

**KÄYTTÄMÄTTÖMÄT AJANVARAUKSET TAMPEREEN  
AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ**

Seija Isoaho  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden ja  
filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2013

## TIIVISTELMÄ

### KÄYTTÄMÄTTÖMÄT AJANVARAUKSET TAMPEREEN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Seija Isoaho

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Tuija Kotiranta, Pekka Kettunen ja Sirpa Kannasoja

Kevät 2013

Sivumäärä: 158 sivua + liitteet 18 sivua

Tutkimuksen tehtävänä on tarkastella mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaat jättävät käyttämättä sosiaalityöntekijälle varattuja aikoja. Ilmiöön vaikuttavia tekijöitä tarkastellessa otetaan huomioon Suomen sosiaalipalvelujärjestelmä, Tampereen sosiaalipalvelut, aikuissosiaalityö, sosiaalityöntekijä sekä asiakas ja pohditaan miten kyseiset tahot vaikuttavat siihen, etteivät asiakkaat asioi heille varatuilla ajoilla. Tutkimuksessa tarkastellaan käyttämättömiä ajanvarauksia aikavälillä 1.9.–31.10.2011.

Tutkimus sisältää kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen osuuden. Kvantitatiivisena aineistona käytetään asiakastiedoista kerättyä tietoa tutkittavista asiakkaista ja asiakastiedoista kerättyjä tekijöitä tarkastellaan ristiintaulukointia apuna käyttäen. Näin pyritään selvittämään millainen asiakasryhmä on kyseessä ja voiko heitä profiloida. Kvalitatiivinen aineisto koostuu 59 puhelinhaastattelusta, jotka on tehty osalle kyseisistä asiakkaista. Asiakkailta kysyttiin minkä vuoksi he eivät tulleet ajalle sekä heidän mielipiteitään Tampereen sosiaalipalveluista. Mielipiteiden kautta pyritään kartoittamaan tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalitoimissa asiointiin ja vastaamaan varsinaiseen tutkimusongelmaan.

Tutkimustulosten perusteella havaitaan, että sosiaalityöntekijän ajanvarauksen käyttämättä jättäneen asiakasryhmän profilointi on vaikeaa, koska ongelmat ovat moninaisia ja samoja ongelmia esiintyy myös heidän keskuudessaan, ketkä asioivat varatulla ajalla. Tulosten perusteella voidaan kuitenkin nähdä millainen aikuissosiaalityön asiakasryhmä on. Puhelinhaastatteluiden perusteella havaitaan, että ajanvaraukset käyttämättä jättämiseen vaikuttavat ajanvarauksen unohtaminen, ”pommiin nukkuminen”, sairaus, sosiaalityöntekijä, negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimeen, hankaluudet asioinnissa, se että ajanvarausta ei koettu tarpeelliseksi tai ajanvaraus oli tarpeeton ja toinen samanaikainen meno.

Tulosten perusteella voidaan havaita, että ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen ei ole yksiselitteistä syytä. Ajanvarausten käyttämättä jättäminen johtuu niin järjestelmästä kuin yksilöstäkin. Esille tuli se, kuinka asiakkaat tarvitsevat monimuotoisia ja räätälöityjä sosiaalipalveluja. Yhden toimintamallin, tässä tapauksessa toimistotapaamisten, käyttö jättää sellaisia asiakkaita helposti sosiaalipalveluiden ulkopuolelle, jotka eivät koe tätä toimintatapaa omakseen. Tutkimuksessa nousee esiin myös hyvän ja luottamuksellisen asiakassuhteen tärkeys sekä aikuissosiaalityön asiakasryhmän erityisyyden huomioiminen.

**Avainsanat:** Aikuissosiaalityö, sosiaalipalvelut, ajanvaraus, asiakassuhde ja kategorisointi.

## Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	1
2	TUTKIMUSMETODIT JA AINEISTO .....	6
2.1	Tutkimusongelma .....	7
2.2	Asiakastiedoista koottu tilastoaineisto.....	8
2.3	Puhelinhaastattelut .....	11
2.4	Aineiston analysointi .....	14
3	SOSIAALIPALVELUJÄRJESTELMÄ .....	19
3.1	Sosiaalipalvelut yleisesti .....	19
3.2	Sosiaalipalvelut muutoksessa .....	20
3.3	Sosiaalityön palvelut .....	24
4	AIKUISSOSIAALITYÖ.....	26
4.1	Mitä aikuissosiaalityö on? .....	26
4.2	Toimeentulotuki Suomessa.....	28
4.3	Aikuissosiaalityön tarve.....	29
5	ASIAKAS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ .....	33
5.1	Aikuissosiaalityön asiakas .....	34
5.2	Aikuissosiaalityöntekijä.....	35
5.3	Asiakkaan asema sosiaalityössä.....	37
5.4	Asiakas kohtaa sosiaalityön palvelujärjestelmän.....	41
5.5	Asiakassuhteen muodostuminen .....	43
5.6	Asiakas palvelujärjestelmän ulkopuolella .....	47
5.7	Asiakkaiden kategorisointi .....	53
6	AIKUISSOSIAALITYÖTÄ TAMPEREELLA.....	57
6.1	Tampereen sosiaalityön palvelut .....	57
6.2	Aikuissosiaalityön asiakas, joka ei tule sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle.....	65
6.3	Asiakkaiden näkemykset Tampereen sosiaalitoimesta.....	79
6.4	Miksi asiakas ei tule sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle? .....	96
6.5	Aikuissosiaalityön asiakkaan kokemat tarpeet .....	107
7	MITÄ TUTKIMUS KERTOO AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAISTA .....	112
7.1	Asiakkaiden profilointi .....	113
7.2	Tekijät, jotka vaikuttivat käyttämättömien ajanvarausten syntymiseen .....	115
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA .....	127

8.1	Yhteenveto .....	127
8.2	Kehitettävää aikuissosiaalityössä.....	138
8.3	Pohdintaa tutkimuksen eettisyydestä ja luotettavuudesta.....	145
8.4	Pohdintaa tutkimustuloksista .....	147
KIRJALLISUUS .....		150
LIITTEET.....		159
LIITE 1. Asiakastiedoista kerätyt tekijät ja tietojen keräämisessä käytetyt vastausvaihtoehdot.....		159
LIITE 2. Puhelinhaastattelu .....		162
LIITE 3. Avopalveluiden organisaatio .....		163
LIITE 4. Aineistossa esiintyvien aikuissosiaalityön asiakkaiden perustietoja .....		164

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Tutkittavaan ilmiöön vaikuttavat tahot .....	4
Kuva 2. Aikuisten sosiaalipalveluiden toimintamalli (Borg 2011b, 7) .....	27
Kuva 3. Asiakastyypin jäsenyys (Simmons 2009, 70 Toikon 2012, 119 mukaan) .....	55
Kuva 4. Kanta-Sarvis Hatanpään kaupungin osassa Tampereella (Tampereen kaupunki 2012.).....	58
Kuva 5. Asiointi Tampereen sosiaalitoimissa.....	59
Kuva 6. Aikuissosiaalityön prosessi .....	63
Kuva 7. Tekijät, jotka vaikuttavat ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen.....	97
Kuva 8. Unohdus/ muisti päivän väärin/ nukkui pommiin eriteltyinä eri osioihin. ....	98
Kuva 9. Sairastumisen eri muodot.....	99
Kuva 10. Ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen vaikuttavat syyt eri ikäryhmittäin ja sukupuolittain eriteltyinä. ....	100
Kuva 11. Aikuissosiaalityön asiakkaiden jäsenyys eri asiakastyyppeihin .....	114

## TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Ajanvaraukset Tampereen aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla aikavälillä 1.9.–31.10.2011. ....	8
Taulukko 2. Perustietoja asiakkaista, jotka eivät ole tulleet ajanvaraukselle.....	10
Taulukko 3. Ajanvarauksen käyttämättä jättäneiden asiakkaiden jakautuminen miesten ja naisten kesken.....	67
Taulukko 4. Käyttämättömiin ajanvarauksiin vaikuttavia tekijöitä .....	116
Taulukko 5 Ajanvarauksien käyttämättä jättämiseen vaikuttavat rakenteelliset ja yksilölliset tekijät.....	125

# 1 JOHDANTO

Aikuissosiaalityö auttaa ihmisiä heidän problemaattisissa elämäntilanteissaan. Sosiaalityö on monille ihmisille pelastus, mutta auttaako se aina? Onnistuessaan sosiaalityö kykenee vastaamaan asiakkaan, hänen lähipiirinsä, sosiaalityöntekijän, sosiaalityön ja koko yhteiskunnan tarpeisiin. Jotta kaikkien osapuolten tarpeet voidaan tyydyttää, näiden tahojen on toimittava yhteistyössä yhteisen päämäärän vuoksi. Sosiaalityön asiakkuus saattaa vaikuttaa myös negatiivisesti ihmisen elämään. Sosiaalitoimen asiakas voi leimautua ongelmankantajaksi ja se saattaa lannistaa ja passivoida ihmistä. Suhteellisen pienen ongelman kautta sosiaalitoimen asiakkaaksi ajautuneen ihmisen elämänlaatu voi huonontua, mikäli hän kokee epäonnistuneensa tarvitessaan yhteiskunnan viimesijaista apua. Miten asiakkaat kokevat aikuissosiaalityön ja kuinka tärkeänä he kokevat sosiaalityöntekijällä asioinnin? Kuinka sosiaalitoimi suhtautuu asiakkaisiin asiakkaiden näkökulmasta katsottuna ja vastaako palvelu heidän tarpeisiinsa? Tähän kysymykseen saadaan vastaus vain kysymällä sitä asiakkailta itseltään ja näin saadaan selville asiakkaan näkökulma aikuissosiaalityön onnistuneeseen tekemiseen.

Aikuissosiaalityössä, kuten myös muissa palveluissa, jätetään käyttämättä varattuja ajanvarauksia. Tiedossa ei ole yksiselitteistä vastausta siihen kysymykseen: ”Miksi aika jätetään käyttämättä?” Itse en ole löytänyt tutkimuksia, jotka koskisivat juuri tätä ilmiötä. Käyttämättömien ajanvarausten syntymiseen voivat vaikuttaa monet eri tekijät, kuten esimerkiksi yhteiskunnan tai organisaation toiminta, palvelujen toteuttamismuoto, sosiaalityöntekijä tai asiakas. Ajanvarauksia on toisaalta vaikea saada, mutta silti niitä ei käytetä. Ilmiö on mielenkiintoinen, koska Tampereella sosiaalityöntekijöiden ajanvarauksille on ruuhkaa ja monet asiakkaat jäävät ilman ajanvarausta. Eivätkö asiakkaat koe sosiaalityötä tarpeellisenä omassa elämässään vai vaikuttaako sosiaalitoimen toiminta asiakkaan asioimatta jättämiseen? Toisaalta sosiaalityön tarkoituksenahan on lopettaa sosiaalityön tekemisen tarve yksittäisen ihmisen elämässä ja ajanvarauksen käyttämättä jättäminen ei tällöin ole lainkaan huono asia.

Pro gradu -tutkielmani tutkimuskysymys on: Mitkä tekijät vaikuttavat aikuissosiaalityöntekijän ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen? Tarkastelen tutkimuksessani tätä ilmiötä sekä yksittäisten tekijöiden kautta että laajempina yhteiskunnallisena ilmiönä. Tutkin palvelee-

ko aikuissosiaalityö todellisuudessa asiakkaita? Tampereen kaupungin aikuissosiaalityöntekijöiden ajanvarauksia jätetään käyttämättä huomattavan suuri määrä, 21 %, ja ajanvarauksien käyttämättä jättäminen aiheuttaa hankaluuksia sekä asiakkaalle itselleen että organisaatiolle. Asiakkaiden käyttämättömät ajanvaraukset, joita tässä tutkimuksessa tarkastellaan, voivat olla satunnaisia tai toistuvasti käyttämättä jääneitä.

Asiakkaat eivät välttämättä saa tarvitsemaansa apua, tukea ja tietoa mikäli he eivät tule ajanvaraukselle. Koska sosiaalityöntekijälle voi saada ajanvarauksen keskimäärin enintään kerran kuukaudessa ja mikäli käyttämättä jääneen ajanvarauksen myötä asiakas ei asioi riittävän usein sosiaalityöntekijän luona, on vaarana että hän putoaa pois sosiaalityön palvelusta. Kynnys sosiaalityöntekijän vastaanotolle tulon suhteen saattaa muodostua korkeammaksi, mikäli edellisestä käynnistä on kulunut pidempi aika. Mikäli asiakas ei sitoudu sosiaalityön palveluun, hänelle ei välttämättä enää anneta aikoja sosiaalityöntekijälle ja hän putoaa näin palvelun piiristä. Kaikki halukkaat eivät myöskään pääse tapaamaan sosiaalityöntekijää, kun ajanvarauksia on varattu turhaan heille, jotka eivät niitä käytä. Organisaation kannalta käyttämättä jääneet sosiaalityöntekijöiden ajat ovat puolestaan resurssien tuhlausta.

Tutkimukseni on osa Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin (SOS) -hanketta, joka on Väli-Suomen alueella toteutettava aikuissosiaalityön Kaste-hanke. Hanke toteutetaan aikavälillä 1.8.2011–31.10.2013. Hanke koostuu Päijät-Hämeen, Tampereen, Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan osahankkeista ja on osa sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaa Kaste-ohjelmaa. Hankekokonaisuutta hallinnoi Tampereen kaupunki ja sitä koordinoi ja johtaa sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA. ”SOS-kehittämishankkeen tavoitteena on edistää aikuissosiaalipalveluiden käyttäjien hyvinvointia lisäämällä heidän osallisuuttaan aktivoivan ja kuntouttavan aikuissosiaalityön keinoin. Tavoitteena on luoda alueiden toimijoiden kesken uusia yhteistyörakenteita sekä oikea-aikaisia palveluprosesseja. SOS-hankkeen aikana jäsennetään ja kehitetään myös aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävarakenteita.” (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hanke 2012.)

Tein sosiaalityön syventävän vaiheen opintojeni harjoittelujakson kyseisessä hankkeessa kevättalvella 2012 ja koska tavoitteenani oli löytää konkreettinen ja olemassa oleva tutkimusongelma, koin tämän ilmiön omakseni keskustellessani aiheesta Tampereen osahankkeen projektipäällikön kanssa. Koska aikuissosiaalityö on minulle tässä vaiheessa tutuin

sosiaalityön alue, koin että pro gradu -tutkielman tekeminen juuri aikuissosiaalityöstä on mielenkiintoisin ja hyödyttää minua eniten. Tutkimuksen aihe kuuluu SOS-hankkeen toiseen tavoitteeseen, tarkemmin ottaen palvelu- ja asiakasprosessin kehittämiseen, jolloin on tarpeen tarkastella käyttämättä jääneitä ajanvarauksia, selvittää löytyykö tapauksista joitakin tiettyjä samankaltaisuuksia ja tehdä asiakkaiden profilointia. Selvityksen avulla tarkastelen, voidaanko löytää asiakkaita, joilla on vaarana pudota tai jotka ovat jo pudonneet aikuissosiaalityön palvelun piiristä.

Tampereen osahankkeen tarve on noussut esiin aikaisempien aikuissosiaalityön kehittämishankkeiden esiin tuomista tarpeista ja puutteista. Tampereen aikuissosiaalityössä on havaittu uusien työvälineiden, yhteistyön ja palvelujen tarvetta. Aikuissosiaalityön asemien yhdistyminen vuonna 2010 sekä etuuskäsittelijöiden siirtyminen yhteen yksikköön ovat myös tuoneet esiin muutosvaiheeseen liittyviä kehittämistarpeita. (Väli-Suomen Kaste -hankkeen Tampereen osahankkeen suunnitelma 2011, 4.) Tampereella tehtyjen asiakashaastattelujen perusteella on noussut esiin palvelun kasvottomuus, monimutkaisuus sekä henkilökohtaisten palvelujen piiriin pääsemisen hankaluus. Toimeentulotuen kirjallisen käsittelyn myötä oikaisuvaatimusten määrä on kasvanut ja ehkäisevää toimeentulotukea on käytetty liian vähän. Asiakkailta on vaikeuksia selvittää tilanteensa kirjallisessa käsittelyssä ja se vaikuttaa harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämiseen. (Väli-Suomen Kaste-hankkeen Tampereen osahankkeen suunnitelma 2011, 8.)

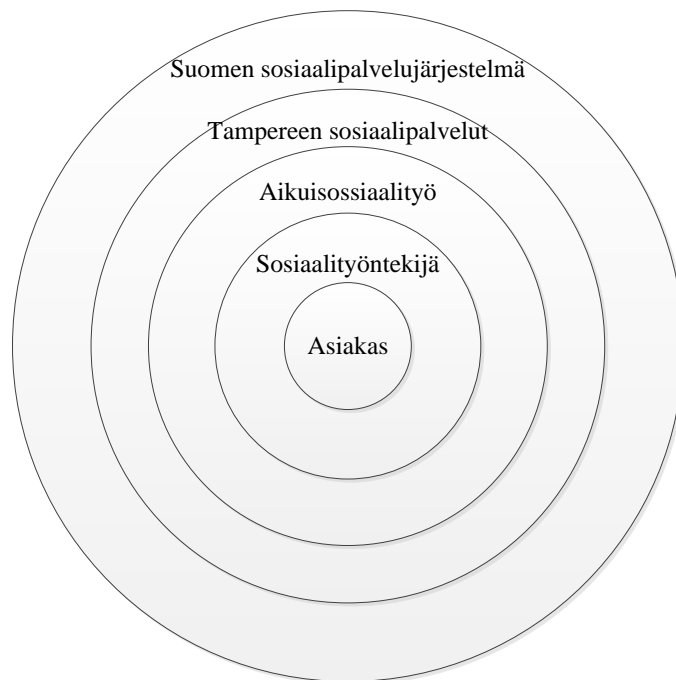
Tavoitteenani on tutkia vastaako aikuissosiaalityön palvelu ja yleisesti sosiaalityön palveluprosessi asiakkaiden tarpeisiin, koska ajanvarauksia jätetään käyttämättä. Tarkastelen sitä missä vaiheessa asiakkaalla on vaarana pudota aikuissosiaalityön palvelun piiristä ja sen vuoksi kuvaan myös aikuissosiaalityön palveluprosessin, josta voi nähdä palveluista putoamisen kriittiset kohdat. Onko vaarana, että asiakas syrjäytyy sosiaalityön palvelusta? Sosiaalityön pitäisi olla viimeinen tukimuoto, joka auttaa ihmisiä. Miten ihmisiä voidaan auttaa, jos he putoavat pois jopa sosiaalityön piiristä? Tällä tutkimuksella pyritään saamaan asiakkaan oma ääni kuuluviin, koska he tietävät parhaiten itse tähän ilmiöön liittyvät syyt.

Sosiaalityössä on pohdittu sitä, että sen tulisi rakentua asiakkaan, ei järjestelmän, tarpeista lähtevänä ja asiakas tulisi kohdata subjektina. Asiakkaan käsittäminen subjektina on vaikeaa ja ilmaus saattaakin helposti jäädä tavoitteelliseksi nimikkeeksi. (Pohjola 2010, 56–57.) Tuon tässä tutkimuksessa esiin asiakkaan asemaa sosiaalipalvelujen kuluttajana ja siten

kartoitan miten aikuissosiaalityön palvelua voitaisiin rakentaa asiakkaan, ei järjestelmän tarpeista käsin.

Tutkimukseni aineistoon kuuluvat he Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaat, jotka eivät ole asioineet sosiaalityöntekijän ajanvarauksella aikavälillä 1.9.–31.10.2011, heitä oli yhteensä 297. Käytän tutkimuksessa kahta erillistä aineistoa. Toinen, kvantitatiivinen aineisto, koostuu kaikista ajanvarauksen käyttämättä jättäneistä asiakkaista. Heidän asiakastiedoistaan on etsitty 16 erilaista tekijää koskien heidän elämäänsä sekä asiointiaan sosiaalityötoimessa ja asiakkaiden profilointia tehdään näiden tietojen pohjalta ristiintaulukointia apuna käyttäen (liite 1.). Osaa asiakkaista olen haastatellut puhelimitse ja kartoittanut syitä ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen ja tiedustellut myös asiakkaiden mielipiteitä Tampereen sosiaalipalveluista ylipäänsä. Haastateltuja asiakkaita oli 59 ja analysoin heidän vastauksiaan sisällön analyysin avulla. Tämä on tutkimukseni kvalitatiivinen osuus, mutta käytän sen analysoinnissa apuna myös määrällisiä tutkimusmenetelmiä.

Asiakkaiden profiloinnin kautta pyrin löytämään yhdistäviä tekijöitä tästä asiakasryhmästä, jolloin heidän löytämisensä kaikkien asiakkaiden joukosta olisi mahdollista ja heidän tilanteeseensa voitaisiin yrittää puuttua. Toisaalta aikuissosiaalityön asiakkaiden profilointi on haastavaa ja tutkimukseni kautta pyrin selvittämään onko se ylipäätään mahdollista.



**Kuva 1. Tutkittavaan ilmiöön vaikuttavat tahot**



Olen esitellyt tahot, mitkä saattavat vaikuttaa tutkittavaani ilmiöön kuvassa 1. Tutkimuksessani on tärkeää esitellä Suomen sosiaalipalvelujärjestelmä sekä Tampereen sosiaalipalvelut. Määrittämällä aikuissosiaalityön kenttä, havaitaan tarkemmin missä ympäristössä työtä tehdään. Koska tutkimuksessa käsittelemässäni ilmiössä on kyse aikuissosiaalityöntekijän sekä asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta, tutkimukseeni kuuluu oleellisesti aikuissosiaalityön asiakkaan sekä aikuissosiaalityöntekijän määrittelemisen. Tutkimukseni keskiössä on kuvan 1 mukaisesti aikuissosiaalityön asiakas. Kun vuorovaikutukseen liittyvät osapuolet on esitelty, keskitytään asiakkaan ja järjestelmän suhteeseen, eli aikuissosiaalityössä asiointiin.

Tämä tutkimus koostuu aiemmasta tutkimuksesta sekä empiriasta. Empirian osuus on vahva, koska haluan tuoda esiin asiakkaiden omia näkemyksiä. Esittelen toisessa luvussa tutkimusmenetelmät sekä käyttämäni aineistot, koska on tärkeää kertoa tutkimusongelmasta, käyttämästäni aineistosta sekä tutkimusmenetelmistä jo alkuvaiheessa, koska se helpottaa pro gradu -tutkielmani lukemista. Kolmannessa luvussa esittelen suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän ja siinä tapahtuneita muutoksia, koska voin olettaa että sosiaalipalveluiden tuottamisella saattaa olla vaikutuksia siihen, etteivät asiakkaat asioi sosiaalitoimessa. Neljännessä luvussa käsittelem aikuissosiaalityötä ja sen tarvetta. Tuon esiin myös Suomen toimeentulotukijärjestelmän, koska toimeentulotuki korostui asiakkaiden haastatteluissa. Viidennessä luvussa keskitytään asiakkaaseen aikuissosiaalityössä: keitä he ovat, mikä on heidän asemansa aikuissosiaalityössä, miten asiakassuhde muodostuu ja miten asiakas voi joutua palvelujärjestelmän ulkopuolelle? Pohdin myös asiakkaiden kategorisointia.

Kuudennessä luvussa käyn läpi Tampereen sosiaalityön palvelut sekä omat tutkimustulokset. Esittelen kaikkien asiakkaiden asiakastietojen perusteella, millainen on aikuissosiaalityön asiakasryhmä, joka ei tule sosiaalityöntekijän ajalle. Tämän jälkeen tuon esiin asiakkaiden näkemyksiä Tampereen sosiaalipalveluista sekä tekijöitä, jotka asiakkaiden mukaan ovat vaikuttaneet siihen, etteivät he ole käyttäneet ajanvarausta. Lopuksi käyn läpi asiakkaiden kokemat tarpeet. Seitsemännessä luvussa nivon yhteen tutkimustulokseni ja esittelen syyt, jotka ovat vaikuttaneet ajanvarausten käyttämättä jättämiseen. Tutkimuksen luku 8 koostuu yhteenvedosta, kehitysehdotuksista sekä tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden sekä tutkimustulosten pohdinnasta.

## 2 TUTKIMUSMETODIT JA AINEISTO

Pro gradu -tutkielma toteutetaan sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti, koska tutkimuksessa käsitellään kahta eri aineistoa. Tutkimuksen kvantitatiivisena aineistona käytän sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmä Effica:sta saatuja tietoja asiakkaista, jotka eivät ole tulleet aikuissosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Asiakkaita on yhteensä 297. Peruuttamatomat ajanvaraukset kyseisten asiakkaiden kohdalta on tilastoitu Tampereen aikuissosiaalityön yksikössä ajalta 1.9.–31.10.2011. Aineisto pitää sisällään kaikki ajanvarauksen käyttämättä jättäneet asiakkaat tällä aikavälillä. Kvalitatiivinen aineisto koostuu puhelinhaastatteluista, jotka on tehty 59 asiakkaalle. Heidät on valittu 297 asiakkaan joukosta. Olen tehnyt haastattelut kesäkuussa 2012. Aineistot ja niiden analysointi tullaan esittelemään myöhemmin tässä luvussa. Tutkimukseni pääpaino on empiriassa, koska käytän kahta eri aineistoa ja haluan tuoda vahvasti esiin asiakkaiden oman näkökulman siitä, miksi he eivät asioi sosiaalityöntekijän vastaanotolla.

Asiakastiedoista kerätty aineisto ei suoranaisesti anna vastausta tutkimuskysymykseen, mutta se on olennainen osa tutkimusta, koska on tärkeää määritellä millainen asiakasryhmä on kyseessä. Varsinaiseen tutkimusongelmaan saan vastauksia asiakkaille tehdyistä haastatteluista. Myös Tapani Alkula ym. (1995, 50–51) ovat todenneet, että kaksi eri aineistoa täydentää toisiaan ja ne monipuolistavat tutkimusta. Jotta voidaan käyttää kahta eri aineistoa, tutkimusongelman tulee olla selkeä ja jäsenelty. Usean eri aineiston käyttö voi sekoittaa tutkimusta, mikäli tutkimusongelma ei ole tarkasti määritelty. Tämän vuoksi onkin tärkeää pitää tutkimusongelma mielessä läpi koko tutkimuksen.

Kvantitatiivinen kaikista asiakkaista koottu aineisto ei siis ole varsinaisen tutkimusongelman kannalta validi, koska validiudella tarkoitetaan sitä kuinka hyvin sillä kyetään mittaamaan sitä ilmiötä, jota on tarkoitus mitata (Alkula ym. 1995, 89). Kuten edellisessä kappaleessa, totesin, kvantitatiivisella aineistolla pyritään määrittämään millainen asiakasryhmä on, ei niinkään antamaan vastauksia varsinaiseen tutkimusongelmaan. Asiakkaille tehdyissä puhelinhaastatteluissa sisällöllinen validiteetti on kvantitatiivista aineistoa parempi, koska sen avulla kyetään vastaamaan varsinaiseen tutkimusongelmaan. Alkulan ym. (1995, 92) mukaan sisällöllinen validius tarkoittaa sitä tilannetta kun mittari on rakennettu siten,

että se mittaa juuri tarkoitettua asiaa ja se on tutkittavan käsitteen kannalta järkevä ja perusteltu.

## 2.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää tekijöitä, jotka vaikuttavat aikuissosiaalityöntekijän ajanvarausten käyttämättä jättämiseen. Pyrin löytämään syitä tähän ilmiöön sekä asiakkaiden asiakastiedoista että kysymällä asiaa heiltä itseltään puhelinhaastatteluissa. Tutkimuskysymykseni on: Mitkä tekijät vaikuttavat aikuissosiaalityöntekijän ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen? Pohdin sitä, onko syy asiakkaissa, työntekijöissä, organisaatiossa vai yhteiskunnassa. Miten asiakkaat suhtautuvat sosiaalityöhön ja sosiaalityöntekijöihin? Tekevätkö työntekijät kaikkensa, että asiakkaat tulevat ajalle? Onko sosiaalipalvelut toteutettu siten, että ne hyödyttävät asiakasta todellisuudessa? Tuotetaanko aikuissosiaalityön palvelua väärin, mikä on syynä, kun asiakas ei asioi sosiaalityöntekijän luona.

Tutkimuksessa tarkastellaan ajanvarauksen käyttämättä jättämistä myös yleisemmin yhteiskunnallisena ilmiönä ja etsitään erilaisia syitä siihen, miksi asiakkaat eivät asioi sosiaalitoimissa. Ennako-oletuksena on, että tähän ilmiöön vaikuttavat asiakkaiden omat henkilökohtaiset syyt, aikuissosiaalityöntekijöiden toimintatavat, organisaation toiminta ja sosiaalipalveluissa viime aikoina tapahtuneet muutokset. Syitä ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen pyritään löytämään asiakkaiden haastatteluista sekä tämän ilmiön aikaisemman tutkimuksen kautta.

Tutkimusongelma on yhteiskunnallisesti merkittävä, koska on tärkeää että sosiaalityön palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Jatkuvasti muuttuvassa yhteiskunnassa muuttuvat sekä palveluiden tuottamisen tavat että asiakkaiden tarpeet. Mikäli nämä kaksi näkökulmaa ovat erillään toisista, eivätne tuotettavat palvelut todellisuudessa vastaa asiakkaiden tarpeisiin, palveluita tuotetaan väärin perustein ja mahdollisesti turhaan. Vaarana on, että väärin tuotetut palvelut tuottavat asiakaskunnalle lisää ongelmia, mikäli tyytymättömyys palveluihin aiheuttaa asiakkaissa esimerkiksi turhautumista ja palveluista pois vetäytymistä. Tutkimusongelmani kannalta on ensisijaisen tärkeää saada palvelun käyttäjien, eli aikuissosiaalityön asiakkaiden mielipiteet kuuluviin, jotta voidaan havaita millä tavoin asiakkaiden tarpeet huomioidaan aikuissosiaalityössä.

## 2.2 Asiakastiedoista koottu tilastoaineisto

Tutkimukseni kvantitatiivinen aineisto koostuu 297 asiakkaasta, jotka eivät ole tulleet aikuissosiaalityöntekijän ajanvaraukselle aikavälillä 1.9.–31.10.2011. Kokonaisuudessaan aikoja jätettiin käyttämättä 348, koska yhdellä asiakkaalla saattoi olla useampi käyttämätön ajanvaraus tällä aikavälillä. Käyttämättä jääneiden ajanvarausten määrä kaikista ajanvarauksista kyseisellä aikavälillä on 21 %. Käyttämättä jääneeksi ajanvaraukseksi katsotaan aika, jota ei ole peruttu tai se on peruttu samana päivänä. Ajanvaraukseksi on laskettu asiakaskäynti ja neuvottelu. Viranomaisneuvottelut pidettiin pääsääntöisesti aikuissosiaalityön asemalla. Toteutumattomia viranomaisneuvotteluja oli yhdeksän, joista yksi neuvottelu oli järjestetty muualla ja se jätettiin sen vuoksi pois tilastoista. Lopullisessa tilastossa on kahdeksan viranomaisneuvottelua.

**Taulukko 1. Ajanvaraukset Tampereen aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla aikavälillä 1.9.–31.10.2011.**

<b>Peruminen</b>	Varaus peruttu henkilön pyynnöstä	106
	Varaus peruttu käsittelijän pyynnöstä	150
	<b>Yhteensä</b>	<b>256</b>
	Perui ajanvarauspäivänä	34
	Ei perunut	314
	<b>Yhteensä</b>	<b>348</b>
<b>Ajanvarauksen syy</b>	Asiakaskäynti	1468
	Neuvottelu (toimistolla/ulkona)	184
	Toteutunut kotikäynti	21
	Perumaton kotikäynti	3
	Peruttu kotikäynti	4
	Perumaton päivystys	1
	Päivystys	3
	Dokumentointi	4
	<b>Yhteensä</b>	<b>1688</b>
	<b>Asiakaskäynti &amp; Neuvottelu</b>	<b>1652</b>

Taulukkoon 1 on listattu kaikki sosiaalityöntekijöiden tekemät ajanvaraukset tarkasteltavalta aikaväliltä. Käsittelen tässä tutkimuksessa niiden asiakkaiden määrää, jotka eivät tulleet ajalle, en yksittäisten ajanvarausten määriä. Kaikki sisäiset ajanvaraukset ja päivystysajat on jätetty pois tilastoinnista, koska ei ole tarkkaa tietoa onko työntekijä ottanut tuolloin asiakkaita vastaan. Lisäksi on eritelty sekä henkilön että käsittelijän pyynnöstä perutut ajanvaraukset, samana päivänä perutut ja peruuttamattomat ajanvaraukset. Esittelin myös perutut ajanvaraukset, jotta niiden määrää voidaan verrata perumatta jääneisiin ajanvarauksiin. Tilastoinnit on tehty koko Tampereen osalta.

Aineisto on koottu Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hankkeen toimesta, jossa suoritin sosiaalityön syventävien opintojen harjoittelujakson. Ajanvarauksen käyttämättä jättäneistä asiakkaista kerättiin tietoja Effica-tietojärjestelmän kautta. Tarkoituksena oli selvittää heidän elämäntilannettaan ja löytää mahdollisesti sitä kautta heitä yhdistäviä tekijöitä. Asiakkaat, jotka eivät olleet käyttäneet aikavarausta, listattiin Exel -tiedostoon ja heidän asiakastiedoistaan selvitettiin seuraavat tekijät: sukupuoli, ikä, työttömyyden kesto, koulutustaso, opiskeleeko asiakas, asumismuoto, asiakkaan tulot, mistä asiakas on ohjattu tai aika varattu, onko asiakas täysin uusi sosiaaliasemalla, ajanvarauksen syy, montako käyttämätöntä aikaa samalla asiakkaalla, onko asiakas ollut lähiaikoina päihdehoidossa tai onko hänellä näkyvää päihdeongelmaa, onko asiakas saanut viime aikoina hoitoa mielenterveysongelmiinsa ja onko mielenterveysongelma havaittavissa, onko asiakas maahanmuuttaja sekä muuta huomionarvoista. Tekijät, joita asiakastiedoista etsittiin sekä niiden pohjalta tehdyt luokittelut on esitetty liitteessä 1. Taulukossa 2 on esitetty aineiston asiakkaiden sukupuoli-, ikä-, työttömyyden kesto-, koulutustaso- sekä asumisen jakaumat.

