

# **KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN ASEMAN NYKYTILA JA TULEVAISUUSKUVAT**

Jyväskylän yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos  
Sosiaalityö  
Pro Gradu-tutkielma  
Heidi Mannisenmäki  
Tammikuu 2009

*Sosiaalityö yhteiskuntapoliittisena toimintana ei ole paljonkaan arvoista, ellei sen tekijöillä ole rohkeutta asettua niiden ihmisten puolelle, jotka eivät voi puolustaa elämisoikeuttaan suorituksilla, selviytymisellä tai kunniallisella elämäntavalla.*

*Granfelt Riitta 1998*

# KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN ASEMAN NYKYTILA JA TULEVAISUUSKUVAT

## TIIVISTELMÄ

Heidi Mannisenmäki  
Sosiaalityö  
Pro Gradu-tutkielma  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Ohjaaja: Marjo Kuronen  
Tammikuu 2009  
133 sivua+ liitteet kolme sivua.

Tutkimuksessa analysoidaan, millaisena kunnallisen sosiaalityön ja asiakkaan aseman nykytila näyttäytyy tällä hetkellä. Tarkoituksena on myös tarkastella sosiaalityön tulevaisuuskuvia. Tutkimus on toteutettu tulevaisuuden tutkimuksen periaatteiden mukaisesti ja aineistona on 17 kappaletta asiantuntijahaastatteluja. Asiantuntijoina on käytetty sosiaaliamiehiä sekä kunnissa työskenteleviä johtavia sosiaalityöntekijöitä.

Tulosten perusteella kunnallisen sosiaalityön nykytilassa asiantuntijoita huolestuttavat erityisesti epäpätevät työntekijät ja työvoimapula, asiakkaiden heikentynyt tasa-arvo palvelujen saamisessa sekä kuntakeskeisen tehokkuusnäkökulman lisääntyminen. Positiivisena asiana nähtiin asiakkaiden parantunut kohtelu sekä asiakasmyönteisyyden lisääntyminen. Asiantuntijoiden mielestä vahvistunut lainsäädäntö ja sosiaaliamiestoiminta ovat tuoneet parannuksia asiakkaan asemaan. Sosiaalityön todennäköisessä tulevaisuuskuvasa kehityksen arveltiin jatkuvan nykytilan kaltaisella linjalla. Sosiaalityön tarpeen uskottiin kuitenkin kasvavan ja asiakkaiden muuttuvan entistä vaativammiksi. Toivottavassa tulevaisuuskuvasa haluttiin nähdä sosiaalityön arvostus uudella tasolla sekä paremmat resurssit ja mahdollisuudet työn ja tulosten tekemiseen. Asiantuntijat esittivät myös toiveen perusturvan nostamisesta sekä muiden sektoreiden yhteisvastuullisesta toiminnasta ihmisten hyvinvoinnin lisäämiseksi.

Olen jäsenellyt ja tulkinnut saamiani tutkimustuloksia siten, että olen kiinnittänyt huomiota erityisesti niihin tekijöihin, jotka vaikuttavat asiakkaan asemaan. Sosiaalityön asiakkaan asemaa olen tarkastellut tarkemmin käyttämällä Sointu Möllerin käsitteitä pimeänpuoli- ja päivänvalo- todellisuudet. Johtopäätöksinä esitän, että päästäkseen laatimaansa toivottavaan tulevaisuuskuvaan sosiaalityön tulee pyrkiä vaikuttamaan omaan toimintaansa, mutta aivan erityisesti painopistettä tulee suunnata toiminnan ulkoisiin reunaehtoihin ja niiden parantamiseen tähtäävään työhön. Välineeksi tähän ehdotan vaikuttamistyön ja asiakkaiden asioiden ajon lisäämistä. Tutkimuksen mukaan tällaiselle työotteelle olisi tilausta. Pelkän oman toiminnan parantamisen kautta sosiaalityön toivottava tulevaisuuskuva ei voi toteutua.

**Avainsanat:** Kunnallinen sosiaalityö, asiakkuus, nykytila, tulevaisuus, vaikuttaminen

# SISÄLTÖ

<b>TIIVISTELMÄ.....</b>	<b>2</b>
<b>SISÄLTÖ.....</b>	<b>3</b>
<b>1 JOHDANTO.....</b>	<b>5</b>
<b>2 HYVINVOINTIVALTION SUUNNANMUUTOS.....</b>	<b>12</b>
2.1 IDEAT JA MENTAALIT MALLIT.....	12
2.2 NEW PUBLIC MANAGEMENT.....	14
2.3 YKSITYINEN VASTUU JA AKTIVOINTI.....	15
2.4 UNIVERSALISMIN HEIKENTYMINEN.....	18
2.5 HYVINVOINTIEROJEN KASVU.....	20
<b>3 KUNNALLISTEN PALVELUJEN TUOTTAMISEN UUDET HAASTEET.....</b>	<b>23</b>
3.1 UUDISTUVAT PALVELURAKENTEET .....	24
3.2 TALOUDELLISET PAINEET.....	25
3.3 TYÖVOIMAPULA JA EPÄPÄTEVÄT TYÖNTEKIJÄT.....	27
<b>4 KUNNALLINEN SOSIAALITYÖ JA ASIAKKAAN ASEMA.....</b>	<b>28</b>
4.1 KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN ARKI.....	29
4.1.1 Sosiaalityöntekijät tuloksen tekijöinä.....	30
4.1.2 Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.....	31
4.2 SOSIAALITYÖN ASIAKKUUS.....	32
4.2.1 Eriarvoistavat palvelut?.....	34
4.2.2 Sosiaalityöntekijä asiakkaan asialla.....	37
4.3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	39
<b>5 TULEVAISUUDEN TUTKIMUS.....</b>	<b>40</b>
5.1 TULEVAISUUDEN TUTKIMUKSEN PERUSTEET.....	42
5.2 TULEVAISUUDEN TUTKIMUKSEN MENETELMÄT.....	44
5.3. ASIANTUNTIJAMENETELMÄ JA NÄKEMYSTIETO.....	46
<b>6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....</b>	<b>48</b>
6.1 AINEISTO JA MENETELMÄ.....	48
6.1.1 Avoin haastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....	51
6.1.2 Haastateltavien taustatiedot.....	53
6.2 TUTKIMUKSEN EETTISYYS.....	55
6.2.1 Eettinen vastuu tieteele.....	56
6.2.2 Eettinen vastuu kanssaihmisille.....	57
6.2.3 Eettinen vastuu tutkimuskohteelle.....	58
6.3 AINEISTON ANALYYSI.....	61
<b>7 KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN NYKYTILA .....</b>	<b>64</b>
7.1 KUNTAKESKEINEN TEHOKKUUSNÄKÖKULMA.....	65
7.1.1 Lisääntyneet työtehtävät ja rahapussin nyörien vahtiminen.....	65
7.1.2 Norsunluutornissa istuvat päättäjät.....	68
7.1.3 Epäpätevät työntekijät ja työvoimapula.....	70
7.2 ASIAKKAIDEN ERILAISET ASEMAT.....	72
7.2.1 "Desibelidemokratia".....	73

7.2.2 Monimuikaistuneet ongelmat ja rajaavat palvelut.....	75
7.2.3 Asiakkaiden parantunut kohtelu ja vahvistunut lainsäädäntö.....	76
<b>8 KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN TODENNÄKÖINEN TULEVAISUUSKUVA.....</b>	<b>79</b>
8.1 SOSIAALISET ONGELMAT LISÄÄNTYVÄT.....	79
8.2 VAATIVAT ASIAKKAAT.....	81
8.3 MUUTOKSET PALVELUPALETISSA.....	82
<b>9 KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN TOIVOTTAVA TULEVAISUUSKUVA.....</b>	<b>84</b>
9.1 TYÖN TEKEMISEN MAHDOLLISUUDET JA TULOKSET.....	84
9.1.1 Parannuksia palveluihin.....	85
9.1.2 Perusturvan nosto.....	86
9.2 LAAJENTUVA HYVINVOINTIVASTUU.....	88
9.2.1 Ennaltaehkäisevä työote.....	89
9.2.2 Sosiaalityön arvostus.....	90
<b>10 ASIAKKAAN ASEMA SOSIAALITYÖN NYKYTILASSA JA TULEVAISUUSKUVISSA.....</b>	<b>92</b>
10.1 SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN ASEMA PÄIVÄNVALOSSA.....	95
10.2 SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN ASEMAN PIMEÄ PUOLI.....	97
10.2.1 Kuka asiakasta palvelee?.....	97
10.2.2 Loppuneet määrärahat ja puuttuvat palvelut.....	98
<b>11 JOHTOPÄÄTÖKSET- PIMEÄSTÄ VALOISAMPAAN TULEVAISUUTEEN.....</b>	<b>102</b>
11.1 UNOHDETTU VAIKUTTAMISTYÖ?.....	103
11.2 ASIAKKAIDEN PALVELUOHJAUS.....	109
11.3 EI MITÄÄN UUTTA SOSIAALITYÖN RINTAMALTA?.....	111
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>117</b>
<b>LIITTEET.....</b>	<b>134</b>

# 1 JOHDANTO

Tätä tekstiä kirjoittaessani eletään marraskuun loppua, vuoden pimeintä aikaa. Vuosi 2008 on kääntymässä loppuilleen. Vuoden vaihtuessa on aina tapana muistella hieman mennyttä vuotta ja suunnata katseet kohti tulevaa. Uuden vuoden yönä pohditaan tulevaisuutta - valetaan tinaa ja tehdään taikoja. Nykyinen elämäntahtimme onkin niin kiivasta ja hektistä, että usein meillä on tapana pohtia tulevaisuuttamme vain vuosi kerrallaan. Tulevaisuuteen on myös erilaisia suhtautumistapoja. Tulevaisuus voi näyttäytyä jännittävänä, pelottavana, valoisaana, synkkänä, epävarmana tai mahdollisuuksia täynnä olevana. Omasta asenteesta tai elämäntilanteesta riippuen. Varmasti 18-vuotias juniori suhtautuu tulevaisuuteen hieman eri tavoin kuin 81-vuotias paljon elämäkokemusta omaava seniori. Itse 28-vuotiaana pohdin tulevaisuutta tällä hetkellä hyvin realistisesti jalat maassa. Toista tutkintoa opiskellessa ja pätkätöitä tehdessä olen oppinut suhtautumaan tulevaisuuteen maltillisesti. Elän päivän ja pätkätöiden kerrallaan, enkä uskalla tehdä kovin pitkälle tulevaisuuteen ulottuvia suunnitelmia.

Tänä syksynä tulevaisuusteema on näyttäytynyt myös yhteiskunnallisessa keskustelussa sekä ihmisten kahvipöytäkeskusteluissa. Maailmanlaajuinen taloudellinen taantuma on saanut ihmiset mieteliäiksi. Nyt kuunnellaan tulevaisuuteen suuntautuvia ennusteita tarkalla korvalla. Joillakin voi olla kenties pelko oman työpaikan menettämisestä ja sitä kautta tulevaisuus näyttäytyy epävarmemmalta kuin aiemmin. Myös ilmastonmuutos on saanut meidät pysähtymään ja pohtimaan tulevaisuutta. Nyt vihdoinkin viimeisetkin asiaan heränneet matti myöhäiset ovat huolestuneet maapallon ja tulevien sukupolvien tulevaisuudesta.

Maapallon tulevaisuuden pohtiminen on suuri kysymys, mutta tulevaisuuspohtintoja voi tehdä muillakin elämäalueilla pienemmässä mittakaavassa. Tulevaisuutta voi pohtia esimerkiksi ammatillisesti. Millainen on oman ammattialani tulevaisuus tai oma ammatillinen tulevaisuuteni? Tänä syksynä, kun tilanne työmarkkinoilla on ollut epävarmempi, muutamat ihmiset ovat kommentoineet uravalintaani. He ovat olleet sitä mieltä, että olen valinnut itselleni hyvän ammatin. Heidän näkemyksensä mukaan sosiaalityöntekijöille riittää aina

töitä, koska työtä ei voi korvata koneilla tai ulkoistaa Kiinaan tai Intiaan.

Vaikka en ole ammattiani tällä perusteella valinnut, voin kuitenkin todeta keskustelukumppaneilleni että tottahan se on. Sosiaalihuolto ja sosiaalityö ovat ihmisten kanssa tehtävää työtä. Yksi syy, miksi sosiaalityö ammattina kiinnostaa minua, liittyy Witkinin (2003, 239) ajatteluun. Witkin on todennut, että sosiaalityön tekeminen on kannan ottamista siihen, kuinka ihmisiä tulisi kohdella, kuinka heidän tulisi käyttäytyä toisiaan kohtaan ja mikä on yhteiskunnan vastuu jäsenistään. Witkin siis näkee sosiaalityön tekemisen liittyvän oleellisesti yhteiskuntaan. Siksi jatkankin usein keskustelua ystäväni kanssa ja muistutan, että vaikka sosiaalihuolto ja sosiaalityö ovat ihmisten parissa tehtävää työtä, sosiaalityö ei ole turvassa maailman ja yhteiskunnan muutoksilta. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset ja myllerrykset näkyvät myös sosiaalialalla. Muun muassa Lehto ym. (2003, 27-30.) ja Uusitalo (1993, 84.) ovat huomauttaneet, että sosiaalihuollon kehitykseen vaikuttavat mm. väestö- ja perherakenteen muutokset, teknologian muutokset, taloudellinen kehitys, poliittinen kehitys sekä ihmisten arvomaailman kehitys.

Satka ym. (2007) ovat toimittaneet teoksen Huolenkantajat, joka kuvaa sosiaalialan arkea eri vuosikymmeninä henkilökohtaisten muisteluiden kautta. Teosta lukiessa voi huomata sen, miten erilaisissa olosuhteissa kunkin ajan sosiaalityöntekijät ovat työskennelleet ja mikä merkitys huolenpitotyöllä on ollut yhteiskunnassa eri aikoina. Mutka (1998, 9.) onkin todennut, että sosiaalityön asiantuntijuus on sidoksissa omaan aikaansa, yhteiskuntaansa ja siinä toteutuviin muutoksiin. Myös Eskola (2003, 110-114.) on todennut, että vaikka sosiaalityö on pitkälti yksilökohtaista työtä, niin sosiaalityön tulisi myös havainnoida yhteiskunnallista tilannetta ja sitä, mikä on yleinen kaikkialla vastaan tuleva hätä. Nämä sosiaalityön ”laajat linjat” ja yhteys vallitsevaan yhteiskunnalliseen tilanteeseen kiinnostavat minua. Siksi liitän tutkimukseni hyvinvointivaltion suunnanmuutokseen ja kuntatasolla esiin nouseviin haasteisiin.

Haluan tietää, miltä kunnallisen sosiaalityön arki ja asiakkaan asema näyttävät Suomessa vuonna 2008 ja millainen on sen tulevaisuus. Olen kiinnostunut nimenomaan kunnallisesta sosiaalityöstä, koska se on mielestäni keskeinen toimija sosiaalityössä ja kunnallisessa sosiaalityössä toimitaan laaja-alaisesti eri asiakasryhmien parissa. Toinen syy ovat omat työ-

kokemukseni kunnallisen sosiaalityön parista. Haluan kehittää tietämystäni tältä alueelta lisää. Siksi on luontevaa tehdä pro gradu-työ, joka rajautuu nimenomaan tälle sosiaalityön sektorille.

Yksi tapa tutkia sosiaalityön nykytilaa ja asiakkaan asemaa on käyttää asiantuntijoiden näkemystietoa hyväksi. Asiantuntijamenetelmää on käytetty mm. Stakesin tekemässä arviointitutkimuksessa vuodelta 2007. Tutkimuksen mukaan asiantuntijat olivat sitä mieltä, että nykyinen ilmapiiri Suomessa korostaa koulutusta, kansainvälistä kilpailukykyä, tuotannon kärkialoja ja teknologiaa. Poliittisessa päätöksenteossa taas vastaavasti taloudelliset asiat ovat vallitsevassa asemassa. Asiantuntijoiden mukaan tämä ilmapiiri heijastuu myös sosiaalipolitiikan ja sosiaalipalvelujärjestelmän painotuksiin. (Korhonen ym. 2007, 18-27.) Myös Välimaa (2008, 175.) huomauttaa, että lainsäädäntö, yhteiskuntapolitiikka ja resurssit luovat kunnallisen sosiaalityön rajat ja mahdollisuudet.

Nykyhetken lisäksi kiinnostukseni on siis suunnattu tulevaisuuteen. Olen kiinnostunut siitä, miltä kunnallisen sosiaalityön arki ja asiakkaan asema näyttävät Suomessa vuonna 2020 todennäköisessä ja toivottavassa tulevaisuuskuvassa. Siksi lähestyn tutkimusongelmaa tulevaisuudentutkimukselle ominaisilla tavoilla. Tulevaisuuden tutkimukselle yksi ominainen lähestymistapa on näkemystieto, jonka olen valinnut myös omaksi lähestymistavakseni.

Sosiaalityön tulevaisuudesta voidaan tehdä ennakointitutkimusta tai luoda mahdollisia tulevaisuuskuvia. Haverisen ym. (2006, 24-31) tutkimuksessa tulevaisuutta hahmoteltiin skenaarioiden avulla ja tuloksina saatiin useita vaihtoehtoisia mahdollisuuksia. *Kilpailukyky-yhteiskunta*- skenaariossa tyypillisiä piirteitä ovat kilpailuttaminen, tilaaja-tuottajamallit, liikkeenjohtajuus, tuottavuus ja kuluttajuus. Kilpailukyky-yhteiskunnassa pärjäävät asiakkaista vain aktiivisimmat, joilla on osaamista ja kykyä hakea itse palveluja. *Kärjistyvien ongelmien yhteiskunta* skenaariossa on vallalla epätasa-arvo. Eriarvoisuus ja sosiaaliset ongelmat nähdään yksilön valintojen seurauksina. Julkiset palvelut ovat niukkoja, viimesijaisia, selektiivisiä ja suppeita. *Pelissäntöjen yhteiskunta*- skenaariossa subjektiiviset oikeudet ja sosiaalipalvelujen palvelutakuu varmistavat palvelujen saannin. Palvelujen saamisen kriteerit ovat myös hyväksyttävät ja läpinäkyvät.



Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma on esittänyt neljä sosiaalityön kehittämisen pääsuuntaa vuoteen 2015 mennessä toteutettaviksi. Kehittämissuuntauksena nähdään sosiaalityön työorientaatioiden kehittäminen osaamisperustaksi sekä sosiaalityön rakenteiden ja organisoinnin muuttaminen sosiaalityön osaamista ja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Myös työn eettisyyden ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamista pidetään tärkeinä. Sosiaalityön koulutukselle ja tutkimukselle esitetään suuntautumista vastaamaan nopeasti kehittyviin yhteiskunnallisiin muutoksiin. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 9-13.) Vuoteen 2015 ei ole enää pitkä matka, joten on mielenkiintoista nähdä, tulevatko nämä asiat esille omassa tutkimuksessani. Jos tulevat, niin esiintyvätkö ne nykytilan vai tulevaisuuden kuvauksissa?

Sosiaalityön tulevaisuuteen vaikuttavat todennäköisesti monet asiat kuten lainsäädännön ja organisaatiosuhteiden kehitys. Vuorensyrjän ym. (2006, 15-27.) ennakoititutkimuksen mukaan sosiaaliala kohtaa kaksi suurta haastetta tulevaisuudessa; kansalaisten tarpeisiin vastaavien palvelujen tuottaminen tehokkaasti sekä uusiin osaamisvaateisiin vastaaminen. Metsämuuronen (2000, 10-27,97) on nähnyt omassa tutkimuksessaan tulevaisuudenkuvana 15-20 vuoden päästä uuden ”hyvinvointialan” syntymisen. Uusi hyvinvointiala syntyy Metsämuurosen mukaan siitä, että sosiaali- ja terveysalojen raja-aidat heikentyvät. Taipale ym. (2004, 238-239) ovat todenneet, että tulevaisuudessa asiakkaat vaativat todennäköisesti parempia palveluja. Tämä johtuu siitä, että ihmisten koulutus lisääntyy. Vaatimukset saattavat myös erilaistua siten, että halutaan entistä yksilöllisempiä palveluja.

Sosiaalipalvelut kohtaavat tulevaisuudessa myös lukuisia muita haasteita. Monet tutkijat (mm. Vuorensyrjä ym. 2006, 20-23; Kauppinen 2005, 29-40; Järvinen 2006, 14-42) ovat pohtineet väestörakenteen muutosta. Väestörakenteen muutoksella on vaikutuksia mm. työvoiman tarjonnan supistumiseen, työelämän hiljaisen tiedon katoamiseen, ikääntyville suunnattujen palvelujen kysynnän kasvuun sekä ikääntyvien taloudellisen ja poliittisen painoarvon lisääntymiseen. Pylkkänen (2008, 238) muistuttaa huoltosuhteesta ja siitä, että jatkossa yhä suurempi joukko on yhä pienenevän joukon elätettävänä. Vanhusväestön osuus on tällä hetkellä noin neljännes työikäisestä väestöstä ja vuoteen 2030 se kasvaa yli 40 prosenttiin. Raunion (2000, 97.) mukaan väestön vanhenemisen myötä myös sosiaalityö joutuu kehittämään valmiuksiaan mm. palveluohjauksellisilla menetelmillä. Yhteenvetona

näistä kaikista tulevaisuuden ennakoinneista voitaisiin todeta, että mikään muu ei ole varmaa kuin muutos. Asiakkaiden vaatimusten ennakoidaan muuttuvan ja organisaatioiden ennakoidaan muuttuvan. Väestörakenteen muutoksen painopiste sijoittuu myös tulevaisuuteen, mutta sen toteutuminen on helppo näyttää toteen jo nykyhetkessä. Jos tulevaisuus näyttäytyy muutoksia täynnä olevana, oleellista on tarkastella millaisia muutokset ovat laadultaan. Näyttäytyvätkö ne uhkina vai mahdollisuuksina?

Karvinen-Niinikosken ym. (2005, 86-99) tutkimuksessa kysyttiin sosiaalityöntekijöiltä sosiaalityön tulevaisuuskuvista. Tulokset eivät olleet kovinkaan valoisia. Sosiaalityöntekijöiden tulevaisuuskuvissa uhat näyttivät peittoavan mahdollisuudet. Pelkästään positiivisia näkemyksiä sosiaalityön tulevaisuudesta esitti vastaajista vain kymmenen henkilöä (otos 714 henkilöä). Kokonaisuudessaan vastauksissa erilaisia uhkia lueteltiin määrällisesti viisinkertaisesti mahdollisuuksia enemmän. Uhkina nähtiin mm. se, että asiakasryhmien ongelmat tulevat monimutkaistumaan ja työvoimapulan ja niukkojen resurssien takia palveluja joudutaan priorisoimaan. Heikkouksina nähtiin mm. epäpätevät työntekijät, työntekijöiden vaihtuvuus ja sosiaalityön arvostuksen puute. Sosiaalityöntekijöiden mukaan kaikki nämä tekijät vaarantavat palvelujen laadun. Sosiaalityön vahvuuksina nähtiin mm. se että sosiaalityötä tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuksen esille tuoma tulevaisuuskuva tuntuu synkältä ja masentavalta. Se herättää huolen siitä, millainen on sosiaalityön asiakkaan asema tulevaisuudessa. En aio masentua Karvinen-Niinikosken ym. (2005) tutkimuksen tuloksista vaan uskaltaudun myös itse tarkastelemaan sosiaalityön tulevaisuuskuva. Asiakkaan asema on tutkimukseni keskiössä ja kiinnostuksen kohteena.

Sosiaalityön tulevaisuuden tutkimisen tärkeyttä perustelen sillä, että palvelut koskettavat monia kuntalaisia. Kyse ei siis ole vain tulevaisuuden visioiden luomisesta päättäjiä tai kuntatyöntekijöitä varten, vaan tulevaisuuden kehityssuunnilla on ennen kaikkea merkitystä kuntalaisten arkielämän sujuvuuteen. Sosiaalityö on yksi kunnallisten sosiaalipalvelujen osa-alue. Sosiaalipalvelut kokonaisuudessaan on paljon tutkittu, merkittävä ja tällä hetkellä myös hyvin ajankohtainen tutkimuskohde. Sen tekee ajankohtaiseksi mm. meneillään oleva kunta- ja palvelurakennemuutos. Suomessa kunnat yhdistyvät vauhdilla ja monissa kunnissa ollaan uuden organisaation luomisen kynnyksellä. Näissä tilanteissa on luontevaa tarkastella kriittisesti vanhoja toimintatapoja ja visioita tulevaisuutta kohti.

Myös kotikunnassani ja omassa yliopistossani sosiaalipalvelujen tutkimukseen on panostettu viime aikoina paljon. Vuoden 2008 alussa Jyväskylän yliopisto ja Stakes julkaisivat tiedon yhteisprofessorista ja kahden tutkijan palkkaamisesta sosiaalipalvelujen tutkimukseen. Yhteisprofessori liittyy Stakesin ParasSos- tutkimushankkeeseen, jossa tutkitaan mm. sosiaalipalvelujen muutosta ja sosiaalipalvelujen kustannusvaikuttavuuden arviointia. ParasSos-tutkijaryhmän tehtävä liittyy nimenomaan kunta- ja palvelurakennemuutostukseen, sillä kiinnostuksen kohteena ovat Paras-uudistusten peittämät tai tuottamat sosiaalipalvelujen palveluaukot. (Jyväskylän yliopiston tiedote 24.1.08 ja Leinonen 2008, 17, 21.)

Jokaisen tutkimuksen tekemisen taustalla ovat varmasti myös omat henkilökohtaiset motiivit. Niin on myös tässä tutkimuksessa. Olen itse valinnut aiheeni ja se nousee omasta kiinnostuksen kohteestani. Keväällä 2007 yhteiskuntatieteiden kandidaatin tutkielmassa (Manninenmäki 2007) tarkastelin sosiaalipalvelujen tulevaisuuden haasteita ja mahdollisuuksia. Kandidaatin työ viritti minut pohtimaan sosiaalipalvelujen kehittymiskaarta syvemmin ja tästä pohdinnasta syntyi uusi aihe. Se johdatti minut ensin sosiaalityön ja sosiaalipoliittisen nykykeskustelun pariin. Sosiaalipoliittinen keskustelu on mielenkiintoista ja tarkastelee kriittisesti yhteiskunnassa vallalla olevia ideoita, näkemyksiä ja periaatteita. Mielenkiintoista olisi tarkastella koko sosiaalipalvelujen kenttää, mutta tutkimuksen hallittavuuden kannalta päädyin rajaamaan tutkimuksen kohteeksi kunnallisen sosiaalityön.

Oma kiinnostukseni on aina ollut sellaisessa tutkimuksessa, joka tuottaa käytäntöön sovellettavissa olevaa tutkimustietoa. Siksi toivonkin, että tutkimuksellani olisi jonkinlaista sovellettavuusarvoa käytännön työelämään. Kunnallisen sosiaalityön tulevaisuuden pohtiminen saattaa toki tuntua käytännön työssä liian kaukaiselta asialta. Työ on kiireistä ja työyhteisössä eletään aina budjettivuosi kerrallaan. Itse näen tulevaisuuden pohtimisen kuitenkin tärkeänä. Mielestäni jokaisessa työssä pitää olla päämääriä ja pitkän tähtäimen tavoitteita, joita kohti pyritään. Jos tulevaisuuden visioiminen tuntuu hankalalta, sitä on helppo lähestyä nykytilanteen hahmottamisen kautta. Hetkeksi pysähtyminen ja oman työn nykyhetken ja tulevaisuuden pohtiminen on kannattavaa aina silloin tällöin. Mielestäni tämä on erityisesti sosiaalityön asiantuntijoiden ja johtajien vastuulle kuuluva asia, mutta myös jokainen sosiaalityön parissa toimiva työntekijä voi pohtia näitä asioita.

Tutkimuksen tekemisen pohjalla ovat myös hyvin henkilökohtaiset syyt. Sosiaalityön opin-toni ovat loppusuoralla ja se on käynnistänyt minussa voimakkaan pohdinnan omasta am-matti-identiteetistäni. Olen tehnyt näitä pohdintoja sekä opintojen parissa, että työelämässä toimiessani sosiaalityöntekijän sijaisena. Olen pohtinut hyvin konkreettisia asioita. Millai-nen sosiaalityöntekijä olen? Miten kohtaan asiakkaani? Mitä ajattelen asiakkaistani? Miten puhun asiakkaistani? Miten asiakkaistani puhutaan yhteiskunnallisessa keskustelussa? Pys-tykö auttamaan asiakkaitani? Voisinko tehdä jotain toisin? Näillä kaikilla pohdinnoillani on ollut oma vaikutuksensa siihen, miksi päädyin tähän tulevaisuuteen kurkottavaan aihee-seen. Valmistumisen ja ammattiin kasvamisen kynnyksellä tuleekin usein mietittyä tule-vaaisuutta ja sitä, millainen se tulee olemaan. Minulla on ainakin 35 vuotta aikaa toimia am-matissani sosiaalityöntekijänä. Tuon ajan kuluessa sosiaalityön arki ehtii varmasti muuttua vielä moneen kertaan ja moneen suuntaan.

Tutkielmani rakenteen olen jäsentänyt seuraavasti. Aluksi esittelen aiemman tutkimustie-don perusteella hyvinvointivaltion ja sosiaalipoliittisen keskustelun suunnanmuutosta. Sen jälkeen tuon esille kunnallisten palvelujen tuottamisen uusia haasteita. Tämän jälkeen tar-kastelen sitä, mitä kunnalliselle sosiaalityölle on tapahtunut näissä muutoksissa. Pohdin erityisesti sosiaalityön asiakkaan asemaa, josta kumpuaa myös tutkimustehtäväni. Tutki-mustehtävän esittämisen jälkeen käyn läpi tulevaisuuden tutkimuksen perusteet ja rapor-toin toteutuksesta. Lopuksi esittelen tutkimustulokset ja pohdin niiden merkitystä sekä esi-tän omat johtopäätökseni. Lukijaa ajatellen on myös syytä todeta etukäteen, että olen tar-koituksella valinnut tarkasteluotteeksi kriittisen näkökulman.

## **2 HYVINVOINTIVALTION SUUNNANMUUTOS**

Sosiaalityö ei voi toimia yhteiskunnasta irrallaan olevana saarekkeena. Yhteiskunnassa tapahtuvilla muutoksilla on vaikutusta myös sosiaalityön arkeen. Juhila (2006, 48) on todennut, että sosiaalityö on hyvinvointivaltiollinen ammatti. Siksi esimerkiksi hyvinvointivaltioprojektin pysähtymisellä on ollut Juhilan mielestä merkitystä sosiaalityöntekijöiden työhön. Tämän perustelun takia käsittelen tässä luvussa hyvinvointivaltion suunnanmuutosta. Suunnanmuutos on Raija Julkusen (2001) esille tuoma käsite. Pohdin tässä luvussa lisäksi sosiaalipoliittisessa ajattelussa tapahtuneita muutoksia.

Lähden liikkeelle sosiaalipoliittisessa ajattelussa tapahtuneista muutoksista. Sosiaalipoliittista keskustelua voi lähestyä erilaisten käsitteiden kautta. ”Idean” käsitettä on käytetty mm. politiikan tutkimuksessa. Esimerkiksi Béland (2005, 2, 15) käyttää poliittisen tutkimuksen puolella käsitettä ”policy idea” ja tarkoittaa sillä tiettyjä poliittisia vaihtoehtoja, organisoituja periaatteita tai kausaalisia uskomuksia. Béland on sitä mieltä, että poliittisilla ideoilla on merkitystä hyvinvointivaltion kehitykseen ja siksi niitä tulisi tutkia tarkemmin. Myös Björklund (2008), Czarniawska & Joerges (1996) sekä Hall (1993) ovat kiinnostuneet ideoista ja näkevät niiden tarkastelun tärkeänä asiana.

### **2.1 IDEAT JA MENTAALIT MALLIT**

Muun muassa Heiskala (2006, 14-36.) ja Rahkonen (2000, 65.) ovat todenneet, että sosiaalipoliittinen puhetapa ja sen muutokset ovat merkityksellisiä asioita. Siksi haluan hahmotella sitä prosessia, miten ajattelun suunnanmuutokset voivat saada alkunsa ja mikä merkitys näillä muutoksilla voi olla.

Björklund (2008, 4-9) on todennut, että ideat edustavat kokonaisvaltaisia ajattelu- ja toimintamalleja. Björklundin mukaan ideoiden avulla voidaan käsitteellistää ja mahdollistaa sellaisia tulevaisuuden vaihtoehtoja, joilla kehitystä ohjataan haluttuun suuntaan. Erityisesti taloudellisesti ja poliittisesti epävarmat ajat vahvistavat ideoiden roolia poliittisessa päätöksenteossa. Ideat voivat ilmetä uusina sanavalintoina, termeinä tai käsitteinä poliittisessa tai yhteiskunnallisessa puheessa. Björklundin mukaan idean käyttövoima ja elinkaari riip-

puu nimenomaan valitusta retoriikasta, johon on olemassa useita erilaisia strategioita. Yksi strategia on häivytystekniikka, jossa muutoksia perustellaan välttämättömyyksinä eikä poliittisten toimenpiteiden kausaalisisina seurauksina. Toinen retoriikan strategia on hajotusstrategia, jossa idea perustuu pelotteluun ja saa voimansa intressiryhmien vastakkainasettelusta.

Cox (2004, 206-207) on väittänyt, että ideoiden kausaalisuhteen osoittaminen on helppoa, jos niiden todetaan aiheuttaneen muutosta. Vaikeampaa on osoittaa ideoiden merkitystä silloin, kun niiden vaikutusta ei vielä ole nähtävillä. Toisinkin voidaan ajatella. Blyth (1997, 236), Björklund (2008, 13) sekä Czarniawska ja Joerges (1996, 32-39, 41-42) ovat sitä mieltä, että ideoiden suhdetta toiminnan muuttumiseen on vaikea osoittaa tarkasti, koska myös muilla tekijöillä on merkitystä.

Alasuutari (2006, 45-52) on pyrkinyt empiirisessä tutkimuksessaan osoittamaan teorian siitä, miten ideoiden siirtyminen puheesta käytäntöön voi tapahtua. Alasuutarin empiirisen analyysin kohteena olivat lainmuutosten yhteydessä syntyneet valtiolliset dokumentit. Analyysissään Alasuutari toteaa, että uudet puhetaivat valtion ja kuntien hallintoa kohtaan muokkautuivat myöhemmin uuden lainsäädännön perusteluteksteihin ja sen jälkeen institutionaaliseksi käytännöiksi. Alasuutarin väite siis on, että pelkkä uusien puhetaivojen esiintyminen ei riitä muokkaamaan konkreettista käytännön toimintaa, vaan sen lisäksi tarvitaan myös uusien puhetaivojen siirtyminen toimintaa muokkaaviksi toimintaohjeiksi. Myös Björklund (2008, 11-16) on sitä mieltä, että ideat voivat purkautua erilaisiksi keinoja koskeviksi toimintasuosituksiksi, jotka ovat argumentoitu eri tavoin. Björklundin mukaan ideat saavatkin toimijoissa aikaan *alittiuden* toimia jollakin tavalla jotakin päämäärää kohti, vaikka tuloksista, seurauksista tai heijastusvaikutuksista ei ole varmuutta. Kyseessä olisi siis normatiivinen paine toimia tietyllä tavalla. Juuri tämä, ideoiden tekeminen läpinäkyviksi, on Björklundin mukaan ideoiden tutkimuksen haaste.

”Ideaan” käsitteen lisäksi on olemassa myös muita käsitteitä. Raija Julkunen puhuu mentaaleista malleista, ns. ajattelun malleista. Julkunen (2001, 21-31, 88- 91) on todennut, että näitä mentaaleja malleja muotoillaan aina uudelleen, ja se näkyy mm. uusien iskusanojen omaksumisena tai jopa maailman- tai ihmiskuvan muutoksina. Julkusen mukaan tätä muu-

tosta tuotetaan diskursiivisesti. Hän on todennut, että on kuitenkin vaikea arvioida, milloin muutosta on tapahtunut, koska sosiaalipoliitiikan ympäristön, sosiaalipoliittisten järjestelmien ja mentaalisten mallien muutosten suhde on niin monimutkainen. Julkusen mukaan ajattelutapojen muutokset ovat kuitenkin tärkeitä, koska ne ovat vaikutukseltaan merkittävämpiä kuin vaikkapa yksittäisten sosiaalisten etuuksien leikkaukset. Julkunen esittää ajattelutapojen muutoksesta myös useita esimerkkejä. Esimerkiksi työttömyys voidaan esittää joko rakenteellisena tai yksilöllisenä kysymyksenä.

## 2.2 NEW PUBLIC MANAGEMENT

Millaisia ”uusia ideoita” ja puhetapoja sosiaalipoliittisesta ja yhteiskunnallisesta keskustelusta on sitten löydettävissä tutkimuksen perusteella? Useat tutkijat (mm. Cox 2004, 211-212; Julkunen 2005, 349-351; Saari 1999, 198) ovat todenneet, että yhteiskunnallisessa keskustelussa taloudelliset näkökulmat, kustannusten rajoittaminen ja palvelujen järjestämisen tehokkuutta koskeva puhe ovat korostuneessa asemassa. Uutta ajattelutapaa on kuvattu mm. näin:

*”Kun hyvinvointivaltio on tähän saakka voinut vastata uusiin ongelmiin uusien voimavaroin, nyt se joutuu vastaamaan uusiin ongelmiin entisin tai karsituin voimavaroin.”*

(Julkunen 1992, 143.)

Yksi osa tätä uutta ajattelutapaa on uusi julkisjohtamisen malli, New Public Management. Anttosen ja Sipilän (2000, 91.) mukaan New Public Management tarkoittaa uudenlaista tapaa ajatella ja järjestää julkista hallintoa sekä myös konkreettisia organisaatiomuutoksia. Raunion (1993, 220, 470-471) mukaan ajattelutapaan kuuluu se, että julkisia palveluja tehostetaan tuomalla niihin liikkeenjohdollisia periaatteita. Palveluilta odotetaan lisää tuottavuutta, kannattavuutta ja tuottavuutta. Julkunen (2001, 49, 164) on todennut, että uusliberalismin ajatuksen pohjalta valtion nähdään käyttävän sellaisia resursseja, jotka olisivat tehokkaammassa käytössä yksityisissä käsissä. Jos markkinat sisäistyvät yhteiskunnallisiin suhteisiin, sen ajatellaan lisäävän tehokkuutta ja taloudellista hyvinvointia. NPM-oppiin hyvin kriittisesti suhtautuva Leena Eräsaari (2006, 87- 101.) väittää, että näitä muutoksia on pidetty Suomessa osana ns. globaalia kehitystä, jolloin niiden on katsottu olevan välttämättömiä.

Tutkijoista mm. Esping-Andersen (1999, 145-146) ja Pierson (2001, 99) ovat tuoneet esille, että hyvinvointivaltio on joutunut kohtaamaan kasvavia paineita. Pierson puhuu jopa pysyvistä ankaruudesta (permanent austerity). Piersonin mukaan taloudellinen paine hyvinvointivaltiota kohtaan on voimistunut ja Pierson ennustaa, että ankara budjettipaine tulee sävyttämään sosiaalipoliittista keskustelua jatkossakin. Forma (2002, 203) on todennut tämän tyyppisen ajattelutavan lisääntymisestä, että lamanaikainen ”säästöpuhe” on ikään kuin jäänyt päälle eikä siitä ole päästy pois. Kun Esping-Andersen (1999, 148) on puhunut hyvinvointivaltioon kohdistuvista ulkopuolisista tekijöistä, hän on käyttänyt vertauskuvana tarua Troijan hevosesta. Esping-Andersenin mukaan nykypäivän sotilaat Troijan hevosen sisällä ovat globalisaatio, väestön ikääntyminen ja perheiden tilanteiden epävakaisuus. Iversen (2001, 76) on kuitenkin väittänyt toisin. Hänen mielestään globalisaation vaikutus hyvinvointiyhteiskuntaan ei ole yksiselitteinen ja on olemassa vain vähän näyttöä siitä, että globalisaatio olisi suuri uhka hyvinvointivaltiolle. Kosonen (1999, 295) on Iversenin kanssa samoilla linjoilla ja toteaa, että globalisaatiolla on suurempi yhteys työmarkkinoiden kuin hyvinvointivaltion muutoksiin.

## **2.3 YKSITYINEN VASTUU JA AKTIVOINTI**

Toisena suunnanmuutoksena sosiaalipoliittisessa keskustelussa voidaan havaita lisääntynyt puhe yksityisestä vastuusta ja aktivoinnista. 1990-luvun sosiaalipolitiikassa toteutettiin monenlaisia leikkauksia, mutta Julkusen (2001, 163) mukaan toteutettiin myös sellainen mentaalisten mallien muutos, jossa tasa-arvoistavasta sosiaalipolitiikasta siirryttiin kannustavaan sosiaalipolitiikkaan. Samaan päätelmään on tullut myös Anu Kantola. Kantola (2006, 157-173) on tehnyt käsiteanalyysiä kymmenen suomalaisen talouselämän tärkeimpien ydinalueiden yritysten vuosikertomuksista (vuosilta 1980-2003) ja toimitusjohtajien puheenvuoroista sekä Suomen hallitusten hallitusohjelmista (vuosilta 1979-2003). Analyysin tuloksissa Kantola osoittaa mielenkiintoisesti, miten yritysmaailmassa kehitetyt käsitteet ovat siirtyneet yritysten vuosikertomuksista hieman myöhemmin Suomen hallitusten hallitusohjelmiin. Nämä käsitteet muodostavat kilpailuvallion käsiteperheen, johon kuuluvat käsitteet muutos, kilpailukyky, innovaatiot, osaaminen ja kannustaminen. Kantolan mukaan kilpailukyky on keskeinen käsite, jonka kautta eri toimijoita ja toiminnan arvoa mää-



ritellään ja joudutaan muokkaamaan kilpailukyvyn nimissä. Osaaminen, innovaatiot ja teknologia ovat keinoja, joilla kilpailukykyä tavoitellaan. Näin muodostuu Kantolan mukaan ”valmentajavaltion” kieli, jossa jokaisen on parannettava omaa osaamistaan yhteisen hyvän nimissä. Tässä puheessa kannustaminen tulee ylhäältä ohjaten ja huomio ei ole rakenteiden vaan ihmisten muuttamisessa. Tämä siksi, että ongelmat ja ratkaisut nähdään olevan yksilöillä, ei rakenteissa.

Uusi ajattelutapa korostaa aktiivisuutta, kannustavuutta, työntekoa, velvollisuuksia ja henkilökohtaista vastuuta. Ihmisten odotetaan ottavan lisää vastuuta toimeentulostaan ja läheistensä hoivasta. Vastuunsa tunteva ja vastuun kantamiseen kykenevä kansalainen tekee viisaita valintoja ja elämäntyyliään edistää omaa terveyttään, perhe-elämää, lasten kasvatusta, työllisyyttään ja omien potentiaalien käyttöä. Näin toimimalla hän ei aiheuta sosiaalipoliittista kuormaa. (Oikeus ja kohtuus 2006, 12, 28-30.) Saari (2001, 33-34, 98) ja Julkunen (2001, 172) puhuvat ihmiskuvan muutoksista, jossa passiivisuus on korvautunut aktiivisuudella. Uudessa aktiivisuutta korostavassa näkökulmassa ajatellaan, että työllisyys on ”parasta sosiaaliturvaa” ja tulonsiirroilla ja palveluilla on vain toissijainen asema.

Asioilla on kuitenkin yleensä aina kaksi puolta. Juhila (2006, 68) on myös pohtinut hyvinvointivaltion ja yksilöjen sekä yhteisöjen vastuun uudelleenmäärittelyä. Juhilan mukaan silloin, jos huomio on hyvinvointivaltion vastuussa, huomio kiinnittyy syrjäytymistä tuottaviin rakenteisiin. Yksilöiden ja yhteisöjen vastuun painottaminen taas vastaavasti kiinnittää katseen yksilöllisiin ja yhteisöllisiin ominaisuuksiin. Juhilan (2008, 62-63) mukaan yksilölähtöinen jäsennysmalli ei voi selittää kaikkea. Köyhyydellä, asunnottomuudella, työttömyydellä ja rikollisuudella on aina myös rakenteellinen perustansa.

Julkunen (2006b, 20-21, 59-60) näkee yksilön vastuun laaja-alaisesti. Hän on havainnoinut, että yksityistä vastuuta korostetaan monessa suhteessa; omien tekojen, eettisten valintojen, toimeentulon, läheisten hoivan, lasten kasvatuksen, osaamisen, työllistyvyyden sekä terveyden ja toimintakyvyn suhteen. Julkunen kuitenkin kysyy osuvasti esimerkin avulla, millainen käytös todellisuudessa osoittaa omaa vastuuta? Sekö, että ansaitsee elantonsa työtä tekemällä ja antaa päiväkodin hoitaa lapsensa? Vai se, että hoitaa itse lapsensa ja ottaa toimeentulon valtiolta? Asiat eivät siis ole niin yksinkertaisia. Julkunen mukaan uusi

eetos on kilpailun, menestymisen, voittamisen, vaurastumisen ja huipulle nousun eetosta. Menestys esitetään yksilön omana ansiona ja unohdetaan ne yhteisesti luodut edellytykset, jotka mahdollistavat menestyksen. Tässä uudessa eetoksessa ei Julkusen mukaan riitä ymmärrystä huonosti pärjääville.

