Avain-mittarin avulla. Avain-mittari poikkeaa jonkin verran muista edellä mainituista mittareista, sillä Avain-mittari on sosiaalityön vaikuttavuutta mittaava työkalu, jonka THL on kehittänyt. Se sisältää asiakkaan tilanteeseen liittyviä kysymyksiä, mutta perehtyy myös asiakkaan käyttämiin palveluihin ja pyrkii edistämään niiden kehittämistä. (Kivipelto, Karjalainen, Jokela, Liukko, Ilmakunnas & Moisio 2018, 3.)

Avain-mittaria käytettäessä asiakas ja asiakkaan palveluista vastaava sosiaalihuollon ammattihenkilö täyttävät yhdessä niin sanotun tietosisällön (Kivipelto 2018). Siihen merkitään asiakastyön tavoitteet ja tilannetekijät, jotka sen saavuttamiseen vaikuttavat ja sillä pyritään myös vaikuttamaan rakenteelliseen sosiaalityöhön, niin tavoitteiden, kuin menetelmien kehittämisen kautta (emt.). Avain-mittarin avulla on tutkittu myös aikuissosiaalityön vaikuttavuutta. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntisen sosiaaliaseman, Seinäjoen kaupungin sosiaaliviraston perussosiaalityön ja Tuusulan kunnan sosiaaliviraston kuntouttavan sosiaalityön työntekijät osallistuivat tutkimus- ja kehittämishankkeeseen vuosina 2011–2012 tutkimalla kolmea eri tapaa toteuttaa vaikuttavuuden arviointia. Hanke aloitettiin työstämällä mittareita, taustana oli teoreettinen ajattelu ja siinä hyödynnettiin sosiaalityön luokitusta ja teoreettismetodisia tarkasteluja. Perustana

mittareille oli sosiaalityön tarpeet, asiakkaat sekä tietenkin kohde jamenetelmät. Tämän hankkeen myötä Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen perussosiaalityön toimeentulotukiyksikköön kehitettiin mittari, joka nimettiin Avainmittariksi. Tällä mittarilla mitattiin nimenomaan vaikuttavuutta. Tuusulassa puolestaan kehitettiin mittari, jolla mitattiin sosiaalityön vaikuttavuutta nuorten aikuisten parissa. Helsingin läntisellä sosiaaliasemalla ei kehitetty uutta mittaria, mutta siellä tutkittiin opetus- ja tutkimusyksikkö Praksiksen tuottamaa VIVA-mittaria ja ennen kaikkea sen käyttökelpoisuutta asiakasseurantalomakkeen vaikuttavuuden arviointimittarina. (Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen 2013, 3-5.)

Ritva Linnakangas, Petteri Paasio, Ulla-Maija Seppälä ja Asko Suikkanen (2015, 406-412) pohtivat tutkimuksessaan kahden erilaisen laajasti käytetyn mittarin soveltuvuutta suomalaiseen sosiaalityöhön. Mittarit FAD (The Family Assessment Device) ja SDQ (The Strengths and Difficulties Questionnaire) ovat osa McMaster-kokonaisuutta, joka luotiin yli 50 vuotta sitten Kanadassa McMasterin yliopistossa ja se kohdentui lasten ja perheiden auttamiseen. McMaster-malli on kokonaisvaltainen arviointivälineistö, jota käytetään tutkittaessa perhesysteemin toimivuuden teoriaa, ongelmien hoitoon keskittyvää terapiaa sekä perhesysteemin toimivuutta. Tutkimus kertoo, että käytettäessä standardoitua mittaria, pyritään sillä tarjoamaan asiakkaalle mahdollisuus, jolla hän pystyy todentamaan omat havaintonsa tilanteestaan. Standardoidut mittarit ovat tärkeitä pitkittyneissä ja vakavissa hyvinvoinnin ongelmissa, sillä tämän havainnon pienikin positiiviseen suuntaan antava merkki, antaa kaikille osapuolille uskoa ja luottamusta muutoksen mahdollisuuteen. (Emt.)

Linnakankaan ym. (2015, 413) tutkimus tukee Seija Okulovin ISO SOS -hankkeen tuloksia tuomalla esiin sen, että sosiaalityön ammatillisessa työskentelyssä niistä on hyötyä asiakkaan ja työntekijän keskustelussa. Niiden avulla voidaan kartoittaa asiakkaan lähtötilannetta, paikantaa ongelmien määrää ja luonnetta täsmällisesti sekä käsitellä jo olemassa olevien asioiden tiloja (emt.).

## 5 TUTKIMUKSEN METODISET LÄHTÖKOHDAT

Tämä tutkimus toteutetaan toimintatutkimuksena. Tutkimusstrategia toimintatutkimuksessa on se, että se pyrkii vuorovaikutukseen käytännön toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen välillä. Toimintatutkimuksen isänä pidetään sosiaalipsykologi Kurt Lewiniä, joka otti käyttöön *action research* -termin Amerikassa 1940-luvulla. Lewinin toimintatutkimuksen tunnusmerkkejä ovat ryhmässä toimiminen ja se, että pyritään kehittämään yhteisvastuullista toimintaa. Ominaisia piirteitä sille ovat myös demokraattisuus, osallistuminen ja samanaikainen vaikuttaminen. Nämä kaikki kohdistuu sekä tieteen kehittämiseen että sosiaaliseen muutokseen. (Carr & Kemmis, 1986, 151–162.)

Lewin kehitti myös toimintatutkimuksen perusmallin, jota nykyään kutsutaan kaksoissuppiloksi tai spiraaliksi. Spiraali lähtee liikkeelle ongelman havaitsemisesta, tunnistamisesta ja kartoittamisesta ja sen pohjalta tehdään tutkimussuunnitelma, jota lähdetään toteuttamaan. Olennaista toimintatutkimukselle on suunnitelman reflektointi, toisin sanoen sen toteutumista havainnoidaan ja arvioidaan. Seuraavaksi suunnitelmaa muutetaan ja täsmennetään, mikäli tarvetta ilmenee ja sen jälkeen uudistettu suunnitelma toteutetaan, sitä seurataan ja arvioidaan uudelleen. (Emt.)

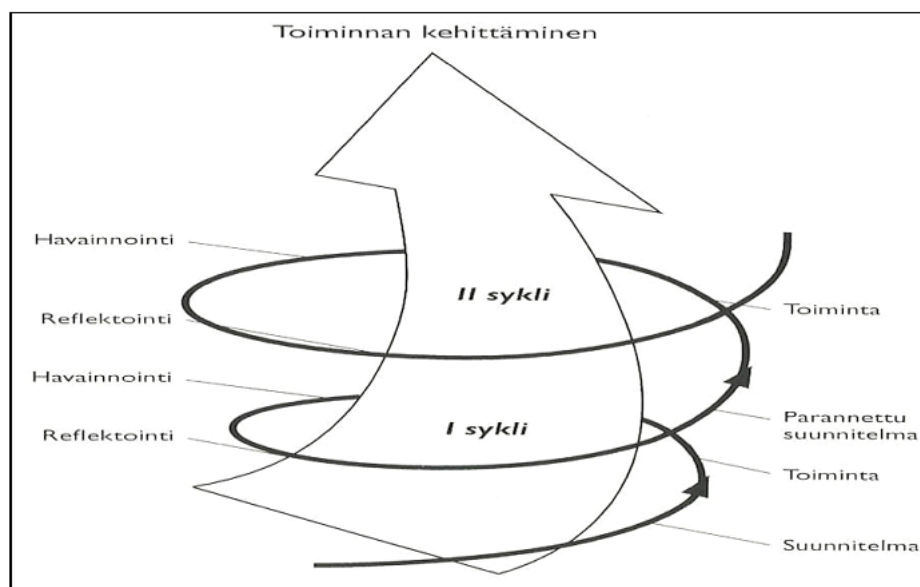
Hannu L. T. Heikkinen, (2010, 37) sanoo, että toimintatutkimus ei ole varsinaisesti tutkimusmenetelmä, vaan se on lähestymistapa, jossa yhdistyy käytännön kehittämistyö ja tutkimus. Hänen mukaansa sen avulla pyritään löytämään tietoa, jonka avulla voidaan kehittää käytänteitä. Yleensä tutkimuksen keskiössä on tutkimuskysymys tai -ongelma, mutta toimintatutkimuksessa lähdetään liikkeelle tutkimuksen tehtävän määrittelystä. Syynä tähän on se, että toimintatutkimukselle on ominaista, että sillä haetaan käytäntöön sovellettavaa ja hyödynnettävää tietoa käytänteiden kehittämiseksi. (Emt.)

Myös Jari Eskola (2010 184–185) kuvaa tutkimustehtävän ja -kysymysten keskeistä merkitystä Lewinin kaksoissuppilon eli spiraalin avulla. Hannu L.T. Heikkinen (2015, 209) selventää Eskolan kaksoissuppiloa sanomalla, että ensimmäiseen



suppilon etsitään tutkimuksen taustamateriaalia, joka on tutkimuksen kannalta merkityksellistä. Tämä toteutetaan systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla. Tässä niin kutsutussa tutkimuksellisessa viitekehyksessä tehdään siis katsaus aikaisempaan empiiriseen tutkimukseen. Samalla kartoitetaan teorit, joiden kautta tutkimusta on mielekästä lähestyä. Sen jälkeen onkin hyvä miettiä, mitä tällä tutkimuksella on tarkoitus saada aikaan ja muodostetaan tutkimustehtävät ja -ongelmat. Sen jälkeen kerätään tutkimuksen aineistoa, analysoidaan tuloksia, pohditaan tutkimustuloksia ja vedetään johtopäätöksiä. (Emt.)

Heikkisen (emt., 211–212) mukaan yksi toimintatutkimukseen liittyvä lähtökohta on reflektiivinen ajattelu, jolloin tarkastellaan omia uskomuksia, ajatustapoja ja kokemuksia. Tällöin pyritään etääntymään itsestään ja katsomaan omaa toimintaa ja ajattelua uudesta näkökulmasta sekä pyritään ymmärtämään, miksi ajattelee ja toimii niin kuin toimii. Reflektion tarkoituksena on ymmärtää uutta toimintaa ja kehittää sitä. Reflektion keskeisyys näkyykin siinä, että toiminta ja havainnointi seuraavat toisiaan aina uudelleen. Alla olevassa kuvassa 3 on kuvattuna toimintatutkimuksen spiraali. (Emt.)