**Taulukko 2. Perustietoja asiakkaista, jotka eivät ole tulleet ajanvaraukselle.**

		<b>Asiakkaita</b>
<b>Sukupuoli</b>	Miehet	188
	Naiset	109
<b>Ikä</b>	18–29-vuotiaat	197
	30–49-vuotiaat	82
	50–59-vuotiaat	18
<b>Työttömyyden kesto</b>	alle 6 kk	65
	6–12 kk	45
	1–2 v	42
	2–5 v	50
	yli 5 v	40
	Ei ole työtön	55
<b>Koulutustaso</b>	Korkeakoulu	5
	Ammattikoulu	60
	Lukio	22
	Peruskoulu	157
	Ei tietoa	53
<b>Asuminen</b>	Asunto	233
	Asunnoton	42
	Tuettu asuminen	22

Taulukosta havaitaan, että suuri osa asiakkaista on miehiä ja kaksi kolmasosaa tästä asiakaskunnasta on alle 30-vuotiaita. Tarkemmin eritellen aineistossa on 157 alle 25-vuotiasta asiakasta. Heidän osuutensa kaikista asiakkaista on 52,9 %. Nuorten suureen osuuteen aineistossa vaikuttaa muussa se, että nuoret ovat Tampereella aikuissosiaalityön painopistealueena, kuten myös kaikissa kuudessa Suomen suurimmassa kunnassa. (Borg 2011b, 4–5.) Asiakkaista reilut 80 % on työttömänä, eli tässä joukossa on myös asiakkaita, jotka eivät ole työttömänä. Puolet asiakkaista on käynyt pelkästään peruskoulun, mutta joukossa on myös muutama korkeakoulun suorittanut ja osan koulutuksena on ammattikoulu tai lukio. Kaikkien koulutustausta ei ole selvillä. Asunnottomuus on suhteellisen yleistä tässä asiakaskunnassa, heidän osuutensa oli 14 %.

## 2.3 Puhelinhaastattelut

Tein puhelinhaastattelut kaikkiaan 59 asiakkaalle, joista miehiä on 36 ja naisia 23. Puhelinhaastattelun runko on esitetty liitteessä 2. Päädyin tekemään haastattelut puhelimitse, koska asiakkaita olisi voinut olla vaikea saada kasvokkain tapahtuvaan haastattelutilanteeseen. He eivät välttämättä olisi olleet motivoituneita osallistumaan haastatteluun, koska he eivät olleet tulleet sosiaalityöntekijän ajanvarauksellekaan. Lomakehaastatteluun vastaaminen oli mielestäni myös epävarmaa, koska jo ennako-oletukseni mukaan asiakkaat eivät mielellään asioineet kirjallisesti. Pohdin, että asiakkaan kanssa keskustelemalla saisin enemmän tietoa asiakkaan tilanteesta. Puhelinhaastatteluun vastaamisen kynnyks on myös matalampi kuin kasvokkain tapahtuvan haastattelun ja asiakkaan voi olla helpompi näin vastata rehellisesti, koska hänen ei tarvitse kohdata haastattelijaa. Puhelinhaastatteluissa haastateltava sai myös itse päättää kuinka paljon halusi kertoa. Haastattelujen kestoissa olikin paljon eroja, kestot vaihtelivat yhdestä minuutista 50 minuuttiin.

Haastatteluun valitsin aluksi asiakkaita tasaisesti eri ikäryhmistä ja molemmista sukupuolista. Aluksi jaoin asiakkaat miehiin ja naisiin, jonka jälkeen jaoin kummankin ryhmän iän mukaan kolmeen ryhmään, 18–29-vuotiaisiin, 30–49-vuotiaisiin sekä 50–59-vuotiaisiin. Tämä ikäjaottelu on sama, mitä käytän myös kvantitatiivista aineistoa analysoidessani. Näin sain sekä miehistä että naisista kolme ryhmää, asiakkaat oli jaettu kuuteen osaan iän ja sukupuolen mukaan.

Tämän jälkeen pyrin löytämään näistä kuudesta ryhmästä keskenään erilaisia asiakkaita. Jaottelin edellä esittelemieni kuuden ryhmän asiakkaat viiteentoista alaryhmään heidän päihteiden käytön (4 ryhmää), mielenterveysongelmien (4 ryhmää), asumismuodon (3 ryhmää) sekä toimeentulotuen käsittelypaikan (4 ryhmää) mukaisesti. Erittelin asiakkaat, jotka käyttivät päihteitä ja jotka eivät käyttäneet päihteitä sekä he, keillä oli päihdehuollon asiakkuus ja keillä ei ollut asiakkuutta. Jaoin asiakkaat myös mielenterveysongelmista kärsiviin ja heihin keillä ei ollut mielenterveysongelmia sekä heihin keillä oli mielenterveyteen liittyvä asiakkuus ja kenellä ei ollut. Jaottelin asiakkaat myös sen mukaan oliko heillä asunto, olivatko he asunnottomia vai asuivatko he tuestusti. Viimeiseksi jaoin asiakkaat sen mukaan käsittelikö heidän toimeentulotukensa etuuskäsittelijä, sosiaalityöntekijä tai molemmat ja heihin ketkä eivät olleet hakeneet toimeentulotukea. Valitsin haastateltavat asi-

akkaat näistä eri ryhmistä, jotta sain aineistoon keskenään erilaisia asiakkaita, jolloin valitsemani otos kuvasi mahdollisimman hyvin koko aineistoa.

Kaikista kuudesta ryhmästä ei löytynyt viittätoista eri alaryhmään kuuluvaa haastateltavaa, koska kaikissa ryhmissä ei ollut näin montaa asiakasta. En myöskään tavoittanut asiakkaita kaikista ryhmistä ja päätin tehdä haastateltaville asiakkaille heidän edustavuuden arvion, jotta saisin edustavan otoksen koko aineistosta. Tässä edustavuuden mittaamisessa oli tarkoitus saada otos, joka oli edustava haastateltavien iän ja sukupuolen suhteen. Edustavuuden tarkastelu toimi ikään kuin tarkastuksena sille, kuinka monta haastateltavaa kyseisestä aineistosta tuli valita.

Edustavuuden tarkastelussa jaoin asiakkaat vuosikymmenten mukaisesti, 1990-luvulla, 1980-luvulla, 1970-luvulla sekä 1960- ja 1950-luvulla syntyneisiin asiakkaisiin. Jaoin haastateltavat myös miehiin ja naisiin. Riittävään haastateltavien määrään vaikutti kyseisen asiakasryhmän koko sekä kaikkien asukkaiden lukumäärä. Edustavuuden arvioon käyttämälläni laskukaavalla sain laskettua jokaiselle ikäryhmälle (miehille ja naisille erikseen) haastateltavien lukumäärän, jonka mukaan otos on edustava. Lopulliseen haastateltavien joukkoon kuului kahdeksan 1990-luvulla syntynyttä miestä, kaksikymmentäyksi 1980-luvulla syntynyttä miestä, viisi 1970-luvulla syntynyttä miestä ja sekä kaksi 1960- että 1950-luvuilla syntynyttä miestä. Naisten kohdalla 1990-luvulla syntyneitä oli kahdeksan, 1980-luvulla syntyneitä kahdeksan, 1970-luvulla syntyneitä kolme ja sekä 1960- että 1950-luvulla syntyneitä neljä.

Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2003, 87–88) mukaan laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole tilastollisten yleistysten tekeminen, vaan tutkimuksella pyritään kuvaamaan tiettyä ilmiötä tai tapahtumaa. Aineiston koko onkin määrällisesti huomattavasti pienempi kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että aineistossa esiintyvillä henkilöillä on mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä ja heidät tulee valita harkitusti. Itse toteutin haastateltavien henkilöiden valinnan harkitusti, kuten edellisissä kappaleissa totesin.

En tavoittanut kaikkia asiakkaita puhelimitse ja varsinkin nuorten asiakkaiden kohdalla soitin heistä lähes kaikki läpi, jotta sain kokoon tarvittavan määrän haastateltavia. Yritin ottaa yhteyttä kaikkiaan 204 asiakkaaseen. Asiakkaita oli suhteellisen vaikea tavoittaa,



koska kaikki eivät vastanneet puhelinsoittoon, osa ei kyennyt puhumaan soittohetkellä, osan puhelin oli poissa päältä, osan puhelinnumero ei ollut enää käytössä, puhelinnumero oli väärä, puhelinnumero ei ollut tiedossa, numero oli salainen tai asiakkaalla oli turvakielto ja muutama asiakkaista oli kuollut. En halunnut soittaa asiakkaille, joilla oli salainen puhelinnumero tai turvakielto, jotta he eivät kokisi turvattomuutta siitä, keiden haltuun heidän puhelinnumeronsa on joutunut. En nähnyt tarpeellisena eritellä asiakkaita, jotka eivät vastanneet haastatteluun, koska varsinaisia haastattelusta kieltäytyjiä, jotka sain puhelimitse kiinni, oli vain muutamia. He ketkä eivät vastanneet puhelimeen, eivät tienneet millä asialla soitan eivätkä siten kieltäytyneet vastaamasta haastatteluun. Pääasiassa asiakkaat, jotka sain kiinni, suhtautuivat myönteisesti tekemääni tutkimukseen. Muutamat asiakkaat eivät halunneet kertoa tilanteestaan kovin avoimesti ja totesivatkin, ettei jokin tiedustelemani asia kuulunut minulle. Monet asiakkaat olivat hyvillään siitä, että heidän mielipiteitään kysyttiin ja he toivoivat vastaustensa auttavan tutkimuksessa ja mahdollisesti palvelujen parantumisessa.

Suoritin haastattelun teemahaastatteluna. Kysyin haastateltavilta asiakkailta tekijöitä siihen, mikseivät he ole tulleet sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Heidän vastattuaan kysymykseen omalta kohdaltaan, kysyin vielä tuleeko heille mieleen yleisesti joitakin muita syitä minkä vuoksi asiakas ei esimerkiksi haluaisi tulla ajanvaraukselle. Oli tärkeää kysyä asiaa myös yleisesti, koska ihminen saattaa puhua enemmän kun hän voi miettiä syitä yleiseltä kannalta, varsinkin kun asiakas saattaa kokea tämän kysymyksen häntä itseään syyllistävänä. Asiakkaat ovat saattaneet kuulla syitä ajan käyttämättä jättämiseen muilta ihmisiltä tai syyt ovat saattaneet olla myös asiakkaan omia syitä, jotka on helpompi tuoda esiin yleisesti itsestä riippumattomina.

Kysyin asiakkailta lisäksi kokevatko he että sosiaalipalvelut ovat helposti saatavilla ja minkä vuoksi asiakas menee sosiaalityöntekijän ajalle. Kysyin myös tiesikö asiakas yleensä ajanvarauksen syyn. Halusin kuulla myös siitä, onko asiakas saanut sosiaalityöntekijältä tarvitsemaansa apua ja tukea ja onko hän jäänyt kaipaamaan vielä jotakin muuta. Lopuksi kysyin vielä oliko asiakkaalla vielä jotakin sanottavaa yleisesti sosiaalitoimesta risuja tai ruusuja -periaatteen mukaisesti. Mielestäni oli tärkeää kysyä asiakkailta myös heidän muita ajatuksia sosiaalitoimessa asioinnista, jotta he eivät kokisi haastattelua syyllistävänä. Mikäli olisin kysynyt pelkästään sitä, mitkä tekijät vaikuttivat siihen, ettei asiakas asioinut ajanvarauksella, olisi haastattelun sävy ollut syyllistävämpi. Muiden kysymysten avulla sain

tietoa myös tutkimusongelmaani ja asiakkaat toivat esiin tärkeää tietoa heidän asioinnistaan sosiaalitoimessa.

Haastattelumuotoni oli teemoittain etenevä puolistrukturoitu haastattelu. Minulla oli seitsemän kysymystä, joita täsmensin, mikäli asiakas ei ymmärtänyt kysymystä. Kysyin kaikki kysymykset lähes kaikilta haastateltavilta. Mikäli asiakkaalla oli kiire tai hän ei ollut kovin halukas vastaamaan kysymyksiin, en kysynyt kaikkia kysymyksiä. Pääasiallisena tavoitteena oli saada vastaus tutkimuskysymykseeni. Oli myös tilanteita, jolloin haastateltava vastasi itsenäisesti joihinkin kysymyksiin, mitä en ollut vielä esittänyt. Tuomen ja Sarajärven (2003, 77–78) mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa ei ole tiettyä kaavaa siitä, täytyykö kaikille haastateltaville esittää kysymykset samalla tavoin, eli samoilla sanamuodoilla ja samassa järjestyksessä. Haastattelun tarkoituksena on pyrkiä löytämään tutkimusongelman kannalta merkityksellisiä vastauksia. Riippuu teemahaastattelun avoimuudesta, kuinka tarkasti aikaisemmasta tutkimuksesta johdettuihin teemoihin nojataan. Teemoissa voidaan pysyä tiukasti tai haastattelun aikana jätetään tilaa intuitiivisten ja kokemusperäisten havaintojen sallimiseen. Itse toteutin haastatteluni avoimella tavalla ja esitin kysymykset asiakkaan tilanteesta riippuen ja omaa harkintaa käyttäen.

## **2.4 Aineiston analysointi**

### **Tilastoaineiston analysointi**

Kvantitatiivisella tutkimuksella kuvataan tutkittavan ilmiön rakennetta ja sen eri osioita. Tutkimuksen tarkoituksena on etsiä yhteyksiä eri osien väliltä sekä havaita millaisia muutoksia tutkittavassa ilmiössä tapahtuu. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa menettelytavat ovat eksplikoitavissa suhteellisen selkeästi. (Alkula ym. 1995, 22.)

Tilastoaineiston analysoinnissa käytin apuvälineenä SPSS-ohjelman ristiintaulukointia. Tein ristiintaulukointia sekä kahden että kolmen muuttujan avulla. Vakioin asiakkaita erikseen iän sekä sukupuolen mukaan ja tein iälle ja sukupuolelle ristiintaulukoinnit kaikkien muiden muuttujien (työttömyyden kesto, koulutustaso, opiskelutilanne jne.) kanssa. Tämän jälkeen vakioin sekä sukupuolen että iän yhtäaikaisesti ja kolmantena muuttujana käytin jälleen kaikkia muita tekijöitä. Etsin tilastollisesti merkitseviä eroja näistä kaikista ristiin-

taulukoinneista. Esittelen tilasto-osuuden tuloksia luvussa 6 Aikuissosiaalityötä Tampereella.

Ristiintaulukoinnin yksinkertaisuuden vuoksi, se on selkeä ja tehokas analyysimenetelmä ja sillä voidaan tuoda helposti esiin tutkimusaineiston muuttujien suhteita ja niiden luonnetta. Ristiintaulukointia voidaan käyttää kategoristen muuttujien, kuten ikä ja sukupuoli, analysointiin ja ristiinluokitteluun. (Tähtinen & Isoaho 2001, 67.) Ristiintaulukointi oli aineistoni kannalta ainoa kvantitatiivinen analyysimenetelmä, jota oli mahdollista käyttää. Koska tarkoitukseni ei ollutkaan käyttää kyseistä aineistoa varsinaisesti tutkimusongelmani vastaamiseen, vaan asiakasryhmän kuvaamiseen, ristiintaulukointi tuotti riittävästi tietoa kyseiseen tarkoitukseen.

Laatuero- eli nominaaliasteikon mukaiset muuttujat voidaan luokitella erilaisiin ryhmiin, jolloin muuttujien arvoilla ei ole tiettyä määrättyä paikkaa tai järjestystä. Nominaaliasteikon mukaisia muuttujia ovat esimerkiksi sukupuoli tai ammatti ja havainto voi kuulua vain yhteen luokkaan. (Tähtinen & Isoaho 2001, 14.) Lähes kaikki aineistossani esiintyvät muuttujat ovat nominaaliasteikon mukaisia. Poikkeuksina on asiakkaan ikä, joka on välimatka-asteikollinen muuttuja. Välimatka-asteikolliset muuttujat voidaan määritellä eri muuttujien välisen etäisyyden mukaisesti (Tähtinen & Isoaho 2001, 15).

Jari Metsämuurosen (2003, 293) mukaan ristintaulukointi on alkeellisin keino, jolla voidaan havaita kahden muuttujan välistä yhteyttä. Jotta voidaan havaita todellinen ero kahden eri muuttujan välillä, täytyy ristiintaulukoinnin lisäksi tehdä  $\chi^2$ -testi, joka mittaa kahden muuttujan välistä riippumattomuutta.

Tilastollisella merkitsevyydestillä voidaan arvioida jonkin tietyn tilastollisen mallin yhteensopivuutta koko populaatiossa tai havaintoaineistossa. Nollahypoteesin mukaan aineistossa esiintyvien eri ryhmien välillä ei ole mitään eroa. Merkitsevyytaso  $p$ :n avulla voidaan havaita, onko nollahypoteesi voimassa vai esiintyykö ryhmien välillä eroavaisuuksia. Mikäli merkitsevyytaso  $p$  on lähellä nollaa, sitä huonommin havaintoaineisto on sopuinnassa nollahypoteesin kanssa.  $P$ :n arvojen avulla voidaan havaita riskitasoja. Mikäli  $p \leq 0,05$  ryhmien välillä esiintyy tilastollisesti melkein merkitseviä eroja. Kun  $p \leq 0,01$ , erot ovat tilastollisesti merkitseviä ja tilanteessa jolloin  $p \leq 0,001$ , ryhmien välillä esiintyy tilastollisesti erittäin merkitseviä eroja. Merkitsevyytastot riippuvat otoksesta ja sen suuruudes-

ta ja esimerkiksi suuressa otoksessa heikotkin muutokset voivat olla merkitseviä. Sen vuoksi onkin tärkeää suhtautua saatuihin tuloksiin kriittisesti, koska tulokset eivät aina ole relevantteja ja merkittäviä. (Tähtinen & Isoaho 2001, 17.) Aineiston analyysissä on esitetty p:n arvot kunkin ristiintaulukoinnista saadun tuloksen kohdalla, jotta lukija voi havaita miten merkitsevä ero kussakin ilmiössä on kyseessä.

## **Puhelinhaastatteluiden analysointi**

Analysoin puhelinhaastatteluja laadullisesti sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysin avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään muodostamaan tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja muihin kyseisen ilmiön tutkimustuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105). Tuon haastattelujeni tuloksia esiin tutkimukseni luvuissa 6 ja 7 ja vertaan niitä aikaisempaan tutkimukseen. Esittelen myös tutkimuksen viimeisessä luvussa haastatteluissa esiin nousseita kehittämissuhteita.

Laadullinen analyysi koostuu havaintojen pelkistämisestä ja niiden pohjalta tehdystä tulkinnasta. Havaintojen pelkistämävaiheessa aineistoa tarkastellaan aluksi tietynlaisesta teoreettis-metodologisesta näkökulmasta, jolloin huomioidaan tutkimusongelman kannalta oleellisin tieto. Pelkistämisen jälkeen havaintoja yhdistetään ja yksittäisistä raakahavainnoista löydetään havaintoja yhdistävä piirre. On tärkeää kyetä pelkistämään raakahavainnot mahdollisimman pieneksi havaintojen joukoksi, koska havaintoja ja aineistossa esiintyviä eroavaisuuksia on paljon, niistä on vaikea hahmottaa poikkeuksetonta sääntöä jonka mukaan nämä havaitut erot liittyvät toisiinsa. (Alasuutari 1999, 39–40, 43.)

Laadullisen tutkimuksen toisessa vaiheessa pyritään tulkitsemaan havaintojen kautta esiin tulleita tuloksia. Tällöin verrataan saatuja tutkimustuloksia aikaisempiin tutkimuksiin ja pyritään tekemään merkitystulkintaa tutkittavasta ilmiöstä. Omien tutkimustulosten havaintojoukkoja pidetään pääasiallisten tulosten esittämismuotoina, mutta tulosten tulkitsemisessä käytetään myös raakahavaintoja, joiden kautta pyritään saamaan vastauksia tutkimusongelmaan. (Alasuutari 1999, 44, 46.)

Omassa tutkimuksessani jaottelin raakahavainnot ja muodostin niistä havaintojoukkoja. Olen eritellyt kunkin teeman kohdalla havaintojoukot väliotsikoiden avulla, jolloin lukijan on helppo hahmottaa jo yleissilmäyksellä millaisia tutkimustuloksia kyseisestä temasta

tuli esiin. Teemat on esitetty omina alalukuinaan. Tutkimuksen loppupuolella olen vielä yhdistänyt keskeiset tulokset ja pohtinut niitä koko tutkittavan ilmiön kannalta.

Aineiston analyysissä tulee huomioida se, että pidetään kiinni tutkimusongelmasta ja aineistosta poimitaan vain ne kohdat, mitkä liittyvät tutkimusongelmaan. Näistä aineistossa esiintyvistä vastauksista otetaan irti kaikki mitä niistä voidaan ottaa. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 94.) Omat asiakkaille tekemäni kysymykset ja niihin saadut vastaukset liittyivät tutkittavaani ilmiöön ja olen sen vuoksi ottanut mukaan kaikki vastaukset tähän tutkimukseen.

Sisällön analyysin tavoitteena on kuvata aineiston sisältöä sanallisesti ja sisällön erittelyllä puolestaan tarkoitetaan sellaista aineiston analyysiä, jolloin tekstien sisältöä kuvataan kvantitatiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2003, 107). Olen käyttänyt aineiston analyysissä sisällön analyysin lisäksi myös sisällön erittelyä esitellessäni ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen vaikuttavia tekijöitä. Olen laskenut asiakkaiden maininnat jokaisesta syystä erikseen ja muodostanut kaaviokuvia eri tekijöistä. Tämä analyysitapa havainnollistaa, kuinka yleisiä eri tekijät ovat ja kuinka paljon kukin tekijä vaikuttaa kyseiseen ilmiöön.

Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysi etenee aineiston ehdoilla ja se liitetään teoreettisiin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2003, 116). Analyysissä on tietynlaisia teoreettisia kytkentöjä ja teoria toimii lähinnä apuna analyysin etenemisessä. Teoriaohjaavassa analyysissä tutkimus etenee aluksi aineistolähtöisesti ja aineistossa saatuja tuloksia verrataan aikaisempaan tutkimustietoon. Analyysi poikkeaa teorialähtöisestä analyysistä siten, että tutkimus ei nojaa tiettyyn teoriaan tai malliin, jota kautta tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan, vaan tarkoituksena on kuvata tutkimustuloksia aikaisemman tutkimuksen rinnalla. Aikaisemman tutkimuksen on tarkoitus tuoda tutkittavaan ilmiöön uusia ajatuksia ja näkökulmia. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 98–99.) Pyrin löytämään vastauksia tutkimusongelmaani sekä omista tutkimustuloksista että aikaisemmasta tutkimuksesta.

### **Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistäminen**

Olen käyttänyt tutkimuksessani sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia aineistoja ja tutkimusmenetelmiä, kuten edellisissä luvuissa on käynyt ilmi. Tämän lisäksi olen yhdistänyt näitä menetelmiä kvalitatiivisen aineistoni kohdalla ja tarkastellut laadullista aineistoa

myös määrällisesti, koska näin sain tarkempaa tietoa käyttämästäni puhelinhaastatteluai-  
neistosta. Koska aineistossa oli 59 asiakasta, myös heidän tilastollinen tarkastelunsa oli  
hyödyllistä.

Tarkastelin tutkimuksessani puhelinhaastateltavia asiakkaita ristiintaulukoinnin avulla.  
Tein ristiintaulukoinnit iän ja sukupuolen suhteen, siten että tarkastelin eri ikäryhmiin ja  
sukupuoliin kuuluvia asiakkaita kaikkien tilastollisessa aineistossa esiintyvien muiden  
muuttujien suhteen. Jaottelin myös puhelinhaastattelujen vastaukset, esimerkiksi syyt,  
minkä vuoksi asiakas ei tule sosiaalityöntekijän ajalle, ja tein myös näille muuttujille ris-  
tiintaulukointia iän ja sukupuolen suhteen. Halusin tätä kautta selvittää, erosivatko eri ikä-  
luokkien tai miesten ja naisten väliset vastaukset tilastollisesti toisistaan.

Jaottelin asiakkaiden esittämät syyt ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen myös eri ikä- ja  
sukupuoliryhmittäin, koska kvalitatiivinen analyysi ei selvittänyt tarkalleen esimerkiksi  
sitä, miten eri syyt jakautuivat eri ikäluokkien kesken. Erottelemalla eri syyt eri ikäluokki-  
en ja sukupuolten kesken saadaan tärkeää tietoa, mitkä syyt vaikuttivat kunkin asiakkaan  
ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen. Nämä tulokset on esitetty tämän tutkimuksen kuu-  
dennessa luvussa, jossa käsitellään ajanvarauksen käyttämättä jättämistä.

### 3 SOSIAALIPALVELUJÄRJESTELMÄ

Tutkimukseni aihe käsittelee Tampereen aikuissosiaalityötä, joka on eräs kansalaisille tuotettavista sosiaalipalveluista. Suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä on pohjoismaisen hyvinvointivaltiomallin mukainen. Pohjoismainen hyvinvointivaltio on julkis palveluvaltio, jolloin palvelut tuotetaan julkisen sektorin toimesta, erityisesti kuntien. Hyvinvointivaltion politiikan tavoitteena on universalismi, joka tarkoittaa kaikille kansalaisille tarkoitettuja yhtäläisiä oikeuksia, samantasoisia etuuksia sekä palveluja. Tulonjako on tasaista ja väestöryhmien väliset elintaso- ja muut erot eivät ole suuria. Huono-osaisuus ja köyhyys ovat vähäistä. (Kautto 2005, 14–15.) Suomalaisen palvelujärjestelmän mukaiset palvelut ovat lakisääteisiä ja lainsäädäntö velvoittaa julkisen sektorin palvelujen järjestämiseen (Raunio 2008, 7).

Tässä luvussa esittelen sosiaalipalvelujärjestelmän yleisesti ja siinä esiintyviä muutoksia sekä sosiaalityön palvelut. Tampereen kaupungissa on tilaaja-tuottaja -malli, mikä tullaan myös esittelemään tässä luvussa. Tämän luvun tavoitteena on kartoittaa millaisessa yhteiskunnassa Tampereen aikuissosiaalityö toimii, koska esimerkiksi toimintaympäristön muutokset saattavat vaikuttaa asiakkaiden asioimiseen sosiaalipalveluissa.

#### 3.1 Sosiaalipalvelut yleisesti

Suomen perustuslaissa on säädetty julkisen vallan velvollisuudesta järjestää palvelut. Perustuslain 19.3 pykälä:

*”Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.”* Säännöksen mukaan julkisen vallan tulee turvata palvelujen saatavuus, se ei edellytä sitä että julkisyhteisöt tuottavat itse palvelut. Säännös ei turvaa mitään nykyisin käytössä olevaa palvelun tarjoamisen tapaa. Perustuslaissa vaaditaan pelkästään palvelujen riittävyyttä. (Stakes 2006, 23.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa. On kiinnitettävä huomiota asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua sekä vaikuttaa hänen saa-

maansa sosiaalihuoltoon ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Sosiaalihuollossa tulee pyrkiä siihen, että asiakas kykenee asumaan itsenäisesti ja että hänellä on taloudelliset ja muut edellytykset selviytyä elämän jokapäiväisistä toiminnoista omatoimisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 15.)

Jorma Sipilän (1996, 13) mukaan sosiaalipalvelut tukevat arkielämässä selviytymistä ja yhteiskunta tukee palvelujen tuottamista. Palvelut ovat vapaaehtoisia, eikä niitä ole pakko ottaa vastaan, eivätkä ne leimaa palvelun käyttäjää. Palvelu syntyy palvelua tuottavan työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tulonsiirrot eivät kuulu sosiaalipalveluihin. Tahdonvastaisia sosiaalihuollon toimenpiteitä ei luokitella palveluiksi.

### **3.2 Sosiaalipalvelut muutoksessa**

Hyvinvointivaltion malli syntyi teollisen yhteiskunnan räikeiden epäkohtien kautta, jolloin työttömyys, sairaudet ja vanhuus jättivät ihmisiä vaille taloudellista turvaa. Teollistumisen myötä epäkohdat tulivat selkeämmin esille ja teollistuminen toi mukanaan taloudelliset edellytykset sosiaaliturvan rakentamiselle. Onko sosiaaliturvasta tullut nykypäivänä liian helposti tarjottava vaihtoehto ja turvautuvatko ihmiset liian herkästi siihen? Hyvinvointipolitiikkaan syntyi 1980-luvulla ylikypsymisen piirteitä ja tuolloin ongelmaan kuin ongelmaan haettiin apua sosiaaliturvaa ja palveluita lisäämällä. Vuosikymmen myöhemmin sosiaalipolitiikkaan kohdistettiin säästötoimenpiteitä. Sosiaalipolitiikkaa arvioitaessa sen mitoittaminen riippuu kahdesta eri tekijästä. Sosiaaliturvan tarve on suuri, kun työelämästä pyritään poistamaan kaikki heikosti tuottavat. Mikäli työntekijöiltä hyväksytään vähäisempi tuottavuus, sosiaaliturvan tarve on edellistä esimerkkiä pienempi. Vaikeus on siinä, miten määritellään se mikä liian alhainen työntekijän tuottavuus ja kuka sen korvaa. Sosiaaliturvaa käytetään nykyisin keinona sopeutua työmarkkinoiden ja yhteiskunnan rakenteellisiin muutoksiin. Onko tämä muuttunut malli oikea vai puutteellinen? (Lehto 2001, 47–49.)

1990-luvun lama vaikutti merkittävästi kansalaisten saamaan sosiaaliturvaan ja palveluihin ja on vaikuttanut vielä 2000-luvullakin, jolloin on puhuttu myös uudenlaisesta ”mentaalista mallista”. Mallin mukaan julkisia palveluja tulee tehostaa, yksityistä palveluntuottamista kasvattaa sekä palvelujen käyttäjien omaa vastuuta korostaa. Vastuita ja oikeuksia on määritelty uudelleen 2000-luvulla, jolloin on keskusteltu julkisen ja yksityisen hyvinvoin-



tivastuusta sekä näiden suhteesta. On myös keskusteltu kansalaisten omasta vastuusta palvelujen käyttämisessä sekä tuottamisessa. (Raunio 2008, 4–5.)

Suomalaisen sosiaalipolitiikan toimintaehdot ovat muuttuneet, siihen ovat vaikuttaneet muun muassa globalisaatio, talouden vapautuminen, lama ja väestön ikääntyminen. Tämän lisäksi on keskusteltu hyvinvointivaltion roolista. Keskusteluissa on tullut esiin uudenlaisen hyvinvointipolitiikan tarve. Keskustelua on käyty yleisellä tasolla ja se on ollut järjestelmäkeskistä sekä arkielämälle vierasta. Keskusteluun on liittynyt markkinavetoisuus, jolloin yhteiskunta on käsitetty talouden termien avulla. Muutoksia on tällöin perusteltu taloudellisilla näkökannoilla ja sosiaaliset ongelmat eivät ole olleet keskustelun keskiössä. Nykyisin yksilö nähdään kiinnittyneen yhteiskuntaan väljemmin. Yhteiskunnan modernisaatiota ja siihen liittyvää talous- ja sosiaalipolitiikan tuhoa on pidetty väistämättömänä tapahtumana. (Helne & Laatu 2006, 10–15.)

Yksityisesti tuotettavien sosiaalipalvelujen määrä on kasvanut viime vuosina. Vuonna 1997 yksityisissä sosiaalipalveluyrityksissä oli töissä 2 500, kun taas vuonna 2006 henkilöstön määrä oli lähes 16 000. (Kuivalainen 2008, 38.) Sosiaalipalveluja tuottavista yrityksistä noin kaksi kolmasosaa tuotti avopalveluja ja loput sosiaalipalveluja jotka sisältävät majoituksen (Kuivalainen 2008, 40). Vuoden 2008 lopussa sosiaalipalveluissa työskenteli yhteensä 185 000 henkilöä ja yksityisissä sosiaalipalvelujen toimipaikoissa työskenteli 57 000, eli yksityisellä sektorilla työskenteli 31 % sosiaalipalveluiden työntekijöistä (Arajärvi & Väyrynen 2011, liite 1).

Timo Toikko (2012, 11–12) on tarkastellut teoksessaan kolmea kehitystä jotka ovat viime aikoina tapahtuneet sosiaalipalveluissa ja jotka ovat seurauksia edellä esitetyistä muutoksista. Muutokset ovat tapahtuneet eräänlaisena ketjuna (Toikko 2012, 57). Kehitysprosessin tuloksena sosiaalipalvelut ovat paikallistuneet, jolloin sosiaalipalvelut ovat siirtyneet valtionjohtoisestä mallista kunnille. Kriittisesti tarkasteltuna voidaan miettiä, ovatko keskitetyt kunnalliset sosiaalipalvelut vain siirtymä keskitetyistä valtionjohtoisista sosiaalipalveluista. Toisena kehitysprosessina Toikko mainitsee sosiaalipalveluiden tuottamisen markkinoilla. Palveluja on alettu ostaa ulkopuolisilta palveluntuottajilta, joka on uudistanut sosiaalipalveluja. Vaarana on kuitenkin se, että palveluiden suunnittelusta jää puuttumaan paikallinen kokonaisnäkemys. Kehityksen kolmantena suuntana pidetään markkinasuuntautunutta prosessia, koska sosiaalipalveluiden asiakkuutta tarkastellaan yhä enemmän

kuluttajan näkökulmasta ja asiakkaiden valinnat ovat tärkeässä osassa. Asiakkaasta onkin muodostumassa kuluttaja, mutta voiko asiakas olla kuluttaja sosiaalipalveluissa? Koska sosiaalipalveluiden toimintaympäristö muuttuu, myös sosiaalipalveluiden sisältöä täytyy arvioida uudelleen. (Toikko 2012, 11–12.)

Sosiaalipalvelut tuotetaan paikallisesti ja ne ovat rakentuneet sosioekonomistisen ajattelutavan mukaisesti. Koska nykypäivän sosiaaliset haasteet ovat monimuotoisia, tarvitaan uusia sosioekonomisia ratkaisuja. Jotta tämä on mahdollista, voidaan tarvita uudenlaisia rakenteita ja toimintoja. Nämä toiminnot eivät välttämättä ole pelkästään kunnan organisaatioon kuuluvia, vaan yhteistyöverkostoon voi kuulua julkisen sektorin lisäksi kolmas, yksityinen ja epävirallinen sektori. Näin paikallista sosiaalipolitiikkaa voitaisiin toteuttaa useiden eri intressien pohjalta. (Toikko 2012, 71.)

Anneli Pohjola (2003, 155–156) on havainnut hyvinvointivaltioajattelutavan hiipumista. Tilalle on tullut markkinavoittoinen ja taloudellinen ajattelu, joka vaatii myös sosiaalityöltä lisää yksilöllisempiä toimenpiteitä ja kapeampaa toimintakenttää. Sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita määritellään ulkoapäin, jolloin sosiaalityön sisältä päin kumpuavalle toiminnalle ei ole paljonkaan tilaa. Sosiaalityön tulisikin lunastaa paikkansa onnistumalla syrjäytyneiden liittämistehtävässä, mikä nykyisten resurssien kannalta katsottuna on lähestulkoon mahdoton tehtävä. Tässä tehtävässä epäonnistuminen marginalisoi entisestään sosiaalityötä, perustelee sosiaalityöhön kohdistuvia epäileviä kannanottoja, oikeuttaa heikon palkkauksen sekä ulkoapäin kohdistuvat tehostamis- ja kontrollointivaatimukset. Tämän lisäksi tuloksellisuusnäytön tuottamiseen liittyvän byrokratiatyön määrä kasvaa. (Juhila 2006, 96.) Syödäänkö sosiaalityötä koko ajan ja ajetaan kohti huonompaa? Jos ette onnistu näillä resursseilla, sosiaalityö ei ole tuloksellista ja kannattavaa. Näillä perusteilla sosiaalityön arvostus vähenee entisestään.