Sosiaalipolitiikan uudet toimintatavat eli yksilön oikeuksien vahvistaminen, valinnanmahdollisuuksien lisääminen, kannustinten käyttö, aktivointipolitiikka, sosiaalietuuksien vastikkeellistaminen, vastavuoroistaminen ja sopimuksellistaminen kohtelevat kansalaisia aktiivisina ja vastuullisina subjekteina. Kääntöpuolena tässä ajatuksessa on kuitenkin, että samalla hylätään niitä kansalaisia, jotka eivät tähän pysty. (Oikeus ja kohtuus 2006, 30- 31.) Myös Aaltonen (2006, 80.) huomauttaa, että omatoimisuuden periaate ei korvaa sosiaalisten oikeuksien periaatetta, jonka mukaan jokaisen kuntalaisen tulisi saada hänelle kuuluvat palvelut. Scourfield (2007, 107-122) hahmottelee samoja teemoja brittiläisessä yhteiskunnassa, jossa valtio odottaa kansalaisiltaan yritteliäisyyttä ja aktiivisuutta. Scourfield kysyy, mitä tapahtuu niille kansalaisille, jotka ovat riippuvaisia toisista?

Aktiivisuuden ja omavastuun korostamisen vaatimukset eivät ole mitään uusia juttuja. Päivärinta teki vuonna 1994 (13, 87-94) tulevaisuustutkimuksen, jossa tarkasteltiin tulevaisuutta koskevia puhetapoja. Näissä puhetavoissa korostui Päivärinnan mukaan kansalaisten omavastuun lisääminen. Myös Lehto (1993, 144.) ennusti jo vuonna 1993, että sosiaalipolitiikka saa tulevaisuudessa yhä enemmän aktivoivia piirteitä.

Sihvon ja Uusitalon (1993, 39) mukaan suomalaisista noin 80% on sitä mieltä, että vastuuta omasta ja omaistensa suoriutumista ja hyvinvoinnista tulisi lisätä. 60% on sitä mieltä, että kansalaisjärjestöjen ja vapaaehtoisten tulisi ottaa lisää vastuuta väestön hyvinvoinnista. Pessin (2008, 1-6) uudemmassa tutkimuksessa yksilön omaa vastuuta hyvinvoinnistaan ja sen lisääntymistä korostettiin. Pessin tutkimuksessa haastateltiin 1000 suomalaista sekä lisänä oli nettipaneeliaineisto. Kansalaisten mukaan yksilön oman vastuun hyvinvoinnistaan pitäisi kasvaa vahvemmin kuin minkään muun tuen. 89% oli sitä mieltä, että ihmisten tulisi huolehtia nykyistä enemmän itsestään ja omista läheisistään. 22 % oli täysin samaa mieltä ja 30% jokseenkin samaa mieltä väitteestä, että sosiaaliturva on vähentänyt suomalaisten oma-aloitteisuutta ja omaa vastuuta. Ristiriitaista Pessin tutkimuksessa oli se, että

kansalaiset odottavat kuitenkin tulevaisuudessa valtiolta, kunnilta ja yrityksiltä selvästi enemmän vastuunkantoa suomalaisten hyvinvoinnista.

Jos ajatellaan, että hallitusohjelma kuvailee nyky-yhteiskunnassa toteutettavaa politiikkaa ja sen painotuksia, täytyy tarkastella hallitusohjelmaa ja sen sanomaa. Pääministeri Matti Vanhasen toisen hallituksen hallitusohjelma on nimeltään Vastuullinen, Välittävä ja Kannustava Suomi. Ohjelman kymmenes luku (2007, 51, 58) käsittelee hyvinvointipolitiikkaa. Hyvinvointipolitiikan tavoitteeksi on määritelty :

*”Kannustaen ja välittäen vahvistaa ihmisten perusturvaa ja arjen turvallisuutta, parantaa palveluiden vaikuttavuutta ja monipuolisuutta sekä lisätä inhimillistä hyvinvointia. Hallituksen mukaan Suomen hyvinvointi 2010-luvulla edellyttää vahvaa taloutta ja korkeaa työllisyysastetta...Työ on paras keino syrjäytymisen ehkäisemisessä ja köyhyyden torjumisessa.”*

Hallitusohjelma esittää myös konkreettisia keinoja työllistymisen edistämiseksi. Ohjelman (2007, 59-60) mukaan työttömien työnhakijoiden kannustamiseksi aktiivisuuteen työmarkkinatuen ylläpitokorvausta parannetaan. Myös työhönoitoja lisätään työvoiman saatavuuden turvaamiseksi.

Hallituksen tavoitteena on myös sosiaaliturvan uudistaminen. Sosiaaliturvan uudistusta toteuttaa käytännössä Sosiaaliturvan uudistuskomitea eli SATA. Komitean on tarkoitus esittää ensimmäisiä toimenpide-ehdotuksia syksyllä 2008. Komitean puheenjohtaja on todennut, että sosiaaliturva rakennetaan niin, että se tarjoaisi ihmisille paremman mahdollisuuden työllistyä, tulla nopeammin töihin ja olla pidempään töissä. (Oravainen/STT 2008.)

## **2.4 UNIVERSALISMIN HEIKENTYMINEN**

Monet hyvinvointivaltiota tarkastelleet tutkijat (esim. Anttonen ja Sipilä 2000, 89-162; Raunio 1999, 81; Kettunen ym. 2000, 29; Uusitalo 1993, 75; Rauhala 1996, 12; Harisalo & Miettinen 2004, 57-65; ja Jallinoja 1993, 33) ovat osoittaneet, että suomalaiseen hyvinvointivaltioprojektiin ovat liittyneet sellaiset arvot kuten oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo. Myös universaalit sosiaaliset oikeudet ja julkisen vallan vastuu hyvinvoinnista kuuluvat pohjoismaiseen normatiiviseen perintöön. Universaali sosiaalipolitiikan malli tarkoittaa sitä, että hyvinvointipalvelut ovat tarkoitettu kaikille eikä vaan tietyille ryhmille.

Useat tutkijat (esim. Mäntysaari 2005, 404; Julkunen 2001, 260.) ovat todenneet, että hyvinvointivaltiossa on tapahtunut suunnanmuutosta sen suhteen, että universalismin periaatteista on osittain luovuttu. Rauch (2007, 249-269) on tarkastellut universalismin periaatetta sosiaalipalveluissa kuudessa eri maassa (Tanska, Ruotsi, Norja, Ranska, Alankomaat ja Saksa). Tämä vertaileva tutkimus osoittaa, että nykypäivänä ei voida enää puhua universaalista skandinaavisesta sosiaalipalvelumallista. Esimerkiksi norjalainen päivähoito ja ruotsalainen vanhustenhoito eivät täyttäneet universalismin piirteitä. Anttosen ja Sipilän (2000, 176-177) mukaan Suomessa päivähoito on säilynyt universaalina palveluna, mutta esimerkiksi vanhustenhuollossa palveluja on alettu kohdistaa aikaisempaa valikoivammin vain niitä eniten tarvitseville.

Jos siis enää ei voida puhua universaalista sosiaalipalvelumallista, mitä muita termejä voisi käyttää? Huhtasen (1993, 33.) mukaan marginaalinen hyvinvointivaltio on sellainen, jossa on valikoiva ja tarveharkintainen sosiaaliturva, yksityiset järjestelyt sekä minimikustannukset. Julkunen (2001, 228-229) mukaan tarveharkinta tarkoittaa toimeentulomahdollisuuksien yksilöllistä arviointia. Tarveharkinta sosiaalipalveluissa voi näkyä esimerkiksi tiukempana palvelutarpeen arviointina tai asiakasmaksujen korottamisena. Huhtasen (1993,40) mukaan tarveharkinnassa on monia eri puolia. Se suo viranomaisille laajan itsenäisen harkintavallan käytön ja siksi siihen voi liittyä mielivallan mahdollisuus. Toisaalta tarveharkinnalla voidaan päästä joustavuuteen, jolla asiakkaan tarpeet ja olosuhteet voidaan ottaa soveltuvasti huomioon.

Uusitalo (1993, 89-90) muistuttaa sosiaalipalvelujen kehittymisen historiasta. Hänen mukaansa suomalainen sosiaaliturva on rakennettu tarveharkintaperusteisesta köyhäinhoidosta universaaliin ja ansiosidonnaisen järjestelmän suuntaan juuri siksi, että vanha järjestelmä ei tuonut toivottua taloudellista ja sosiaalista turvaa. Siksi Uusitalon mukaan universalismista luopuminen ja tuen kohdistaminen vain köyhille ja kipeimmin apua tarvitseville ei ole kokemustiedon varassa toimiva ajatus. Tämä Uusitalon ajatus saa kannatusta myös uusimman tutkimuksen parista. Vaikka universalismin on osoitettu heikentyneen, ilmeisesti osa ihmisistä kuitenkin vielä toivoo, että universalismia ei unohdeta palvelujen tuottamisen periaatteena. Tämä käy ilmi Stakesin tulevaisuuteen suuntautuneesta tutkimuksesta. Sen mukaan asiantuntijat näkevät vuoden 2017 toivekuvana sen, että universalismi olisi yhä so-

siaalipalvelujärjestelmän peruspilari. Tutkimukseen osallistuneet asiantuntijat kuitenkin toivat esille myös muita tulevaisuuskuvia, joissa universalismin vaihtoehtona nähtiin tarveharkinta tai hyvinvointipalveluista rajautunut täysin erillinen sosiaalipalvelujärjestelmä, joka keskittyy vain marginaaleihin ja korjaaviin palveluihin. (Korhonen ym. 2007, 23-27.)

## **2.5 HYVINVOINTIEROJEN KASVU**

Universalismista luopumisen lisäksi yhteiskunnassa on tutkimuksen mukaan tapahtunut myös sellaista suunnanmuutosta, jossa ihmisten väliset hyvinvointierot ovat kasvaneet. Suomalaisten hyvinvointi ja toimeentulo ovat kohentuneet viimeiset kymmenen vuotta. Vaikka koko väestön hyvinvointi on kasvanut, samalla hyvinvointierot ovat kasvaneet. Tuloerot ovat kasvaneet voimakkaasti ja terveyserot sosiaaliryhmien välillä ovat lisääntyneet. Myös suhteellinen köyhyys ja erityisesti lapsiköyhyys ovat lisääntyneet. (Oikeus ja kohtuus 2006, 12.)

Eletään siis kovin kummallisessa tilanteessa. Karvonen ym. (2008, 30-31.) ovat todenneet, että Suomi on vauraampi kuin koskaan. Vauraus ei ole kuitenkaan jakaantunut tasaisesti ja tuloeroissa on tapahtunut kasvua. Myllyniemi (2008, 47) toteaa, että tulonjakotilastojen mukaan väestöryhmien väliset toimeentuloerot ovat kasvaneet samalla kun reaalitytulot ovat lisääntyneet. Vuosien 1995-2005 aikana väestön pienituloisimman kymmenesosan mediaanitulo nousi 17% ja suurituloisimman kymmenesosan mediaanitulo vastaavasti 47%. Saari (2005, 161.) tarjoaa tälle kehitykselle selityksen, että laman seuraukset heikensivät heikoimmassa asemassa olevien asemaa ja tietoyhteiskunnan läpimurto vastaavasti on vaurastuttanut väestön varakkaimpia ryhmiä.

Moisio (2008, 260, 268-271) on osoittanut, että elinvaiheen mukaan tarkasteltuna suurimmassa köyhyysriskissä ovat yksin asuvat, yksinhuoltajataloudet ja yli kolmen lapsen lapsiperheet. 2000-luvulla köyhyysasteet ovat kasvaneet voimakkaimmin yksinasuvien nuorten ja iäkkäiden keskuudessa, erityisesti iäkkäiden yksinasuvien naisten. Pienituloisten tulokehitys on ollut selvästi heikompaa kuin keskituloisten tulokehitys. Myös nuorten ikäluokkien työllisyys on edelleen huomattavasti heikempi kuin ennen lamaa.

Forman (2002, 203.) mukaan lama iski erityisesti perheisiin, joissa oli lapsia. Myös Hiilamon (2002, 343) tutkimuksen mukaan Suomessa julkisen vallan vastuu lapsiperheiden taloudellisesta hyvinvoinnista heikentyi 1990-luvulla. Silloin perhepoliittisia säästöjä tehtiin mm. siten, että etuuksiin jätettiin tekemättä indeksikorotukset. Moisio (2008, 268-271) onkin osoittanut, että lapsiköyhyysaste oli Suomessa vuonna 1994 neljä prosenttia ja nyt se on noussut 12 prosenttiin. Lapset ja perheet voivat huonosti myös muiden mittareiden mukaan. Rimpelän (2008, 66.) mukaan lasten ja nuorten psykiatrisen erikoissairaanhoidon kuormitus on lisääntynyt, samoin kuin lastensuojelun sijoitukset ja huostaanotot. Myllyniemen (2008, 20.) mukaan huostaanotoista on vuosina 1991-2006 lisääntyneet suhteellisesti eniten nimenomaan nuorten huostaanotot. Konttisen (2007, 259-261) mukaan tulevaisuudessa päihdeongelmat lisääntyvät sekä henkinen pahoinvointi ja psykososiaaliset ongelmat lisääntyvät erityisesti lasten ja nuorten keskuudessa. Myös syrjäytyminen ja yksinäisyys yleistyvät. Suhteellisen köyhyiden mittarein mitattuna köyhyys lisääntyy ja koskettaa erityisesti nuoria perheitä, yksinhuoltajia ja lapsia.

Forman (2007, 178) tutkimuksen mukaan enemmistö suomalaisista katsoo, että rikkaiden ja köyhien välillä vallitsee Suomessa liian suuri ero. Forman uusimman (2008, 166-167) tutkimuksen mukaan vuonna 2006 yli 40% vastaajista piti sosiaaliturvan tasoa liian matalana. Luku on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa. Suurin osa vastaajista pitää kuitenkin sosiaaliturvan tasoa sopivana. Tutkimus tarkasteli myös suomalaisten veromyönteisyyttä. Noin 80% suomalaisista hyväksyy veronkorotukset jos näin voidaan säilyttää sosiaaliturvan taso.

Saari (1999, 201-202.) on todennut, että sosiaalipolitiikan kehityksen muutokset ovat hitaita ja usein ne havaitaan tai aistitaan vasta kymmenen tai kahdenkymmenen vuoden jaksoissa. Suomalaisen hyvinvointivaltion kehityksessä tapahtui käännekohta 1990-luvulla. Tästä käännekohdasta tutkijat ovat käyttäneet erilaisia nimityksiä. Raija Julkunen (2001) puhuu suunnanmuutoksesta ja julkisen sektorin reformista. Julkunen käyttää myös termiä jälki-ekspansiivinen hyvinvointivaltio. Cox (2004) puhuu reformista ja Saari (2005, 148-149) sekä Risto Eräsaari (2000, 37) puhuvat pelisääntöjen muutoksesta. Olen käyttänyt omassa taustoituksekseni Raija Julkunen (2001) käsitettä suunnanmuutos, kun olen esitellyt erilaisia tutkimuksen pohjalta osoitettuja yhteiskunnassa tapahtuneita muutoksia.

Hyvinvointierojen kasvu jakaa kansalaisia vaurastuviin ja köyhtyviin kansalaisiin, joiden välinen kiilu syvenee. Hyvinvointierojen ja eriarvoistumisen lisääntyminen synnyttää lisää tarvetta myös sosiaalityölle. Sosiaalityö joutuu kuitenkin kohtaamaan nämä haasteet uudenaikaisessa tilanteessa. Uusi julkisjohtamisen tapa, universalismin heikentyminen ja yksityisen vastuun ja aktivoinnin korostaminen tuovat vaikutuksensa myös sosiaalityön sektorille. Anttonen ja Sipilä (2000, 276) kuvaavat suomalaisen hyvinvointipolitiikan tilaa 2000-luvun vaihteessa teoksessaan Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. He käyttävät kielikuvaa:

*... ”nyt hyvinvointipolitiikkamme muistuttaa vanhaa puutaloa, jossa on paljon viehättävää, mutta vieraskin huomaa, ettei omistajalla ole vuosiin ollut rahaa eikä tahtoa pitää taloaan kunnossa. ”*

### 3 KUNNALLISTEN PALVELUJEN TUOTTAMISEN UUDET HAASTEET

Tässä luvussa siirrän tarkastelun kuntatasolle ja esittelen tekijöitä, jotka ovat tuoneet muutoksia kuntien toimintaan ja palvelutuotantoon. Esittelen myös niitä haasteita, joiden parissa kunnat joutuvat tulevaisuuttaan suunnittelemaan.

Palvelujen tuottamisessa kunnalla on monenlaisia mahdollisuuksia. Palvelujen tuottamisen ja järjestämisen käsitteet on kuitenkin hyvä erottaa toisistaan. Suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa kunnilla on velvollisuus järjestää sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut, mutta kunnan ei ole pakko tuottaa niitä itse. Palveluntuottajatyyppejä voidaan erottaa viisi eri ryhmää. *Perheen ja kotitalouden tuottama palvelu* on yleensä palkatonta. Perheiden ja *julkisen organisaation* lisäksi palvelua voivat myös tuottaa *vapaaehtoisjärjestöt, voittoa tuottamattomat yksityiset organisaatiot* sekä *voittoa tai muuta taloudellista hyötyä tuottavat yksityiset organisaatiot*. Suomessa näistä toimijoista julkisen vallan rooli on ollut suuri. Järjestöjen osuus näkyy mm. päihdehuollossa, lastensuojelussa ja vammaispalvelujen kehittämisessä. Yksityisen puolen osuus on kasvanut erityisesti hoiva- ja kotipalveluissa 1990-luvulta. (Lehto ym. 2003, 15-22, 105, 150-155, 168-172.) Möttönen ja Niemelä (2005, 13-18, 21-23) huomauttavat, että osittain laman seurauksena järjestöjen rooli muuttui jopa siinä määrin, että hyvinvointivaltio-termin lisäksi tuli käyttöön hyvinvointiyhteiskunta-termi, joka ottaa huomioon muutkin toimijat kuin valtion. Kuntien ja järjestöjen yhteistyö syveni tuolloin jopa säätiöiden tasolle.

Nykyä päivää sosiaalipalvelujen tuottamisessa ovat ns. tilaaja-tuottaja-mallit, ostopalvelut sekä palvelujen kilpailutus. Tämä kehitys on synnyttänyt uudenlaiset hyvinvointimarkkinat. Hyvinvointimarkkinoiden luominen vaatii kuitenkin paljon uutta sääntelyä, koska siinä julkisella vallalla on uudenlainen ”tilaaja vastuu” ja suora vastuu palvelun tuottamisesta supistuu. (Oikeus ja kohtuus 2006, 31.)



### 3.1 UUDISTUVAT PALVELURAKENTEET

Kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta annettiin laki 9.2.2007. Lain 5§ ja 6§ määrittelevät yhteistoiminta-alueen muodostamiseen ja laajaan väestöpohjaan liittyvien palvelujen muodostamisesta. Lain tarkoituksena on vahvistaa palvelurakenteita siten, että muodostetaan kuntaa laajempaa väestöpohjaa ja lisätään kuntien yhteistoimintaa. Laki ei määrittele yksityiskohtaisesti sosiaalipalvelujen kohtaloa uudistuksessa. Lain mukaan kunnassa tai yhteistoiminta-alueella, joka huolehtii perusterveydenhuollosta *ja siihen kiinteästi liittyvistä sosiaalitoimen tehtävistä*, on oltava vähintään noin 20 000 asukasta. (Laki kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta 169/2007)

Kananojan (2007, 90-97) mukaan kunta- ja palvelurakenneuudistus on vuosikymmenen merkittävin uudistus kuntien sosiaalihuollossa. Uusissa rakenteissa sosiaalipalvelut voivat porrastua eri tasoille alkaen lähitason palveluista. Monissa palveluissa tulee mahdollisuus myös tiivistää yhteistyötä perusterveydenhuollon kanssa. Stakesin tulevaisuustutkimuksessa kunta- ja palvelurakenneuudistus nähtiin merkittävänä sosiaalipalvelujen toimintaympäristön muutostekijänä. Positiivisena asiana hankkeessa nähtiin isompien palveluyksiköiden kautta saatavat paremmat resurssit kehittämiseen ja palvelujen turvaamiseen. Riskeinä vastaavasti nähtiin palvelujen organisointi liikaa hallinnon näkökulmasta ja huoli lähipalvelujen kohtalosta. (Korhonen ym. 2007, 23-27.)

Toinen havaittava kehitystrendi sosiaalihuollon kentällä on ns. projektimaistuminen. Sulksen (2006, 17.) mukaan projekti on keskeinen nykyhallinnon organisaatio, jota rahoitetaan määrärahoilla, ei kiinteillä budjettivaroilla. Myös Juhila (2008, 63-65) ja Rajavaara (2007, 154) puhuvat yhteiskunnan ja auttamistoiminnan projektimaistumisesta. Juhilan mukaan projektimaistuminen lisää eriarvoistumista siten, että se karsii toimintaedellytyksiä perustyöltä, jota eniten kuitenkin tarvitaan. Muutoksiin tähtääviin kehittämishankkeisiin on rahaa tarjolla, mutta perustyöhön ei löydy resursseja. Karvinen-Niinikosken ym. (2005, 86-99) tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden mielestä projektit voidaan nähdä tulevaisuuden uhkana, koska ne vievät osaavia tekijöitä pois perussosiaalityöstä. Vastaajien mielestä projektit heijastavat ajalle ominaista lyhytjänteisyyttä.

### 3.2 TALOUDELLISET PAINEET

Taloudelliset tekijät aiheuttavat kunnissa paineita. Paineet kasautuvat usein sosiaali- ja terveydenhuollon sektorille, koska se on kunnalle suuri menoerä. Se vie yleensä noin puolet kunnan budjetista. (Taipale ym. 2004, 95-97.) Kuntien sosiaalihuolto rahoitetaan kunnallisverolla, valtionosuuksilla ja palvelumaksuilla. Pääosa rahoituksesta saadaan kunnallisverolla, valtionosuudet vaihtelevat kunnittain. (Kananaja ym. 2008, 34.) Eronen ym. (2007, 40-46) ovat osoittaneet tutkimuksessaan, että kunnan taloudellinen tilanne on vahvasti yhteydessä sosiaalitoimen resurssointiin. Tutkimuksen mukaan kunnan sosiaalitoimessa tapahtuvat resurssointimuutokset seuraavat kunnan taloudessa tapahtuvia muutoksia.

Kuntien taloudelliset vaikeudet voivat aiheuttaa eriarvoisuutta kuntien välille. Tämä käy ilmi Lemposen ja Kahilan (2002, 31-36) tutkimuksesta, jossa he haastattelivat johtavia viranhaltijoita ja luottamushenkilöstöä. Tutkimuskuntien välisen ja eri kunnissa asuvien ihmisten eriarvoisuuden todettiin lisääntyneen, koska kuntien taloudelliset mahdollisuudet palvelutuotantoon olivat hyvin erilaiset ja palvelutuotannossa oli havaittavissa alueellista erilaistumista. Asuinpaikalla voi siis olla merkitystä julkisten palvelujen tasa-arvoiseen saamiseen. Esimerkiksi sivukylien asukkaat voivat olla huonommassa asemassa kuin kuntakeskusten asukkaat. Myös Jallinoja (1993, 35) on pohtinut alueellista eriarvoistumista. Hän toteaa, että jos kuntien itsemääräämisoikeutta lisätään, Suomen kunnat voidaan tulevaisuudessa tunnistaa siitä, minkälaisia hyvinvointipalveluja niissä tarjotaan. Kunnat voisivat Jallinojan mukaan olla esimerkiksi ”lapsiystävällisiä” tai ”vanhustyöväestön ystävällisiä” kuntia.

Taloudelliset paineet kuntien toiminnassa voivat näkyä tehokkuus- ja tulospaineina eri sektoreilla. Raunio (2000, 36-37.) tuo esille, että sosiaalityön sektorilla on jouduttu pohtimaan uutena asiana mm. sitä, mikä on tulosta sosiaalityössä. Tehokkuuden periaatteita ja niiden vaikutusta sosiaalityön perustehtävään ovat kritisoineet mm. Helsingin sosiaaliasiamiehet toimintavuoden 2006 raportissaan. Sosiaaliasiamiehet kysyvät raportissaan, ovatko arvot koventuneet sosiaalivirastojen toiminnassa? Autin ja Soppelan (2007, 9,12) raportissa todetaan, että liian kireät linjaukset ja säästöpainet ovat vieneet kyvyn nähdä sosiaalityön perustehtävän tärkeyden. Autin ja Soppelan mukaan Helsingin sosiaalitoimistojen toimintaa ohjaavat entistä enemmän kunnan määrittelemät taloudelliset tarpeet eivätkä asiakkaiden

tarpeet. Tämä näkyy konkreettisesti esimerkiksi alibudjetoinnissa ja toimeentulotuen myöntämisessä. Raportin mukaan esimerkiksi Helsingissä ehkäisevään toimeentulotukeen käytettiin vuonna 2006 enää 1,39 % kaikista toimeentulotukimenoista, kun suositusten mukainen määrä on vähintään 3.3%. Yksittäisten työntekijöiden päätösvalta on Helsingissä kaventunut ja asiakkaiden pallottelu on lisääntynyt. Kirjallisen asioinnin lisääntyminen on heikentänyt asiakkaiden mahdollisuutta tavata omaa sosiaalityöntekijäänsä. Asioinnin muuttuminen kirjalliseksi on aiheuttanut sen, että asiakkaiden tilanteisiin ei ole pystytty paneutumaan riittävästi. Sosiaaliasiamiesten raportti arvostelee Helsingin tilannetta kovasanaisesti ja siksi se on saanut myös paljon kritiikkiä osakseen julkisuudessa.

Erosen ym. (2007, 40-46) tutkimuksen mukaan tietoista alibudjetointia on harjoittanut 28% sosiaalitoimista. Alibudjetointi tarkoittaa sitä, että menot budjetoidaan tarkoituksellisesti vastoin tarvetta ja budjettiin joudutaan siksi tekemään muutoksia ja hakemaan ylitysoikeutta ja lisämäärärahaa. Tämä aiheuttaa usein henkilöstölle työpaineita ja syyllisyyden tunteita budjettiylityksistä. Erosen ym. tutkimuksen mukaan (n=165) sosiaalijohdon asiantuntijat ovat sitä mieltä, että pitkäjänteinen ehkäisevä työ on ratkaisu resurssien parempaan riittävyteen. Ehkäisevän työn merkitys nähtiin suureksi erityisesti lastensuojelussa. Lisäksi asiantuntijat toivoivat priorisointia kunnan koko palvelutoimintaan, ei vain sosiaali- ja terveystoimen sisäistä priorisointia.

Tehokkuuden hakeminen työskentelytavoissa voi vaikuttaa myös tiettyjen työmuotojen osittaiseen häviämiseen. Yhtenä esimerkkinä tästä Roivainen (2008, 280-281) näkee yhteisöllisen työotteen häviämisen. Yhteisöllisessä työssä edetään yhteisöllisistä toimenpiteistä yksilökohtaisiin toimenpiteisiin. Ensimmäisessä askeleessa kiinnitetään huomiota ongelmien ennaltaehkäisyyn. Toisessa vaiheessa tehdään yhdyskuntatyötä ongelma-alueilla ja vasta viimeisessä vaiheessa asiakastyötä yksilötasolla. Roivaisen mukaan tehokkuutta ja säästöjä tavoiteltaessa näiden ketjujen punominen on aloitettu väärästä päästä ja yhteisölliset työmenetelmät ja ennaltaehkäisy ovat jääneet unohduksiin.

### 3.3 TYÖVOIMAPULA JA EPÄPÄTEVÄT TYÖNTEKIJÄT

Erosen ym. (2007, 30.) mukaan kunnat joutuvat tulevaisuudessa kilpailemaan osaavasta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä. Tämä Erosen havainto on jo nyt totta ainakin sosiaalityön sektorilla, jossa pätevien työntekijöiden puutteessa käytetään paljon epäpäteviä työntekijöitä. Karvinen-Niinikoski ym. (2005, 26-33, 97, 102) ovat todenneet tutkimuksessaan, että epäpätevien työntekijöiden ongelma rasittaa jossain määrin enemmän kaikkein pienimpiä kuntia. Maaseutumaisten kuntien sosiaalityöntekijöistä vain 66,7%:lla oli asetuksen mukainen pätevyys. Muissa kuntamuodoissa päteviä sosiaalityöntekijöitä oli noin 85%. Maaseutumaisissa kunnissa työskentelee epäpäteviä henkilöitä, joilla on vähän työkokemusta sosiaalityöstä ja he ovat nuoria. Erityisen hankalaksi tilanteen tekee se, että maaseutumaisissa kunnissa noin viidennes vastaajista työskentelee työpaikkansa ainoana sosiaalityöntekijänä. Tällaisissa tilanteissa, joissa epäpätevä ja vähän työkokemusta omaava henkilö vastaa yksin koko kunnan sosiaalityöstä, voidaan asiakkaiden saamien sosiaalipalveluiden laatu asettaa kyseenalaiseksi. Vaikka maaseutukuntien nuoret ja epäpätevät henkilöt olisivat lukumääräisesti pieni joukko, he vastaavat väestömääräisesti kuitenkin suuresta alueesta.

Karvinen- Niinikosken ym. (2005, 26-33, 97, 102) tutkimuksen mukaan epäpätevien työntekijöiden suuri osuus sosiaalityössä nähtiin myös tulevaisuuden uhkana siten, että vastaajilla oli pelko sosiaalityön koulutusvaatimusten alentamisesta ja sosiaalityöntekijöiden virkojen muuttamisesta ohjaajien viroiksi. Vastaajien mukaan tämän kehityksen myötä on pelko siitä, että koulutusvaatimusten alentaminen vie viimeisetkin toiveet palkkauksen parantamiseen.

## 4 KUNNALLINEN SOSIAALITYÖ JA ASIAKKAAN ASEMA

Tutkimukseni kohteena on nimenomaan kunnallinen sosiaalityö. Siksi tarkastelen tässä luvussa kunnallisen sosiaalityön arkea ja sosiaalityön asiakkaan asemaa. Toikko (2005, 16-19, 222-223.) on todennut, että historiallisessa mielessä sosiaalityöllä on kolme perinnettä: hallinnollisten toimenpiteiden perinne, yhteisöllisen muutostyön perinne ja henkilökohdaisen vuorovaikutuksen perinne. Mäntysaari (2005, 402.) on todennut, että sosiaalityön ammattilaisten keskuudessa on esiintynyt kritiikkiä siitä, että sosiaalihuolto asettaa sosiaalityölle liian kapeat hallinnolliset puitteet. Oma lähestymistapani sosiaalityöhön lähtee nimenomaan ammatillisen toiminnan kautta, jota kuntien sosiaalitoimistoissa tehdään. Siksi myös niillä puitteilla joita lainsäädäntö tai kuntien hallinnolliset puitteet sosiaalityölle asettavat, on merkitystä.

Jokaisella on lakiin perustuva oikeus saada sosiaaliturvaa ja sosiaalipalveluja eli myös sosiaalityön palveluja. Tämän määrittää Suomen perustuslain 19§:

*Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä. (Suomen perustuslaki 19 §)*

Tarkemmin sosiaalipalveluista ja sosiaalityön tehtävistä on kirjattu sosiaalihuoltolakiin. Lait määrittelevät oikeudet, mutta ne eivät määritä sitä, miten palveluja pitää tuottaa. On myös olemassa mahdollisuus, että lakia tulkitaan eri tavoin eri tilanteissa tai eri kunnissa. Kunnallisessa sosiaalityössä toimitaan monenlaisten asiakasryhmien parissa. Näitä ovat mm. lapset, nuoret, perheet aikuiset ja vanhukset. Usein kunnallinen sosiaalityö on helppo paikantaa sosiaalitoimistossa tehtäväksi työksi. Kunnallinen sosiaalitoimisto ei kuitenkaan ole ainoa paikka, missä sosiaalityötä tehdään, vaikka se tämän tutkimuksen kohteena on-

kin. Pohjola (2003, 155-156) muistuttaa sosiaalityön kentän laaja-alaisuudesta. Pohjolan mukaan sosiaalityön keskustelujen rajaaminen vain kunnalliseen sosiaalityöhön voi tuottaa kapeamman kuvan sosiaalityöstä. Sosiaalityön toimijoita kun löytyy esimerkiksi terveydenhuollosta, kouluista, poliisista ja puolustusvoimista.

Sosiaalityö ammattina edellyttää laaja-alaista osaamista sekä ylempää korkeakoulututkintoa. Kananoja (2007, 19-20.) on kiteyttänyt sosiaalityön olevan luonteeltaan eri tasoilla ja erilaisin muodoin tehtävää muutostyötä. Sarvimäen (2007, 191-194) mukaan sosiaalityössä työskennellään sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja poistamiseksi sekä tuetaan ihmisten, perheiden ja yhteisöjen toimintakykyä ja omatoimisuutta. Sosiaalityössä on tärkeää myös yhteiskunnallisen toimintaympäristön analysointi ja ymmärtäminen. Sosiaalityö vaatii siis yhteiskuntatieteellistä osaamista. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (2005) määrittää sen, ketkä voivat toimia sosiaalihuollon ammateissa. Sosiaalityöntekijän tehtäviin vaaditaan ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä.

#### **4.1 KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN ARKI**

Kunnallisessa sosiaalityössä voidaan toimia joko yhdenntyn sosiaalityön mallin perusteella tai erikoistua yhteen tai useampaan asiakasryhmään. Karvinen-Niinikosken ym. (2005, 82) mukaan erikoistumisen ja yleissosiaalityön mallit noudattavat Suomessa vankkaa perinnettä ja seutukunnallista jakoa. Maaseudulla toimitaan yleensä useilla sektoreilla ja suurissa kaupungeissa erikoistutaan yhteen tai kahteen asiakasryhmään.

Kananoja (2007, 91-92) väittää, että väestömäärältään pienten kuntien sosiaalihuollossa ammatillinen kokemus ei pääse kumuloitumaan erikoistuneeksi ammattitaidoksi, koska tietyt ongelmat ja vaikeat tilanteet esiintyvät harvemmin. Kananojan mukaan laajempi väestöpohja palvelujen järjestämisessä tekee mahdolliseksi erityisasiantuntemuksen kehittymisen myös harvinaisiin ja vaativaa osaamista edellyttäviin tehtäviin. Kananoja on väitteessään varmasti oikeassa. Mutta mikä voisikaan olla sosiaalityöntekijälle haasteellisempi tehtävä kuin toimia pienen kunnan ainoana sosiaalityöntekijänä vastaten mm. aikuissosiaalityöstä, lastensuojelusta ja vammaispalveluista? Kuinka moni sosiaalityöntekijä selviää täl-

laisesta virkavastuusta ja näin laajasta ammatillisesta haasteesta? Varmasti on helpompaa vastata vain yhden asiakassektorin asioista ja kehittää ammattitaitoaan tietyillä osa-alueilla. Kananaja tarkasteleekin asiaa sosiaalityöntekijöiden ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Jos sosiaalityön eriyttämistä tarkastelee asiakkaan näkökulmasta voi yhdeltä luukulta saatava palvelu tuntua asiakkaasta hyvältä. Toisaalta asiakkaan etu ei ole myöskään se, että hänen asioistaan hoitava sosiaalityöntekijä vastaa liian monesta eri sektorista, eikä ehdi siksi paneutua niistä yhteenkään kunnolla.

Toimeentulotukityö on keskeinen elementti kunnallisessa sosiaalityössä. Toimeentulotuen välittämiseen liittyy usein myös asiakkaan tilanteen kartoitusta, joka vaatii sosiaalityön asiantuntemusta. Toisaalta on raportoitu, että puhdas toimeentulotukityö sellaisissa tilanteissa, joihin ei liity muuta sosiaalityön tarvetta, voi olla esteenä sosiaalityön ammatillisen osaamisen kehittämiseksi. Näiden asiakkaiden määrä sosiaalitoimistoissa on kasvanut ja he vievät työaikaan varsinaisilta sosiaalityön palveluja tarvitsevilta asiakkailta. (Raunio 2000, 40-41.) Karvinen-Niinikoski ym. (2005, 94) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden tulevaisuuskuvia. Tutkimuksen mukaan toimeentulotuen erottaminen muusta sosiaalityöstä nähtiin mielekkäänä ratkaisuna ja sosiaalityön tulevaisuuskuva positiivisemmaksi muokkaavana tekijänä. Erosen ym. (2007, 116) tutkimuksen mukaan marraskuussa 2006 toimeentulotukipäätöksen saaminen kesti keskimäärin viisi päivää. Niiden kuntien osuus, jossa päätöksen arvioitiin kestävän yli viisi päivää oli 31%.

#### **4.1.1 Sosiaalityöntekijät tuloksen tekijöinä**

Karvinen-Niinikoski ym. (2005, 15-47) kyselytutkimuksen (vastauksia yhteensä 714 kpl) mukaan kunnallisen sosiaalityön arki näyttäytyi kuormittavalta vuonna 2003. Sosiaalityöntekijöitä kuormittivat kunnallisessa sosiaalityössä suuri asiakasmäärä, jatkuva kiire ja henkilöstön riittämätön määrä. Vastaajat kokivat, että he pystyivät kyllä vaikuttamaan työtäpoihinsa, mutta vaikutusmahdollisuudet rakenteisiin, resursseihin ja niiden kohdentamiseen olivat sen sijaan vähäiset. Keskimäärin kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät tekivät ylitoita noin 10,5 tuntia kuukaudessa. Päivittäin he tapasivat keskimäärin neljä asiakasta sekä hoitivat lisäksi kuuden asiakkaan asioita. Sosiaalityöhön on tullut vuosien saatossa paljon uusia lisätehtäviä. Raunio (2000, 34) toteaa sosiaalityön tilanteen muuttuneen erityi-

sesti 1990-luvun muutosten jälkeen. Sosiaalityössä asiakkaiden ongelmat ovat vaikeutuneet, asiakasjonot pidentyneet ja työpaine kasvanut.

Harrisin (2005, 154-169) mukaan Isossa-Britanniassa sosiaalityö on siirtynyt toimimaan sillä oletuksella, että sen pitäisi muistuttaa kaupallista liiketoimintaa mahdollisimman paljon. Apuna on käytetty New Public Management- ajattelua. Tämä on vaikuttanut sosiaalityön käytäntöihin sekä myös uudelleenmuokannut sosiaalityöntekijöiden ammatillista identiteettiä. Sosiaalityöntekijät eivät enää näe itseään ammattilaisina vaan palvelunohjaajina, jotka hankkivat palvelupaketteja markkinoilta. Myös sosiaalityöntekijöiden suoritteita kontrolloidaan ja tarkkaillaan. Juhila (2006, 66, 189) ehdottaa, että tuotteistamisen mukana sosiaalityöntekijän rooliin voi tulla uusia yrittäjyyden elementtejä. Hän kuitenkin muistuttaa, että sosiaalityössä työn reunaehdot täytyy olla kunnossa. Jos asiakkaita on liikaa, työ ylikuormittunutta, palvelujärjestelmässä puutteita, resursointi on vähäistä ja yhteiskunnallinen ilmapiiri kova, niin nämä kaikki asiat heijastuvat sosiaalityöhön ja siinä saavutettaviin tuloksiin.

#### **4.1.2 Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet**

Banks (1995, 9-11) toteaa, että eettiset, moraaliset ja arvokysymykset kuuluvat olennaisena osana sosiaalityöhön. Sosiaalityö on Banksin mielestä ennen kaikkea päätösten tekemistä siitä, miten erilaisissa tilanteissa tulisi toimia ja näihin päätöksentekotilanteisiin liittyy usein eettiset ja moraaliset kysymykset. Laki antaa toki sosiaalityölle raamit, mutta Banks huomauttaa, että eettiset periaattemme tai arvomme vaikuttavat siihen miten tulkitsemme lakia.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on julkaissut Etiikkaoppaan nimeltään Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005). Nämä eettiset ohjeet ovat työväline sosiaalityöntekijöille ja ohjaavat heidän työtä. Opas (2005, 5-9) muistuttaa, että sosiaalityöntekijällä on valta vaikuttaa asiakkaan elämään ja sitä kautta yhteiskuntaan. Tämä edellyttää ja lisää eettisyyden vaatimusta työhön. Hyvään



ammattieettisyyteen sisältyy työntekijän vastuu omasta ammattitaidosta ja sen kehittämisestä ja ylläpidosta. Eettistä pohdintaa tulisi tietoisesti jaksaa ylläpitää. Sosiaalialan työssä ihmisarvoa kunnioitetaan turvaamalla asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus yksityisyyteen sekä oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti. Sosiaalista oikeudenmukaisuutta tulee edistää asiakkaiden elämässä, mutta myös yhteiskunnallisella tasolla.

Satka (1993, 54) on kiinnittänyt huomiota sosiaalihuollon työntekijöiden hankalaan tilanteeseen. Työntekijöitä sitoo ihmistyön omat ihanteet ja henkilökohtainen moraalit, kun taas työnantajalla on omat vaatimuksensa. Mutkan (1998, 54, 67) tutkimuksen sosiaalityön asiantuntijat ymmärsivät, että taloudellisuus, tehokkuus ja suorituskykyisyys on sosiaalityössä tärkeää. Asian kääntöpuolena heitä kuitenkin turhautti nähdä säästöjen vaikutukset asiakkaiden elämässä. Heillä ei myöskään ollut vaikutusmahdollisuuksia tehdä asialle mitään. Alavaikko (2006, 47-48) puhuu samasta asiasta ja toteaa, että tällaisissa tilanteissa työnantajan ja asiakkaiden etu on ristiriidassa. Myös Aadland (1993,158-159) pohtii sosiaali- ja terveydenhuollon eettisiä ristiriitoja. Hänen mukaansa auttajan on velvollisuus reagoida, jos säästötoimet tekevät ammattityön tekemisen mahdottomaksi. Aadlandin mukaan korkeaan ammattimoraaliin sisältyy valpas asennoituminen ammattikäytännössä tapahtuviin laiminlyönteihin.

## **4.2 SOSIAALITYÖN ASIAKKUUS**

Sosiaalityön asiakkaan asemaan vaikuttavat monet tekijät kuten lainsäädäntö, palvelujen laatu, palvelujen saatavuus tai asiakkaan saama kohtelu. Muuri (2008, 199-201) on selvittänyt tutkimuksessaan kansalaisten mielipiteitä sosiaalipalvelujärjestelmää kohtaan. 73% oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että sosiaalipalvelujärjestelmä toimii hyvin. 80% vastaajista luotti henkilöstön ammattitaitoon. Tämän tutkimuksen mukaan eniten luotettiin lasten päivähoitoon. Sosiaalityöntekijän neuvontapalveluihin luotti 75% vastaajista. Erosen ym. (2007, 47) tutkimuksen mukaan asiantuntijoiden mielestä sosiaalipalveluista esiopetus ja päivähoitopalvelut vastaavat parhaiten kuntalaisten palvelutarpeisiin. Heikointen kuntalaisten tarpeisiin vastasivat mm. lapsiperheiden kotipalvelut, päihdehuollon asumispalvelut, päihdehuollon laitospalvelut ja maahanmuuttajien palvelut. On vaikeaa sanoa, mitkä tekijät vaikuttavat Muurin ja Erosen tutkimusten taustavaikuttajina. Tulokset päivä-

hoidon palveluiden parhaimmasta luotettavuudesta ja palvelutarpeeseen vastaamisesta olisi varmasti helppo kuitata universalismilla, jota käsittelin aiemmin. Esimerkiksi Heikkilä (2007, 199.) on todennut, että kotipalvelun merkitys lapsiperheiden palveluna on vähentynyt. Miten siis sellaiset palvelut, joita ei juuri enää ole, pystyisivät vastaamaan kuntalaisten tarpeisiin?

Erosen ym. (2007, 102-103) tutkimuksessa haastateltujen asiantuntijoiden mukaan merkityksellinen palveluiden ulkopuolelle jäävä ryhmä ovat päihdeongelmaiset. Työvoimaviranomaisten mukaan palvelujen ulkopuolelle ajautuneita ovat myös mm. vaikeasti työllistyvät ja nuoret, jotka ovat pudonneet työmarkkinatulta. Karvinen-Niinikosken ym. (2005, 57) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden mielestä erityisen laiminlyötyjä asiakasryhmiä sosiaalityössä ovat päihde- ja mielenterveysongelmaiset tai näiden yhdistelmistä kärsivät. Sosiaalityöntekijöiden mukaan päihdeongelmaisilla puutteet liittyvät palvelujen saatavuuteen ja riittävyteen, jatkohoitoon ja kuntoutuksen jälkeiseen asumiseen sekä asiakkaiden sitouttamiseen ja motivointiin. Mielenterveyskuntoutujilla puutteita oli myös palvelujen saatavuudessa, avohoidossa, asumisessa ja toimeentulossa. Lastensuojelussa suurimmaksi ongelmaksi nähtiin resurssien puute, joka haittaa erityisesti ennaltaehkäisevää työtä. Puutteita nähtiin esimerkiksi sijoituspaikoista, lapsiperheiden kotipalvelusta sekä kasvatus- ja perheneuvolan palveluiden saatavuudessa. Moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla ongelmana nähtiin asiakkaiden pallottelu eri viranomaisten kesken ja selkeiden auttamiskeinojen puute. Näiden tulosten valossa sosiaalityön asiakkaan asema voi näyttäytyä siis hyvinkin erilaiselta riippuen siitä, mitä palveluja hän tarvitsee.