Kuvio 3. Toimintatutkimuksen spiraali (emt., 212.)

Heikkisen (emt., 213) mukaan reflektiivinen kehä muodostaa siis spiraalin ja kuvaa hyvin, kuinka toiminta ja ajattelu on sidoksissa toisiinsa ja muodostavat syklin, joka toistuu aina uudelleen. Toimintatutkimuksen spiraalimallin on tosin myös sanottu kahlitsevan tutkimuksen tekijää, tähän on syynä se, että suppilosta ei voida erottaa selkeästi suunnittelua, toimintaa ja arviointia (emt.)

Janet Masters sanoo kirjassaan *The History of Action Research* (1995, 12), että toimintatutkimusta tehdään tavallisesti kohteessa, joka on yleensä muutoksille altis,

kuten esimerkiksi jokin sosiaalinen käytäntö, jota halutaan muuttaa. Kathryn Herr ja Gary L. Anderson (2005) puolestaan sanovat, että toimintatutkimuksen tutkimuskohdetta tarkastellaan ikään kuin sisältäpäin ja silloin toimintatutkimusta voi toteuttaa henkilö, joka kuuluu johonkin ”organisaatioon tai laajempaan yhteisöön, tekemällä yhteistyötä organisaatioiden edustajien tai laajemman yhteisön kanssa”. Toimintatutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat kuitenkin itse vastuussa toiminnastaan tutkimuksen jokaisessa vaiheessa sekä itselleen että muille osallistujille (Carr & Kemmins 1986, 12).

Toimintatutkimukset voivat erota toisistaan hyvinkin paljon, koska tutkimusten kohteet ovat erilaisia, tutkija voi sisäistää oman roolinsa eri tavalla, mutta siihen vaikuttaa myös tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien henkilöiden suhde. Tutkijan asema toimintatutkimuksessa on mielenkiintoinen, sillä se voi vaihdella hyvinkin paljon. Hän voi itse olla tutkittavan kohteen sisällä tai toimia yhteistyössä kohteiden kanssa. Hän voi myös olla ulkopuolinen ja silti toimia yhdessä kohteiden kanssa. Tämä asettaa toimintatutkimuksen ihan erilaiseen asemaan, sillä tutkija usein pyrkii ratkaisemaan ongelmia yhdessä tutkittavien kanssa. Tällä puolestaan on merkitystä, kun aineistoa analysoidaan. (Herr & Anderson 2005, 13.)

Terhi Huovinen ja Esa Rovio (2010, 94) sanovat, että toimintatutkijan tavoitteena on usein kehittää oman yhteisönsä toimintaa ja hän havainnoi, analysoi ja ymmärtää tutkimuksensa mukanaan tuomia muutoksia. Toimintatutkija on mukana kenttätöissä ja suunnitteluvaiheessa hän hahmottelee tutkimusasetelmaa ja tehtäviä (emt., 95–96).

Metodologiset valinnat, eli se, miten tutkimuksessa edetään, valikoituvat tutkimusmenetelmän, aineiston keruumenetelmän ja viimein analyysimenetelmän mukaan. Koska sekä keruu- että analyysimenetelmiä voi toimintatutkimuksessa olla useita, päätin käyttää fenomenologista tutkimusstrategiaa. Fenomenologiselle tutkimukselle on ominaista pyrkimys tarkastella ihmisten kokemusta ja ymmärrystä, joka heille syntyy kokemusten kautta. Lähtökohtana tällöin on tutkijan avoimuus, toisin sanoen tutkija pyrkii lähestymään tutkimuskohdetta ilman ennalta määrättyjä oletuksia, määritelmiä tai teoreettista viitekehystä. Fenomenologiseen tutkimusstrategian luonteeseen kuuluu pohdiskelleva ote ja tutkimuksessa kohdetta kuvataan ja analysoidaan tutkimusprosessin aikana muodostuneiden kokemusten avulla. (Emt., 97.) Tämä tutkimus sitoutuu kuitenkin vain löyhästi valitsemaani fenomenologiseen tutkimukseen, koska asiakkailta keräämäni tutkimusaineisto perustuu puolistrukturoituun palaute/kyselylomakkeeseen, eikä sen avulla päästä kovin syvälle ihmisen kokemuksemaailmaan.

Saamaani tutkimusmateriaalia lähdin käsittelemään sisällönanalyysillä. Pirkko Anttilan (1998) mukaan sisällönanalyysi on tapa käsitellä aineistoa siten, että tutkimus voidaan toistaa ja siitä tehdyt päätelmät ovat päteviä. Sisällönanalyysillä voidaan

tutkia lähes millaista aineistoa tahansa, kunhan vain muistetaan pitää huoli, että yhteys tutkittavaan ilmiöön säilyy (emt.).

Veikko Pietilä sanoo Sisällön erittely -kirjassaan (1976), että sisällönanalyysi sisältää paljon erilaisia menettelytapoja, joiden avulla "dokumenttien sisällöstä tehdään havaintoja ja kerätään tietoja tieteellisiä pelisääntöjä noudattaen". Tutkimuksen kohteena voi olla lähes mikä tahansa ilmiö, esimerkiksi dokumenttien sisältö itsessään tai ilmiö, joka tulee esiin dokumenttien ulkopuolelta, mutta joka ilmenee dokumentin sisällöstä. Tutkijan on tärkeää muistaa sisällönanalyysiä tehdessään, että sen tulee olla yleistettävissä, toisin sanoen sisällönanalyysin on pohjauduttava teoriaan ja sen on oltava teoreettisesti merkittävää. Näin katsottuna voidaan sanoa, että sillä ei vain kuvata sisältöä vaan sen on myös liitettävä tutkittavaan ilmiöön. (Emt., 61, 101.)

## 6 TUTKIMUKSEN KULKU

### 6.1 Toimintatutkimusprosessi tässä tutkimuksessa

Toimintatutkimukseen kuuluu myös arvaamattomuus, sen vuoksi on tärkeää valmistautua kenttätööhön huolellisesti. Huovinen ja Rovio (2010, 97) ovatkin laatineet esimerkinomaisen listan kysymyksistä, jotka auttavat toimintatutkijaa selkeyttämään tutkimustaan. Muotoilin kyseisestä listasta omaa tutkimustani varten kysymyspatteriston, jonka toivoin auttavan minua tutkimukseni hahmottamisessa. Kysymyspatteristo on esitetty alla ja tarkennin kysymyksiä tutkimuksen edetessä, mikäli ilmeni tarvetta. tehtyäni alla olevan kysymyslistan etenin tutkimussuunnitelman tekemiseen ja sitä kautta itse tutkimukseen.

*Mitä tutkin?*

Tutkin aikuisväestön hyvinvointimittarin toimivuutta sosiaalityön näkökulmasta.

*Millainen ennakkokäsitys minulla on aiheestani?*

Olen tietoinen siitä, että mittareita on useita erilaisia, mutta itse en ole niitä käyttänyt työssäni.

*Mitä aiheesta tiedetään?*

Helsingin yliopistollisen sairaalan tutkija Petteri Paasio on tutkinut erilaisia mittareita, joilla mitataan aikuissosiaalityössä hyvinvointia.

*Miten aihetta on tutkittu aiemmin?*

Mittari on nyt ollut käytössä useissa koekunnissa ja ensimmäiset tulokset on kerätty syksyllä 2019.

*Mitkä ovat keskeiset käsitteet?*

Hyvinvointi

*Miten toimin kentällä?*

Vaihe 1.

Asiakas täyttää AVHV-mittarin lomakkeen.

Vaihe 2.

Asiakas täyttää AVHV-mittarin lomakkeen uudelleen 2-3 kuukauden päästä.

Asiakas täyttää puolistrukturoidun palautelomakkeen, jolla tutkitaan mittarin toimivuutta sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta.

*Mitä ilmiöitä havainnoin?*

Mittarin toimivuutta, toisin sanoen kokeeko asiakas hyötyvänsä mittarin käytöstä.

*Missä toteutan tutkimukseni?*

Kainuun sotessa, aikuissosiaalityössä.

*Miten löydän kentän?*

Oman työyhteisöni kautta.

*Keneltä tarvitsen luvat?*

Kainuun sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymältä.

*Mitkä ovat aineistonkeruutapani?*

Puolistrukturoitu lomake.

*Miten käsittelen aineiston?*

Sisällönanalyysi.

Tämän tutkimustyön suunnitelma tehtiin oppilaitoksen ohjeiden mukaisesti opinnäytetyötä ohjaavan opettajan ohjauksessa. Opinnäytetyön suunnitelman hyväksyi oppilaitoksen ohjaava opettaja allekirjoituksellaan, jonka jälkeen anoin luvan tutkimustyön toteuttamiseen. Toimitin tutkimustyösuunnitelman liitteineen Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän opinnäytetyökoordinaattorille ennen luvan hakemista ja tein tarvittavat muutokset suunnitelmaan.

Hain luvan tutkimustyölle Kainuun soten lomakkeella, jonka liitteeksi lisäsin hyväksytyyn tutkimussuunnitelman, josta ilmenivät tutkimuksen nimi, tekijät, kohde-ryhmä, tutkimusongelma, tavoitteet ja tarkoitus, aineistonkeruumenetelmät ja toteutus, aineiston keruun aikataulu ja aineiston analysointi. Suunnitelmassa kuvasin, miten asiakkaat ohjautuvat tutkimukseeni, ja mitä luvan hakija on sopinut kohdeyksikön esimiesten kanssa. Lisäksi suunnitelmassa pohdin tutkimukseni eettisiä kysymyksiä.