### **New Public Management**

Leena Eräsaari (2006, 87) pitää New Public Management -ajattelua ”*julkista sektoria vaikeavien ongelmien isänä, koska se ujuttaa uusliberalistiset käytännöt julkiseen hallintoon*”. Hän tuo esiin sen, ettei NPM ole ollut kriittisen tarkastelun kohteena yhteiskuntatieteissä. Julkisen sektorin ongelmista syytetään suurimmaksi osaksi lamaa. Eräsaaren mukaan NPM on oikeudettomuutta, eli ihmiset eivät saa oikeutta. Kunta ja valtio eivät valvo

enää ihmisten oikeuksia ja niiden noudattamista, vaan on siirrytty ”*valtioterrorismiin*”. Pikemminkin valtio polkee ihmisten oikeuksia. Poliittiset ratkaisut toteutetaan teknisinä uudistuksina, kuten esimerkiksi kunta- ja palvelurakenneuudistus vuonna 2006. Uudistuksessa muutetaan muun muassa kuntien itsemääräämistä ja ajetaan palvelujen yksityistämistä, mikä toteutetaan teknisenä uudistuksena. Suomessa NPM:n tuomaa vaikutusta on tutkittu vähän ja tutkimustuloksista on lähes kokonaan vaiettu väittää Eräsaari.

Julkinen järjestelmä ja yhteiskunta vastaavat hyvinvointivaltiossa ihmisten hyvinvoinnista, kuten esimerkiksi palveluista. Tällainen ajattelutapa ei ole enää 2000-luvulla itsestäänselvyys ja sosiaalipolitiikassa ollaan huolissaan tasa-arvoisuudesta, yhteisvastuullisuudesta ja sosiaalisten oikeuksien merkityksestä palvelujen tuottamisessa. Alueelliset erot vaikuttavat sosiaalisten perusoikeuksien tasa-arvoiseen saatavuuteen. Toisena haasteena ovat kansalaisten yksilölliset tarpeet ja palvelun käyttäjien valinnanvapauden lisääminen. Palvelujen tuottamisen haasteet kohdistuvat julkiseen järjestelmään ja eräänä haasteisiin vastaamisen vaihtoehtona on nähty tilanne, jossa julkista hyvinvointivastuuta karsittaisiin ja siirrettäisiin yksityiselle sektorille. Tämä ei yksin riitä, vaan tarvitaan myös julkisen palvelujärjestelmän rakenteiden sekä toimintatapojen uudistamista. Esimerkiksi taloudellisuutta ja tehokkuutta tulisi lisätä, väestörakenteessa tapahtuvia muutoksia tulisi hallita sekä työvoiman riittävyys ja osaaminen tulisi varmistaa. Sosiaali- ja terveystaloutta on kehitetty 2000-luvulla useissa valtion alaisissa kehittämishankkeissa. Näitä hankkeita ovat esimerkiksi Sosiaalialan kehittämishanke 2003–2007, Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE-ohjelma 2008–2011 sekä Kunta- ja palvelurakenneuudistus. (Raunio 2008, 5.)

### **Tilaaaja-tuottaja -malli**

Johanna Kallion (2007, 239–240) mukaan Suomessa palvelujen markkinoistuminen on tarkoittanut tilaaja-tuottaja -mallia, ulkoistamista sekä ostopalvelusopimuksia. Sosiaali- ja terveydenhuollossa markkinoistuminen ja ostotoiminta ovat vielä uusia asioita, koska yksityisten palveluntuottajien, niin järjestöjen kuin yritysten, määrä on kasvanut vasta 1990-luvun laman jälkeen.

Näennäismarkkinoiden toimijoina voivat olla joko tilaaja, tuottaja ja palvelun käyttäjä tai tilaaja ja tuottaja. Lopputuotteen asiakkaana on palvelun käyttäjä ja osatuotteen asiakkaana

tilaaja. Tuottajina näennäismarkkinoilla voivat olla julkiset tuottajat, kuten virastot, liikelaitokset ja julkisomisteiset yhtiöt tai sekä yksityiset että julkiset tuottajat, kuten tilaajakunnan tai muiden kuntien tuottajat. Tilaaja ja tuottaja voivat keskittyä omaan perustehtäväänsä ja kehittää sitä. Tilanteessa pyritään organisoimaan ydintoiminnot ja sitä tukevat toiminnot. (Kähkönen 2007, 22–23.)

Liisa Kähkösen (2007, 33–34) tutkimuksen mukaan Iso-Britanniassa näennäismarkkinoiden tehokkuuden kehityksestä ei ole saatu yhdenmukaisia tutkimustuloksia. Näyttää kuitenkin, että sosiaali- ja terveydenhuollossa tilaaja-tuottaja -malli ei ole välttämättä kasvattanut tehokkuutta, responsiivisuutta tai valintamahdollisuuksia. Se ei ole kuitenkaan vaikuttanut negatiivisesti. Esimerkiksi koulutoimessa, vuokra-asuntopalvelussa ja terveydenhuollossa tilaaja-tuottaja -malli on johtanut helposti kansalaisten eriarvoisuuden lisääntymiseen. Sosiaalialalla näennäismarkkinoiden muodostaminen on ollut hankalampaa verrattuna muihin palveluihin, koska asiakaskunta on heterogeenistä ja julkinen sektori tyypillisesti tuottaa palveluja hankalimmille ja kallista hoitoa vaativille asiakkaille. Sosiaalialalla pelätään, että asiakkaita aletaan valikoida ”kermankuorinta” -periaatteen mukaisesti ja että yksityinen tuottaja voi toimia asiakkaan ja tilaajan toiveiden vastaisesti mikäli sen toiminta ei kyetä valvomaan ja arvioimaan. Tässä tilanteessa tilaajan rooli on keskeinen, sen tulee arvioida asiakkaiden tarpeita ja ohjata rajalliset resurssit palveluntarpeen pohjalta. Iso-Britanniassa näennäismarkkinat eivät toimineet sosiaalitoimessa ja niistä on luovuttu osittain. Markkinoita on korvattu erilaisilla yhteistyömuodoilla, neuvottelu- ja sopimustoiminalla.

Tilaaja-tuottaja -mallin empiiriset havainnot osoittavat, ettei mallin avulla ole saatu välittömästi rahassa mitattavia säästöjä terveydenhuollon sektorilla, koska johtamisen kustannukset ovat kasvaneet ja on ollut vaikeaa laskea mikä on lopullinen laskennallinen nettotulos. Tilaaja-tuottaja -mallin avulla eri osapuolten kommunikointi on parantunut ja palveluprosessia on katsottu uudessa valossa. (Anttiroiko ym. 2007, 213.)

### **3.3 Sosiaalityön palvelut**

Sosiaalihuoltolain (18 §) mukaisesti sosiaalityön määritelmä on seuraavanlainen: ”*Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neu-*

*vontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.”*

Sosiaalityö on samalla ihmisen tukemista että kontrollointia. Sosiaalityöntekijät tarkoittavat tuella auttamista. Lähemmin tarkasteltuna tuki voidaan nähdä jakautuvan kolmeksi erilaiseksi diskurssiksi, jolloin tuki saa erilaisia merkityksiä. Diskursseja voidaan tarkastella seuraavanlaisina kokonaisuuksina: *”tuki työmenetelmänä”*, *”tuki kohtaamisena”* ja *”tuki asianajona”* (Jokinen 2008, 115). Arja Jokinen (2008, 119–120) määrittelee kontrollin tarkkailuna sekä tietojen varmistamisena ja seurantana. Kontrolliin kuuluvat myös rajojen asettaminen ja sanktiot. Kontrolli voidaan nähdä myös negatiivisessa valossa, jolloin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa on epäluottamusta ja pelkoa. Tällainen kontrollin muoto voi viedä asiakassuhteesta mahdollisuuden tukea asiakasta. Kontrolli voidaan jakaa kolmeen eri diskurssiin: *”kontrolli organisatorisena välttämättömyytenä”*, *”kontrolli asiakasprosessiin liittyvänä seurantana”* ja *”kontrolli asiakkaan itsesäätelynä”*.

Kunnan sosiaalitoimen työntekijöiden työtä ohjaavat lainsäädäntö, yhteiskuntapolitiikka ja käytettävissä olevat resurssit. Nämä kunnallisen sosiaalityön asettamat rajat vaikeuttavat eettisten ohjeiden mukaista, asiakkaiden tarpeista lähtevää auttamista. Erityisesti aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä sosiaalityöntekijät kohtaavat institutionaalisen toiminnan ja ammatillisen etiikan välisen ristiriitatilanteen. Yhteiskuntapolitiikassa on viime vuosina tapahtunut muutos uusliberalistiseen suuntaan, jossa korostetaan yksilön omaa vastuuta. Tämä on vaikuttanut myös sosiaalityöhön, muutos on tapahtunut asiakkaiden vastuuttamisessa ja aktivoinnin politiikassa. Yksilön vastuu, tehokkuus ja taloudellisen voiton tavoittelu on ristiriidassa sosiaalityön ammattieettisten ohjeiden kanssa. (Välimaa 2008, 175–176.) Sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden mukaan (2005, 9) sosiaalityön tulee asettua niiden kansalaisten puolelle joilla on riittämättömät resurssit ja jotka elävät köyhyydessä. Sosiaalityöntekijän tulee astua asiakkaan rinnalle, tukemaan ja auttamaan häntä.

## 4 AIKUISSOSIAALITYÖ

Aikuissosiaalityö voidaan määritellä monin eri tavoin. Aikuissosiaalityöstä puhutaan perussosiaalityönä, johon kuuluu työttömyyden hoitaminen ja toimeentulotuen hakeminen (Liukko 2006, 8). Mikko Mäntysaaren (2006, 117–118) mukaan aikuissosiaalityö on köyhien ihmisten parissa tehtävää työtä, vaikka sosiaalityötä ei voi nimittää köyhien ja syrjäytyneiden ihmisten kanssa tehtäväksi työksi. Aikuissosiaalityöstä voidaan puhua myös kuntouttavana sosiaalityönä ja työtä voidaan kutsua sosiaalisesti kuntoutuksesi. Minna Strömberg-Jakka (2012, 142) on puolestaan kuvannut artikkelissaan aikuissosiaalityötä asunnotomuuden, päihteiden, terveyden ja työttömyyden näkökulmasta.

Tässä luvussa pohditaan mistä aikuissosiaalityössä on kyse. Aluksi esittelen aikuissosiaalityötä yleisellä tasolla aikaisemman tutkimustiedon kautta. Tuon esiin myös Suomen toimeentulotukijärjestelmän, koska toimentulotuki on oleellinen osa aikuissosiaalityön asiakkaiden elämää. Käsittelen lopuksi aikuissosiaalityön tarvetta muun muassa erittelemällä aikuissosiaalityön toiminta-areenat.

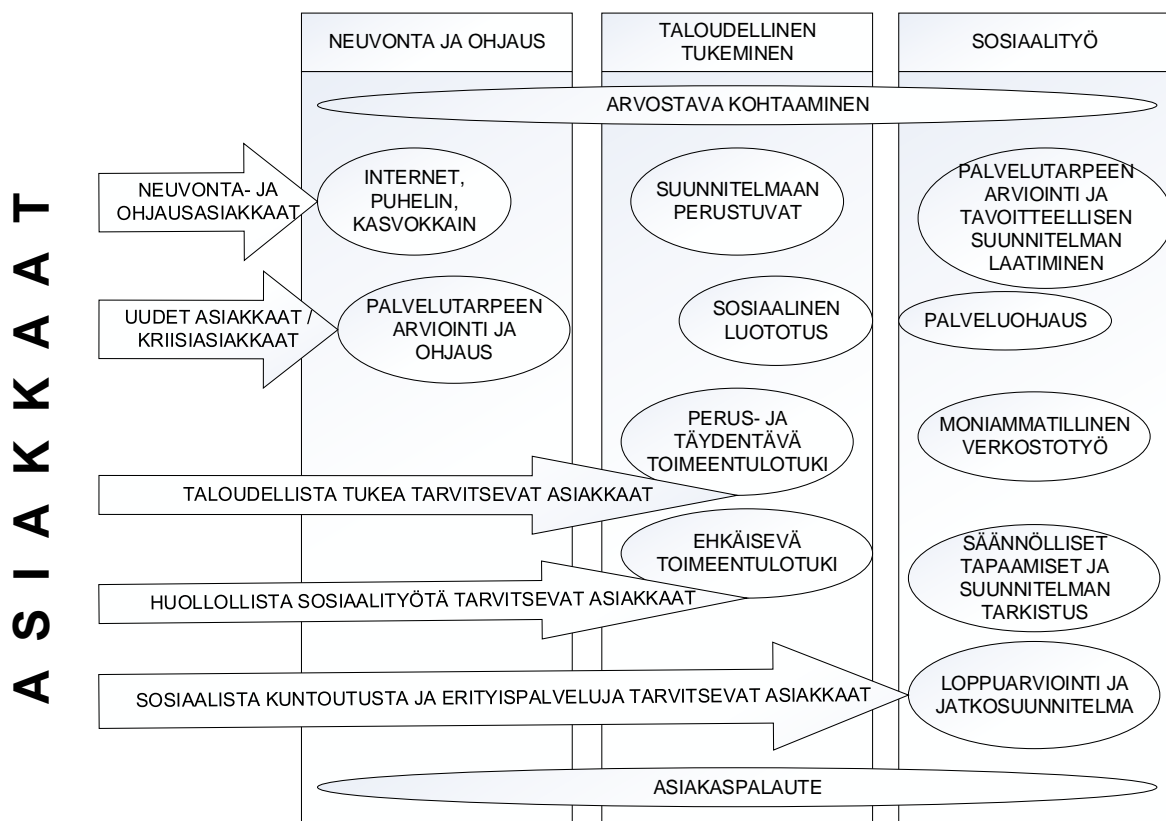
### 4.1 Mitä aikuissosiaalityö on?

Aikuissosiaalityö on lakisääteistä työtä, jota tehdään kunnallisissa sosiaalitoimistoissa ja jonka toiminnalle sosiaalihuollon lainsäädäntö, sosiaalihuoltolaki sekä sitä täydentävät asiakasryhmäkohtaiset ja etuuskohtaiset lait antavat raamit (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 17). Toimeentulotukityö on liittynyt vahvasti aikuissosiaalityöhön, mutta sen siirtyessä pääsääntöisesti etuuskäsittelijöiden työksi, on saatu mahdollisuus kehittää aikuissosiaalityön sisältöä (Karjalainen 2007, 165). Aikuissosiaalityön ydinalueena onkin vaikeimmissa sosiaalisissa tilanteissa olevien ihmisten auttaminen (Horsma & Jauhiainen, 2004). Käytännön kehittämistoiminnan kautta tarkasteltuna, aikuissosiaalityö on vaativaa, se edellyttää monialaista osaamista ja on tehtäväalueena laaja-alaista asiantuntijuutta vaativa. Aikuissosiaalityön asiakkaisiin kuuluvat yli 18-vuotiaat taloudellisessa ahdingossa ja vaikeissa elämäntilanteissa elävät ihmiset. (Kotro 2008, 6.)

Aikuissosiaalityön pääfunktio on tällä hetkellä työllistäminen ja sosiaalityön muut tavoitteet, kuten kurjuuden ja köyhyyden lievittäminen voivat jäädä työllistymispyrkimysten

varjoon. (Karjalainen & Raivio 2010, 115–116.) Työn nähdäänkin olevan aktiivisen sosiaalipolitiikan keskeisin välinen 2000-luvulla taistelussa syrjäytymistä vastaan (Karjalainen & Raivio 2010, 120).

Pekka Borg (2011b, 14–15) on jakanut aikuissosiaalityön tehtäväalueet toimeentuloon, velkojen järjestelyvaihtoehtoihin, työhön ja työttömyyteen liittyviin asioihin, elämänhallintaan liittyviin asioihin, terveyteen liittyviin asioihin, kriiseihin, päihteiden käyttöön liittyviin asioihin, rikoksiin ja rikollisuuteen liittyviin asioihin, asumiseen liittyviin asioihin sekä maahanmuuttoon liittyviin erityisongelmiin.



**Kuva 2. Aikuisten sosiaalipalveluiden toimintamalli (Borg 2011b, 7)**

Borg (2011b, 7) on esittänyt raportissaan aikuisten sosiaalipalveluiden toimintamallin, joka on esitetty kuvassa 2. Malli on kehitetty Espoon aikuissosiaalityön laatiman mallin pohjalta. Mallin mukaan aikuisten sosiaalipalveluihin kuuluu neuvontaa ja ohjausta, taloudellista tukemista sekä sosiaalityötä. Asiakas saa apua elämäntilanteeseensa hänen tarpeestaan riippuen.

SOS-hanke on tehnyt Tampereen aikuissosiaalityön sekä toimeentulotukiyksikön asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyt kevään ja alkukesän 2012 aikana. Tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä kyseisistä palveluista. Aikuissosiaalityön asiakkaille tehtyyn kyselyyn vastasi 91 asiakasta. SOS-hankkeen tekemässä asiakaskyselyssä aikuissosiaalityön asiakkailta kysyttiin, mitä heille tulee mieleen sanasta aikuissosiaalityö. Asiakkaiden vastausten perusteella aikuissosiaalityö on tarkoitettu aikuisille, iän puolesta yli 25-vuotiaille, yksinäisille ja pariskunnille. Aikuissosiaalityö on kohdennettu ihmisille, kenellä on vaikeuksia ja jotka ovat heikompiosaisia. Aikuissosiaalityö on asiakkaiden mielestä miellyttävää keskustelua, apua, tukea, syrjäytymisen estämistä, tärkeää ”*duunia*” ja ”*helmeä*”. Toisaalta aikuissosiaalityö koettiin vaikeaksi, holhoamiseksi, negatiiviseksi sanaksi, peloksi ja että aikuissosiaalityötä tekevät ovat kireitä, kiireisiä ja pikkutarkkoja ihmisiä. (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hanke 2012.)

## 4.2 Toimeentulotuki Suomessa

*”Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.”* (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 1 §).

Toimeentulotuen hakeminen on yksityiskohtaista ja tapauskohtaista. Hakijan oikeus toimeentulotukeen arvioidaan tarkastelemalla hänen tulojaan ja menojaan. Häneltä edellytetään myös aktiivisuutta itsensä ja perheensä elättämisen suhteen ja sen vuoksi hakijan tulee olla työtön työnhakija omassa työvoimatoimistossa. (Karjalainen & Raivio 2010, 115–116.)

Toimeentulotuen perusosa sisältää päivittäiseen elämään kuuluvat menot kuten ravintomenot, vähäiset terveydenhoitomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot. Täydentävään toimeentulotukeen sisältyvät erityismenot esimerkiksi lasten päivähoitomenot, lasten harrastuksista johtuvat menot sekä henkilön tai perheen erilaisista olosuhteista kuten pitkäaikaisasiakkuudesta johtuvat menot. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 7 §).



Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen perusteista päättävät kunnat. Se on harkinnanvarainen tukimuoto, jonka myöntäminen ei ole riippuvainen avustettavan oikeudesta varsinaiseen toimeentulotukeen. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi asiakkaan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi tai taloudellisten vaikeuksien lieventämiseksi. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997,13 §).

Toimeentulotuen rooli Suomessa on muuttunut siten, että lyhytaikaisesta ja viimesijaisesta tuesta on tullut monelle suomalaiselle vakiintunut osa toimeentuloa (Parpo & Moisio 2006, 112). Yleisintä toimeentulotuen saaminen on yksinäisillä miehillä, kahden huoltajan lapsiperheillä sekä yksinhuoltajaisilla. Kaupunkimaisissa kunnissa on enemmän pitkäaikaisia toimeentulotukiasiakkuuksia verrattuna maaseutuun. (Sosiaaliturvan suunta 2003, 146.)

Toimeentulotuen funktio on moninainen. Muutostyössä sitä käytetään palkitsemis- tai kurrinpitotarkoituksessa ja sillä työnnetään tai vedetään asiakasta kohti työmarkkinoita. Sosiaaliturvatyössä toimeentulotuki on ensisijaisesti ihmisen elämän perusedellytysten takaamista ja eläminen vähimmäistason turvaamista. Toimeentulotuki onkin samaan aikaan sekä passiivisten toimintojen turvaaja että aktiivisten toimintojen ylläpitäjä sekä laajentaja. (Karjalainen & Raivio 2010, 130–131.)

Toimeentulotuen pitkäaikaisten asiakkaiden ongelmia on alettu pitää asiakkaan vikana tai vamma. Voidaan nähdä, että toimeentulotukiasiakkuus on asiakkaan oma vika ja että se johtuu ihmisen omista valinnoista. Tähän pyritään vaikuttamaan muuttamalla asiakkaan käyttäytymistä. Asiakkaiden saattamista työelämään pidetään parhaana sosiaaliturvan muotona koska pitkäaikaisia toimeentulotukiasiakkaita pidetään passivoituneina ja että heiltä on kadonnut luontainen aktiivisuus. (Karjalainen & Raivio 2010, 135.)

### **4.3 Aikuissosiaalityön tarve**

Aikuissosiaalityön tarvetta voidaan lähestyä aikuissosiaalityössä esiintyvien erilaisten areenojen kautta. Kirsi Juhila (2008a, 44) jaottelee aikuissosiaalityön areenat seuraavasti:

1. Aikuissosiaalityö kunnallisena perustoimintana
  - a) Toimeentulotukityö
  - b) Kuntouttava työtoiminta

- c) Päihdetyö
  - d) (Mielenterveystyö)
  - e) (Tukiasumis- ja asunnottomuustyö)
  - f) (Alue- ja yhdyskuntatyö)
2. Moniammatilliset ja erityiset julkisen areenat
- a) Kuntouttava työ työvoiman palvelukeskuksissa
  - b) Päihdetyö
  - c) Kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyö
  - d) Terveystieteiden sosiaalityö
  - e) Mielenterveystyö
  - f) Maahanmuuttajatyö
3. Muut hyvinvointiyhteiskunnan areenat
- a) Sosiaalisten järjestöjen palvelut, erityisesti asianajo-, mielenterveys-, päihde- sekä tukiasumis- ja asunnottomuustyö
  - b) Diakoniatyö, erityisesti työ yhteiskunnan huono-osaisimpien parissa (sosiaaliset yritykset)

Juhilan (2008a, 44) esittämien areenojen kautta voidaan havaita millaisia aikuissosiaalityön palveluja asiakkaille tarjotaan. Palvelujen tarjoaminen perustuu niihin tarpeisiin, joita tässä asiakaskunnassa esiintyy. Aikuissosiaalityötä tehdään monella eri tavalla ja aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmien voidaankin tämän perusteella todeta olevan mitä moninaisimpia. Käsittelen tutkimukseni kuudennessa luvussa asiakkaiden itsensä kokemia tarpeita ja tulen vertaamaan näitä Juhilan esittämiä aikuissosiaalityön areenoja asiakkaiden omien sanojensa mukaisesti tarpeisiin.

Mäntysaari (1991, 250) on väitöstutkimuksessaan havainnut, että sekä ihmisten tarpeet että organisaatioiden periaatteet ovat neuvottelukysymyksiä. *”Byrokratian rationaalisuus on lopulta neuvoteltua järjestystä, ja asiakkaan tarpeisiin vastaaminen onkin todellisuudessa näistä tarpeista esitettyjä tulkintoja ja määrittelyjä sekä näiden määrittelyjen perustalta tapahtuvien tasaerien jakamista.”*

Käytännön sosiaalityössä ja sosiaalipolitiikassa heijastuu usein ajatus siitä, että valtion edustajat tunnistavat asiakkaita paremmin sen, mikä asiakkaille on parasta. Sosiaalipolitiikan perinteisessä määritelmässä sosiaalihuollon toimintaan kuuluvat yksilökohtaisuus,

viimesijaisuus sekä tarpeenmukaisuus. Tarpeenmukaisuus ei tarkoita asiakkaan kaikkien tarpeiden tyydyttämistä, vaan sitä avustamisen tasoa, joka sen hetkisessä yhteiskunnassa nähdään kohtuullisena. (Mäntysaari 1991, 214–215.)

Mäntysaari (1991, 206) esittää, että ”*konventionaalisen*” sosiaalityön mukaan sosiaalisen kontrollin ja sosiaalityön eettisten periaatteiden välillä ei ole todellista ristiriitaa, koska sosiaalityöntekijä tunnistaa asiakkaan ”*todelliset*” tarpeet. ”*Todellisten*” tarpeiden tunnistaminen pohjautuu työntekijöiden arkitajuntaan. Tässä tilanteessa työntekijät eivät koe toimintaansa kontrollina, mutta asiakkaista se saattaa tuntua siltä. Mäntysaaren (1991, 208–209) mukaan Heller (1982, 9) toteaa, että kaikki ihmisen todellisiksi koetut tarpeet ovat todellisia, eikä tarpeiden välillä ole eroa.

Mäntysaari (1991, 208–209) toteaa Agnes Hellerin (1982) erotelleen tarpeet ”*hyviksi*” ja ”*pahoiksi*” tarpeiksi. Hän on myös havainnut tarpeiden tunnistamisen periaatteessa ristiriitaisuuksia. Ristiriitaisuuksia esiintyy prioriteettien määrittelyssä, eli siinä missä järjestyksessä tarpeet tyydytetään, kenen tarpeet tyydytetään ensin sekä eettisissä aspekteissa, jotka liittyvät tarpeiden tyydyttämiseen, eli kuinka ”*hyvät*” ja ”*pahat*” tarpeet kyetään erottamaan toisistaan. Ihmisen ”*pahat*” tarpeet ovat myös todellisia, mutta niiden tyydyttäminen voi tapahtua muiden ihmisten tarpeiden tyydyttämisen kustannuksella. Mäntysaari (1991, 209) on todennut Hellerin ajatusten pohjalta, että ”*hyvien*” ja ”*pahojen*” tarpeiden tunnistaminen on sosiaalihuollon tehtävä. Asiakkaan edun mukaista on, mikäli sosiaalityöntekijä rajoittaa asiakkaan ”*pahaa*” tarvetta ja siitä seurannutta poikkeavaa käyttäytymistä. Tästä seuraa se, ettei ”*pahaa*” tarvetta tyydytetä ja sen seurauksena tarve katoaa.

Sosiaalitoimen toteuttavaan asiakkaiden avustamiseen kuuluu tarpeen mukainen harkinta, jolloin avustaminen perustuu asiakkaan omiin tarpeisiin. Tarpeen mukainen harkinta ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaan tarpeet tulevat kokonaan tyydytetyiksi vaan sitä, että avustaminen porrastetaan järjestelmän ominaisuuksien mukaisesti, ei asiakkaan. Tästä esimerkkinä tilanne, jossa asiakas saa toimeentulotukeen lisäkorvauksen erityisruokavaliosta. Asiakkaan kannalta katsottuna korotettu toimeentulotuki ei tyydytä kokonaan hänen tarpeitaan, mutta järjestelmän kannalta katsottuna asiakkaan avustaminen on pohjautunut tämän tarpeisiin. (Mäntysaari 1991, 228.) Asiakkaan avustaminen porrastetaan ja luokitellaan tämän ominaisuuksien perusteella (Mäntysaari 1991, 250).

Työntekijän ja asiakkaan kannalta katsottuna sosiaalityön asiakastilanne käsittää vain heidän kohtaamisensa, mutta yhteiskunnan kannalta katsottuna asiakastilanteessa kohtaavat sosiaalinen ongelma ja hallintokoneisto. Asiakastilanteessa asiakas näyttäytyy yksilönä ja sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu hänen tilanteensa pelkistäminen ”tapaukseksi”. Tässä tilanteessa hallinnollisen proseduurin on vaikea huomioida asiakkaiden tarpeissa olevia eroja ja se ”imputoi” asiakkaalle tiettyjä tarpeita ja asiakas saa apua näiden kuviteltujen tarpeiden mukaan. (Mäntysaari 1991, 225–226.)

Aikuissosiaalityön asiakkaille tehdyssä SOS-hankkeen kyselyssä asiakkaat ovat tuoneet esiin miten aikuissosiaalityö on auttanut heitä. Asiakkaiden vastausten mukaan aikuissosiaalityö oli auttanut heitä muun muassa päihdeongelmiin, työntekoon, elämään, opiskeluihin, asumiseen, harrastuksiin, yleiseen asioiden hoitoon, mielenterveysongelmiin sekä elämänhallintaan liittyvissä ongelmatilanteissa. Aikuissosiaalityön nähtiin auttavan ihmisiä, mutta oli myös tilanteita, joissa se ei ollut auttanut lainkaan asiakasta. Aikuissosiaalityön nähtiin monessa vastauksessa auttavan myös taloudellisesti sekä käytännön asioiden hoitamisessa. (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hanke 2012.)

## 5 ASIAKAS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaalityön asiakas on perinteisesti nähty jollakin tavalla erityisenä, sekä kielteisessä että myönteisessä valossa. Asiakaskäsitykseen liittyy moraalikäsitteitä, arvoasetelmia sekä erisuuntaisia arkielämän tulkintoja. (Pohjola 2010, 19.) Asiakas käsitteenä tarkoittaa erilaista ihmistä kuin aiemmin käytetty käsite huollettava. Huollettava on ilmaissut suoraan yhteiskunnassa vallitsevasta normatiivisesta ajattelutavasta, kun taas asiakkaan käsitteessä yhteiskunnan normittavat arvostukset voivat piiloutua käsitteen taakse ja asiakas kiinnittyy palvelujärjestelmään toisella tavoin. (Pohjola 2010, 27.) Pohjola (2010, 27–28) on käyttänyt sosiaalipalvelun asiakkaasta käsitettä palvelun käyttäjä, koska näkee asiakkaana oleminen yhdeksi osaksi elämää, ja joka perustuu ihmisen näkökulmaan ja korostaa tämän omaehtoisuuttaan. Ihminen tuntee elämänsä parhaiten ja onkin elämänsä paras asiantuntija, ilman tätä asiantuntijuutta palveluprosessi ei selviä.

Uudessa riskiyhteiskunnassa kuka tahansa ihminen saattaa kohdata tilanteen, jossa tarvitsee ulkopuolista apua, esimerkiksi läheisen menetyksen, masennuksen tai lapsen vaikean murrosiän. Sosiaalityön asiakkuutta tarkastellessa tilannetta joudutaan miettimään sosiaalityötä laajemmin. Sosiaalityö voidaan nähdä joko viimesijaisena palvelumuotona, perinteisenä köyhäinhoitona tai ihmisten universaalina mahdollisuutena saada apua ja tukea elämän kriisitilanteissa. Sosiaalityössä korostetaan nykyään marginaaleissa olevien ihmisten auttamista ja halutaan painottaa sosiaalityön vastuusta heikompiosaisien auttamisessa. Samalla sosiaalityön rooli on laajentunut yhteiskunnallisen muutoksen sekä palvelutarpeiden ja rakenteiden muutoksen myötä. Sosiaalityön tehtäväksi on tullut myös kenen tahansa apua tarvitsevan kansalaisen auttaminen ja tukeminen. Sosiaalityö ulottuu nykyään kaikkiin kansalaisiin, joka käsittää sekä heikompiosaiset että he jotka ovat kohdanneet elämässään äkillisen kriisitilanteen. (Pohjola 2010, 28.)

Tässä luvussa pohdin aikuissosiaalityön asiakasta, koska tämän tutkimuksen kannalta on tärkeää tunnistaa millainen asiakasryhmä on kyseessä. Aluksi käyn läpi sitä, miten aikuissosiaalityön asiakas voidaan määritellä iän ja elämänkaarimallin mukaisesti. Tämän jälkeen pohdin aikuissosiaalityöntekijää, asiakkaan asemaa sosiaalityössä, tilannetta jolloin asiakas kohtaa palvelujärjestelmän, asiakassuhteen muodostumista, asiakasta palvelujärjestelmän ulkopuolella sekä asiakkaiden kategorisointia.

## 5.1 Aikuissosiaalityön asiakas

Borgin (2011b, 4) mukaan aikuissosiaalityön asiakkaita ovat muun muassa alle 25-vuotiaat nuoret, joilla ei ole koulutusta tai työpaikkaa, toimeentulotuen minimirajalla elävät ihmiset kuten työttömät, työssäoloehdon omaavat työttömät tai he, keillä ei ole oikeutta työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin, pienituloiset eläkeläiset, asunnottomat, vankilasta vapautuvat, ylivelkaantuneet, päihde- ja mielenterveysongelmaiset sekä köyhät lapsiperheet. Aikuissosiaalityön piiriin kuuluvat myös ihmiset, jotka tarvitsevat huollollista sosiaalityötä, jotta voidaan taata heidän ihmisarvoinen elämä tilanteessa jolloin ihmisellä itsellään ei ole voimavaroja kuntoutua tai selvitä elämässään omaehtoisesti.

Sosiaalityötä tehdessä asiakkaan ikä on usein palvelun saamisen keskeinen kriteeri. Asiakkaat ryhmitellään tällöin elämänkaarimallin mukaisesti. Sosiaalipalvelut on organisoitu elämänkaarimallissa asiakkaiden iän mukaisesti. Aikuisten palvelut sijoittuvat lasten ja vanhusten sosiaalipalveluiden väliin. Aikuisten palvelut eivät erotu yhtä selvänä kokonaisuutena kuin lasten ja vanhusten palvelut niiden moninaisuuden vuoksi. (Juhila 2008b, 83.) Lastensuojelu ja lastenperheiden kanssa tehtävä sosiaalityö kuuluu sosiaalityön ydinalueeseen. Toiseksi vahvimpana alueena on sosiaalityö, jota tehdään ihmisten parissa joilla on ongelmia päihteiden käytössä, rahan kanssa ja mielenterveydessä. Köyhyys, päihteiden käyttö sekä mielenterveyden ongelmat aiheuttavatkin syrjäytymisriskin näiden ihmisten elämässä. Tämän asiakasryhmän kanssa tehtävä työ kuuluu aikuissosiaalityön piiriin. (Kröger ym. 2007, 7.)

Kirsi Juhilan (2008b, 89) mukaan Pirjo Nikander (2002, 29–30) on todennut, että kulttuurinen jäsenitys ihmisen kokonaisesta elämänsäkaaresta on normatiivinen. Elämänkaarimallissa elämä esitetään metaforisesti matkana, johon kuuluu erilaisia vaiheita, esimerkiksi vaikeuksia ja kriisejä, joista ihmisen on selviydyttävä ja päästävä maaliin onnistuneesti. Vastakohta onnistumiselle on epäonnistuminen, jolloin ihminen ei selviydy vaikeista elämänsäkaareista ilman niihin jumittumista ja pahimmassa tapauksessa ihmisen elämä päättyy ennenaikaisesti. Juhilan (2008b, 89) mukaan elämänkaarimallin normatiivisuus on esillä sosiaalityön käytännöissä ja ilmentyy esimerkiksi kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, jossa ikään kuuluvat kulttuuriset ja institutionaaliset kategorisaatiot yhdistyvät.