Myös asiakkaan omalla toiminnalla ja aktiivisuudella on merkitystä hänen saamaansa palveluun. Kemppaisen ym. (1998, 40-41, 52-60) tutkimuksessa (179 sosiaalityöntekijää) selvitettiin sosiaalityöntekijöiden tietoa ja tuntemusta eri asiakasryhmistä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että sosiaalityöntekijöillä oli tietoa eniten niistä asiakasryhmistä, jotka he kokivat aktiivisemmiksi avun hakemisessa. Aktiivisiksi asiakkaiksi sosiaalityöntekijät arvioivat lapsiperheet, yksinhuoltajaperheet, taloudellisen tuen tarpeessa olevat sekä vammaiset ja työttömät. Passiivisimmiksi asiakasryhmiksi koettiin ne asiakasryhmät, joiden asiakkuuteen liittyy kontrollia. Erittäin tai melko passiivisia ovat sosiaalityöntekijöiden mukaan turvattomat

lapset ja nuoret, nuoret rikoksenteijät, päihdeongelmaiset ja moniongelmaiset perheet. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät arvioivat, että avun hakemiselle on asiakkaiden keskuudessa edelleen korkea kynnys leimautumisen pelossa. 94% sosiaalityöntekijöistä oli myös sitä mieltä, että palveluista ja etuisuuksista tulisi tiedottaa asiakkaille enemmän. Avun hakemiseen voi siis liittyä tiedon puutetta tai leimautumisen pelkoa.

Juhilan (2008, 49-59) mukaan aktiivisuus ja vastuullinen kansalaisuus näkyy asiakkaan roolissa siten, että aktiiviseen hyvää asiakkuuteen kuuluu tietoisuus asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista ja tasapaino näiden välillä. Asiakkaan aktiivisuudesta puhuu myös Valokivi. Hän (2008, 79-80) on todennut väitöskirjassaan, että universaali asiakkuus on häviämässä ja vahvat ja vastuullisesti toimivat asiakkaat tulevat paremmin kuulluiksi.

Juhila (2006, 11- 14, 103- 151) on tuonut esille, että sosiaalityötä voidaan tarkastella nimenomaan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteena ja näitä suhteita ohjeistetaan eri yhteyksissä ja eri suunnista. Hänen mukaansa suhteita ovat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja asiakkaan elämää ja ongelmatilanteita jäsenetään yhdessä. Sosiaalityön asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa ja elämänvaiheissa selviä omillaan, vaan tarvitsevat apua ja tukea. Siksi tarvitaan myös huolenpitosuhdetta. Sosiaalityöntekijän tehtävä on huolehtia asiakkaista jotta he saavat apua ja tukea.

#### **4.2.1 Eriarvoistavat palvelut?**

Taskinen (2007, 26) toteaa, että asiakasmäärät lasten peruspalveluissa (äitiys- ja lastenneuvola ja päivähoido) ovat vähentyneet, koska lasten määrä on vähentynyt. Sen sijaan palveluissa, jotka käsittelevät ongelmia, kävijämäärät ovat lisääntyneet. 1990-luvun lama-ajan leikkaukset perhepoliittisiin etuuksiin sekä lapsiperheiden palveluihin vaikuttavat Taskisen mukaan taustatekijöinä. Stakesin tulevaisuustutkimuksen mukaan asiantuntijat ennakoivat sosiaalipalveluihin organisatorisesti tuntuvia muutoksia. Yhtenä kehityssuuntana nähtiin sosiaalipalvelujen hajaantuminen ja sitä kautta sosiaalipalvelujen määrän väheneminen ja keskittyminen korjaavaan työhön. (Korhonen ym. 2007, 23-27.)

Hänninen ja Karjalainen (2007, 172, 182- 183) puhuvat poiskäännyttämisestä. Heidän mukaansa monien tuen saajien asema ja monet tuen saantiehtot ovat runsaan vuosikymmenen aikana kiristyneet nimenomaan vähimmäisturvan osalta. Monet ihmisryhmät joutuvat turvautumaan vapaaehtoisuuteen perustuvaan apuun, kuten kirkkojen ja ruokapankkien apuun. Immosen ja Kiikkalan (2007, 56-57) mukaan yksi poiskäännyttämisen esiintymismuoto on hyvinvointipalveluista poistaminen ja vaille apua jättäminen. Ihmisten käyttäytymistä voidaan esimerkiksi ohjailta ja antaa sille ohjeeksi tiettyjen normien mukaan eläminen.

Juhilan (2008, 49-59) mukaan yksityisen vastuun diskurssi näyttäytyy asiakkaiden elämässä siten, että heidän ongelmiaan tarkastellaan yksilölähtöisesti ja ongelmat nähdään yksilöllisinä. Juhilan mukaan tämän lähestymistavan yleistyminen on tuonut paineita keskittyä sellaisiin asiakkaisiin, joiden kohdalla voidaan odottaa saavutettavan parhaita tuloksia. Siksi on syntynyt myös uusi asiakasryhmä, ”kaikkein vaikeimmat tapaukset”. Näitä ovat esimerkiksi ”vaikeimmin työllistettävät työttömät” tai ”vaikeimmin asutettavat asunnottomat”. Kyse on siis asiakasvalikoinnista ja siitä, että näillä henkilöillä on vaara pudota palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Aktivoiva ote sosiaalityössä näkyy Juhilan mukaan erityisesti kunnallisessa aikuissosiaalityössä, kuntouttavassa työtoiminnassa ja toimeentulotuki-työssä.

Juhila (2006, 176-177, 192-193) on havainnoinut, että vaikeimmista asiakkaista puhuminen kohdistaa huomion siihen, että ikään kuin olisi olemassa vääriä asiakkaita ja oikeita palveluja eikä niin, että palvelujärjestelmä on riittämätön ja toimimaton näiden asiakkaiden tarpeisiin. Kun tietyt auttamisen paikat erikoistuvat tietynlaisiin asiakkaisiin ja ongelmiin, silloin sinne sopimattomat asiakkaat eivät pääse sisälle palvelujen piiriin. Silloin asiakkaat ajautuvat avun marginaaliin tai sen ulkopuolelle. Juhilan mukaan näin on käynyt mm. asunnottomille, mielenterveysongelmallisille ja päihdeongelmallisille. Myös Aaltonen (2006, 82-83) puhuu ongelma-asiakkaista, jotka nähdään toisarvoisina kansalaisina. Tähän asiakaspiiriin kuuluvat Aaltosen mukaan pian myös vanhukset, koska heiltä ei voi edellyttää vastikkeellisuutta ja vastavuoroisuutta.

Myös Mäntysaari (2006, 115-119, 124-126) on pohtinut asiakasvalikointia artikkelissaan Syrjiikö sosiaalityö? Hän on tehnyt hälyttävän havainnon siitä, että syrjäytyneimpien ihmisten on kaikkein vaikeinta saada sosiaalityön palveluja. Mäntysaari pohtii sitä, onko tämä sosiaalityön asiakasvalikointi seurausta sosiaalityön professionaalistumiskehityksestä. Hän on todennut, että 1990-luvulla sosiaalityön palvelujen sisältöön kytkeytyi henkinen muutos. Esimerkiksi toimeentulotuen rutiininomainen käsittely siirtyi monin paikoin toimistosihtheerien työksi. Tähän ilmiöön liittyy vaara siitä, että asiakkaita jää sosiaalityön palvelujen ulkopuolelle. Hänninen ja Karjalainen (2007, 163-164) ovat samoilla linjoilla. Heidän mukaan ns. etuuskäsittely on merkinnyt sosiaalityöntekijän puheille pääsyn vaikeutumista, koska etuuskäsittely toimii tässä asiassa portinvartijana. Heidän mukaansa säästäminen saattaa olla ilmeinen motiivi etuuskäsittelyn laajassa käytössä.

Julkusen (2006b, 87, 99-100) mukaan kustannusten laskenta ja vaikuttavuuden ja tuottavuuden etsiminen voivat olla syy asiakkaiden priorisoimiseen, sillä jotkut auttamisprosessit mukautuvat muita huonommin tuote-, suorite- kustannus- ja tuloksellisuusajatteluun. Siksi asiakkaita priorisoidaan sen mukaan, joilla panos-tuottosuhte on edullisin ja palveluja suunnataan uusin tavoin.

Palvelujen kohdentamisessa korostetaan kunnissa entistä enemmän tarveharkintaisuutta, sairautta ja heikkokuntoisuutta. Esimerkiksi kotihoitoa annetaan vain kaikista sairaimmille ja ikääntyneimmille.(Aaltonen 2006, 83-84.) Partanen ja Kuussaari (2007, 81-82) antavat esimerkin siitä, että päihdepalveluja koskeva sitova lainsäädäntö on vähentynyt 2000-luvulla ja ei-sitova ohjaus on tullut tilalle (suositukset ja julkilausumat). Hoitoon pääsy voi siis nykyään olla resurssikysymys. Asiakkailla voi olla myös vaikeuksia vaatia oikeuksiaan päihdehoitoon.

Myös viimesijaisessa turvassa eli toimeentulotuessa näkyy uudet linjaukset. Julkusen (2006a, 51-54) mukaan uuden aktivoivan ja työkeskeisen linjauksen mukaan köyhyyttä ei kannata tai voi pitkällä aikavälillä poistaa etuuksia korottamalla vaan kannustamalla, aktiivimalla ja velvoittamalla köyhät työhön. Siksi vähimmäistoimeentuloon kytketään aktiivisuusvastikkeita, joita toimeentulotuessa ovat mm. työhön velvoittaminen (sanktiot jos kieltäytyy), työhön kannustaminen (etuoikeutettu tulo laskelmissa) sekä aktivointi työhön

(kuntouttava työtoiminta). Sosiaaliturvaa uudistava SATA-komitea on todennut tavoitteekseen uudistaa sosiaaliturva työllisyyteen painottavilla uudistuksilla. STT:n (Oravainen /STT 2008) haastattelema sosiaalipolitiikan professori J.P. Roos on todennut, että sosiaaliturvan työllisyyteen painottuva uudistus voi toimia vain silloin, kun on töitä tarjolla. Jos töitä ei ole, uudistuksesta tulee työttömyysturvaa heikentävä uudistus.

#### **4.2.2 Sosiaalityöntekijä asiakkaan asialla**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) turvaa lainsäädännöllisesti sen, millaiseen kohteluun asiakkaalla tulisi olla oikeus sosiaalihuollossa. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laissa on säädöksiä mm. vaitiolovelvollisuudesta ja tietojenantovelvollisuudesta. Laki sisältää myös muita asiakkaan kohteluun liittyviä asioita. Lain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa täytyy ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asian käsittelyssä ja ratkaisussa asiakkaan edun tulee olla ensisijainen. Laissa määritellään myös sosiaaliasiamiehen tehtävät, joita ovat asiakkaiden neuvontatehtävä, avustamistehtävä, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista, toimiminen asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä asiakkaan aseman kehityksen seuraaminen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000)

Jo edellä olen sivunnut sitä, että sosiaalityöntekijällä on useita velvollisuuksia, joiden välille voi myös syntyä konflikteja. Banks (1995, 122-123) huomauttaa, että sosiaalityöntekijällä on velvollisuuksia asiakasta kohtaan, ammattia kohtaan, omaa organisaatiota kohtaan sekä yhteiskuntaa kohtaan. Lähtökohtana konfliktitilanteissa on se, että sosiaalityöntekijän oma moraalinen koodi ratkaisee sen, mikä toimintatapa on moraalisesti oikein.

Asiakkaan asioiden ajo voidaan nähdä yhdeksi tavaksi asettua asiakkaan puolelle. Raunio (2000, 62-63) mukaan asiakkaan asianajajana toimiminen voi olla mm. sitä, että varmistete-

taan asiakkaan oikeuksien toteutumista ja pyritään lisäämään asiakkaiden tietoisuutta heidän oikeuksistaan. Payne (1997, 266-271) toteaa, että asiakkaan asioiden ajon, (”advocacy”) juuret ovat lainopillisella kentällä. Asiakkaan asioiden ajo voidaan nähdä myös taito-ominaisuutena ja ihmisiä voidaan auttaa myös puhumaan itse omasta puolestaan (=”self-advocacy”). Banksin (1995, 111) mukaan asiakkaan asioiden ajoa tarvitaan mm. sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaat ovat itse kykenemättömiä tuomaan tarpeitaan esille. Juhila (2006, 179-183) lisää, että asiakkaiden asioiden ajoa tarvitaan silloin, jos olemassa olevat auttamisen ja tukemisen mahdollisuudet osoittautuvat riittämättömiksi tai kun asiakkaat eivät saa sitä apua ja tukea joka heille kuuluu. Juhila toteaa, että vaikka asiakkaan asemaa vahvistavat lait pysyvät samoina, niiden toimeenpanokäytännöt voivat kuitenkin muuttua niin, että ne heikentävät asiakkaan asemaa. Näissä tilanteissa asiakkaan asian ajo voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaita informoidaan paremmin heidän oikeuksistaan ja valitusten ja kanteluiden teosta. Yleistä ilmapiiriä vastaan argumentoiva asioiden ajo vastaavasti tarkoittaa sitä, että kerrotaan julkisuuteen, mitä seurauksia säästöpolitiikasta on sosiaalityön asiakkaille.

Jokinen (2008, 138) on tehnyt tutkimusta sosiaalityössä käytettävästä tuen ja kontrollin kysymyksistä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Jokisen mukaan sosiaalityössä tuki jäsentyy joko asiakasprosessiin liittyväksi työmenetelmäksi, asiakkaan aidoksi kohtaamiseksi tai asianajoksi. Näistä asianajo on harvinaisin. Tutkimukseen osallistuneiden mukaan asiakkaan puolelle asettuminen voi olla jopa uhka sosiaalityöntekijän asemalle organisaatiossa. Jokisen aineistossa asianajo tukimuotona liitettiin lähes poikkeuksetta johonkin muuhun kuin kunnalliseen sosiaalityöhön. Leadbetter (2002, 207) on myös tuonut esille, että on olemassa vaara, että asianajoa ei nähdä kuuluvaksi osaksi sosiaalityön tehtäväkenttää vaan se nähdään erilliseksi radikaaliksi toimintatavaksi. Jokisen ja Juhilan (2008, 289) mielestä asianajon aspektin huomioon ottaminen on tärkeää eriarvoistuvan suomalaisen yhteiskunnan vastavoimana. Sosiaalityöntekijä voi olla asiakkaan asialla tekemällä myös vaikuttamistyötä. Satka ym. (2005, 9, 21-22) toteavat, että vaikuttaminen käsitteenä on vuosien varrella ymmärretty sosiaalityön keskusteluissa monella tavalla. Vaikuttamista voidaan ajatella yksilöllistävänä suuntana tai yhteiskunnallisena muutostyönä.

### 4.3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Olen edellä tarkastellut olemassa olevan tutkimuksen avulla hyvinvointivaltion suunnanmuutosta ja niitä haasteita, joita kunnalliset sosiaalipalvelut ovat viime vuosina kohdanneet. Lisäksi olen pohtinut kunnallista sosiaalityötä ja asiakkaan asemaa. Tämän pohjalta olen muodostanut tutkimustehtäväni, jonka haluan viedä käytännön sosiaalityön tasolle. Tutkimustehtävä muodostuu kahdesta osasta, jotka ovat sosiaalityön nykytila ja tulevaisuus. Tavoitteenani on tuoda esiin sosiaalityön asiantuntijoilla olevaa näkemyksellistä tietoa kunnallisen sosiaalityön nykyhetkestä ja tulevaisuuden visioista. Olen erityisesti kiinnostunut kunnallisen sosiaalityön arjesta ja sosiaalityön asiakkaan asemasta sekä siitä, millaisina nämä asiat näyttäytyvät asiantuntijoiden mielestä tulevaisuudessa.

Haluan edetä tutkimuksessani avoimelta pöydältä ja pyydän sosiaalityön asiantuntijoita tuomaan esille sosiaalityön nykytilasta ja tulevaisuuskuvista kaikkia niitä asioita, joita he pitävät tärkeinä. Haluan tietää, mitkä asiat puhuttavat kunnallisen sosiaalityön arjessa syksyllä 2008 ja millaisia visioita asiantuntijoilla on kunnallisen sosiaalityön tulevaisuudesta vuodelle 2020.

Tutkimustehtävä on jaettu kahteen osaan tulevaisuuden tutkimuksen perusteiden mukaisesti. Ensimmäisessä osassa perehdytään kunnallisen sosiaalityön nykytilaan ja tehtävän toinen osa rakennetaan tämän tiedon päälle. Nykytilan hahmottaminen tapahtuu ikään kuin johdatteluna tulevaisuuden pohdintaan. Tulevaisuuden visioinnissa pyydän asiantuntijoita luomaan kaksi visiota, sosiaalityön todennäköisen ja toivottavan tulevaisuuskuvan. On mahdollista, että näissä kahdessa tulevaisuuskuvassa esiintyy samoja asioita tai ne ovat samankaltaisia. Tutkimuskysymykseni ovat:

***1 ) Millainen on kunnallisen sosiaalityön nykytila ja sosiaalityön asiakkaiden asema Suomessa syksyllä 2008?***

***2) Millainen on kunnallisen sosiaalityön ja sosiaalityön asiakkaiden asema tulevaisuudessa todennäköisessä ja toivottavassa tulevaisuuskuvassa vuonna 2020?***



## 5 TULEVAISUUDEN TUTKIMUS

Modernin tulevaisuudentutkimuksen harjoittamisen alku sekä oman käsitteistön luominen on toisen maailmansodan jälkeinen ilmiö. Modernista tulevaisuudentutkimuksessa on kaksi eri tavoin painottunutta aatteellista suuntausta: teknokraattinen ja humanistinen suuntaus. Teknokraattiseen suuntaukseen liittyy kvantitatiivisen otteen korostuminen ja tavoite luoda selitys- ja ennustemalleja, joilla kehitystä voidaan suunnitella ja kontrolloida. Esimerkkeinä näistä ennusteista voidaan ottaa taloudelliset ennusteet. Humanistiselle suuntaukselle ovat ominaista ilmiöiden subjektiivisuuden korostaminen, vaihtoehtojen etsintä ja kvalitatiivisuus. Humanistiseen suuntaukseen kuuluu myös ajatus siitä, että tulevaisuudentutkimuksen tehtävänä on ongelmien esiin nostaminen, tietoisuuden kasvattaminen ja tulevaisuuden tekeminen. (Mannermaa 1993, 16-22.) Näistä kahdesta tulevaisuudentutkimuksen suuntauksesta luokittelen oman tutkimukseni humanistisen suuntauksen pariin kuuluvaksi. Tutkimukseni on kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimustehtävässäni olen kiinnostunut vaihtoehtoisista tulevaisuuskuvista.

Tulevaisuudentutkimuksessa termien sotkeutuminen toisiinsa voi olla yleistä. Mannermaan (1993, 23) mukaan tulevaisuudentutkimusta yleiskäsitteenä on luonnehdittu monella erilaisella tavalla. Englannin kielessä käytetyimpiä termejä ovat futures research ja futures studies. Suomen kielessä käytetään eri tavoin kirjoitettuja ilmaisuja, joita ovat tulevaisuudentutkimus, tulevaisuuden tutkimus, tulevaisuustutkimus ja tulevaisuusorientoitunut tutkimus. Sen sijaan termiä futurologia ei yleensä enää käytetä tutkijoiden terminologiassa. Termien moninaisuus ja kirjoitusasun erilaisuus voi siis hämätä. Tässä tulevaisuuden tutkimusta esittelevässä luvussa pyrin käyttämään aina sitä kyseistä termiä, jota siteeraamani tutkija on käyttänyt.

Tutkimukseni johdannossa olen esittänyt perusteluja sille, miksi näen sosiaalityön tulevaisuuden tutkimisen tärkeänä. Esitän lisää perusteluja. Mannermaa (1993, 12-13) tarjoaa perusteluja sille, miksi tulevaisuudentutkimus on merkityksellistä. Hän perustelee tulevaisuu-

den tutkimisen tärkeyttä yhteiskunnallisella tilanteella jossa elämme. Mannermaan mukaan elämme tällä hetkellä nopean yhteiskunnallisen, taloudellisen ja teknologisen kehityksen seurauksena sellaisessa tilanteessa, että meillä on teoillamme mahdollisuus vaikuttaa tulevaisuuteen hyvin kauaskantoisesti joko positiivisesti tai negatiivisesti. Mannermaa on esittänyt tämän perustelunsa ja näkemyksensä jo 15 vuotta sitten, mutta se tuntuu ajankohtaiselta edelleen.

Tulevaisuudentutkimus on luonteeltaan tieteidenvälistä ja poikkitieteellistä. Siinä käytetään hyväksi eri aloilla saatuja tutkimustuloksia ja niistä muodostetaan johtopäätöksiä siitä, mitä mahdollisesti on edessä. Tulevaisuudentutkimus voi tuoda esille sen, mikä on mahdollista, todennäköistä, toivottavaa tai ei-toivottavaa. Tulevaisuudentutkimukselle on siis ominaista, että tulevaisuudenkuvasta esitetään useita erilaisia mahdollisuuksia, eikä pelkästään yhtä ainoaa vaihtoehtoa. Tulevaisuudentutkimuksessa ei ole tarkoitus väittää, että joku tietty tulevaisuudenkuva toteutuu varmuudella. Tarkoitus on tuoda esille perusteltuja näkemyksiä tulevaisuudesta ja sen eri kehitysvaihtoehtoista. Näitä voidaan käyttää mm. päätöksenteon ja toiminnan perusteiksi. (Rubin 1995, 5-6.) Omassa tutkimuksessani haluan myös antaa asiantuntijoille mahdollisuuden esittää erilaisia tulevaisuudenvaihtoehtoja. Pyydän asiantuntijoita pohtimaan, millainen kunnallisen sosiaalityön tulevaisuus on vuonna 2020 *todennäköisesti* ja millainen kunnallisen sosiaalityön tulevaisuuskuva olisi *toivottavaa*.

Kamppinen ja Malaska (2002, 96- 97) ovat todenneet, että tulevaisuudesta tietäminen on erilaista kuin nykyisyydestä ja menneisyydestä tietäminen. Heidän mukaansa tulevaisuudesta voidaan kuitenkin tietää jotain, koska se on jossain oleellisessa mielessä olemassa ihmillisen todellisuuden rakenteena. Tutkimuksessani lähestyn tulevaisuudesta tietämistä nykytilan hahmottamisen kautta. Pyrin ensin selvittämään, millaista näkemyksellistä tietoa sosiaalialan asiantuntijoilla on kunnallisen sosiaalityön nykytilasta ja sen jälkeen etenen tulevaisuuskuviin. Rubinin (1995, 5.) mukaan tulevaisuustietoisuus edellyttää mielikuvitusta, luovuutta ja ideointikykyä. Uskon, että tätä ideointikykyä ja luovuutta varmasti löytyy sosiaalityön asiantuntijoilta.

Tulevaisuudentutkimuksen käsitteistöön kuuluu termi *mahdollinen maailma*. Se tarkoittaa asiantilaa ja tapahtumakulkua, joka voi olla jonkun toimijan toimenpiteillä saavutettavissa

tai niistä huolimatta toteutua. Tulevaisuudentutkimuksessa kartoitetaan näitä mahdollisia maailmoja. Mahdolliseen maailmaan päästään tulevaisuuspolkua pitkin. Mahdollisia maailmoja voi olla erilaisia. Jos puhutaan ei-toivotuista mahdollisuuksista käytetään usein nimitystä uhkakuva tai riskimaisema. (Kamppinen, Malaska & Kuusi 2002, 25-32.) Tulevaisuudentutkimuksessa *päämäärätieto* vastaavasti tarkoittaa perusteltuja uskomuksia siitä, mikä olisi toivottava mahdollinen maailma tulevaisuudessa. Päämäärätietoa voidaan pitää myös edellytyksenä sille, että voidaan tehdä hyviä päätöksiä. (Kamppinen ja Malaska 2002, 109, 114.)

## 5.1 TULEVAISUUDEN TUTKIMUKSEN PERUSTEET

Epistemologia tarkoittaa oppia tiedosta ja sen olemuksesta. Epistemologia kuvailee sitä, millainen suhde tutkijalla ja tutkittavalla on ja mitä ylipäänsä voidaan tietää. Ontologia taas selvittää sitä, millainen todellisuus on ja mitä siitä voidaan tietää. (Metsämuuronen 2006, 204.) Jos tulevaisuudentutkimusta pohtii epistemologian kannalta, täytyy pohtia sitä, miten tulevaisuudesta voidaan tietää ja missä erityisessä mielessä tulevaisuus on tietämisen kohteena. Tulevaisuudentutkimuksessa tärkeäksi asiaksi nousee ihmisen aikaperspektiivi. Voidaan esimerkiksi pohtia sitä, mistä olen tullut, kuka olen ja minne olen menossa. Aikaperspektiivin kautta todellisuus rakentuu nykyisyydestä, menneisyydestä ja tulevaisuudesta. Nykyisyydestä voidaan tietää tämänhetkisten aistiemme kautta. Menneisyyttä ei voi aistia, mutta se voidaan muistaa. Tulevaisuutta ei voi havaita eikä muistaa, siksi sen ontologinen status on enemmän mielellinen. Tulevaisuus näyttäytyy mielikuvina, mikäli henkilö kykenee sellaisia luomaan. Esimerkiksi päätöksentekijä voi katsoa nykyhetkestä menneisyyteen ja pohtia tulevaisuuden mahdollisuuksia. (Kamppinen ja Malaska 2002, 83 -98; ks.myös Metsämuuronen 2006, 268- 271.) Tämän tulevaisuudentutkimuksen ontologisen statuksen pyrin ottamaan huomioon, kun pohdin aineistonkeruumetodin valintaa.

Männikkö (2003, 283) vertaa tulevaisuudentutkimuksen aikaperspektiiviä historian tutkimuksen aikaperspektiiviin. Männikön mielestä ne eroavat toisistaan, vaikka molempien perushorisonttina on nykyisyys. Historialle nykyisyys on kuitenkin tarkastelun päätepiste ja tulevaisuudentutkimukselle se on lähtökohta. Kun historian tutkija tutkii kehityskulkua lopputuloksesta lähtökohtaan päin, tulevaisuudentutkijan menettelytapa on päinvastainen. Hän

tarkastelee ihmiskunnan kehitysprosessia ja sen kuviteltua jatketta myötävirtaan. Tutkimuksessani käytän asiantuntijoiden asiantuntemusta ja aikaperspektiiviä hyväkseni. Pitkän työkokemuksen omaavilla asiantuntijoilla on yleensä muistoja siitä, millainen kunnallisen sosiaalityön menneisyys on ollut ja heillä on myös havaintoja siitä, millä tavoin kunnallisen sosiaalityön nykyisyys näyttäytyy. Tämän tiedon kautta he voivat luoda mielikuvia kunnallisen sosiaalityön tulevaisuudesta ja arvioida millaisena se näyttäytyy. Rubin (1995, 27-28) on todennut, että mitä pidempi ihmisen menneisyys on, sitä pidempi ja selkeämpi on hänen tulevaisuutta koskeva kuvansa ja käsityksensä. Nykyisyys voidaan nähdä menneisyudessa tehtyjen päätösten ja toiminnan summana ja tämän ymmärryksen kautta myös nykyisyudessa tehtävät päätökset ja teot voidaan nähdä merkityksellisinä tulevaisuuden kannalta.

Rubinin (1995, 7-10) mukaan tulevaisuudentutkimuksen peruslähtökohtina voidaan ajatella, että tulevaisuus ei ole ennustettavissa, tulevaisuus ei ole ennalta määrätty eikä tulevaisuuteen voi vaikuttaa. Tulevaisuutta voidaan lähestyä kolmella eri tavalla: ennakoivasti, tulkitsevasti tai kriittisesti. Ennakoiva lähestymistapa on sidottu mitattavissa olevaan todellisuuteen nojaavaan tiedonkäsitykseen. Tarkoituksena on pyrkiä luomaan hyviä teorioita ja selkeää tietämystä tulevaisuudesta. Tulkitsevan lähestymistavan mukaan ajatellaan, että tulevaisuutta ohjaavat esimerkiksi lait, mutta lait ovat riippuvaisia kulttuureista ja ajasta. Kriittisessä lähestymistavassa pyritään selvittämään, miten arvot ja muut historiallisesti ja kulttuurisesti juontuvat tekijät vaikuttavat käsityksiimme ja tulevaisuuskäsityksiimme.

Kun tutkin tulevaisuuskuvia, jotka pohjautuvat asiantuntijoiden näkemystiedon varaan, minun on syytä pohtia myös sitä, pohjautuvatko nämä tulevaisuuskuvat tietoon, järkeen vai vaikkapa vaistoihin. Malaska (2003, 13) muistuttaakin, että tulevaisuudentutkimus on arvorationaalinen tiedonala. Siinä ei arvoja ja arvostuksia suljeta tiedonalan ja käsittelyn ulkopuolelle kuten normaalitieteissä. Myös se mikä on hyvää, kaunista ja oikein, on tärkeää tulevaisuudentutkimuksessa. Tulevaisuudentutkimuksessa sitoudutaan siihen, että näitä asioita voidaan tutkia ja niistä saadaan tutkittua tietoa. Mielestäni tämä tulee tutkimuksessani esiin nimenomaan osiossa, jossa tarkastelen asiantuntijoiden toivekuvia kunnallisen sosiaalityön tulevaisuudesta. Silloin asiantuntijoiden arvot ja arvostukset varmasti tulevat

esille, kun he esittelevät omaa toivekuvaansa tulevaisuudesta.

## 5.2 TULEVAISUUDEN TUTKIMUKSEN MENETELMÄT

Tulevaisuudentutkimuksessa aineisto voi olla luonteeltaan joko kvantitatiivista tai kvalitatiivista. Myöskään mikään yksittäinen tieteenkäsitys tai metodi ei ole hallitsevassa asemassa tulevaisuudentutkimuksessa. (Mannermaa 1993, 14.) Menetelmiä on siis useita. Yksi usein esiintyvä menetelmä on delfi-menetelmä (tunnetaan myös nimellä delfoi). Siinä pyritään löytämään tietoa tai asiantuntijoiden näkemyksiä asioista, erityisesti vaikeasti pääteltävien taite- ja kääntopisteiden löytämiseen. Menetelmässä muodostetaan asiantuntijaryhmä ja he muotoilevat kantansa anonymisti esitettyyn aiheeseen ensimmäisellä kierroksella. Sen jälkeen asiantuntijoille välitetään tietoa toisten kannoista ja asiantuntijat voivat muuttaa mielipidettään esitetyn aineiston pohjalta. Menetelmässä etsitään siis konsensusta. Ongelmina menetelmässä on pidetty juuri konsensuksen määrittelyn vaikeutta ja asiantuntijoiden valinnan osuvuutta. (Metsämuuronen 2006, 293-297.)

Kuusi (2003, 134-137) on kuitenkin todennut, että nykyään delfi- menetelmässä ei ole välttämätöntä enää tavoitella asiantuntijoiden yksimielisyyttä vaan monia perusteltuja näkemyksiä tulevasta kehityksestä. Omaan tutkimukseeni en käytä delfi-metodia. Olen hylännyt sen, koska en tavoittele konsensuksen löytämistä tai en etsi taite- tai kääntopisteitä. Delfi-metodi on myös useiden suoritettavien kyselykierrosten takia hankalasti hallittava metodi ja vaatii siksi tutkimukseen osallistujilta sitoutumista. Jos useampi asiantuntija jättäytyisi pois ensimmäisen kierroksen jälkeen, se hankaloittaisi aineiston hankkimista oleellisesti. Koska kuntakentällä sosiaalityön ammattilaisten vaihtuvuus on suurta, en uskaltanut ottaa tätä riskiä.

Yksi tulevaisuudentutkimuksen menetelmä on skenaariotekniikka. Siinä halutaan tietoa vaihtoehtoisista tulevaisuuksista. Mahdolliset tulevaisuudet otetaan haltuun siten, että lähdetään liikkeelle nykyhetkestä ja edetään siitä eteenpäin. Skenaariotekniikkaa voi käyttää myös toisinpäin, tulevaisuudesta nykyhetkeen. (Metsämuuronen 2006, 298.) Sneck (2003,

105-107) puhuu vaiheittaisesta skenaariomenetelmästä. Sen avulla voidaan tuottaa toistokelpoisia skenaarioita ja skenaarioita, joita voidaan täsmentää kohtuullisella työllä tutkimuksen valmistuttua. Niistä voidaan myös rakentaa toimintastrategioita, jos jotain vaihtoehtoa halutaan ryhtyä toteuttamaan. Vaiheittaista skenaariomenetelmää onkin käytetty mm. kuntaskenaarioiden laadinnassa. Meristö (2003, 236-239) tuo esille vielä muutaman uuden skenaarion. Aiheskenaarioissa pyritään vastaamaan kysymykseen, mitkä ovat mahdolliset maailmat tulevaisuudessa. Missionskenaariot vastaavat kysymykseen, kuka ja missä olemme. Toimintaskenaariot ovat skenaarioita siitä, minne voidaan mennä ja kuinka sinne päästään. Oma tutkimusmetodini lähestyy skenaariotekniikan perusteita ja aiheskenaariota, sillä pyrin hankkimaan tietoa vaihtoehtoisista tulevaisuuskuvista.

Yksi menetelmä on tulevaisuusverstaat. Tulevaisuusverstaas on foorumi, jossa kansalaiset yhteisesti pyrkivät luonnostelemaan toivottavia ja mahdollisia tulevaisuuksia sekä selvittämään keinoja näiden luonnosten toteuttamiseksi. Tulevaisuusverstaan toimintaan kuuluu neljä vaihetta: valmisteluvaihe, ongelmavaihe, mielikuvitusvaihe ja todellistamisvaihe. Valmisteluvaiheessa valitaan teema ja sovitaan käytännön asiat. Ongelmavaiheessa työskennellään ja tuodaan esille kaikki siihen liittyvä kritiikki sekä kielteiset näkökohdat. Mielikuvitusvaiheessa vastataan esitettyyn kritiikkiin ja esitetään vaihtoehtoisia ideoita, joista työstetään ratkaisuehdotuksia. Todellistamisvaiheessa pohditaan mahdollisuuksia toteuttaa aloitteita. Tämän pohdinnan kautta voidaan suunnitella esimerkiksi toimintahanke tai tapahtuma. (Jungk ja Müllert 1989, 13-14.) Idea tulevaisuusverstaasta kuulostaa käytännönläheiseltä, käytännön ongelmanratkaisuun sopivalta, joten siksi en ole sitä valinnut omaksi metodiksi. Tulevaisuusverstaassa työskennellään myös ryhmissä, joka ei sovi yhteen sen ajatuksen kanssa, että haluan pitää kiinni asiantuntijoideni anonymiteetin suojaamisesta.

Sosiaalipalvelujen tulevaisuuteen suuntautuvaa tutkimusta on tehty monenlaisia menetelmiä käyttäen. Stakesin uusin sosialipalveluja koskeva tutkimus on tehty delfi-menetelmää käyttäen (Korhonen ym. 2007). Nymanin tutkimus (2006) on tehty haastattelumenetelmää käyttäen. Tutkimuksessa haastateltiin 56 alan asiantuntijaa julkiselta, yksityiseltä, ja järjestösektorilta. Myös Metsämuuronen (2000) on käyttänyt tutkimuksessaan asiantuntijamenetelmää. Haverinen (2006) on käyttänyt omassa tutkimuksessaan menetelmänä tulevaisuus-skenaarioita, joiden avulla on tarkasteltu sosiaalipalvelujen tulevaisuuskuvia. Järvisen

(2006) menetelmänä oli tulevaisuusfoorumi. Päivärinnan (1994) tutkimuksessa tarkasteltiin tulevaisuutta koskevia puhetapoja.

### **5.3. ASIANTUNTIJAMENETELMÄ JA NÄKEMYSTIETO**

Tulevaisuuteen voidaan tunkeutua ajattelun avulla käyttäen erilaisia ajattelutapoja, joita ovat utopia-ajattelu, dystopia-ajattelu, analogia-ajattelu, systeemi-ajattelu ja skenaariotyökentely. Utopia-ajattelu ei tarkoita tulevaisuudentutkimuksessa mahdottoman tulevaisuuden kuvausta, jota sanalla yleensä ottaen arkityössä tarkoitetaan. Utopia-ajattelussa lähdetään tarkastelemaan nykyisyyden hyviä puolia ja niitä olemassa olevia positiivisia mahdollisuuksia, jotta siitä voitaisiin kehittää vieläkin parempi. Dystopia-ajattelu on utopia-ajattelun vastakohta. Siinä tarkastellaan nykyisyyden ongelmia ja epäkohtia ja pohditaan millainen olisi tulevaisuus, jos nämä asiat voimistuvat entisestään. Analogia-ajattelussa voidaan puhua vertauksilla, jossa rinnastetaan kahta asiaa keskenään. Tuntematonta ja tutkittavaa asiaa rinnastetaan johonkin tunnettuun asiaan, jonka ajatellaan olevan tietyissä tärkeissä kohdin samankaltainen tutkittavan kanssa. Rinnastaminen tarjoaa mahdollisuuden oppia jotain tutkittavasta asiasta. Systeemiajattelussa etsitään tietoa jostain rajatusta asiasta. Skenaarioajattelussa pohditaan tulevaisuuden vaihtoehtoja esimerkiksi halutun tai vältettävän tulevaisuuskuvan muodossa ja sitten pohditaan miten kyseisiin tulevaisuuskuviin päädytään. (Malaska 2003, 13-15.)

Tulevaisuutta koskevat mielikuvat eli tulevaisuuskuvat ovat siis mielen luomuksia. Tulevaisuustieto rakentuu nykyisyyden objektiivisen tiedon ja menneisyyden tulkintatiedon varaan ja niiden ”päälle”. Tämä tapahtuu luovalla tavalla, jossa mielikuvien avulla tuodaan mukaan tiedon kolmas komponentti, näkemystieto asioiden uusista merkityksistä, arvoista ja muutoksista. Tulevaisuustieto on siis näkemyksellistä tietoa, joka on enemmän ja yleisempää kuin tulkinnallinen tieto ja objektiivinen tieto. (Kamppinen ja Malaska 2002, 55, 98- 99.)

Rubin (1995, 3-6) mukaan tulevaisuustietoisuus muodostuu päätöksistämme ja sen ymmärtämisestä, millä tavalla ne vaikuttavat toteutuvaan todellisuuteen. Rubin tuo myös esille tulevaisuustietoisuuden konkreettisia käyttötapoja, joissa tulevaisuustietoisuutta voidaan

käyttää esimerkiksi lasten opetuksessa, jotta lapset saisivat valmiuksia pystyäkseen elämään muuttuvassa yhteiskunnassa pitkäjänteisen ajattelutavan avulla. Myös Masini (1993, 127-128.) näkee tulevaisuustietoisuuden hyvänä oppina ja menetelmänä jokaiselle ammatilliselle myös työelämään. Rubinin ja Masinin ajatukset saivat minut pohtimaan sitä, että valitsemillani asiantuntijoilla saattaa olla hyvin erilaiset lähtökohdat omassa tulevaisuustietoisuuden tasossaan. Osa heistä on kenties enemmän kiinnostunut tulevaisuusasioiden pohdimisesta tai tehnyt asiaa aiemminkin työssään. Toisille tulevaisuuden pohtiminen saattaa olla vieraampaa.

Asiantuntijamenetelmällä tarkoitetaan menetelmää, jossa hyödynnetään asiantuntijoiden tietämystä, intuitiota tai havaitsemiskykyä tulevaisuuden kartoittamiseen. Asiantuntijamenetelmässä kysytään asiantuntijoilta heidän subjektiivista kannanottoaan siitä, millaisena he näkevät tulevaisuuden. Asiantuntija, joka on oman tiedonalansa kärjessä, pystyy ennakkoimaan asioita paremmin kuin henkilö, jolla ei ole yhtä paljon tietoa kuin asiantuntijalla. (Metsämuuronen 2006, 273-274, 293.)

Asiantuntijamenetelmää on käytetty mm. Nymanin (2006) ja Päivärinnan (1994) tutkimuksissa. Molemmissa tutkimuksissa asiantuntijoina on käytetty laaja-alaisesti edustajia hyvinvointipalvelujen eri sidosryhmistä. Nymanin tutkimuksessa asiantuntijoiden joukkoon oli valittu mm. perusturvajohtajia, päättäjiä, tutkijoita, lääkäreitä, lehtoreita, johtavia sosiaalityöntekijöitä sekä kouluttajia. Nämä 56 asiantuntijaa olivat Helsingin, Espoon ja Vantaan sosiaali- ja terveystoimen eri sektoreilta, yrityksistä ja järjestöistä. Nymanin tutkimuksessa oli tehty myös ratkaisu, että asiantuntijat on lueteltu nimeltä teoksen lopussa. Menetelmänä käytettiin haastattelua ja haastattelun jälkeistä verkkokyselyä eli ns. toista kierrosta. Päivärinta (1994) käytti tutkimuksessaan eläytymismenetelmän sovellutusta, kehysker- tomusta, jonka pohjalle asiantuntijat saivat kirjoittaa oman tulevaisuuden visionsa.



## **6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Edellä olen esitellyt tulevaisuudentutkimuksen perusteita ja siinä käytettäviä erilaisia menetelmiä. Tutkimukseni toteutuksen olen suunnitellut kaiken sen tiedon pohjalta, jota olen edellä esittänyt. Käytän tutkimuksessani asiantuntijamenetelmää, jolla pyrin keräämään näkemystietoa asiantuntijoilta. Aineiston keruun metodiksi valitsin avoimen haastattelun. Aineisto on kerätty syksyn 2008 aikana.

### **6.1 AINEISTO JA MENETELMÄ**

Asiantuntijamenetelmässä on tärkeää huomata, että se keitä asiantuntijoiksi tunnustetaan ja valitaan, vaikuttaa luonnollisesti siihen, millaisia tuloksia saadaan. Koska rajasin tutkimuksen kohteeksi kunnallisen sosiaalityön, halusin valita sellaiset asiantuntijat, jotka parhaiten edustaisivat kunnallisen sosiaalityön asiantuntemusta sekä osaisivat tarkastella myös asiakkaan asemaa. Toiseksi tärkeäksi kriteeriksi valitsin sen, että kyseisiltä asiantuntijoilta löytyisi kosketuspintaa sekä käytännön arkeen että myös hallinnolliseen puoleen. Tietenkin toivon myös, että asiantuntijoilla olisi mahdollisimman pitkä työkokemus takanaan, koska se parantaa aikaperspektiivin käyttöä.

Asiantuntijoiden valinnassa päädyin siihen, että haluan yhden asiantuntijaryhmän kunnallisen sosiaalityön ”sisältä” eli johtavat sosiaalityöntekijät. Toisen ryhmän halusin tarkastelevan kunnallista sosiaalityötä ulkoapäin, joten tähän ryhmään valitsin asiantuntijoiksi sosiaaliasiamiehet. Näiden kahden ryhmän asiantuntijuutta perustelen sillä, että he toimivat sellaisissa haasteellisissa työtehtävissä, josta käsin he pystyvät laaja-alaisemmin hahmottamaan kunnallisen sosiaalityön kenttää. Vaikka johtavat sosiaalityöntekijät tekevät pääosin hallinnollista työtä, heillä on lähiesimiestehtävän kautta usein kosketuspintaa myös asiakastyöhön. Kahden eri asiantuntijaryhmän käyttöä perustelen myös sillä, että se antaa kaksi erilaista näkökulmaa, joten se tuo lisäarvoa aineistolleni ja parantaa mahdollisuuksia löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Sosiaaliasiamiehet ovat asiantuntijaryhmä, jolla on näkemyksellistä tietoa siitä, miten asiakkaita palvellaan järjestelmätasolla. Sosiaalihuollon asiakkaat voivat ottaa sosiaaliasiamiehiin yhteyttä, kun he tarvitsevat ohjausta tai neuvontaa. Sosiaaliasiamiesten läheinen kosketuspinta sosiaalityön asiakkaiden tilanteisiin oli tärkein perustelu heidän valitsemiselle. Usein sosiaaliasiamiehet törmäävät asioiden toimimattomuuksiin ja asiakas ottaa yhteyttä silloin, kun joku asia ei toimi tai asiakas on tullut kohdelluksi väärin. Voisi siis olettaa, että sosiaaliasiamiesten näkemystieto keskittyy palvelujärjestelmän kriittiseen arviointiin. Sosiaaliasiamiehillä on usein myös pyrkimys vaikuttaa asioihin esimerkiksi laatimalla raportteja. Tämä saattaa vaikuttaa heidän vastauksiinsa. Valitsin silti sosiaaliasiamiehet toiseksi asiantuntijaryhmäksi heidän asiakasläheisyytensä vuoksi. Heillä on tietämystä sekä asiakkaiden kokemuksista että palvelujen toimivuudesta. Ja kuten johdannossa totesin, olen valinnut kriittisen tarkasteluotteen.

Johtavilla sosiaalityöntekijöillä vastaavasti on hyvä tuntemus sekä käytännön sosiaalityöstä, mutta myös hallinnon tehtävistä. Johtavat sosiaalityöntekijät toimivat ikään kuin käytännön työn ja hallinnon portaan välissä. Heillä on tietämystä siitä, millaisia ohjeita hallinto- ja esimiestaso antaa omalle sektorilleen ja miten nuo vaatimukset vaikuttavat perustyöhön. Kunnan kokoa en erikseen rajannut vaan mukana on johtavia sosiaalityöntekijöitä, jotka työskentelevät erikokoisissa sosiaalitoimistoissa. Näiden kahden eri asiantuntijaryhmän valinta mahdollisti minulle myös vertailun ryhmien näkemysten välillä.