Tutkimuslupahakemukseen liitin aineiston keruuseen liittyvää materiaalia, kuten puolistrukturoidun palautelomakkeen, jonka tutkimukseen osallistuva asiakas täyttää sekä tutkimukseen osallistuville työntekijöille ja asiakkaille jaettavat informatiivinen materiaali, muun muassa tiedote tutkimuksesta asiakkaalle ja työntekijälle sekä tutkimukseen suostumislomake. Liitteisiin otin mukaan myös työntekijöille annettavan tietosuojalain mukaisen tiedotteen, jossa kuvasin henkilökunnan eli tässä

tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien osuuden asiakkaiden informoinnissa ja tutkimusaineiston keräämisessä.

Saatuani tutkimusluvan lähestyin työtovereitani pyynnöllä osallistua keräämään tutkimusaineistoa yhdessä asiakkaiden kanssa. AVHV-mittarin ensimmäinen täyttö asiakkaiden toimesta oli tammikuussa 2021 ja toinen noin kahden tai kolmen kuukauden kuluttua työntekijän oman harkinnan mukaan. Palautelomakkeelta saamani aineiston analysoin sisällönanalyysillä käyttäen teemoittelua kategorioiden vastauksia jakamalla ne kokemuksiin mittarin toimivuudesta oman hyvinvoinnin tarkastelussa ja mittarin käyttökokemukseen.

## 6.2 Tutkimusaineisto

Aineistoa kerätään ensimmäisen kerran silloin, kun asiakas tulee aikuissosiaalityön piiriin tai heti sen jälkeen, kun hänelle on nimetty omatyöntekijä. Kajaanin sotessa on käytössä palvelutarpeenarvointitiimi, joka pohjustaa asiakkaan kanssa hänen avun tarvettaan ja tarvittaessa siirtää asiakkaan aikuissosiaalityön työntekijälle. Palvelutarpeenarvointitiimissä työskentelee kolme henkilöä, yksi sosiaalityöntekijä ja kaksi sosiaaliohjaajaa. Asiakkaan omatyöntekijä valikoituu sen mukaan, onko asiakkaalla erityisen tuen tarve, jolloin omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä. Mikäli erityisen työn tarvetta ei ole, asiakas ohjautuu sosiaaliohjaajalle. Kainuun sotien aikuissosiaalityössä työskentelee useita sosiaalityöntekijäitä, sosiaaliohjaajia ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajia. Muissa Kainuun sotien kunnissa, joita ovat Hyrynsalmi, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi asiakkaat ohjautuvat suoraan omatyöntekijälle.

Asiakasta pyydetään täyttämään hyvinvointimittari ja hänelle kerrotaan mittariin liittyvästä tutkimuksesta. Tutkija on laatinut aineistosta tietopaketin, joka annetaan asiakkaalle ja hän voi halutessaan tutustua ja pohtia asiaa tarkemmin kaikessa rauhassa. Asiakkaan täytettyä mittarilomakkeen, sen tulokset viedään Excel-taulukkoon ja tulostetaan asiakkaalle hyvinvointiprofiili. Asiakkaan omatyöntekijä käy hyvinvointiprofiilin läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Aikuissosiaalityötä jatketaan asiakkaan kanssa palvelutarpeenarvointitiimin työntekijän tekemän suunnitelman mukaisesti. Kahden tai kolmen kuukauden, riippuu asiakkaan tilanteesta, asiakasta pyydetään täyttämään hyvinvointimittari uudelleen ja tuloksia verrataan asiakkaan kanssa aiemman mittarin tuloksiin. Asiakasta pyydetään myös täyttämään puolistrukturoitu palautelomake, joka palautetaan tutkijalle. Palautelomakkeessa asiakkaalta kysellään hänen kokemuksiaan mittarin käytöstä asiakkaan näkökulmasta. Lomake käsittelee siis asiakkaan kokemusta mittarin toimivuudesta. Asiakkaan kokemus siitä, auttoiko mittari hahmottamaan ongelmien eri osa-alueita, löytyikö voimavaroja, joita asiakas

ei ollut osannut hyödyntää aiemmin ja kohdentuivatko asiakkaan saamat palvelut juuri niihin alueisiin, joissa oli havaittavissa pahoinvointia aiemmin.

Tutkimuksella pyritään selvittämään, kokiko asiakas hyötyvänsä mittarin kysymyspatteristosta ja toiko mittari selkeämmin esille asiakkaan kokemat pahoin- ja hyvinvoinnin osa-alueet. Samalla tutkitaan, oliko mittarin täyttäminen vaikeaa tai helppoa, kohdentuivatko kysymykset juuri niihin osa-alueisiin, joissa asiakas koki tarvitsevansa palvelua ja ennen kaikkea, kokiko asiakas, että mittarista oli hyötyä hänen kohdallaan. Asiakkaalle annettava saatekirje (liite 2) ja puolistrukturoitu kysely/palautelomake (liite 1) ovat tutkimuksen liitteenä.

Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi sanovat Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi -kirjassaan (2018, 62), että ihmistutkimuksessa ja erityisesti kokemuksen tutkimuksessa, kun halutaan tietää, mitä ihminen ajattelee tai miten hän toimii, on viisainta kysyä sitä häneltä itseltään. Laatimani palautelomake, jonka asiakkaat täyttivät, sisälsi 14 avointa kysymystä liittyen mittarin toimivuuteen sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta sekä mittarin käyttökokemukseen. Kysymykset olivat avoimia, ja niissä pyydettiin asiakasta kuvailemaan omia kokemuksiaan. Avoimien kysymyksiä sisältyi tutkimukseni tarkoitukseen ja tutkimustehtävään ja ne oli pyritty laatimaan mahdollisimman kattavasti.

Kysymyksillä pyrin peilaamaan teoriaan siten, että etsin vastauksista tutkimuskysymyksiini eli siihen, miten asiakkaat kokivat mittarin käytön sosiaalityön näkökulmasta ja mittarin käyttökokemukseen.

### 6.3 Aineiston analyysi

Lähden käsittelemään aineistoa sisällönanalyysillä. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 122) sanovat, että siitä saatava aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä. Analysoimalla aineistoa ja selkeyttämällä sitä teemoittelun kautta, löydetään yhteys tutkittavan ilmiön ja aineiston välille. Aineistoa käsitellään teemoittelun kautta, hajottamalla se osiin ja etsimällä samankaltaisuuksia tai eroja, joista voidaan vetää johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Emt.)

Tutkimukseeni tuli palautelomakkeita ainoastaan 9 kpl, tavoitteena oli noin kaksikymmentä. Tutkijana jäin miettimään aineiston kokoa, saako siitä riittävästi tietoa, jotta tutkimus olisi tieteellistä, edustavaa ja yleistettävää. Tuomen ja Sarajärven (emt. 97–98) mukaan opinnäyte on tekijänsä harjoitustyö, sillä pyritään osoittamaan oppineisuutta, eikä näin ollen aineiston kokoa voida pitää merkittävämpänä kriteerinä.

Aloitin analysoinnin lukemalla vastaukset läpi useamman kerran ja sen jälkeen lähdin käymään palautelomakkeen kysymyksiä läpi yksitellen. Kirjasin ylös jokaisen kysymyksen kohdalla muutamalla sanalla sen, mitä asiakas halusi vastauksellaan

yksinkertaisimmillaan kertoa. Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998, 66) sanovat, että laadullisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdä yleistyksiä suoraan vaan tulkinnan kautta. Samoin heidän mukaansa aineiston voi luokitella, teemoitella ja tyypitellä. Valitsin aineiston käsittelytavaksi teemoittelun, koska teemoittelussa painotetaan enemmänkin sitä, millaisia vastauksia on saatu. Aineiston sisällön käsittelyvaiheessa tuleekin pohtia, millaisia tuloksia aineistosta haetaan, samankaltaisuuksia vai eroavaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95). Aineistosta voidaan myös hakea esimerkiksi toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta (emt.)

Esittelen tässä tutkimuksessa sisällönanalyysistä saadut tulokset teemoittain. On kuitenkin muistettava, että sisällönanalyysille on ominaista sen jääminen hieman pinnalliseksi, jonka vuoksi siitä ei voida tehdä kovin syvälle menevää analyysia. Tätä kautta myös johtopäätökset pitää pohjautua aineiston ja teorian väliseen vuorovaikutukseen. (Eskola & Suoranta 2014, 175–176.) Seuraavaksi kokosin vastauksista saadut mittarin käytöstä omaan elämään vaikuttaneet kokemukset ja kokemukset mittarin käytöstä molemmat omaan ryhmäänsä. Mira Huusko ja Susanna Paloniemi (2006, 167) sanovat, että fenomenografisessa tutkimuksessa aineistoa käsitellään kokonaisuutena, mutta sen pitää edetä vaihe vaiheelta, sillä jokainen vaihe vaikuttaa seuraavaan vaiheeseen. Sisällönanalyysissä aineiston tulkinnalla ja päättelyllä on tärkeä osa, sillä analyysillä edetään koko ajan kohti käsitteellisempää näkemystä temasta, toisin sanoen tutkija liittyy aineistonsa teoreettisiin käsitteisiin. (Emt. 167–168.)

Palautelomake koostui 14 kysymyksestä, joista 7 käsitteli hyvinvointimittarin toimivuutta asiakkaan näkökulmasta, 5 mittarin käyttökokemusta ja 1 kysymys mittarin läpikäyntiä asiakkaan ja omatyöntekijän kanssa. Kysymyksissä mittarin toimivuudesta käytiin läpi sitä, auttoiko mittari hahmottamaan elämän osa-alueita, joihin asiakas haluaisi muutosta, tai joissa olisi käyttämättömiä voimavaroja, tai auttoiko mittari pohtimaan tulevaisuutta uudelta pohjalta. Käyttökokemukseen liittyvissä kysymyksissä kysyttiin mittarin hyötyä esimerkiksi oman elämäntilanteen pohtimisessa, mittarin kysymysten ymmärrettävyyttä sekä mittarin käytettävyyttä yleensä asiakas-tilanteessa. Mittarista saatujen kokemusten lista oli hämmästyttävän suuri, yhdeksästä vastaajasta kuusi koki saavansa jonkinasteista hyötyä mittarin käytöstä ja kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että ei hyötynyt mittarin käytöstä. Tämän tutkimuksen kohdalla voitaneen sanoa, että aineistosta kävi ilmi enemmän yhtäläisyyksiä kuin poikkeavuuksia.