Ikästereotypiaan perustuvassa sosiaalityössä pohditaan aikuisuutta heidän riippuvuuden ja huolenpidon tarpeen pulmallisuuden kautta. Mietittäessä aikuisten riippuvuutta ja huolenpidon tarvetta, havaitaan että ihmisen täysivaltaisuuden sekä itsenäisyyden saavuttamisessa on ongelmia. Sosiaalityön tuleekin kohdata juuri näitä ”*kulttuurisesti poikkeavia aikuisia*”. Heitä tulee kasvattaa ja normalistaa siten, että he täyttävät paremmin aikuisuuden kriteerit. Sosiaalityössä, jossa puolestaan pyritään purkamaan ikästereotypioita, keskitytään riippuvuuden ja huolenpidon universaaliuteen. Tällöin ei painoteta eri ikäluokkien eroja, vaan pyritään löytämään tiettyjä samankaltaisuuksia eri ikäkategorioiden välillä. Myös aikuiset ja vanhuksat tarvitsevat välillä huolenpitoa, eikä se ole vain lasten tarve. Aikuisetkin ovat tietyin ajoin huolta pitävän sosiaalityön tarpeessa. (Juhila 2008b, 107.)

Ikästereotypioita painottavassa sosiaalityössä itsemääräämisoikeus kyseenalaistuu, mikäli aikuinen asiakas tarvitsee huolenpitoa ja on riippuvainen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei välttämättä kunnioiteta esimerkiksi silloin kun hän ei itse kykene huolehtimaan asioistaan sairauden tai köyhyyden vuoksi ja hänelle valitaan hoitopaikkaa tai myönnetään toimeentulotukea. Sosiaalityössä, jossa pyritään purkamaan ikästereotypioita, itsemääräämisoikeutta kyetään kunnioittamaan enemmän. Vaikka asiakas on riippuvainen sosiaalitoimen palveluista, hänellä on itsemääräämisoikeus, jonka tulee pysyä asiakkaalla vaikka hän asuisikin palvelutalossa tai hän olisi riippuvainen yhteiskunnan etuuksista. (Juhila 2008b, 107–108.)

## **5.2 Aikuissosiaalityöntekijä**

Sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakastyössä itselleen vieraita kokemuksia, elämäntapahtumia ja arvoja. Yhteiskunnalliset ja poliittiset ajattelutavat sekä arvojen jännitteet siirtyvät helposti palvelujärjestelmän toimintamalleihin ja sosiaalityössä onkin tärkeää kyetä tunnistamaan ihmisten erilaisuuteen, yhteiskunnallisiin tulkintoihin ja hyvä- tai huono-osaisuuteen liittyvät ideologiset näkökulmat. Koska erilaiset näkemykset kohtaavat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamisella, on tärkeää pohtia rakenteellisella tasolla sitä, millä tavalla sosiaalisten ongelmien nähdään syntyvän, tarkastellaanko esimerkiksi köyhyyttä rakenteellisena vai yksilön itsensä tuottamana ilmiönä. (Pohjola 2010, 63–64.)

Sosiaalityöntekijään kohdistuu kahdenlaisia vaatimuksia. Hänen on autettava asiakasta tämän intresseistä ja tarpeista käsin ja toisaalta huomioida sekä valtion että kansalaisyhteiskunnan asettamat taloudelliset ja moraaliset normit. Nämä ristiriitaiset odotukset ja paineet tulevat esiin erityisesti toimeentulotuen käsittelemisessä. (Mäntysaari 1991, 251.) Nykyisessä yhteiskunnassa sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan aiempaa laaja-alaisempaa sekä aktiivisempaa otetta asiakkaiden elämisen mahdollisuuksien turvaamiseen. Työntekijöihin kohdistuu myös eettisen herkkyyden vaatimuksia, koska heillä tulee olla kykyä kyseenalaistaa vallalla olevia totuuksia. (Laitinen & Kemppainen 2010, 144.)

Aikuissosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät kokevat, ettei heidän tekemänsä työ ole sosiaalityön ammattietiikan tai asiakkaiden tarpeiden mukaista. Sosiaalityöntekijät ovat etsineet tähän syytä oman toimintansa ulkopuolelta, työn tekemisen olosuhteista tai sosiaalityön asettamasta tehtävästä. Työntekijät puolustavat työtään kiireellä, asiakastyön rajallisuudella ja rahan jakamisen keskeisellä osalla. Sosiaalityöntekijöiden puheesta heijastuu se, että he haluaisivat toimia toisin, mikäli siihen annettaisiin mahdollisuus. Aikuissosiaalityöhön liittyy ristiriitaisuuksia ja toivottomuutta, koska työntekijät eivät koe kykenevänsä tekemään työtään ammattietiikan mukaisesti. (Välimaa 2008, 191–193.)

Myös Mäntysaaren (1991, 104) väitöstutkimuksesta selviää, että monet sosiaalityöntekijät kokevat byrokratian olevan esteenä ”*todellisen sosiaalityön*” toteuttamiselle. Heidän mielestään sosiaalinen kontrolli ei synny sosiaalityön vaatimuksista vaan organisaation vaatimuksista. Tämä pohjautuu esimerkiksi asiakasvastaanottojen rajattuun keston, normeihin sidottuun avustamiseen sekä asiakirjojen pitämiseen, jotka rajoittavat yksilöllisen asiakassuhteen muodostumista (Mäntysaari 1991, 125–126). Sosiaalityöntekijät pitivät usein sosiaalityötä ”*todellisena*” siinä tilanteessa kun asiakasta kyettiin todellisuudessa auttamaan. ”*Todellista auttamista*” ei ollut ”*rahan jakaminen ja juttelu*”, vaan asiakkaan auttaminen esimerkiksi raittiuteen. Tässä hankaluutena on se, että asiakkaat eivät olleet kiinnostuneita siitä. (Mäntysaari 1991, 141.)

Kuitenkin Mäntysaari (1991, 256) havaitsi väitöstutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään sosiaalityön eettisten periaatteiden ja sosiaalihuollon yhteiskunnallisten funktioiden välisiä ristiriitoja. Ristiriidat eivät kuitenkaan näytä aiheutuvan organisaation byrokratiatyölle asetetuista rajoituksista, toisin kuin sosiaalityöntekijät itse kokivat.



Sarah Banksin (2000, 8, 149–178) mukaan sosiaalityölle on muodostunut uusi selontekovelvollisuus New Public Managementin kautta, koska NPM:n kautta sosiaalityön tehokkuutta syrjäytymisongelman ratkaisemisessa seurataan ja valvotaan aiempaa enemmän. Banks (2001, 138–139) on sitä mieltä, että sosiaalityöntekijä voi kohdata toisiinsa nähden ristiriitaisia velvollisuuksia. Hän on velvollinen auttamaan asiakasta, työskentelemään ammattiryhmänsä asettamien eettisten ohjeiden mukaisesti, mutta hänellä on myös velvollisuuksia omaa työskentelyorganisaatiota ja yhteiskuntaa kohtaan. Työskentelyorganisaatioon kohdistuvassa velvollisuudessa on NPM:n mukaisia painotuksia.

### **5.3 Asiakkaan asema sosiaalityössä**

Sosiaalitoimistossa asiakas nähdään jonkin sosiaalisen ongelman kantajana, ei pelkästään erilaisten tarpeiden haltijana ja häntä tulkitaan sosiaalisen ongelman kautta. Asiakkaan avustaminen perustuu normeihin ja työskentely noudattaa yleensä yhtä tiettyä kaavaa. (Mäntysaari 1991, 225.)

Asiakas voidaan nähdä hyvinvointipalveluissa monelta eri kantilta ja asiakkaan määrittäminen sisältää monia ristiriitaisuuksia. Hänet voidaan nähdä palvelujen tärkeimpänä toimijana, aktiivisena subjektina ja oman tilanteensa asiantuntijana, jolloin toiminta on asiakaskeskeistä. Kielteisesti määrittyessään asiakkaalla tarkoitetaan ongelmankantajaa ja hän on työn objekti. (Pohjola & Laitinen 2010, 310–311.) Sosiaalityön asiakas käsitetään siis sekä subjektina että objektina.

Aikuissosiaalityön asiakkuus vaikuttaa asiakkaaseen siten, että auttamissuhteessa asiakkaalle kehittyy myös omaa asiantuntijuutta. Asiakkaiden mukaan asiantuntijuuteen liittyy hänen oman tilanteensa ymmärtäminen ja tunteminen sekä omien kokemusten kautta saatu ymmärrys järjestelmästä ja mahdollisuuksista toimia siinä. Pitkän asiakassuhteen aikana asiakas oppii ymmärtämään kuinka systeemi toimii ja kuinka hänen tulee siinä itse toimia. Asiakkaat oppivat tunnistamaan järjestelmän viimesijaisuuden ja sen reunaehdot. Todellisen asiakaslähtöisen auttamistyön lähtökohtana on asiakkaan oman asiantuntijuuden kuu-  
leminen sekä hänen ottaminen mukaan yhteistyökumppaniksi. (Kulmala ym. 2003, 141.)

Ihminen on osa yhteiskunnallisia suhteita ja hänen ympärillään oleva yhteiskunta vaikuttaa hänen elämäänsä, jossa hän elää ja toimii. Asiakkaan tilannetta jäsenettäessä on huomioitava myös hänen ympäristönsä. Tämän vuoksi palvelujen yksilöllisyydessä tulee huomioida yksilön ja vuorovaikutuksellisuuden lisäksi myös yhteiskunnalliset ja kulttuuriset vaikutussuhteet, joita ihminen omaa, sekä asiakkaana että työntekijänä. (Pohjola & Laitinen 2010, 312.)

Uusliberalistisessa ajattelussa kansalainen nähdään tuottajana ja kuluttajana. Molemmissa rooleissa korostuu individualistinen ajattelu, jolloin on tärkeää maksimoida oma hyöty sekä korostaa yksilöllisiä valintoja. Kun kuluttajan tarpeet tyydytetään markkinoilla tarjottavilla tuotteilla, syntyy hyvinvointia. Markkinoita häiritsevät tekijät, kuten esimerkiksi valtion väliintulot, erilaiset tulonsiirrot sekä alihinnoitellut julkiset palvelut, ovat haitallisia. Uusliberalistisessa ajattelussa nähdäänkin ongelmallisena hyvinvointivaltion liian suuri vastuu kansalaisista. (Juhila 2006, 69–70.)

Asiakkaan asemaa on pyritty vahvistamaan ja sitä vahvistavaa käsitteistöä on haettu monesta eri suunnasta, esimerkiksi markkina-ajattelun kautta asiakas voidaan nähdä ”*palvelun loppukäyttäjänä*”. Loppukäyttäjällä viitataan kuitenkin viimesijaiseen toimijaan, ei niinkään itsenäiseen toimijaan, subjektiin. Asiakas on myös nähty olevan oman palvelutilanteen sekä -kokonaisuuden määrittäjänä, jolloin on haluttu korostaa asiakkaan aktiivista roolia sosiaalityön prosessissa. (Pohjola 2010, 57.)

Hyvinvointipalveluissa on alettu puhua aktiivisista kansalaisista, joilla on oma vastuu omasta elämästään. Palvelujen näkökulman kautta ajateltuna tämä keskustelu on muuttunut aktivoinniksi ja toimenpiteiksi, joilla asiakasta pyritään ottamaan vastuuta omasta elämästään. Tähän liittyy vahva kontrolli. Ihmisen tarve ei aina riitä palvelun saamiseen, vaan jotta ihminen voisi saada palvelua, häneltä edellytetään oikeanlaista toimintatapaa. Aktiivoinnin taustalla on näkemys passiivisesta ihmisestä, mutta tämä ajattelutapa ei pidä sisällään sitä lähtökohtaa, että asiakas kohdataan tasavertaisena toimijana. Aktivointi ja asiakaslähtöisyyden edistäminen ovatkin keskenään ristiriidassa. Aktivointi tapahtuu ylhäältä alaspäin, kun taas asiakaslähtöisyyden edistämässä lähdetään ruohonjuuritasolta. Sosiaalityön asiakkaiden keskuudessa olisi hyvä löytää jonkinlainen välimuoto aktiivisuuden ja passiivisuuden sijaan. Asiakas ei aina kykene häneltä vaadittuun aktiivisuuteen, mutta passiiviseksi luokittelu leimaa hänet helposti riittämättömäksi ja huonoksi. Passiivisuutta ei

voida myöskään mitata yhdellä mittarilla, koska ihminen voi olla eri elämän alueilla aktiivinen ja passiivinen. Ihminen voi myös olla vain väliaikaisesti passiivinen jostakin ongelmasta johtuen. (Pohjola 2010, 67.)

Subjektin asemaan kuuluu oikeuksista ja velvollisuuksista koostunut vastavuoroinen kokonaisuus ja sosiaalityössä voidaan olettaa että asiakas kykenee ratkaisemaan ongelmiaan. Sosiaalityön asiakkaat eivät kuitenkaan aina kykene osallistumaan asioidensa hoitamiseen sillä tavoin mitä häneltä odotetaan, eivätkä asiakkaille asetetut velvollisuudet eivät voi olla kaikille samanlaisia, koska ihmisten tilanteet ja voimavarat vaihtelevat. Ihmisoikeudet ovat kaikille samat, riippumatta siitä kuinka suuressa määrin asiakas kykenee hoitamaan asioitaan. Tarkasteltaessa asiakkaan asemaa, tulee huomioida kansainväliset ihmisoikeuksia koskevat sopimukset. (Pohjola 2010, 68.)

Sosiaalityön kohteena oleva asiakas ei ole toiminnallisesti samalla tasolla sosiaalityöntekijän kanssa. Tällöin asiakkaan voimavaroja ei välttämättä voida käyttää hyväksi, jos hänet määritellään ongelmalliseksi sosiaalityön kohteeksi. Kun asiakas määritellään negatiivisesti, positiiviset voimavarat jäävät käyttämättä. Myönteisellä asiakkaan määrittelyllä saadaan esiin positiiviset voimavarat. Sosiaalityön tehtävänä on toimia sekä asiakkaan tukena ja etujen ajajana että yhteiskunnallisen, sosiaalisen ja rakenteellisen kontrollin ja sopeuttamisen välineenä. (Pohjola 1993, 68–69.)

Tilanteessa, jossa asiakasta pidetään ongelman kantajana, sosiaalityön lähtökohtana ole enää asiakkaan kohtaaminen, ja hänen tilanteen jäsentäminen jää puuttumaan. Asiakasta arvioidaan tässä tilanteessa yksilömoraalin kautta, eikä asiakasta huomioida omissa yhteyksissään. Hän saattaa saada huonon asiakkaan leiman omien ongelmiansa vuoksi ja asiakkaan oikeudet ovat vaarassa unohtua. Hallinnolliselta kannalta katsottuna sosiaalityössä voidaan korostaa asiakkuutta asiakkaan sijasta, jolloin korostetaan asiointia ja asioita eikä yksittäistä asiakasta ja asiakkaasta voi tulla *”läsnä oleva kohde”*. (Pohjola & Laitinen 2010, 310–311.)

Tuija Nummela (2011, 64) on määritellyt väitöskirjassaan aikuissosiaalityön asiakkaan juridis-hallinnosta asemaa ohjaaviksi tekijöiksi lainsäädännölliset oikeudet, sosiaalityötä ohjaavat periaatteet, ohjeet ja käytännöt, hyvän hallinnon sekä kohtaamisen. Lainsäädännölliset oikeudet määrittyvät kansainvälisistä sopimuksista, Suomen perustuslaista, laista

joka koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä toimeentulotukilaista. Sosiaalityötä ohjaavat sosiaalialan kansainväliset ja kansalliset eettiset ohjeet. Ohjeisiin ja käytäntöihin kuuluvat toimentulotukea koskevat valtakunnalliset ohjeet sekä kuntien sisäiset toimentulotuen soveltamisohjeet. Hyvä hallinto koostuu hallintomenettelystä ja muutoksenhakumenettelystä. Kohtaamiseen puolestaan kuuluu palvelutarpeen arviointi, asiakassuhteen rakentaminen, palvelutapahtuma sekä luottamuksellinen asiakassuhde.

Toikko (2011, 105–106) esittelee tilaaja-tuottaja-asiakas -kolmion, jossa asiakkaan asema korostuu tilaajan ja tuottajan rinnalla. Hän korostaa sitä, että palveluista tulee keskustella näiden kolmen tahon kesken, eikä kyse ole pelkästään yksittäisen asiakkaan tarpeeseen vastaamisesta. Tavoitteena on suunnitella ja arvioida palvelut kokonaisuudessaan ja asiakaina voivat keskeisinä osallisina toimia kokemusasiantuntijat, jotka edustavat kollektiivista asiakasta.

Toikko (2011, 107–108) jakaa osallistumisen neljään eri tasoon: asiakkaan ymmärtämiseen, asiakkaiden rajoitettuun osallistumiseen, asiakkaiden tasavertaiseen osallistumiseen sekä asiakkaisiin päämiehinä. Ammattilaisten on tärkeää ymmärtää asiakkaita, joka tapahtuu huomioimalla asiakkaiden näkemykset ja toiveet, esimerkiksi haastattelujen, keskustelutilaisuuksien sekä erilaisten foorumien kautta. Asiakkaiden näkemysten tulisi ohjata palvelujen kehittämistä, mutta asiakkaat jäävät kuitenkin passiiviseen asemaan, mikäli heitä ei oteta mukaan varsinaiseen kehittämistoimintaan. Asiakkaan rajoitetussa osallistumisessa asiakkaille voidaan antaa aktiivinen, mutta rajoitettu osallistumisoikeus, jolloin he voivat tuoda esiin omia mielipiteitä ja näkemyksiä palveluista sekä osallistua palvelujen kehittämiseen. Kehittämisen tavoite on tällaisessa tilanteessa asetettu etukäteen ja useiden toimijoiden kannalta ulkoapäin. Asiakkaat voidaan nähdä myös kokemusasiantuntijoina muiden asiantuntijoiden rinnalla, jolloin heidän osallistumisensa on tasavertaista. Tällöin heillä on samat oikeudet vaikuttaa kehittämisen tavoitteisiin sekä lopputulokseen kuin kaikilla muillakin toimijoilla. Kehittämisen prosessi on tällöin avoin ja tavoitteet sekä tulokset syntyvät yhteisen keskustelun myötä. Asiakkaat voivat toimia myös toiminnan päämiehinä, jolloin he omistavat kehittämissuunnan. Asiakkaat voivat tarvittaessa konsultoida ulkopuolisia asiantuntijoita muun muassa kokonaisprosessin hallintaan liittyvissä asioissa.

Janet Warren (2007) on Toikon (2011, 108–111) mukaan lähestynyt asiakkaiden osallistumista holistisesta mallin näkökulmasta, jolla tavoitellaan palveluorganisaation sekä asi-

akkaiden välisen suhteen uudelleen määrittelyä. Tällöin asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijoina, joilla on keskeistä tietoa palveluista. Asiakkaat voivat osallistua konsultaatioon, yhteistyöhön, päätöksentekoon ja tiedottamiseen. Konsultaatioon osallistuessaan asiakkaiden näkemyksiä käytetään avuksi palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä sekä toteutuksessa. Osallistuessaan toimintaan asiakkaat osallistuvat palveluiden toteutukseen kokemusasiantuntijoina, oman kokemuksensa kautta. Asiakkaat voivat osallistua myös päätöksentekoon, mutta se edellyttää heiltä tietämystä myös organisaation hallinnosta sekä sen toimintatavoista. Tiedottaessaan asiakkaat sekä tiedottavat palvelusta ja sekä suunnittelevat että kehittävät palveluita. Heidän tietonsa perustuu tällöin kokemukseen.

#### **5.4 Asiakas kohtaa sosiaalityön palvelujärjestelmän**

Sosiaalipalvelujen organisointi vaikuttaa asiakkaan arvokkaaseen kohtaamiseen. Palvelujärjestelmä voi tehdä avun hakemisen ja saamisen lähes mahdolliseksi, vaikka selkeä palvelujärjestelmä ja eri ammattikuntien yhteistyö tukevat asiakkaan kohtaamista. Palvelujärjestelmä ei ole niinkään järjestelmä, mikäli se on kokoelma erilaisia palveluja, joiden yhdistämisestä puuttuu kokonaisvastuu. Palvelut, hoito, tuki ja apu saattavat olla erillään sosiaali- ja terveystoimen toimipisteissä, järjestöissä sekä yksityisten palveluntuottajien toiminnoissa. Sosiaalityöntekijän on mahdollista ohjata asiakkaan tarvitsemaa palveluprosessia, mutta mikäli näin ei käy, palvelujen kokoaminen jää asiakkaan omalle vastuulle. (Laitinen & Kemppainen 2010, 149.)

Juhilan (2008a, 14–15) mukaan suomalainen sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmä koostuu monista eri toimijoista ja organisaatioista, joiden joukosta voi olla vaikea löytää tietyssä tilanteessa tarvittavat ja oikeanlaiset palvelut. Saatetaan puhua palveluviidakosta, jolloin vaikeuksia on sekä palveluita käyttävillä asiakkailla että eri organisaatioiden työntekijöillä jotka kuuluvat tähän palvelujärjestelmään. Projektimaiset ja lyhytkestoiset palvelut sekä tilaaja-tuottaja -malli voivat entisestään kasvattaa viidakkomaisuuden tuntua. Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö on myös viidakkomainen, koska aikuissosiaalityötä tehdään monilla eri areenoilla. Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä, johon myös tässä tutkimuksessa keskitytään. (Juhila 2008a, 19–21.)

Palvelukulttuuriin kuuluu asiakkaan kohtaaminen, joka puolestaan perustuu auttamiskulttuuriin, koska palveleminen tapahtuu ihmisten kohdatessa. Auttamiskulttuurin peruselementteihin kuuluvat välittäminen, luottamus, kunnioitus, sitoutuminen sekä vastuu. Palvelukulttuuriin kuuluu myös sekä työntekijän että asiakkaan vastuu, joka edellyttää suunnitelmallista työtä, joka perustuu yhteisiin sopimuksiin joihin kumpikin osapuoli sitoutuu. Työntekijän tulee asettua mahdollisuuksia luovan asianajajan rooliin, jotta vastuun kantaminen sekä sitoutuminen voivat toteutua. (Pohjola 2010, 54.)

Asta Niskala (2008, 70) on esitellyt väitöskirjassaan aikuissosiaalityön mallin, jonka mukaan ensin asiakas tulee sosiaalityön asiakkaaksi ja sen jälkeen hänelle tehdään alkuarviointi sekä suunnitelma. Tätä seuraa työskentelyvaihe sekä tilanteen kokonaisarviointi. Niskala on esittänyt tämän prosessin keston vaihtelevan yhdestä viikosta yhteen vuoteen. Aikuissosiaalityön prosessin toimijoita ovat asiakas, sosiaalityöntekijä sekä sosiaalitoimiston toimistotyöntekijät.

Niskala (2008, 71, 74) on tutkimuksessaan luonut rakentavan sosiaalityön mallin, jossa on huomioitu asiakkailta tulleita näkökulmia. Rakentavan sosiaalityön mallissa eri toimijoihin kuuluvat asiakas sekä hänen läheisensä, sosiaalityöntekijä ja yhteistyökumppanit. Niskala on muuttanut rationaalisen toimintaprosessin neuvottelevaksi yhteistyöksi, jossa ei ole tiettyjä vaiheita. Malliin kuuluvat kohtaaminen, yhteisen näkemyksen muodostaminen, ratkaisujen tekeminen sekä palvelujen toimivuuden varmistaminen ja työskentelyn lopetus. Kohtaamistilanteeseen liittyy neuvottelua ja arviointia, joka erottaa rakentavan sosiaalityön mallin aiemmista sosiaalityön prosessimalleista. Tässä mallissa painotetaan erityisesti neuvottelua, joka viittaakin konstruktionistisen sosiaalityön suuntaan.

Niskala (2008, 161) on eritellyt mallissaan neljä eri ydinprosessia, joihin kuhunkin liittyy omat aliprozessinsa. Ensimmäinen ydinprosessi on kohtaaminen, johon liittyy yhteisyyden luominen, asemointi sekä suhteen syntyminen. Tämän jälkeen seuraa jäsentäminen, johon sisältyy tilanteellinen kerronnan tukeminen, paikallinen määrittely sekä kokonaisvaltainen tulkinta. Mahdollistamisen vaiheeseen kuuluu sopiminen, motivointi ja varmistaminen. Suhdetyön ydinprosessissa on omana olemista, työtä suhteissa sekä suhteen sulkeminen.

## 5.5 Asiakassuhteen muodostuminen

Vaikuttavuustutkimuksista saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakkaan hyväksi kokema työskentelysuhde on tärkeä tekijä saavutettaessa hyviä tuloksia. Työntekijän tiedot, taidot sekä kyvyt olla suhteessa asiakkaaseen vaikuttavat hyvän työskentelysuhteen saavuttamiseen. Työntekijän hyvät haastattelutaidot ovat avainasemassa, tällöin hän voi luoda asiakkaaseen työn etenemistä tukevan suhteen. Hyvä työskentelysuhde edellyttää hyväksymistä, välittämistä, luottamusta sekä jämäkkyyttä. (Särkelä 2001, 31.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen alussa kummankin osapuolen mielikuvat toisesta, toisen toiminnasta sekä niistä tarkoituksellisista tavoista joilla he ilmaisevat itseään vaikuttavat asiakassuhteen muodostumiseen. Neuvottelusuhteen alussa näitä mielikuvia testataan jonkin yhteisen kokemuksellisen tapahtuman, asian tai tilanteen avulla. Kun asiakas ja työntekijä löytävät jonkin samankaltaisen yhteisen kokemuksen, tapahtuman tai asian, asioiden sekä tapahtumien ymmärtäminen ja niihin suhtautuminen on helpompaa. (Niskala 2008, 82–83.)

Asiakkaan ja työntekijän tavatessa toisensa, he havainnoivat toistensa käyttäytymistä ja ulkoista olemusta. Ihmisten väliseen kanssakäymiseen kuuluvat rituaalit, kuten katsekontakti ja kätteleminen osoittavat toisen ihmisen arvostusta ja ovat asiakkaille tärkeitä ensimmäisellä sosiaalityöntekijän tapaamisella. (Niskala 2008, 83.)

Sosiaalityössä neuvotteluasetelma määrittyy joko asiakkaan tarpeista tai sosiaalityöntekijän edustaman yhteisöllisen ”*normaliteetin*” vaatimuksista. Asiakassuhteen alkuvaiheessa kummankin osapuolen vuorovaikutusvalmiudet määrittyvät ja perustilanteessa molemmat osapuolet ovat aktiivisia ja kykeneviä. Asiakkaaksi tullessaan ihminen saattaa kokea epävarmuutta, hänestä voi tuntua ettei hän osaa toimia oikealla tavalla ja hänen mielikuvansa itsestä muuttuu. Asiakas voi olla omassa elämässään kykenevä toimija, mutta mielikuva itsestä muuttuu hänen asioidessa sosiaalitoimessa. Ongelmakeskeisen ajattelun mukaisesti kykenemättömäksi määräytyminen alkaa jo kun asiakas varaa ensimmäistä aikaa sosiaalityöntekijän luokse. (Niskala 2008, 96–97.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen sisäisen vuorovaikutusmallin aktivoituminen takaa vuorovaikutuksen sujumisen molempien osapuolten odotusten mukaisesti. Asiakas-suhde poikkeaa tavallisesta ihmissuhteesta siltä osin, että työskentely perustuu pelkästään asiakkaan tarpeisiin. Asiakas voi nähdä sosiaalityöntekijänsä kahdesta eri näkökulmasta. Mikäli asiakas kokee itsensä avuttomana ja avun tarvitsijana, hänen mielikuvissaan sosiaalityöntekijä on tuen ja turvallisuuden antaja. Asiakkaan kokiessa olevansa pelkästään toimeentulotukeen oikeutettu kansalainen, hän voi mieltää sosiaalityöntekijän tekemän kattavan tilanearvion kritiikkinä itseään ja omaa toimintaansa kohtaan. (Niskala 2008, 97–98.)

Asiakas voi kokea alistumisen ja huonommuuden tunnetta, kun hän saapuu asioimaan sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Sosiaalityöntekijä edustaa hierarkkista valtaa ja hän on teoreettisesti oppinut sekä omaa kokemustietoa, jonka mukaan hänellä on asiantuntija-asema. Asiakas saattaa toimia sosiaalityöntekijän ajanvarauksella varautuneesti tai hän on valmistautunut reagoimaan mahdolliseen kritiikkiin. Työntekijän havaitessa asiakkaan varautuneisuuden, hän voi itse vetäytyä tilanteesta, mikä puolestaan luo asiakkaalle mielikuvan siitä, että työntekijä osoittaa häntä kohtaan kritiikkiä. (Niskala 2008, 98.)

Asiakkaalle on tärkeää, että häneen luotetaan, koska se luo hänelle tilaa toimia vapaasti ja tällöin hän kykenee ottamaan vastuuta valinnoistaan ja teoistaan. Tällöin asiakkaan ei tarvitse todistella jatkuvasti sosiaalityöntekijälle olevansa luottamuksen arvoinen. Asiakkaan luottamus omaa sosiaalityöntekijää ja koko sosiaalityöntekijäkollegiota kohtaan luo ja pitää yllä luottamusta myös sosiaalityön instituutiota kohtaan. Asiakkaalla on samanaikaisesti tarve liittyä ja luottaa, mutta myös olla riippumaton ja hän joutuu tasapainoilemaan näiden kahden tarpeen välillä. Luottamuksellisessa suhteessa kummatkin osapuolet hyväksyvät myös sellaisen käyttäytymisen toiselta, mitä ei tyypillisesti hyväksyttäisi ammatillisessa suhteessa. Tällöin sekä asiakas että sosiaalityöntekijä hyväksyy toisen inhimilliset piirteet ja erilaiset vireystilat. (Niskala 2008, 135.)

Aidossa luottamuksellisessa asiakassuhteessa luottaja tuntee itsensä petetyksi, mikäli luotettu ei pidä kiinni siitä mistä on sovittu ja häneen liittyvät odotukset eivät toteudu. Luottamuksella pyritään saavuttamaan päämääriä ja se on sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle tärkeä keino päämäärien saavuttamiseen. Yhteisellä onnistumisen kokemuksella saavutetaan lisää luottamusta, mikä mahdollistaa entistä syvemmän vuorovaikutuksen sekä luottamuksen vahvistumisen. (Niskala 2008, 136, 138.)



Individualismi on tuonut mukanaan sopimuksellisuuden sosiaalityöhön, joka on lisännyt vastakkain asettelua. Sopimusriitoja syntyy, kun työntekijät kohtelevat asiakkaita vastuullisina ja yksilöllisinä toimijoina ja tekevät heidän kanssa sopimuksia. Asiakkaat kyseenalais-tavat sen, että heidän yksityisyyteensä puututaan. Lisäksi riitoja aiheuttaa asiakkaiden tyytymättömyys heidän saamiinsa palveluihin tai etuuksiin. Onkin tapahtunut sosiaalityön oikeudellistumista. Sopimuksellisuus parantaa asiakkaan asemaa, mutta samalla se saattaa myös heikentää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta. Varsinkin asiakkaat, jotka eivät kykene paneutumaan asioidensa käsittelyyn ovat heikossa asemassa. Erityisesti tilaaja-tuottaja -mallissa työntekijän on valittava asiakkaalle hinta-laatusuhteeltaan paras palvelu ja asiakkaan mahdollisuudet osallistua paikan valintaan ovat rajalliset. (Juhila 2006, 97–98.)

Kirsi Juhila (2006) on luokitellut asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden väliset suhteet neljän erilaisen lähestymistavan mukaan. Hän kuvaa suhteita liittämisen- ja kontrollisuhteeksi, kumppanuussuhteeksi, huolenpitosuhteeksi ja vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi.

Liittämisen- ja kontrollointisuhteessa sosiaalityöntekijä liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloi niitä asiakkaita, joiden liittämisen on hankaluuksia. Asiakas on tällöin sosiaalityöntekijän liittämisen- ja kontrollointitoimenpiteen kohteena. (Juhila 2006, 49.)

Richard Sennett (2004, 153–202) on tuonut esiin kunnioitusvajeen, jonka läsnäolon voi havaita sosiaalityössä tapahtuvassa syrjäytyneiden liittämisen- ja kontrollointityössä. Sosiaalityön asiakkaat kokevat usein, ettei heitä kohdella kunnioittavasti kokonaisena ihmisenä ja tämä alentaa ihmisen omanarvon tuntoa. Sosiaalityössä tilanteet ovat lähtökohdiltaan eriarvoisia, mikä korostaa tätä tunnetta. Kun asiakas kohdataan syrjäytyneenä, häntä ei kohdata kokonaisena ihmisenä. Asiakkaan voi olla vaikea muodostaa itsestään ja elämästään kokonaista kuvaa, kun häntä kohdellaan syrjäytyneenä sosiaalityön asiakkaana. Kunnioitusvajetta ja vastakkainasettelua vahvistaa se, että sosiaalityöntekijän tulee tuoda asiakkaille esiin kullakin hetkellä vallitsevia, uusliberalistisia yhteiskunnassa vallalla olevia suuntauksia (Juhila 2006, 96).

Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja asiakkaan elämää, ongelmallisia tilanteita sekä mahdollisia muutostarpeita käsitellään yhdessä (Juhila 2006, 103). Kumppanuussuhteeseen perustuvaa sosiaalityötä voidaan kuvata asiakasta osallistavana, koska tällöin otetaan huomioon toiset tiedot ja huomioidaan osapuolten väliset näkemyserot. Osallistaminen koskee sekä asiakasta että sosiaalityöntekijää, jolloin asiakas tuo esiin näkemyksensä ja sosiaalityöntekijä pyrkii tukemaan asiakasta ja hänen elämänpoliittisia ratkaisuja. Onnistuessaan osallistamisen avulla asiakas on täysivaltainen kansalainen marginaalisuudestaan huolimatta. (Juhila 2006, 118–119.)

Kumppanuussuhteeseen perustuvassa sosiaalityössä sekä sosiaalityöntekijä että asiakas ovat asiantuntijoita, eikä kummankaan asiantuntijuus ylitä toisen asiantuntijuutta. Tätä asiantuntijuuden jakautumisen muotoa kutsutaan horisontaaliseksi asiantuntijuudeksi. (Juhila 2006, 137.) Antti Särkelä (2001, 27–28) pitää hyvää asiakassuhdetta vastavuoroisena ja hänen mukaansa työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on parhaimmillaan kehitysprosessi, jossa kumpikin osapuoli toimii sekä antajana että saajana.