Mäkinen (2006, 97) on todennut, että tutkimukseen osallistuvien joukko ei ole koskaan täysin yhtenäinen. Osallistujat eroavat monin tavoin toisistaan. Eroja aiheuttavat mm. arvot, asenteet, tavat, uskonto, etnisyys, kieli, sukupuoli, koulutus ja ammatti. Siksi tutkittavien maailmankuvat eroavat toisistaan. Tutkimukseni kannalta en ole pitänyt kyseisiä taustatekijöitä niin merkittävänä, että olisin ryhtynyt niitä selvittämään. Ainoastaan työuran pituuden sosiaalialalla koin merkityksellisenä taustatekijänä, koska mielestäni pitkä työhistoria auttaa henkilöä tarkastelemaan asioita ns. historiallisesta perspektiivistä käsin. Tämä tekijä on tärkeää tulevaisuudentutkimuksessa ja siksi halusin kysyä sitä taustatietokysymyksenä. Yhtenä kohdejoukkoa yhdistävänä tekijänä voidaan myös pitää koulutusta. Oletettavaa on, että sosiaalityön parissa työskentelevillä on taustallaan sosiaalityön koulutus. Myös tämän asian halusin varmistaa taustatietokysymyksellä.

Asiantuntijoiden valinta käynnistyi tutustumalla kuntien nettisivustoihin. Selailin eri kuntien sivuja ja huomasin, että melkein jokaisesta kunnasta löytyi johtava sosiaalityöntekijä. Hyvin pienissä kunnissa tosin ei välttämättä ollut kyseistä toiminimikettä. Sosiaaliasiamiesten kohdalla oli toisin. Suurissa kunnissa saattoi olla useita sosiaaliasiamiehiä, kun taas pienemmillä paikkakunnilla ei ollut omaa sosiaaliasiamiestä, vaan palvelut ostettiin joltain toiselta kunnalta. Tämän alkutarkastelun jälkeen ryhdyin systemaattisesti keräämään johtavien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliasiamiesten nimiä ja yhteystietoja ylös. Sosiaaliasiamiesten listasta tuli edellä mainituista syistä lyhyempi. En ole saanut tutkimukseni tekeen taloudellista avustusta, joten jouduin rajoittamaan kustannussyistä mukaan tulevia kuntia niin, että ne sijaitsisivat alle 200 kilometrin säteellä omasta kotipaikkakunnastani.

Arpomalla valitsin listan nimistä kuusi sosiaaliasiamiestä ja 11 johtavaa sosiaalityöntekijää. Loput nimet laitoin talteen siltä varalta, että valitusta joukosta ilmenisi kieltäytymisiä. Tämän jälkeen laadin valituille asiantuntijoille kutsukirjeen (ks. liite 1), jossa kerroin, kuka olen ja millaisesta tutkimuksesta on kyse. Kirjeen mukaan laitoin liitteeksi tutkimusselosteen (ks. liite 2), jossa kerroin tarkemmin tutkimuksen tarkoituksesta ja eettisistä periaatteista. Lähetin nämä 17 kutsukirjettä 20.8.2008. Kutsukirjeen mukana ilmoitin soittavani jokaiselle kutsun saaneelle henkilökohtaisesti viikon päästä kirjeen vastaanottamisesta.

Puhelinyhteydenotot aloitin 27.8.2008 ja ne jatkuivat noin viikon ajan, koska ilmeni että monia oli vaikea tavoittaa ensimmäisellä yrityksellä. Puhelimitse kysyin suostumusta haastatteluun ja sovimme haastatteluajankohdasta. Olin iloinen ja jopa hieman yllättynyt, miten hyvän vastaanoton sain. 17 valitusta henkilöstä kaikki suostuivat haastatteluun. Yhdessä organisaatiossa pyydettiin tutkimussuunnitelma nähtäväksi ja tämän jälkeen sain luvan haastatella organisaation työntekijää. Muissa organisaatioissa ei lupa-asioita kysytty. Kun haastatteluajankohta lähestyi, lähetin aina noin viikkoa aikaisemmin haastattelukysymykset / teemat asiantuntijoille etukäteen pohdittavaksi (kts. liite 3). Haastattelut toteutuivat viikkojen 36-41 aikana syksyllä 2008. Haastatteluja oli viikosta riippuen yhdestä neljään. Kyseiset viikot kuluivatkin matkustellessa ympäri Suomea.

### 6.1.1 Avoin haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Se, miksi valitsin aineistonkeruun metodiksi avoimen haastattelun, liittyy tulevaisuuden tutkimuksen perusteisiin. Tulevaisuuden tutkimuksen ontologinen status on mielellinen ja tutkimukseni tarkoituksena on kerätä näitä ihmisten näkemyksiä ja mielipiteitä. Halusin antaa asiantuntijoille mahdollisuuden ilmaista näkemyksiään mahdollisimman vapaasti sekä pohdita ääneen erilaisia mahdollisia vaihtoehtoja. En halunnut rajata sitä, mistä asioista puhuminen on tärkeää tai kuinka paljon vastaustilaa tai vastausvaihtoehtoja heillä olisi käytettävissä. Halusin luoda haastatteluihin avoimen ja turvallisen ilmapiirin, jossa on tilaan mahdollisimman monipuoliselle pohdinnalle. Toiveeni oli myös, että asiantuntijoille jäisi haastattelusta hyvä ja mielekäs kokemus, että heidän mielipiteitään arvostettiin ja niistä kiinnostuttiin. Kenties onnistuneen haastattelun jälkeen heille olisi jäänyt tunne, että tulevaisuuskuvien pohtiminen oli mielekästä ja sitä voisi tehdä joskus uudelleenkin.

Tuomen ja Sarajärven (2004, 78) mukaan avoin haastattelu on ilmiökeskeinen, eikä tutkimuksen viitekehys siten määrää haastattelun suuntaa. Avoimessa haastattelussa sallitaan myös tutkijan intuitiiviset ja kokemusperäiset lähestymiset ja väliintulot. Tutkijan tehtävä on pitää haastattelu aiheessa ja koossa, mutta antaa haastateltavan puhua vapaasti. Määritin kaksi aihepiiriä (nykytila ja tulevaisuus) valmiiksi (kts. liite 3), mutta muuten haastateltavat saivat puhua aiheesta vapaasti ja tuoda esiin omia näkemyksiään ja mielipiteitään. En rajannut keskustelun suuntaa tai sitä, mitä asioita asiantuntijat saavat ottaa esille. Haastattelijana tyydyin kuuntelijan rooliin. Pyrin kuitenkin tekemään haastattelutilanteista rentoja ja keskustelunomaisia. Keskustelunomaisuudella tarkoitan sitä, että kuunnellessani vastauksia tein samalla muistiinpanoja ja niiden pohjalta esitin tarkentavia kysymyksiä tai pyysin asiantuntijoita kertomaan asiasta joitain konkreettisia esimerkkejä. En kuitenkaan esittänyt omia mielipiteitäni haastattelutilanteessa, enkä siten ollut aktiivinen osapuoli. Tuomi ja Sarajärvi (2004, 75-76.) ovat todenneet, että haastattelun etu metodina on joustavuus, koska haastattelijalla voi käydä keskustelua tiedonantajan kanssa ja tehdä tarkentavia kysymyksiä. Juuri tämä joustavuuden periaate toimi valitsemassani metodissa mielestäni hyvin.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001,36.) mukaan haastatteluissa kieltäytymisprosentti on pienempi kuin lomaketutkimuksissa. Tämä oli myös yksi peruste sille, miksi valitsin metodiksi haastattelun. Oma työkokemukseni on opettanut sen, miten kiireistä sosiaalityön arki on. Itsekin olen töissä saanut useita erilaisiin tutkimuksiin liittyviä lomakekyselyjä täytettäväksi, mutta kiireessä ne ovat usein valitettavasti jääneet tekemättä. Kutsukirjeen lähettäminen ja henkilökohtainen soitto asiantuntijoille, osoittautuikin toimivaksi ratkaisuksi rekrytoida asiantuntijoita osallistumaan haastatteluun.

Ruusuvuori ja Tiittula (2005, 14-15, 29, 33-34) muistuttavat, että kaikki haastattelut ovat aina vuorovaikutustilanteita. Normaalikäytäntönä on, että keskustelut nauhoitetaan. Nauhoittamisen hyöty on myös se, että tutkijan omaa toimintaa haastattelutilanteessa voidaan arvioida jälkikäteen esimerkiksi sen suhteen, onko hän johdatellut haastateltavaa tietyn suuntaiseen vastaukseen tai vaihtanut aihetta liian nopeasti. Ruusuvuori ja Tiittula huomauttavat, että haastattelijan tulisi välttää tuomasta esiin omaa mahdollista ja karttunutta tietoaan puheena olevasta asiasta. Tätä en kokenut ongelmaksi asiantuntijamenetelmässä, koska asiantuntijuus oli selkeästi haastateltavilla, ei haastattelijalla. Normaalin käytännön mukaisesti nauhoitin kaikki haastattelut mp3-soittimella.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 35,69-70) mukaan haastattelu on haastava metodi ja vaatii taitoa ja kokemusta. He suosittelivat jopa haastattelijakoulutukseen osallistumista ennen kentälle lähtöä. Tällaiseen erityiseen kouluttautumiseen minulla ei ollut mahdollisuutta osallistua. Uskalsin kuitenkin valita haastattelun metodiksi siksi, että minulla on takanani kaksi erilaista kokemusta haastattelun käyttämisestä metodina (ammattikorkeakoulun lopputyön ja kandidaatin tutkielman teon yhteydessä). ”Täysin kylmiltään” haastattelujen tekoon minun ei siis tarvinnut ryhtyä. Huomasin, että aiemmista haastattelukokemuksista olikin apua, sillä ne toivat varmuutta haastattelujen tekoon. Myös nauhoitukset sujuivat teknisesti ilman ongelmia.

Haastattelun ”hyvinä käytäntöinä” voidaan pitää luottamusta ja neutraalisuutta. Haastattelijan on kerrottava haastateltavilleen totuudenmukaisesti haastattelun tarkoituksesta, pidettävä tiedot luottamuksellisina ja varjeltava haastateltavien anonymiteettiä. Neutraalisuus voi olla haasteellista esimerkiksi silloin, jos haastateltava on vähäpuheinen. Silloin voi tulla

kiusaus lähteä virittämään keskustelua. Myös haastattelijan ei-kielellinen toiminta ilmaisee haastattelijan suhtautumista meneillään olevaan tilanteeseen tai puheena olevaan asiaan. (Ruusuvuori ja Tiittula 2005, 18, 41-50.) Haastateltavien vähäpuheisuus ei osoittautunut ongelmaksi. Asiantuntijoita ei todellakaan tarvinnut ”houkutella” puhumaan, vaan he osasivat kertoa teemoista hyvin laaja-alaisesti ja monipuolisesti.

Mason (2002, 67-69.) on todennut, että haastattelujen tekeminen voi olla raskasta, mutta myös antoisaa työtä. Tämä toteamus kuvaa hyvin myös omia kokemuksiani toista kuukautta kestäneestä aineiston keräämisen vaiheesta. Haastattelujen tekeminen oli intensiivinen jakso ja matkustamisineen myös raskas prosessi. Koin haastattelujen keräämisen kuitenkin antoisana työnä. Tämä johtuu varmasti siitä, että aineiston hankkimisen lisäksi sain positii- visen vastaanoton asiantuntijoiden taholta. Moni oli kiinnostunut aiheestani ja suhtautui myötämielisesti haastattelupyyntöön. Useat kyselivät myös siitä, millaisia sosiaalityön opinnot ovat tällä hetkellä yliopistossa ja kertoivat omista opiskelukokemuksistaan. Moni pyysi saada graduni luettavaksi sen valmistuttua. Tuntui mukavalta saada myös tällaisia henkilökohtaisia kokemusten vaihtoja aineistojen hankkimisen ohessa. Saamani hyvä vastaanotto kertoo mielestäni myös asiantuntijoiden avoimesta suhtautumisesta ja halukkuudesta olla myötämielisiä opiskelijoiden graduprojekteja kohtaan.

### **6.1.2 Haastateltavien taustatiedot**

Haastatteluista 11 kappaletta oli johtavien sosiaalityöntekijöiden haastatteluja. Sosiaaliasiamiesten haastatteluja oli yhteensä kuusi kappaletta. Johtavat sosiaalityöntekijät työskentelivät hyvin erityyppisissä kunnissa. Mukana oli niin pieniä kuntia kuin suurempia kaupunkia. Myös sosiaaliasiamiesten vastuulla olevat alueet olivat hyvin erikokoisia ja pääsääntöisesti he tekivät sosiaaliasiamiehen tehtäviä oman työnsä ohella. Kysyin haastateltavilta aluksi neljä taustatietokysymystä. Näitä olivat syntymävuosi, koulutus, työkokemusvuodet sosiaaliasiamiehen / johtavan sosiaalityöntekijän tehtävistä sekä työkokemusvuodet yhteensä sosiaalialalta eli ns. virkaikä (kts. liite 3). Tarkennuksena taustatietokysymyksiin todettakoon, että ensimmäisen kysymyksen *Kuinka monta vuotta olet toiminut tässä tehtävässä sosiaaliasiamiehenä /johtavana sosiaalityöntekijänä?* sanamuotoa tarkensin itse

haastattelutilanteessa, koska se oli mielestäni harhaanjohtava. Jätin kysymyksestä pois sanat ”*tässä tehtävässä*”, koska kysymyksen tarkoituksena oli saada tietoon työkokemusvuodet kokonaisuudessaan sosiaaliasiamiehenä / johtavana sosiaalityöntekijänä, eikä pelkästään kyseisessä työtehtävässä. Esitin tämän tarkennuksen haastattelutilanteessa jokaiselle haastateltavalle, joten vastaukset ovat siten yhtenäiset ja luotettavat.

Sosiaaliasiamiehet olivat työskennelleet sosiaalialan työtehtävissä keskimäärin 18,2 työvuotta ja kokemusta sosiaaliasiamiehen työtehtävistä heillä oli keskimäärin 5,2 vuotta. Alhaista työkokemusaikaa sosiaaliasiamiehen tehtävistä selittää luonnollisesti se, että sosiaaliasiamiestoiminta on lähtenyt käyntiin vasta 2000-luvun alussa, eikä kyseistä tehtävää ole aiemmin ollut olemassa. Sosiaaliasiamiesten keski-ikä oli 51 vuotta ja heistä neljällä oli koulutuksena yhteiskuntatieteiden maisterin tutkinto. Muihin koulutusluokkiin kuuluivat ammattikorkeakoulututkinto sekä sosiaalityöntekijän pätevyitysmiskoulutus. Johtavat sosiaalityöntekijät olivat vastaavasti työskennelleet sosiaalialalla keskimäärin 21,9 työvuotta ja kokemusta johtavan sosiaalityöntekijän työtehtävistä heillä oli keskimäärin 12,4 vuotta. YTM-tutkinto oli yhdeksällä vastaajista ja yhdellä oli sosiaalityöntekijän pätevyitysmiskoulutus ja yhdellä muu sosiaalialan koulutus. Keski-ikältään he olivat 52,3 vuotiaita.

Taustatietojen perusteella haastateltuja henkilöitä voidaan perustellusti kutsua sosiaalityön asiantuntijoiksi. Heillä kaikilla on takanaan pitkä työkokemus, joka antaa pohjaa ja kokemuksen ääntä heidän näkemyksiinsä. Tämä on hyvää tuuria ja sattumaa, sillä en tehnyt tästä ”kokemustekijästä” karsivaa määrettä kerätessäni asiantuntijoita haastateltaviksi. Toivoin saavani aineistooni ”kokeneita konkareita” asiantuntijoiksi, mutta en halunnut lähteä rajoittamaan kenenkään osallistumista tämän tekijän perusteella. Koin asian eettisesti ongelmalliseksi, koska silloin olisin joutunut määrittelemään sen, kuinka monta vuotta työelämässä ollut on kokenut asiantuntija ja kuka ei ole. Mielestäni minulla ei ole oikeutta tällaista määrittelyä tehdä.

Tutkimuksen tulevaisuusperspektiivin asetin vuoteen 2020, joka on noin 12 vuoden päästä. Moni haastateltavista totesikin, että juuri tuohon aikoihin sijoittuu heillä päätökset siitä, jatkaako vielä työelämässä vai siirtyykö eläkkeelle. Tämä ajatus sai minut pohtimaan ai-

neistoni merkitystä uudenaikaisesta näkökulmasta. Kyseisillä asiantuntijoilla on olemassa valtavasti ns. hiljaista tietoa sosiaalityöstä vuosikymmenien varrelta. Tämän näkemys- ja kokemustiedon siirtäminen nuoremman polven sosiaalityöntekijöille olisi erittäin tärkeää.

Haastattelujen aikana tuli esille myös se, että monet asiantuntijat kokivat tulevaisuuden pohtimisen aluksi vaikeana. Kuten eräs asiantuntija totesi:

*”Musta on äärettömän vaikeaa... vaikka mä mietin samaan hengenvetoon, että ehdottomasti pitäis miettiä..ehkä se onkin se mun tunto siitä että..mä huomaan, että tulevaisuuden näkymistä ei paljon puhuta. En mä edes tiedä miksi mutta..”/sa nro 4*

Tästä asiantuntijoiden kokemasta tulevaisuuden visioimisen vaikeudesta on raportoinut myös Päivärinta (1994, 21.) omassa tutkimuksessaan. Asiantuntijoiden alkuepäpärintä osoittautui lopulta kuitenkin aivan turhaksi, koska jokaiselta löytyi paljon ajatuksia tulevaisuudesta. Suurin osa asiantuntijoista oli myös valmistautunut haastatteluun pohtimalla etukäteen lähettämiäni kysymyksiä. Ehkä kyse oli loppujen lopuksi vain siitä, että tulevaisuuden pohtiminen osoittautui aihealueena vieraaksi. Sellaiseksi, joka ei juurikaan tule usein esille arjen työssä.

Alkuperäinen ideani oli tehdä tarkastelua myös sen suhteen, millaisia eroja sosiaaliamiesten ja johtavien sosiaalityöntekijöiden vastausten välillä ilmenee. Tästä lähtökohdasta myös aloitin aineiston analyysin. Koska suuria eroja kahden ryhmän vastausten välillä ei tullut esille, luovuin ajatuksesta, eikä tällaista erottelua ole aineiston analyysissä mukana. Asiat ja teemat, jotka pohdituttivat sosiaaliamiehiä ja johtavia sosiaalityöntekijöitä, olivat samankaltaisia. Aineistoa käsittelemälläni osin yhtenä kokonaisuutena.

## **6.2 TUTKIMUKSEN EETTISYYS**

Grönforsin (1985, 189) mukaan tutkijalla on eettinen vastuu tutkimustyöstään eri etupiireille, tieteelle, kanssaihmisille ja tutkimuskohteelle. Vastuu tieteelle tarkoittaa sitä, että tutkijan tulee välttää sellaisia toimenpiteitä tai suosituksia, jotka vaikeuttavat tieteen kehitystä. Tutkimustulokset täytyy myös antaa tieteen käytettäväksi. Vastuu kanssaihmisille tarkoittaa sitä, että tutkija ei saa käyttää tutkijan asemaa, tutkimustuloksia ja niihin verrattavia seikkoja hyödyntääkseen omaa asemaansa tai vaikuttaakseen kanssaihmisten asemaan.



Eettinen vastuu tutkimuskohteille tarkoittaa sitä, että tutkijan täytyy kohdella tutkimuskoh- teitaan ihmisarvon mukaisesti. Tässä luvussa pohdin tutkimukseeni liittyviä eettisiä näkö- kulmia ja samalla luotettavuutta. Apuna jäsentelyssä käytän kyseistä Grönforsin luokitte- lua.

### **6.2.1 Eettinen vastuu tieteelle**

Tutkijalla on velvollisuus noudattaa tieteellistä rehellisyyttä, huolellisuutta ja tunnustaa toisten tutkijoiden osuus työssään (Clarkeburn ja Mustajoki 2007, 81). Nämä perustavan- laatuiset tutkimuseettiset periaatteet ohjaavat myös tämän tutkimuksen tekemistä. Kunnioi- tan tutkijoiden ajatuksia merkitsemällä lähdeviitteet huolellisesti. Suojasen (1996, 56.) mu- kaan tutkimuksen suodattimia ovat myös tutkijan taustatekijät, hänen eettiset ja ideologiset sitoumuksensa ja persoonalliset ominaisuudet. Myös Rolin (2006, 120.) on todennut, että moraaliset ja poliittiset arvot saattavat ohjata tutkimusaiheen valintaa ja tutkimustulosten soveltamista käytännön ongelmien ratkaisemisessa. Olen pohtinut myös näitä kysymyksiä. Johdannossa pyrin tuomaan esille niitä tekijöitä ja taustoja, jotka ovat johdattaneet minut tämän tutkimusaiheen pariin. Taustalla on proseminaarin herättämät jatkopohdinnat ja sitä kautta syntynyt kiinnostus aihepiiriä kohtaan. Omassa kiinnostuksessani aiheita kohtaan on kyse ammatillisesta kiinnostuksesta, sillä haluan kehittää tietämystäni kunnallisesta sosiaa- lityöstä.

Munter (1996, 73) väittää, että vaikka tutkija kuinka asettaa tavoitteeksi halun edetä tutki- muksessa avoimin kortein siten, että tutkittava voi olla täysivaltaisena osallisena tutkimus- prosessissa, lähtökohta on aina tutkijakeskeinen. Alkuperäinen kiinnostus on tutkijan ja hän käynnistää tutkimuksen. Näin on tapahtunut myös tässä tutkimuksessa ja tunnustan, että tutkimuksen lähtökohta on opiskelijakeskeinen. Mielestäni se on ymmärrettävää ja luon- nollista kun kyseessä on pro gradu- tutkimus; tieteellinen lopputyö. Olen kuitenkin Munte- rin kanssa hieman eri mieltä. Mielestäni lähtökohtaisesti tutkijakeskeinen työ voi huomioi- da tutkittavan täysivaltaisena osallisena ja noudattaa puolueettomuutta ja eettisyyttä. Mie- lestäni tutkijan omakohtaiseen kiinnostukseen sisältyy myös hyviä puolia verrattuna esi- merkiksi puhtaaseen tilaustutkimukseen. Tämä ei ole tilaustutkimus eikä kukaan ole ohjail-

lut tutkimuksen suuntaa tai rahoittanut sitä. Huomioin tutkimukseeni osallistuneet henkilöt kunnioittamalla heidän mielipiteitään ja raportoimalla niistä huolellisesti.

### 6.2.2 Eettinen vastuu kanssaihmisille

Tulevaisuudentutkijan rooliin kuuluu aktiivinen osallistuminen arvokeskusteluun. Tulevaisuudentutkija voi edistää argumenttien etenemistä ja rohkaista argumentaatioon. (Kamppinen, Malaska & Kuusi 2002, 38-51.) Olen aiemmin tuonut esille, että tulevaisuudentutkimus ei ole täysin arvovapaata. Tulevaisuuden tutkimuksen pohjalta saatava tieto voidaan siis nähdä myös tulevaisuuteen tähtäävän päätöksenteon taustavaikuttajana. Näen itse tämän asian kuitenkin eettisesti hieman ongelmalliseksi ja siksi haluan todeta, että tällä tutkimuksella ei ole *lähtökohtaisesti* pyritty ohjaamaan arvokeskustelua tulevaisuudesta. Teen tutkimusta opinnäytteenä enkä ole asettanut sille muita tavoitteita. Kuten olen aiemmin kuitenkin todennut, olen valinnut tarkasteluotteeksi kriittisen näkökulman. En pyri ohjaamaan arvokeskustelun suuntaa tulevaisuudesta, mutta toivon, että valitsemani kriittinen näkökulma herättäisi ihmiset pohtimaan tulevaisuutta. Toiveeni on, että kunnallisen sosiaalityön tulevaisuuskuvista käytäisiin enemmän keskustelua ja tulevaisuutta pohdittaisiin laaja-alaisesti eri näkökohdat huomioon ottaen.

Oman toimintani eettisyyttä minun oli helppo valvoa, mutta tiedostan sen, etten voi olla täysin sataprosenttisesti varma siitä, millä motiiveilla asiantuntijat osallistuivat tutkimukseen. Koska asiantuntijat tietävät näkemystietonsa painoarvon, on mahdollista, että he käyttäisivät tätä hyväkseen edistääkseen haluamiensa näkökantojen esilletuontia. Nimettömänä esiintyessä on helpompi tuoda julki minkälaisia näkemyksiä tahansa. Olen kuitenkin käynyt eettistä pohdintaa asiantuntijoiden valinnasta ja sen vaikutuksista tuloksiin jo aiemmin. Kaiken sen tiedon ja kokemustiedon valossa, jota aineistoni on minulle synnyttänyt, uskon vahvasti, että asiantuntijat ovat esittäneet rehellisiä omia mielipiteitään vailla takajatuksia niiden käyttöarvosta.

### 6.2.3 Eettinen vastuu tutkimuskohteelle

Grönforsin (1985, 78-79 ) mukaan jokaiselle tutkimuksessa mukana olijalle tulisi kertoa tutkijan tavoitteista, jotta luottamus syntyy. Tutkijan tehtävänä on myös poistaa mahdolliset tutkimusta kohtaan tunnetut epäluulot. Mikäli tutkimuskohteille annetaan väärää tietoa, tutkimuksen etiikka tulee arveluttavaksi. Tutkimuksen luonne on ilmoitettava rehellisesti, mutta tutkimuksen yksityiskohtaiseen selostamiseen ei Grönforsin mukaan ole syytä. Kuten olen aiemmin jo kertonut, olen informoinut haastateltavia tutkimusselosteella. Tämän lisäksi olen antanut omat yhteystietoni heidän käyttöönsä. Haastateltavalla oli mahdollisuus ottaa yhteyttä myös haastattelun teon jälkeen, mikäli heille olisi syntynyt tunne, että he haluaisivat vetää oman haastattelunsa pois käytöstä. Kukaan ei kuitenkaan menetellyt näin.

Myös tutkimusta kohtaan herääviin epäluuloihin on syytä tarttua. Koska tarkasteluni kohteena on kunnallinen sosiaalityö, tulee tarkastelun kohteeksi väistämättä myös järjestelmän ja organisaation taso. Tämä voi herättää johtavissa sosiaalityöntekijöissä kysymyksiä tutkimuksen tarkoituksista. Monesti organisaation sisäisen toiminnan asiat voivat olla jopa sellaisia, että niitä pidetään salaisina, eikä olla varmoja voidaanko niistä puhua ulkopuolisille. Myöskään omaa asemaa organisaation työntekijänä ei haluta vaarantaa ja halutaan olla lojaaleja omalle työnantajalle. Teinkin haastateltaville selväksi sen, että tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ole urkkia mitään salaisia asioita organisaatiosta, vaan tutkimuskohteena olivat haastateltavien omat ajatukset, joita he voivat vapaasti esittää.

Tutkimusselosteen (liite 2) laatimisessa käytin apuna Kuulan (2006b, 102) mainitsemaa informoinnin tarkistuslistaa. Kuulan mukaan informoinnin tarkistuslista sisältää tutkijan yhteystiedot, tutkimuksen tavoitteen, aineistonkeruun toteutustavan, maininnan osallistumisen vapaaehtoisuudesta, informoinnin annettujen tietojen suojaamisesta, tietojen käyttötarkoituksen, käyttäjät ja käyttöajan sekä tutkittavia koskevat mahdolliset muut tiedonlähteet. Tutkimukseeni osallistuminen oli tietysti vapaaehtoista. Koska sosiaaliasiamiehet ovat itsenäisiä toimijoita, ei tutkimuslupaa heidän osallistumisestaan tarvinnut erikseen pyytää miltään organisaatiolta. Haastateltavien toinen ryhmä, johtavat sosiaalityöntekijät edustivat

sen sijaan aina omaa organisaatiotaan. En kuitenkaan tutkinut organisaation asiakkaita tai työntekijöitä, vaan johtavien sosiaalityöntekijöiden mielipiteitä. Mielipiteitään he ovat vapaaehtoisuudella antamaan ilman edustamansa organisaation lupaa. Erillistä tutkimuslupaa organisaatiolta en kysynyt, vaan katsoin johtavien sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisen suostumuksen riittäväksi. Yhden organisaation kohdalla tutkimussuunnitelma pyydettiin nähtäväksi. Toimitin tutkimussuunnitelman sekä kirjoitin pyynnöstä sitoumuslomakkeen.

Anonymiteetin pohtimisen olen halunnut nostaa tärkeäksi erilliseksi osioksi. Sosiaaliamiehet ovat työnsä puolesta tottuneet puhumaan asioista ja olemaan myös julkisuudessa, mutta silti molempien haastatteluryhmien anonymiteetin suojeleminen on mielestäni yksi tutkimukseni tärkeimmistä eettisistä periaatteista. Johtavien sosiaalityöntekijöiden puheessa saattoi tulla esille myös joitain asiaan liittymättömiä organisaation sisäisiä asioita tai henkilösuhteita. Näissä tapauksissa halusin suojella myös organisaatiota eettisten periaatteiden mukaisesti. Anonymisoin vastaukset siten, että kukaan ulkopuolinen ei voi tunnistaa, minkä paikkakunnan organisaatiosta on kyse. Mäkinen (2006, 119) toteaaakin, että yksityishenkilöiden ohella myös instituutiot ja organisaatiot voivat olla tutkimuksen kohteena, jolloin niillä on yhtäläinen oikeus yksityisyyteen. Mäkisen mukaan julkisen organisaation tehtävänä on edistää yhteistä hyvää, mihin voidaan lukea myös tutkimuksen palveluksessa oleminen. Julkisten organisaatioiden tulee siis olla avoimia julkiselle tarkastelulle ja tarjota informaatiota.

Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 17-18) mukaan haastatteluaineiston avulla tuotettua tietoa raportoidessa on mietittävä henkilöiden tunnistettavuuteen liittyviä kysymyksiä. On tärkeää suojata yksityishenkilöiden henkilöllisyys. Aina haastattelujen ei tarvitse olla anonymi-  
meja. Ruusuvuoren ja Tiittulan mukaan asiantuntijahaastattelussa haastateltava voi nimenomaan haluta esiintyä omalla nimellään. Vaikka asiantuntija saattaisikin suostua oman nimensä julkaisuun ja käyttöön en halunnut tehdä tutkimustani tällä tavoin. Esimerkiksi Nymanin (2006) tutkimuksessa käytettyjen asiantuntijoiden nimet oli julkaistu. Nimien julkaisussa on varmasti hyviä puolia esimerkiksi siten, että se lisää varmasti tulosten painoarvoa, kun käy ilmi että asiantuntijalistassa on nimekkäitä ja kokeneita asiantuntijoita mukana. Haluan kuitenkin pitää kiinni asiantuntijoiden anonymiteetistä ja suoda heille mahdollisuuden esittää omia mielipiteitään anonymisti. Pyrin ratkaisulla siihen, että näkemystieto oli-

si mahdollisimman ”totuudenmukaista” eikä mielipiteitä tarvitse sensuroida. Olen pohtinut anonymiteettiä myös suorien lainauksien käytössä. Kun olen esittänyt sitaatteja, olen pohtinut jokaisen sitaatin kohdalla, onko sanamuotoja syytä muokata kirjakielelle. Tämä siksi, että mikäli jollakin henkilöllä on esimerkiksi tapana käyttää tietynlaista murretta tai tiettyä persoonallista kieltä, häntä ei voitaisi tunnistaa näistä sitaateista.

Perttula (1996, 95-96) tuo keskusteluun toisenlaisen näkemyksen anonymiteetistä. Hänen mukaansa kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulokset on esitettävä siinä muodossa, että tutkittavan ulkopuoliset tahot eivät sen perusteella kykene tutkittavaa tunnistamaan. Eettinen tavoite olisi se, että tutkittava itse tunnistaisi itsensä tutkimustiedosta, mutta kenellekään muulle se ei olisi mahdollista. Perttula pohtii miten on mahdollista kuvata varsinkin yksilökohtaista merkityskokemuksina ilmenevää tietoa siten, että tutkimukseen osallistuneen ihmisen ohella kukaan muu ei häntä voi sen perusteella tunnistaa? Entä jos tutkittavan psykologisen todellisuuden tuntevat tunnistavat hänet? Perttulan mukaan on loogista ajatella, että tutkimukseen osallistuneen näkökulmasta ei ole eettisesti väärin, jos hänen kokemamaailmansa arkipäiväisessä elämässä hyvin tunteva henkilö tunnistaa tuloksista sellaista häntä koskevaa tietoa, joka on jo ennestään tutkimustietoa lukevan ihmisen tiedossa.

Kuulan (2006a, 124-125) mukaan pelkkä tutkittavien anonymiteetin suojaaminen ei riitä heidän yksityisyyden kunnioittamiseksi. Myös itsemääräämisoikeutta ja tietojen luottamuksellisuuden turvaamista tulee kunnioittaa. Tutkittavan tulee saada itse päättää, mitä omia ajatuksiaan antaa tutkimuksen käyttöön ja mitä ei. Mäkisen (2006, 97.) mukaan, kun aineistoa on kerätty tiettyä tarkoitusta varten, pitää olla selvä päätös siitä, saako samaa aineistoa käyttää jälkeempään jotain toista tarkoitusta varten. Päädyin siihen ratkaisuun, että nauhoitetut aineistot hävitetään heti kun pro gradu on tarkastettu ja hyväksytty tiedekunta-neuvostossa. Aineistoa ei siis ole tarkoitus käyttää jatkotutkimuksiin; eikä sitä siis täten luovuteta kenellekään ulkopuoliselle tutkijalle. Perustelen aineiston kertakäytön ratkaisua sillä, että en voi tietää, miten aineistoa kenties myöhemmin käyttävät tulisivat sitä kohtelemaan. Koska käytän aineistoa vain omaan tutkimukseeni voin noudattaa sen käsittelyssä tärkeinä pitämiäni eettisiä periaatteita. Tämä aineiston kertakäyttöisyys on myös tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden tiedossa.

Aineiston analyysivaiheessa ja kirjoitusvaiheessa olen säilyttänyt litteroitua aineistoa lukitussa kaapissa, josta kukaan ei pääse lukemaan tekstejä. Myös muistitikkua, jossa tekstit ovat tallennettuna tiedostoina säilytän samassa paikassa. Tutkimuksen hyväksymisen jälkeen tuhoan tiedostot ja paperiversiot hävitän polttamalla.

Mäkinen (2006, 114-115) muistuttaa, että lupaus henkilöllisyyden salaamisesta rohkaisee ihmisiä puhumaan rehellisesti ja suoraan ja helpottaa näin tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon keräämistä. Mäkinen kuitenkin huomauttaa, että tutkittaville ei tulisi kuitenkaan sallia anonymiteetin käyttämistä ikään kuin kilpenä, jonka suojasta he voivat esittää epäasiallisia tai perusteettomia kommentteja toisista ihmisistä tai organisaatiosta. Olen huomionnut nämä Mäkisen osoittamat havainnot. Esimerkiksi johtavat sosiaalityöntekijät saattavat joutua usein työskentelemään ikään kuin puun ja kuoren välissä omassa organisaatiossaan. He tietävät hallinnosta tulevat paineet ja näkevät myös käytännön työn. Tällaisessa tilanteessa voi helposti syntyä turhautumia ja paineita purettavaksi. Pyrinkin tiedostamaan riskin haastattelujen ajautumisesta ns. ”työnohjaukselliselle” puolelle ja pyrin etukäteen varautumaan tähän. Haastattelut eivät kuitenkaan saaneet osakseen tällaisia piirteitä.

### **6.3 AINEISTON ANALYYSI**

Aineistoa kertyi paljon. Haastatteluja kertyi yhteensä 17 kappaletta. Tämä tarkoittaa nauhoitettuna materiaalina yhteensä 14 tuntia ja 53 minuuttia. Haastattelujen kesto vaihteli 30 minuutista hieman vajaaseen kahteen tuntiin. Aineisto litteroitiin ja tätä litteroitua tekstimateriaalia syntyi yhteensä 96 sivua rivivälillä yksi kirjoitettuna. Aineisto on litteroitu mp3-soittimesta sanasta sanaan tekstitiedostoksi.

Laadullisen analyysin ensimmäinen tehtävä on aineiston järjestäminen (Eskola ja Suoranta 1999, 151). Litteroinnin jälkeen jaoin ensin tekstimassan kahteen osaan kahden eri asiantuntijaryhmän mukaisesti. Vertailin näitä tekstejä toisiinsa ja pohdin niiden suhdetta. Tämä osoittautui kuitenkin harharetkeksi, sillä ryhmien tekstit eivät juuri eronneet toisistaan. Siksi päätin yhdistää tekstimassan takaisin yhdeksi aineistoksi ja käsitellä sitä kokonaisuutena. Sen jälkeen luin aineistoa läpi lukuisia kertoja ja pohdin asioita, jotka toistuivat aineistossa. Aineiston suuri määrä osoittautui kuitenkin vaikeaksi hallita. Tämän takia päädyin aineis-

ton alkututustumisen jälkeen ratkaisuun, että jaoin aineiston haastattelurungon mukaisesti kolmeen osaan ja lähdin tarkastelemaan yhtä osiota kerrallaan. Nämä osiot olivat kunnallisen sosiaalityön nykytila, todennäköinen tulevaisuuskuva ja toivottava tulevaisuuskuva.

Laadulliseen aineistoon voidaan soveltaa myös määrällistä analyysiä, jossa tuotosten pituuksia lasketaan ja luokitellaan erilaisten tekijöiden mukaan. Määrällinen tekstianalyysi tarkoittaa palstamillimetrien tai sanojen esiintymistiheyden laskemista. (Eskola ja Suoranta 1999, 165-170.) Koska aineistoa oli paljon, käytin alussa aineiston hallittavuuden apuna tuotosten pituuksien hahmottamista, jotta näkisin mitkä asiat puhuttivat asiantuntijoita eniten. Tein tätä kuitenkin vain silmämääräisesti hahmottamalla, joten en ole käyttänyt analyysissäni määrällistä tekstianalyysiä niin tarkassa mielessä kuin Eskola ja Suoranta sen määrittelevät (palstamillimetrien laskeminen). Kun tarpeeksi kauan olin tutustunut tekstimassaan, aloin hahmotella ja kirjoittaa ylös siellä usein toistuvia asioita. Ryhmittelin näitä asioita eri ryhmiin sen mukaisesti, mistä oli kyse. Vaikka aluksi aineiston hallinta tuntui vaikealta, helpottui se myöhemmin kun olin perehtynyt siihen tarpeeksi ja se kävi tutuksi.

Eskola ja Suoranta (1999, 153) ovat todenneet, että aineiston koodaukseen on olemassa useita erilaisia tapoja. Aineistoa voi analysoida aineistolähtöisesti ilman teoreettisia etukäteisoletuksia tai sitten hyödyntää jotakin teoriaa tai ottaa tietoisesti jokin enemmän tai vähemmän teoreettisesti perusteltu näkökulma. Oma suhtautumistani aineistoon ei ole pelkästään teorialähtöinen, mutta ei myöskään puhtaasti aineistolähtöinen. Keskityin etsimään aineistosta nimenomaan sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityön asiakkaan asemaan. Se, että keskityin tarkastelemaan aineistoa sosiaalityön asiakkaan aseman näkökulmasta, ohjaa suhtautumistani aineistoon. Se, että etsin aineistosta asiakasnäkökulmaa, pohjautuu tutkimuskysymystäni taustoittavaan aiempaan tutkimuskirjallisuuteen ja sen tuomaan viitekehukseen. Olen tarkastellut hyvinvointivaltion suunnanmuutosta, kunnallisten palvelujen tuottamisen uusia haasteita ja kunnallisen sosiaalityön ja sen asiakkaan asemaa.

Aineiston analyysi lähti osittain liikkeelle jo aineiston keruun loppuvaiheessa. Tämä johtuu havainnostani, että haastattelut alkoivat loppuvaiheessa muistuttaa toisiaan. Siksi ryhdyin jo ajatuksen tasolla pohtimaan siihen mennessä hankkimaani aineistoa ja sitä, mistä se ker-

too. Eskola ja Suoranta (1999, 61.) puhuvat aineiston kylläntymisestä, jossa lisäaineiston kerääminen ei näytä tuottavan kohteesta enää uutta informaatiota. Havaitsin myös omassa aineistossani tätä kylläntymistä. Kun olin tehnyt haastatteluja noin 10-12 kappaletta huomasi, että keskustelut pyörivät samoissa aiheissa. Tuli tunne, että asiantuntijat puhuivat samoista teemoista, mutta oman organisaationsa kautta ja käyttäen erilaisia esimerkkejä.

Eskola ja Suoranta (1999, 142-143) muistuttavat, että kvalitatiiviseen aineistoon voi suhtautua ainakin kahdella eri tavalla. Siten, että aineisto ja tekstit kertovat vääristelemättä todellisuudesta tai siten, että aineisto on vain yksi näkökulma aiheeseen. Oma suhtautumistapani aineistoon on jälkimmäinen. Aineisto kertoo asiantuntijoiden näkemyksistä ja kokemuksista, joten sitä ei voi mielestäni yleistää ehdottomaksi totuudeksi. Aineisto antaa yhden näkökulman kunnallisen sosiaalityön nykytilaan ja tulevaisuuteen. Kyseessä on näkemys, joka on johtavien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliasiamiesten. Tulevaisuudentutkimuksessa puhutaankin näkemystiedosta. Mikäli olisin tiedustellut samoja asioita esimerkiksi sosiaalityön asiakkailta tai vaikkapa poliittisilta päättäjiltä, olisin saattanut saada erilaisia tuloksia.

Tutkimustulosten esittelyn yhteydessä olevat sitaatit on esitetty *kursivoidulla tekstillä* ja ovat suoria lainauksia haastateltavien puheista. Sitaattien yhteydessä esiintyvät koodaukset ovat litterointivaiheessa laadittuja koodeja. Koodi ”sa” tarkoittaa sitä, että kyseessä on sosiaaliasiamies ja koodi ”jst” tarkoittaa johtavaa sosiaalityöntekijää. Numeroluku tarkoittaa haastattelun järjestysnumeroa. Esittelen aineistosta esiin nousseet tulokset otsikkotasoisesti samojen teemojen kautta kuin ne esiintyivät haastattelurungossa (kts.liite 3). Aloitan kunnallisen sosiaalityön nykytilasta ja etenen sitten todennäköiseen ja toivottavaan tulevaisuuskuvaan. Lopuksi pohdin vielä erikseen, miten asiakkaan asema näyttäytyy nykytilassa ja tulevaisuuskuvissa. Olen tuonut esille tarkoituksellisesti paljon asiantuntijoiden alkupe räisiä sitaatteja. Koen tärkeäksi esittää heidän ajatuksiaan mahdollisimman paljon, koska he ovat tämän tutkimuksen asiantuntijoita.



## 7 KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN NYKYTILA

Asiantuntijoiden pohdinta sosiaalityön nykytilasta oli hyvin käytännönläheistä. He toivat puheessaan esille asioita, jotka puhuttavat sosiaalityön arjessa tällä hetkellä ja käyttivät konkreettisia esimerkkejä käytännön työstä. Se teki heidän puheensa mielenkiintoiseksi ja helpoksi seurata. Ehkä hieman yllätyin tästä, koska ennakko-oletukseni oli, että esimerkiksi johtavien sosiaalityöntekijöiden puheessa saattaisi korostua enemmän ns. hallinnollinen puhe. Minulle jäi kuitenkin vaikutelma, että he olivat hyvin kiinni kunnallisen sosiaalityön arjessa. Ehkä tämä johtuu siitä, että moni johtavista sosiaalityöntekijöistä saattaa tehdä myös asiakastyötä hallinnollisen työn lisäksi tai on mukana asiakastyön ohjauksessa. Sosiaaliamiehillä taas vastaavasti on sosiaalitoimiston arkeen hieman ulkopuolisempi suhde. He hahmottavat sitä asiakkaiden kertoman ja hankkimansa tiedon pohjalta. Toki moni sosiaaliamies on myös itse toiminut tai parhaillaan toimii sosiaalityön tehtävissä. Enemmistö sosiaaliamiehistä hoiti tehtävää oman työnsä ohella tai sivutoimisesti.

Moni haastateltavista pohti kunnallisen sosiaalityön nykytilaa luonnollisesti oman organisaationsa kautta ja toi esille esimerkkejä sen toiminnasta. Useimmissa kohdin asiantuntijoiden pohdinta liikkui kuitenkin myös yleisemmällä tasolla ja he pohtivat mm. asiakkaiden yhteiskunnallista asemaa. Erityisesti johtavien sosiaalityöntekijöiden puheessa tuli myös esille aikaperspektiiviä. Moni johtava sosiaalityöntekijä on ollut kunnalla töissä vuosikymmeniä ja he hahmottivat nykyhetkeä osin myös sen kautta. He muistelivat, miten asiat olivat olleet esimerkiksi 1980- tai 1990-luvuilla. Sosiaaliamiesten näkemyksissä korostui luonnollisesti asiakaspalaute, jota he saavat asiakkailtaan. Moni sosiaaliamies mietti aluksi sitä, miten osaa rajata pohdintansa vain sosiaalityöhön, koska he palvelevat kaikkia eri sosiaalipalvelujen asiakkaita. Silloin tällöin heillä puhe saattoikin kääntyä myös muille sektoreille, mutta aineiston analyysissä olen keskittynyt vain sosiaalityötä koskevaan puheeseen.