## 7 TUTKIMUSETIIKKA

Vanhempi tutkija Jyrki Kettunen (2018) sanoo, että Suomessa ennen tutkimukseen ryhtymistä on selvitettävä, edellyttääkö tutkimus eettistä ennakoarviointia ja tarvitseeko sille hakea tutkimuslupaa. Tutkimuslupakäytännöt vaihtelevat tieteenaloittain ja tutkimustyypeittäin. Onhan selvää, että mikäli tutkimuksen kohteita rekrytoidaan esimerkiksi tietystä organisaatiosta, niin tähän tarvitaan kohdeorganisaation lupa. Tutkimuksen tekijän onkin siis jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa selvitettävä ja oltava tarvittaessa yhteydessä siihen organisaatioon, josta aikoo tutkimustietoa kerätä. Tutkimukseni ei edellyttänyt eettistä ennakoarviointia, joten eettisen toimikunnan lausuntoa ei tarvinnut hakea.

Tutkimukseen osallistuminen on asiakkaille täysin vapaaehtoista ja sitä painotetaan asiakkaalle tutkimuksen eri vaiheissa. Asiakkaiden henkilöllisyys ei tule esille missään vaiheessa ja lomakkeita säilytetään siten, että ulkopuoliset henkilöt eivät pääse niihin käsiksi. Tutkimuksessa noudatetaan luonnollisesti eettisesti hyviä käytäntöjä ja Jyväskylän yliopiston tutkimuseettisiä ohjeita.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2009) laatimissa ihmistieteiden eettisissä periaatteissa korostetaan tutkittavan itsemääräämisoikeutta. Siihen sisältyvä vapaaehtoisuuden periaate tarkoittaa sitä, että tutkimukseen osallistuvalla asiakas saa päättää, haluaako osallistua tutkimukseen. Osallistuja voi myös jättää vastaamatta kysymyksiin niin halutessaan. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 414–415.)

Sanotaan, että laadullisen tutkimus haasteena on tehdä hyvä tutkimus. Eettinen kestävyys on tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli ja se koskee myös tutkimuksen laatua. Tutkimuseettinen neuvottelukunta onkin linjannut, että tutkimuseetiikan mukaisessa tutkimuksessa on tärkeää noudattaa hyviä toimintatapoja. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 150.)

Lienee itsestään selvää, että vastuun hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta, tutkimuksen rehellisyydestä ja vilpittömyydestä kantaa tutkimuksen tekijä.

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaankin usein totuudesta ja objektiivisyydestä. Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä. Näistä validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on tutkittu luvattua aineistoa ja reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta tarkastaessa, on hyvä pitää kirkkaana mielessä, mikä on tutkimuksen kohde ja tarkoitus, aineiston keruumenetelmä ja analysointi. Myös raportin on oltava kattava ja perustuttava tutkimustuloksiin. (Emt., 158–164.)

Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu, että tutkija osallistuu tutkimukseen, mutta tässä tutkimuksessa todettiin parhaimmaksi vaihtoehdoksi, että empiirisen aineiston kerää työyhteisö. Syyksi katsottiin se, että työssäni sosiaalityöntekijänä omien asiakkaiden kanssa osallistuminen tutkimusprosessiin voisi vaikuttaa negatiivisesti asiakassuhteisiin ja vääristää tutkimustuloksia.

## 8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 8.1 Asiakkaiden kokemukset mittarin toimivuudesta oman hyvinvoinnin tarkastelussa

Käytyäni läpi tutkimustuloksia, minut yllätti asiakkaiden monipuoliset vastaukset koskien mittarin soveltuvuutta omassa elämässä. Löysin 13 erilaista kokemusta, joilla asiakkaat kuvasivat mittarin eri osa-alueiden herättämiä ajatuksia. Teorioihin nojaten lähdin etsimään yhtäläisyyksiä ja huomasin tutkimuksessani eniten vastauksia tulleen liittyen asiakkaiden omasta tietämyksestään elämän haasteisiin. Mittarissa oleviin kahteen erilaiseen ulottuvuuteen eli käytössä olevat voimavarat ja käyttämättömät voimavarat saivat asiakkailta erilaisia vastauksia. Se sai esimerkiksi asiakkaan miettimään omaa tilannettaan ja olemassa olevia voimavaroja.

Vertailemalla mittaria ja omaa elämäntilannetta sen kautta erotella voimavarat.

Kyllähän sitä pohtii asioita ihan eri kantilta mitä aikaisemmin on pohtinut.

Täyttäminen antoi ajattelemisen aiheita, koska niitä asioita ei välttämättä muuten tule niin paljon mietittyä.

Kyllähän sieltä esim. päihteiden käytön osalta löytyi voimavaroja että minä pystyn olla ilman päihteitä

Tasa-arvoista kohtaamista asiakkaan kanssa ei koskaan voi painottaa liikaa. Omassa työssäni olen nähnyt asiakkaita, jotka ovat voimaantuneet ja saaneet elämänsä ihan erilaisen otteen huomattuaan, että elämässä on myös hyviä asioita. Niillä onkin tapana hukkuu ongelmien alle, eikä asiakas itse välttämättä huomaa asian näin olevan. Asiakkaan kohtaaminen asettautumalla hänen tilanteeseensa osoittaa

empatiakykyä, mikä onkin ensiarvoisen tärkeää sosiaalityössä (Raunio 2010, 166). Sosiaalityötä tekevän on pyrittävä auttamaan asiakasta etsimään omia voimavaroja ja antaa toivoa, sillä toivoa ylläpitävällä sosiaalityöllä on mahdollisuus löytää muutoskohdat yhdessä asiakkaan kanssa. Se auttaa hahmottamaan sosiaalityön vaikutuksia pitkällä aikavälillä ja se taas puolestaan antaa asiakkaalle toivoa paremmasta. Suunnitelmallisella työllä ja uskomalla asiakkaan onnistumiseen, kykyyn ja voimavaroihin, voidaan asiakkaan uskoa ja toivoa vahvistaa. (Muukkonen 2008, 85.)

Asiakkaiden vastauksia Allardin (1976) hyvinvointiteorian pohjalta liittyen elämänlaatuun ja sitä kautta itsensä toteuttamiseen ja identiteetin rakentamiseen toi muutaman vastauksen. Omista kyvyistä vastauksia tuli kuitenkin neljä, joista kaikki vastaajat kokivat mittarin vahvistaneen tietämystä omasta tilanteestaan, auttoi hahmottamaan tai konkretisoi elämän haasteita.

Mittarin täyttö vahvisti tunnetta muutoksen tarpeesta esimerkiksi asumistilanteeseen

Kyllä. Päihteiden käyttöön haluan muutosta ja olen sitä aiemminkin miettinyt, mutta mittaria täyttäessä tämä asia konkretisoitui.

Vapaa-aika on sellainen, johon haluaisin enemmän sisältöä. Mittarin kysymys sai minut miettimään, että voimavaroja voisi löytyä esim. johonkin harrastukseen vapaa-ajalla.

Allardin (1998, 45) mukaan identiteetin muodostumiseen ja ylläpitämiseen liittyy kiinteästi mahdollisuus itsensä toteuttamiseen. Hänen mukaansa kokonaisvaltainen hyvinvointi rakentuu sekä elintasosta että ystävyysuhteista, mutta myös itsensä toteuttamisesta esimerkiksi mahdollisuutena osallistua itselle merkitykselliseen toimintaan ja ihmisenä olemiseen. Myös vapaa-aika on tärkeää, sanoo Allard (emt., 175–176), ja toteaa, että se lisää hyvinvointia antamalla yksilölle mahdollisuuden nauttia elämästä ja saada siten lisää voimia. Lisääntyneet voimavarat puolestaan auttavat jaksamaan paremmin, jolloin myös esimerkiksi omasta terveydestään huolehtiminen lisää hyvinvointia.

Tutkimukseni mukaan mittari lisäsi asiakkaiden uskoa tulevaisuuteen

Voin ihan rehellisesti sanoa, että se vaikutti suhtautumistani tulevaisuuteen hyvällä tavalla – toiveikkaalla ja antoi uskoa, että asiat voivat muuttua, jos itse tekee työtä sen eteen.

...mietin asioita laajemmin nytten mitä aikaisemmin

Olen vähän myönteisempi siihen, että asiat järjesty

...sain pohdittua terveydentilaani ja mitä oikeasti haluan tehdä tulevaisuudessa

Voin arvioida mittarin kautta tulevaisuuttani.

Mittari auttoi muistuttamaan, että ratkaisuvaihtoehtoja on olemassa.

Yksi hyvinvoinnin tärkeä tekijä on usko tulevaisuuteen ja toivo paremmasta huomiaisesta. Vanhan kansanviisauskin sanoo, että niin kauan kun on toivoa, on elämää. Sosiaalityön asiakkailla muutokset tapahtuvat yleensä hitaasti. Tämä puolestaan vaikuttaa siihen, että ongelmat kasaantuvat ja laajenevat. Pienestä purosta syntyykin iso virta, esimerkiksi maksamattomat vuokrat johtavat helposti häätöön jo parin kuukauden sisällä ja ulosottoon ja sitä kautta luottotietojen menetykseen.

Tärkeää on myös muistuttaa asiakkaalle, että apua on saatavilla.

Mittari muistutti muun muassa siitä, että monenlaista apua on saatavilla.

Olen saanut apua asunnon etsimiseen, terveyspalveluihin hakeutumiseen ja työllisyyslanteeni kartoittamiseen.