Sosiaalityön huolenpitosuhde keskittyy asiakkaisiin, jotka eivät jossakin elämäntilanteessa selviä omillaan ja tarvitsevat apua. Jokaisella kansalaisella on tietyt sosiaaliset oikeudet, eikä näiden oikeuksien toteutumiselle voida asettaa ehtoja. Sosiaalityöntekijöiden on pidettävä huolta näistä asiakkaista tai huolehdittava että asiakas saa avun tai tuen muulla tavoin. (Juhila 2006, 151.) Huolenpitosuhde voidaan nähdä sosiaalityön sisäisenä asiakassuhteena ja huolenpitäjän sekä huolenpidon saajan välisenä suhteena. Jotta huolenpitotyö on moraalisesti korkeatasoista, se tarvitsee tueksi huolenpitoa arvostavan ja sitä tukevan kulttuurin tai yhteiskunnan. Tällaisessa toimintaympäristössä on vahva näkemys ihmisten keskinäisestä vastuusta ja ihmiset kykenevät samaistumaan toisen toistensa tilanteisiin. (Juhila 2006, 155.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa työntekijän ja asiakkaan roolit eivät ole yhden mallin mukaisia, vaan ne vaihtelevat tilanteiden mukaan. Sosiaalityön yhteiskunnalliset paikat ja tehtävät ilmentyvät näissä tilanteissa ja voivat olla monenkaltaisia. (Juhila 2006, 201.) Juhilan (2006, 254) mukaan sosiaalityön vuorovaikutuksellisessa suhteessa työntekijöiden ja asiakkaiden rooleihin kuuluu neuvoteltavuus, joka tarkoittaa sitä että tietyssä tilanteessa olevia rooleja ei ole määritelty ennalta vaan ne muokkaantuvat tilanteen mukaan. Vuorovaikutustilanteessa kumpikin osapuoli työstää itselleen ja toiselle identiteettejä.

Yleisesti sosiaalityöntekijälle muodostuu ongelman työstäjän identiteetti ja asiakkaalla on jonkin ongelman kautta rakentuva identiteetti.

Juhilan (2006, 118) mukaan osallistava sosiaalityö on kumppanuussuhteeseen perustuvaa, jolloin lähtökohdaksi otetaan toiset tiedot ja erot. Osallistaminen sosiaalityössä pitää sisällään sekä asiakkaan että työntekijän. Asiakkaat tuovat esiin oman tietonsa sosiaalityöntekijälle ja näin osallistavat työntekijän tilanteeseen. Sosiaalityöntekijät tukevat asiakasta tämän elämänpoliittisissa ratkaisuissa, jolloin asiakkaan olisi mahdollista olla täysivaltainen kansalainen marginaalisuudesta huolimatta. Banks on Juhilan (2006, 118) mukaan todennut että sosiaalityöntekijä tapaa asiakkaat täydet kansalaisoikeudet omaavina ihmisinä. Kansalaisoikeuksiin kuuluu esimerkiksi oikeus toimeentulotukeen, josta tulee kertoa asiakkaille. Oikeuden käyttämiseen ei tule kytkeä leimaa. Sosiaalityöntekijä voi myös kannustaa asiakasta kansalaistoimintaan ja mahdollisesti osallistua heidän kanssaan siihen. Yksinkertaistettuna osallistava sosiaalityö voidaan määritellä osallisuuden vahvistamiseksi suhteessa omaan elämään, elämän tapahtumiin sekä suuntaan vaikuttaviin elämänpoliittisiin päätöksiin (Juhila, 2006, 119).

## **5.6 Asiakas palvelujärjestelmän ulkopuolella**

Syrjäytyneet ovat suuri yhteiskunnallinen kysymys. He ovat uhka yhteiskunnan yhtenäisyydelle sekä arvoille jotka vallitsevat valtakulttuurin keskuudessa. Syrjäytyneet nähdään myös turvallisuusriskinä. Näiden syiden takia syrjäytyneiden liittäminen yhteiskuntaan nähdään tärkeänä, tällöin työ on koko yhteiskuntaa hyödyttävää. Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat ovat tarkkailtavana jatkuvasti. Sosiaalityöhön kohdistuu pohdintaa siitä, tehdäänkö sosiaalityötä oikeissa paikoissa ja oikeiden asiakkaiden kanssa ja ovatko toimintatavat syrjäytymistä ylläpitäviä. Asiakkaita arvioidaan ja mietitään, ovatko he sosiaalityön arvoisia ja voivatko he maksaa yhteiskunnan sijoituksen takaisin esimerkiksi maksamalla verotuloja. (Juhila 2006, 93.)

Sosiaalityössä on ”*poistyönnettyjä*” asiakkaita, joita sosiaalityöntekijät kuvaavat sellaisina henkilöinä, joita sosiaalityössä ei kyetä auttamaan. Nämä asiakkaat eivät sosiaalityöntekijän kokemuksen mukaan halua muutosta elämäänsä. Vakavat päihdeongelmat vaikuttavat siihen, etteivät he voi asioida koska eivät kykene olemaan selvin päin asioinnin aikana,

vaikka he hakisivatkin tilanteeseensa aktiivisesti apua. ”Poiskäännyttyihin” asiakkaisiin kuuluu myös ihmisiä, jotka pyrkivät tulemaan toimeen omillaan tiukoissa olosuhteissa, vaikka olisivat oikeutettuja yhteiskunnan tarjoamiin tukiin. Varsinkin päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kohdalla palveluntarve on tavanomaista suurempi ja kokonaisvaltaisempi. Sosiaalityöntekijöiden tuleekin kehitellä heidän kohdallaan erilaisia malleja, joiden avulla asiakkaita voitaisiin ”ottaa sisään” sosiaalityöhön sen sijaan että heitä ”työnnettäisiin ulos”. (Niskala 2008, 93–94.)

Sosiaalihuollon lainsäädäntöä uudistettiin 1980-luvulla, jolloin toimeentulotuen taso sidottiin kansaneläkkeen perusosaan. Näin pyrittiin saamaan toimeentulotuen alueelliset erot kontrolliin ja parantamaan syrjäytyneimpien asiakkaiden asemaa. Muutokset vaikuttivat päinvastoin ja kaikkein syrjäytyneimmät asiakkaat jäivät vuosien mittaan sosiaalityöntekijöiden palvelujen ulkopuolelle. Sosiaalityö oli aiemmin ollut kontrolloivaa ja kovaa, kun se oli sosiaalihuollon uudistuksen myötä muuttunut osin välinpitämättömäksi ja asiakkaan oman onnensa nojaan jättämiseksi. (Mäntysaari 2006, 118.) Myös Juhila (2006, 192) on tuonut esiin sen, että hyvinvointivaltioon on syntynyt uusi asiakasryhmä, joita ovat vaikeasti autettavat kansalaiset. He putoavat huolenpidon verkon läpi palvelujärjestelmän ulkopuolelle, mutta toisaalta heille pyritään suunnittelemaan erikoistuneita palveluja.

Mäntysaari (2006, 119) on ollut tutkijana toimeentulotukikokeilussa, niin sanotussa Kelakokeilussa, 1990-luvulla. Tutkijat havaitsivat sosiaalityön asiakkaiden joutumisen palvelujen ulkopuolelle, vaikka eivät siitä juurikaan keskustelleet. Tuolloin sosiaalityöntekijä muodosti etuuskäsittelijän kanssa työparin ja kumpikin perehtyi asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaan toimeentulotuen käsittely on kuitenkin siirtynyt enemmän kirjalliseen käsittelyyn, josta hankalassa tilanteessa olevat asiakkaat siirretään sosiaalityöntekijälle. Tästä johtuen asiakkaan asioiden käsittely saattaa viivästyä viikkoihin.

### **Omasta tahdosta**

Sosiaalityöntekijä saattaa olla muista palveluista ”ulkoistetun” asiakkaan viimeinen apu ja tässä tilanteessa asiakas toivoo, että työntekijä välittäisi hänen tilanteestaan ja olisi kiinnostunut hänen asioista. Mikäli asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen aloittaminen on onnistunut, asiakkaalle jää myönteinen kokemus sosiaalitoimessa asioinnista ja se mahdollistaa sosiaalityön prosessin toteutumisen. (Niskala 2008, 83.) Pahimmassa tapauksessa

epäonnistunut asiointikokemus sosiaalitoimessa, voi vaikuttaa siihen, että asiakas jättäytyy pois myös tästä, yhteiskunnan viimesijaisesta palvelusta.

Anu Muuri ja Päivi Nurmi-Koikkalainen (2006, 69) tuovat artikkelissaan esiin sen, ettei yleisessä oikeudenmukaisuuskeskustelussa ole huomioitu sosiaalipalveluja. He arvelevat, ettei tämänkaltaista oikeudenmukaisuuskeskustelua ole ollut tai että se on jätetty taka-alalle. Tutkimustulosten mukaan kansalaisilla on nähty olevan vaikeuksia luottaa siihen, että sosiaalipalvelut ovat tasapuolisia ja oikeudenmukaisia. Pääosa kansalaisista toivoo, ettei heidän tarvitse turvautua sosiaalipalveluihin ja 60 % väestöstä ei haluaisi hakea toimeentulotukea. Tämä saattaa osaltaan vaikuttaa siihen, että kansalaiset jättäytyvät sosiaalipalveluiden ulkopuolelle. Heillä on vaikeuksia luottaa sosiaalipalveluihin, eivätkä he toisaalta halua hakea esimerkiksi toimeentulotukea.

Myös Pohjola (2010, 72–73) on tuonut esiin ihmisten luottamuksen sosiaalipalveluja kohtaan. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen työskentely on mahdollista siinä tilanteessa, kun heidän välillään vallitsee luottamus. Sosiaalipalvelujen nähdään myös olevan legitiimejä silloin kun kansalaiset luottavat niiden toimivuuteen ja siihen että palvelut auttavat heitä tarvittaessa. Sosiaalityössä tarvitaan luottamuksen kahta eri muotoa, uskoluottamusta sekä asialuottamusta. Yhteiskunnallinen turvallisuus tavoitetaan siinä tilanteessa, kun kansalaiset kokevat saavansa apua sitä tarvitessaan. Hyvinvointiturvallisuuden kokeminen on keskeisessä osassa hyvinvoinnin subjektiivisessä toteutumisessa. Tällöin ihminen voi aidosti luottaa avun ja tuen saamiseen. Tähän luottamukseen liittyy myös varmuus siitä, että palvelut ovat saatavilla helposti ja joustavasti ja että ne ovat toimivia sekä ihmistä kunnioittavia. Tärkeää on myös että asioiden sujuminen voidaan ennakoida. Tällainen luottamus palveluihin saavutetaan vain ihmisten omista lähtökohdista rakentuvien palvelujen avulla.

Ilkka Virjo (2008) on käsitellyt tutkimuksessaan ihmisten kieltäytymistä sosiaaliturvasta. Hän tuo esiin sen, ettei ”*ilmainen raha*” toimeentulotuen muodossa kelpaa kaikille. Otan esiin toimeentulotuesta kieltäytymisen näkökulman, koska se on osa palvelujärjestelmän ulkopuolelle jättäytymisen ilmiötä. Sosiaaliturva on osa sosiaalialan palvelujärjestelmää. Virjo (2008, 131–135) esittää, ettei ihminen hae toimeentulotukea vaikka hänellä olisi siihen oikeus, koska hänen toimeentulotuen vajeensa on niin vähäinen, eikä hän koe sen hakemista vaivan arvoisena. Myös yksilön etiikka ja korkea moraalit vaikuttivat siihen, ettei-

vät kaikki halunneet hakea toimeentulotukea. Ihmisillä on tarve tulla toimeen omillaan ja toimeentulotuen hakeminen koetaan häpeällisenä. Yhtenä ilmiöön vaikuttavana tekijänä on leimautumisen pelko, ja siihen vaikuttaa historiallinen taakka. On tärkeää pärjätä omillaan ja ihmiset voivat kokea tuen saamista vaikeampana sen, että ympäristölle selviää hänen tuen saantinsa. Ympäristö ei välttämättä suhtaudu myötämielisesti siihen, että ihminen on turvautunut sosiaaliapuun.

### **Palvelujärjestelmän tahdosta**

Instituutioissa voidaan keskustella siitä, mihin paikkaan asiakkaat sijoittuvat. Tarkastellaan sitä, mikä on avun tarvitsijan keskeisin ongelma. Asiakkaat hakevat apua jostakin instituutiosta, kun kokevat tarvitsevansa juuri sen tarjoamaa apua ja osallistuvat näin kyseiseen keskusteluun. Parhaassa tapauksessa kyseinen instituutio kykenee vastaamaan asiakkaan tarpeeseen. Tilanne voi olla myös ongelmallinen, mikäli instituutiot keskustelevat keskenään siitä, kenen vastuulle asiakas kuuluu ja tällöin voi helposti syntyä hierarkkista työnjakoa. Sosiaalityön asiakkaille ei ole tarjolla useita vaihtoehtoisia instituutioita, joista voisi palvelua hakea. Tämä vaihtoehdottomuus voi perustua lakiin, esimerkiksi lastensuojeluasiakkaiden kohdalla, vaihtoehdottomaan tilanteeseen, jolloin asiakkaalla on esimerkiksi vaikeuksia toimeentulon kanssa tai ongelmalyön hierarkiaan. Kun on kyseessä ongelmalyön hierarkiaan perustuva vaihtoehdottomuus, mikään instituutio ei huoli asiakasta ja hänestä tulee väliinputoaja-asiakas. Asiakkaan kannalta väliinputoaminen on ongelmallista. (Juhila 2006, 226–228.)

Sosiaalityöntekijöiltä kysyttäessä palvelujärjestelmän toimimattomuudesta, he ovat todenneet sen, ettei järjestelmä nykyisellään kykene palvelemaan päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiviä asiakkaita. Viranomaiset voivat siirtää hankalan asiakkaan toiselle ja tämä koetaankin erityisen ongelmallisena päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kohdalla. Kumpikin taho katsoo asiakkaan kuuluvan toiselle ja tästä seuraa asiakkaan pompottelu. (Männistö 2012, 129.) Sakari Hänninen (2007, 9) puhuu tästä ilmiöstä instituution pako-reittinä, jolloin vastuu siirretään toisaalle tai tulevaisuuteen. Tuula Immonen ja Irma Kiikkala (2007, 78) ovat tuoneet esiin saman ilmiön. Heidän mukaansa ongelmakohtina asiakkaan pois käännättämiselle ovat sektoroituneisuus, hajanaisuus, yhteistoiminnan paikoittainen hauraus sekä asiantuntijakeskeisyys. Ihmistä auttavat usein monet, erillään olevat

yksiköt, joiden välisessä yhteistyössä on puutteita, saattaa helposti syntyä ”ei kuulu minulle” -tilanteita.

Mikäli ihmisen liittäminen yhteiskuntaan tätä vastuuttamalla ei onnistu, hänet voidaan nähdä epäonnistuneena. Tästä voi seurata tilanne, jolloin ihminen suljetaan pois normaali- ja pidetystä yhteiskunnasta. Yhteiskunnan reunoilla oleville ei pyritä esittämään reittejä keskukseen, vaan heitä yritetään päinvastoin sulkea pois yhteiskunnasta, jolloin syrjäytymisestä tulee syrjäyttämistä. (Juhila 2006, 78–79.) Myös Mäntysaari (2006, 115) tuo esiin tämän ilmiön. Hänen mukaansa kaikkein syrjäytyneimpien ihmisten on vaikeinta saada sosiaalityön palveluja Suomessa. Tämä on ristiriidassa sosiaalityön tehtävän kanssa, joka on köyhien ja syrjäytyneiden ihmisten tukeminen. Tähän ovat vaikuttaneet muun muassa sosiaalihuollon lainsäädännön uudistuminen, sosiaalityön professionalistuminen ja globalisoituva maailmantalous.

Mäntysaaren (1991, 227) mukaan Thomas Blanke ja Christoph Sachsse (1987, 45) ovat todenneet byrokratian olevan klassillinen sosiaalihuollon lajittelumekanismi. Sosiaalihuoltoon kohdistuu rajattomasti vaatimuksia ja byrokratian avulla tarpeet muutetaan akteiksi, jolloin niitä on helpompi käsitellä ja tarkistaa onko asiakkaiden vaatimuksissa havaittavissa varteenotettavia oikaisuvaatimuksia. Koska neuvontaa ja socialisaatiota ei voida muuttaa byrokraattisiksi teoiksi, käytetään professionaalisia menetelmiä, jotka kontrolloivat luotettavasti asiakkaiden vaatimuksia.

Kaduilla työtä tekevät lähityöntekijät kohtaavat ihmisiä, jotka kokevat että heidät on käännetty pois palveluista. He kertovat poiskäännäytteisestä verraten itseään muihin palvelunkäyttäjiin, esimerkiksi siten että toinen asiakas saa parempaa palvelua. Poiskäännäyttäminen koetaan asiakkaan ja työntekijän näkökulmien ja tavoitteiden erona, asiakkaat eivät saa sellaista palvelua kuin itse kokisivat tarvitsevansa. Lisäksi ihminen voidaan käännäyttää pois ilman, että hän huomaisi sitä itse, esimerkiksi tilanteessa jossa hän ei osaa kuvailla omaa tilannettaan sillä tavoin, että saisi tarvitsemaansa palvelua. Tällöin asiakas kokee, ettei hakenut apua oikeasta paikasta ja että oli itse väärässä paikassa. (Männistö 2012, 128.)

Lähityötä tekevät sosiaalityöntekijät ovat havainneet, että asiakkailla on takanaan huonoja kokemuksia palveluiden käyttämisestä. He kokevat tullessaan poiskäännetyiksi jo ovelta,

kun he eivät ole tienneet toimiston käytäntöjä muun muassa jonotusnumeroiden suhteen. Asiakkaan paineensietokyky joutuu tällöin koetukselle ja hänet voidaan poistaa toimistosta epäasiallisen käyttäytymisen takia. Tällainen käyttäytymismalli on usein myös syynä asiakkaan syrjäytymiseen. Onkin paradoksaalinen tilanne, että asiakkaan ongelma vaikuttaa myös siihen, ettei asiakas saa apua, joka voisi katkaista syrjäytymiskierteen. Asiakas voidaan tällöin leimata hankalaksi asiakkaaksi, joka voi myös jatkossa estää hänen avun saamisen ja saada viranomaiset käännyttämään hänet pois entistä helpommin. (Männistö 2012, 130.)

Palvelujärjestelmän haluttomuus vastaanottaa osaa asiakkaiden tarpeista aiheuttaa ongelmia sosiaalityön tarvelähtöisyydelle. Joitakin asiakkaiden ongelmia saatetaan pitää itse aiheutettuina, kuten rikollinen toiminta, ja näiden asiakkaiden voidaan nähdä olevan vähemmän oikeutettuja kuulumaan sosiaalityön palvelun piiriin. Ihmisten tarpeiden luokittelu vaikuttaa myös siihen, että ihmisiä luokitellaan ja arvotetaan heidän ongelmiansa kautta, mikä vaikuttaa myös heidän tasapuoliseen kohteluun. Usein arvottaminen perustuu kirjoittamattomiin toiminta- ja ajattelumalleihin. Tarvelähtöisyyden ei siis nähdä olevan selkeä asiakastyötä ohjaava tavoite, koska erilaisten tarpeiden tulkitsemiseen liittyy erilaista oikeuttamista. (Pohjola 2010, 66.)

Tuija Kotiranta (2008, 169) on tuonut väitöskirjassaan esiin ajatuksen, jonka mukaan sosiaalityössä tarvittava yksilöllisyys sekä tilannekohtaisuus ovat ”*vaarantumassa aktivoinnin tehostuvassa myllyssä*”. Sosiaalityön pääpaino keskittyykin niihin asiakkaisiin joita kytetään saattamaan takaisin työelämään ja heikommassa asemassa olevat asiakkaat voivat jäädä sosiaalityön ulkopuolelle (Karjalainen & Raivio 2010, 118).

Sosiaalityössä on havaittu että työllistämistä tukevat toimenpiteet ovat liittämistehtävän keskeisimpiä tavoitteita. Tällöin asiakas saadaan integroitua takaisin yhteiskuntaan ja toimeentulotukiasiakkuuden ulkopuolelle. Vaarana on, että aikuissosiaalityö muuttuu sosiaalitoimistossa tehtäväksi luokittelutyöksi, kun määritellään kuka asiakas saa sosiaalityön palvelua ja kenen kohdalla työskentely tuottaa tulosta siten että asiakas kykenee siirtymään työmarkkinoille. (Karjalainen & Raivio 2010, 121.)

Mäntysaari (2006, 125) pitää sosiaalihuollon kelpoisuuden sääntelyä hyvänä, mutta on hieman epävarmempi professionaalistamisen hyödyistä. Sosiaalityön kehittyminen hyödyt-



tää myös asiakasta, mutta siitä on seurannut asiakkaiden valikointia ja syrjäytyneimmät asiakkaat ovat jääneet ulkopuolelle sosiaalityön palveluista.

Kuusikkokuntien raportin mukaan aikuissosiaalityössä on asiakasryhmiä, jotka tarvitsevat pelkästään toimeentulotukeen liittyvää palvelua, mutta osa asiakkaista tarvitsisi sosiaalityötä, jota ei heille puutteellisten resurssien vuoksi pystytä tarjoamaan. Raportissa on tuotu esiin, että näihin asiakkaisiin kuuluvat etuuskäsittelyn asiakkaat, joilla on turvana ensisijaiset etuudet ja he kykenevät hoitamaan taloudelliset asiat eivätkä hae sosiaalityön palveluja. Näihin asiakkaisiin kuuluvat myös ensisijaista etuutta tai palkkaa odottavat asiakkaat, jotka hakevat tilapäisesti toimeentulotukea. ”*Piipahtajat*” ovat heitä, keillä on tilapäinen toimeentulotuen tarve, heitä ovat muun muassa pätkätyöläiset ja opiskelijat, jotka eivät ole saaneet kesätöitä. Sosiaalityön palvelun ulkopuolelle jää myös pitkäaikaisia asiakkaita, joilla on akuutteja ongelmia esimerkiksi päihteidenkäytön tai mielenterveysongelmien vuoksi, eivätkä he sitoudu työskentelyyn. He jättävät usein myös saapumatta sosiaalityöntekijän ajanvarauksille. Päihde- ja mielenterveysongelmat ovatkin usein syynä siihen, että asiakas putoaa palvelujen piiristä ja heidän kanssaan tehdään reaktiivista työtä tilanteessa kun elämäntilanne on kriisiytynyt. Myös työttömillä, taloudelliset asiansa hoitavalla asiakkailla on vaarana pudota palvelujen piiristä. Sosiaalityön ulkopuolelle saattavat myös jäädä asiakkaat, jotka eivät ole kiinnittyneitä työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) tai työvoiman palvelukeskuksen palveluihin. Suuri, sekä sosiaalitoimen että TE-toimiston palvelun ulkopuolelle jäävä, asiakasryhmä on yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneet asiakkaat. (Borg 2011b, 6–7.)

## **5.7 Asiakkaiden kategorisointi**

Sosiaalityössä asiakkaille voidaan tehdä diagnooseja, jo Mary Richmond (1917) on painottanut sosiaalisten diagnoosien tekemistä. Diagnoosin nähdään olevan ratkaiseva metodinen vaihe asiakassuhteen käynnistymisessä ja sen avulla voidaan kuvata asiakkaan tilannetta ja punnita hänen auttamisensa mahdollisuuksia. Sosiaalisen diagnoosi tehdään jonkin ongelman tai oireen perusteella ja diagnosoiduista ihmisistä voidaan muodostaa kategorioita. Kategoriat voivat olla väljiä, mutta johonkin tiettyyn kategoriaan kuuluminen asettaa ihmiselle ahtaat rajat ja asiakasta saatetaan tällöin tarkastella astetta yleisempien ongelmanilmaisujen kautta. Kun asiakkaan tilannetta tarkastellaan ongelmalähtöisesti, sosiaalityössä

tarvittava kokonaisvaltaisuus saattaa jäädä varjoon. Näkökulmat eri ongelmien kategorisointiin nousevat usein palvelujärjestelmän rakenteen kautta. Tällöin painotetaan järjestelmän tunnistamat ongelmakategoriat. (Pohjola 2010 33–34.)

Ihmiset luokittelevat ja ryhmittelevät asioita ja ilmiöitä usein pohtimatta kategorisoinnista koituvia seurauksia (Pohjola 2010, 32). Asiakkaiden luokittelulla pyritään saamaan yleinen kuva tietystä asiakasryhmästä ja asiakkaisiin liitetystä ilmiöstä. Asiakkaat edustavat tällöin jotakin tiettyä kategoriaa ja yksilön oma tilanne voi jäädä huomioimatta. Kategorisoinnin vaihtoehtona asiakas voidaan nähdä toimivana subjektina, jolloin asiakas on ajatteleva, toimiva ja tunteva ihminen ja häntä kuunnellaan eikä kohdella tietyn kategorisen kuvan mukaan. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan tällöin erityistä sensitiivisyyttä, jotta hän voi tunnistaa asiakkaan omat lähtökohdat ja kokemukset. (Pohjola 2010, 35.)

Mikäli asiakkaat luokitellaan heidän ongelmiansa kautta, on vaarana syntyä ”*negatiivisuusloukku*”, koska tällöin ei huomioida heidän elämänsä vaikuttavia kannustavia resursseja ja ihmisen elämässä olevia positiivisia asioita. Ihmisen luokittelu ongelmien kautta synnyttää eroja, jotka ovat sävyltään normatiivisia. Tällöin nähdään yhteiskunnassa oleva kaksijakoisuus, jolloin toiset ihmiset toimivat normeina toisille. Tästä seuraa ihmisten vertailuansa, jolloin erilaisuutta aletaan arvottaa eriarvoisuutena. Kun erilaisia ihmisiä pelkistetään samojen nimikkeiden alle, heille luodaan kollektiivinen identiteetti erityisenä sosiaalisena ryhmänä. (Pohjola 2010, 37–38.)

HEIKKO YHTEYS  
PALVELUORGANISAATIOON

YKSILÖLLINEN	<p>A</p> <p>Itsenäiset ja itseohjautuvat asiakkaat</p>	<p>B</p> <p>Itsenäiset selviytyjät, jotka delegoivat neuvottelut asiakasryhmälle</p>	KOLLEKTIIVINEN
	<p>C</p> <p>Räätälöitäviä palveluja käyttävät asiakkaat</p>	<p>D</p> <p>Asiakasryhmänä kohdellut palvelunkäyttäjät</p>	

VAHVA YHTEYS  
PALVELUORGANISAATIOON

**Kuva 3. Asiakastyypin jäsenyys (Simmons 2009, 70 Toikon 2012, 119 mukaan)**

Asiakkaita voidaan myös jaotella erilaisten mallien mukaisesti. Richard Simmons (2009, 70) on Toikon (2012, 119) mukaan jäsentänyt mallin eri asiakastyypeistä. Malli on esitetty kuvassa 3. Asiakastyypit on jaettu neljään osaan yksilöllisyyden ja kollektiivisuuden sekä sen mukaan onko asiakkaalla heikko vai vahva yhteys palveluorganisaatioon. A-ryhmän asiakkaat ovat etäällä palveluorganisaatiosta ja korostavat yksilöllisiä palveluita, Simmons nimittää heitä itseohjautuviksi asiakkaiksi. He ovat kuluttaja-asiakkaita, jotka haluavat tehdä omat yksilölliset valintansa palvelun suhteen. Koska he valitsevat itse palvelunsa, he saattavat saada toisiinsa nähden irrallisia palveluita. B-ryhmään kuuluvat asiakkaat kuuluvat tiiviisti oman asiakkuutensa kollektiiviseen viiteryhmään, mutta heillä on heikko yhteys palveluorganisaatioon. He pärjäävät itsenäisesti, mikäli voivat muovata palveluita itselleen sopiviksi kollektiivisen toiminnan avulla. Nämä asiakkaat ovat itsellisiä selviytyjiä, jotka delegoivat palveluista käytävän neuvottelun kollektiiviselle viiteryhmälle. C-ryhmään kuuluvat asiakkaat ovat kiinnittyneet vahvasti palveluorganisaatioon ja he korostavat yksilöllisiä palveluita. Nämä asiakkaat tarvitsevat palveluorganisaation apua, jotta heidän saamat palvelut voidaan räätälöidä heille yksilöllisesti. Tämä asiakasryhmä kykenee rationaaliseen toimintaan ja valintoihin ja käyttää paljon yksilöllisiä palveluita. D-ryhmän asiakkaat ovat myös vahvasti sidoksissa sekä palveluorganisaatioon että oman asiakkuutensa

kollektiiviseen viiteryhmään. Näitä asiakkaita kohdellaan tietynlaisena asiakasryhmänä ja he ovat jopa riippuvaisia palvelusta. Tämä voi vaikuttaa siihen, etteivät he saa yksilöllistä palvelua. Toisaalta tämä asiakasryhmä voi ajaa yhdessä oman viiteryhmänsä etua. Simons kuvaa heitä kollektiiviseen yhteistoimintaan pystyväksi. Tulen tarkastelemaan tutkimukseni seitsemännessä luvussa oman aineistoni asiakkaita tämän mallin mukaan ja jakamaan heidät näihin asiakastyyppeihin.

## **6 AIKUISSOSIAALITYÖTÄ TAMPEREELLA**

Tässä luvussa esittelen Tampereen sosiaalipalveluita ja niiden tuottamista sekä omia tutkimustuloksiani. Esittelen tutkimuksessani esiintyvän asiakasryhmän ja pohdin voiko kyseistä asiakasryhmää profiloida. Asiakasryhmän esittelyn jälkeen tuon esiin heidän näkemyksiään Tampereen sosiaalipalveluista ylipäänsä ja heidän vastauksiaan siihen, miksi he eivät asioineet aikuissosiaalityöntekijän ajanvarauksella. Lopuksi esittelen asiakkaiden kokemia tarpeita sosiaalityötä kohtaan.

### **6.1 Tampereen sosiaalityön palvelut**

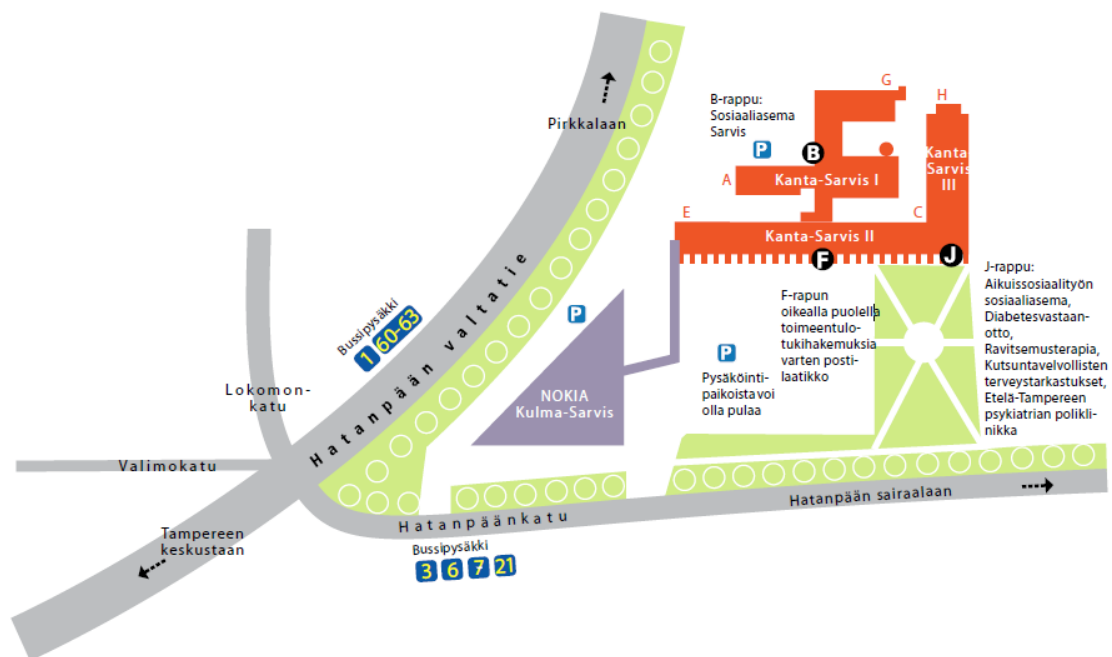
Tampereen kaupunki siirtyi sekä pormestari- että tilaaja-tuottaja -malliin 1.1.2007. Mallis-  
sa uudistusta on tapahtunut kolmessa kokonaisuudessa, Tampereella on otettu käyttöön  
pormestari-malli, tilaaja-tuottaja -malli sekä asiakaslähtöinen prosessimalli. Eräs erityinen  
piirre on, että usea merkittävä uudistus on toteutettu samanaikaisesti. (Stenvall & Airaksi-  
nen 2009, 13.)

Tampereella sosiaalityön avopalvelut jakautuvat lapsiperheiden sosiaalipalveluihin, aikuis-  
ten sosiaalipalveluihin, kotihoitoon, lasten ja nuorten terveystalouteen, vastaanotto-  
mintaan, mielenterveys- ja päihdepalveluihin ja suun terveydenhuoltoon. Aikuisten sosiaa-  
lipalveluihin kuuluu aikuissosiaalityö ja toimentuloturva, kehitysvammaisten avopalvelut,  
sovittelutoiminta, talous- ja velkaneuvonta ja maahanmuuttajapalvelut. (Tampereen avo-  
palvelujen organisaatio 2012, liite 3.) Lisäksi Tampereella toimii sosiaalipäivystys, joka  
vastaa sosiaalipäivystyksestä virka-ajan ulkopuolella sekä ulkomaalaistoimisto, joka palve-  
lee pakolaisia sekä paluumuuttajia heidän kotouttamisaikanaan. (Tampereen kaupunki  
2012.)