## 7.1 KUNTAKESKEINEN TEHOKKUUSNÄKÖKULMA

*”Sosiaalityöntekijöistä on tullut jotenkin tällaisia hallintovirkailijoita, mikä on tietysti surullinen asia, mutta tuntuu, että ei ole tälle itse sosiaalityölle aikaa vaan enemmänkin vaan päätösten tekemiselle. Hyvin paljon on mennyt siihen, että ne istuu tiskin takana ja asiakkaalla on joku ongelma ja ne tekee vaan päätöksen siitä ja vähän tuntuu että ne on enemmän kunnan..miten sen nyt sanos...näkökulma on kääntynyt enemmän kuntakeskeiseksi. Että miten tässä säästetään ja miten päästään mahdollisimman vähällä. Sen tyyppistä työtettä on enemmän... joka ainoassa päätöksessä joutuu miettimään sillä tavalla, että se on mahdollisimman edullinen kunnalle se päätös...et päätökset vois olla toisinkinpäin, asiakasmyönteisiä. Mut viimeeseen asti luetaan noita pykäläiä niin, että mitä meidän ei kuulu antaa tai maksaa. Se on semmonen yleinen...” / sa nro 3*

Sosiaalityön nykytodellisuutta kuvattiin kuntakeskeiseksi. Taloudelliset reunaehdot ja kunnan etu ovat nykyhetkessä läsnä. Kuntakeskeisyys on siirtynyt asiantuntijoiden mukaan myös sosiaalityön työotteeseen. Päätöksiä joudutaan miettimään siitä lähtökohdasta, millä tavalla ne olisivat kunnalle mahdollisimman edullisia.

### 7.1.1 Lisääntyneet työtehtävät ja rahapussin nyörien vahtiminen

Asiantuntijat kuvasivat kunnallisen sosiaalityön nykyhetkeä työtehtävien ja asiakasmäärän lisääntymisenä. Heidän mukaansa sosiaalityöhön on kerääntynyt pikkuhiljaa vuosien saatossa lisää uudenlaisia työtehtäviä. Näitä ovat tuoneet mm. laki kuntouttavasta työtoiminnasta, aktivointityö, työmarkkinatuki uudistus, etuuksilta pudonneet asiakkaat (ns. karenssi-asiakkaiden lisääntynyt määrä), sosiaalipäivystys, uuden lastensuojelulain mukaiset velvoitteet, uudet velvoitteet käsittelyajoista mm. toimeentulotuessa (seitsemän työpäivää) sekä lisääntyneet dokumentointivelvoitteet. Nykypäivän kunnallisessa sosiaalityön työmäärää lisäävinä tekijöinä nähtiin myös lukuisat työryhmät, hankkeet ja projektit, jotka vievät aikaa perustyöltä. Nämä yhteistyökuviot nähtiin hyvänä ja toimintaa kehittävänä asiana, mutta hankkeiden päällekkäisyyttä ja kohtaamattomuutta kritisoitiin.

Uudet tehtävät ovat asiantuntijoiden mukaan tuoneet lisää asiakkaita sekä kuormitusta ja painetta kunnalliselle sosiaalityölle. Eräs asiantuntija kuvaa tilannetta hullunkuriseksi. Hänen mukaansa seitsemän työpäivän aikaraja toimeentulotuen käsittelyyn laadittiin valta-

kunnan tasolta nimenomaan sen takia, että aiemmin riittävän nopeaan toimeentulotuen käsittelyyn ei puuttuvien resurssien vuoksi päästy. Nyt on sitten asetettu seitsemän päivän käsittelyvelvoite, mutta ei ole annettu lisää resursseja, jotta siitä selvittäisiin.

*”Tää on kurja tilanne, mutta se on totta tänä päivänä. Käytännössähän se tarkoittaa sitä, että kun on näitä määräaikoja...kun toimeentulotukipäätös pitää antaa asiakkaalle seitsemässä päivässä ja ihan sama lastensuojelujutuissa niin ei kerta kaikkiaan pystytä noudattamaan niitä lain vaatimia rajoja. Että vaikka kuinka olisi hyvä tahto ja muuta, mutta ei kukaan tee niitä ylitöinä. Tää ei ole vaan meidän ongelma vaan tämä on aika monessa kunnassa tää sama ongelma. ” / jst nro 11*

Asiantuntijoiden mukaan uusien tehtävien tuoma paine kunnalliselle sosiaalityölle aiheutuu nimenomaan siitä, että niiden hoitoon ei ole saatu lisäresursseja. Siksi työt kasautuvat, määräaikoja ei pystytä noudattamaan ja lakia joudutaan rikkomaan. Lisääntyneet tehtävät ja asiakasmäärä ovat johtaneet myös asiakasvalikointiin mm. sen suhteen, kenelle annetaan mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin.

*”Et tänä päivänä kun tää asiakkaitten tilanne on muuttunut siihen, että ne on tippunut kailta kelan etuuksilta ja heitä pitäis aktivoida, niin ei pitäis laskea vaan siihen, että ihmiset vuodesta toiseen lähettää meille jotain lappuja ja sitten niille maksetaan rahaa. Et heille pitäis enemmän ja enemmän antaa näitä käyntiaikoja. Siihen nähden ei ole lisätty ollenkaan resursseja...sitten ne (toimeentulotukiasiat) vaan kirjallisesti hoidetaan, kun ei saada käyntiaikoja. Et jotenkin tämä on mennyt siihen, että asiakkaat haluaisi tulla käymään, mutta sitten se on mahdotonta antaa sitä käyntiaikaa ja sitten mennään taas siihen kirjalliseen asiointiin. Et jotenkin toi etuuskäsittely ja kirjallinen käsittely niin tavallaan siitä on tullut semmoinen korvaava sosiaalityö eikä se ole sosiaalityötä. ” / jst nro 16*

Erityisesti toimeentulotuessa asiakkaita joudutaan ohjaamaan kirjalliseen asiointiin, jotta kasvavasta asiakasmäärästä selvittäisiin. Tämä nähtiin ristiriitaisena, koska asiakkailla on usein muutakin tuen tarvetta kuin taloudellisen tuen tarve, eikä näitä asioita voida käsitellä kasvottomalla kirjallisella palvelulla. Haastateltavien mukaan myös asiakkaat itse usein toivovat nopeampaa pääsyä henkilökohtaiseen keskusteluun, mutta resurssien puutteen takia sitä ei pystytä järjestämään seitsemän työpäivän aikana. Asiantuntijat kuvaavat, että etuuskäsittelystä ja kirjallisesta käsittelystä onkin tullut ikään kuin korvaavaa sosiaalityötä ajan puutteen takia. Eräs asiantuntija kertoi sekavasta tilanteesta, jossa asiakkaat saattavat jopa luulla, että asioidessaan etuuskäsittelyssä he asioivat sosiaalityössä, vaikka he eivät

ole koskaan päässeet sosiaalityöntekijälle asti. Myös kotikäynneille nähtiin tarvetta aikuis-sosiaalityössä, mutta resurssien puuttuessa niitä ei nyt juurikaan pystytä tekemään.

*”Et 1990-luku oli sitä kauheen tiukkaa, että silloin vaan kiristettiin ja karsittiin eikä hirveesti kehitetty sillä lailla toimintaa...nyt 2000-luvulla niin se tiukkuus on pysynyt mukana, se ei ole jäänyt sinne 90-luvulle. Ainakin täällä ja luulen että monessa muussakin kunnassa. Ja just ton palvelurakennemuutoksen takia ollaan vähän nyt sillai uuden kynnyksellä taas, että mitä sitten on sen jälkeen.” /jst nro 10*

Useat asiantuntijat muistelivat pohdinnoissaan sosiaalityön tilannetta 1980- ja 1990-luvuilta. 1980-lukua kuvattiin hyvänä aikana, jolloin oli työn tekemisen mahdollisuuksia eri tavoin. Asiakkaita oli silloin vähemmän ja rahaa suhteessa enemmän. Asiakkaiden tilanteisiin oli aikaa paneutua ja palveluihin oli mahdollisuus satsata enemmän rahaa. Taloudellinen tiukkuus ja palvelukiristykset alkoivat 1990-luvulla eivätkä ole siitä hellittäneet 2000-luvulle tultaessa. Nykypäivän tilannetta kuvattiin tiukan taloudenpidon ja säästämisen aikana:

*”Talous on tiukka, jatkuvia talouspaineita tulee tuolta poliittisilta päättäjiltä, mutta myös ylemmältä taholta siihen, että missä pitäis säästää. Joudutaan koko ajan miettimään mitkä palvelut priorisoidaan niin, että ne on meille tärkeitä ja mistä me voidaan tinkiä, koska meidän pitää säästää... se tuo paineita sosiaalityöntekijöille, mutta se tuo paineita myös esimiehille, että millä tavalla sitten priorisoi niitä palveluja.” /jst nro 2*

Asiantuntijat kertoivat esimerkkejä mm. siitä, että arjen tilanteissa on jouduttu laatimaan säästölistoja ja mietitty, mitä palveluja ei enää voi asiakkaille tarjota. Esimerkiksi päihdekuntoutukseen pääseminen on kiinni vuodenajasta. Loppuvuodesta ei päihdekuntoutukseen enää yleensä pääse, kun varatut määrärahat on käytetty. Tämä asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan, kun samantasoisien ongelman kanssa pääsee kuntoutukseen alkuvuodesta, mutta loppuvuodesta ei. Asiantuntijoiden puheessa usein esiintynyt esimerkki oli myös liian matalaksi resursoitu omaishoidontuki, jota saa vain muutamat ihmiset. Myös lastensuojelussa kustannuksia on jouduttu miettimään mm. sijoitusten suhteen. Asiantuntijoiden mukaan lastensuojelun kustannukset ovat kasvaneet huomasti ja yksityisten palveluntarjoajien hinnan määrittely on kirjavaa ja siinä on suurta vaihtelua. Tämä aiheuttaa budjettipainetta miettiä sitä, kuinka kalliisiin paikkoihin lapsia ja nuoria sijoitetaan, ja tulisiko lapsia

ja nuoria jopa siirtää halvempiin paikkoihin. Sosiaalityöntekijä, joka ammattietiikkansa mukaisesti miettii lapsen tai nuoren etua tällaisissa tilanteissa, joutuu todella hankalaan tilanteeseen. Asiantuntijat kertoivat myös alibudjetoinnista ja siitä, että avustusten kanssa noudatetaan ”*nippa nappa*” lakia, kuten eräs asiantuntija (jst nro 10) tilannetta kuvaa.

Haasteellisena koettiin se, että säästämiskäskyt tulevat ylhäältä poliittisesta päätöksenteosta, mutta vaikeiden säästö- ja priorisointivalintojen tekeminen ja niistä päättäminen jää käytännön työhön ja lähiesimiehille. Työntekijöiden vastuulle jää rahapussin nyörien vahtiminen ja he joutuvat tekemään paljon selvityksiä siitä, miksi jo valmiiksi alibudjetoidut rahat on ylitetty. Myös jyrkät priorisoinnit ja määrittelyt palvelujen rajauksessa saattavat synnyttää väliinputoavia asiakasryhmiä. Esimerkkinä tästä esitettiin kunnallisen kotipalvelun kaventuminen vain kaikista huonokuntoisimpien avuksi ja tiettyjen ryhmien rajaaminen kunnallisen kotipalvelun ulkopuolelle. Eräs asiantuntija vertaa kunnallista sosiaalipolitiikkaa yritysmaailmaan toteamalla:

*”että niinkun jatkuvasti luullaan että täällä on jotain löysää mitä voidaan kiristää pois. Niin, että jotenkin niinkun tämmöset yritysmaailman elkeet on tulleet tänne jäädäkseen.”* / (jst nro 2)

### **7.1.2 Norsunluutornissa istuvat päättäjät**

Asiantuntijat kuvaavat hankalana kunnallisen sosiaalityön virkamiesten arkitodellisuuden ja poliittisen päätöksenteon välistä kuilua:

*”Se on tavallaan hirveen turhauttavaa kun talousarvio, se täytyy tehdä siihen raamiin, että tietää jo valmiiksi, että se ei tule riittämään. Tietää, että tulee lastensuojelun sijoituksia ja tietää, että vuoden aikana tulee mielenterveyskuntoutujia ja tietää että se päihdehuollon kuntoutusraha ei riitä.. niin se täytyy silti ikään kuin itse esittää sellaisena se talousarvio. Ja sitten kun se ei riitäkään, niin sitten pitää selittää että miksi se ei riitä... eli tavallaan työntekijä pakotetaan olemaan tottelematta oman esimiesten antamia ohjeita ja sitten selittämään että miksi se on ollut tottelematon. Et mun mielestä se on kauheen epäreilua virkailijoita kohtaan. Niin johtavia sosiaalityöntekijöitä kuin muitakin virkailijoita kohtaan, että pannaan jo lähtökohtaisesti siihen asemaan, että sä tiedät että sun täytyy joko rikkoa lakia tai sitten niitä sääntöjä, mitä sulle on annettu tuolta hallintosäännössä että sä et saa ylittää määrärahoja. Ja sitten selität niitä miksi olet näin tehnyt...”* / jst nro 10

Asiantuntijoiden mukaan luottamusmiesten kuva sosiaalityön arjen todellisuudesta on hämartynt. Sosiaalityön arki ja asiakkaan elämän arki on heille vierasta. Tässä asiantuntijat viittasivat sekä oman kuntansa luottamusmiehiin sekä valtion tasolla toimiviin politikkoihin. Asiantuntijoiden mukaan luottamusmiehet ovat vaatineet säästöjä jopa lakisääteisistä viimesijaisista etuuksista. Myös uusien lakien edellyttämiä vaatimuksia ei joko ymmärretä tai haluta toteuttaa. Eräs asiantuntija kuvaakin tilannetta sanomalla, että ikään kuin olisi olemassa ”*virallinen totuus lain vaatimuksista ja joku arjen totuus, jossa niitä ei noudateta*”. (sa nro 4) Esimerkkinä hän käytti tässä uuden lastensuojelulain tuomia velvoitteita, joita ei hänen mukaansa ollut otettu riittävän vakavasti huomioon kyseisessä kunnassa. Asiantuntijoiden mukaan tämä saattaa johtua siitä, että luottamusmiehillä ei välttämättä ole sellaista tietämystä tai työkokemusta edustamaltaan sektorilta, että he osaisivat asettua sosiaalityön asiakkaan asemaan. Eräs asiantuntija ehdotti, että luottamusmiesten pitäisi tulla tutustumaan ihan käytännössä sosiaalityön arkeen. Myös taloudelliseen ajatteluun toivottiin laajempaa näkemystä. Tästä esimerkkinä otettiin ennaltaehkäisevä työote, joka esimerkiksi lastensuojelussa toisi pidemmällä tähtäimellä säästöjä kun korjaava työ vähentyisi. Tällainen käänne vaatisi rohkeita päätöksiä päättäjiltä. Asiantuntijoiden mukaan nyt tähän ei ole malttia, koska asioita tarkastellaan lyhytnäköisesti ja haetaan pikaisia säästöjä.

Eräs asiantuntija kuvasi sitä, että alalle saapuville uusille työntekijöille voi tulla yllätyksenä se, miten paljon taloudellisista ja tehokkuusnäkökulmista puhutaan sosiaalityössä koko ajan. Tehokkuusvaatimukset näkyvät työssä mm. siten, että mitataan suoritteita ja asiakasmääriä, joita työntekijöillä on ja asiakasmääriä pyritään tasaamaan työntekijöiden kesken. Asiantuntijat kokivat turhauttavana myös muiden palvelujen toimimattomuuden esimerkiksi terveydenhuollossa, joka heijastuu sitten myös sosiaalityön asiakkaisiin.

*”Et sosiaalitoimistossa oikeestaan näkyy se muiden palvelujen toimimattomuus. Että jos ei pääse asiakkaaksi mielenterveyspalveluihin, niin asiakkaat ovat terveyskeskuslääkärin palvelussa, jolloin hänen reseptinsä vaan uusitaan siellä. Ei hän minnekään psykiatrin tai psykologin luokse pääse mihinkään terapiakeskusteluun. Hän pääsee ehkä sosiaalityöntekijän luokse puhumaan elämän vaikeuksista, mutta hän ei saa sitä terapiapalvelua.” / jst nro 7*

### 7.1.3 Epäpätevät työntekijät ja työvoimapula

*”Tällä hetkellä tulee mieleen työvoimapula, täyttämättömät vakanssit, epäpätevät työntekijät, ylikuormittuneet... sellainen ylikuormittuneisuuden tila on monessa kunnassa monilla työntekijöillä... Meillä kun on tämä kelpoisuuslaki tullut niin...tuntuu, että odotin kovin paljon siltäkin. Jos se ois muuttanut tilannetta. Esimerkiksi kuntien semmoinen rekrytointipolitiikka olisi alkanut olemaan tanakampaa. Mutta esimerkiksi minusta se ei näy missään että kunnat oikeasti tietäis, että laki vaatii saamaan sosiaalityöntekijän vakanssille kelpoisen ihmisen. Siellä jo hakuilmoituksessa on helposti vaihtoehtona sosionomi (amk), että pätevien hakijoiden puuttuessa voidaan palkata. Niin siinä on jo signaali siitä, että ei me täällä niin kauhean paljoa sitä pätevyyttä arvosteta.”/sa nro 4*

Asiantuntijoilla tuntui olevan suuri huoli pätevän ja pysyvän työvoiman saatavuudesta kunnallisen sosiaalityön tehtäviin. Pätevien sosiaalityöntekijöiden puute ja työntekijöiden suuri vaihtuvuus ovat vastaaajien mukaan sosiaalityön arkipäivää tällä hetkellä. Asiantuntijat kertoivat tilanteista, joissa esimerkiksi kuntaan on vuosikausia haettu pätevää sosiaalityöntekijää, muttei ole saatu virkaan pysyvää työntekijää. Myös jopa laittomista tilanteista kerrottiin. Asiantuntijat kertoivat kunnista, joissa ei ole ainuttakaan pätevää viranhaltijaa sosiaalitoimessa. Asiantuntijoiden mielestä pätevien työntekijöiden puute ja suuri vaihtuvuus saavat aikaan sen, että työstä puuttuu kokonaisvaltaisuus ja pitkäjännitteisyys. Jos työssä on epäpätevä henkilö, se tarkoittaa aina lyhyitä määräaikaista pätkiä viranhoitoon. Syynä tähän tilanteeseen asiantuntijat pitävät mm. työn huonoa arvostusta ja palkkauksen jälkeensä jääneisyyttä. Erilaiset paremmin palkatut kehittämishankkeet, projektit ja yksityinen sektori houkuttavat sosiaalityöntekijöitä enemmän kuin kunnallinen perussosiaalityö. Eräs asiantuntija totesi kuitenkin, että *”kyseessä ei ole vain projektien vetovoima vaan myös kunnallisen sosiaalityön työntövoima sieltä pois päin.”* (sa nro 6)

Epäpätevien työntekijöiden käyttämisen sosiaalityöntekijöinä mahdollistaa laki. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista ja sen pykälä 12 määrittää erityisenä säännöksenä poikkeuksen kelpoisuusvaatimukseen. Pykälän 12 mukaan sosiaalityöntekijänä voi toimia henkilö, jolta puuttuu sosiaalityöntekijän pätevyys, mutta jolla on opintojensa perusteella edellytyksiä hoitaa tehtävää. Laki määrää kuitenkin, että tällainen henkilö voi toimia tehtävässä enintään vuoden ajan ja sitten paikka on laitettava uudelleen julkiseen hakuun. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista

29.4.2005/272.) Asiantuntijoiden kertoman mukaan tätä lain suomaa erityissäännöstä käytetään paljon.

Työntekijöiden jatkuva vaihtuvuus on rasite myös työyhteisölle, jonka toivoisi olevan vahva ja raskasta työtä tukeva yhteisö. Asiantuntijat olivat huolissaan myös sosiaalityöntekijöiden jaksamisesta.

*”Mulle kantautuu tietoa sellaisesta asteittaisesta uupumisesta, vastuuta on enemmän kuin konsanaan yksi ihminen pystyy kantamaan ja sitten se vastuun tunne ja riittämättömyyden tunne uuvuttaa ja sitten tulee kaikennäköisiä vaikeuksia ja sairaslomille jäämisiä. Sellanen on jotenkin surullista kyllä päällimmäinen kuva.” / sa nro 4*

Raskas työ näkyy sairaslomina ja saa työntekijöitä hakeutumaan myös vuorottelu- ja virkavapaille, jolloin tarvitaan sijaisia. Luonnollisesti myös alan naisvaltaisuus näkyy äitiys- ja vanhempainvapaina. Jatkuva työntekijöiden vaihtuvuus koettiin asiakkaille sekä työyhteisölle hankalaksi asiaksi. Myös jatkuva uusien ihmisten perehdyttäminen tuo lisätyötä ja kuormitusta henkilöille, jotka perehdytystä tekevät. Eräs johtava sosiaalityöntekijä kertoi pitäneensä kirjaa työyhteisönsä vaihtuvuudesta. Hänen mukaansa puolet henkilöstöstä on vaihtunut joka vuosi. Hän kertoi, että erityisen hankalaa on ollut saada työyhteisöön työntekijöitä, joilla olisi jo jonkin verran työkokemusta sosiaalityöstä. Ne muutamat kunnat, jotka kuvasivat työvoimatilannettaan paremmaksi, kertoivat, että he olivat aktiivisesti panostaneet työvoiman rekrytointiin. Tämä oli tapahtunut tekemällä aktiivista työtä rekrytointiin eteen esimerkiksi houkuttelemalla opiskelijoita ja panostamalla sosiaalityön opiskelijoiden harjoitteluihin.

Diakonia-ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämispalvelujen sosiaalityöntekijöille suunnatussa tutkimuksessa selvitettiin työssä pysymiseen ja henkilöstön saatavuuteen liittyviä kysymyksiä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden työssä pysymistä ja saatavuutta heikentävät työhyvinvointiin ja työolosuhteisiin liittyvät ongelmat kuten mm. liian vähäiset resurssit suhteessa työmäärään, huono palkkaus, huono työn arvostus, heikko julkisuuskuva sekä ongelmat johtamisessa. Se, mikä sosiaalityöntekijöitä työssä kiinnosti oli haastava, vaihteleva ja sisäisesti palkitseva työ. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 18-22.)



Tutkimuksen tulosten pohjalta onkin helppo todeta, että myös omassa aineistossani esiintynyt huoli sosiaalityöntekijöiden työssä pysymisestä on aiheellinen ja vakava. Aineistoni asiantuntijoiden havainnot ilmiön syystä (mm. huono palkkaus ja työn arvostus) olivat samansuuntaisia Diakonia-ammattikorkeakoulun tutkimuksen kanssa. Sen mukaan sisäisesti palkintoa antava työ kuitenkin tyydyttää sosiaalityöntekijöitä. Onko sitten niin, että tähän mennessä sosiaalityöntekijöitä on pidetty liiaksi kutsumusammatin tekijöinä, joille riittää palkaksi työstä tuleva hyvä mieli? Onko tämä tilanne nyt muuttumassa ja työntekijät ovat lähteneet etsimään parempia työolosuhteita kun vaihtuvuus on lisääntynyt työpaikoilla? Tulevaisuus näyttäneen sen, riittääkö tulevaisuuden sosiaalityöntekijöille palkkioksi oma sisäinen työn arvostus vai ryhtyvätkö he ponnekkaammin vaatimaan työlleen myös ulkoista arvostusta resurssien ja paremman palkkauksen perässä.

Usein työvoimapulaa ja rekrytoinnin ongelmia katsotaan työnantajan näkökulmasta ja niitä pidetään ongelmina työyhteisöille. Mielestäni myös sosiaalityön asiakkaila tulisi olla oikeus pysyvään ja ammattitaitoiseen henkilöstöön, jotta asiakkuussuhteet eivät kärsi jatkuvista työntekijävaihdoista.

## **7.2 ASIAKKAIDEN ERILAISET ASEMAT**

Asiantuntijat kuvaavat, että kokonaisvaltaisempi ote on häipynyt sosiaalityöstä. Ennen oli muitakin toimijoita, jotka tekivät asiakkaan eteen jotain, mutta nyt vastuu on jäänyt yksin sosiaalitoimelle. Asiakkaita on myös pudotettu pois muiden palvelujen piiristä ja se näkyy sosiaalitoimessa. Esimerkiksi ns. karenssiasiakkaiden määrä on lisääntynyt. Sosiaalityön resurssipula on aiheuttanut sen, että asiakkaiden tilanteisiin ei ehditä enää paneutua tarpeeksi huolellisesti ja kokonaisvaltaisesti edes sosiaalitoimessa. Kiireen takia on siirrytty yhä enemmän ns. kasvottomaan palveluun eli asioiden kirjallinen käsittely on lisääntynyt.

### 7.2.1 ”Desibelidemokratia”

*”No mun mielestä sen asiakkaan pitää olla tänä päivänä aika vahva. Pitää osata vaatia niitä oikeuksia ja tietää oikeutensa ja vielä keksiä, että mistä niitä ikään kuin lähtee hakemaan.” /sa nro 5*

Asiantuntijat kuvasivat, että sosiaalityön asiakkaissa on eroja. Osa asiakkaista on aktiivisia ja he ovat tietoisia oikeuksistaan ja vaativat itselleen palveluja. Eräs haastateltava totesi, että sosiaalityön asiakkuudessa toteutuu hänen mielestään ns. ”desibeli-demokratia”. Oikeuksia ja palvelua itselleen tai omaisilleen äänekkäimmin vaativat asiakkaat niitä myös helpoimmin saavat. Esimerkkinä tästä esitettiin mm. taistelu sosiaalityöntekijän käyntiajoista. Käyntiaikaa itselleen voimakkaasti vaativa asiakas voi saada sen nopeammin kuin hiljaisempi asiakas, vaikka heidän pitäisi teoriassa olla asian suhteen samalla viivalla.

Sitten vastaavasti on näitä ”hiljaisia” asiakasryhmiä, joiden omat kyvyt ja taidot hakea palveluja ovat rajoittuneet. Näistä ryhmistä esimerkkeinä mainittiin päihde- ja mielenterveysongelmaiset. Huoli päihde- ja mielenterveyskuntoutujista tuli esille myös Karvinen-Niinkosken ym. (2005, 57) tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijät arvelivat että päihdeongelmaisilla esiintyy puutteita mm. palvelujen saatavuudessa ja riittävydessä ja mielenterveyskuntoutujilla puutteita oli mm. asumisessa ja toimeentulossa. Voisiko tämä tutkimustulos selittyä juuri näiden asiakasryhmien hiljaisuudella tai sillä, että mielenterveyskuntoutujat tarvitsivat palveluohjausta hakeakseen asuntoa tai toimeentulotukea?

Sosiaalityö voi myös itse omalla toiminnallaan aiheuttaa (jopa tietämättään) sen, että asiointi ja palveluihin hakeutuminen voi olla joillekin asiakkaille vaikeaa. Sosiaalityön palveluissa on usein tietyt käyntiajat, soittoaajat tai määräajat, jotka rajoittavat työntekijän tavoitettavuutta. Asiantuntijat kertoivat, että nämä seikat aiheuttavat hankaluutta niille asiakasryhmillä, joiden kyvyt hakeutua palveluihin ovat rajoittuneet tai he eivät hakeudu oma-toimisesti palveluihin. Jos asiakkaat eivät saa sosiaalityöntekijää tunnin soittoaajan aikana kiinni, he saattavat jopa luovuttaa. Silläkin on merkitystä, millaisen kohtelun asiakas saa

ensikosketuksessaan sosiaalitoimistoon. Ikäihmisten asema palvelujen käyttäjänä tuotiin esille. Heillä saattaa esiintyä tietämättömyyttä palveluista tai häpeää käyttää niitä.

Sillä voi olla merkitystä, mihin asiakassektoriin avun tarpeessa oleva henkilö kuuluu. Lastensuojelun asiakkuus mainittiin asiantuntijoiden puheessa jopa myönteiseen sävyyn sen suhteen, että se on vahvin tae palvelun ja tukitoimien saatavuudesta. Melkein jokaisessa kunnassa oli tilanne, että lastensuojelun toimenpiteet olivat kasvaneet viimeisten vuosien aikana paljon ja tämä puhutti. Avohuollon toimenpiteiden ja sijoitusten määrät ovat kasvusuunnassa. Lisääntynyt tarve lastensuojelussa on imenyt paljon resursseja. Taistelussa niukoista resursseista lastensuojelutyö vie usein voiton muista sosiaalityön sektoreista. Tämä herätti asiantuntijoissa huolta siitä, miten aikuissosiaalityön ja muiden marginaalisempien asiakasryhmien käy, jos lastensuojelutyö koetaan tärkeämmäksi sektoriksi. Koska kaikki resurssit ovat menneet lastensuojelussa korjaavaan työhön, ennaltaehkäisevään työtöteeseen ei ole juurikaan päästy. Myös yhteisöllinen ja rakenteellinen työote on jäänyt sosiaalityössä yksilökohtaisen työn varjoon.

*”Nämä ensisijaiset etuudethan... niiden taso on aika alhainen ja sosiaalityö joutuu sitten... koska ei se toimeentulotuen tasokaan ole korkea.. niin tämä on musta semmonen, mikä ihan niin kuin tämän syksyn asioita ja johtuu varmaan tästä inflaatiokehityksestä ja myös hintojen ja sähkön noususta, niin se vaikuttaa perheiden ja yksinäisten ihmisten elämään ja lisää semmoista ahdistusta ja katkeruutta ja sitä kautta muidenkin palveluiden tarvetta. Taloudellinen tilanne ihmisillä on tiukka.” / jst nro 14*

Asiakkaiden asemaan ei vaikuta pelkästään se, minkä sosiaalityön sektorin asiakkaita he ovat tai kuinka aktiivisia he ovat vaatimaan itselleen palveluja. Sosiaaliturva ja sen taso vaikuttaa ihmisten elämään hyvin merkittävästi ja on osa sosiaalityön arkea. Sosiaalityön asiantuntijat olivat puheenvuoroissaan huolissaan asiakkaidensa yhteiskunnallisesta eriarvoistumisesta ja syrjäytymisestä. Tämä havainto on samansuuntainen, josta myös toimeentulo- ja hyvinvointierojen kasvusta raportoineet tutkijat (mm. Myllyniemi 2008; Moisio 2008) ovat olleet huolissaan. Aineistoni asiantuntijoita huolesti erityisesti perusturvan alhainen taso ja siitä syntyvät ongelmat asiakkaille. Perusturvan tason mataluus on aiheuttanut jopa sen, että monista ihmisistä on tullut sosiaalitoimiston asiakkaita, vaikka heillä ei olisikaan varsinaista sosiaalityön tarvetta. He joutuvat hakemaan toimeentulotukea sosiaalitoimistosta, koska ensisijaiset etuudet ovat niin matalatasoisia. Asiantuntijoiden kertoman

mukaan asiakkaat ovat todella tiukoilla taloudellisesti ja myös velkaantuvat. Taloudellisen tiukkuuden myötä syntyy muita ongelmia. Asiantuntijoiden mukaan syksyn 2008 inflaatiokehitys ja hintojen kasvu ovat entisestään vaikeuttaneet toimeentulotuen varassa olevien asiakkaiden tilannetta ja aiheuttaneet heidän parissaan ahdistusta ja katkeruutta.

## 7.2.2 Monimutkaistuneet ongelmat ja rajaavat palvelut

Yhteiskunnan palvelu- ja etuusjärjestelmä on monimutkainen ja asiakas voi jäädä ilman palvelua ja etuutta, jos hän ei tiedä tai osaa niitä hakea. Tämän takia asiantuntijoiden mukaan palveluohjaukseen pitäisi panostaa enemmän. Asiantuntijoiden mukaan sosiaalityön asiakkaiden ongelmat ovat monimutkaistuneet. Harvemmin on enää niin, että ihmisellä on yksi pieni ongelma, johon hän tarvitsee avun, vaan ongelmat ovat moninaisia. Asiakkailta on esimerkiksi päihdeongelmia, mielenterveysongelmia, yksinäisyyttä, syrjäytymistä, köyhyyttä, pitkittyntä työttömyyttä, näköalattomuutta elämää kohtaan, rikollisuutta tai väkivaltaa.

*” Ja sitten tämä pitkittynyt työttömyys...että aikasemmin oli kunnilla näitä työllistämismenettelyjä ja ihmisillä oli kuitenkin, vaikka he oli työttömänä niin säännöllisesti parin vuoden välein joku puolen vuoden tai vuodenkin tammoinen työllistämiskausi...että ennen ihmisillä oli näköalaa enemmän. Että nyt se on varmaan monella käynyt semmoiseksi aika näköalattomaksi, joka sitten masennusta tuo ja ehkä väkivaltaistakin käyttäytymistä. Silloin aikasemmin vaikka ei ollut niin erinomaisen hyvä ammattihenkilö, niin tammöisiä apu- ja tukitoimia oli. Tavallaan tammöset heikommatkin pysty tuota jollakin lailla sitoutumaan tietyn ammattiryhmän... oli autoapumiehiä, rakennusapumiehiä ja kaikenlaista siivoustyötä ja tammösissä.. niin tavallaan se nosti ihmisen itsetuntoa. Ja tällä hetkellä sitä kautta on sitä näköalattomuutta kun ei ole tätä...” /jst nro 12*

Moni toi esille sen, että työelämä on muuttunut vuosien saatossa kovemmaksi. Päästäkseen töihin pitää olla tehokas ja hyvin koulutettu huippuammattilainen. Ennen oli tarjolla myös toisentyppisiä työtehtäviä kuten autoapumiehen, rakennusapumiehen tai siivoojan tehtäviä, jossa moni pärjäsi ja sitä kautta palkkatyö toi elämään mielekkyyttä ja nosti itsetuntoa. Nyt tällaiset apumiesten työtehtävät ovat hävinneet ja tarjolla on pääasiassa korkean osaamisen työpaikkoja. Tätä kautta monet syrjäytyvät pysyvästi työmarkkinoilta tai koulutuk-

sesta, ja se aiheuttaa heille näköalattomuutta elämään. Asiantuntijoiden mielestä yhteiskunnassa pitäisi olla erilaisia työmarkkinoita eritasoisille työntekijöille, esimerkiksi välityömarkkinoita työttömille henkilöille ja mielekästä tekemistä tai toimintaa työkyvyttömille. Tämä toive on tullut esille myös Erosen ym. (2007, 118.) tutkimuksessa, jonka mukaan sosiaali- ja työvoimahallinnon asiantuntijoista puolet piti erittäin tärkeänä välityömarkkinoiden kehittämistä yhteiskuntaan.

Se koettiin turhauttavaksi, että muut palvelujärjestelmät rajaavat hyvin tarkasti sen, kenelle ja millä edellytyksillä palvelua annetaan.

*”Et kunnat määrittelee eri tavoin kenelle esimerkiksi kotipalvelua annetaan. Semmonen oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus ei ole niin kuin selvää tai milloin esimerkiksi alkaa vanhusten asumispalvelut? Silloin kun täytät 65 vuotta? Mutta minne se 64-vuotias menee? Odottaa vuoden kotonaan huonoissa olosuhteissa, että pääsee vanhusten vuokra-asuntoon? Et jos ne on hirveen jyrkkiä tällaisia priorisointeja niin sitten tulee aina niitä väliinputoajia entistä enemmän.” /jst nro 7*

Asiantuntijoiden mielestä tiukat rajaukset aiheuttavat väliinputoajia. Esimerkkinä tästä kunnallisen kotipalvelun rajaaminen vain tietyn ikäisille, hyvin heikkokuntoisille vanhuk- sille. Kotipalvelun tarpeessa olisivat myös lapsiperheet. Väli aikaista kotiapua tarvitsisivat lisäksi äkillisesti sairastuneet vanhukset, jotka eivät kuitenkaan täytä ikärajakriteerejä. Kotiapua saattavat tarvita myös yksin asuvat aikuiset mielenterveysasiakkaat, joilla on vaikeuksia elämänhallinnan kanssa.

### **7.2.3 Asiakkaiden parantunut kohtelu ja vahvistunut lainsäädäntö**

*”Mutta kyllä mun mielestä asiakkaita hyvin kohdellaan ja hyvin joustavasti otetaan vastaan. Ja moni työntekijä hääriä niitten puolesta, että ne saa sen pyytämänsä palvelun ja mahdollisimman nopeasti. Et kyllähän siinä semmoista asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakaslähtöisyyttä tämä meidän työ kuitenkin on.” / jst nro 16*

Asiantuntijoiden mielestä sosiaalityön asiakkaan kohtelu, osallisuus ja tasavertaisuus on lisääntynyt sosiaalityön asiakasprosesseissa ja asiakaslähtöisyydestä puhuminen on tuonut sosiaalityön otteeseen lisää asiakasmyönteisyyttä. Sosiaalityön toiminnasta on pyritty teke-

mään enemmän läpinäkyvää, jotta asiakas tietää mistä on kyse. Asiakkaiden tietoisuuden parantuminen oikeuksistaan auttaa heitä parantamaan asemaansa. Eräs haastateltavista kuvaa tilanteen parantumista työntekijöiden asennoitumisen parantumisena. Hänen mukaansa ennen asiakkaat olivat enemmän sosiaalityöntekijän ”vallan alla”. Oli siis työntekijäkohtaista, kuinka paljon asiakkaalle kerrottiin hänen oikeuksistaan ja kuinka paljon hänelle niitä annettiin. Tällainen kohtelu on vastaajan mielestä nyt jäänyt pois ja nykyään ollaan työssä hyvin asiakaspalveluhenkisiä.

*”Mutta sitten toisaalta varmaan asiakkaan asema on sillai parempi kuin ennen, että on yritetty tehdä siitä toiminnasta enemmän läpinäkyvää, että se asiakas tietää mitä tehdään ja miks tehdään ja pääsee niin kuin mukaan miettimään niitä asioita enemmän kuin ennen. Ja toisaalta sitten nää julkisuuslaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja tämmöset muut uudet lait on niin kuin vahvistaneet sitä asiakkaan asemaa ja asiakkaat tietää nykyään sen asemansa ja oikeutensa paremmin kuin ennen. Lakimiehiä käytetään herkemmin, valituksia tehdään herkemmin. Toki siihen ohjataankin, että voi valittaa jos on tyytymätön.” /jst nro10*

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) sekä sosiaaliasiamiestoiminta on molempien asiantuntijaryhmien mukaan tuonut parannusta sosiaalityön asiakkaan asemaan. Sosiaaliasiamiestoinnin myötä asiakkaan turvaksi on tullut ns. puolueeton taho, jonka luokse asiakas voi mennä tarkistuttamaan asiansa ja kysymään neuvoa. Sosiaaliasiamiehet kertoivatkin erilaisista syistä miksi asiakkaat ottavat heihin yhteyttä. Sosiaaliasiamiehet kertoivat myös siitä, että usein sosiaalityöntekijöiden vaikea tavoitettavuus saattaa näkyä heidän työssään. Asiakkaat ottavat yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos eivät saa sosiaalityöntekijää kiinni ja haluavat kysyä asiansa käsittelystä tai tarvitsevat neuvontaa ja ohjeistusta. Sosiaaliasiamiehet tekevät asiakkaan edun turvaamisen lisäksi paljon ohjaus- ja neuvontatyypistä työtä, jonka pitäisi luonnollisesti kuulua myös jokaisen sosiaalitoimiston tehtäviin. Onko niin, että resurssien puutteessa tästä ohjaustyypisestä työstä on jouduttu karsimaan kuntien sosiaalitoimistoissa? Asiakkailta on myös mahdollisuuksia tehdä esimerkiksi valituksia tai muistutuksia, jotka voivat tuoda asiakasnäkökulmaa esille. Näiden teossa asiakkaat saavat apua sosiaaliasiamiehiltä.

Kunnallisen sosiaalityön asiakkaan asemaa nykytilassa voisi asiantuntijoiden vastausten perusteella kuvata tiivistetysti sanalla monitahoinen. Asiakkaan asema voi riippua esimerkiksi siitä, onko palvelut järjestetty kunta- vai asiakaslähtöisesti. Kuntakeskeinen asenne

vaikuttaa sosiaalityön työotteeseen ja näkyy mm. resurssivajauksina ja säästöinä asiakkaiden palveluista. Sosiaalityöntekijöiden työtehtävät ja asiakasmäärät ovat lisääntyneet, mutta resurssit ovat pysyneet samoina. Tämä on johtanut asiakasvalikointiin ja kirjallisen asioinnin lisääntymiseen. Tämä tehokkuus- ja kuntakeskeinen puhe sopii New Public Management ajattelutapaan, jossa Raunion (1993, 220, 470-471.) mukaan korostetaan tuloksellisuutta, kannattavuutta ja tuottavuutta. Asiantuntijoiden puhetta kuunnellessa tuntui siltä, että nämä asiat kuuluvat keskeisenä osana kunnallisen sosiaalityön nykyhetkeen.

Yhä useimmin sosiaalityön palveluja ovat asiakkaille antamassa epäpätevät ja määräaikaiset sijaiset. Kaiken tämän työpaineen keskellä sosiaalityöntekijöiden palvelualttius ja työ-moraali on kuitenkin säilynyt korkealla, sillä asiantuntijat arvioivat asiakkaiden kohtelun parantuneen ja asiakasmyönteisyyden lisääntyneen. Pelottavimmalta kuitenkin kuulosti se, että asiakkaan asema ja hänen saamansa palvelu voi olla kiinni siitä, mitkä ovat hänen henkilökohtaiset kykynsä hakea palvelua tai minkä sektorin (esimerkiksi aikuissosiaalityö tai lastensuojelutyö) palveluja hän tarvitsee.

## **8 KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN TODENNÄKÖINEN**

### **TULEVAISUUSKUVA**

Kuvatessaan kunnallisen sosiaalityön todennäköistä tulevaisuuskuvaa, asiantuntijat pohtivat paljon sitä, mihin maailma ja yhteiskunnallinen kehitys on menossa ja mitä vaikutuksia sillä on sosiaalityöhön. Neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että 12 vuodessa ei mitään suuria muutoksia ehdi tapahtumaan sosiaalityön kentällä. Muut vastaajat ennustivat erilaisia muutoksia tapahtuvan. Työvoimapula, joka nähtiin ongelmana jo nykytilanteessa, liittyi asiantuntijoiden pohdintaan myös todennäköisestä tulevaisuuskuvasta. Asiantuntijat arvioivat, että tulevat nuoret työntekijät eivät lähde tekemään kunnallisen sosiaalityön kuormittavaa ja vastuullista työtä nykyisen kaltaisilla matalilla palkoilla. Karvinen- Niinikosken ym. (2005, 26-33, 97, 102.) tutkimuksessa epäpätevien työntekijöiden suuri osuus sosiaalityössä nähtiin tulevaisuuden uhkana sen takia, että siihen liitettiin pelkoa sosiaalityön koulutusvaatimusten alentamisesta. Tällainen perustelu ei tullut aineistossani esiin, vaikka työvoimapulasta puhuttiinkin. Myös nykyhetkessä läsnä oleva resurssien niukkuus ja tiukat taloudelliset reunaehdot arveltiin olevan todennäköinen ja vallitseva olotila myös tulevaisuudessa.

### **8.1 SOSIAALISET ONGELMAT LISÄÄNTYVÄT**

*”Suomessa on joukko ihmisiä, jotka voi paremmin kuin koskaan ennen ja sit on se joukko joka voi huonommin kuin koskaan ennen. Ja jotenkin alkaa tuntua siltä, että tämä huonoimmin voiva joukko saattaa kasvaa...Et se on yksinäisten, työttömien, päihteidenkäyttäjien, mielenterveysongelmaisten, hoidosta pois pudonneiden joukko, joka tulee olemaan se mikä kasvaa...Et en näe ruusuista tulevaisuutta.. päinvastoin mä näen sen, että tämä yhteiskunta jakautuu.” /jst nro 11*

Asiantuntijoiden mukaan sosiaalityölle on tulevaisuudessa tarvetta ja kysyntää entistä enemmän. Asiantuntijoiden mukaan yhteiskunta on jo nyt kahtia jakautunut ja he arvioivat, että tämä kehitys jatkuu myös todennäköisessä tulevaisuuskuvassa. Asiantuntijat olivat huolestuneita yhteiskunnassa lisääntyneistä ns. kovista arvoista. Asiantuntijoiden mukaan sosiaalityölle on kysyntää tulevaisuudessakin, koska sosiaaliset ongelmat ja syrjäytynei-



syys lisääntyvät ja syvenevät. Sosiaalityölle tämä tarkoittaa asiantuntijoiden mukaan sitä, että asiakkaiden ongelmat ovat entistä haasteellisempia ja monimutkaisempia. Tulevaisuudessa lisääntyvistä ongelmista mainittiin mm. pitkittynyt työttömyys ja päihdeongelmat.