Niin Doualin ja Goughin kuin Senin ja Nussbauminkin tarveteorioita yhdistää se, että heidän mukaansa ihmisen hyvinvointi on kokonaisvaltainen asia. Onnistuakseen tarvitaan tarpeiden tyydytystä ja henkisen kuormituksen vähentämistä. Hyvinvointiin sisältyy osallisuutta ja vapautta, mahdollisuutta osallistua toimintaan yhteisössä, jossa elää ja mahdollisuutta tehdä päätöksiä omasta elämästään. Tähän tarvitaan toimintakykyä, muun muassa terveyttä ja voimia toimia. On selvää, että kuormittavassa tilanteessa terveys voi pettää, eikä ihmisen omat voimat riitä tilanteesta selviämiseen. Tällöin tarvitaan tukiverkoston, kuten ystävien ja läheisten, mutta myös yhteiskunnan apua. Tässä kohdassa tarvitaan palvelujärjestelmän apua palauttamaan ihmisen elämänhallinta. Palvelut ovat mukana monella tapaa, niiden tarkoituksena on auttaa jo romahtaneessa elämäntilanteessa ohjaamalla oikeiden palvelujen piiriin, mutta myös tukea pelkällä olemassaolollaan ihmisen elämänhallintaa. Palveluiden saatavuudella luodaan uskoa siihen, että kaikki asiat selviää tavalla tai toisella. (Aaltio, 2013, 69–70.) Omien asiakkaiden kohdalla olen todennut, että kuukausittainen tilinpito auttaa asiakasta hahmottamaan todellisuudessa muun muassa rahan käyttöä. Pienet ostokset tuntuvat sillä hetkellä vaatimattomilta ja helposti unohdetaan, kuinka paljon rahaa esimerkiksi kuluu erilaisiin peleihin ja ulkona syömisein. Asiakkaat ovat huomanneet, että yllättävän paljon rahaa kuluu ostoksiin, jotka eivät ole välttämättömiä elämän kannalta.

Yhteisöllisyys ei yllättävästi noussut esille kuin yhdessä vastauksessa.

Havaitsin, että tunnen olevani osa yhteisöä, koska olen aloittanut sos. (sosiaalisen, tutkijan huomautus) kuntoutuksen. Tämä oli tärkeä oivallus, koska aiemmin en oikein ole kokenut kuuluvani ”minnekkään”.

Asiakasosallisuudesta puhutaan paljon ja se onkin tärkeässä osassa, kun puhutaan asiakkaan voimaantumisen ja muutokseen motivoitumisesta. Voidakseen vahvistaa asiakkaansa osallisuutta, työntekijän on samalla vahvistettava asiakkaan omaehtoisuutta, kyvykkyyttä ja yhteisöllisyyttä. Tämä tapahtuu kohtaamalla asiakas

aidosti, keskustelemalla, mutta myös vuorovaikutuksella on tärkeä rooli. On tärkeää, että liikkeelle lähdetään asiakkaan omista lähtökohdista, hän on oman elämänsä asi-  
antuntija. Tärkeää on myös vahvistaa asiakkaan elämän hallintaa, riippumattomuutta  
ja itsenäisyyttä. Sosiaalityö on onnistunut tehtävässään, kun asiakas saa vaikuttaa  
omaan elämäänsä ja tarjottuihin palveluihin, osallistua niistä tehtäviin päätöksiin, saa  
tukea uskoon paremmasta huomisesta ja omiin voimavaroihinsa. (Rissanen, 2013,  
139–140.)

Allard (1976) puhuu ”tarpeista, joiden tyydytys määrittäytyy suhteessa siihen,  
kuinka ihminen käyttäytyy suhteessa muihin ihmisiin”. Tätä hän kutsuu hyvinvoin-  
tiin liittyväksi loving-ullottuvuudeksi ja yleisesti sitä määritetäänkin muun muassa  
kumppanuuden, tunteiden, yhteenkuuluvuuden ja solidaarisuuden käsitteillä. Tä-  
män ullottuvuuden saavuttamisen edellytyksenä onkin ihmisen suhde läheisiin ja yh-  
teisöön, johon hänen tulisi olla sosiaalisesti ankkuroitunut. Näihin erilaisiin yhteisyys-  
suhteisiin kuuluvat hyvinvointitutkimuksessa esimerkiksi paikallis- ja perheyhteis-  
syys, ystävyysuhteet ja työyhteisöön kuuluminen. (Emt., 50.) Itseäni yllätti tämä tieto,  
mutta selitys löytyy todennäköisesti siitä, että asiakas on tullut vasta sosiaalityön pal-  
velujen piiriin eikä hänellä näin ollen ole ollut vielä voimia hakeutua pois kotoaan.

Mittarin läpikäyminen yhdessä omatyöntekijän kanssa koettiin ”miellyttävänä”  
tai ”siinä ei koettu olevan ongelmaa”. Joidenkin asiakkaiden mielestä tulosten läpi-  
käynti omatyöntekijän kanssa koettiin hyödylliseksi.

Oli ihan kiva käydä mittari läpi pintapuolisesti työntekijän kanssa ja pohtia tilannetta.

Hyväksi. Kartoitti tilanteen ja erot paremmin.

Oli jotenkin helpottavaa käydä asioita läpi yhdessä. Siinä tuli myös omatyöntekijältä näke-  
myksiä, joita en ollut ehkä osannut itse ajatellaakaan.

Sosiaalityön tarkoituksena on parantaa ja tukea heikoimmassa asemassa olevien  
kansalaisten hyvinvointia. Sen tehtävänä on myös edistää oikeudenmukaisuutta. Nie-  
melän (2012, 20) mukaan sosiaalityössä vaikuttaminen on pakollista, koska asiakkai-  
denhenkilökohtaiset ongelmat ovat yleensä kytkeytyneet yhteiskunnan eri osa-aluei-  
siin kuten työttömyyteen, asunnottomuuteen tai perusturvan puutteeseen. Sosiaali-  
työssä työntekijä selvittelee usein asiakkaansa sen hetkistä tilannetta, kontakteja mui-  
hin toimijoihin kuten terveydenhoitoon ja Kansaneläkelaitokseen. Työntekijä suun-  
nittelee sosiaalityön tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa neuvottelemalla ja tapaa  
asiakasta uudelleen tilanteen seuraamiseksi. (Emt., 20.) Kirsi Juhilan (2008, 61) mu-  
kaan Suomessa sosiaalityö on painottunut yksilötyöhön. Tämä tarkoittaa sitä, että so-  
siaalialan työntekijät tapaavat asiakasta, paneutuvat asiakkaan huoliin, kulkevat asi-  
akkaan mukana niin hyvässä kuin pahassa ja auttavat asiakasta erilaisten lomakkei-  
den täyttämässä. Rakenteellisilla tekijöillä on merkitystä sosiaalityössä, sanoo Kivi-  
pelto ja Blomgren (2014, 235). Palveluiden saatavuudella ja tarjonnalla on suora kytkös

siihen, miten sosiaalityölle asetetut tavoitteet saavutetaan kunkin asiakkaan kohdalla. Yhdyskuntatyö vaikuttaa asiakkaiden hyvinvointiin parantamalla esimerkiksi alueen olosuhteita ja turvallisuutta. (Emt., 235.)

Toimeentulotuen siirto Kelalle 2017 on aiheuttanut sen, että Kela esiintyy asiakkaille kasvottomana eikä asiointi ole aina helppoa. Myös TE-palveluissa työntekijät ovat viimeisen vuoden aikana olleet usein etätöissä, ja asiakastapaamiset ovat olleet videoiden välityksellä. Tähän tosin syynä on ollut maassamme tällä hetkellä vallitseva koronapandemia. Sosiaalityössä työntekijä useimmiten tapaa asiakkaansa kasvotusten ja se helpottaa keskustelua.

Samalla tavoin asioista puhuminen yleensä auttaa asiakasta.

...mutta tottakai asioista puhuminen auttaa aina ja sitä tai sen tärkeyttä ei voi tarpeeksi korostaa.

Sosiaalityön palvelujärjestelmän sisällä on monenlaisia, hyvinkin erilaisia asiakkaista ja tämä asettaa vaatimuksia palveluille. Niiden pitää olla sisällöllisesti joustavia, sillä vääränlaisen palvelun tarjoaminen kuluttaa turhaan niin asiakkaan voimavaroja kuin järjestelmääkin. Ennalta ehkäisevä työ on ensiarvoisen tärkeää, suureksi päässeet ongelmat vaativat enemmän aikaa korjaantuakseen ja mittavampia korjaustoimenpiteitä. Palveluiden oikein kohdentaminen edellyttääkin asiakkaan todellista kuulemistä ja hänen kanssaan käytyä vuorovaikutteista keskustelua. (Aaltio 2013, 76.) Omassa työssäni tämä näkyy ennen kaikkea siinä, että asiakkaat valitsevat mieluummin henkilökohtaisen käynnin asiakastapaamiseen toimistolle, vaikka heille ehdotetaisiin puhelinpalaveria. Usein asiakkaat lähtiessään vielä lisäävät ovella, että eihän tämä niin pelottavaa ollutkaan, ja vaikka apua ei kyettäisi heti antamaan, silti moni asiakas kokee ongelmista puhumisen auttaneen heitä.

## **8.2 Asiakkaiden kokemus mittarin käytöstä aikuissosiaalityön apuna**

Itse en ole omassa työssäni käyttänyt mittareita työn apuna, ja sen voin katsoa olevan puutteena työssäni. Tämän tutkimuksen myötä olen saanut paljon tietoa mittarin hyödyistä sosiaalityössä. Se auttaa niin asiakasta kuin työntekijääkin hahmottamaan ongelmien laajuuden ja kiireellisyyteen. Mittarista on se hyöty, että siihen voidaan palata milloin vain ja siinä mahdollisesti näkyvä positiivinen muutos luo uskoa tulevaan.

Tutkimuskysymykseeni mittarin käyttökokemuksesta palautelomakkeessa oli kolme kysymystä. Ensimmäinen kysymyksistä koski mittarissa olevia kysymyksiä ja palautelomakkeessa pyydettiin kertomaan, millaiseksi asiakas koki kysymykset. Toinen kysymys koski aikaa, joka kahden mittarin täytön välillä oli ja kolmannessa asiakkaita pyydettiin kertomaan, mikä mittarissa oli hyvää ja mikä huonoa.

Useimmat asiakkaat, kuusi yhdeksästä, kokivat mittarin kysymyksien olleen helppoja ja asiallisia.

Mittari oli helppo täyttää kysymykset oli selkeitä ja hyvin jaoteltu.

Kyllähän siinä saa ihan pohtiakin mikä alue on minulla tällä hetkellä hallussa, mutta helppo vastata kuiteskin.