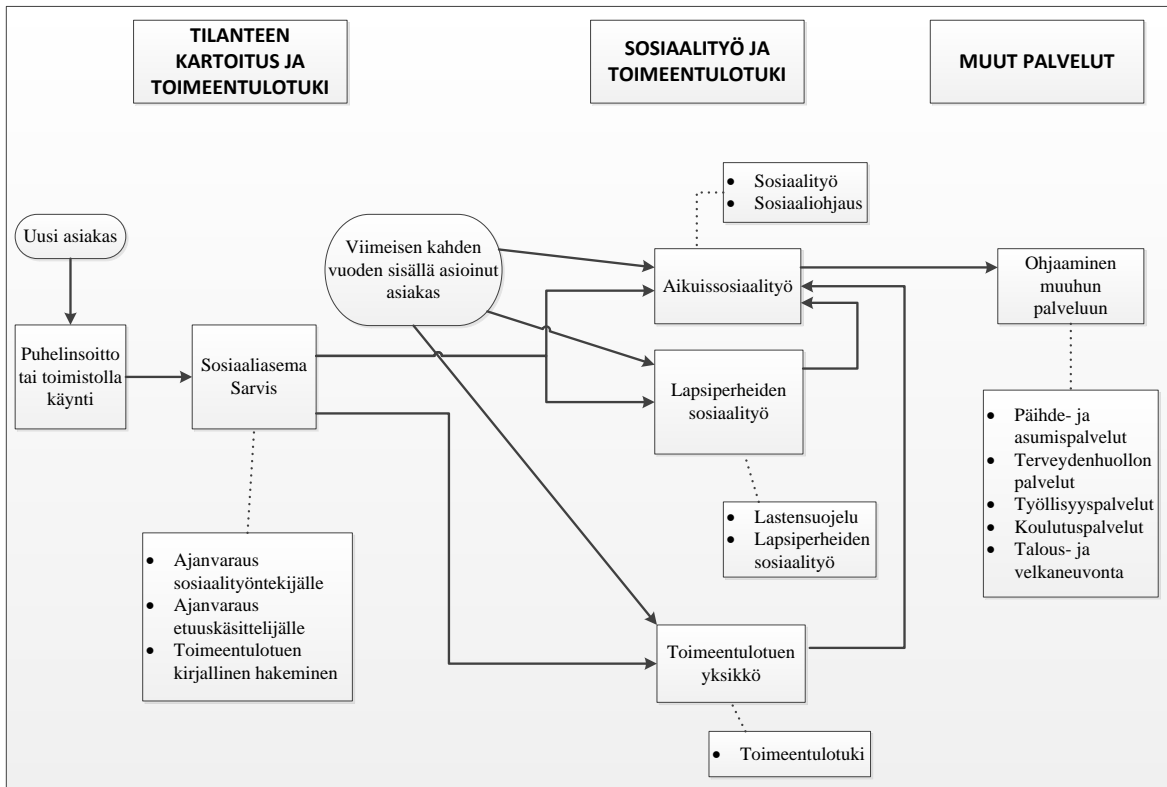
Tampereen aikuissosiaalityössä painopiste on tulottomissa ja ammattikoulutusta vaille ole-  
vissa alle 30-vuotiaissa asiakkaissa. Toisena painopistealueena ovat asiakkaat, joilla on  
elämänhallintaan liittyviä ongelmia. Lisäksi huomioita kiinnitetään täysin tulottomiin, van-  
kilasta vapautuviin sekä asunnottomiin tai uhan alla oleviin asiakkaisiin. (Borg 2011b, 4–  
5.) Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaista aikavälillä 1.1.–31.7.2011 on 46,4 % ollut

alle 25-vuotiaita, 31,1 % 25–40-vuotiaita, 21,3 % 41–64-vuotiaita ja reilu prosentti yli 65-vuotiaita (Borg, 2011a).

Tampereella suuri osa sosiaalityön palveluista on keskitetty Kanta-Sarvikselle, joka sijaitsee Hatanpään kaupunginosassa. Kanta-Sarviksella sijaitsee sosiaaliasema Sarvis, aikuis-sosiaalityön yksikkö sekä toimeentulotuen yksikkö. (Tampereen kaupunki 2012.) Tampereen asukkaat on jaettu kolmeen alueeseen, itäiseen, läntiseen ja eteläiseen Tampereeseen heidän asuinpaikkansa perusteella. Myös sosiaalityön asemat on jaettu näiden alueiden mukaisesti. Vuonna 2010 sosiaaliasemia yhdistettiin ja aiemmin lähiöissä olevia asemia suljettiin. Tuolloin aikuissosiaalityö keskitettiin Hatanpään kaupunginosaan Sarvikselle. Yksikön etäisyys kaupungin keskustasta on noin kaksi kilometriä. Lapsiperheiden sosiaalityö on keskitetty kahteen eri paikkaan, eteläinen sosiaaliasema sijaitsee Hervannassa ja itäinen sekä läntinen asema ovat Pyynikillä. Tampereen keskustassa, keskustorin vieressä, sijaitsee sosiaalipalveluiden neuvonta, josta asiakkaat voivat kysyä kaupungin palveluista ja etuuksista. Kuvassa 4 on esitetty Kanta-Sarvis, josta voidaan nähdä sosiaalitoimen eri yksikköjen sijainnit, jotka tullaan jatkossa esittelemään.



**Kuva 4. Kanta-Sarvis Hatanpään kaupungin osassa Tampereella (Tampereen kaupunki 2012.)**



**Kuva 5. Asiointi Tampereen sosiaalitoimessa**

Kuvassa 5 on esitetty asiakkaan asiointiprosessi Tampereen sosiaalitoimessa. Kuvan perusteella voidaan nähdä, miten ja missä järjestyksessä asiakas asioi eri toimipisteissä. Aluksi uusi asiakas asioi sosiaaliasema Sarviksella ja sieltä hänet ohjataan tarvittaessa sosiaalityön piiriin sekä hakemaan toimeentulotukea toimeentulotuen yksiköstä. Mikäli asiakas ei ole asioinut sosiaalitoimessa tai hakenut toimeentulotukea viimeisen kahden vuoden aikana, hän asioi ensimmäisen kerran sosiaaliasema Sarviksella. Pro gradu -tutkielmani pääpaino on aikuissosiaalityön asiakkaissa ja sen vuoksi lapsiperheiden sosiaalityötä ei ole esitelty tarkemmin. Seuraavaksi esittelen tarkemmin yksiköt, joissa aikuissosiaalityön asiakas Tampereella asioi.

### **Sosiaaliasema Sarvis**

Uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarvis sijaitsee Hatanpään kaupunginosassa Kanta-Sarvis I:ssä. Asiakkaat asioivat Sarviksella silloin kun he hakevat Tampereella ensimmäistä kertaa toimeentulotukea tai eivät ole olleet toimeentulotukiasiakkaina viimeisen kahden vuoden sisällä. Sosiaaliasemalla työskentelee 3 sosiaalityöntekijää, 5 etuuskäsittelijää, 1

virastomestari ja 1 toimistotyöntekijä. Yksi sosiaalityöntekijä on käytännöllisesti katsoen muun henkilökunnan lähiesimies.

Sisäänkäynti sosiaaliasemalle on kuvan 4 mukaisesti Sarviksen takaosassa olevassa kulmassa, b-rapussa. Asema sijaitsee toisessa kerroksessa. Asiakkaan tullessa sisään, hän tulee raput ylös käytävälle. Sosiaaliaseman neuvontapiste sijaitsee kyseisen käytävän päässä. Neuvonnassa on ”luukku”, jossa asiakasta palvelee virastomestari. Asiakas voi esimerkiksi varata ajan sosiaalityöntekijälle tai etuuskäsittelijälle tai pyytää apua kirjallisen toimeentulotukihakemuksen täyttämisen kanssa. Neuvonnasta saa toimeentulotukihakemuksia, jonka asiakas voi täyttää neuvontaan vievällä käytävällä, jossa on penkkejä. Neuvonta sijaitsee pienessä, eteisaulaa muistuttavassa tilassa. Tästä tilasta on kulku varsinaiseen sosiaaliaseman odotustilaan, josta asiakkaita kutsutaan sosiaalityöntekijöiden ja etuuskäsittelijöiden ajanvarauksille. Ovi neuvonnasta viralliseen odotustilaan on lukossa.

Eräsaari (1995) on tutkinut väitöskirjassaan katutason byrokratioita eli julkisia organisaatioita, joista asiakkaat hakevat palveluita tai rahaa. Eräsaaren (1995, 117) mukaan katutason byrokratioissa vahtimestareiden koppi on heti sisäänkäynnin jälkeen ja kopeissa on lasiset ikkunat, joita voi liikutella. Eräsaaren mukaan aiemmin vahtimestarit ovat olleet miehiä, mutta hänen tutkimuksensa teon aikoihin virkailijat olivat pääosin naisia. Uusien asiakkaiden Sarviksella neuvonnassa oleva virkailija on mies.

Uusien asiakkaiden sosiaaliasemalla asiakas voi saada ajanvarauksen sosiaalityöntekijälle tai etuuskäsittelijälle tai hakea toimeentulotukea kirjallisesti. Virastomestari arvioi asiakkaan tilanteen ja ohjaa hänet tarpeen mukaan joko sosiaalityöntekijän tai etuuskäsittelijän vastaanotolle. Ajan voi varata paikan päällä neuvonnasta tai puhelimitse. Sarviksen aukioloajat sekä puhelinajat vaihtelevat eri viikonpäivinä, ajat on ilmoitettu sosiaaliaseman internet-sivuilla. Asiakas voi varata ajan sosiaalityöntekijälle tai etuuskäsittelijälle myös suoraan heille soittamalla. Internet-sivuilla on ilmoitettu sosiaalityöntekijöiden, etuuskäsittelyn sekä neuvonnan puhelinnumerot, mutta ei työntekijöiden nimiä.

Uudet toimeentulotuen asiakkaat otetaan ensimmäisen kerran vastaan uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarviksella, josta heitä tavataan yhden tai muutaman kerran, asiakkaan tilanteesta riippuen. Ajanvarauksella kartoitetaan asiakkaan tilanne ja käsitellään hänen toimeentulotukensa. Jos asiakkaalla ei ole toimeentulotuen tarvetta, hän voi asioida suoraan esi-



merkiksi aikuissosiaalityön asemalla. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan lapsiperheiden sosiaaliasemalle tai aikuissosiaalityön asemalle tai jonkin muun heidän tarvitsemansa palvelun piiriin. Aikuissosiaalityön asemalle ohjataan yksinasuvat asiakkaat sekä lapsettomat pariskunnat. Mikäli asiakkaalla on lapsia samassa taloudessa, hänet ohjataan lapsiperheiden sosiaalityöhön. Mikäli asiakkaalla on toimeentuloon liittyviä ongelmia, hänet ohjataan hakemaan toimeentulotukea toimeentulotuen yksiköstä.

### **Aikuissosiaalityön yksikkö**

Aikuissosiaalityön yksikössä työskentelee yksi johtava sosiaalityöntekijä, 20 sosiaalityöntekijää ja 3 sosiaaliohjaajaa sekä neuvonnassa on 1 etuuskäsittelijä ja virastomestari. Yksikkö sijaitsee Sarviksen III-kiinteistössä, J-rapun toisessa kerroksessa. Asiakkaan tullessa asioimaan aikuissosiaalityön yksikköön, hän tulee ensin J-rapun ala-aulaan. Ala-aulassa on vahtimestari ja aulan vasemmassa nurkassa on ovi, josta lähtee raput toiseen kerrokseen. Sosiaaliasema on toisessa kerroksessa ja sen ovet ovat auki maanantaisin, tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin klo 9.00–12.00. Muina aikoina ovet ovat lukossa ja asiakas soittaa ovikelloa päästäkseen sisään. Aikuissosiaalityön yksikössä on neuvonta, odotustila, vessa ja tietokone sekä tulostin, jotka ovat asiakkaiden käytössä. Sosiaalityöntekijät noutavat ajanvaraukselle tulevat asiakkaat odotustilasta. Sosiaalityöntekijöiden huoneet ovat käytävillä, joihin pääsee odotustilasta. Käytävälle johtavat ovet ovat lukossa. Eräsaaren (1995, 235) väitöskirjatutkimuksessa tarkasteltiin muun muassa Jyväskylän maalaiskunnan sosiaalitoimistoa, joka sijaitsi kunnallistalon toisessa kerroksessa. Katutason neuvonta palveli koko kiinteistön asiakkaita, ei pelkästään sosiaalitoimen. Tämä muistuttaa paljon Tampereen aikuissosiaalityön yksikköä.

Tampereen aikuissosiaalityön yksikön ala-aulassa sisäänkäynnin vieressä sijaitsee vahtimestareiden koppi. Vahtimestareiden koppi on asettunut tilaan samalla tavoin kuin Eräsaari (1995, 117) toi esiin omassa tutkimuksessaan. Vahtimestareiden toimenkuvaan ei kuulu aikuissosiaalityön palveluissa neuvominen, vaan aikuissosiaalityön yksikön oma neuvonta on toisessa kerroksessa, missä sijaitsee myös odotustila. Ala-aulan vahtimestarit sekä aikuissosiaalityön aseman neuvonnan virastomestari ovat miehiä. Aikuissosiaalityön neuvonnassa oleva etuuskäsittelijä on nainen.

Asiakkaiden ja työntekijöiden tilojen, esimerkiksi vessan, erottaminen kuuluu myös katu-tason byrokratiaan. Tällä säädellään heidän fyysistä etäisyyttä ja on mahdollista, että työntekijöiden vessaan pääsee vain avaimella. (Eräsaari 1995, 178.) Aikuissosiaalityön yksikön työntekijöiden vessat sijaitsevat käytävällä, jonne asiakkaat eivät pääse. Asiakkaiden vessatilat ovat odotusaulan yhteydessä. Lisäksi ala-aulassa on asiakkaille ja henkilökunnalle tarkoitettuja erillisiä vessatiloja, jotka ovat lukossa. Asiakkaat pääsevät vessaan pyytämällä avaimen vahtimestareilta.

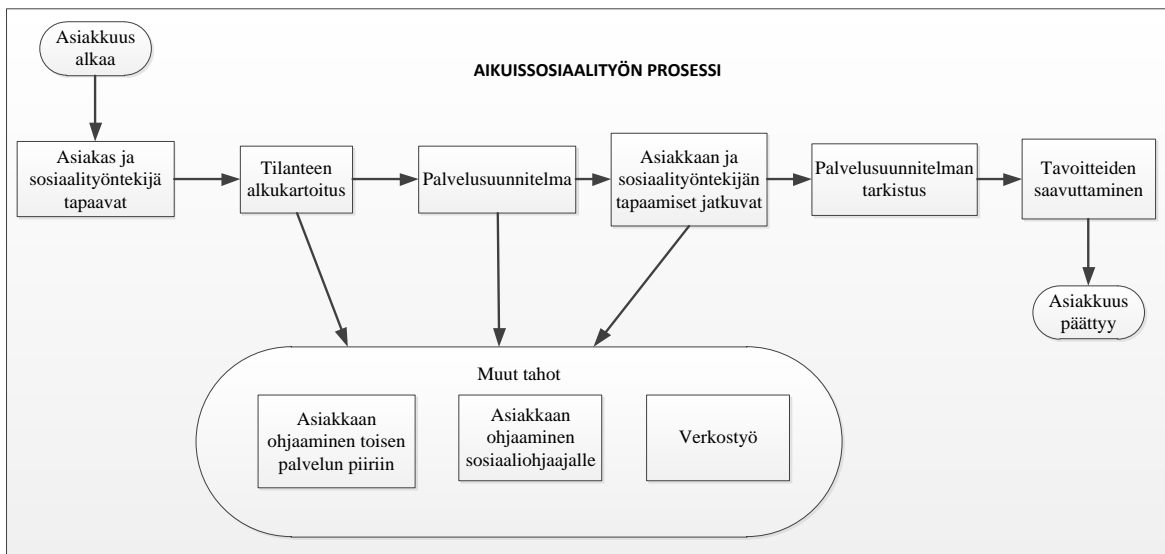
Asiakkaille tekemissäni puhelinhaastatteluissa kävi ilmi, että aikuissosiaalityön toimistotilat koettiin mukaviksi. Siellä on hyvät tilat, pesutilat, vessat ja aulassa on lehtiä. Huonoa asiakkaiden mielestä oli se, että he joutuivat odottamaan rappukäytävässä ovien avautumista. Tämä herätti heissä sellaista tunnetta, että heitä ei arvosteta.

Sosiaalityöntekijöiden puhelinajat ovat maanantaisin, tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin klo 12.00–13.00. Asiakkaat voivat olla tällöin yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä, mikäli heillä on jotakin kysyttävää tai he haluavat varata ajan. Sosiaalityöntekijät ottavat asiakkaita vastaan maanantaisin, tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin pääsääntöisesti aikavälillä 9.00–11.00 sekä klo 13.00–15.00.

Eräsaari (1995, 101) on tuonut tutkimuksessaan esiin sen, että kunnan palvelujen yhteystiedot ovat vaikeasti haettavissa puhelinluettelosta. Eri yksiköiden luokittelussa ei ole selkeää kaavaa ja kunnan sisällä työskentelevien henkilöiden puhelinnumerot on ilmoitettu eri tavoin. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden nimiä ei ole mainittu lainkaan puhelinluettelossa, kun taas esimerkiksi toimistohenkilökunta on mainittu. Sama tilanne on myös Tampereella sosiaalityöntekijöiden kohdalla. Aikuissosiaalityön aseman internet-sivuilla on ilmoitettu vain neuvonnan, keskuksen ja johtavan sosiaalityöntekijän puhelinnumerot ja sivuilla tulee esiin pelkästään johtavan sosiaalityöntekijän nimi. Sama ilmiö oli havaittavissa myös uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarviksella.

Aikuissosiaalityössä on kolme eri tiimiä, jotka ovat jakautuneet alueiden mukaisesti, kuten totesin edellä. Tiimit toimivat aiemmin eri kaupunginosissa ja heillä oli omat toimintatansa ja käytäntönsä. Aikuissosiaalityön yksiköiden yhdistyttyä vuonna 2010 tiimit asettuivat fyysisesti samaan paikkaan, mutta toimintatavat pysyivät pääosin sellaisina kuin ne olivat olleet aiemmin alueellisilla asemilla. Yhdistyminen on nostanut esiin kehittämistar-

peita, johon muun muassa SOS-hankkeen on tarkoitus kiinnittää huomiota. Sosiaalityöntekijöiden toimintatavoissa on eroja muun muassa toimeentulotuen käsittelemisen suhteen, toisten työntekijöiden mielestä toimeentulotuki ei kuulu heidän työhönsä, kun taas toiset käsittelevät myös asiakkaidensa toimeentulotukiasioita. Koska aikuissosiaalityöntekijät tekevät työtään itsenäisesti ja koko toimistossa on erilaisia toimintatapoja, asiakkaat saavat saada keskenään erilaista palvelua.



**Kuva 6. Aikuissosiaalityön prosessi**

Kuvassa 6 on esitelty aikuissosiaalityön prosessi. Tästä havaitaan miten asiakkaan asiointi aikuissosiaalityössä etenee asiakkuuden alkamisesta sen loppumiseen. Asiointiin kuuluu asiakkaan tilanteen alkukartoitus, palvelusuunnitelman tekeminen, asiakkaan kanssa työskentely, palvelusuunnitelman tarkastaminen ja tavoitteiden saavuttaminen. Asiointi ei tapahdu aina tarkalleen tässä järjestyksessä ja asiakkaan tilanteessa voi tapahtua myös taantumista, jolloin joitakin vaiheita voidaan käydä läpi useampaan kertaan. Työskentelyvaiheet ovat eripituisia, eikä tavoitteita välttämättä aina saavuteta. Tarvittaessa asiakas voidaan myös ohjata muiden palveluiden piiriin tai sosiaalihojaukseen. Aikuissosiaalityöntekijät tekevät myös yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ja tekevät työtä verkostomaisesti asiakkaan kanssa.

## Toimeentulotuen yksikkö

Toimeentulotuen yksikkö sijaitsee Kanta-Sarvis II:n F-rapussa. Asiakkaat asioivat vain kirjallisesti toimeentulotuen yksikössä ja yksikön ulkopuolella, ulko-oven vieressä on postilaatikko, johon asiakas voi jättää toimeentulotukihakemuksensa. Toimeentulotukihakemuksen voi myös postittaa yksikköön. Toimeentulotukiyksikön ovi on lukossa, eikä yksiköstä saa toimeentulotukihakemuksia. Tampereen toimeentulotuen yksikössä työskentelee 5 sosiaalityöntekijää, 3 sosiaaliohjaajaa, 42 etuuskäsittelijää, 2 vakituista toimistotyöntekijää ja 5 määräaikaista toimistotyöntekijää. Etuuskäsittelijät ovat jakautuneet kolmeen tiimiin alueellisten jakojen mukaisesti. Jokaista tiimiä johtaa yksi sosiaalityöntekijä ja 2 sosiaalityöntekijää tekee oikaisuvaatimuksia. Toimeentulotuen yksikössä on puhelinaika maanantaista perjantaihin klo 12.00–14.00, jolloin asiakas voi esimerkiksi tiedustella hänen toimeentulotukipäätöksestään. Kaikilla etuuskäsittelijöillä ei ole omaa puhelinaikaa ja he vastaavat asiakaspuhelimeen vuorotellen.

Toimeentulotuen hakemukset jaetaan etuuskäsittelijöiden käsiteltäviksi heidän postilaatikoihinsa edellisenä päivänä ja jokaiselle päivälle jaetaan seitsemän hakemusta. Asiakkaila ole omia etuuskäsittelijöitä ja käsittelijät saattavat vaihdella kuukausittain. Tämä toimintatapa otettiin käyttöön, kun etuuskäsittelijät sijoitettiin yhteen yksikköön vuonna 2010. Tällä pyrittiin asiakkaiden tasavertaiseen kohteluun. Alueellisilla asemilla asiakkaat pääsivät asioimaan henkilökohtaisesti etuuskäsittelijöiden luona, mikä poikkeaa nykyisestä kirjallisen käsittelyn toimintatavasta.

Edelleen joissakin tapauksissa asiakkaan oma sosiaalityöntekijä käsittelee myös toimeentulotukiasioita. Tampereella ei ole selkeää mallia minkä tyyppiset toimeentulotukiasiat käsitellään sosiaaliasemalla ja mitkä kirjallisesti toimeentulotuen yksikössä. Tampereen kaupungin internet-sivuilla ilmoitetaan, että sosiaalityöntekijät käsittelevät asiakkaan toimeentulotuen siinä tapauksessa, kun asiasta on sovittu erikseen. Toimeentulotuen yksikössä asiointi tapahtuu pelkästään kirjallisesti. Toimeentulotukea ei voi yksikön internet-sivujen mukaan hakea sähköisesti. (Tampereen kaupunki 2012)

## Sosiaalipalvelujen neuvonta

Sosiaalipalvelujen neuvonta sijaitsee Tampereen keskustassa Keskustorin laidalla. Siellä asiakkaat saavat apua toimeentulotuen hakemisessa sekä yleisesti ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluihin liittyen. Sosiaalipalveluiden neuvonta on avoinna arkipäivisin, aukioloajat vaihtelevat viikonpäivästä riippuen. Neuvonnan palvelu on joustavaa, koska siellä asioidaan ilman ajanvarausta ja asiakkaat saavat yleisluontoista tietoa. Sosiaalneuvojat eivät tee asiakasta koskevia viranomaispäätöksiä.

### **6.2 Aikuissosiaalityön asiakas, joka ei tule sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle**

Esittelen tässä luvussa tilastoaineistosta saamiani tuloksia. Olen käyttänyt aineiston analysoinnin apuvälineenä ristiintaulukointia ja tarkastellut sen avulla eri ilmiöiden riippuvuuksia toisiinsa nähden. Käsittelen kunkin aineistossa esiintyneen kysymyksen osalta erikseen kyseisen tekijän riippuvuutta kaikkiin muihin tarkasteltuihin tekijöihin, niiltä osin kuin tekijöiden välillä esiintyy tilastollista merkitsevyyttä. Olen merkinnyt tilastolliset merkitsevyydet tekstiin. Liitteessä 1 on esitetty tekijät, joita asiakastiedoista on tarkasteltu. Tekijöiden vastausvaihtoehdot, esimerkiksi työttömyyden kesto, on myös esitetty liitteessä.

Esitellessäni aineistoa jaoin asiakkaiden iät vuosikymmenten mukaan. Jatkossa tulen ryhmittelemään asiakkaat 18–29-vuotiaisiin, 30–49-vuotiaisiin, 50–59-vuotiaisiin. On tärkeää eritellä alle 30-vuotiaat asiakkaat, koska heihin keskitytään eniten Tampereen aikuissosiaalityössä. Nämä ikäryhmät ovat keskenään eniten samankaltaisia ja sen vuoksi ikäjaottelu on tehty tällä tavoin. Olen käyttänyt jossain kohdin myös hieman tarkempaa iän jaottelua, mikäli se on ollut tarpeen.

Aineiston asiakkaat ovat jakautuneet epätasaisesti eri ikäluokkiin, kuten kävi ilmi jo aineiston esittelyn yhteydessä. Tulenkin tässä luvussa vertaamaan saamiani ristiintaulukoinnin tuloksia kummankin sukupuolen osalta koko aineiston ikäjakaumaan. Pidän koko aineistoa ristiintaulukoinnin tulosten vertailukohtana. Kolmen muuttujan ristiintaulukoinnilla olen jaotellut tietyn ilmiön piirissä esiintyvät miehet ja naiset eri ikäluokkiin. Koska sekä miesten että naisten ikäryhmät ovat erikokoisia, ristiintaulukoinnin avulla saadut ryhmät ovat

usein myös erikokoisia ja näiden ryhmien osuudet koko aineistosta ovat usein samaa suuruusluokkaa koko aineiston ikäjakauman kanssa. Esimerkiksi kun nuorilla miehillä ja naisilla havaitaan esiintyvän eniten päihdeongelmia, suurimpana selittävänä tekijänä tässä ilmiössä on se, että heidän osuutensa koko aineistossa on myös suurin.

Tämän aineiston pohjalta on luonnollisesti vaikea löytää selkeitä syitä siihen, miksi juuri nämä asiakkaat eivät tule ajanvaraukselle, koska heitä ei tässä tutkimuksessa verrata siihen asiakaskuntaan, jotka käyvät aikuissosiaalityöntekijän ajanvarauksella. Periaatteessa tämä asiakaskunta voi olla melko samankaltainen verrattuna niihin asiakkaisiin, jotka käyttävät sosiaalityöntekijän ajanvaraukset. Asiakkaiden profilointi tuo joka tapauksessa lisää tietoa aikuissosiaalityön asiakkaista. Syitä siihen, miksi asiakkaat eivät tule ajanvaraukselle, esitelen myöhemmin tässä luvussa.

Olen tarkastellut aineistoa kuuden eri teeman kautta. Eri aihealueita ovat: päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, asuminen, tulot, asioiminen sosiaalitoimessa sekä toimeentulotuki. Ennen erovaisuuksien esittelyä kuvaan miten eri tekijät ovat jakautuneet käyttämässäni aineistossa. Taulukoissa 3 on esitetty asiakkaiden ikä- ja sukupuolijakaumat lukumäärinä ja prosentteina. Liitteessä 4 on esitelty aineistossa esiintyvistä asiakkaista muita edellä esitellyjä perustietoja. Suurin osa asiakkaista on nuoria miehiä ja naisia. Sukupuolittain tarkasteltuna aineistossa on enemmän miehiä kuin naisia.

**Taulukko 3. Ajanvarauksen käyttämättä jättäneiden asiakkaiden jakautuminen miesten ja naisten kesken.**

		Sukupuoli		Yhteensä	
		Mies	Nainen		
Ikäluokat	18–29-vuotiaat	Määrä / kpl	117	80	197
		Määrä / %	62,2 %	73,4 %	66,3 %
	30–49-vuotiaat	Määrä / kpl	63	19	82
		Määrä / %	33,5 %	17,4 %	27,6 %
	50–59-vuotiaat	Määrä / kpl	8	10	18
		Määrä / %	4,3 %	9,2 %	6,1 %
Yhteensä		Määrä / kpl	188	109	297
		Määrä / %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

### Aineiston kuvailua

Aineiston asiakkaista suurin osa (81,5 %) oli työttömänä. Työttömyyden kestot olivat pidempiä iäkkäämpien asiakkaiden kohdalla. Heidän koulutustaustansa vaihtelivat peruskoulusta korkeakouluun, ja asiakkaista osan koulutustausta ei selvinnyt asiakaskertomusten perusteella. Asiakkaista 12,8 % opiskeli parhaillaan. Heidän asumismuotonsa vaihtelivat siten, että 78,5 %:lla oli asunto, 14,1 % asiakkaista oli asunnottomia ja 7,4 % asiakkaista asui tuetussa asunnossa. Asiakkaiden tuloissa oli myös eroa ja kokonaan tulottomia asiakkaita oli 59,9 %. Työmarkkinatukea tai peruspäivärahaa sai 23,6 %, kuntoutusrahaa tai kuntoutustukea sekä sairauspäivärahaa sai 6,4 %, opintoetuutta sai 4,4 %, palkkaa 2,4 % ja eläkettä 3,0 %. Asiakkaista 0,3 % sai yhtäaikaaisesti työmarkkinatukea ja palkkaa. Kukaan asiakkaista ei saanut ansiosidonnaista päivärahaa.

Asiakkaista 77,4 %:lla oli takanaan asiakkuus aikuissosiaalityössä ja loput olivat täysin uusia. Tarkastellessa asiakkaiden kulkua aikuissosiaalityön asiakkaaksi tarkastellaan ensin sitä mistä heidät on alun perin ohjattu aikuissosiaalityöhön, mikäli heidän asiakkuutensa on kestänyt alle vuoden. Asiakkaita oli ohjattu aikuissosiaalityön asemalle 19,2 % uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarvikselta, 15,2 % toimeentulotuen yksiköstä, 12,1 % asiakkaista on ohjattu jonkin muun tahon tai yhteistyökumppanin kautta, 7,4 % oli varannut itse ajan

tai työntekijä oli varannut ajan hänelle, 5,1 % oli tullut lapsiperheiden sosiaaliaseman ohjauksesta, 1,7 % on ohjattu Satamasta, ja 1,3 % vankilan kautta. Asiakkaista 38 % oli ollut aikuissosiaalityön asiakkaana yli vuoden. 70 % käyttämättä jääneistä tapaamisista ajan oli varannut joko asiakas itse tai työntekijä suoraan asiakkaalle.

Ajanvarauksen syy oli suurimmassa osassa tapauksia (90 %) tavallinen yksilöajanvaraus sosiaalityöntekijälle. Tilastoinnissa tarkasteltiin myös sitä, kuinka monta sosiaalityöntekijän ajanvarausta kullakin asiakkaalla oli jäänyt käyttämättä kyseisen kahden kuukauden aikana. Suurimmalla osalla asiakkaista (83,2 %) oli jäänyt käyttämättä yksi ajanvaraus.

Asiakkaiden toimeentulotuki käsiteltiin pääsääntöisesti toimeentulotuen yksikössä (58,2 %). Seuraavaksi eniten toimeentulotukea käsitteli sosiaalityöntekijä (15,5 %). Asiakkaista 10,1 %:n kohdalla toimeentulotukea oli käsitelty sekä etuuskäsittelijä että sosiaalityöntekijä ja 1,7 % asiakkaiden toimeentulotuesta oli käsitelty jonkin muun tahon toimesta. Asiakkaista 14,5 % ei ollut hakenut kyseisenä aikana toimeentulotukea.

Aineiston asiakkaiden asiakastiedoista etsittiin merkintöjä heidän mahdollisista päihde- ja mielenterveysongelmistaan. Edellytyksenä oli, että asiakkaiden ongelma oli näkynyt lähi-aikoina ennen käyttämättä jäänyttä ajanvarausta. Asiakkaista 50,2 %:lla oli havaittavissa päihdeongelma. Kaikista asiakkaista 10,4 % oli ollut päihdekatkaisuhoidossa, 17,2 % päihdekuntoutuksessa, 21,5 % avokuntoutuksessa, 10,8 % NA- tai AA -ryhmässä ja 24,6 %:n kohdalla oli mainintoja päihdeongelmista. Asiakkaista 49,8 %:lla ei ollut mitään mainintaa päihdeongelmasta ja osalla asiakkaista oli useampia eri päihdehuollon asiakkuuksia. Käsitelien asiakkaiden päihdeongelmia aineiston analyysiosiossa.

Mielenterveysasiakkuudet on jaoteltu samalla tavoin kuin edellä päihdeasiakkuudet. Mielenterveysongelmista kärsi 47,8 % kaikista asiakkaista. Kaikista asiakkaista 5,1 % oli ollut psykiatrisessa sairaalahoidossa, 5,1 % tiiviissä avohoidossa, 9,4 % kävi silloin tällöin mielenterveystoimistossa, psykologilla tai terapiassa, 0,7 % oli ollut asiakkuus mutta asiakas on itse keskeyttänyt sen. Osalla asiakkaista oli useampia erilaisia asiakkuuksia takanaan, kuten kävi ilmi myös päihdeongelmaisten asiakkaiden kohdalla.



## Päihdeongelmat

Nuorista alle 30-vuotiaista miehistä päihdeongelmia esiintyi 41,0 %:lla ja vastaavan ikäisistä naisista 31,3 %:lla. Eniten päihdeongelmia tässä asiakasryhmässä esiintyi 30–49-vuotiailla asiakkailla. Tämän ikäluokan miehistä päihdeongelma oli 76,2 %:lla ja naisista 78,9 %:lla. Vanhimman ikäryhmän 50–59-vuotiaiden kohdalla miehistä 75 %:lla oli päihdeongelma ja naisista 70 %:lla. ( $p=0.000$ ) Nuorten keskuudessa päihdeongelmat eivät siis olleet yhtä yleinen ongelma kuin vanhempien asiakkaiden keskuudessa.

Verrattaessa havaittavissa olevia päihdeongelmia asiakkaiden päihdehuollon asiakkuuksiin, voidaan nähdä että nuoret alle 30-vuotiaat naiset käyttivät vähiten päihdepalveluita (6,3 %) vaikka heistä lähes kolmanneksella esiintyi päihdeongelma. Vastaavan ikäisistä miehistä päihdeongelma havaittiin 41,0 %:lla ja kaikista nuorista miehistä päihdeasiakkuuksia oli 18,8 %:lla. Sekä miesten että naisten kohdalla 30–49-vuotiaista asiakkaista noin kolme neljästä asiakkaasta kärsi päihdeongelmasta ja hieman yli puolet kaikista heidän ikäisistään käytti päihdepalveluita. Vanhimmassa ikäryhmässä, 50–59-vuotiaiden keskuudessa, päihdeongelmia esiintyi miehillä 75 %:lla ja naisilla 70 %:lla, mutta miehistä päihdepalveluita käytti vain 25 % ja naisista 30 %, eli heidän kohdallaan päihdeasiakkuuksien määrä oli suhteellisen pieni verrattaessa lukuja päihdeongelmaisten määriin. ( $p=0.000$ ) Päihdepalveluihin luokiteltiin päihdekatkaisuhoido, päihdekuntoutus sekä avopäihdekuntoutus.