*”Mä pahoin pelkään että nämä sosiaaliset ongelmat ei tule ainakaan vähenemään. Päihdeongelma yhtenä niistä ja myöskin työttömyys. Saattaa olla että ne kasvaa entisestään. Toivon mukaan olen väärässä. Ja sitten tämä jatkuva kehitys mikä nyt on nähtävissä tää markkinavoimavetoinen kehitys, missä kaikki mitataan rahalla ja ihmiset haalii maallista mammonaa itselleen ja ajaa omaa etuaan ja muuta...niin tuleeko se lisääntymään ja miten se heijastuu näihin sosiaalsiiin suhteisiin ja perheisiin? Että jos tämä kaikki jatkuu ja aina meillä on vaan mielessä tämä taloudellinen kasvu niin se saattaa entisestään luoda tarvetta sosiaalityölle. Et se aiheuttaa pahoinvointia ja se pahoinvointihan näkyy täällä meillä. Eli hyvinvointiyhteiskunnassa on myös paljon sitä pahoinvointia myös tästä syystä.” /sa nro 13*

Asiantuntijat arvelivat, että yhteiskunnassa vallalla oleva taloudellisten asioiden ihannoiti ja itsekäs elämäntyyli saattavat aiheuttaa perheissä pahoinvointia enenevässä määrin. Eri-tyisesti asiantuntijat olivat huolissaan niistä nuorista asiakkaista, jotka ovat jo pahasti syrjäytyneet tai ovat syrjäytymisvaarassa. Asiantuntijoiden mukaan sosiaalityön tarve kasvaa tulevaisuudessa erityisesti vanhusasiakkaiden sekä maahanmuuttajien ja pakolaisten parissa. Asiantuntijoiden mukaan maahanmuuttajien ongelmiin ja kotoutumisen sujuvuuteen pitäisi panostaa. Asiantuntijoiden mukaan myös työperäinen maahanmuutto voi lisätä sosiaalityön tarvetta, koska perheet tarvitsevat erilaisia palveluja ja yhteiskuntaan sopeutumisen kanssa voi tulla vaikeuksia. Pakolaiset taas vastaavasti ovat nähneet ja kokeneet paljon kärsimyksiä. Koska pakolaiskiintiöt ovat pieniä, pakolaisen statuksen kriteerit ovat nousseet ja pakolaisilla on entistä haastavampia traumoja taustallaan. Siksi he tarvitsevat palveluja, tukea ja terapiaa. Kansainvälistymisen ja rajojen avautumisen myötä sosiaalityö kohtaa uudenlaisia haasteita, esimerkiksi kerjäläisten, ihmiskaupan uhrien, prostituution, järjestäytyneen rikollisuuden ja huumeiden kautta.

Asiantuntijoiden puheessa vilahtivat esimerkkeinä usein syrjäytyneet nuoret. Nuorista olttiin huolissaan ja pohdittiin, mitä yhteiskunnassa ja sosiaalityössä voitaisiin tehdä nuorten eteen. Varmasti asiantuntijoiden puhe nuoriin panostamisesta on todella aiheellinen ja tärkeä. Kerätessäni aineistoani syksyllä 2008 Suomessa tapahtui Kauhajoen kouluampumistapaus, jossa kuoli 11 ihmistä. Tämä surullinen tapaus ja vuotta aiemmin tapahtunut Jokelan vastaavanlainen kouluampumistapaus käynnisti mediassa syksyllä pohdintaa Suomen

nuorten hyvinvoinnista. Tämä varmasti näkyy näissä asiantuntijoiden pohdinnoissa, sillä huomasi nuorten asioiden tulevan voimakkaasti esille juuri niissä muutamissa haastattelussa, jotka ajoittuivat Kauhajoen tragedian jälkeisille päville.

## 8.2 VAATIVAT ASIAKKAAT

*”Et nää ketkä ei pysty pitään puoliaan, heidän asema ei tule ainakaan paranemaan juuri mihinkään. Mut sit kun ajattelee esim. tätä eläkeläisten joukkoa, niin siellä alkaa olla kovat koulutustasot...ihmiset on oppinut pitään puoliaan, että ne ei hyväksy mitä tahansa vastauksia....et sitä kautta mä luulen, että se asiakkaiden ääni tulee kyllä kuulumaan tulevaisuudessa...”/ sa nro 3*

Asiantuntijat kuvailivat uutta sosiaalityön asiakassukupolvea erilaiseksi kuin aiempia. Tämän päivän nuorille sosiaalityön asiakkuus näyttäytyy enemmän normaalina palveluna kuin vanhemmalle ikäpolvelle. Eräs asiantuntija kuvasi tätä ilmiötä *”sosiaalihuollon perinteisen leiman haalistumisena.”* Nuoret ovat myös tietoisia oikeuksistaan ja osaavat paremmin vaatia ja etsiä palvelua. Heillä ei ole myöskään korkeaa kynnystä hakeutua palvelujen piiriin. Osilla nuorista kynnys sosiaalitoimeen voi olla matala sen takia, että heillä on jo toisen sukupolven asiakkuutta sosiaalitoimessa, kun heidän vanhempansa ovat asioineet siellä. Kokonaisuudessaan ottaen asiantuntijat arvioivat, että sosiaalityön asiakkaat ovat tulevaisuudessa todennäköisesti vaativampia asiakkaita.

*”Vanhusten tilanne varmaan jossain vaiheessa, siihen varmaan jotain lakia rupee löytymään. Kyllä ainakin nämä politiikan lupaukset on sen kaltaisia. Kyllä tietenkun kun suuret ikäluokat tässä rupeaa eläköitymään, niin on siinä sen verran massaa, että vähän varmaan rupee sitten näkymään...Mutta en mä tiedä mitä se sosiaalityö siinä kohtaa sitten tulee olemaan...ehkä suuret ikäluokat ei sitten niin paljon tarvii, niillä voi olla itsellään sellaisia valmiuksia, että eivät tarvitse sosiaalityötä...” /jst nro 17*

Ikärakenteen vaikutukset ja väestön ikääntyminen vilahtelivat asiantuntijoiden puheessa. He pohtivat sitä, miten ikääntyvän väestön tarpeet näkyvät palveluissa. Arvioita esitettiin siitä, että kun suuret ikäluokat vanhenevat, niin he ovat myös vaativia asiakkaita ja parannuksia voi tulla sitä kautta vanhusväestön tilanteeseen. Suurilla ikäluokilla on parempi koulutustaso ja massavoimaa takanaan vaatimuksilleen. Toisaalta arvioitiin, että suuret ikäluokat eivät välttämättä tarvitse kunnallisen sosiaalityön palveluja suuressa määrin, koska

heillä on varallisuutta ja parempi elintaso. Sitä kautta heillä on mahdollisuus ostaa palveluja muualtakin. Sosiaalityön asiakkaan aseman arveltiin paranevan myös uusien lakimuutosten kautta ja valtio jatkaa sellaisten uusien lakien ja säädösten laatimista, jotka parantavat asiakkaan asemaa.

### 8.3 MUUTOKSET PALVELUPALETISSA

*”Nuoretkin kun ne semmosen elämäntavan omaksuu, että sitä kaljottelua on 16-vuotiaasta ihan säännöllisesti, niin mihin kaikkeen se vaikuttaa. Ja toinen sitten tietysti semmonen asiakaskunta, joka on että nyt on otettu vähän haltuun näitä pitkäaikaistyöttömiä ikään kuin passiivissa olevia ihmisiä, jotka syystä tai toisesta jotka eivät mitenkään aktiivisesti ole työmarkkinoille hakeutumassa. Niin miten se heidän asioidensa hoito sitten kehittyy jatkossa....että se on varmaan kuitenkin semmoinen asiakasaines, joka on hyvin todennäköisesti tänne sosiaalitoimistoihin jäämässä. Et se ei ole varmasti sellainen haluttu, että sitä olisi kukaan muu ottamassa kovin mielellään.” /jst nro 8*

Asiantuntijoiden mukaan perussosiaalityö tulee säilymään kunnissa tulevaisuudessakin julkisena toimintana, mutta sen toiminta-alue kapeutuu ja keskittyy yhä enenevässä määrin vain kaikista heikoimpiosaisten auttamiseen, joilla ei ole mahdollisuutta ostaa palveluja muualta. Muutoksia nähtiin siinä, että omaa palvelutuotantoa supistetaan ja palvelujen yksityistäminen ja uusien palvelutuottajien mukaan tuleminen lisääntyy. Näistä esimerkkeinä mainittiin säätiö- ja yhdistyspohjaisen toiminnan ja yksityisten palveluntuottajien toiminnan lisääntyminen. Ostopalvelujen määrä lisääntyy ja tämä tuo sosiaalityöntekijän työhön uudenlaista otetta, jossa tarvitaan tietotaitoa palvelujen koordinoinnista, laadun valvonnasta ja palvelujen hankinnasta. Eräs asiantuntija kuvasi sosiaalityöntekijän roolia tulevaisuudessa ikään kuin jonkinlaisena ”palvelujen hankinta-automaattina”. Myös se herätti pohdintaa, lisääntykö vai väheneekö sosiaalityön kustannukset jatkossa, kun ostopalveluja käytetään enemmän.

Asiantuntijoiden mukaan sosiaalityön ns. ”kevyempiä alueita” voi siirtyä muiden palveluntuottajien tehtäviksi, kuten esimerkiksi ennaltaehkäisevä työ. Sosiaalityön ”raskas ydin” jää kuitenkin tehtäväksi julkisena työnä kunnallisessa sosiaalityössä. Tähän sosiaalityön ”raskaaseen ytimeen” nähtiin kuuluvaksi mm. lastensuojelutyö ja marginaaliryhmien parissa tehtävä sosiaalityö sekä asiakasryhmistä erityisesti passiiviset pitkäaikaistyöttömät.

*”Se palveluohjaus varmaan nousee..ihan palveluohjaus työnä tai sitten tämmösenä palveluohjausnäkökulmana.” /jst nro 10*

Etuisuuksista monia on jo siirtynyt Kelan hoidettaviksi ja mm. elatustuki on siirtymässä Kelalle. Asiantuntijat arvioivat, että tämäntyyppinen kehitys tulee jatkumaan. Moni asiantuntija pohti toimeentulotuen paikkaa ja mahdollista siirtämistä Kelan hoidettavaksi. Vastajista viisi esitti todennäköisenä tulevaisuuskuvana sen, että perustoimeentulotuen myöntää jatkossa Kela. Työotteista palveluohjauksellisen työn arveltiin lisääntyvän todennäköisesti tulevaisuudessa. Myös sähköisen asioinnin arveltiin lisääntyvän, mutta toisaalta asiantuntijat näkivät asian ristiriitaisena, koska sosiaalityössä ratkotaan sosiaalisia ongelmia ja sitä ei voi tehdä kasvottomasti tapaamatta asiakkaita. Monilla asiakkailta ei ole edes valmiuksia tai mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja. Sähköinen palvelu miellettiinkin hyväksi avuksi esimerkiksi tiedottamiseen.

Meneillään olevan kehityksen kohti suurempia kuntakokoja arveltiin tekevän muutoksia kunnallisen sosiaalityön palveluihin siten, että työ erikoistuu ja sektoroituu. Asiassa nähtiin sekä hyviä että huonoja puolia. Suuremmat kuntakoot nähtiin hyvänä erityisosaamisen turvaamiseksi ja työntekijän kannalta, jotta hän voi erikoistua tai keskittyä tiettyyn sosiaalityön osa-alueeseen. Niillä arveltiin olevan myös kuntien välisiä palvelueroja tasaavia vaikutuksia. Vastaväitteitäkin tälle esitettiin, että liian pitkälle menevä keskittäminen ja erikoistuminen voi hankaloittaa asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista. Sektoroitumisen ja eriyttämisen takia arveltiin, että tarvitaan lisää palveluohjauksellista työtä asiakkaiden avuksi. Toiveena esitettiin, että kunnallisen sosiaalityön palvelut eivät saisi siirtyä fyysisesti liian kauaksi asiakkaista, koska monilla asiakasryhmillä, kuten päihde- ja mielenterveyskuntoutujilla, on jo nyt vaikeuksia hakeutua palveluihin. He tarvitsisivat matalan kynnyksen paikkoja läheltä, jonne voi helposti kävellä sisään ilman ajanvarauksia.

## 9 KUNNALLISEN SOSIAALITYÖN TOIVOTTAVA TULEVAISUUSKUVA

Toivottavaa tulevaisuuskuvaa oli asiantuntijoiden mukaan helpompi pohtia kuin todennäköistä tulevaisuuskuvaa. Moni esitti toiveitaan kertomalla, mitkä asiat nykyhetkessä ovat sellaisia, mihin erityisesti toivoisi muutosta. Asiantuntijoiden toiveet eivät osoittautuneet mitenkään korkealentoisiksi ja toiveiden kanssa oltiin hyvin realistisia. Joku totesikin, että ihannetila olisi, ettei sosiaalityötä enää tarvittaisi yhteiskunnassa, mutta arveli samaan hengenvetoon, ettei sellainen ihannekuva tule koskaan toteutumaan. Asiantuntijat arvioivatkin, että sosiaalityön toivottavaan tulevaisuuskuvaan on mahdollista päästä mikäli tahtoa ja asennetta löytyy.

### 9.1 TYÖN TEKEMISEN MAHDOLLISUUDET JA TULOKSET

*”... mutta jos puhutaan toivottavasta tilasta niin se on se, että niitä palveluja pitää olla. Mutta eihän kunnat niitä järjestä ellei se valtionapujärjestelmä muutu. Koska kunnilla on niin paljon pulaa kaikesta mahdollisesta...Et silleen kun ajattelee, että toistakymmentä vuotta on jatkunut tämä tilanne...kun tuli se valtionapumuutos, niin jo siitä lähtien... tai muistelen kyllä että jo 1992 oli semmoinen vuosi, jolloin valtionavut meni kaikkeen muuhun...niin.. suurin osa valtionavuista on mennyt investointeihin.”/ jst nro 15*

Toivottavassa kunnallisen sosiaalityön tulevaisuuskuvassa on asiantuntijoiden mukaan paremmat mahdollisuudet tehdä sosiaalityötä asiakkaiden kanssa. Paremmilla mahdollisuuksilla tarkoitettiin parempia resursseja sekä työntekijöiden määrässä että määrärahoissa ja mahdollisuudessa käyttää palveluja asiakkaiden hyväksi. Toivottiin, että työntekijän ei tarvitse taistella asiakkaan ja oman organisaationsa välissä. 14 vastaajaa toi tämän teeman esille. Asiantuntijoiden mukaan tämä olisi erityisen tärkeää siksi, että sosiaalitakuu ja lainvelvoitteet pystyttäisiin toteuttamaan niin kuin ne ovat lakiin kirjattu. Tällä hetkellä lainkirjaimen täyttämässä on puutteita. Asiantuntijoiden mukaan tämä on myös ainoa tae saada todellisia tuloksia aikaan sosiaalityössä. Muutamat muistelivat kaihoisasti entisten korvamerkittyjen rajojen perään. Kun sosiaalihuoltoon tarkoitettuja rahoja ei ole korvamerkitty, ne ajautuvat harhateille eivätkä koskaan tule käytetyksi siihen tarkoitukseen, mihin val-

tio on ne myöntänyt.

### **9.1.1 Parannuksia palveluihin**

Myös muiden palveluiden toimivuuteen toivottiin parannuksia, erityisesti päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Sosiaalityön tavoitteisiin pyrkiminen ja työn tekemisen mahdollistaminen nähtiin kunnan ja sen kaikkien sektoreiden tehtäväksi, mutta sitä pohdittiin, riittääkö kunnilla halua laittaa asioita kuntoon. Asiantuntijoiden mukaan toivottavaa olisi se, että sosiaalityön asiakkaalla olisi tulevaisuudessa enemmän valinnanmahdollisuuksia palveluiden suhteen, jotta hänen asemansa olisi parempi. Tällä hetkellä todettiin, että työntekijät eivät aina uskalla puhua asiakkaalle kaikista erilaisista mahdollisuuksista, koska kaikkiin palveluihin ei ole varattu määrärahoja. Eräs asiantuntija esitti idean siitä, että tulevaisuudessa valitusasioissa asiakkaan asia ei menisi kunnallisille luottamuselimille, vaan maakunnalliselle asiantuntijaelimelle, joka olisi puolueeton tarkastelemaan asiakkaan asiaa riittävän kaukaa.

Resurssipulan takia palveluissa tehtävät ”rajoitukset” mm. lyhyet soittoaajat tai sosiaalityöntekijöiden hankala tavoitettavuus näkyvät asiakkaan asemassa. Eräs sosiaaliasiamies kuvaasi tilannetta siten, että asiakkaat soittavat usein hädissään hänelle, koska eivät saa omaa sosiaalityöntekijäänsä kiinni lyhyen puhelinajan aikana (kyseinen sosiaaliasiamies työskentelee samassa rakennuksessa sosiaalityöntekijöiden kanssa ja asiakkaat ajattelivat, että hän voisi välittää heidän viestejään sitten sosiaalityöntekijöille). Eräs sosiaalipäivystykseen osallistuva johtava sosiaalityöntekijä kertoi, että hän on havainnut palvelupuutteiden näkyvän päivystäessään iltaisin. Silloin hänelle on tullut vastaan myös ns. virka-asioita, jotka asiakas olisi voinut hoitaa oman sosiaalityöntekijänsä kanssa päiväsaikaan, jos oli ottanut häneen yhteyttä. Tällaisiin tilanteisiin toivottiin parannuksia. Sosiaalityöntekijällä tulisi olla aikaa kohdata ja palvella asiakas alkutilanteessa eikä vasta sitten kun hätä on jo kriisiytynyt.

## 9.1.2 Perusturvan nosto

*”Mutta kyllä se kaikenkaikkiaan jos noi etuudet nousis muualla, niin sehän tässä kaikista järkevintä olis. Nytkin puhutaan taas siitä toimeentulotuen siirtämisestä Kelalle. Jos valtio nostas ne tietyt perusetuudet sieltä niin sitä koko juttua ei tarvittas. Niin se olis paljon järkevämpää. Mun mielestä ei ole mitään järkeä, että Kela maksaa sen takia toimeentulotukea kun muut Kelan etuudet ei ole sillä kuosilla kuin pitäis olla.. niin eihän siinä ole mitään järkeä. Ja aika paljonhan me maksetaan toimeentulotukea siksi, että Kela ei tee päätöksiä ajoissa, niin ois se aika hauska, että kela tekee sen takia päätöksen toimeentulotuesta, että he eivät tee sitä toista päätöstä. Niin onhan se nyt vähän erikoista.” /jst nro 9*

Yhdeksän vastaajaa nosti esille perusturvan heikon nykytason ja toiveen siitä, että sitä nostettaisiin. Nykytilanteessa heikkoa perusturvaa, kuten esimerkiksi sairauspäivärahoja, työmarkkinatukea, työttömyyspäivärahaa tai asumistukea tarvitsee paikkailla toimeentulotuellella. Sosiaalitoimistossa asioi siis suuri asiakasjoukko, joilla ei välttämättä ole muuta sosiaalityön tarvetta kuin toimeentulotuki. Mikäli pienimpiä etuuksia nostettaisiin inhimilliselle tasolle, moni asiakas välttyisi kahdella luokulla juoksemiselta. Näiden asiakkaiden vähentyminen vapauttaisi sosiaalityötä siihen alkuperäiseen tehtävään, mihin se on tarkoitettu. Perusturvan nosto nähtiin sekä sosiaalityön asiakasmäärää vähentävänä tekijänä, mutta myös ihmisten tilanteita parantavana tekijänä.

*”Ja yks asia mitä mä toivon ja saattaapi toteutuakin niin toimeentulotuen siirtäminen Kelalle. Sosiaalityöntekijöille jää vain se harkinnanvarainen puoli. Silloin tasa-arvo varmasti valtakunnan tasolla toteutuu. Et nythän meillä eri kunnissa tehdään samoista asioista erilaisia päätöksiä, se poistuis kokonaan. Et tokihan siitä tulis vähän kylmempi touhu jos Kela ottaa sen hoitaakseen, mut mun mielestä se ois fiksu ja järkevä liike ja se vapauttaisi sosiaalityöntekijöiden aikaa keskittyä ihan oikeasti siihen psykososiaaliseen työhön mikä mun mielestä on niitten tärkein juttu nykypäivänä.”/ sa nro 3*

Toimeentulotuen siirtämisestä Kelalle oli erilaisia mielipiteitä. Kahdeksan vastaajaa nosti toiveekseen sen, että perustoimeentulotuen voisi tulevaisuudessa myöntää Kela. Tämä olisi yksi keino vähentää sosiaalityöllä tällä hetkellä olevaa asiakaskuormitusta ja asiakkaiden juoksumatusta luokulta toiselle. Huonoina puolina asiassa nähtiin se, millä tavalla sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat sitten ohjautuisivat Kelalta sosiaalitoimeen? Nyt kun perustoimeentulotuki on ollut sosiaalitoimistossa, on voitu samalla tarkistaa asiakkaan kokonaisti-

lanne ja tarvittaessa antaa muutakin tukea ja apua kuin pelkkä normin mukainen toimeentulotuki. Asiantuntijoita myös epäilytti se, vähentäisikö siirto todellisuudessa sosiaalitoimen asiakasmassaa. Uhkana nähtiin, että samat asiakkaat asioisivat silti vielä lisäksi sosiaalitoimistossa kysymässä harkinnanvaraista tai täydentävää toimeentulotukea, koska monille kuitenkin syntyy esimerkiksi vuokratästejä. Pahimmassa tapauksessa toimeentulotuen siirto Kelalle voisi siis vain aiheuttaa yhden lisäportaan. Yksimielisiä oltiin kuitenkin siitä, että mikäli perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle, olisi sosiaalitoimistossa syytä säilyttää harkinnanvarainen toimeentulotuki yhtenä sosiaalityön tärkeänä välineenä auttaa ihmisiä.

Toimeentulotuen paikasta käytävä keskustelu ei varsinaisesti ollut haastattelukysymyksissä vaan se nousi asiantuntijoiden pohdinnoissa esiin. Asia tuli kuitenkin esille enemmän toivottavassa tulevaisuuskuvasa kuin todennäköisessä tulevaisuuskuvasa. Vain viisi asiantuntijaa toi esille, että todennäköisesti toimeentulotuen myöntää jatkossa Kela. Asiassa nähtiin sekä hyviä että huonoja puolia ja asiantuntijat osasivat argumentoida niitä hyvin. Tätäkin asiaa olisi varmasti tärkeää tarkastella nimenomaan asiakkaan näkökulmasta eikä pohtia sitä, mitä mahdollinen muutos aiheuttaa Kelalle tai sosiaalitoimelle. Useimmat asiantuntijat perustelivatkin kantaansa siitä näkökulmasta, mitä hyvää tai huonoa toimeentulotuen mahdollinen siirtäminen aiheuttaisi asiakkaille.

Se, että toimeentulotukikeskustelu tuli aineistossa esille sekä mahdollisessa että toivottavassa tulevaisuuskuvasa, johtuu varmasti aiheen ajankohtaisuudesta. Nyt syksyllä 2008 moni taho odottaa asiasta kommenttia myös sosiaaliturvaa pohtivalta Sata-komitealta. Toimeentulotukikysymyksen ratkaisemiselle olisi varmasti tarvetta, sillä toimeentulotuen asiakasmäärät ovat sosiaalityössä tällä hetkellä niin suuret, että se on johtanut asiakasvalikointiin ja kilpailuun sosiaalityöntekijän käyntiajoista. Asiakasvalikointi ja poiskäännyttäminen sosiaalityössä ovat hankalia asioita, johon ovat kiinnittäneet tutkijoista huomiota mm. Mäntysaari (2006) ja Hänninen ja Karjalainen (2007), jotka ovat osoittaneet erilaisia syitä, jotka voivat johtaa asiakasvalikointiin tai poiskäännyttämiseen. Olivat syyt sitten mitä tahansa, asiakasvalikoinnista ja poiskäännyttämisestä tulisi mielestäni käydä lisää eettistä keskustelua. Mikäli osoittautuu, että asiakasvalikointia esiintyy normaalia enemmän ai-



kuissosiaalityössä ja toimeentulotuessa voisi kyseisten palvelujen toimivuutta tarkastella vaikka mallinnusten avulla tarkemmin.

Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelman mukaan sosiaalityön rakenteita ja organisointia tulisi muuttaa sosiaalityön osaamista ja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Tämä sisältää ehdotuksen siitä, että toimeentulotuen rutiininomainen ja laskennallinen osuus siirrettäisiin pois sosiaalityöstä joko Kelan tai kunnan etuuskäsittelijöiden hoitettavaksi. Toimeentulotuen siirtämisestä Kelalle on puhuttu jo vuosikymmeniä ja vuosina 1995-1997 asiasta tehtiin kokeiluakin kokeilukunnissa. Kokeilun johto katsoi, että ns. norminmukaisen toimeentulotuen maksupaikka voisi olla Kela. Siirtoa Kelalle ei kuitenkaan tapahtunut, mutta kunnissa on siirretty toimeentulotukityötä enenevässä määrin pois sosiaalityöstä etuuskäsittelijöille, mikäli sellaisia on kunnassa käytössä. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 9-13, 54-55.)

## 9.2 LAAJENTUVA HYVINVOINTIVASTUU

*”Jos pyydetään rahaa johonkin ennaltaehkäisevään hommaan ja pyrittäis estään näitten ongelmien syntyä, niin silloin on varmaan aina vaikea saada tällaisia ajatuksia täällä läpi. Että tätä ei täällä kuntapuolella vielä ymmärretä ollenkaan. Ja kaikkein vähiten sitä ymmärtää meidän luottamusmiesorganisaatio. Koska siinä on vaikea näyttää niitä tuloksia sillai monta kertaa suoraan. Siinä ei uskota sen mahdollisuuksiin eikä ymmärretä sitä min-kälaisia todellisia säästöjä siitä syntyis puhumattakaan tällaisista inhimillisistä asioista ja inhimillisistä säästöistä. Et siinä olis kyllä ehdottomasti sellainen parantamisen paikka.”*  
/sa nro 13

Asiantuntijoiden mukaan toivottavassa tulevaisuudessa sosiaalityön tehtävää ei nähdä liian kapea-alaisesti, vaan se nähdään myös muille kunnan sektoreille ja toimijoille kuuluvaksi asiaksi. Muiden peruspalveluiden tulee toimia, jotta sosiaalityö voi toimia ja saavuttaa tavoitteensa. Toivottiin, että vastuu apua tarvitsevien auttamisesta nähtäisiin yhteisvastuullisena, eikä pelkästään sosiaalitoimen asiana. Vastuu sosiaalityön tavoitteiden toteutumisesta kuuluu myös mm. päivähoitoon, kouluun, asuntorakentamiseen, nuoriso- ja vapaa-aikatoimeen yms. Näiden kaikkien osa-alueiden täytyy kantaa oma vastuunsa. Toivottavassa tulevaisuudessa muut sektorit tietävät ja tuntevat kunnallisen sosiaalityön erityisosaamisen, eikä sosiaalityöstä ole liikkeellä vääränlaisia mielikuvia.

Eronen ym. (2007, 159-162, 173) tuovat tutkimuksessaan esille laajan hyvinvointivastuun käsitteen. He määrittelevät käsitteen siten, että se tarkoittaa eri hallinnonalojen yhteistä vastuuta ihmisten hyvinvoinnista. Tutkimuksen mukaan 72 % sosiaalitoimen johdosta katsoi laajan hyvinvointivastuun erittäin tärkeäksi. Puutteelliseksi tilanteen näkee omalla toiminta-alueellaan tällä hetkellä viidennes vastaajista. Viiden vuoden päästä tilanteen ennakoitiin olevan parempi ja 2/3 osaa arvioi tilanteen muuttuvan paremmaksi. Keinoksi tähän nähtiin yhteistyön lisääminen sekä kunnan eri hallintokuntien välillä että kunnallisten ja valtiollisten toimijoiden kesken. Yhteistyön esteenä nähtiin ajanpuute ja kiire. Yhteistyöhön ei oltu valmiita panostamaan oman toimialan henkilöstöresursseilla ja taloudellisilla resursseilla. Eronen ym. tutkimus oli suunnattu sosiaalitoimen johdolle ja tulos ainakin tulevaisuuden suhteen oli positiivinen, koska yhteistyötilanteen arvioitiin muuttuvan paremmaksi. Tilanne ei kuitenkaan varmasti ole helppo, jos resurssit ovat tiukoilla kaikilla sektoreilla ja niistä joudutaan taistelemaan. Voisi kuvitella, että taisteluasetelma tiukentuvista resursseista heikentäisi sektoreiden välistä yhteishenkeä ja yhteistyötahtoa. Toivottavasti olen väärässä ja käykin juuri päinvastoin.

### **9.2.1 Ennaltaehkäisevä työote**

Toivottavassa tulevaisuudessa sosiaalityö haluttiin nähdä osana ihmisen hyvinvointia. Sosiaalityötä ei katsottaisi pelkästään kontrollin tai puuttumisen näkökulmasta vaan laajemmissa kokonaisuuksissa ja sitä tehtäisiin pitkäjännitteisemmin. Toiveena esitettiin, että sosiaalityö nähtäisiin ihmisen hyvinvointiin kuuluvana asiana samalla tavoin kuin tällä hetkellä esimerkiksi neuvolapalvelut kuuluvat jokaisen ihmisen hyvinvoinnin alkumetreille. Jos sosiaalityö olisi isomman kansanryhmän palvelu, sillä voitaisiin ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä.

Asiantuntijat toivoivat, että yhteiskunnassa tapahtuisi arvoilmapiirin muutosta. Toive oli, että yksilöllisyyttä ja itsekkyyttä ihannoivasta ilmapiiristä siirryttäisiin enemmän yhteisöllisyyteen ja yhteisvastuuseen. Tämän toiveen toteutuminen laajentaisi sosiaalityön tehtävää yhteisöjen pariin ja jokaisen kuntalaisen vastuulle. Jos ihmiset pitäisivät toisistaan huolta lähiyhteisöissä, se ehkäisisi ihmisten syrjäytymistä ja vähentäisi sitä kautta sosiaalityön tar-

vetta. Sosiaalityölle toivottiin resursseja yhteisölliseen ja lähialueiden sosiaalityöhön. Yhtenä esimerkkinä siitä, miten sosiaalityö voisi jalkautua lähiyhteisöihin toivottavassa tulevaisuudessa esitettiin seuraavanlainen ehdotus:

*”...ja jos se ihanteellinen olisi, niin esimerkiksi semmosia avoimia toimistoja, jotka olis sel- lasia, että ihmiset vois tulla sinne tapaamaan ihmisiä ja tapaamaan työntekijöitä missä vois tehdä yhdessä. Eli enään ei olisi sillai, että voi jutella sosiaalityöntekijän kanssa vain sillai että varaa ajan. Vaan että olis joku paikka, että hei mulla on asiaa, mua mietityttää joku ja siellä olis joku, jonka kanssa mä voin mennä puhumaan heti. Ja se mitä siinä kes- kustellaan, että siinä sosiaalityöntekijällä vois myös olla ne valtuudet päättää ja tieto ja osaaminen minne ohjata. Et puhutaan avoimista päiväkodeista niin voisko olla avoimia sosiaalitoimia? Siis jotakin tämmöistä yhteisöllisyyttä, verkottumista ja se että ei asiakkaat menis asiantuntijan luo vaan asiantuntijat tulis johonkin, jossa ihmiset vois heitä sitten va- paasti hyödyntää.” /jst nro 11*

Toiveena esitettiin myös mahdollisuuksia puuttua sosiaalisiin ongelmiin jo varhaisessa vai- heessa. Ennaltaehkäisevää työtettä toivottiin kunnallisen sosiaalityön sektorille, mutta myös muille sektoreille. Toiveissa oli, että ihmisille voitaisiin tarjota enemmän palveluoh- jauksellista työtä, jotta he voisivat paremmin ”suunnistaa” palveluverkostossa ja löytäisivät apua ja palveluja. Tärkeänä nähtiin, että on joku taho, joka katsoisi asiakkaan kokonaisti- lannetta.

### **9.2.2 Sosiaalityön arvostus**

*”Sosiaalityön arvostus....tää on rankkaa, hirveän monipuolista, taitoa ja osaamista vaati- vaa...niin se on sellainen jatkuvan oppimisen ja jatkuvan opiskelun ja omaksumisen tie, että se pitäis niinkun kertakaikkiaan palkkahinnoittelussa nostaa ihan toisiin lukemiin. Täällä on jotain sellaisia elementtejä, jotka esimerkiksi ihan selkeenä tämä lapsen sijoitta- minen pois omilta vanhemmilta...Mun mielestä se on koko sosiaali- ja terveydenhuollon radikaalein toimenpide. Että ne ihmiset, jotka sitä arviota joutuu tekemään ja joutuu sen toimenpiteen tekemään niin kyllä heille kuuluisi ihan toisenlainen tilipussi.” /jst nro 14*

Toivottavassa tulevaisuudessa kunnallinen sosiaalityö olisi vetovoimaista ja arvostettua työtä. Ymmärrettäisiin, että sosiaalityö on haasteellista työtä, joka vaatii korkeakoulutut- kintoa ja koko uran kestävää jatkuvaa lisäkoulutautumista. Toivottavassa tulevaisuudessa sosiaalityöntekijöiden palkkaus olisi tästä syystä nostettu työn vaatavuutta vastaavalle ta- solle ja se olisi kilpailukykyinen.

*”Sitä ehkä toivois että sosiaalityön semmoinen tietynlainen image nousisi. Palkkaus saatais inhimilliselle tasolle ja jotenkin sen työn arvostaminen osana sitä hyvinvointia eikä sellaisena niin kuin se ehkä tällä hetkellä nähdään. Ja inhimilliset työolosuhteet, niitä ei ehkä joka paikassa ole. Saatais muutosta että saatais uusia innostuneita työntekijöitä tekemään tätä työtä.” /sa nro 5*

Satsausta henkilöstöön (työsuhde-edut, lisämäärärahat koulutuksiin, palkitsemissysteemit) lisäksi muulla tavoin kuin palkkauksella toivottiin ja se nähtiin tienä ratkaista työvoimapula. Asiantuntijat toivoivat sosiaalityölle lisää profession kirkastusta ja ammattikuntana profiloitumista, jotta muut ammattikunnat arvostaisivat sosiaalityön ammattitaitoa. Eräs asiantuntija toivoi, että sosiaalityöntekijöistä profiloitaisiin samanlainen ammattikunta kuin psykologeista.

Sosiaalityöntekijöiden vahvempaa esiintuloa toivottiin. Asiantuntijoiden mukaan sosiaalityöntekijöiden pitäisi tuoda esille sitä tietoa, jota heille työstä kertyy. Myös lisää tutkimustietoa sosiaalityön vaikutuksista toivottiin, jotta sillä voidaan perustella työn tärkeyttä. Asiantuntijoiden mukaan sosiaalityötä pitäisi kehittää muutenkin kuin vain erillisten hankkeiden kautta ja myös sosiaalityöntekijät itse voisivat tuottaa tutkimustietoa enemmän. Sosiaalityön arvostuksen toivottiin nousevan ulkopuolisten silmin, mutta myös oman kunnan sisällä toisten toimintasektoreiden silmissä.

## **10 ASIAKKAAN ASEMA SOSIAALITYÖN NYKYTILASSA JA TULEVAISUUSKUVISSA**

Tutkimuksessani olen analysoinut sosiaalityön asiantuntijoiden näkemyksiä kunnallisen sosiaalityön nykytilasta ja vaihtoehtoisista tulevaisuuskuvista. Lopuksi pureudun tuloksiin tarkemmin ja pohdin lisää, mitä tulevaisuuskuvat tarkoittavat sosiaalityön asiakkaan kannalta tarkasteltuina.

Luokittelin tutkimustulokset vielä uudella tavalla taulukon muodossa. Listasin aineistossa esiin tulleita asioita, jotka mielestäni vaikuttavat sosiaalityön asiakkaan asemaan. Tässä listassa on asioita, jotka ikään kuin muodostavat toisilleen vastinparin. Taulukossa vasemmalla on lueteltu ulkoapäin kunnalliseen sosiaalityöhön tulevia paineita ja taulukon oikealla puolella on vastinparina esitetty, miten nämä ulkoapäin tulevat tekijät näkyvät asiakastyön tasolla ja miten ne vaikuttavat asiakkaan asemaan. Taulukossa esitetyt tekijät ovat sellaisia, että ne esiintyivät asiantuntijoiden puheessa sekä nykytilan että tulevaisuuskuvioiden pohdinoissa. Tulevaisuuskuvioiden kohdalla erityisesti todennäköisessä tulevaisuuskuvasssa. Todennäköisessä tulevaisuuskuvasssa, jossa mikään ei ole muuttunut ja toivottavan tulevaisuuskuvan edellytykset eivät ole toteutuneet.

## TAULUKKO 1:

### Kunnallisen sosiaalityön nykytila ja tulevaisuus asiakkaan aseman kannalta.

<b>ULKOAPÄIN TULEVAT PAINEET SOSIAALITYÖLLE</b> →	<b>SOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖN TASO JA ASIAKKAAN ASEMA</b>
asiakasmäärän kasvu	Asiakasvalikointi, kirjallisen asioinnin lisääntyminen, ”desibelidemokratia”
lisääntyneet uudet työtehtävät (+samat henkilöstöresurssit)	sosiaalityöntekijöiden kuormittuminen, asiakkaan saaman palvelun heikentyminen
uudet aikarajat toimeentulotuen ja lastensuojelun käsittelyssä (+samat henkilöstöresurssit)	lakia ei pystytä noudattamaan
alimitoitettu henkilöstö	asiakasvalikointi, kasvavat asiakasjonot
tiukat määrityt palvelujen rajaamisessa	väliinpuotoavat asiakkaat jäävät ilman palvelua
resurssipuutteet ennaltaehkäisevässä työssä, lyhytnäköinen säästämistäjattelu	sosiaalityö vain korjaavaa työtä → kustannukset kasvavat
työvoimapula	työntekijöiden suuri vaihtuvuus, käytetään epäpäteviä työntekijöitä
asiakaslähtöisyydestä puhuminen	asiakkaan tasavertaisuus lisääntynyt
laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	sosiaaliamiestoiminta, puolueeton taho asiakkaan puolella, asiakasmyönteisyys
perusturvan heikko taso	lisääntyneet asiakasmäärät toimeentulotuessa, asiakkaiden köyhyys ja velkaantuminen
koventunut työelämä, työpaikat korkean osaamisen töitä	työelämästä syrjäytyminen, näköalattomuus asiakkaiden elämässä
alibudjetointi, puutteelliset resurssit	leikkaukset asiakkaiden palveluihin ja saatavuuteen
päättäjien tietämättömyys sosiaalityön arjesta	ei-asiakaslähtöiset poliittiset päätökset
sosiaalityön uusi asiakassukupolvi	vaativat asiakkaat
sosiaalityön heikko arvostus	työn tärkeyttä joutuu perustelemaan

Jo kerätessäni aineistoa kiinnitin huomiota siihen, että asiantuntijat puhuivat sosiaalityön asiakkaan asemasta hyvin monin eri tavoin. Kun asiantuntijoille esitettiin esimerkiksi suora kysymys ”*Millainen on mielestäsi sosiaalityön asiakkaan asema vuonna 2008?*” vastaukset olivat hyvin positiivisia ja asiakkaan asemaa kuvattiin hyväksi. Asiakkaan asema kuvattiin hyväksi lähinnä parantuneen lainsäädännön, oikeuksien, sosiaaliasiamiestoiminnan ja asiakkaan kohtelun kautta. Kertoessaan sosiaalityön nykytilasta ja tulevaisuudesta, asiantuntijat kuitenkin toivat esille sellaisia asioita ja ilmiöitä, jotka ovat mielestäni ristiriidassa tämän ajatuksen kanssa. Ne ovat sellaisia, joiden voisi ajatella selkeästi heikentävän asiakkaan asemaa (tekijöitä on lueteltu taulukossa 1). Näitä olivat mm. palvelujen priorisointi, säästöt, palveluvalikon karsiminen, resurssien vähäisyys ja epäpätevät työntekijät. Tästä syntyi siis ristiriitainen tilanne, jossa sosiaalityön asiakkaan asemaa kuvattiin samanaikaisesti sekä hyväksi että huonoksi. Näkemysten mustavalkoisuus nousee aineistosta vahvasti esiin.

Sointu Möller (2005, 60-62) kuvailee tutkimuksessaan toisiinsa nähden ristiriitaisia ja vastakkaisia kuvia lastensuojelutyön todellisuudesta. Hän on nimennyt kohtaamansa todellisuuskuvat päivänvalo ja pimeänpuoli-todellisuuksiksi. Pimeänpuoli on Möllerin mukaan sellainen, joka ei kestäisi päivänvaloa eli avointa tilanteen käsittelyä julkisuudessa ja se aiheuttaa myös työntekijöissä syyllisyyttä. Päivänvalo-todellisuudessa asiat kuvataan positiivisten määreiden kautta.

Möllerin kuvaama ristiriita kuvaa hyvin myös omaa aineistoani. Ikään kuin sosiaalityön asiakkaan asemassa olisi erotettavissa kaksi eri puolta: pimeänpuoli- ja päivänvalo- todellisuudet. Sosiaalityön asiakkaan aseman päivänvalo-todellisuus kertoo siitä, että asiakkaan asema on lainsäädännöllisesti hyvä ja asiakas saa hyvää kohtelua asiakasprosessin eri vaiheissa. Pimeänpuoli- todellisuudessa sosiaalityön asiakkaan asema sen sijaan on sellainen, jossa riittämättömät resurssit ja puuttuvat palvelut heikentävät asiakkaan asemaa.

Miksi asiantuntijat sitten yleisesti ottaen kuvailivat sosiaalityön asiakkaan asemaa hyväksi, jos sillä on olemassa myös tämä pimeänpuoli-todellisuus? Löytyykö vastaus siitä, että asiakkaan asemaa synkentävät ja heikentävät asiat eivät varsinaisesti kuulu sosiaalityön asiakastyön tasoon vaan ne ovat niitä ulkoapäin tulevia asioita, joihin sosiaalityöllä on pie-

nemmät vaikutusmahdollisuudet?

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee ne pelisäännöt, joiden mukaan sosiaalityötä tulisi tehdä. Asiakaslain henki ei kuitenkaan toteudu pelkästään sillä, että sosiaalityöntekijät omassa toiminnassaan asiakastasolla kohtelevat asiakkaita arvostavasti ja asiantuntevasti. Vastuu asiakaslain hengen noudattamisesta on myös kunnalla suuremmissa mittakaavassa. Esimerkiksi, tarjotaanko asiakkaille riittävästi palveluja ja miten muut sektorit kantavat vastuuta sosiaalityön tavoitteiden toteuttamisesta. Ei yksinään auta, että sosiaalityön oma toiminta kestää päivänvalossa tarkastelun. Toiminnan reunaehtojen pitää olla kunnossa. Kunnallinen sosiaalityö ei voi rakentaa ympärilleen suojamuuria ja kääpertyä oman toimintansa pariin. Ulkoapäin tulevat paineet ovat niin kovia, että ne läpäisisivät tällaisen suojamuurin. Kuten olen tutkielmani alkupuolella tuonut esille sen, että sosiaalityö ei voi toimia eristyksissä, vaan yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset ja kuntatasolla tapahtuvat muutokset vaikuttavat siihen, kuinka kovia ulkoapäin tulevat paineet ovat.

Nykytilanteessa sosiaalityön asiakkaat tekevät kanteluja ja muistutuksia usein huonosta palvelusta tai huonosta kohtelusta sosiaaliasiain miehen opastuksella. Pitäisikö kanteluita ryhtyä tekemään myös puuttuvista palveluista ja riittämättömistä resursseista? Pitäisikö sosiaalityön asiakkaan turvana olla jotain muutakin kuin laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista?

## **10.1 SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN ASEMA PÄIVÄNVALOSSA**

Kunnallisen sosiaalityön nykyhetkessä ei aineistoni valossa ollut montakaan asiaa, joiden voisi luokitella kuuluvaksi ”päivänvaloa” kestävään luokkaan. Asiakkaan aseman pimeään puoleen liittyviä asioita oli valitettavasti enemmän. Aineistoni ”synkkyys” on samansuuntainen ilmiö kuin Karvinen-Niinikosken ym. (2005, 86-99.) tutkimuksessa, jossa pelkästään positiivisia näkemyksiä sosiaalityön tulevaisuudesta esitti vastaajista vain kymmenen henkilöä, otoksen ollessa 714 henkilöä.

Asiakkaan saama parantunut kohtelu ja asiakasmyönteisyys voidaan kuitenkin laskea päivänvaloa kestäväksi asiaksi. Asiantuntijat arvioivat, että sosiaalityön asiakasta kohdellaan tänä päivänä asiakaslähtöisemmin kuin ennen. Toiminta on läpinäkyvää, osallistavaa ja



asiakaspalveluhenkistä. Asiantuntijat myös arvioivat, että lainsäädäntö korostaa nykypäivänä asiakkaan asemaa ja asiakaslähtöisyyttä. Myös sosiaaliasiamiestoiminta on tuonut parannuksia ja puolueettoman tahon sosiaalityön asiakkaan turvaksi. Tämä parannus kuulostaa hyvältä asialta. Toki täytyy muistaa, että tässä asiantuntijat arvioivat omaa toimintaansa. Siksi voi olla aiheellista suhtautua siihen varovasti. Toisaalta mukana arvioita olivat antamassa myös sosiaaliasiamiehet, jotka tekevät arvioitaan ns. sosiaalityön ulkopuolelta. Siksi arvio asiakkaan parantuneesta kohtelusta tuntuu luotettavalta. Asiakkaan asemaa korostavan lainsäädännön lisääntyminen ja asiakkaiden parantunut kohtelu voidaankin nähdä selkeästi sosiaalityön asiakkaan asemaa vahvistavina tekijöinä. Asiantuntijoiden kuvausta asiakasmyönteisyyden ja asiakkaiden osallisuuden lisääntymisestä voisi mielestäni tulkita Juhilan (2006, 11-14, 103-151) mainitsemista asiakassuhteista kumppanuussuhteen lisääntymisenä. Juhila on kuvannut, että kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja asiakkaan tilannetta jäsennetään yhdessä.