Kysymykset olivat semmoisia joihin melkein jokainen voi vastata heti.

Mittarin yhdeksän osa-aluetta oli palautteeseen vastanneiden asiakkaiden mielestä laaja ja tarpeeksi monipuolinen. Kainuussa on pyritty systemaattisesti siihen, että sosiaalipalveluja annetaan niin sanotusti matalalla kynnyksellä ja tällä on varmasti merkitystä tutkimukseni vastauksiin.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa Socomissa alkoi vuoden 2019 alussa hanke Kohti parempaa työelämää, ja sen tutkimustuloksissa kävi ilmi muun muassa asumiseen ja elämänhallintaan liittyvät kysymykset, joissa näkyi selkeästi, että ne kannattelevat monia muitakin asioita. Aikuissosiaalityön kentässä asiakkailla on monenlaisia ongelmia ja näistä asunnottomuus on valtakunnallisesti haastavaa. Kainuussa asunnottomuus on vähäisempää, vaikka sitä kyllä esiintyy jonkin verran.

Kritiikiltäkään ei säästyty.

...vastausvaihtoehtoista ei aina löytynyt sopivaa vaihtoehtoa.

tuossa työ ja toimeentulo kohdassa olisi voinut olla enemmän vaihto ehtoja esim työllistymistä edistäviä palveluja

Joihinkin kohtiin asiakkaat kokivat, että niihin ei ollut tarpeeksi kiinnitetty huomiota, kuten työllisyyttä koskeviin palveluihin ja taloudellisiin asioihin.

Ajanjakso kahden mittarin täyttämisen välillä oli 1 kuukaudesta kolmeen kuukauteen, viidessä tapauksessa se kuitenkin oli 2 kuukautta. Tällöin ajan katsottiin olevan riittävän pitkä, jolloin muutoksiakin ehti tapahtua.

Huomasin oikeasti tapahtuneen muutoksia.

Aika oli sopivan pitkä. Siinä ehti tapahtua jo jotain parannusta tilanteeseen.

No ehkä väli olisi voinut olla pidempi, retkahtamiseni takia, mutta sai pohdittavaa jatkoon

Jos haluaa muutoksia kysymysten vastauksiin niin aikakin voisi olla pitempi

Myös 1,5 kuukauden aikaa pidettiin ihan liian lyhyenä, kun taas 3 kuukauden aika oli sopiva, jolloin muutokset oli jo nähtävissä.

oli kyllä mielenkiintoista nähdä miten tulokset muuttuu



Asiakkaiden kokemukset koskien aikaa, joka kahden mittarin täyttämisen väliin jäi, olivat jokseenkin samankaltaisia. Kaksi kuukautta oli jokseenkin sopiva aika, muutoksia ehti tapahtua ja asiakas ehti miettiä omaa tilannettaan. Pitemmällä ajanjaksolla vaarana olisi ollut asiakkaan ongelmien monimutkaistuminen. Ei pidä myöskään unohtaa, että sosiaalityössä toimintamallina usein on asiakkaan omatoimisuuden lisääminen ja motivointi. Pitkät aikavälit, jolloin asioita ei tarkastella yhdessä asiakkaan kanssa, voivat aiheuttaa sen, että asiakasta uhkaa esimerkiksi asunnon ja luottotietojen menetyks ja sen seurauksena asunnon saanti hankaloituu entisestään. Tosin näitä asioita käydään asiakkaan kanssa läpi tapaamisilla, mutta asian käsitteellistämisen voidaan katsoa auttavan asiakkaan motivoitumista.

Viimeinen kysymys koski mittaria yleisesti, asiakkaita pyydettiin kertomaan, mikä mittarissa oli hyvää, tai mikä huonoa.

minulla on ollut neutraali suhtautuminen tähän mittariin en osaa sanoa mikä hyvää tai huonoa mielenkiintoista oli olla mukana

en huonoa kokenut, ja hyvää oli helppo täytettävä, sopivasti saa mietittävää

Kattava kyselyalue, ei huonoa vielä.

En keksi mitään huonoa. Hyvää oli juuri kaikki oivallukset ja ajatukset, mitä täyttäminen (mittarin siis) herätti.

Täydellistä mittaria tuskin koskaan saadaan. Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat, on ihan eri asia asua pääkaupunkiseudulla kuin pitkien välimatkojen Kainuussa. Ei kuitenkaan pidä unohtaa, että asiakkaan kohtaaminen aidosti kiinnostuneena on paras mittari kaikista. Hyvänkin mittarin saa pilattua huonolla asiakaspalvelulla.

## 9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni aihe oli mielenkiintoinen ja opetti minulle paljon uusia asioita. Mittareiden käyttö ei ole vakiintunut edelleenkään sosiaalityön käytäntöihin, vaikka niiden tarpeellisuutta kukaan tuskin kiistää. Tekemässäni tutkimuksessa empiirisen aineiston keräsi työyhteisöni Kainuun soteen kuuluvissa kunnissa, joita on siis 7, itse en osallistunut aineiston keruuseen. Kunnissa ei ole yhtenäistä käytäntöä siihen, käytetäänkö asiakastapaamisissa mittareita ja jos käytetään niin minkälaisia. Jokainen työntekijä voi itse päättää asiasta.

Mittareista on kieltämättä hyötyä, ainakin tutkimustulosteni perusteella näin voitaneen sanoa. Useimmat vastaajista kokivat hyötывänsä mittarin täyttämisestä, kertoivat saavansa paljon ajattelemisen aihetta, mutta ennen kaikkea mittari konkretisoi uskoa parempaan huomiseen.

Mittarin yhdeksän osa-aluetta koettiin pääsääntöisesti riittäväksi, joissakin vastauksissa toivottiin enemmän paneutumista esimerkiksi työllisyyspalveluihin. Tähän toivottavasti tukee korjausta uuden työllisyyden kuntakokeilun myötä. Kuntakokeilusta enemmän luvussa kaksi.

Kokemuksen mittaaminen, kuten tässä tutkimuksessani tehtiin, on aina haasteellista ja siihen liittyy monenlaisia haasteita. Ensimmäisenä tutkijan on hyväksyttävä se, että tulos on subjektiivinen kokemus ja se määritellään tiedoksi. Tätä tietoa ei ole hankittu teorian kautta, vaikka sitä siihen peilataankin. Kokemus on ihmisen kokemaa, se on kertynyt elämän saatossa, ympäristön muokkaamana vuorovaikutuksena ihmisten ja maailmana kanssa. Vaikka tutkijasta tuntuisikin siltä, että tutkimuksessa saatu vastaus on "väärä" tutkijan mielestä, on hyväksyttävä se tosiasia, että tutkimuksen kohteena on palautelomakkeen täyttäjät, ei tutkija.

Kolmessa palautelomakkeen vastauksista asiakkaat kokivat, että mittarista ei ollut hyötyä heidän kohdallaan tai mittari ei tuonut mitään uutta esille. Tällöin kysymykseen saattaa tulla tilanne, jolloin asiakas sulkee oman tietoisuuden ulkopuolelle

asiat, joita ei sillä hetkellä kykene käsittelemään. Joskus tuttu tilanne on helpompi kestää kuin uusi.

Kahdeksasta palautelomakkeesta kävi ilmi, että asiakkaan omatyöntekijä oli käynyt tulokset läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Kaikissa näistä vastauksista kävi ilmi, että se koettiin hyväksi asiaksi. Mittari toimii hyvänä keskustelun pohjana, siinä asiakas voi kertoa omasta tilanteestaan juuri sen verran kuin haluaa. Myös vaikeat asiat, kuten esimerkiksi peli- ja päihderiippuvuudet ovat monille asiakkaille vaikeita, niistä keskustelun aloittaminen on helpompaa mittarin vastausten perusteella. Mittarin tuloksista keskusteltaessa, vaihtoehdot erilaisten ongelmien ratkaisemiseksi konkretisoituu sekä asiakkaalle, mutta myös työntekijälle, eikä tärkeitä asioita jää läpi käymättä. Mittarin täyttämässä omatyöntekijä voi selventää kysymyksiä asiakkaalle, mikäli hän kokee, että ei ymmärrä kaikkia käsitteitä. Mittarin voi täyttää myös osittain ensimmäisillä tapaamisilla ja asioihin voi palata myöhemmin. Pois ei voi jättää myöskään huomiota siitä, että mittarista saatava tieto kerättynä yhteen paikkaan, auttaa työyhteisöä näkemään myös metatietoa muutoksista, kuten esimerkiksi, onko jokin palvelutarve nousemassa toisten edelle tai pitääkö sosiaalityössä tehdä enemmän moniammatillista yhteistyötä.

Erityisasiantuntija Timo Hankosalo Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta sanoo 22.5.2019 pitämässään ISO SOS:n kevätseminaarissa, että meillä on sosiaalityössä paljon tietoa ongelmista ja niiden synnystä. Esimerkkeinä hän mainitsee muun muassa köyhyyden, huono-osaisuuden ja syrjäytymisen. Tämä on varmaan totta, kuten myös sekin, että meillä ei ole paljon tietoa ratkaisuksista, eikä selkeää yhteistä käsitystä siitä, mikä sosiaalityössä oikeasti auttaa ihmistä, sanoo Hankosalo. Tiedämme, että sosiaalityössä asiakkaiden tasa-arvoinen kohtaaminen edistää asiakkaiden psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia, mutta se ei tapahdu hetkessä. Tarvitaan pitkäjänteistä ja tavoitteellista sosiaalityötä, sekä uskoa asiakkaan kykyyn selvitä huonoistakin hetkistä. Usko luo toivoa. Tutkimuksessani käytetty hyvinvointimittari antaa mahdollisuuden asiakkaan ongelmien muutosprosessiin, mutta toki niin tekee myös muut mittarit, kuten Avain, ESY tai Kyky, vain muutamia mainitakseni.