Päihdehuollon asiakkuuksia eritellessä havaitaan, että vain pieni osa alle 30-vuotiaista miehistä (1,7 %) ja naisista (1,3 %) oli ollut viime aikoina päihdekatkaisuhoidossa. Sen sijaan 30–49-vuotiaista miehistä sekä naisista lähes kolmannes oli ollut päihdekatkaisussa. Vanhimman ikäryhmän miehistä ja naisista noin 10 % oli ollut päihdekatkaisuhoidossa. ( $p=0.000$ )

Miesasiakkaat olivat olleet naisia useammin päihdekuntoutuksessa. Suurin osa alle 50-vuotiaista päihdekuntoutujista oli miehiä, mutta yli 50-vuotiaiden keskuudessa kuntoutujat olivat naisia. Sekä nais- että miesasiakkaiden keskuudessa eniten päihdekuntoutujia oli 30–49-vuotiaiden keskuudessa. ( $p=0.007$ )

Aikuissosiaalityön pidempiaikaisilla asiakkailla päihdeongelmien esiintyvyys oli yleisempää kuin uusilla aikuissosiaalityön asiakkailla. Tämä selittyy sillä, että usein pitkän asiakkuuden taustalla on pitkittynyt ongelmallinen elämäntilanne ja tämän vuoksi on mahdollista, että riski päihdeongelmien syntymiseen on myös kasvanut.

Päihdeongelma oli havaittavissa jopa 85 prosentilla heistä, jotka olivat olleet työttöminä yli viisi vuotta, eli pitkä työttömyydellä nähdään olevan yhteys päihdeongelman esiintyvyyteen ( $p=0.000$ ). Lukion käymisellä puolestaan nähdään olevan yhteys siihen, ettei asiakkaalla ollut päihdeongelmaa. Heistä, keiden koulutuksesta ei ollut tietoa, huomattava osa kärsi päihdeongelmasta, mutta tämän aineiston perusteella ei voida sanoa, vaikuttiko esimerkiksi kouluttamattomuus tähän, koska heidän koulutustaustastaan ei ole tarkkaa tietoa. ( $p=0.005$ ) Päihdepalveluja käyttäneitä pitkäaikaistyöttömiä tarkastellessa havaitaan, että pitkäaikaistyöttömänä olleet olivat käyttäneet enemmän päihdekatkaisuhoidtoa kuin päihdekuntoutusta. ( $p=0.000$ )

Yhteenvedon voim todeta, että asiakasryhmä, joka ei tule aikuissosiaalityöntekijän ajalle koostuu asiakkaista, joiden sukupuolella, iällä, työttömyyden kestolla, aikuissosiaalityön asiakkuuden kestolla sekä koulutuksella nähdään olevan yhteys päihdeongelmaan. Päihdepalveluja käytti tässä asiakaskunnassa enemmän yli 30-vuotiaat asiakkaat, josta voidaan päätellä, että heidän päihdeongelmansa ovat nuorempiin asiakkaisiin nähden vakavampia. Heidän joukossaan on myös pidempiä työttömyysjaksoja, millä on yhteys heidän päihdeongelmiensa syntymiseen ja pahenemiseen. Lukion käymisen nähdään hieman suojaavan asiakasta päihdeongelman syntymiseltä.

Voidaanko päihdeongelmien kautta tarkasteltuna tehdä jonkinlaista yleistystä siitä, ketkä asiakkaat eivät tule aikuissosiaalityöntekijän ajanvaraukselle? Tuloksista voidaan päätellä, että ajanvaraukselle tulemattomissa asiakkaissa on enemmän nuoria, joiden päihdeongelmat eivät vielä ole yhtä vakavia kuin esimerkiksi 30–49-vuotiaiden asiakkaiden. Heillä päihdeongelmat ovat kasvaneet esimerkiksi työttömyyden ja aikuissosiaalityön asiakkuuden pitkittyessä. Voidaan mahdollisesti ajatella, että nuoret, alle 30-vuotiaat, asiakkaat eivät koe elämäntilannettaan vielä tarpeeksi huolestuttavaksi, jotta tulisivat ajanvaraukselle ja heitä vanhemmilla asiakkailla elämäntilanne on jo huonompi ja he ovat saattaneet ikään kuin ”luovuttaa”, eivätkä koe enää niin tarpeellisenä sosiaalityöntekijän luona asiointia.

## Mielenterveysongelmat

Mielenterveysongelmista kärsivät eniten 30–49-vuotiaat asiakkaat ( $p=0.046$ ). Heidän ikäryhmässä miehistä 57,1 % kärsi mielenterveysongelmista ja naisten kohdalla vastaava osuus oli 73,7 %. Alle 30-vuotiaista miehistä 37,6 % ja naisista 51,2 % havaittiin kärsivän mielenterveysongelmista. Vanhimman ikäryhmän (50–59-vuotiaat) keskuudessa miehistä puolet ja naisista lähes kolmannes kärsi mielenterveysongelmista. Voidaan todeta, että eniten mielenterveysongelmia havaittiin 30–49-vuotiailla ( $p=0.010$ ) ja naisilla esiintyi enemmän mielenterveysongelmia miehiin verrattuna.

Vanhimmillla, 50–59-vuotiailla, asiakkailla oli vähiten mielenterveyteen liittyviä asiakkuuksia ja seuraavaksi vähiten asiakkuuksia oli alle 30-vuotiailla asiakkailla. Alle 30-vuotiaista miesasiakkaista mielenterveysasiakkuuksia oli 9,4 prosentilla, kun naisilla vastaava luku oli 21,3 %. Asiakkailla, jotka olivat 30–49-vuotiaita, oli prosentuaalisesti tarkasteltuna eniten mielenterveyden asiakkuuksia, kuten myös mielenterveydellisiä ongelmia. Heidän ikäluokastaan miehistä 20,6 %:lla ja naisista 42,1 %:lla oli mielenterveyden asiakkuus. Asiakkuuksiin kuuluivat psykiatrinen sairaalahoito sekä tiivis ja satunnaisesti tapahtunut avohoito. ( $p=0.005$ ) Mielenterveyden asiakkuudet jakoutuivat eri ikäluokkien ja sukupuolten kesken prosentuaalisesti samalla tavoin, eli tämän perusteella voidaan todeta, että asiakkaat, jotka kärsivät mielenterveysongelmista, saivat ongelmiinsa ammatillista apua.

Aineiston perusteella havaitaan sama ilmiö, kuin päihdeongelmien kohdalla, eli aikuissosiaaliryhmän pidempiaikaisilla asiakkailla on enemmän mielenterveysongelmia kuin uusilla asiakkailla johtuen pidempiaikaisesta ongelmallisesta elämäntilanteesta. ( $p=0.000$ )

Tiiviissä mielenterveyden avohoidossa oli prosentuaalisesti eniten lukion käyneitä ( $p=0.001$ ) eli lukion käymisen havaittiin hieman lisäävän mielenterveysongelmien riskiä ja toisaalta he myös hakeutuivat mielenterveyshoidon piiriin.

Tuloksista voidaan kokonaisuudessaan päätellä, että nuorilla asiakkailla oli keskimäärin hieman vähemmän mielenterveysongelmia ja 30–49-vuotiailla mielenterveysongelmia oli puolestaan koko aineistoon suhteutettuna jonkin verran enemmän. Mielenterveysongelmista kärsivät enemmän aikuissosiaaliryhmän pidempiaikaisemmat asiakkaat ja he ketkä olivat

suorittaneet lukion. Lukion käymisen nähtiin pienentävän päihteiden käytön riskiä, mutta näiden tulosten pohjalta lukion suorittaminen lisäsi riskiä mielenterveysongelmiin.

Tulokset asiakkaiden mielenterveysongelmista ovat samansuuntaisia, kuin asiakkaiden päihdeongelmien jakautumisessa eri ikäluokkien kesken. Keskimmäisen ikäryhmän asiakkailla, 30–49-vuotiailla, nähtiin olevan eniten mielenterveysongelmia muihin ikäryhmiin nähden. Monilla asiakkailla oli sekä päihde- että mielenterveysongelmia, mutta ei kaikissa tapauksissa. Ajanvaraukselle tulemattomat nuoret asiakkaat saattavat myös mielenterveysongelmien kohdalla pitää elämäntilannettaan jossain määrin parempana verrattuna vanhempiin asiakkaisiin ja jättää ajanvarauksen käyttämättä sen vuoksi. Heitä iäkkäämmät asiakkaat puolestaan voivat kokea, etteivät saa heidän tarvitsemaansa palvelua aikuissosiaalityöstä, eivätkä tule sen vuoksi ajalle. Mielenterveysongelmista johtuva syrjäytyminen ja kotoa lähtemisen pelko saattavat myös suurelta osin vaikuttaa siihen, etteivät asiakkaat kykene tulemaan sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle.

## **Asuminen**

Asunnottomuuden nähtiin olevan ongelma vanhemmalle asiakaskunnalle ja heidän joukkoonsa esiintyi myös eniten tuettua asumista verrattuna nuorempiin ikäryhmiin. Nuorista, alle 30-vuotiaista, asunto oli noin 80 %:lla ja heitä vanhemmilla asunto oli hieman harvemmalta. Naisten kohdalla asunnottomuus oli hieman yleisempää miehiin verrattuna kaikissa ikäryhmissä. Asunnottomia miehiä oli 12,8 % ja asunnottomia naisia puolestaan 16,5 %.

Asiakkaan asumismuodot vaihtelivat hieman sen mukaan missä hänen toimeentulotukensa käsiteltiin. Asiakkaista, jotka eivät olleet hakeneet toimeentulotukea, lähes joka kolmas oli asunnoton. Niiden asiakkaiden joukossa, joiden toimeentulotuki käsiteltiin kirjallisesti toimeentulotuen yksikössä, asunnottomia oli 12 %. Sosiaalityöntekijän toimeentulotukiasiakkaista asunnottomia oli joka kymmenes. Tuetusti asuvien määrä vaihteli siten, että etuus-käsittelyn asiakkaista vain noin 5 % asui tuetusti, kun taas sosiaalityöntekijän toimeentulotukiasiakkaista tuetusti asui 13 %. ( $p=0.010$ ) Mielenkiintoista näissä tuloksissa oli niiden asunnottomien asiakkaiden osuus, jotka eivät hakeneet toimeentulotukea, koska heistä tuettomia oli 31 %. Saattaa olla, että heidän kohdallaan toimeentulotuen hakemisessa oli jokin väliaikainen katkos tai he olivat jättäytyneet ulos sosiaalitoimen palveluista.

Näiden tulosten pohjalta havaitaan, että ajanvarauksen käyttämättä jättäneistä asiakkaista vanhempi ikäluokka, tässä tapauksessa varsinkin 40–49-vuotiaat asiakkaat kärsivät eniten asunnottomuudesta. Heidän elämätilanteensa vaikutti tältä osin samalla tavoin ongelmallisemmalta nuorempiin ikäluokkiin nähden ja se saattoi olla syynä siihen, ettei asiakas tullut ajalle, kuten totesin jo päihde- ja mielenterveysongelmien kohdalla. Huomionarvoista on se, että asunnottomista ja tulottomista asiakkaista lähes kolmasosa ei hakenut toimeentulotukea, mikä kertoo paljon asiakkaan ongelmallisesta elämätilanteesta. Tämä kertoo myös osaltaan siitä, että asiakas saattaa tuntea oman elämäntilanteensa niin hankalaksi, että on jo ”luovuttanut”, eikä hae toimeentulotukea tai tule sosiaalityöntekijän ajalle.

## **Tulot**

Tulottomuuden nähtiin olevan yleisempää miesten (63,8 %) ( $p=0.001$ ) kuin naisten (53,2 %) ( $p=0.000$ ) keskuudessa. Varsinkin alle 30-vuotiailla miehillä tulottomuus oli yleistä, heistä 74,4 % ( $p=0.001$ ) oli tulottomia ja vastaavan ikäisistä naisista 66,3 % ( $p=0.000$ ). 30–49-vuotiaista miehistä tulottomia oli lähes puolet ( $p=0.001$ ) ja naisista vain kymmenisen prosenttia ( $p=0.000$ ) ja vanhimman ikäryhmän miehistä 37,5 % ja naisista 30,0 % ( $p=0.000$ ). Eli tulottomuus oli kaikkia ikäryhmiä tarkastellen yleisempää miehillä kuin naisilla.

Miehet (24,5 %:) saivat keskimäärin hieman naisia (22,0 %) enemmän Kelan työmarkkinatukea tai päivärahaa kun taas naisille maksettiin miehiä enemmän kuntoutusrahaa, kuntoutustukea, sairauspäivärahaa tai opintoetuuksia. ( $p=0.000$ ) Eri ikäluokkia vertailemalla työttömyyskorvausta saivat eniten 30–49-vuotiaat asiakkaat, heistä naiset (63,2 %) miehiä (41,3 %) enemmän. Nuorista alle 30-vuotiaista asiakkaista, miehet (16,2 %) saivat työttömyyskorvausta hieman naisia (10,0 %) enemmän. Vanhimmassa ikäluokassa eläkkeen saaminen oli yleisintä. ( $p=0.000$ ).

Nuorten, alle 25-vuotiaiden, tulottomuuteen vaikuttaa usein ammattikoulutuksen tai työsäolon puute, jolloin he eivät ole oikeutettuja työmarkkinatukeen samalla tavoin kuin vanhempi ikäluokka. Yli 25-vuotiaat ovat yleensä oikeutettuja työmarkkinatukeen, mutta heidän kohdallaan esteenä tuen maksuun saattaa olla esimerkiksi asiakkaalle syntynyt työssäoloehto.

Alle 25-vuotiaista asiakkaista jopa 75 prosentilla oli koulutuksenaan pelkästään peruskoulu. Suuremmilla ikäluokilla pelkästään peruskoulun suorittaneiden määrä oli huomattavasti alhaisempi. (p=0.000) Tämä selitti suurelta osin myös suuren tulottomien määrän alle 25-vuotiaiden keskuudessa. Myös tulottomien määrä väheni kun tarkasteltiin suurempia ikäluokkia. (p=0.000) Yleisesti ottaen naisten kohdalla kouluttautumattomuus oli hieman yleisempää kuin miesten. (p=0.000) Koulutusasteella nähtiin olevan yhteys asiakkaan tuloihin siten, että Kelan työmarkkinatukea tai päivärahaa saivat eniten ammattikoulun käyneet ja seuraavaksi eniten he, joiden koulutustausta ei ollut tiedossa, sekä lukion käyneet (p=0.000).

Alle vuoden työttömänä olleista asiakkaista 80 % oli tulottomia. Tulottomien määrä laski, kun työttömyyden pituus kasvoi. Huomionarvoista on se, että yli 5 vuotta työttömänä olleista lähes puolet sai Kelan työmarkkinatukea tai päivärahaa. Työttömyyden keston ollessa lyhyempi, työmarkkinatukea tai päivärahaa sai vain noin neljännes asiakkaista. (p=0.000) Tähän vaikutti se, että tulottomuus oli juuri nuorten ikäluokkien ongelma ja heillä työttömyysjaksot eivät olleet yhtä pitkiä kuin vanhemmilla ikäluokilla.

Iällä oli yhteys työttömyyden keston, siten että vanhemmissa ikäluokissa oli enemmän pitkäaikaistyöttömiä kuin nuoremmissa. Pisimpiä työttömyysjaksoja nähtiin olevan eniten 30–49-vuotiaiden asiakkaiden keskuudessa. Asiakkaista, jotka eivät olleet työttömiä, 60 % oli alle 25-vuotiaita. (p=0.000)

Yhteenvetona voidaan todeta, että alle 25-vuotiailla asiakkailla oli ongelmana ammattikoulutuksen puute sekä tulottomuus useammin kuin vanhemmilla ikäluokilla. Voisiko tämä vaikuttaa siihen, etteivät he asioineet sosiaalityöntekijän ajanvarauksella? Tämä on kenties yksi syy, mutta täytyy muistaa, että tämä ilmiö kuvastaa myös koko aikuissosiaalityön asiakaskuntaa, eikä välttämättä liity yksinomaan siihen, tuleeko asiakas ajanvaraukselle vai ei. Vanhemmilla asiakkailla tulottomuus oli harvinaisempaa, mutta toisaalta heidän työttömyysjaksonsa olivat pidempiä, millä saattoi olla yhteys muiden ongelmien lisääntymiseen, kuten on jo aiemmin havaittu. Tulottomuuden nähtiin olevan hieman yleisempää miehillä kuin naisilla.

## Asioiminen sosiaalitoimessa

Aikuissosiaalityön asemalla asioivat varasivat ajan sosiaalityöntekijälle pääsääntöisesti itse tai sosiaalityöntekijä varasi ajan heidän puolestaan. Heidän määränsä oli 84 % kaikista aikaisemmin asioineista asiakkaista. Uusien asiakkaiden kohdalla aika varattiin asiakkaan tai sosiaalityöntekijän toimesta vain reilun viidenneksen kohdalla. Uusille aikuissosiaalityön asiakkaille eniten aikoja varattiin toimeentulotuen yksiköstä, lähes kolmannes aikavaruksista tehtiin sitä kautta. ( $p=0.000$ )

Miesten kohdalla kolme neljästä oli varannut ajan itse sosiaalityöntekijälle, tai sosiaalityöntekijä oli varannut ajan heidän puolestaan. Naisten kohdalla ajan itse varaaminen oli vähäisempää, sillä vain 60 % naisista varasi ajan itse, tai sosiaalityöntekijä varasi ajan asiakkaalle tämän puolesta. Toimeentulotuen yksiköstä varattiin hieman enemmän aikoja naisille (20 %) kuin miehille (11 %). ( $p=0.018$ ) Tästä ei voida tehdä suoria päätelmiä, koska ei tiedetä varmaksi kuinka suuressa osassa sosiaalityöntekijä varasi ajan asiakkaalle ja kuinka usein asiakas itse varasi ajan. Mielenkiintoista on kuitenkin se, että naisasiakkaita ohjattiin miehiä enemmän aikuissosiaalityön palveluun toimeentulotuen yksikön kautta. Naiset eivät kuitenkaan käyttäneet ajanvarausta ja on vaikea tietää, mikä tähän ilmiöön vaikutti.

Ajanvarauksia tehtiin eniten asiakkaan tai sosiaalityöntekijän toimesta heidän kohdallaan kenen toimeentulotuen sosiaalityöntekijä käsitteli. Ajanvarauksia tehtiin asiakkaan tai sosiaalityöntekijän toimesta vähemmän niiden asiakkaiden kohdalla keiden toimeentulotuki käsiteltiin etuuskäsittelyssä tai ketkä eivät hakeneet toimeentulotukea. ( $p=0.000$ )

Aikuissosiaalityön asemalla asioineiden ihmisten asiointi oli kestänyt yli vuoden lähes 50 prosentilla asiakkaista. Uusia asiakkaita ohjattiin eniten aikuissosiaalityön asemalle uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarvikselta (31 %), toimeentulotuen yksiköstä (30 %) sekä muun tahon tai yhteistyökumppanin (20 %) kautta. ( $p=0.000$ )

Tuloksista voidaan havaita, että yli vuoden asioineet asiakkaat olivat käyneet ajanvarauksilla suhteessa enemmän kuin uudet asiakkaat. Sillä taholla, mitä kautta asiakas oli alun perin ohjattu aikuissosiaalityön yksikköön, nähtiin olevan jonkin verran yhteyttä siihen, kuinka monta ajanvarausta asiakas oli jättänyt käyttämättä. Niillä asiakkailla, joiden asiakkuus oli alkanut viimeisen vuoden sisällä ja joilla oli jäänyt käyttämättä yksi tai kaksi ajan-

varausta, aikuissosiaalityön yksikköön oli ohjattu eniten uusien asiakkaiden Sarvikselta ja toimeentulotuen yksiköstä. ( $p=0.000$ )

Tarkasteltaessa asiakkaiden sukupuolijakaumaa havaitaan, että aikaisemmin aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla asioineista asiakkaista vain kolmannes oli naisia, kun taas uusien asiakkaiden kohdalla naisten osuus oli lähes puolet kaikista asiakkaista. ( $p=0.033$ ) Tuloksesta voidaan havaita, että naisten ja miesten hakeutuminen sosiaalityön palvelujen piiriin oli yhtä yleistä tässä asiakaskunnassa, mutta naisten osuus oli pienempi aikuissosiaalityön asiakkuuden jatkuessa. Voidaan myös ajatella, että uusista asiakkaista miehet ja naiset jättivät ajanvarauksen käyttämättä yhtä todennäköisesti, mutta asiakkuuden jatkuessa miehet jättivät naisia useammin ajanvarauksen käyttämättä. Lannistuvatko miehet elämäntilanteensa kenties naisia helpommin, eivätkä kokeneet sosiaalityötä omalle tilanteelleen tarpeellisena samalla tavoin kuin naiset? Tai voisiko olla mahdollista, että sosiaalityö syrji miehiä enemmän kuin naisia? Suurin osa Tampereen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöistä on naisia ja tämä saattaa vaikuttaa siihen, että naiset kokevat asioinnin miehiä luontevampana. Olisiko miesten mahdollisesti helpompi asioida miespuolisen sosiaalityöntekijän vastaanotolla?

Miesten ajanvarauksen käyttämättä jättämisellä ei nähty yhteyttä asiakkuuden kestoon samalla tavoin kuin naisten kohdalla. Naisista yli 30-vuotiaat jättivät ajanvarauksen käyttämättä nuoria naisia useammin silloin, kun asiakkuus oli kestänyt yli vuoden. Naisten kohdalla toistuu sama olettama, että pitkäaikainen asiakkuus vaikeuttaa mahdollisesti asiakkaan elämäntilannetta ja hän ei kokenut saavansa sosiaalityöstä tarvitsemaansa apua. ( $p=0.036$ )

### **Toimeentulotuki**

Asiakkaiden toimeentulotukea käsitellään Tampereella sekä etuuskäsittelijöiden että sosiaalityöntekijöiden toimesta. Sosiaalityöntekijän toimeentulotukiasiakkaat olivat keskimäärin enemmän yli vuoden ajan asioineita verrattuna toimeentulotukiyksikön asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijät halusivat mahdollisesti käsitellä asiakkaan toimeentulotuen asiakkuuden pitkittyessä ja ongelmien lisääntyessä asiakkaan elämässä. ( $p=0.015$ )



Uusista asiakkaista vajaa neljännes ei hakenut toimeentulotukea ja aiemmin asioineista noin 90 % haki toimeentulotukea. Aikaisemmin asioineiden kohdalla (60 %) toimeentulotukea käsiteltiin enemmän sosiaalityöntekijän toimesta kuin uusien asiakkaiden kohdalla (54 %). ( $p=0.000$ ) Uusien asiakkaiden osuus oli suurin heidän joukossaan, ketkä eivät hakenneet toimeentulotukea (37 %). Kirjallisesti toimeentulotukea hakevien keskuudessa uusia asiakkaita oli 20 % ja sosiaalityöntekijän käsitellessä toimeentulotuen uusia asiakkaita oli vain 10 %. ( $p=0.000$ ) Tämäkin tukee edellisen kappaleen havaintoa siitä, että sosiaalityöntekijän käsittelemä toimeentulotuki käsitti enemmän jo aiemmin aikuissosiaalityössä asioineita asiakkaita.

Ennako-oletuksena voidaan pitää sitä, että toimeentulotuen kirjallisella käsittelyllä saattaa olla yhteys siihen, etteivät asiakkaat kokeneet sosiaalityöntekijällä asioimista tärkeänä, koska heidän raha-asioitaan ei käsitelty enää ajanvarauksella kuten aikaisemmin. Mutta sillä, että toimeentulotuki käsiteltiin pääsääntöisesti kirjallisesti toimeentulotuen yksikössä, ei nähty suoranaista yhteyttä siihen, että asiakas ei asioinut sosiaalityöntekijän luona. Tämän selittää se, että myös sosiaalityöntekijät käsitelivät asiakkaiden toimeentulotukea, varsinkin jo aiemmin asioineiden, eikä toimeentulotuen kirjallinen käsittely ollut tässä valossa ainoa syy, miksi asiakkaat eivät kokeneet sosiaalityöntekijällä asioimista tärkeänä.

Sosiaalityöntekijä käsittelee suurimmaksi osaksi alle 30-vuotiaiden asiakkaiden toimeentulotukea. Miesten keskuudessa sosiaalityöntekijän käsittelemästä toimeentulotuesta 73 % oli alle 30-vuotiaiden miesten ja loput olivat 30–49-vuotiaiden miesten toimeentulotukea. Sosiaalityöntekijä ei käsitellyt lainkaan 50–59-vuotiaiden miesten toimeentulotukea. Naisten kohdalla nuorten naisten osuus oli 69 %, 30–49-vuotiaiden osuus 13 % ja 18 % oli 50–59-vuotiaita naisasiakkaita. ( $p=0.037$ ) Verrattaessa tuloksia prosentuaalisesti koko aineistoon, havaitaan että sosiaalityöntekijä käsittelee keskimäärin enemmän alle 30-vuotiaiden miesten sekä 50–59-vuotiaiden naisten toimeentulotukea. Keskimäärin vähemmän sosiaalityöntekijä käsittelee alle 50-vuotiaiden naisten sekä yli 30-vuotiaiden miesten toimeentulotukea.

Toimeentulotukea hakevien tulottomien osuus oli noin 60 % riippumatta siitä, käsiteltiinkö asiakkaan toimeentulotuki etuuskäsittelijän vai sosiaalityöntekijän toimesta. Mielenkiintoista oli, että heidän joukossaan, jotka eivät hakenneet toimeentulotukea, hieman yli puolet asiakkaista oli tulottomia. ( $p=0.004$ ) Heistä lähes 80 % oli alle 30-vuotiaita, joiden voidaan mahdollisesti ajatella saavan taloudellista tukea vanhemmiltaan. Tai toisaalta on

mahdollista, etteivät he kyenneet hakemaan toimeentulotukea kirjallisesti ja koska sosiaalityöntekijän ajanvaraus jäi käyttämättä, he eivät voineet hakea sitä myöskään sosiaalityöntekijänsä kautta.

Toimeentulotuen käsittelyssä ja asiakkaan mielenterveysongelmissa nähtiin olevan yhteys, sillä etuuskäsittelyn asiakkaista noin puolella esiintyi mielenterveysongelmia. Mielenterveysongelmista kärsiviä oli enemmän sosiaalityöntekijän käsitellessä asiakkaan toimeentulotuen, heidän osuutensa kaikista sosiaalityöntekijän toimeentulotukiasiakkaista oli 63 %. ( $p=0.002$ ) Tästä tuloksesta voidaan havaita, että sosiaalityöntekijä huolehti enemmän mielenterveysongelmaisten asiakkaiden toimeentulotuesta, mutta senkään ei nähdä estävän ajanvarauksen käyttämättä jättämistä.

## **Yhteenveto**

Tilastoaineiston perusteella asiakkaita, jotka eivät tule ajanvaraukselle, voidaan hieman profiloida, mutta se ei välttämättä kuvasta yksinomaan kyseistä asiakaskuntaa. Tämän aineiston asiakkaiden ongelmat ovat samankaltaisia kuin koko aikuissosiaalityön asiakaskunnalla, myös heillä ketkä asioivat sosiaalitoimessa. Voidaan sanoa, että pitkittynyt ongelmallinen elämäntilanne, johon kuuluu muun muassa päihde- ja mielenterveysongelmia sekä asunnottomuutta, saattavat vaikuttaa siihen, ettei asiakas asioi sosiaalitoimessa. Näitä ongelmia esiintyy erityisesti 30–49-vuotiaiden keskuudessa. Nuorilla, alle 30-vuotiailla, ei havaittu olevan yhtä suuria ongelmia. Heidän keskuudessaan suurempia ongelmia vanhempaan ikäluokkaan verrattuna olivat ammattikoulutuksen puute sekä tulottomuus.

Nuorten osuus koko aineistosta oli suuri, mikä selittyy suurelta osin sillä, että Tampereen aikuissosiaalityössä painotetaan juuri heidän asiakkuuksiinsa. Alle 25-vuotiaiden asiakkaiden määrä oli 46,4 % kaikista aikuissosiaalityön asiakkaista aikavälillä 1.1.–31.7.2011. Koska heidän osuutensa koko aikuissosiaalityön asiakaskunnassa oli suurin, kaikkien elämäntilanne ei ollut yhtä ongelmallinen kuin heitä vanhempien, joista kaikki eivät välttämättä pääse asioimaan sosiaalitoimeen. Nuorten ongelmallisiin tilanteisiin puututaan herkemmin ja heidän asiakkuuteensa riittävät mahdollisesti ”pienemmät syyt”, kuin vanhemman ikäluokan kohdalla. Tämä saattaa selittää myös sen, että vanhemman ikäluokan ongelmat olivat vakavampia, mikä havaittiin jo edellisessä luvussa.

Tämä asiakkaiden profilointi heidän ongelmiansa mukaan on ihmisten kategorisointia, joka muodostaa helposti negatiivisuusloukkuja, joista Pohjola (2010, 37) on puhunut. Asiakkaiden jaottelu heidän ongelmiansa mukaan on harhaanjohtavaa, eikä se anna todellista kuvaa ihmisten elämäntilanteista. Aineiston asiakaskunta koostuu erilaisista asiakkaista, joiden tilanteet koostuvat erilaisista ongelmista sekä voimavaroista. Mikäli tämän aineiston asiakkaat voitaisiin jakaa kategorioihin, heidän tilanteisiinsa olisi helppo puuttua. Näin voitaisiin havaita ne riskiryhmät, jotka eivät tule ajanvaraukselle. Mutta koska ihmisen elämä koostuu niin monesta osa-alueesta, erilaisia kategorioita erilaisista ongelmien ja voimavarojen yhdistelmästä syntyy niin paljon, että niiden käyttäminen on mahdotonta. Ongelmien kautta tehtävällä kategorisoinnilla palvellaan järjestelmän tarpeita, mutta tällöin jää helposti huomioimatta yksilö oman elämänsä subjektina kuten Pohjola (2010, 35) totesi. Tämän vuoksi on mietittävä tarkkaan, miten asiakkaita ryhmitellään siten, että se palvelee sekä palvelujärjestelmää että asiakasta. Kategorisointi auttaa siinä tilanteessa, kun se on kaikkia osapuolia hyödyttävä.

### **6.3 Asiakkaiden näkemykset Tampereen sosiaalitoimesta**

Haastatteluissani kysyin asiakkailta mitä heillä on sanottavanaan Tampereen sosiaalitoimesta risuja ja ruusuja -tyyppisesti. Lisäksi kysyin, mitkä tekijät he kokevat tärkeinä aikuissosiaalityössä. Tähän kysymykseen vastanneista asiakkaista 53 % piti tärkeänä sosiaalityöntekijältä saatua apua ja 43 % asiakkaista halusi käsitellä toimeentulotukea sosiaalityöntekijän ajanvarauksella. Loput (4 %) tähän kysymykseen vastanneista asiakkaista eivät halunneet tulla ajalle. Esittelen asiakkaiden vastaukset tässä luvussa ja samalla tutkimuksen lukijalle selviää mitä asioita asiakkaat arvostavat ja kokevat tärkeinä Tampereen aikuissosiaalityössä ja mitä pitävät huonona. Tämä luo pohjan tutkimuksen jatkolle. Esittelen tässä luvussa myös asiakkaiden vastauksia siitä, kokivatko he sosiaalipalveluiden olevan helposti saatavilla sekä tiesivätkö he yleensä ajanvarauksen syyn.

Vastauksissa oli samankaltaisuuksia, mutta myös eroavaisuuksia ja niissä pohdittiin myös yleisesti Suomen sosiaaliturvajärjestelmää. Eräs asiakkaista sanoi, että *”Suomihan on paratiisi, kun sen vaan hoggaa. Kaikki on mahdollista, eikä oikeasti ole kiire mihinkään.”* Asiakas kertoi siitä, kuinka Suomessa *”ihmisistä pidetään huolta”* ja *”Suomi voisi toimia lippulaivana koko maailmalle”*. *”Meidän mallia voitaisiin näyttää kaikille ja viedä lähim-*

*mäisestä välittämistä eteenpäin*”. Hänen mukaansa Suomen perusmalli on hyvä, mutta sen eteenpäin viemiseen ja siitä tiedottamiseen tarvittaisiin vahvoja johtajia.

Haastattelemani asiakkaat kokivat pääosin tärkeänä aikuissosiaalityöntekijän luona käymisen. Heidän puheistaan kävi ilmi, että he tulivat vastaanotolle sosiaalityöntekijältä saadun avun ja tuen vuoksi sekä toimeentulotuen käsittelyn vuoksi. Osa asiakkaista sekoitti aikuisosiaalityön ja etuuskäsittelyn, mutta usein keskustelun edetessä selveni mistä yksiköstä asiakas puhui. Asiakkaiden vastauksissa kävi ilmi myös se, etteivät kaikki halunneet mennä ajanvaraukselle, koska kokivat sen hyödyttömänä. Mikäli he menivät tapaamaan sosiaalityöntekijää, he tekivät sen pakosta, rahan takia tai jos heille tuli jotakin erityistarvetta.

Nummelan (2011, 84) tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että aikuissosiaalityön asiakkaat odottivat inhimillistä ja tasavertaista kohtelua. He odottivat hallinnolta asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämistä, vuorovaikutusta ja luottamusta ja toivat esiin myös vaikeudet muutoksen hakemisessa. Asiakkaat kaipasivat tietoa oikeuksista ja etuuksista ja niiden yhteensovittamisesta sekä siitä miksi etuuksia ei myönnetä. Tässä luvussa käydään läpi Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja voidaan havaita täyttyvätkö Nummelan esittämät asiakkaiden odotukset Tampereella.

### **Ruusuja aikuissosiaalityölle**

Monet asiakkaat antoivat ruusuja aikuissosiaalityölle, joka on auttanut heitä. He pitivät tärkeänä tällaisen järjestelmän olemassa oloa. Aikuissosiaalityö auttoi silloin kun apua tarvitsi. Sosiaalityöntekijää pidettiin erityisen tärkeänä mielenterveyskuntoutujille, joita sosiaalityöntekijä pystyy ohjaamaan tarvittaessa eteenpäin saamaan oikeanlaista apua, mikäli ei itse osaa auttaa asiakasta. Eräs asiakas kertoi olleensa jossakin elämänvaiheessa pahasti syrjäytynyt ja aloittanut tuolloin sosiaalityöntekijän luona käynnit. Hänellä oli *”valloisa kuva aikuissosiaalityöstä”*, joka oli auttanut häntä itseään. Asiakkaat kokivat henkilökohtaisen asioinnin sosiaalityöntekijän luona tärkeänä. Yksi haastateltavista kertoi, että aikuissosiaalityössä *”edetään asiakkaan ehdoilla”* joka on hyvä asia. Eräs asiakas kertoi hänen tapaamiensa *”sosiaalityöntekijöiden olleen ihmisiä, kun sinne on mennyt avoimin mielin”*. Hän oli saanut hyvää kohtelua sosiaalitoimessa ja kertoi voivansa puhua rehellisesti mennessään sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Asiakas kertoi luottavansa paljon sosiaalityöntekijään, *”ihmiseen pöydän toisella puolella”*, henkilökohtaisella ajanvarauksella.