Vaikka asiakkaan kohtelun arvioitiin parantuneen, palveluhenkisyiden ylläpitoon kannattaa mielestäni satsata jatkossakin. Monet tekijät varmasti vaikuttavat siihen, millainen on työntekijän asenne asiakkaita kohtaan. Uskaltaisin väittää omien havaintojeni pohjalta työelämästä, että esimerkiksi työuupumus voi helposti heikentää työntekijän herkkyyttä kohdata asiakas. Pahimmassa tapauksessa työuupumus voi tehdä työntekijästä kyynisen ja ikään kuin ”henkisesti puutuneen”. Tällaisissa tilanteissa asiakkaiden saama palvelu varmasti heikentyy.

Todennäköisestä tulevaisuuskuvasta löytyy yksi asia, joka voidaan nähdä selkeästi positiivisena ja päivänvaloa kestävänä asiana. Sosiaalihuollon perinteisen leiman haalistuminen ja vaativat asiakkaat vievät sosiaalityön asiakkaan asemaa varmasti tulevaisuudessa eteenpäin. Jos sosiaalityön asiakkuuteen ei sisälly häpeää tai ennakkoluuloja, niin sosiaalitoimiston kynnys madaltuu varmasti monelta asiakkaalta. Jos sosiaalityön palvelut nähdään tulevaisuudessa vielä entistä enemmän ”normaalipalveluna” ja koko kansan palveluna voi se viedä asiakkaan asemaa eteenpäin. Sosiaalityön toivottava tulevaisuuskuva (luonnollisesti) näyttäytyi positiivisessa valossa ja päivänvaloa kestävänä asiana, koska se sisälsi vain positiivisia asioita. Mikäli asiantuntijoiden laatima toivottava tulevaisuuskuva toteutuu, sosiaalityö nähdään arvostettuna alana ja mielekkäänä yhteistyökumppanina, jonka tavoitteisiin

myös muut yhteistyötahot osallistuvat.

## **10.2 SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN ASEMAN PIMEÄ PUOLI**

Asiantuntijoiden puheessa oli paljon asioita, jotka ovat ristiriidassa sille kuvaukselle, että asiakkaan asema on hyvä. Nykytilassa näitä ”pimeitä puolia” olivat mm. kuntakeskeisen näkökulman voimakas rooli, pysyvä taloudellinen tiukkuus ja resurssipula, epäpätevät työntekijät ja asiakkaiden eriarvoisuus palvelujen saajina. Mäntysaaren (2006, 115-119, 124-126) tekemä havainto siitä, että syrjäytyneimpien ihmisten on vaikeinta saada sosiaalityön palveluja sekä Hännisen ja Karjalaisen (2007, 172, 182-183) havainnot poiskäännyttämisestä ovat aineistoni mukaan kunnallisen sosiaalityön arkipäivää. Asiantuntijat raportoivat kasvaneista asiakasmääristä, joka on johtanut mm. lisääntyneeseen kirjalliseen asiointiin ja taisteluun vähäisistä ajanvarausajoista. Paine kasvaneista asiakasmääristä tulee sosiaalityölle ulkoapäin ja tämän paineen alla joudutaan miettimään ratkaisuja, miten kasvaneista asiakasmääristä selvitään. Tämä aiheuttaa paineita ottaa käyttöön asiakasvalikointia ja esimerkiksi rajata sitä, ketkä asiakkaat saavat asioida henkilökohtaisesti ja kenen on tyytyminen kirjalliseen asiointiin.

Asiakasvalikointiin ajautuminen heikentää asiakkaan asemaa eikä kohtelee asiakkaita tasavertoisina. Siksi se ei kestä päivänvalossa tarkastelua. Olemalla itse aktiivinen, ponnekas ja vaativa, sosiaalityön asiakas voi parantaa mahdollisuuksiaan saada palvelua. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan ole kykyjä tai mahdollisuuksia käyttää näin paljon tarmoa asiansa ajamiseen, koska he ovat itse avun tarpeessa. Mielestäni sosiaalityöntekijöiden on tärkeää tiedostaa tämä epäkohta asiakasvalikoinnista ja pyrkiä vaikuttamaan siihen, että myös ”heikoimmat” asiakkaat huomioidaan.

### **10.2.1 Kuka asiakasta palvelee?**

Sillä on merkitystä asiakkaalle, kenet hän kohtaa sosiaalitoimistossa ja kuka häntä palvelee. Siksi se, että työntekijöiden vaihtuvuus ja epäpätevyys on niin yleistä, ei kestä päivänvalossa tarkastelua. Tämä oli ongelma nykyhetkessä ja sen ennustettiin olevan ongelma myös tulevaisuudessa. Epäpätevät työntekijät ja työntekijöiden suuri vaihtuvuus voidaan

nähdä asiakkaan asemaa heikentävänä tekijänä. Sosiaalityön asiakkaan asema oikeusturvan kannalta asettuu hyvin kyseenalaiseen tilanteeseen, jos kunnassa ei ole kelpoisuuslain mukaisia päteviä sosiaalityöntekijöitä virkavastuussa. Työntekijöiden vaihtuvuus tekee asiakkaan asemasta hankalan, koska hän joutuu selittämään avuntarpeensa uudestaan ja uudestaan aina vaihtuvalle työntekijälle. Tämä murentaa asiakastyön tavoitteellisuutta ja pitkäjänteisyyttä.

Työntekijöiden vaihtuvuutta voidaan ehkäistä parantamalla kuntien rekrytointipolitiikkaa. Mielenkiintoinen ja houkutteleva työyhteisö kiinnostaa työntekijöitä ja saa heidät sitoutumaan organisaation palvelukseen. Rekrytointi ja työntekijöistä huolehtiminen näyttäytyvät asiantuntijoiden havaintojen pohjalta sellaisilta alueilta, joissa olisi parantamisen varaa. Asiantuntijoiden mukaan tällä hetkellä rekrytoinnissa olisi terävöittämisen paikka, sillä kilpailua pätevistä työntekijöistä ei varsinaisesti edes käydä. Helposti jo lähtökohtaisesti oletetaan, että ei saada pätevää henkilöstöä hakumenettelyllä ja siksi lähdetään etsimään epäpäteviä henkilöitä. Niiden kuntien asiantuntijat, jotka kertoivat, että heillä on pätevää ja pysyvää henkilöstöä, kertoivat myös panostuksista henkilöstön houkutteluun ja hyvinvointiin.

### **10.2.2 Loppuneet määrärahat ja puuttuvat palvelut**

Asiantuntijoiden tulevaisuuden toivekuvaan kuuluivat paremmat toimintaedellytykset kunnalliselle sosiaalityölle. Alibudjetoinnin lopettaminen, paremmat työvoima-, määräraha- ja palveluresurssit sekä mahdollisuus tehdä myös ennaltaehkäisevää ja yhteisöllistä sosiaalityötä. Tällä hetkellä puutteet näissä asioissa nähtiin sosiaalityötä rajoittavina tekijöinä. Työn painopiste on tällä hetkellä korjaavassa työssä ja ongelmien ennaltaehkäisy on jäänyt vähemmälle. Esimerkiksi asiakkaiden pääsyä tiettyihin palveluihin joudutaan rajoittamaan säästösyistä tai asiakkaiden tilanteisiin ei ehditä kiireen takia paneutua riittävän syvällisesti. Nämä sosiaalityölle asetetut reunaehdot ovat selkeästi sosiaalityön asiakkaan asemaa heikentäviä tekijöitä. Karvinen-Niinikoski ym. (2005, 15-47) tutkimuksessa tuli esille samankaltaisia tutkimustuloksia kuin omassa aineistossani. Karvinen-Niinikosken ym. tutkimuksen mukaan suuri asiakasmäärä, jatkuva kiire ja henkilöstön riittämätön määrä aiheuttivat sosiaalityössä hankaluutta. Myös vaikutusmahdollisuudet rakenteisiin, resursseihin ja niiden kohdentamiseen koettiin vähäiseksi.

Mitä tästä sosiaalityön asiakkaan aseman pimeämmästä puolesta, kuten esimerkiksi resurssisäästöistä, asiakasvalikoinnista ja epäpätevistä työntekijöistä sitten pitäisi ajatella? Selkeää on, että ne vaikuttavat sekä sosiaalityön asiakkaan asemaan että työntekijöiden asemaan. Valitettavasti asiantuntijat toivat esille selkeästi enemmän sellaisia reunaehtoja, joiden voidaan arvella heikentävän asiakkaan saamaa palvelua. Onko sitten niin, että sosiaalityön asiakkaan asema on ns. parantunut paperilla eli lainsäädännöllisesti lakien, asetusten ja suositusten myötä, mutta muiden reunaehtojen heikentyminen, esimerkiksi palvelujen saatavuus ovat samanaikaisesti huonontuneet? Voiko sosiaalityö saada aikaan vaikuttavia tuloksia yhteiskunnassa, jos sillä on tarjota asiakkailleen ”ei –oota”; syyskuussa loppuneita päihdehuollon määrärahoja, ajanvaraus kolmen viikon päähän tai alati vaihtuvia uusia epäpäteviä työntekijöitä?

Sosiaalityön asiakkaan asemaa heikentää myös heikko perusturvan taso. Tämä nähtiin tekijäksi, joka aiheuttaa tällä hetkellä sosiaalityölle painetta ja eriarvoistaa ihmisiä yhteiskunnassa. Sosiaalityössä asioi paljon asiakkaita, joiden ainoa ongelma on perusturvan riittämättömyys elämän perustarpeisiin; ruokaan, asumiseen ja puhtauteen. Näillä asiakkailla ei ole muuta sosiaalityön tarvetta, mutta pitkittynyt köyhydessä eläminen voi näitä ongelmia vähitellen alkaa tuottamaan esimerkiksi velkaantumisen myötä. Kuka kantaa vastuun ihmisistä, joiden elämään toisi helpotusta, jos perusturva olisi sellaisella tasolla, että he pystyisivät maksamaan vuokransa ja ostamaan ruokaa kaupasta? Pitäisikö sosiaalityön tuoda voimakkaammin esille tätä hätää, jossa ihmiset elävät heikon perusturvan takia? Lobata päättäjiä valtakunnan tasolla sen puolesta, että perusturvan tasoa nostettaisiin? Tällainen toiminta olisi todellista asiakkaiden asioiden ajoa ja toisi kerralla helpotusta useammalle kuin yhdelle asiakkaalle.

Asiakkaiden heikentyneet mahdollisuudet päästä mukaan nykypäivän työmarkkinoille herätti asiantuntijoissa huolta. Asiantuntijat toivoivat lisää ns. välityömarkkinoiden tyyppejä työllistymismahdollisuuksia. Nämä ovat sellaisia yhteiskunnallisiin rakenteisiin liittyviä seikkoja, jotka heikentävät sosiaalityön asiakkaan asemaa yhteiskunnan jäsenenä. Kuka kantaa vastuun niistä asiakkaista, joilla olisi työhaluja, mutta heille ei ole tarjolla työpaikkoja, kuntouttavaa työtoimintaa tai tukea työn aloitukseen pitkän työttömyyden jälkeen? Työmarkkinat ovat muuttuneet. Esimerkiksi Sennett (2007, 81-85) on kuvannut tätä olo-

suhteiden muutosta työelämässä. Hän on todennut, että monet ihmiset rikkaissa Pohjois-Amerikan ja Euroopan maissa sekä Japanissa eivät työhaluistaan huolimatta löydä työtä. Nykyisissä ”osaamisyhteiskunnissa” työttömäksi joutuneet ovat usein ammattitaitoisia ja koulutettuja, mutta heidän työnsä on karannut toisaalle, missä ammattitaitoinen työvoima on halvempaa. Kuten Julkunen (2001, 21-31, 88-91.) on viisaasti todennut; työttömyys voidaan esittää joko rakenteellisenä tai yksilöllisenä kysymyksenä. Miksi minulla on kuitenkin tunne, että aktivointia ja yksilön vastuuta korostavassa yhteiskunnassa tämä asia joskus meiltä unohtuu?

Mielenkiintoista aineistossani on mielestäni myös se, miksi toimeentulotuen ”paikka” herätti asiantuntijoissa niin paljon pohdintaa? Toivottavassa tulevaisuuskuvassa esiintyi toivomuksia siitä, että toimeentulotuen myöntäisi jatkossa Kela. Onko kyse siitä, että asia on noussut taas esille ja ajankohtaiseksi Sata-komitean valmistellessa sosiaaliturvan uudistusta? Vai onko niin, että toimeentulotuen siirto Kelalle auttaisi hallitsemaan sosiaalitoimistoissa omaa työtä paremmin. Sitä paisunutta työtilannetta, joka on ollut ylikuormittuneessa tilassa lisääntyneiden toimeentulotukiasiakkuuksien sekä muiden lisääntyneiden työtehtävien takia? Onko tämä synnyttänyt tilanteen, jossa sosiaalitoimistot haluavat vuorostaan työntää jotain omaa työtään pois päin sosiaalitoimistoista, jotta he saavat pidettyä palettinsa edes jollain lailla kasassa?

Olen tässä luvussa jaotellut sosiaalityön asiakkaan aseman päivänvalo- ja pimeänpuoli todellisuudeksi Sointu Möllerin käsitteiden avulla. Möller (2005, 60) on todennut, että kokemuksellinen tieto jättää tutkijaan vahvan kokemuksellisen jäljen ja vaikuttaa sitä kautta merkittävästikin tutkimusta tehtäessä ja vielä sen jälkeen. Tekemäni jaottelu onkin lähtenyt siitä kokemuksellisesta tunteesta, jota aineiston käsittelyn aikana olen kokenut ja josta aiemmin olen kertonut. Toki tekemääni jaottelua voi arvostella liian karkeasta yleistyksestä ja aineistoa olisi varmasti voinut järjestellä myös monilla muilla tavoilla. Toivottavasti olen kuitenkin pystynyt jaottelun avulla osoittamaan sen seikan, joka tuloksistani on selkeästi nähtävillä- sosiaalityön asiakkaan aseman monimuotoisuuden. Asiakkaan asemaan arvioitaessa tulisi mielestäni ottaa huomioon kaikki tekijät. Yhteiskunnan rakenteelliset tekijät, lainsäädäntö, poliittinen päätöksenteko, talouden kehitys, väestön ikärakenteen muutokset ja sosiaalityön oma toiminta. Kuinka asiakaslähtöisiä nämä eri tekijät ovat? Sillä se, millai-

seksi asiakkaan asema muodostuu, on näiden kaikkien tekijöiden summa. Helppo on myös todeta, että kouluarvosanaa sosiaalityön asiakkaan asemasta nyt tai tulevaisuudessa on vaikea antaa juuri tämän monimuotoisuuden takia. Toivottavaa olisikin, että sosiaalityön asiakkaan asema olisi tulevaisuudessa sellainen, että sen kokonaisvaltainen tarkastelu kestää edes päivänvalon.

## 11 JOHTOPÄÄTÖKSET- PIMEÄSTÄ VALOISAMPAAN TULEVAISUUTEEN

Miten kunnallisen sosiaalityön toivottava tulevaisuuskuva erosi esitetystä todennäköisestä tulevaisuuskuvesta? Pierson (2001) puhuu pysyvästä ankaruudesta, ”permanent austerity”. Juuri näin myös asiantuntijat kuvasivat todennäköistä tulevaisuutta; resurssien niukkuus ja tiukat taloudelliset reunaehdot määrittävät myös tulevaisuuden toimintaedellytyksiä. Tämän lisäksi arveltiin, että sosiaalityön tarve tulee entisestään lisääntymään yhteiskunnassa ja asiakkaat käyvät vaativimmiksi. Jos nämä ennustukset toteutuvat, millaiseen tilanteeseen kunnallinen sosiaalityö ajautuu kasvavan palvelutarpeen ja pienenevien tai entisellään pysyvien resurssien paineessa? Jos asiantuntijoiden ennustama kunnallisen sosiaalityön tulevaisuuskuva toteutuu, miten siitä voidaan ylipäättään selvitä! Vai onko niin, että tarpeeseen vastaamista ei edes pidetä tavoitteena ja tulevaisuudessa jatketaan samalla korjaavan työn linjalla? Eli jatketaan ns. ”tulipalojen sammuttelua” ja vastataan vain päällimmäiseen ja akuutimpaan hätään.

Yksi ratkaisu tähän mahdottomaan yhtälöön voi olla asiantuntijoiden esittämä arvio palvelupalettiin tulevista muutoksista. Jos sosiaalityön ns. ”kevyempiä” osa-alueita siirtyy muille toimijoille ja esimerkiksi toimeentulotuki siirtyy Kelalle on tilanne tietysti erilainen. Asiantuntijoiden maalaamaa todennäköistä tulevaisuuskuva voisi mielestäni kuvata hyvin sanalla haastava. Se ei vaikuta ruusuiselta, enemmänkin tutulta; arkisen realistiselta ja karulta.

Asiantuntijoiden esittämä toivottava tulevaisuuskuva ei sisältänyt mitään suuria, mahtipontisia haaveita vaan selkeitä yksinkertaisia toiveita. Nämä toiveet kuultuaan onkin helppo todeta, että sosiaalityön toivottavan tulevaisuuden toteuttaminen ei tunnu niin kovin mahdottomalta tehtävältä. Mielenkiintoista toivottavassa tulevaisuuskuvassa oli mielestäni se, että useimmat näistä toiveista oli esitetty muille tahoille kuin sosiaalityölle itselleen. Toiveita lukiessa tuli ikään kuin tunne, että kunnallinen sosiaalityö haluaisi huutaa ääneen, että ”Hei, huomatkaa meidät, asiakkaamme ja tekemämme työ!!” Valtiovallalta toivottiin rat-

kaisua perusturvan nostosta. Päättäjiltä toivottiin työn tekemiseen parempia resursseja ja arvostusta sosiaalityötä kohtaan. Toiveet liittyivät siis paljolti työn tekemisen ehtoihin ja niiden parantumiseen. Vastuuta sosiaalityön tehtävistä ja tavoitteiden toteuttamisesta haluttiin levittää muillekin sektoreille, kuin vain sosiaalitoimiston tehtäväksi. Toivottava tulevaisuuskuva erosi todennäköisestä nimenomaan siinä, että todennäköisessä tulevaisuusku- vassa kehitys jatkuu samansuuntaisena nykytilanteeseen nähden. Toivottavassa tulevai- suuskuvassa sen sijaan on tehty muutamia nykytilasta eri suuntaan kääntyviä ratkaisuja (kuten perusturvan nosto ja painopisteen siirtäminen korjaavasta työstä ennaltaehkäisevään työhön) ja sitä kautta päästy uudenaiseen tilanteeseen. Toivottavassa tulevaisuusku- vassa asiakkaan asema on parantunut sen avulla, että sosiaalityön tekemisen reunaehdot ovat pa- rantuneet.

Johtopäätöksenä esitän, että kunnallinen sosiaalityö ei voi pelkästään oman toimintansa avulla saavuttaa haaveilemaansa tulevaisuuskuva, koska kyse on pitkälti siitä, että sosiaa- lityön reunaehtojen pitäisi parantua. Päätös perusturvan nostosta on valtakunnantason poliittinen päätös. Sosiaalityön määrärahoista ja resursseista taas vastaavasti päätetään pit- kälti kunnallisessa päätöksenteossa. Päästäkseen laatimaansa toivottavaan tulevaisuusku- vaan sosiaalityön tulee pyrkiä vaikuttamaan omaan toimintaansa, mutta aivan erityisesti painopistettä tulee suunnata toiminnan ulkoisiin reunaehtoihin ja niiden parantamiseen täh- täävään työhön. Tätä työtä on tehtävä niin valtakunnan tasolla, kunnallisen sosiaa- lipolitiikan tasolla sekä myös muiden yhteistyösektoreiden tasolla. Sosiaalityön reunaeh- doilla, poliittisilla päätöksillä ja eri sektoreiden yhteistyön sujuvuudella on iso vaikutus sii- hen, millainen on sosiaalityön asiakkaan asema tulevaisuudessa. Jos kunnallinen sosiaali- työ kapeutuu vain omalle sektorilleen, sosiaalitoimistoissa tehtäväksi yksilötyöksi, (mitä se jo nyt hyvin pitkälti on) ei se voi mielestäni tavoittaa tulevaisuuden toivettaan kokonaisval- taisemmasta sosiaalityön työotteesta, jossa kunnan muutkin sektorit on saatu työhön mu- kaan.

## **11.1 UNOHDETTU VAIKUTTAMISTYÖ?**

Asiantuntijat toivat esiin sen, että poliittiset päättäjät ovat usein tietämättömiä sosiaalityön arjesta ja asiakkaan todellisuudesta. Jos päättäjät tekevät päätöksiä puutteellisin tiedoin tai tuntematta asiakkaiden arkielämän todellisuutta, on suuri riski, että poliittiset päätökset ei-



vät ole asiakasmyönteisiä. Sosiaalityön omaan toimintaa kuuluu yhtenä tekijänä myös tiedontuotanto sosiaalityön arjesta ja sen julkituominen. Toki tätä tiedontuotantoa tehdään myös tutkimuksen puolella esimerkiksi yliopistojen toimesta tai erillisten hankkeiden tutkimustoiminnan kautta. Tärkeää on kuitenkin sosiaalityön oma toiminta oman organisaation sisällä. Sosiaalityön yksi tehtävä on pitää päättäjät tietoisina sosiaalityön arjesta. Usein tämä tehtävä lankeaa sosiaalijohtajille ja johtaville sosiaalityöntekijöille, jotka mm. esittelevät asioita lautakunnille ja tekevät vaikuttamistyötä virkamiestasolla. Usein yhden virkamiehen vaikuttamismahdollisuudet ovat kuitenkin rajalliset ja suuremmat päätökset (esim. budjetti, strategiat ja linjaukset) tehdään tietysti lautakuntien sijaan kunnan- tai kaupunginhallituksissa ja valtuustoissa.

Tiedontuotanto on erityisen tärkeää nyt, kun kunta- ja palvelurakennemuutos etenee. Korhonen ym. (2007, 23-27.) ovat huomauttaneet siitä, että kunta- ja palvelurakennemuutuksessa palvelujen organisointi ei saisi tapahtua liikaa hallinnon näkökulmasta vaan myös lähipalvelut tulisi pitää elossa. Tiedontuotanto sosiaalityön arjesta voi auttaa suunnittelemaan uusia palvelurakenteita. Myös uusien rakenteiden toimivuutta voidaan tarkastella kriittisesti. Tätä tekee esimerkiksi Stakesin (Leinonen 2008, 17, 21) tutkimus, jossa tarkastellaan kunta- ja palvelurakennemuutusten peittämiä ja tuottamia palveluaukkoja.

Sosiaalityöntekijät voivat tehdä vaikuttamistyötä tiedontuotannon lisäksi esimerkiksi julkisuustyön kautta kirjoittamalla mielipidekirjoituksia paikallisiin sanomalehtiin tai olemalla suoraan yhteydessä omiin kuntapäätäjiin. Raunio (2000, 63) puhuu sosiaalisesta raportoinnista. Se on yksi rakenteellisen sosiaalityön menetelmä. Sosiaalinen raportointi tarkoittaa sitä, että poliittisille päätöksentekijöille välitetään laajasti tietoa sosiaalityön asiakkaiden elinoloista ja selviytymisestä. Tarkoituksena on saada päätöksentekijät tiedostamaan päätöksensä sosiaalisia vaikutuksia ja tehostaa pyrkimystä kehittää paikallisia elinoloja sosiaalisten ongelmien syntymistä ennaltaehkäisevästi.

Myös sosiaalialan etiikkaopas (Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2005, 26-29) kannustaa ammattilaisia osallistumaan julkiseen keskusteluun kuitenkin pitäen mielessä salassapitovelvollisuuden. Se kannustaa myös tutkivaan työtöteeseen, tutkivaan sosiaalityöhön ja sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa tehtävään yhteistyö-

hön. Etiikkaopas muistuttaa, että kun ammattilainen tiedottaa sosiaalisista ongelmista ja ihmisten elinolosuhteista, hänen täytyy harkita, mitä vaikutuksia tietojen antamisella on asiakkaiden elämään. Myös se täytyisi tuoda julki, osallistuuko julkiseen keskusteluun ammattiroolissa, työpaikan edustajana vai yksityishenkilönä.

Hussi (2003, 9.) on todennut, että sosiaalityön äänen kuulumattomuuteen voi liittyä hiljaisuuden kulttuurin lisäksi ”kuurouden kulttuuri”, jossa valtarakenteet muodostuvat tärkeiksi. Hussin esittämä näkökulma on mielenkiintoinen ja sitä olisi varmasti syytä pohtia tarkemmin kunnallisen sosiaalityön sektorilla. Mieleeni muistuu elävästi erään asiantuntijan haastattelu. Hän kertoi niistä turhautumisen tunteista, mitä hän oli kokenut pitkän työuransa aikana, kun oli yrittänyt puhua ylemmille esimiehille sosiaalityön tilanteesta. Hän kuvasi, kuinka hän oli yrittänyt tuoda esille faktoja perustellakseen lisäresurssin tarvetta, mutta mitään merkittävää ei ollut tapahtunut vuosikymmeniin:

*”... koko ajan on täällä jauhettu sitä, että lisää työntekijöitä ei saada, lisää työntekijöitä ei saada. Vaikka tulee velvollisuuksia ja työtehtäviä lisää... niin koskaan ei ole tullut mitään lisäresursseja. Aina vaan sanotaan että ei ole rahaa... aina on sama vastaus meni hyvin tai huonosti. Oli taloudellinen tilanne mikä tahansa, niin aina on sama vastaus. Ei ole rahaa palkata lisää työntekijöitä. Et se on mielenkiintoista. Eihän sosiaalityö juuri koskaan mitään saa.” /jst nro 16*

Oliko kyseinen johtava sosiaalityöntekijä puhunut kuuroille korville? Onko sosiaalityöntekijä organisaatiossaan sellainen asiantuntija, jonka ääntä pysähdytään kuuntelemaan ja ammattitaitoa arvostetaan? Vaikuttamistyössä nimittäin suurin kysymys on varmasti se, ketä kuunnellaan. Kenen mielipiteillä on suurinta painoarvoa? Tähän liittyy mielestäni tärkeänä sosiaalityön arvostus, johon myös asiantuntijat toivoivat parannusta. Sosiaalityön ”esiintulot” tiedontuotannossa tai julkisuustyössä voidaan mielestäni nähdä myös siten, että ne edistävät sosiaalityön esillä oloa ja sitä kautta sen arvostuksen paranemista. Kun päättäjät ja kuntalaiset oppivat paremmin tuntemaan kunnallisen sosiaalityön kenttää ja työn tarkoitusta, sosiaalityötä varmasti arvostetaan ja myös kuunnellaan paremmin.

Mielenkiintoista on mielestäni se, että asiantuntijat puhuivat pohdinnoissaan hyvin vähän vaikuttamistyöstä tai vaikkapa rakenteellisesta sosiaalityöstä. Sen sijaan he puhuivat paljon rakenteissa olevista ongelmista sekä resurssien puutteista. Onko yksilökohtainen sosiaali-

työ niin vallallaan, että sosiaalityön muut työmuodot ovat hautautuneet ja unohtuneet kaiken kiireen ja kehittämisprojektien alle? Onko esimerkiksi rakenteellinen sosiaalityö unohtunut 1980-luvulle?

Hussi (2003,7.) on todennut, että jos asiakkaiden pulmat hahmotetaan myös rakenteisiin liittyvinä, tarvitaan epäkohtia koskevaa tiedon välittämistä sosiaalityön sisältä ulospäin. Sipilän (1996, 47) mukaan yksilökohtainen sosiaalityö on kuitenkin pitkälti voittanut yhteiskunnallisen työn työmenetelmän. Tämä johtuu siitä, että yhteiskunnallinen työ vaatii ympäristökseen yhteiskunnan, joka antaa sille liikkumistilaa ja vapautta. Sipilän mukaan sellainen ympäristö on tarjolla vain jaksottain. Tulosteni valossa on johtopäätöksenä helppo todeta, että vaikuttamistyölle olisi ainakin suurta tilausta juuri tässä ajassa! Nykytilanteesahan sosiaaliasiamiehet kyllä raportoivat vuosittain kunnan poliittisille päättäjille kunnan sosiaalipalvelujen tilanteesta. Nämä ovat hyviä raportteja ja korostavat asioita erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Sosiaaliasiamiesten raportointi tapahtuu kuitenkin ulkoapäin. Sosiaaliasiamiehet eivät voi välttämättä raportoida toiminnan sisäisistä puutteista ja toimintarajoitteista, koska he eivät niitä tunne. Siksi mielestäni sosiaalityössä tarvitaan myös Hussin (2003, 7) mainitsemaa raportointia sosiaalityön sisältä ulospäin.

Ovatko johtopäätökseni kuitenkin liian jyrkkiä? Olenko kohtuuton kun patistan jo nyt ylikuormittuneita sosiaalityön ammattilaisia tekemään vaikuttamistyötä vielä kaiken muun työn lisäksi? Onko sosiaalityöntekijällä velvollisuus lähteä vaikuttamaan sosiaalityön asiakkaan asemaan myös muilla tasoilla, kuin tekemällä oman työnsä sosiaalitoimistossa hyvin ja kunnialla? Kuuluuko sosiaalityöntekijän imagoon se, että hän lähtisi pitämään enemmän meteliä asiakkaidensa puolesta? Miten tähän suhtaudutaan organisaatiossa? Voivatko liian aktiivisten sosiaalityöntekijöiden työpaikat olla vaarassa? Jokisen (2008, 138.) tutkimuksen havaintojen mukaan asiakkaan asioiden ajo liitettiin lähes poikkeuksetta johonkin muuhun kuin kunnalliseen sosiaalityöhön. Tämä on mielestäni hyvin mielenkiintoinen tutkimustulos. Miksi asia on näin? Omassa aineistossani asiantuntijat pohtivat sosiaalityön arvostusta. Siinä yhteydessä he pohtivat, että sosiaalityöntekijöillä ei useinkaan ole riittävästi rohkeutta tai mielenkiintoa lähteä tekemään ns. julkisuustyötä.

Mutkan (1998, 24, 123-126) tutkimuksen aineisto koostuu 19 kokeneen sosiaalityöntekijän haastatteluista. Mutka puhuu tutkimuksessaan sosiaalityön hiljaisuuden kulttuurista. Hän on todennut tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijöillä oli intoa ja halua kehittämistyöhön, mutta kehittämistyössä saatuja kokemuksia ei viety eteenpäin vaan ne jäivät oman työyhteisön sisälle. Oman näkökulman esille tuominen koettiin hankalaksi sekä moniammatillisissa työyhteisöissä sekä omassa työyhteisössä. Vaikenemisen syiksi esitettiin tutun tuntuisia tulkintoja kuten asiakastyön paineita, uupumusta sekä heikkoa ammatillista itsetuntoa. Myös Närhi (2005, 59-71) puhuu yksilötyön paineista. Hän on todennut, että sosiaalityön keskusteluissa pyrkimys rakenteisiin vaikuttavaan työhön on kiteytynyt kunnallispolitiikkaan vaikuttamisena ja toimija- eli subjektitason huomioimisessa. Sosiaalityöntekijän vaikuttaminen paikallisella tasolla onnistuu eri tavoin riippuen sosiaalityöntekijän tehtävistä ja rooleista. Vaikuttamisen intensiteettiä määrittävät lakisääteiset tehtävät ja yksilötyön paineet. Närhen tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijät käyttivät toiminnassaan sekä suoria että epäsuoria vaikuttamisen toimintatapoja.

Vaikuttamistyöhön lähteminen ei varmasti ole mitenkään helppoa, jos sellaista ei ole aiemmin tehnyt eikä mieltänyt sosiaalityön tehtäviin kuuluvaksi asiaksi. Se vaatii hieman itsensä likoon laittamista ja ripauksen rohkeutta. Haluaisin kuitenkin ajatella Aadlandin (1993, 158-159.) tavoin, että korkean ammattimoraalin omaava työntekijä puuttuu työssä kohtamiinsa eettisiin ristiriitoihin. Vaikuttamistyö on tärkeää asiakkaiden asioiden ajon kannalta. Kuten Juhila (2006, 179-183) on muistuttanut, asiakkaiden asioiden ajo tulee silloin ajankohtaiseksi kun lakien toimeenpanokäytännöt muuttuvat heikommiksi tai säästöpolitiikan seuraukset vaikeuttavat asiakkaiden asemaa.

Millä tavoin sosiaalityöntekijät voisivat innostua vaikuttamistyöstä? Sosiaalialan kenttä on täynnä erilaisia projekteja ja hankkeita. Välillä tulee kuitenkin kumma olo. Tämä syntyy siitä ihmetyksestä, että perustyössä karsitaan resursseja ja lomautetaan työntekijöitä, mutta hankkeille riittää rahoitusta. Voisiko vaikuttamistyö kuitenkin saada uutta puhtia erillisen hankkeen kautta? Hankeen nimi voisi olla Sosiaalityön asiantuntijuus ja vaikuttamistyö. Tehtävänä olisi antaa ihan konkreettisesti sosiaalityön ammattilaisille koulutusta ja työvälineitä vaikuttamistyöhön ja julkisuustyöhön sekä välineitä siihen, miten työssä kertynyttä tietoa voi parhaiten välittää eteenpäin ja hyödyntää. Hankkeessa sosiaalityöntekijöille olisi

räätelöity oma koulutuspaketti vaikuttamis- ja julkisuustyöstä ja perehdytystä annettaisiin myös lobbaukseen. Sosiaalityöntekijät voisivat harjoitella vaikuttamistyötä käytännössä. Siten hanke voisi pyrkiä toimimaan myös sosiaalityön imagon kohottajana ja profiilin nostajana.

Sosiaalityöntekijät voivat kertoa esimerkiksi poliittisten päätösten seurauksista, jotta ne konkretisoituvat päättäjille. Hussi (2003, 3-9, 24-25) on kehittänyt sosiaalisen raportoinnin mallin yhteistyössä eri toimistojen sosiaalityöntekijöiden ja Heikki Waris-instituutin kanssa. Menetelmän tarkoituksena on edistää sosiaalityöntekijöiden tiedonmuodostusta. Hussin mukaan sosiaaliselle raportoinnille voidaan nähdä kolme areenaa; ammatillinen areena eli tiedontuotanto omiin tarpeisiin, poliittinen areena eli tiedontuotanto kunnalliseen päätöksentekoon ja asiakasareena eli asiakaspalaute palveluista.

Vaikuttamistyön tiimoilta on aikoinaan syntynyt jopa laajempiakin liikkeitä, kuten tamperelainen vaihtoehtoinen sosiaalipolitiikka eli Vespan toiminta. Vespa nosti esille erityisesti asiakasnäkökulmaa sosiaalipolitiikan kehittämisessä, sillä toiminnassa oli mukana sosiaalipolitiikan asiantuntijoiden lisäksi myös ihan tavallisia ihmisiä. Vespa oli aikanaan ideologinen perusliike, joka toimi pioneerina useissa suomalaisissa sosiaalipolitiikan keskusteluissa. Vespan tärkeimpiä toimintamuotoja olivat mm. julkisuustyö ja tiedottaminen. Toimintamuotoina olivat mm. Kohteiden kapina- niminen lehti ja vapaaehtoiseen päivystykseen perustunut vaihtoehtoinen neuvontapalvelu Tuki- ja rohkaisuasema. (Eronen & Heinonen 1994, 20- 21, 107.)

Payne (1997, 225-226) on todennut, että sosiaalityöntekijät voivat itse osallistua tai aktiivoida asiakkaitaan osallistumaan politiikkaan. Olen aiemmin hieman vierastanut vaikuttamis- ja julkisuustyötä, koska olen mieltänyt sen jollain tavalla aina poliittiseksi työksi, joka on tuntunut itselleni vieraalta. Vasta nyt asiaan paremmin perehtyessäni olen ymmärtänyt, että vaikuttamistyössä ei ole välttämättä kyse poliittisesta vaikuttamisesta vaan asioiden esille tuomisesta ja informoinnista. Näiden tietojen pohjalta sitten politiikassa mukana olevat tekevät poliittisia päätöksiä ja ovat niistä vastuussa. Toki aktiivisimmat sosiaalityöntekijät ovat lähteneet jopa politiikkaan mukaan. Vaikuttamistyötä voi tehdä sosiaalityössä hyvin monella eri tasolla myös tekemällä pieniä tekoja.

Miksi vaikuttamistyölle on tässä hetkessä tilausta? Olen aiemmin esitellyt aiemman tutkimuksen pohjalta hyvinvointivaltion suunnanmuutosta ja vallalla olevaa eriarvoistumiskehitystä. Eriarvoistumiskehitys liittyy olennaisesti myös sosiaalityöhön, koska eriarvoistuminen koskettaa nimenomaan sosiaalityön asiakkaita. Juhilan (2008, 75-78) mukaan sosiaalityöllä on käytössään neljä eri menetelmää, joilla se voi puuttua eriarvoistumiskehitykseen. Näitä ovat vaikuttamistyö, yhteisösosiaalityö, palveluohjaus ja asianajo sekä välittämiseen perustuva työote. Juhilan mukaan eriarvoistuva yhteiskunta tekee vaikuttamistyöstä ajankohtaisen ja tärkeän. Juhilan mielestä olisi tärkeää tuoda esille sosiaalityöntekijöiden ruohonjuuritason tietämystä sekä nostaa esille asiakkaiden vaikeita tilanteita. Juhilan mukaan parhaimmillaan vaikuttaminen on kumppanuuteen perustuvaa yhteistyötä, jossa rinnalla ovat sosiaalityön asiakkaat, opettajat ja tutkijat.

## **11.2 ASIAKKAIDEN PALVELUOHJAUS**

Sosiaalityö voi parantaa asiakkaiden asemaa myös omilla toimillaan. Asiakkaiden palveluohjaukseen voisi varmasti kiinnittää vielä enemmän huomiota ja kehittää siihen uudenlaisia muotoja, jotta asiakkaat osaavat suunnistaa monimutkaisessa palveluviidakossa. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää sellaisiin asiakkaisiin, jotka hakeutuvat ensimmäistä kertaa sosiaalitoimeen tai joilla on vaikeuksia hakeutua palveluihin omatoimisesti. Yleisenä käytäntönä monissa sosiaalitoimistoissa on tietyt puhelinpäivystysajat, esimerkiksi soittoaika sosiaalityöntekijöille kerran päivässä tunnin ajan. Usein sosiaalityöntekijöitä voi kuitenkin olla vaikea tavoittaa tuon tunnin aikana tai heille sattuu koulutuksia tms. kokouksia, jotka peruuttavat puhelinajat. Aineistossani muutamat sosiaaliamiehet raportoivatkin tästä sosiaalityöntekijöiden vaikeasta tavoitettavuudesta, joka on harmittanut asiakkaita. Monissa sosiaalitoimistoissa olisikin varmasti tarvetta ihan täysipäiväiselle puhelinpäivystykselle, jossa asiakkaita neuvottaisiin ja ohjattaisiin oikeiden palveluiden pariin. Samalla olisi joku henkilö, joka kuuntelisi asiakkaan alkuhädän ja hämmennyksen ja sitä kautta asiakas tulisi kuulluksi.

Entä miten turvataan asiakkaiden neuvontapalvelut kun kunnat yhdistyvät suuremmiksi kokonaisuudeksi ja palveluja keskitetään. Palvelujen fyysisellä etäisyydellä on varmasti merkitystä esimerkiksi päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, jotka jo nyt asioivat ja kiinnitty-

vät sosiaalityön palveluihin huonosti esimerkiksi tiettyjen rajattujen palveluiden takia (ajanvarausasiointi, tietyt palvelu- ja soittoajat.) Entä heikkokuntoiset asiakkaat, joilla on esimerkiksi kulkemiongelmia? Jos sosiaalityön palvelupisteet siirtyvät fyysisesti kauemaksi asiakkaista, tulisiko sosiaalityön vastata näiden erityisryhmien sosiaalityön tarpeeseen jalkautumalla enemmän asiakkaiden luo?

Juhila (2008, 55) on esittänyt havaintoja siitä, miten yksityinen vastuu tulee esille sosiaalityön toimintatavoissa tai asiakassuhteessa. Juhila puhuu mm. aktiivisesta hyvästä asiakkuudesta, jossa asiakkaalla on tiedossaan oikeudet ja velvollisuudet. Onko niin, että vallitseva uusi idea, yksityinen vastuu, on siirtynyt sosiaalityön menetelmistä ja asiakassuhteesta myös asiakkaan asemaan ja sitä määrittäväksi tekijäksi? Sosiaalityön asiantuntijat toivat esille vastauksissaan näkemyksiä siitä, että jo nyt pelin henki on ns. desibelidemokratia. Aktiivisimmat asiakkaat saavat parempaa palvelua. Onko tilanne sosiaalityön kentällä se, että laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää kirjallisesti sen, mitkä ovat asiakkaan oikeudet, mutta aktiivisen ja vastuullisen asiakkaan tehtäväksi jää itse valvoa, miten nämä oikeudet käytännössä toteutuvat hänen kohdallaan? Jos näin on, tämä tuo mielestäni lisää perusteluja sille, miksi palveluohjaukselle, vaikuttamistyölle ja asiakkaan asioiden ajolle on tilausta tässä ajassa ja tulevaisuudessa. Rakenteiden ja resurssien tulisi olla sellaisia, että asiakkaiden ei tarvitsisi taistella palveluista eikä olla erityisen aktiivisia. Palvelut tulisi tarjota kaikille tasavertaisesti eikä ”desibelidemokratian” kautta.

Mielenkiintoista olisi myös pohtia tietävätkö sosiaalityön asiakkaat palvelujen priorisoinneista, resurssien karsimisista, henkilöstövajeesta tai epäpätevistä työntekijöistä? Vai tyytyvätkö he siihen, mitä heille tarjotaan ja mitä on saatavilla? Nämä asiathan eivät varmasti-kaan ole mitenkään näkyvästi esillä olevia asioita eikä asiakas voi niistä tietää ellei hänelle kerrota. Useinhan asiakkaiden turhautuminen esimerkiksi ajanvarausaikojen puutteeseen (joka johtuu puuttuvista työntekijäresursseista) kaatuu nimenomaan sosiaalityöntekijän niskaan. Sosiaalityöntekijä on usein se ”likaisen työn tekijä”, joka joutuu selittämään asiakkaalle, miksi joku palvelu on häneltä evätty tai miksi hän ei pysty antamaan asiakkaalle ajanvarausaikaa ensi viikolle.

Sosiaalityöntekijä itse harvoin kuitenkaan pystyy kieltäytymään hänelle määräytyistä uusista työtehtävistä tai lisäasiakkaista. Sosiaalityöntekijät joutuvat selittämään asiakkaille kiristyneitä päätöslinjauksia ja puuttuvia palveluja, vaikka he eivät näistä poliittisista päätöksistä ole vastuussa. Sosiaalityöntekijät koulutetaan ammattiin, jossa tulee toimia tiettyjen selkeiden eettisten toimintaperiaatteiden mukaisesti asiakkaan puolelle asettuen. Nyt sosiaalityöntekijät ovat joutuneet työssään uudenlaiseen tilanteeseen, jossa he joutuvat työskentelemään ikään kuin liiketaloudellisin opein. He joutuvat miettimään, miten työssä voi selviytyä mahdollisimman pienin kustannuksin ja mistä saadaan aikaan säästöä. Tilanne on kääntynyt siis pääläelleen, ja voikin kysyä miten sosiaalityöntekijät pystyvät pitämään asiakkaan etua tässä tilanteessa tehtävälisanssa ykkösenä?

### **11.3 EI MITÄÄN UUTTA SOSIAALITYÖN RINTAMALTA?**

Tutkimustuloksistani kunnallisen sosiaalityön nykytilan kohdalta voisin todeta tiivistetysti, että niissä ei ole mitään yllättävää, uutta tai mullistavaa. Sosiaalityön nykytilaan vaikuttavat tiukat reunaehdot ovat olleet kunnallisen sosiaalityön arkipäivää jo vuosikausia, ja tilanne on hyvin tuttu kaikille sosiaalityötä tekeville. Tutkimustulokset kunnallisen sosiaalityön nykytilasta eivät siis ole yllättäviä, mutta se onkin mielestäni tutkimukseni huolestuttavin tulos. Juuri mikään ei siis ole muuttunut vuosien saatossa, vaikka kehittämistä vaativat asiat ovat varmasti olleet tiedossa jo pitkään. Erityisen huolestuttavaa on se, että asiantuntijat näkevät kehityksen jatkuvan samansuuntaisena todennäköisessä tulevaisuuskuvas-  
sa. Miksi kunnallisen sosiaalityön rintamalta ei kuulu mitään uutta ja positiivista?

Olen työelämässä usein törmännyt tilanteisiin, jossa työtä tehdään olosuhteiden pakosta hurjalla vauhdilla ja todella tehokkaasti. Koko ajan on kiirekiirekiire, eikä ole aikaa pysähtyä miettimään, miksi on niin kiire ja mitä asioille voisi tehdä, ettei olisi niin kiire. Usein on tullut itsellekin tunne, että jos sen kaiken kiireen keskellä hetkeksi pysähtyisi miettimään, niin iskisi ahdistus. Ahdistus siitä, ettei voi tehdä työtään niin kuin haluaisi ja ahdistus siitä, mitä tämä kaikki aiheuttaa asiakkaille. Aivan kuin pendolino- juna olisi ajamassa 300 kilometrin tuntinopeudella väärään suuntaan tilanteessa, jossa matkustajat ja henkilökunta ovat samaa mieltä siitä, että vauhti on liian kova ja suunta täysin väärä? Kenen pitäisi silloin vetää hätäjarrua? Asiakkaiden, jotka odottavat saavansa hyvää palvelua? Vai henkilökunnan, jonka tehtävä on turvata asiakkaiden hyvä kohtelu ja oma hyvinvointinsa?