Kivipelto ym. (2013, 6) ovat tutkineet mittareiden käyttöä Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin tutkimus- ja kehittämishankkeessa ja toteavat, että tutkimuksessa mukana olleet sosiaalialan työntekijät totesivat mittareiden käytön ja testaamisen olleen mielekäästä, mutta valitettavan aikaa vievää. Niin kuin kaikki tiedämme, aikaa ei ole sosiaalialalla tuhlattavaksi, resurssit ovat aina liian pienet. Yllättävää oli Kivipellon tutkimuksessa se, että työntekijät kokivat mittareiden käytön hankalaksi nivoa osaksi sosiaalityötä.

Osallisuus jäi tutkimuksessani asiakkaiden palautteessa vähäiseksi. Koska asia on tärkeä, jäin pohtimaan syytä siihen. Doyalin ja Goughin (1991) tarveteoriassa juuri osallistuminen ja vapautuminen oli hyvinvoinnin tärkeitä tekijöitä. Heidän mukaansa

on tärkeää, että saadaan tehdä tietoisia ja vapaita valintoja, mutta siihen tarvitaan toimintakykyä tai tyydytettyjä perustarpeita. Asiakkaat, jotka tutkimukseeni osallistui-  
vat, olivat juuri tulleet sosiaalityön asiakkaiksi, joten voitaneen ajatella, että perustar-  
peet eivät olleet tyydytettyjä. Hyvinvoinnin kärsiessä toimintakyky heikkenee.

## LÄHTEET

- Aaltio, E. 2013 Hyvinvoinnin uusi järjestys. Gaudeamus, Helsinki, 58.
- Alho, S. 2021 Kollektiivinen asiantuntijuus ja monitoimijainen yhteistyö aikuissosiaalityössä. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen, 2021 Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikutus. Tallinna, Gaudeamus Oy, 83–84.
- Allardt, E. 1976 Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. WSOY, 10, 37–38.
- Allardt, E. 1998 Det goda samhället: välfärd, livsstil och medborgardygder. Tidsskrift för Velferdsforskning, 1:3, 45.
- Anttila, P. 1998 Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Verkossa: [www.metodix.com](http://www.metodix.com) [Luettu 13.5.2021]
- Blomberg, S. & Kivipelto, M. 2012 Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos, Raportti 27/2012, Juvenes Print-Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere, 4–5.
- Carr, W. & Kemmis, S. 1986 Becoming critical: Education, Knowledge and Action Research. Deakin University, Victoria, 12, 151–162.
- Doyal, L. & Gough, I. 1991 A Theory of Human Need. Macmillan, London, 151–155.
- Eskola, J. 2001 Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. korjattu ja täydennetty painos. PS-kustannus, Jyväskylä, 184–185.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998 Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere, 66.
- Hallikainen, M. 2019 Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä. Minna Zechner (toim.) 2019 Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä B144, 36–37.
- Heikkinen, H. L. T. 2010 Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Hannu L. T. Heikkinen, Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Hansaprint Oy, Vantaa, 37.
- Heikkinen, H. L. T. 2015 Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus, Jyväskylä, 209–213.
- Herr, K. & Anderson, G. L. 2005 The Action Research Dissertation. A Guide for Students and Faculty. London, Sage, 13.
- Huovinen, T. & Rovio, E. 2010 Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus, Jyväskylä, 94–97.
- Huusko, M. & Paloniemi, S. 2006 Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. Kasvatus 2/2006. Helsinki, 162–173.
- Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) 2017 Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino, Tampere, 414–415.
- Jokinen, A. & Juhila, K. (toim) 2008 Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä, Gummerus kirjapaino Oy, 16–24.

- Juhila, K. 2008 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere, Vastapaino, 61.
- Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (2019) ISO SOS – Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat työkokeilut sosiaalityössä Loppuraportti 03/2018–12/2019 D:42, 1–4. Verkossa: [https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2020-03/ISO%20SOS%20Kainuun%20osahankkeen\\_loppuraportti\\_1.pdf](https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2020-03/ISO%20SOS%20Kainuun%20osahankkeen_loppuraportti_1.pdf) [Luettu 13.4.2021]
- Kettunen, J. 2018 Selvitä tarvitsetko tutkimuksellesi luvan. Verkossa: <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/selvita-tarvitsetko-tutkimuksellesi-luvan> [Luettu 1.9.2020].
- Kivipelto, M. 2018 AVAIN-mittari sosiaalityön vaikuttavuuden jäljillä. HUHTIKUU 2018. Verkossa: [WWW.THL.FI/OSALLISTAVASOSIAALITURVA](http://WWW.THL.FI/OSALLISTAVASOSIAALITURVA) [Luettu 6.9.2020]
- Kivipelto, M. & Blomgren, S. 2014 AVAIN-mittarin soveltuvuus toimeentulotuen vaikuttavuuden arvioinnissa – mittarin testaus Seinäjoen sosiaalivirastossa. Hallinnon tutkimus (3), 235.
- Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. (toim.) 2013 Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 8/2013. Helsinki, 3–5.
- Kivipelto, M., Karjalainen, P., Jokela, M., Liukko, E., Ilmakunnas, I. & Moisio, P. 2018 Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun raportti 10. TUTKIMUKSESTA TIIVIISTI 31. LOKAKUU 2018, 3.
- Kivipelto, M. & Kotiranta, T. 2014 Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kriittinen eetos saatava takaisin. Janus vol 22 (2) 2014, 173–176.
- Koponen, E. & Maksimainen, M. 2019 Kuntien aikuissosiaalityön kokemuksia Osallistavan sosiaaliturvan kokeilusta, AVAIN-mittarista ja sosiaalityön tulevaisuudesta. Tutkimuksesta tiiviisti 37, 2019. Verkossa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-393-9> [Luettu 6.5.2021]
- Kuusikko-työryhmä & Borg, P. 2011 Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Helsinki, Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8, 2011, 3–4.
- Kuusisto, K. & Ekqvist, E. 2016 Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):6, 656.
- Linnakangas, R., Paasio, P., Seppälä, U-M. & Suikkanen, A. 2015 Mitä mittarien käyttö voisi tarjota sosiaalityölle? Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 23 (4), 406–413.
- Liukko, E., Koivisto, J. & Tiirinki, H. 2018 Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen valmistelun lähtötilanne, organisointi ja strategiat maakunnissa. (Työpaperi 42 / 2018) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkossa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-259-8> [Luettu 6.5.2021]
- Masters, J. 1995 The History of Action Research. Hughes (ed) Action Research Electronic Reader, The University of Sydney, Saatavilla: <http://www.behs.cchs.usyd.edu.au/arow/Reader/rmasters.htm> [Luettu 11.5.2021]

- Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. 2021 Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikutus. Tallinna, Gaudeamus Oy, 7.
- Muukkonen, T. (toim.) 2008 Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris - instituutin julkaisusarja nro 17/2008, Yliopistopaino, 85.
- Niemelä, P. 2006 Hyvinvoinnin käsite toiminnan teorian valossa. Teoksessa Pauli Niemelä & Terho Pursiainen (toim.) Hyvinvointi yhteiskuntapoliittisena tavoitteena. Professori Juhani Laurinkarin juhlakirja. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia nro 62. Kuopio: Kuopion yliopisto, 69-70.
- Niemelä, P. 2010 Hyvinvointipolitiikan teoria. Teoksessa Niemelä Pauli (toim.) Hyvinvointipolitiikka. Helsinki, WSOY, 23-24.
- Niemelä, P. (toim.) 2010b Hyvinvointipolitiikka. 1. painos. Helsinki, WSOYpro Oy, 29.
- Niemelä, P. 2012 Tapauskohtaisuus sosiaalityössä. "Case-study - case work - case evolution" -prosessimalli sosiaalityön ja sen käytännön opetuksen jäsentäjänä. Teoksessa Noora Tuohino, Anneli Pohjola & Mauri Suonio (toim.) Sosiaalityön käytännön opetus liikkeessä. SOSNET-julkaisuja 5., Rovaniemi, 20.
- Niemelä, P. 2014 Systemaattinen ihmiskäsitys. Ihminen järjestelmänä: rakenne (3<sup>3</sup>) ja toiminta (3 X 3), United Press Global, painopaikkaa ei merkitty.
- Okulov, S. 2019b. Osallistuivatko asiakkaat ja vaikuttivatko kokeilut? ISO SOS - hankkeen projektitutkimuksen loppuraportti. Vipuvoimaa EU:lta 2014-2020, 5.
- Okulov, S. 2019a. Kykyviisari sosiaalityössä. Raportti kykyviisarikokeilun toteutuksesta ISO SOS -hankkeessa. Vipuvoimaa EU:lta 2014-2020, 4-29.
- Pietilä, V. 1976. Sisällönerittely. Helsinki: Gaudeamus, 61, 101.
- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 1A. Aikuisväestön hyvinvointimittarin taustaa. Verkossa: [http://www.socca.fi/kehittaminen/sosiaalityon\\_vaikuttavuus/aikuisvaeston\\_hyvinvointimittari/hyvinvointimittarin\\_taustaa](http://www.socca.fi/kehittaminen/sosiaalityon_vaikuttavuus/aikuisvaeston_hyvinvointimittari/hyvinvointimittarin_taustaa) [Luettu 20.8.2020]
- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 2A. Aikuisväestön hyvinvointimittari. "Minun elämäntilanteeni" Verkossa: [https://www.slideshare.net/Socca\\_osaamiskeskus/aikuisvestnyvinvointimittari](https://www.slideshare.net/Socca_osaamiskeskus/aikuisvestnyvinvointimittari), 13-14. [Luettu 20.8.2020]
- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, 3A. Aikuisväestön hyvinvointimittarin sisältö ja käyttö. Verkossa: [http://www.socca.fi/kehittaminen/sosiaalityon\\_vaikuttavuus/aikuisvaeston\\_hyvinvointimittari/hyvinvointimittarin\\_sisalto\\_ja\\_kaytto](http://www.socca.fi/kehittaminen/sosiaalityon_vaikuttavuus/aikuisvaeston_hyvinvointimittari/hyvinvointimittarin_sisalto_ja_kaytto) [Luettu 20.8.2020], 2-3.
- Raunio, K. 2010 Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? Janus 18 (4) 201, 390-391.
- Raunio, K. 2010b Olennainen sosiaalityössä. 2. uudistettu painos. Helsinki, Gaudeamus, 166.
- Rekola, H. 2019 Käyttöohje: aikuisväestön hyvinvointimittari. Verkossa: [http://www.socca.fi/files/8189/Aikuisvaeston\\_hyvinvointimittarin\\_kayttoohjeet\\_kesakuu\\_2019.pdf](http://www.socca.fi/files/8189/Aikuisvaeston_hyvinvointimittarin_kayttoohjeet_kesakuu_2019.pdf), 6-7. [Luettu 20.8.2020]
- Rissanen, P. 2021 Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen, 2021

Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikutus. Tallinna, Gaudeamus Oy, 137-139.