Sosiaalityön näkeminen kokonaisvaltaisena, monille sektoreille kuuluvana asiana on yhtä tärkeää kuin se, että sosiaalityön oma menetelmävalikko on kokonaisuudessaan käytössä. Jos asiakkaat joutuvat jonottamaan mielenterveystoimistoon, perheneuvolaan tai vaikkapa terveydenhuollon palveluihin useita kuukausia se hankaloittaa myös sosiaalityön tekemistä. Kuten eräs asiantuntija totesikin ”*puutteet muissa palveluissa näkyvät ensimmäisenä sosiaalityössä*”. Muiden palveluiden puutetta ei voi sosiaalityö paikata. Sosiaalityössä ei voida vastata terapiapalveluiden puutteisiin tai määrätä asiakkaalle mielialalääkitystä. Omasta kokemuksestani voin kyllä todeta, että sosiaalityöntekijänä toimiessa tulee usein sellainen olo, kuin olisi töissä terveyskeskuksessa. Asiakkaani ovat kysyneet minulta apua esimerkiksi sydänvaivoihinsa. Muistan myös elävästi sen kerran, kun eräs asiakas kaivoi laukustaan tekohampaansa ja pyysi vilkaisemaan, oliko niissä rakenteellinen vika. Hän ei saanut aikaa hammaslääkärille!

Gradun tekeminen on synnyttänyt myös muutamia jatkotutkimusaiheita, joista yksi liittyy sosiaalityöntekijöiden työvoimapulaan. Kummasta on todellisuudessa kyse? Sosiaalityöntekijöiden työvoimapulasta vai siitä, että työvoimaa kyllä on, mutta sosiaalityöntekijät eivät halua hakeutua kunnalliseen sosiaalityöhön? Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista tutkia sitä, mistä kunnallisen sosiaalityön työvoimapula johtuu. Onko kyse siitä, että sosiaalityöntekijöitä on liian vähän? Vai onko kyse siitä, kuten eräs asiantuntija asian ilmaisi, että työntövoima kunnallisesta sosiaalityöstä pois päin on suuri? Jos kyse on työntövoimasta, silloin on kyse sosiaalityön omasta toiminnasta, johon voidaan vaikuttaa. Sille, miksi vastavalmistuneet sosiaalityöntekijät eivät hakeudu kunnalliseen sosiaalityöhön, voi olla useita syitä ja ne olisi hyvä selvittää tutkimuksen kautta.

Sille, miksi kunnallinen sosiaalityö ei näyttäydy vastavalmistuneille mielenkiintoisena työmaana on varmasti monia syitä. Ihmettelen kuitenkin, miksi asiasta ei käydä keskustelua enemmän suureen ääneen? Mielestäni aihe on hyvin samantapainen kuin julkisuudessa kunnallisvaalien 2008 alla ollut keskustelu perusterveydenhuollon tilasta ja erityisesti siitä, miksi terveyskeskukset kärsivät työvoimapulasta. Ratkaisuehdotuksina tähän ongelmaan on esitetty mm. lääkäriopiskelijoille suunnatun pakollisen terveyskeskusharjoittelun lisäämistä, jotta opiskelijat saataisiin kiinnostumaan perustyöstä. Toisena ehdotuksena terveyskeskusten lääkäripulaan on ehdotettu erityisosaamisen siirtämistä osittain myös terveyskes-

kuksiin. Miksei näitä lääkkeitä voitaisi kokeilla myös kunnallisen sosiaalityön puolella? Tietysti lääkäripulaa ei voi täysin verrata sosiaalityöntekijäpulaan, koska lääkäreillä yksityisen sektorin houkuttavuus korostuu erityisesti. Sosiaalityöntekijöitä taas vetää puoleensa erityisesti erilaiset projektit ja hanketyö. Mielestäni pakkokeinoilla (esimerkiksi yliopisto-opiskelijoiden pakkoharjoittelu) ei myöskään tilannetta voi ratkaista, mutta onnistunut ja palkitseva työharjoittelu kunnallisessa sosiaalityössä voisi lieventää ennakkoluuloja, joita kunnalliseen sosiaalityöhön jo opiskelijoiden keskuudessa liitetään. Ensisijaisina keinoina työvoimapulaan näkisin kuitenkin työolojen nostamisen inhimilliselle tasolle ja palkkauksen korottamisen tasolle, jossa se vastaa työn vaativuutta. Sosiaalityöntekijäpulan vertaaminen lääkäripulaan ei kuitenkaan välttämättä ole turha juttu. Sillä voihan olla, että tulevaisuudessa kunnallinen sektori kokonaisuudessaan joutuu pohtimaan pätevän työvoiman saatavuuteen liittyviä kysymyksiä. Jos näin käy, silloin varmasti eri sektoreiden kannattaa miettiä yhteisiä keinoja tähän ongelmaan.

Toinen tutkimuskohde voisikin olla tutkimus kuntien rekrytointitavoista. Millaisia keinoja ja toimenpiteitä kunnat käyttävät rekrytoidessaan uusia sosiaalityöntekijöitä? Miten työvoimasta kilpaillaan vai kilpaillaanko edes? Kuinka suuri on epäpätevien työntekijöiden määrä ja millaisia ongelmia tämä aiheuttaa? Millaisilla keinoilla uusia sosiaalityöntekijöitä pyritään houkuttelemaan ja sitouttamaan kuntiin? Pyritäänkö todella saamaan pätevää väkeä tehtäviin? Laitetaanko epäpätevien sijaisten paikat vuosittain uudelleen julkiseen hakuun, jotta voitaisiin saada tehtäviin päteviä henkilöitä? Vai pidetäänkö epäpätevistä kiinni, koska sijainen on ”hyvä tyyppi” eikä haluta perehdyttää uutta henkilöä?

Poliittiset päätöksentekijät ovat vieraantuneet sosiaalityön arjesta. Tähän liittyy myös yksi jatkotutkimusaiheeni, jossa voitaisiin kartottaa luottamusmiesten käsityksiä kunnallisesta sosiaalityöstä, sosiaalityön asiakkaista, työn tarkoituksesta ja menetelmistä. Tämän tiedon avulla voitaisiin vertailla virkamiesten ja luottamusmiesten käsityksiä ja niissä mahdollisesti olevia eroja. Tämän tiedon avulla voitaisiin tarkistaa myös se, onko luottamusmiehillä riittävästi tietämystä edustamastaan sektorista ja tulisiko tietämystä lisätä jonkun asian suhteen.

Miksi tulevaisuuden tutkiminen on tärkeää sosiaalityössä? Tulevaisuuden tutkimuksen avulla voidaan ennakoida tulevaisuuden kehityssuuntia ja laatia skenaarioita siitä, mitä tulevaisuus mahdollisesti tuo mukanaan. Sosiaalityö tarvitsee tietoa asiakkaiden palvelutarpeista ja siitä, mihin suuntaan ne kehittyvät. Jos joku ennakoitu kehityksen suunta ei näytä toivottavalta asiakkaan kannalta, voidaan siihen yrittää puuttua esimerkiksi kehittämällä lainsäädäntöä tai korjaamalla tilannetta muiden keinojen avulla. Mielestäni tulevaisuuden pohtimista voi käyttää apuvälineenä myös johtamistyössä ja organisaation pitkän aikavälin tavoitteiden luomisessa.

Gradun tekeminen on ollut opinnäyte ja harjoittelumatka tutkimuksen tekemisen maailmaan. Se on kuitenkin tuonut minulle myös henkilökohtaisesti paljon ammatillista uutta oppia, mitä en osannut odottaa tähän projektiin ryhtyessäni. Aineistonkeruureissuni ympäri Suomea olivat innoittavia ja inspiroivia kokemuksia ammatillisen oppimisen kannalta, koska sain tavata monia sosiaalityön konkareita. Näiden ihmisten tapaaminen ja heidän näkemysiinsä tutustuminen auttoivat minua ikään kuin ”juhlallisesti päättämään” sosiaalityön opintoni ja odottamaan innolla työelämään pääsyä. Siksi haluan lämpimästi kiittää kaikkia haastatteluihin osallistuneita asiantuntijoita. Sosiaalityö tarvitsee kokeneita asiantuntijoita, joilla on visiointikykyä tulevaisuuteen. Omassa toivottavassa tulevaisuuskuvassani haluan joskus olla samanlainen sosiaalityön asiantuntija ja konkari.

Gradun myötä olen myös laajentanut omaa käsitystäni siitä, millaista sosiaalityötä haluan tulevaisuudessa ryhtyä tekemään. Olen koko opiskeluaikani ollut kiinnostunut kunnallisesta sosiaalityöstä, mutta nyt kiinnostukseni on herännyt lisäksi sellaista sosiaalityötä kohtaan, jota ei tehdä pelkästään sosiaalitoimistoissa. Toisaalta näiden asioiden pohtiminen on herättänyt minussa jopa hieman pelottavia tunteita. Tämä on johtunut pohdinnasta, mitä tulevaisuus tuo tullessaan ja mihin suuntaan sosiaalityön reunaehdot kehittyvät kunnallisella sektorilla.

Sosiaalityöntekijän näkökulmasta katsottuna sosiaalityön tekeminen ilman toimivia reunaehdoja, resursseja ja toimivaa palvelu- tai työmenetelmävalikkoa, on hölmöläisen peiton kutomista. Kun yhdestä kohdasta yritetään paikkailla ja korjata niin toisesta paikasta vuotaa ja syntyy lisää ongelmia. Tällainen toiminta ei ole tarkoituksenmukaista tai taloudellis-

ta. Ainakin se on sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon hukkaan heittämistä. Mielestäni se on sama asia kuin kirvesmiestä pyytäisi rakentamaan asiakkaalle hyvän ja lujan talon niin, että kirveen käyttö työvälineenä olisi evätty säästösyistä. Ongelmien ennaltaehkäisy, palveluiden oikea-aikaisuus ja tarkoituksenmukaisuus tuottavat varmasti parasta tulosta sosiaalityössä.

Tämä graduprosessin myötä tullut henkilökohtainen oppi on kirkastanut minulle omaa ajatustani siitä, mitä sosiaalityö mielestäni on ja mitkä ovat kunnallisen sosiaalityön kehittämisspaikat ja kompastuskivet. Mielestäni sosiaalityö on ennen kaikkea asiakaspalvelutyötä. Asiakkaan asialla oleminen tarkoittaa asiakkaan kuulemistä, hänen oikeuksistaan informoimista ja niiden puolustamista. Sosiaalityötä täytyy tehdä palveluhenkisesti. Olen puhunut vaikuttamistyön tärkeydestä. On siis kohtuullista pohtia asiaa myös omalta kohdaltani. Olsinko itse valmis tekemään vaikuttamistyötä?

Olen ihastunut Mutkan (1998, 182-183) käsitteeseen kirjoittava sosiaalityöntekijä. Mutkan mukaan kirjoittava sosiaalityöntekijä tarkoittaa uudenlaisen tiedon tuottamista ammatillisesta arjesta ja siellä elävien ihmisten toiminnasta. Kirjoitukset voivat olla vaikkapa muistelmia, päiväkirjoja tai kirjeenvaihtoa, joista käy ilmi millaisia ratkaisuja ammatillisiin kysymyksiin on kehitelty. Mutka tarjoaa kirjoittavan sosiaalityöntekijän tuotoksia ammattikunnan sisällä tapahtuvaan toisilta oppimiseen. Mielestäni tällaisia tuotoksia voisi käyttää laajemmin vaikuttamistyön välineenä eikä sulkea asioita vain oman ammattikunnan sisälle. Kirjoittamalla sosiaalityön arjesta sosiaalityön ammattikunta voisi pyrkiä vuoropuheluun muiden sektoreiden kanssa ja sitä kautta parantamaan yhteistyötä ja tekemään sosiaalityötä näkyvämmäksi. Sitä kautta sosiaalityön asiakkaan asema voisi parantua uudella tavalla. Sosiaalityön arjesta kirjoittamisen ja raportoinnin koen itselleni mielekkääksi vaikuttamistyön muodoksi.

Toivon, että olen onnistunut tutkimuksen viitekehyksessä ja tulosten esittelyssä osoittamaan sen, miten monet yhteiskunnalliset asiat ja kehityksen suunnat vaikuttavat kunnalliseen sosiaalityöhön ja sosiaalityön asiakkaan asemaan. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat siihen, millaiseksi sosiaalityön asiakkaan aseman tulevaisuus muodostuu eikä oikeaa tulevaisuuskuvaa ole meistä kenelläkään vielä tiedossa. Mikäli asiakkaan asemaa halutaan paran-

taa, varmasti monia asioita voidaan tehdä toisin organisaation sisällä, pienillä muutoksilla. Pitää kuitenkin muistaa kunnallisen sosiaalityön reunaehdot, jotka aiheuttavat sosiaalityölle painetta ulkoapäin ja saattavat heikentää asiakkaan asemaa. Niihin vaikuttaminen vaatii sosiaalityöntekijöiltä toisentyyppistä työtettä, vaikuttamistyötä. Tekemällä sisäisiä järjestyjä sosiaalitoimistoissa voidaan saada aikaan pieniä parannuksia asiakkaan asemaan. Tekemällä vaikuttamistyötä yhteisöissä ja yhteiskunnassa voidaan saada aikaan merkittävämpiä parannuksia.

## LÄHTEET

Aadland, Einar (1993) Sosiaali- ja terveydenhoitoalan etiikka. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Aaltonen, Elli (2006) Sosiaalipalvelutko oikeudellistuneet. Lääninhallituksen näkökulma palvelujen oikeudenmukaiseen kohdentamiseen. Teoksessa Teperi, Juha & Vuorenkoski, Lauri & Manderbacka, Kristiina & Ollila, Eeva & Keskimäki, Ilmo (toim.): Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hyvinvointivaltion rajat-hanke. Helsinki: Stakes, 80-84.

Alasuutari, Pertti (2006) Suunnittelutaloudesta kilpailutalouteen: Miten muutos oli ideologisesti mahdollinen? Teoksessa Heiskala, Risto & Luhtakallio, Eeva (toim.) Uusi jako. Miten Suomesta tuli kilpailukyky-yhteiskunta? Helsinki: Gaudeamus, 43-64.

Alavaikko, Mika (2006) Valtakunnallisen sosiaalipolitiikan loppu-keskitetystä ohjauksesta alueellisiin kehittämishankkeisiin. Teoksessa Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.) Projektiyhteiskunnan käänttöpuolia. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 39-55.

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino

Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta. Osoitteessa [http://www.talentia.fi/files/1649\\_Etiikkaopas2005.pdf](http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf) [Viitattu 3.10.2008]

Autti, Lilli & Soppela, Marja-Terttu (2007) Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan? Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2006.

Banks, Sarah (1995) Ethics and values in social work. London: Macmillan.

Béland, Daniel (2005) Ideas and Social Policy: An Institutional Perspective. *Social Policy & Administration* 39 (1), 1-18.

Björklund, Liisa (2008) Ideat politiikan muutoksessa. Instituutioista ja intresseistä ideoihin. *Janus* 16 (1), 4-18.

Blyth, Mark M. (1997) "Any More Bright Ideas?" The Ideational Turn of Comparative political Economy. *Comparative Politics* 29 (2), 229-250.

Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto (2007) Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.

Cox, Robert (2004) The Path-dependency of an Idea: Why Scandinavian Welfare States Remain Distinct. *Social Policy & Administration* 38 (2), 204-219.

Czarniawska, Barbara & Joerges, Bernward (1996) Travels of Ideas. Teoksessa Czarniawska, Barbara & Sevón, Guje (toim.) *Translating Organizational Change*. De Gruyter Studies in Organization 56. Berlin: Walter de Gruyter, 13-48.

Eronen, Anne, Londén, Pia, Perälähti, Anne, Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta (2007) *Sosiaalibarometri 2007. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Eronen, Tuija & Heinonen, Jari (1994) *Vespa liikkeessä. Tamperelaisen "vaihtoehdoisen sosiaalipolitiikan liikkeen" toimintahistoria, kehykset ja julkinen kuva*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Eräsaari, Leena (2006) *New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä*. Teoksessa Helne, Tuula ja Laatu, Markku (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 87- 101.

Eräsaari, Risto (2000) Sosiaalipolitiikan viitekehys: aika, yhteiskunta, yhteisö, maailma. Teoksessa Nurminen, Eija (toim.) (2000) Sosiaalipolitiikan lukemisto. Helsinki: Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia, 35-64.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1999) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. Kolmas painos.

Eskola, Marjatta (2003) Aina voi tehdä toisin. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 108-127.

Esping-Andersen, Gøsta (1999) Social foundations of postindustrial economies. Oxford: Oxford university press.

Forma, Pauli (2002) Does Economic Hardship Lead to Polarisation of Opinions towards the Welfare State? Journal of social policy 31 (2), 187-206.

Forma, Pauli (2007) Niin hyvinä kuin huonoinakin aikoina. Suomalaisten sosiaalipolitiikkaa koskevat mielipiteet vuonna 2004. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2006. Helsinki: Stakes, 160-184.

Forma, Pauli & Saarinen, Arttu (2008) Väestön mielipiteet sosiaaliturvasta vuonna 2006. Teoksessa Moisio, Pasi, Karvonen, Sakari, Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes, 162-177.

Granfelt, Riitta (1998) Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: SKS.

Grönfors, Martti (1985) Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Juva: WSOY. Toinen painos.

Hall, Peter (1993) Policy Paradigms, Social Learning, and the State: The Case of Economic Policymaking in Britain. Comparative Politics 25 (3), 275-296.

Harisalo, Risto & Miettinen, Ensio (2004) Hyvinvointivaltio. Houkutteleva lupaus vai kar-



vas pettymys. Tampere: Tampere University press.

Harris, John (2005) Modernisoidut sosiaalipalvelut Isossa-Britanniassa: sosiaalityö likeyrityksessä nimeltä McKunta. *Janus* 13 (2), 154-171.

Haverinen, Riitta & Muuri, Anu & Voutilainen, Päivi & Nurmi- Koikkalainen, Päivi (2006) Sosiaalipalvelujen tulevaisuus-kilpailukykyäkö vai hyvinvointia? Teoksessa Vuorinkoski, Lauri & Konttinen, Mauno & Sinkkonen, Minna (toim.) *Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2007. Työpapereita 30/ 2006.* Helsinki: Stakes, 22-32.

Heikkilä, Matti (2007) Sosiaali- ja terveystalvelujen kehityssuuntia pitkällä aikavälillä. Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007.* Helsinki: Stakes, 192-205.

Heiskala, Risto (2006) Kansainvälisen toimintaympäristön muutos ja Suomen yhteiskunnallinen murros. Teoksessa Heiskala, Risto & Luhtakallio, Eeva (toim.) *Uusi jako. Miten Suomesta tuli kilpailukyky- yhteiskunta?* Helsinki: Gaudeamus, 14-42.

Hiilamo, Heikki (2002) *The Rise and Fall of Nordic Family Policy? Historical Development and Changes During the 1990s in Sweden and Finland.*

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö.* Helsinki: Yliopistopaino.

Huhtanen, Raija (1993) Nykyiset subjektiiviset oikeudet ja niiden tausta. Teoksessa Pelkonen, Veli: *Hyvinvointioikeus.* Helsinki: Suomen kaupunkiliitto, 23-43.

Hussi, Taina (2003) Sosiaalinen raportointi- menetelmä asiakastyössä syntyneen tiedon prosessointiin. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksiä 2003: 10.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (2007) Tarve harkinnassa. Teoksessa Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko, Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) *Pääsy kielletty! Poiskäännyttämi-*

sen politiikka ja sosiaaliturva. *Stakes*, 157-191.

Immonen, Tuula & Kiikkala, Irma (2007) Sopimaton systeemiin. Teoksessa Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko, Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. *Stakes*, 55-85.

Iversen, Torben (2001) The Dynamics of Welfare State Expansion. Trade Openness, De-industrialization, and Partisan Politics. Teoksessa Pierson Paul: The New Politics of the Welfare State. Oxford: Oxford University Press, 45-79.

Jallinoja, Riitta (1993) Arvojen ambivalenssit. Teoksessa Andersson, Jan Otto & Hautamäki, Antti & Jallinoja, Riitta & Niiniluoto, Ilkka & Uusitalo, Hannu: Hyvinvointivaltio ristiaallokossa, arvot ja tosiasiat. Juva: Sitra julkaisusarja nro 131, 17-58.

Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110-144.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 282-289.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14-47.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48-81.

Julkunen, Raija (1992) Hyvinvointivaltio käännekohdassa. Jyväskylä: Gummerus.

Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, Raija (2005) Hyvinvointivaltion uusi politiikka- Paul Piersonin historiallinen institutionalismi. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia nro 60. Helsinki: Yliopistopaino. Toinen painos, 332-359.

Julkunen, Raija (2006a) Universalismista köyhyyspolitiikkaan? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 43-59.

Julkunen, Raija (2006b) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki:Stakes.

Jungk, Robert & Müllert, Norbert R. (1989) Tulevaisuusverstaat. Kerava: Helsingin Yliopiston Ylioppilaskunta, Kansan Sivistystyön Liitto ja Ruohonjuuri Oy.

Jyväskylän yliopiston tiedote (24.1.2008): Jyväskylään yhteisprofessori sosiaalipalveluiden tutkimukseen. Jyväskylän yliopiston verkkosivu osoitteessa

<http://www.jyu.fi/ajankohtaista/arkisto/2008/01/tiedote-2008-01-24-10-56-53-961054/>

[Viitattu 31.3.08]

Järvinen, Minna ( 2006) Tulevaisuusfoorumit 2005- Hyvä yhteiskunta kaikenikäisille. Helsinki: Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2 / 2006.

Kamppinen, Matti & Malaska, Pentti (2002) Mahdolliset maailmat ja niistä tietäminen. Teoksessa Kamppinen, Matti & Kuusi, Osmo & Söderlund, Sari : Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 896, 55-115.

Kamppinen, Matti & Malaska, Pentti & Kuusi, Osmo (2002) Tulevaisuudentutkimuksen peruskäsitteet. Teoksessa Kamppinen, Matti & Kuusi, Osmo & Söderlund, Sari : Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 896, 19-53.

Kananoja, Aulikki (2007) Kunta- ja palvelurakenteen uudistus. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähtinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana: Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 90-97.

Kananoja, Aulikki (2007) Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähtinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana: Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 17-23.

Kananoja, Aulikki, Niiranen, Vuokko & Jokiranta, Harri (2008) Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kantola, Anu (2006) Suomea trimmaamassa: suomalaisen kilpailuvaltion sanastot. Teoksessa Heiskala, Risto & Luhtakallio, Eeva (toim.) Uusi jako. Miten Suomesta tuli kilpailukyky-yhteiskunta? Helsinki: Gaudeamus, 156-178.

Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13.

Karvinen- Niinikoski, Synnöve, Salonen, Jari, Meltti, Tero, Yliruka, Laura, Tapola- Haapala, Maria, Björkenheim, Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö selvityksiä 2005:28.

Karvonen, Sakari, Moisio, Pasi, Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (2008) Suomalaisten muuttuvat elinolot. Teoksessa Moisio, Pasi, Karvonen, Sakari, Simpura, Jussi & Heikkilä,

Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes, 28-37.

Kauppinen, Markku (2005) Miten käy palvelukyvyyn? Kuntien valmistautuminen väestömuutoksen vaikutuksiin. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kempainen, Tarja, Koskinen, Simo, Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti (1998) Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 28.

Kettunen, Terttu & Ihalainen, Jarmo & Heikkinen, Hannele (2000) Monimuotoinen sosiaaliturva. Helsinki: WSOY.

Konttinen, Mauno (2007) Epilogi- vai tuliko tästä prologi? Palvelupolitiikan tulevaisuus. Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Stakes, 259-270.

Korhonen, Satu & Julkunen, Ilse & Karjalainen, Pekka & Muuri, Anu & Seppänen- Järvelä, Riitta (2007) Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevast. Helsinki: Stakes raportteja 16/ 2007.

Kosonen, Pekka (1999) Pienet hyvinvointivaltiot globalisaation prosessissa. Teoksessa Kosonen, Pekka & Simpura, Jussi: Sosiaalipolitiikka globalisoituvassa maailmassa. Helsinki: Gaudeamus.

Kuula, Arja (2006a) Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Hallamaa, Jaana, Lounis, Veikko, Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma: Etiikkaa ihmistieteille. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki: tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 124-140.

Kuula, Arja (2006b) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kuusi, Osmo (2003) Delfoi-menetelmä. Teoksessa Vapaavuori, Matti & von Bruun, Santtu

(toim.) Miten tutkimme tulevaisuutta? Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry. Toinen uudistettu painos, 134-144.

Laki kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta 169/2007. Finlex-tietokanta:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070169> [Viitattu 1.4.2008]

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.

Finlex-tietokanta:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20sosiaalihuollon%20ammatillisen%20henkil%C3%B6st%C3%B6n%20kelpoisuusvaatimuksista](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272?search[type]=pika&search[pika]=laki%20sosiaalihuollon%20ammatillisen%20henkil%C3%B6st%C3%B6n%20kelpoisuusvaatimuksista) [Viitattu 19.11.2008]

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/ 812. Finlex-tietokanta:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search[type]=pika&search[pika]=laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista)[Viitattu 17.10.2008]

Leadbetter, Michael (2002) Empowerment and Advocacy. Teoksessa Adams, Robert, Dominelli, Lena & Payne, Malcolm Social work. Themes, issues and critical debates. Toinen painos. New York: Palgrave, 200-208.

Lehto, Markku (1993) Muuttuuko sosiaalipolitiikka? Teoksessa Pelkonen, Veli Hyvinvointioikeus. Helsinki: Suomen kaupunkiliitto, 143-156.

Lehto, Juhani & Kananoja, Aulikki & Kokko, Simo & Taipale, Vappu (2003) Sosiaali- ja terveydenhuolto. 1-2 painos. Juva: WSOY.

Leinonen, Anu (2008) Sosiaalipalvelut muutoksessa- Paras vai palveluaukko? Tutkimussuunnitelma ParasSos -tutkijaryhmälle. Stakesin työpapereita 14/2008.

Lemponen, Virpi & Kahila, Petri (2002) Hyvinvointi, kunta ja arvot. Näkemyksiä neljästä maaseutukunnasta. Seinäjoki: Helsingin yliopiston Maaseudun tutkimus- ja koulutuskeskus.

Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (2007) Sosiaalihuollon valtakunnallisen ohjauksen peruslinjat. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 66-76.

Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (2007) Kunnat ja kuntayhtymät. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 273-279.

Malaska, Pentti (2003) Tulevaisuustietoisuus ja tulevaisuuteen tunkeutuminen. Teoksessa Vapaavuori, Matti & von Bruun, Santtu (toim.) Miten tutkimme tulevaisuutta? Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry. Toinen, uudistettu painos, 9-16.

Mannermaa, Mika (1993) Tulevaisuus- murroksesta mosaiikkiin. Helsinki: Otava.

Mannisenmäki, Heidi (2007) ”Yksin ei varmaan mikään pieni kunta tule juttuun.” Sosiaalipalvelujen järjestäminen ja kehittäminen tulevaisuudessa. Pienten kuntien sosiaalihoitajien näkemyksiä. Sosiaalityön kandidaatin tutkielma. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Masini, Eleonora Barbieri (1993) Why Futures Studies? London: Grey Seal Books.

Mason, Jennifer (2002) Qualitative researching. Toinen painos. London: Sage Publications Ltd.

Meristö, Tarja (2003) Skenaariotyöskentely strategisessa johtamisessa. Teoksessa Vapaavuori, Matti & von Bruun, Santtu (toim.) Miten tutkimme tulevaisuutta? Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry. Toinen uudistettu painos, 236-244.

Metsämuuronen, Jari (2000) Maailma muuttuu- miten muuttuu sosiaali- ja terveysala? 2.tarkistettu painos. Helsinki: Edita.

Metsämuuronen, Jari (2006) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä osa 2. Toinen laitos, 3.uudistettu painos. Helsinki: International Methelp Ky.

Moisio, Pasi (2008) Köyhyyden ja toimeentulo-ongelmien kehitys. Teoksessa Moisio, Pasi, Karvonen, Sakari, Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes, 256- 275.

Munter, Hilkka (1996) Tutkijan ja tutkittavan yhteistyö: Tutkimuksen avoimuus eettisenä kysymyksenä. Teoksessa Palmroth, Aino & Nurmi, Ismo (toim.) Alttiiksi asettumisen etiikka. Laadullisen tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Toinen painos. Jyväskylä: JYY julkaisusarja nro 38, 69-80.

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi 27.

Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluja kaiken ikää ja kaikille? Teoksessa Moisio, Pasi, Karvonen, Sakari, Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes, 192-213.

Myllyniemi, Sami (2008) Tilasto-osio. Teoksessa Autio, Minna, Eräranta, Kirsi & Myllyniemi, Sami (toim.) Polarisoituva nuoruus? Helsinki: Nuorisotutkimuksen seura, Opetusministeriö ja Stakes, 18-81.

Mäkinen, Olli (2006) Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Männikkö, Matti (2003) Tulevaisuudentutkimus ja historiankirjoitus. Teoksessa Vapaavuori, Matti & von Bruun, Santtu (toim.) Miten tutkimme tulevaisuutta? Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry. Toinen uudistettu painos, 279-288.



Mäntysaari, Mikko (2005) Hyvinvointivaltiota kehittämässä – Richard Titmuss ja sosiaalihuolto. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia nro 60. Helsinki: Yliopistopaino. Toinen painos, 388-405.

Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 115- 132.

Möller, Sointu (2005) Arviosta sanoisin. Tutkimus lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvän arvioinnin mallintamisesta. Jyväskylä: Pesäpuu ry.

Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma (2005) Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Keuruu: Otava.

Nyman, Juha (2006) Metropoliluotain. Sosiaali- ja terveystalvet pääkaupunkiseudulla vuonna 2015. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia. Helsingin kaupungin hankintakeskus.

Närhi, Kati (2005) Sosiaalityöntekijät paikallisen tason vaikuttajina. Teoksessa Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi 76, 57-81.

Oikeus ja kohtuus. Arvioita ja ehdotuksia yksityisestä ja julkisesta hyvinvointivastuusta (2006) Hyvinvointivaltion rajat-hanke. Helsinki: Stakes.

Oravainen, Tomi / STT (2008) Sosiaaliturvaa uudistetaan työnteon ehdoilla. Lehtiartikkeli Keski-suomalainen 5.8.2008. Sivu 9.

Partanen, Airi & Kuussaari, Kristiina (2007) Päihdepalvelujärjestelmän haasteet 2000-luvulla. Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Stakes, 68- 86.

Payne, Malcolm (1997) Modern social work theory. London: Macmillan. Toinen painos.

Perttula, Juha (1996) Ihmistieteiden tiedonmuodostus ja tutkimusetiikka. Teoksessa Palmroth, Aino & Nurmi, Ismo (toim.) Alttiiksi asettumisen etiikka. Laadullisen tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Toinen painos. Jyväskylä: JYY julkaisusarja nro 38, 83-108.

Pessi, Anne Birgitta (2008) Suomalaisten luottamus hyvinvointiyhteiskunnan instituutioihin. RAY:n juhluvuoden kansaliskysely. Raportti elektronisessa muodossa osoitteessa [http://www.ray.fi/liitetiedostot/XRM5BD-RAY\\_Tausta-aineisto\\_18.7..pdf](http://www.ray.fi/liitetiedostot/XRM5BD-RAY_Tausta-aineisto_18.7..pdf)

[Viitattu 18.8.2008]

Pierson, Paul (2001) Post-Industrial Pressures on the Mature Welfare States. Teoksessa Pierson, Paul The New Politics of the Welfare State. Oxford: Oxford University Press, 80-104.

Pohjola, Anneli (2003) Sosiaalityön koulutuksen tila ja paikka. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS- kustannus, 145-165.

Pylkkänen, Elina (2008) Julkistalouden näkökulma hyvinvointiin. Teoksessa Moisio, Pasi, Karvonen, Sakari, Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes, 232-248.

Päivärinta, Tuija (1994) Sanoista kuvat tulevat. Tutkimus sosiaalipalvelujen tulevaisuudenkuvista. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Rahkonen, Keijo (2000) Mitä on tapahtumassa sosiaalipolitiikassa ja hyvinvointivaltiolla? Teoksessa Nurminen, Eija (toim.) Sosiaalipolitiikan lukemisto. Helsinki: Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia, 65-88

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutki-

musosasto.

Rauch, Dietmar (2007) Is there really a Scandinavian social service model? A comparison of childcare and eldercare in six European countries? *Acta Sociologica* 50 (3), 249-269.

Rauhala, Pirkko-Liisa (1996) Miten sosiaalipalvelut ovat tulleet osaksi suomalaista sosiaaliturvaa? Tampere: Tampereen yliopisto.

Raunio, Kyösti (1993) Palvelujärjestelmien haasteet tulevaisuudessa. Teoksessa Riihinen, Olavi (toim.) *Sosiaalipolitiikka 2017. Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen*. Suomen itsenäisyyden juhlarahaston Sitran julkaisusarja nro 123. Toinen painos, 463-478.

Raunio, Kyösti (1999) *Sosiaalipolitiikan lähtökohdat*. Tampere: Gaudeamus. Neljäs painos.

Raunio, Kyösti (2000) *Sosiaalityö murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus.

Rimpelä, Matti (2008) Lasten ja nuorten hyvinvointi. Teoksessa Moisio, Pasi, Karvonen, Sakari, Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2008*. Helsinki: Stakes, 62-74.

Roivainen, Irene (2008) Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 253-281.

Rolin, Kristina (2006) Humanistisen ja yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen perinteet. Teoksessa Hallamaa, Jaana, Launis, Veikko, Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma: *Etiikkaa ihmistieteille*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki: tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 108-123.

Rubin, Anita (1995) *Ote huomiseen*. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) (2005) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Saari, Juho (1999) Jatkuvuus vai murros? Sosiaalipolitiikan pitkät linjat ja käännekohdat jälkitekollistuvissa länsimaissa. Teoksessa Kosonen, Pekka & Simpura, Jussi. Sosiaalipolitiikka globalisoituvassa maailmassa. Helsinki: Gaudeamus, 167-204.

Saari, Juho (2001) Reformismi. Sosiaalipolitiikan perusteet 2000-luvun alussa. Helsinki: Sosiaalipoliittisen yhdistyksen julkaisuja 57.

Saari, Juho (2005) Epävarmuuden ajan hyvinvointivaltio- Karl Polanyin teoria yhteiskunnallisen murroksen sääntelystä. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia nro 60. Helsinki: Yliopistopaino. Toinen painos, 148-178.

Sarvimäki, Pirjo (2007) Sosiaalihuollon henkilöstö. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähäinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 189-202.

Satka, Mirja (1993) Hyvinvointivaltion sosiaalityöstä kansalaisten sosiaalityöksi. Teoksessa Karvinen, Synnöve (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto r.y. Painatuskeskus.

Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (2005) Vaikuttamisen vaihtuvat tulokset. Teoksessa Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi 76, 7-29.

Satka, Mirja, Auvinen, Anja, Aho, Sulo & Jaakkola, Helena (toim.) (2007) Huolenkantajat. Kokemuksia ja sattumuksia sosiaalialan vuosikymmeniltä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Scourfield, Peter (2007) Social care and the Modern Citizen: Client, Consumer, Service User, Manager and Entrepreneur. British Journal of Social Work 37, 107-122.

Sennett, Richard (2007) Uuden kapitalismin kulttuuri. Suomentanut Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Sihvo, Tuire & Uusitalo, Hannu (1993) Mielenpitojen uudet ulottuvuudet. Suomalaisten hyvinvointivaltiota, sosiaaliturvaa sekä sosiaali- ja terveystalvveluja koskevat asenteet vuonna 1992. Stakes tutkimuksia 33.

Sipilä, Jorma (1996) Sosiaalityön jäljillä. Toinen painos. Helsinki: Tammi.

Sneck, Timo (2003) Vaiheittainen skenaariomenetelmä. Teoksessa Vapaavuori, Matti & von Bruun, Santtu (toim.) Miten tutkimme tulevaisuutta? Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry. Toinen uudistettu painos, 105-115.

Sulkunen, Pekka (2006) Projektiyhteiskunta ja uusi yhteiskuntasopimus. Teoksessa Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.) Projektiyhteiskunnan kääntöpuolia. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 17-38.

Suojanen, Päivikki (1996) Etnografisen tutkimuksen eettisiä ulottuvuuksia. Teoksessa palmroth, Aino & Nurmi, Ismo (toim.) Alttiiksi asettumisen etiikka. Laadullisen tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Toinen painos. Jyväskylä: JYY julkaisusarja nro 38, 35-66.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Finlex-tietokanta osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki> [Viitattu 1.4.2008]

Taipale, Vappu & Lehto, Juhani & Mäkelä, Marjukka & Kokko, Simo & Muuri, Anu & Lahti, Tuukka (toim.) (2004) Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. 5. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Taskinen, Sirpa (2007) Katsaus lasten ja nuorten palvelujen kehitykseen. Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007.

Helsinki: Stakes, 13-28.

Toikko, Timo (2005) Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2004) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Uusitalo, Hannu (1993) Pohjoismaisen hyvinvointivaltion arvot ja käytäntö. Teoksessa Andersson, Jan Otto & Hautamäki, Antti & Jallinoja, Riitta & Niiniluoto, Ilkka & Uusitalo, Hannu Hyvinvointivaltio ristiaallokossa, arvot ja tosiasiat. Juva: Sitra julkaisusarja nro 131, 60-95.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampereen yliopisto.

Vastuullinen, Välittävä ja Kannustava Suomi. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma 19.4.2007.

Vuorensyrjä, Matti & Borgman, Merja & Kemppainen, Tarja & Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli (2006) Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA) loppuraportti. Jyväskylä: Sosiaalityön julkaisusarja 4.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaisyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175-195.

Witkin, Stanley (2003) Päämääränä hyvän tekeminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 237-253.

# LIITTEET

## LIITE 1

Jyväskylässä 20.8.2008

Arvoisa sosiaalityön asiantuntija

Olen Jyväskylän yliopiston sosiaalityön opiskelija ja lähestyn Teitä yhteistyöpyynnöllä. Teen pro gradu-tutkielmaa, jonka aiheena on sosiaalityön nykytila ja sen tulevaisuus asiantuntijoiden näkemysten valossa. Lähestyn Teitä siksi, että sosiaalityön asiantuntijana Teillä on arvokasta näkemystietoa tutkimuskohteestani. Teillä on tietämystä esimerkiksi siitä, millaisena sosiaalityön arki näyttäytyy tällä hetkellä. Olisi mielenkiintoista myös kuulla, millaisia ajatuksia Teillä on sosiaalityön tulevaisuuteen liittyen.

Kerään tutkielmani aineiston haastatteleamalla sosiaalityön asiantuntijoita. Kohderyhmiksi on valittu kaksi joukkoa, johtavat sosiaalityöntekijät sekä sosiaaliamiehet. Toivonkin, että Teillä olisi mahdollisuus osallistua haastatteluuni tämän syksyn aikana. Näkemystietonne sosiaalityöstä on arvokasta aineistoa tutkimukselleni. Tämän kirjeen liitteenä olevasta tutkimusselosteesta löytyy lisää tietoa tutkimuksesta.

Tarkoitukseni on keskittää haastattelujen tekeminen viikoille 36-39, mutta myös muut haastatteluajankohdat ovat mahdollisia. Haastatteluun olisi hyvä varata aikaa noin 1,5 tuntia. Ennen haastattelua lähetän haastattelurungon sähköpostitse tutustumista varten.

Otan yhteyttä Teihin puhelimitse 27.8.-1.9. välisenä aikana, jotta voin kertoa lisää tutkimuksesta. Samalla voimme sopia Teille parhaiten sopivan haastatteluajankohdan. Mikäli haluatte olla yhteydessä minuun jo ennen soittoani, yhteystietoni löytyvät alta. Tutkielmani ohjaajana toimii Jyväskylän yliopiston lehtori Marjo Kuronen. Myös hän antaa mielellään lisätietoja tutkimuksesta (yhteystiedot alla).

Kunnioittavasti

Heidi Mannisenmäki  
Yhteystiedot

Ohjaaja yliopistolla:  
Marjo Kuronen  
Yhteystiedot

## LIITE 2

### TUTKIMUSSELOSTE

Tämä pro gradu- tutkielma on opinnäyte Jyväskylän yliopiston sosiaalityön oppiaineeseen. Tutkielman teko on käynnistynyt keväällä 2008 tutkimussuunnitelman hyväksymisen jälkeen. Tutkielman arvioitu valmistumisajankohta on talvella 2009. Tämä tutkielma ei ole tilaustutkimus, vaan aiheen valinta on tapahtunut oman kiinnostuksen kohteen pohjalta.

Pro gradu-tutkielman tavoitteena on tuoda esiin sosiaalialan asiantuntijoilla olevaa näkemysellistä tietoa sosiaalityöstä ja sen tulevaisuudesta. Tutkielman aineistona käytetään haastatteluaineistoja. Sosiaalialan asiantuntijoiden haastattelut suoritetaan syksyn 2008 aikana. Asiantuntijoina käytetään sekä johtavia sosiaalityöntekijöitä että sosiaaliamiehiä. Tarkoituksena on mm. selvittää, millaista sosiaalityön arki on nykypäivänä. Tutkielmassa on tarkoituksena myös katsoa tulevaisuuteen ja kerätä asiantuntijoilta näkemyksiä sosiaalityön tulevaisuuskuvista.

Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista. Haastateltavilta asiantuntijoilta ei kerätä erillisiä kirjallisia suostumuslomakkeita, vaan suostumusta pyydetään suullisesti. Suostumalla haastatteluun asiantuntijat antavat luvan käyttää vastauksiaan tutkimusmateriaalina pro gradu-tutkielmassa. Haastattelut litteroidaan ja niitä käytetään tutkielman aineistona. Kaikki haastattelut käsitellään luottamuksellisesti eikä kenenkään haastateltavan henkilöllisyys tule paljastumaan. Vastaukset anonymisoidaan siten, että niistä ei voida tunnistaa vastaajaa. Myös taustaorganisaatioita suojellaan eettisesti. Vastaukset anonymisoidaan niin, että niistä ei ole mahdollista tunnistaa missä organisaatiossa asiantuntija työskentelee. Tässä tutkielmassa aineiston käyttöoikeus on ainoastaan allekirjoittaneella, koska tutkielma laaditaan yksilötyönä.

Mikäli haastatteluun osallistuneet haluavat saada itselleen valmiin pro gradu-tutkielman, heitä pyydetään antamaan oma sähköpostiosoitteensa, jonne työ postitetaan sen valmistuttua.

Haastateltavilla on mahdollisuus olla yhteydessä tutkielman tekijään myös ennen haastattelua ja haastattelun jälkeen. Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksesta ja vastaan tutkimuksen tekoon liittyviin kysymyksiin.

Lämmin kiitos yhteistyöstä!

Kunnioittavasti

Heidi Mannisenmäki  
Yhteystiedot



## LIITE 3

### **HAASTATTELURUNKO:JOHTAVAT SOSIAALITYÖNTEKIJÄT JA SOSIAALIASIAMIEHET**

Haastattelun aluksi käyn vielä läpi tutkimukseni eettiset periaatteet ja salassapitokysymykset. Nämä löytyvät myös aiemmin lähetetystä tutkimusselosteesta.

#### **1 TAUSTATIEDOT**

- Kuinka monta vuotta olet toiminut tässä tehtävässä sosiaaliasiamiehenä /johtavana sosiaalityöntekijänä?
- Entä kuinka monta vuotta olet toiminut yhteensä sosiaalialan työtehtävissä?
- Koulutus?
- Syntymävuosi?

Haastattelun teemoina ovat sosiaalityön nykytila ja tulevaisuus. Pohdi *kunnallista sosiaalityötä* koko laajuudessaan omien näkemystesi ja havaintojesi pohjalta. Haastattelun ensimmäisessä osiossa keskitytään nykyhetkeen eli sosiaalityön tilaan nyt, syksyllä vuonna 2008.

#### **2 SOSIAALITYÖN NYKYHETKI**

- Miten kuvailisit kunnallisen sosiaalityön tilannetta ja arkea vuonna 2008?
- Entä millainen on mielestäsi sosiaalityön asiakkaan asema vuonna 2008?

#### **3 SOSIAALITYÖN TULEVAISUUS**

Seuraavassa osiossa pohdinnan kohteena on tulevaisuus. Pohdi omien näkemystesi pohjalta sitä, miltä sosiaalityön tulevaisuus näyttää vuonna 2020, noin 12 vuoden kuluttua. Pohdi ensimmäiseksi millainen tulevaisuuskuva on *todennäköinen*.

##### **3.1 SOSIAALITYÖN TODENNÄKÖINEN TULEVAISUUSKUVA**

- Mitä arvelet, millainen on kunnallisen sosiaalityön tila todennäköisesti vuonna 2020?
- Entä millainen on sosiaalityön asiakkaan asema vuonna 2020?

##### **3.2 SOSIAALITYÖN TOIVOTTAVA TULEVAISUUSKUVA**

- Millainen olisi kunnallisen sosiaalityön tila vuonna 2020 toivottavassa ja ihanteellisessa tulevaisuuskuvasa?
- Entä millainen olisi sosiaalityön asiakkaan asema vuonna 2020 toivottavassa ja ihanteellisessa tulevaisuuskuvasa?

**LOPUKSI:** Vapaa sana aiheeseen liittyen! Mikäli haluat palata vielä johonkin teemaan, se on mahdollista.