Saari, J. 2009 Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki, WSOYpro, 50.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki, Tammi, 62, 150, 158-164.



# LIITTEET

## LIITE 1

### Kysymyslomake palautteeseen:

1. Auttoiko aikuisväestön hyvinvointimittari hahmottamaan elämäntilannettasi?
  - a) kyllä
  - b) ei
  - c) jonkin verran
  
2. Mittari on jaoteltu 9 osa-alueeseen. Ympyröi alla olevasta luettelosta ne osa-alueet, joissa koet olevan tarvetta palvelulle.
  - a) Asuin- ja toimintaympäristö
  - b) Työ, osaaminen ja toimeentulo
  - c) Koettu terveydentila
  - d) Perhe- ja läheiset
  - e) Arki- ja vapaa-aika
  - f) Elämän orientaatio
  - g) Osallisuus
  - h) Palvelujärjestelmän käyttö
  - i) Kriisit

3. Miten mittari auttoi sinua löytämään niitä elämän osa-alueita, joista löytyi elämäsi voimavaroja? Kerrotko tarkemmin? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Miten mittari auttoi sinua löytämään niitä elämän osa-alueita, joihin haluaisit muutoksia? Kuvailenko millä tavoin? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Auttoiko mittari sinua löytämään sellaisia ulottuvuuksia, joissa oli käyttämättömiä voimavaroja? Miten ne tulivat esille? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Oliko mittarissa sellaisia osa-alueita, joita mittari ei huomionnut? Jos oli, niin millaisia elämän osa-alueita haluaisit lisätä mittariin. \_\_\_\_\_

---

---

---

7. Auttoiko mittari sinua saamaan tarvitsemiasi palveluja? Kertoisitko, miten se näkyi elämässäsi? \_\_\_\_\_

---

---

---

8. Millaiseksi koit mittarin kysymykset? Kuvailisitko hieman vastaustasi? \_\_\_\_\_

---

---

---

9. Millaiseksi koit mittarin käyttämisen? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

10. Olet nyt täyttänyt mittarin kaksi kertaa. Kuinka kauan näiden kahden täytön välillä kului aikaa? \_\_\_\_\_

Oliko mittarin täyttämisen välinen aika mielestäsi sopivan pitkä? Kertoisitko tarkemmin. \_\_\_\_\_

---

---

---

Täytit mittarin kaksi kertaa? Oliko määrä mielestäsi riittävä? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

11. Kävitkö mittaria läpi omatyöntekijän kanssa?

- a) kyllä
- b) ei

Jos vastasit kyllä, kerro millaiseksi koit tilanteen. \_\_\_\_\_

---

---

---

Jos vastasit ei, mikä siihen oli syynä. Mitä ajatuksia se sinussa herätti? \_\_\_\_\_

---

---

---

12. Millä tavalla mittari on muuttanut suhtautumistasi tulevaisuuteen? \_\_\_\_\_

---

---

---

13. Millä tavalla mittari vaikutti tulevaisuuden ratkaisuvaihtoehtojen löytämiseen? \_\_\_\_\_

---

---

---

14. Mikä mittarissa oli hyvää, mikä huonoa? \_\_\_\_\_

---

---

---

Oletko kiinnostunut antamaan haastattelun tutkijalle mittarin käytöstä?

- a) kyllä
- b) en

Mikäli vastasit kyllä, kerro oma nimesi ja omatyöntekijän nimi oheen. Tutkija ottaa sinuun yhteyttä palautelomakkeen saatuaan. \_\_\_\_\_

---

---

## LIITE 2

### Saatekirje asiakkaalle

SAATEKIRJE

11.1.2021

Hyvä vastaanottaja!

Valmistelen Pro gradu -tutkimusta hyvinvointimittarin toimivuudesta. Olen Jyväskylän yliopiston Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen maisteriopiskelija ja teen Pro gradu -tutkimusta aikuisväestön hyvinvoinnin mittarin (AVHV) toimivuudesta sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta Kainuussa. Tutkimuksen kohteena ovat muutosaikuissosiaalityön asiakkaat.

Kerään kokemuksia mittarin käytöstä 1.11.2020 – 31.3.2021. Toivon sinun muutossosiaalityön asiakkaan auttavan minua aineiston keräämisessä täyttämällä oheen liitetyn mittarilomakkeen joko yksin tai yhdessä Kainuun soten työntekijän kanssa.

Mittarilomakkeessa on 27 monivalintakysymystä joihin toivon sinun vastaavan. Sen jälkeen Kainuun soten työntekijä laatii vastausten perusteella kokonaiskuvan valinnoistasi jonka avulla voidaan kartoittaa kokonaishyvinvoinnin tila sinun näkökulmastasi käsin. Tulokset kuvaavat, mitkä asiat elämässäsi tuottavat hyvinvointia, mitkä pahoinvointia tai mitkä asiat eivät siihen vaikuta. Kokonaiskuvasta näkyvät sekä elämäntilanteen vahvuudet että mahdolliset tuen tarpeet. Työntekijä käy kokonaishyvinvointia läpi yhdessä sinun kanssasi.

Lomake täytetään myös mielellään kaksi kertaa siten, että toinen kerta on kahden – kolmen kuukauden kuluttua. Samalla saat myös palautelomakkeen, jossa pyritään selvittämään esimerkiksi sitä, millaista hyötyä asiakkaana koit saavasi mittarista tai jos et saanut hyötyä, mikä siihen mahdollisesti oli syynä.

Tutkimuksessa saadaan tietoa, onko mittarista hyötyä kokonaiskuvan saamiseksi omasta hyvinvoinnista. Hyvinvoinnista saatu kokonaiskuva tuo selkeämmin esille pahoin- ja hyvinvoinnin osa-alueet. Samalla pyrin selvittämään, kohdentuivatko kysymykset juuri niihin osa-alueisiin, joissa koit tarvitsevasi palvelua ja ennen kaikkea, oliko mittarista hyötyä sinun kohdallasi.

Tutkimukseen osallistuminen on sinulle täysin vapaaehtoista, eikä henkilöllisyytesi tule esille tutkimuksen missään vaiheessa. Mittarilomaketta, hyvinvoinnin kokonaiskuvaa ja palautelomaketta säilytetään siten, että ulkopuoliset henkilöt eivät pääse niihin käsiksi.

Olen erittäin kiitollinen osallistumisestasi Pro gradu -tutkimukseni aineiston keruuseen. Mikäli sinulla on kysyttävää, voit ottaa yhteyttä minuun. Yhteystietoni löytyvät alta.

Yhteistyöstä kiittäen

Leena Impiö  
puh. 044-7101 782  
leena.impio@kainuu.fi

## LIITE 2

### Saatekirje työntekijälle

SAATEKIRJE

11.1.2021

Hyvä vastaanottaja!

Olen Jyväskylän yliopiston Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen maisteriopiskelija ja teen Pro gradu -tutkimusta aikuisväestön hyvinvoinnin mittarin (AVHV) toimivuudesta sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta Kajaanissa. Tutkimuksen kohteena ovat muutosaikuis-sosiaalityön asiakkaat.

Tutkimuksen aineisto kerätään Kajaanin muutosaikuissosiaalityön asiakkailta 1.11.2020 – 31.3.2021. Toivon sinun muutossosiaalityön työntekijän auttavan minua aineiston keräämisessä pyytämällä asiakastasi täyttämään oheen liitetyn mittarilomakkeen joko yksin tai yhdessä sinun kanssasi.

Mittari on kaksiosainen. Ensimmäinen osa sisältää 27 monivalintakysymystä ja toinen osa on Excel- tiedosto, johon syötät asiakkaan tekemät valinnat. Sen jälkeen voit tulostaa asiakkaan valinnoista graafisen hyvinvointiprofiilin eli kokonaiskuvan asiakkaan hyvinvoinnin ulottuvuuksista. Mittarin avulla voidaan kartoittaa kokonaisyhyvinvoinnin tila asiakkaan näkökulmasta käsin. Tulokset kuvaavat, mikä elämässä tuottaa hyvinvointia, mikä pahoinvointia tai mitkä asiat ovat neutraaleja. Graafista näkyvät sekä asiakkaan elämäntilanteen vahvuudet että mahdolliset tuen tarpeet. Tarkoituksena on, että käyt asiakkaan kanssa läpi hyvinvointiprofiilia esimerkiksi seuraavalla tapaamisella.

Tavoitteena on, että pyydät asiakasta täyttämään mittarilomakkeen kaksi kertaa siten, että toinen kerta on kahden – kolmen kuukauden kuluttua. Asiakas täyttää samalla myös palautelomakkeen koskien mittarin käyttöä. Palautteella pyritään selvittämään esimerkiksi sitä, millaista hyötyä asiakas koki saavansa mittarista tai jos ei saanut hyötyä, mikä siihen oli syynä.

Tutkimuksessa saadaan tietoa, kokiko asiakas hyötyvänsä mittarin kysymyksistä ja toiko graafinen esitys selkeämmin esille asiakkaan kokemat pahoin- ja hyvinvoinnin osa-alueet, kohdentuivatko kysymykset juuri niihin osa-alueisiin, joissa asiakas koki tarvitsevansa palvelua ja ennen kaikkea, kokiko asiakas, että mittarista oli hyötyä hänen kohdallaan.

Olen erittäin kiitollinen osallistumisestasi Pro gradu -tutkimukseni aineiston keruuseen. Mikäli sinulla on kysyttävää, voit ottaa yhteyttä minuun. Yhteystietoni löytyvät alta.

Yhteistyöstä kiittäen

Leena Impiö

p. 044-7101 782

leena.impio@kainuu.fi