Asiakkaat halusivat tulla ajanvaraukselle, koska kokivat tärkeänä myös itse asiakastilanteen sosiaalityöntekijän kanssa. Eräs asiakas sanoi, että meni ajanvaraukselle sen vuoksi että *”tuli lähdettyä ulos”*. Haastatteluissa kävi myös ilmi, että sosiaalityöntekijät kyselivät tärkeitä asioita, joita oli myös itse hyvä pohtia. Monet asiakkaat kertoivat heidän sosiaalityöntekijänsä olleen mukava ja jonka kanssa oli helppo asioida. Sosiaalityöntekijän luona käyminen koettiin siis myös mukavaksi tilanteeksi, jolloin pääsi juttelemaan toisen ihmisen kanssa. Asiakkaat toivat esiin myös sen, että oli tärkeää huomata kuinka työntekijä välittää asiakkaasta ja että hän oli asiallinen ja huomasi asiakkaan kokonaistilanteen sekä tämän tarpeet. Monet asiakkaat puhuivat siitä, että riippui sosiaalityöntekijästä millaista apua tältä sai. Koettiin tärkeänä, että sosiaalityöntekijä pysyi samana, eikä vaihtunut kuten etuuskäsittelijä. Itselleni tuli sellainen olo, että juuri saman työntekijän pysyminen vaikutti osaltaan siihen, että sosiaalityöntekijöihin suhtauduttiin myönteisemmin verrattuna etuuskäsittelijöihin.

Sosiaalityöntekijältä kaivattiin konkreettista apua, hän saattoi esimerkiksi soittaa asiakkaan puolesta asiakkaan tämän vuokranantajalle ja selvittää vuokranmaksujen tilannetta ja pyytää lisää maksuaikaa. Asiakkaat kokivat sosiaalityöntekijän sanan painavan enemmän kuin heidän omansa ja siitä olevan sen vuoksi enemmän apua. Käytännön apua ja yleistä tietoa sosiaalipalveluista kaivattiin varsinkin asiakkuuden alussa ja nuorten keskuudessa. Eräs asiakas sanoi, että silloin kun tuli täysi-ikäiseksi kaikki oli epäselvää ja sosiaalityöntekijä auttoi monessa asiassa. Sitten, kun asioiden hoitamisessa pääsi alkuun ja asiat sai sujumaan, oli helpompaa asioida kirjallisesti. Eräs asiakas mainitsi menevänsä ajanvaraukselle välillä *”ihan mielenkiinnosta kuuntelemaan olisiko sosiaalityöntekijä keksinyt hänelle jotakin tekemistä”*, esimerkiksi opiskelu- tai työpaikkaa.

Eräs asiakas kertoi, että jos hänellä jää ajanvaraus käyttämättä, sosiaalityöntekijä soittaa hänelle ja kysyy kuulumisia. Asiakkaan asiat onkin saatu hoidettua näin myös puhelimitse ja hän on kokenut sen erittäin toimivana käytäntönä. Kun hänellä oli jäänyt useampia aikoja käyttämättä, hän sopi sosiaalityöntekijänsä kanssa että hänelle lähetetään postitse muistutus noin viikkoa ennen ajanvarausta. Tämä muistutus on auttanut häntä ja hän kokeekin tärkeänä, että löydetään erilaisia ratkaisumalleja hankaliin tilanteisiin. Asiakas kertoi, että käyttämättä jäänyt ajanvaraus aiheuttaa toivottoman ja epäonnistuneen olon, mikä aiheut-

taa turhautumista ja itseensä pettymistä. Muistutuksen avulla tätä turhautumisen tunnetta saadaan torjuttua.

Hyvinä sosiaalityöntekijöinä pidettiin heitä, ketkä olivat mukavia, kuuntelivat asiakasta ja veivät hänen asioitaan eteenpäin, eivätkä ”jättäneet niitä pöydälle lojumaan”. Asiakkaat kokivat tärkeänä, että sosiaalityöntekijä huomioi hänen tilanteensa kokonaisuutena, mikä ei ole etuuskäsittelyssä mahdollista kun asiakasta ei tavata henkilökohtaisesti. On tärkeää kartoittaa koko asiakkaan elämäntilanne ja palvelusuunnitelman tekeminen sai ruusuja. Tuolloin voi nousta esiin sellaisia asioita, mitä asiakas tai työntekijä ei ollut tullut mietti-neeksi. Sekä sosiaalityöntekijät että projektityöntekijät saivat ruusuja. Hyvää suhdetta sosi-aalityöntekijään pidettiin tärkeänä asiana, joka helpotti sosiaalitoimessa asiointia.

Anu Muuri on myös havainnut, etteivät asiakkaat ole kiinnostuneita pelkästään saamastaan etuudesta, vaan myös asiakasprosessista. Asiakkaita kiinnostaa, miten heihin suhtaudutaan asiakkaana, otetaanko heidän näkemykset huomioon ja onko palvelu kohteliasta. (Muuri 2009, 61.) Myös Pohjola (2010, 53) on tuonut esiin asiakkaiden kohtelun sosiaalityössä. Hänen mukaansa asiakas odottaa että asiakastilanteessa työntekijä kuuntelee häntä avoi-mesti ja käyttää hänen kanssaan selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaille on tärkeää, että heistä välitetään ja että heitä kohdellaan inhimillisesti ja ymmärtäväisesti. Työntekijöi-den tulee ottaa asiakkaan asiat tosissaan sekä huomioida ihmisen tilanne kokonaisuudes-saan, jottei se huku monien palvelujen verkostossa. Asiakas toivoo saavansa tilanteessaan apua, jota toimenpiteitä, suoritteita ja palvelutuotteita mittaava palvelujärjestelmä ei aina pysty antamaan.

Aikuissosiaalityön palvelun koettiin olevan Tampereella ”asiallista”, mutta työntekijöiden koettiin ”vain olevan töissä sosiaaliasemalla” ja heidän nähtiin tekevän töitään resurssien puitteissa. Eräs asiakas totesi, etteivät sosiaalityöntekijät mitään ”kaupunginjohtajia ole”, eivätkä työntekijät voi vaikuttaa siihen kuinka paljon resursseja oli käytössä. Muiltakin asiakkailta herui ymmärrystä sosiaalitoimea kohtaan. He tiedostivat sosiaalitoimessa vallit-sevan resurssipulan ja siitä johtuvan kiireen niin aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla kuin toimeentulotuen yksikössä.

Toimeentulotuen käsittely tuli esiin monien asiakkaiden haastatteluissa. He kokivat sosiaa-lityöntekijän luona asioimisen tärkeänä, koska pystyivät tuolloin keskustelemaan myös

toimeentulotukeen liittyvistä asioista. Asiakkaat kertoivat toimentulotuen hakemisen olevan ajanvarauksella mahdollista ja he kokivat sen tärkeänä, koska tällöin sai heti selville esimerkiksi sen, mihin kaikkeen toimeentulotukea saattoi saada ja miten omat tulot huomioidaan toimeentulotuen laskemisessa. Rahallisen avun saaminen koettiin nopeammaksi ja helpommaksi, kun esimerkiksi täydentävästä toimeentulotuesta keskusteltiin sosiaalityöntekijän kanssa kirjallisen hakemuksen lähettämisen sijaan. Varsinkin juuri täydentävän toimeentulotuen käsittely koettiin tärkeänä osana sosiaalityöntekijän ajanvarausta. Usein sosiaalityöntekijä oli tietoinen asiakkaan elämäntilanteesta ja todellisista tarpeista, muun muassa terveydentilasta ja asumisesta, ja sosiaalityöntekijän koettiin myöntävän helpommin täydentävää toimeentulotukea etuuskäsittelyyn verrattuna. Sosiaalityöntekijän koettiin olevan inhimillisempi asiakkaan tilannetta tarkastellessa ja myöntäessä täydentävää toimeentulotukea. Asiakkaat toivat esiin sen, että heidän on vaikea selvittää tilannettaan kirjallisesti toimeentulotuen hakemuksessa, esimerkiksi hakiessaan täydentävää toimeentulotukea.

Monet asiakkaat toivat esiin kirjallisen käsittelyn vaikeudet ja halusivat mieluiten asioida sosiaalityöntekijällä toimeentulotukea hakiessaan. Maksusitoumusten myöntäminen esimerkiksi lääkkeisiin ja bussikorttiin saattoi aiheuttaa hankaluuksia kirjallisessa käsittelyssä ja asiakkaat saattoivat olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä toimeentulotuen päätöksen saadessaan ja pyytää maksusitoumusta häneltä. Useat asiakkaat olivat ymmärtäväisiä sen suhteen, etteivät etuuskäsittelijät tunne asiakkaan tilannetta käsittelijän vaihtuessa lähes jokaisen päätöksen kohdalla, mutta asia tuntui silti hankalalta ja aiheutti asiointiin hankaluuksia.

Asumisesta johtuvat vaikeudet vaikuttivat myös siihen, että asiakas halusi asioida henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijällä ja keskustella tämän kanssa toimeentulotuesta. Haastatte- luissa tuli esiin, että sosiaalityöntekijän kanssa asiakas kykeni keskustelemaan muuttopro- sessista ja siitä mihin asiakas saattoi saada toimeentulotukea. Tärkeää oli saada asioita vi- reille ja viedä niitä eteenpäin yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Yhteenvetona voin todeta, että asiakkaat arvostivat aikuissosiaalityössä henkilökohtaista asiointia ja asiakkaan ehdoilla etenevää työskentelyä. Tärkeää oli, että asiointia räätälöitiin asiakkaan tilanteen mukaan ja etsittiin erilaisia ratkaisumalleja. Asiakkaiden mielestä hyvä sosiaalityöntekijä huomioi asiakkaan tilanteen kokonaisuutena ja hoiti oikeasti asiakkaan

asioita. Työntekijöitä ei kuitenkaan nähty ”*ihmeiden tekijöinä*”, vaan asiakkaan olivat tietoisia heidän käytössään olevista rajallisista resursseistaan. Myös Juhilan (2006, 104–106) mukaan asiakkaat kaipaavatkin heille yksilöllisesti räätälöityjä palveluja. Juhila on todennut, että koska aikuissosiaalityön asiakkaiden marginaalisuuden paikat ovat keskenään erilaisia, heitä ei voida kohdata sosiaalityössä samalla tavoin. Sosiaalityön tuleekin perustua ihmisten välisiin eroihin ja niiden ehdoilla tapahtuvaan työskentelyyn, eikä ihmisten yhdenmukaistamiseen, poikkeavuuksien kontrolliin tai paternalistiseen huolenpitoon. Ihmisten ongelmat, kuten työttömyys, päihdeongelmat, asunnottomuus tai toimeentulotukiasiakkuus, vaikuttavat hänen elämäänsä, toimijuuteen sekä yksilölliseen tilanteeseen. Sosiaalityön tulisikin kuunnella ja ymmärtää asiakasta asiakkaan omasta elämäntilanteestaan käsin ja räätälöityä asiakkaalle sopivaksi.

Lisäksi asiakkaiden vastauksissa korostui sosiaalityöntekijältä saatu apu ja tuki. Oli tärkeää päästä keskustelemaan asioista, vaikeistakin asioista keskustelu oli tärkeää ja sosiaalityöntekijän oli hyvä puuttua juuri asiakkaan elämäntilanteessa oleviin vakaviin ongelmiin. Sosiaalityöntekijältä kaivattiin monenlaista apua, niin konkreettista apua kuin keskusteluapuaakin. Asiakkaan näkökulmasta sosiaalityö onkin hänen konkreettisiin tarpeisiinsa vastaamista, vuorovaikutuksen kautta tulleita kokemuksia ja kohtaamisesta johtuvia asioita sekä muutoksia. Sosiaalityön tehtäviin asiakkaan mielestä kuuluivat sosiaaliasioiden hoito sekä sosiaalinen kanssakäyminen. (Kulmala ym. 2003,140.)

Vaikka aikuissosiaalityöstä on Tampereella eriytetty toimeentulotuen käsittely, se on edelleen jossain määrin osa aikuissosiaalityötä. Asiakkaat kokivat tärkeänä, että ajanvarauksella saatettiin käsitellä myös toimeentulotukea, varsinkin täydentävää toimeentulotukea. Kirjallinen asiointi koettiin hankalana ja se, että oma sosiaalityöntekijä tunsi asiakkaan elämäntilanteen, helpotti toimentulotuen hakemista.

Lama 1990-luvulla vaikutti suomalaiseen sosiaalityöhön jättäen siihen pysyviä muutoksia. Laman aikana toimeentulotuen asiakasmäärä lähes kaksinkertaistui. Samaan aikaan tapahtui työn rationalisointia suurten asiakasmäärien vuoksi. Aiemmin sosiaalityöntekijät huolehtivat asiakkaiden asioista kokonaisvaltaisesti, mutta asiakkaiden lisääntyessä toimeentulotuen käsittelyä siirrettiin osaksi toimistosihtheerien työtä. Tämän muutoksen seurauksena pahimmin syrjäytyneet asiakkaat jäivät lähinnä toimistohenkilökunnan asiakkaiksi. Osa aikuissosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että toimeentulotuen käsittely on osa sosiaalityö-



tä. Toimeentulotuen myöntämisen kautta asiakas voi saada myös muuta tarvitsemaansa apua. (Mäntysaari 2006, 118–119.) Myös Tampereen aikuissosiaalityössä on havaittavissa kahta eri käytäntöä sosiaalityöntekijöiden kesken. Osa sosiaalityöntekijöistä kokee edelleen toimeentulotuen käsittelyn olevan osa sosiaalityötä, kun taas toisten mielestä toimeentulotuen käsittely kuuluu pelkästään etuuskäsittelyyn.

### **Risuja aikuissosiaalityölle**

Sosiaalityöntekijöiden puhelinajat puhututtivat asiakkaita ja he kertoivat että sosiaalityöntekijää oli vaikea tavoittaa puhelimitse. Tämä yhdistettiin asiakkaiden puheessa sosiaalityötoimessa olevaan resurssipulaan. Koettiin, että sosiaalityöntekijän ”*sai kiinni hyvällä tuurilla*”. Eräs asiakas toi esiin sen, että siinä vaiheessa kun itsellä oli vaikea hetki ja sosiaalityöntekijälle soittaminen oli jo itsessään vaikeaa, tilannetta ei parantanut se, että työntekijää ei saanut kiinni. Hän kertoi, että ”*sosiaalityön positiivinen vaikutus muuttui negatiiviseksi silloin kun resursseja oli liian vähän*”. Asiakas toi esiin sen, ettei hänellä ollut suoraan valittavaa Tampereella tehtävästä aikuissosiaalityöstä, vaikka ”*kaikesta olisikin ollut helppo valittaa*”. Hän kuitenkin painotti sitä, että asiakkaan ei ollut aina helppo ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään, esimerkiksi silloin kun tarvitsi rahaa. Tässä tilanteessa asiakkaalle saattoi tulla entistä vaikeampi olo, kun hän ei saanut työntekijää kiinni. Hän koki myös, että Tampereella elää sellainen myytti, jonka mukaan ”*sosiaalitoimen asiakas on aina pummi*”. Tämän sanottuaan asiakas pohti myös hänen oman asenteensa voivan vaikuttaa tähän ajatukseen, koska hänelle itselleen avun hakeminen oli noloa. Itselleni tuli sellainen olo, että asiakas koki avun hakemisen nöyryyttävänä. Kyseinen asiakas oli tulotomana terveydellisten syiden vuoksi, eikä yksinkertaisesti kyennyt hankkimaan tuloja, mutta koki että hänen ”*tulisi elättää itsensä*”.

Erityisesti aikuisten riippuvuus määritetään häpeälliseksi, koska riippuvuutta kuvaa keskenäisyys eli ei-vielä aikuisuus (Sennett 2004, 109, 113, 120). Hyvinvointivaltiomallin mukaisen ajattelun mukaan riippuvuus hyvinvointivaltiosta ei ole häpeällistä, koska kaikki kansalaiset ovat riippuvaisia sen tarjoamista palveluista ja etuuksista. Häpeällinen riippuvuus kohdistuu lähinnä tarveharkintaisiin etuuksiin ja palveluihin, kuten esimerkiksi toimeentulotuki ja päihdehuollon palvelut. Sosiaalityöntekijät auttavat kansalaisia tilanteissa, joissa ihmisen omat tuki- ja suojaverkot tai yhteiskunnan tarjoamat palvelut tai etuudet eivät ole riittäviä. Asiakkaat saattavat tarvita sosiaalityöntekijän huolenpidollista apua joko

tilapäisesti tai pysyvästi. (Juhila 2006, 169.) Tämä ilmiö on havaittavissa myös haastateltujen asiakkaiden kohdalla.

Aikuissosiaalityön asemalla asiointissa nähtiin Tampereella olevan myös parannettavaa. Asiakkaat toivat esiin sen, kuinka nöyryyttävää oli aamuisin odottaa ennen kello yhdeksää ovien avautumista porraskäytävässä, koska he eivät päässeet sisään odotusaulaan. Eräs asiakas koki, ettei heitä kunnioiteta kun heidän annetaan odottaa ovien ulkopuolella. Oli tärkeää, että asiakkaista välitettiin. Sama asiakas kuitenkin myös kehui sosiaaliasemaa ja sen työntekijöitä. Monet muutkin haastateltavat toivat esiin sekä hyviä että huonoja puolia. Asiakkaat nostivat myös esiin se, että oli tärkeää päästä ajanvaraukselle ajoissa.

Eräs asiakas koki ristiriitaisena tilanteen, jossa sosiaalityöntekijä oli sosiaaliasiamiehen kanssa eri mieltä asioista. Useampi haastatelluista asiakkaista oli ollut yhteydessä sosiaaliasiamieheen ja pyytänyt tältä apua sekä toimeentulotukiasioissa että sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle pääsyn suhteen. Ajanvaraukselle pääseminen olikin ongelma monen asiakkaan kohdalla ja se vaikeutti heidän asioidensa hoitamista. Ajanvaraukselle päästessä, sosiaalityön koettiin auttavan ja tukevan asiakasta.

Oli myös tärkeää, että sosiaalityöntekijä tunsi asiakkaan elämäntilanteen. Eräs asiakas kertoi asioineensa sosiaalityöntekijän sijaisen luona, joka ei tiennyt syytä asiakkaan ajanvaraukselle ja tapaaminen oli asiakkaan mukaan ollut sen vuoksi kummallinen. Myös Niskala (2008, 84) on todennut, että asiakkaan tullessa sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle, hän odottaa että työntekijä on valmistautunut hänen asioidensa monipuoliseen käsittelyyn.

Sosiaaliaseman sijainti vaikutti asiakkaiden mukaan siellä asiointiin. He kaipasivat alueille omia sosiaaliasemia ja kertoivat, että Hatanpäälle täytyy ”suunnistaa” kaukaa. Eräs asiakas toi esiin sen, että kaikki eivät edes tienneet nykyisen sosiaaliaseman sijaintia. Lähiöasemilla asiointi oli hänen mukaansa helpompaa, kun työntekijät olivat ”tuttuja ja sinne oli helppo mennä”. Alueellisten asemien lisäksi kaivattiin sitä, että oma sosiaalityöntekijä käsitteli asiakkaan toimeentulotuen. Erään haastateltavan mukaan ”tämä systeemi pitäisi muuttaa sellaiseksi kun se oli”. Sosiaalitoimen nähtiin olevan myös piilossa ja että se voisi olla helpommin tavoitettavissa, koska asiointi on hankalaa.

Osalla asiakkaista oli todella negatiivinen kuva aikuissosiaalityöstä, sen koettiin olevan turhaa ja sosiaalityöntekijöiden toiminnan huonoa. Eräs asiakas kertoi, että ”*sosiaalityöntekijä vittuili ja oli törkeä*”, ja asiakas lähti sen vuoksi pois kesken ajanvarauksen. Sosiaalityöntekijä oli pyytänyt käytöstään anteeksi, mutta se ei korjannut tilannetta jatkossa. Asiakkaat toivat esiin, että kaikki sosiaalityöntekijät eivät tuntuneet olevan päteviä ammattiinsa. Erään asiakkaan mukaan ”*voitaisiin valikoida paremmin kuka pääsee ammattiin*”, koska kaikki eivät sovi sosiaalityöntekijöiksi. Toivottiin myös, että ennen kuin asiakasta alettiin ”*moralisoida*”, voitaisiin kuunnella mitä asiakkaalla itsellään on sanottavaa ja mitä hän oli tehnyt tilanteensa parantamiseksi.

Asiakas, jolla oli ollut huono sosiaalityöntekijä, oli tyytyväinen siitä, ettei hänellä itsellään ollut kovin ”*pahaa tilannetta*” ja että juuri hän sai huonon työntekijän, eikä sellainen henkilö jolla oli häntä pahempia ongelmia. Asiakkaat toivoivat sosiaalityöntekijältä käytännön tason apua ja neuvoja, esimerkiksi lomakkeiden täyttämässä ja eri palvelumuodoista kertomisessa. Kaikki sosiaalityöntekijät eivät asiakkaiden mukaan kertoneet tarpeeksi erilaisista palveluista ja tukimuodoista ja ”*niistä on pakko kuulla muilta tai lukea itse sosiaalilakia*”.

Eräs asiakas jaotteli mielestäni erittäin hyvin sosiaalitoimen asiakaspalvelussa olevat puutteet kolmeen osaan: lainsäädännöstä koituviin puutteisiin, organisaation toimintatavoista, työyhteisöstä ja työyhteisön kulttuurista johtuviin puutteisiin sekä työntekijän ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen. Jaottelin myös itse tutkimusongelmani ilmiöön vaikuttavat tekijät lähes samalla tavoin. Hänellä itsellään oli kokemusta siitä, että eläinten lääkärikuluja ei huomioida toimeentulotuesta, vaikka mikäli hän ei olisi hoitanut eläintä, olisi hän syyllistynyt tämän heitteillejättöön. Epäkohtia oli myös täydentävän toimeentulotuen myöntämisessä, tarveharkintaisuudessa esimerkiksi takautuvan toimeentulotuen myöntämisessä ja siinä mikä asiakkaan selitys nähtiin. Organisaation toimintatavat, esimerkiksi hankaluus saada työntekijöitä kiinni puhelimitse, vaikuttivat myös merkittävästi asiakkaan saamaan asiakaspalveluun. Asiakas esitti vastaajapalvelun käyttöönottoa, jonka mukaan työntekijän tavoittaminen olisi joustavampaa. Työyhteisön toimintatavat ja kulttuuri vaihtelevat kaupungeittain ja yksiköittäin ja ne vaikuttavat asiakastyöhön. Työntekijät ovat osa työyhteisöä ja ne ovatkin jossain määrin sidoksissa toisiinsa. Yksittäiset työntekijät tekevät asiakkaan kanssa tapahtuvaa työtä ja tässä työssä olevat ongelmakohdat onkin syytä eritellä omaksi epäkohdaksi.

Osa asiakkaista kertoi, että asioi sosiaalityöntekijän ajanvarauksella vain pakon vuoksi. Ainoana motiivina ajanvaraukselle menemiseen oli tällöin raha. Eräs asiakas toi esiin, että hänelle oli sanottu suoraan, ettei hänelle myönnetä toimeentulotukea, ellei hän asioi henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän luona. Muutamat asiakkaat kertoivat, ettei täydentävää toimeentulotukea ollut välttämättä mahdollista saada myöskään sosiaalityöntekijältä vaikka asioikin hänen luonaan.

Asiakkaiden haastatteluista kävi kokonaisuudessaan ilmi, että monet kokivat sosiaali-asiemalla asioinnin hankalana. Tähän olivat syynä muun muassa huonosti järjestetyt puhelinajat, aikuissosiaalityön asemalle sisälle pääseminen, sosiaali-asieman sijainti ja sen löytäminen ja ajanvaraukselle pääseminen. Avun hakeminen koettiin myös nolona ja asiakkailla oli tärkeää, että sosiaalityöntekijä tunsi asiakkaan tilanteen. Asiakkaat toivat myös esiin negatiivisia kokemuksia sosiaalityöntekijän työskentelystä.

Niskalan (2008, 88) mukaan sosiaalitoimisto on kohtaamispaikkana jännitteinen. Toimiston ovet voivat olla lukossa, ajanvarauskäytännöt ovat tiukkoja sekä odotusajat pitkiä. Varsinkin pitkät odotusajat voivat toimia kynnyksenä sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle pääsemiselle. Sosiaalityön säilyttää roolinsa viimesijaisena tukimuotona, kun se pitää kiinni byrokraattisesta rakenteesta. Mikäli asiakas odottaa pitkään sosiaalityöntekijän ajanvarausta, hänen tilanteensa saattaa huonontua ja pienistä taloudellisista ongelmista tai tukipalveluiden puutteesta voi syntyä tällä välin huomattavasti suurempi ongelma. Joustavalla toiminnalla, esimerkiksi päivystysluonteisella toiminnalla, sosiaalityö voi osoittaa arvostusta asiakkaiden pikaiseen tuen tarpeeseen. Nopealla sosiaalityön väliintulolla voidaan lyhentää asiakkuuden kestoa sekä vahvistaa asiakkaan omaa toimintavoimaa. Asiakkaat, jotka eivät olleet haastattelujen mukaan asioineet aikuissosiaalityöntekijän ajanvarauksella Tampereella, toivat esiin asiointiin liittyviä vaikeuksia. Saattaa olla mahdollista, että ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen oli vaikuttanut muun muassa se, että asiakkaan ongelmat olivat kasvaneet entistä suuremmiksi, kuten Niskala totesi, eivätkä asiakkaat ole kyenneet asioimaan sosiaalitoimissa.

Sakari Kainulainen (2006, 77–78) on tarkastellut tutkimuksessaan seurakuntien diakonia-työntekijöiden, Suomen Punaisen Ristin paikallisyhdistysten aktiivien sekä työttömien yhdistysten vetäjien näkemyksiä yhteiskunnan tilasta ja heidän asiakkaiden asemasta. Epä-

kohtina nousivat esiin taloudellisen toimeentulon ongelmat, viranomaisten toiminta sekä palveluiden toimivuus, yhteiskunnan eriarvoistuminen ja lasten sekä lapsiperheiden asema.

Viranomaistoimintaan liittyviin epäkohtiin lukeutuivat hidas päätöksenteko, sektoriajattelu, pitkät jonot sosiaalitoimeen, yrittäjän epävarma asema, tietosuoja, pakkohoidon puute, avuttoman heikko asema, heitteillejätto, jäykkä byrokratia, työttömien riittämätön sosiaaliturva, viranomaisten epäasiallinen toiminta, Kelan itsevaltius sekä vankien riittämätön toimeentulotuki. Tutkimustulosten mukaan työntekijät kokivat, että varsinkin mielenterveysongelmista kärsivät asiakkaat kokivat eniten epäkohtia. He kuuluvat heidän joukkoon, jotka eivät ole kykeneväisiä huolehtimaan itsestään ja ajamaan asioitaan viranomaisten kanssa. Tuloksista selvisi, että ihminen joka ei kykene ajamaan omia asioitaan viranomais-ten keskuudessa, saa huonompaa palvelua, kuin sellainen henkilö joka on tähän kykeneväinen. Viranomaistoiminta nähdäänkin ”viidakon lain” kaltaisena toimintana. Toisena asiakasryhmänä, jota kohdellaan puutteellisemmin, nähtiin päihdeongelmaiset ihmiset, koska päihdepalveluja ajetaan alas. (Kainulainen 2006, 80–82.) Kainulaisen esittämissä tutkimustuloksissa on yhtymäkohtia omiin tutkimustuloksiini. Erityisesti asiointiin ja byrokratiaan liittyvät vaikeudet ovat läsnä kummassakin tutkimuksessa. Näitä vaikeuksia ja asiointiin liittyviä ongelmakohtia tulee esiin tutkimukseni edetessä.

### **Risuja etuuskäsittelyyn**

Haastattelemani asiakkaat toivat monta kertaa esiin toimeentulotuen päätösten tekemisen viivästymisen seitsemästä arkipäivästä, joka on laissa säädetty aika toimeentulotuen käsittelemiselle. Toimeentulotukea hakevan henkilön on saatava tukea koskeva päätös seitsemän arkipäivän sisällä hakemuksen jättämisestä. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997.) Monet kertoivat omista kokemuksistaan ja siitä epätietoisuudesta, kun ei tiedä koska toimeentulotuki on maksussa. Asiakkaat toivat myös esiin sen, kuinka he voivat joutua lähettämään toimeentulotuen yksikköön samoja tositteita useamman kerran, kun päätöksen tekee lähes joka kuukausi eri etuuskäsittelijä.

Tilanteessa, jolloin asiakas ei tiedä koska toimeentulotuki on maksussa, hän ei voi suunnitella menojaan. Eräs asiakas toi esiin sen, että hänelle koitui hankaluuksia, kun ei saanut toimeentulotukea riittävän ajoissa eikä voinut maksaa vuokraansa ja viivästyneestä vuokranmaksusta seurasi ongelmia vuokranantajan kanssa. Hän asui yksityiseltä vuokratessa

asunnossa, eikä haluaisi sanoa että odottaa rahoja sosiaalitoimesta. Hän tuo esiin myös sen, ettei tiennyt, miten he, joiden ainoa tulonlähde toimeentulotuki on, pystyvät elämään mikäli toimeentulotukea ei maksetakaan ajoissa. Hän sai Kelan etuutta ja koki sen todella tärkeäksi, koska etuus maksettiin aina tiettyyn aikaan ja sen mukaan asiakas kykeni ennakoimaan tulevia maksuja. Rahan lainaaminen tuttavilta oli myös hankalaa, koska hän ei osannut sanoa koska kykenee maksamaan lainan takaisin. Osa asiakkaista oli kuitenkin ymmärtäväisiä ruuhkan suhteen ja he ymmärsivät, etteivät työntekijät tahallaan viivästyttäneet hakemusten käsittelyä. Haastatteluissa tuotiin myös esiin, että laskut saattoivat hävitä kun ne toimitti toimeentulotuen yksikköön, jolloin asiakas ei voinut maksaa niitä. Asiakkaalle toimitettiin tällöin uudet laskut laskuttajan toimesta ja asiakkaan maksettavaksi kertyivät näin myös viivästymiskulut, joita ei huomioida toimeentulotuessa menona.

Byrokratiaa toivottiin haastatteluissa yksinkertaisemmaksi, jottei hakemusten ja liitteiden lähettäminen olisi niin monimutkaista. Eräs asiakas sanoi, että *”sosiaalisysteemi ei tällä tavalla toimi ja että sitä pitäisi uudistaa radikaalisti”*, hän peräänkuulutti byrokratian vähentämistä. Asiakkaat kokivat byrokratian hidastavan toimeentulotuen hakemista ja jopa estävän sen hakemisen, koska se oli liian vaivalloista.

Täydentävän toimeentulotuen ja tarveharkinnan käyttö herätti asiakkaista hämmennystä ja jotkut asiakkaat mainitsivat että heidän mielestään maahanmuuttajille myönnettiin herkemmin toimeentulotukea kantasuomalaiseen verrattuna. Eräs asiakas kertoi, että ymmärtää, että täytyy tutkia tarkasti kenelle toimeentulotukea myönnetään, mutta koki kuitenkin maahanmuuttajien saavan helpommin toimeentulotukea. Eräs asiakas toi esiin sen, että esimerkiksi terveydellisistä ongelmista kärsivällä oli helposti enemmän menoja ja niitä olisi hyvä huomioida enemmän toimeentulotuen laskelmassa. Sennetin (2004, 254) mukaan eriarvoisuus on osin väistämätöntä. Hyvinvointivaltio takaa tasa-arvoiset rakenteet, joissa on eriarvoisuutta hyväksyttävissä määrin. Hyvinvointivaltio ei takaa täydellistä tasa-arvoa. Asumiskustannusten huomioiminen oli haastateltavista osan mielestä liian matalaa, koska vuokra-asunnot olivat Tampereella kalliita ja kalliimman asunnon maksaminen itse vaikeutti ihmisen raha-asioiden hoitoa.

Asiakkaat toivoivat selkeämpää tietoa esimerkiksi siitä, minkä suuruinen tulo huomioidaan tulona toimeentulotuen laskelmassa. Haastateltavat kertoivat, että eri etuuskäsittelijät huomioivat erisuuruisia summia tulona toimeentulotuen laskelmassa. Tähän toivottiin selke-

ämpää linjaa. Myös eri liitteiden lähettämiseen toivottiin selkeämpiä ohjeita. Eräs asiakas toi esiin sen, että esimerkiksi verotietoja voitaisiin pyytää jo hyvissä ajoin, ettei niitä pyydetäisi lisäselvityksenä vasta vuoden viimeisen hakemuksen yhteydessä, jolloin hakemuksen käsittely viivästyy.

Vaihtuvat etuuskäsittelijät vaikeuttivat asiakkaiden asioimista toimeentulotuen yksikössä, koska asiakkaat olisivat halunneet keskustella oman päätöksen tehneen etuuskäsittelijän kanssa. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, koska puhelinajat vaihtelivat etuuskäsittelijöiden välillä, eikä asiakas tiennyt minä päivänä kukakin etuuskäsittelijä oli vastaamassa puhelimeen. Asiakkaat toivoivat myös, että etuuskäsittelijät lukisivat edellisiä päätöksiä tehdessään toimeentulotuen laskelmaa ja päätöstä, jotta he tietäisivät hieman enemmän asiakkaan tilanteesta. Monet asiakkaat toivat esiin esimerkiksi sen, että he eivät saaneet joka kuukausi maksusitoumusta lääkkeisiin, kuten olisivat tarvinneet.

Yhteenvetona haastatteluista voin todeta, että asiakkaat toivat esiin toimeentulotuen käsittelyyn liittyviä ongelmakohtia. Suurimpia näistä olivat toimeentulotuen päätöksen viivästyminen, liiallinen byrokratia ja epäselvyys tulojen huomioimisessa sekä täydentävän toimeentulotuen myöntämisessä. Asiakkaat toivoivat selkeämpiä ohjeita liitteiden toimittamisen suhteen. Etuuskäsittelijän vaihtuminen koettiin erityisen ongelmallisena ja haastateltavien vastauksista välittyi sellainen kuva, että mikäli etuuskäsittelijä olisi aina sama, tietyiltä ongelmakohdilta voitaisiin välttyä. Asiakkaat kokivat tärkeänä, että työntekijä tunsi hänen elämäntilanteensa, oli sitten kyse sosiaalityöntekijästä tai etuuskäsittelijästä.

Haastatteluistani kävi ilmi, että asiakkaat suhtautuivat kriittisesti etuuskäsittelyyn. Jotkut asiakkaat toivat esiin, että sieltä saa perustoimeentulotuen, mutta ei muuta. Nummelan (2011, 118) tutkimuksessa todettiin etuuskäsittelyjärjestelmän olevan hyvä ratkaisu ja sillä voidaan parantaa toimeentulotuen käsittelyä asiakkaan kannalta. Tutkimuksen mukaan, asiakkaille oli tärkeintä että asiakkuus alkaa. He eivät kokeneet ongelmana sitä, kuka heidät ensin ottaa vastaan, onko se esimerkiksi sosiaalityöntekijä vai etuuskäsittelijä. Sosiaaliasiamiesten mukaan usein ne asiakkaat, jotka eivät ole saaneet henkilökohtaista palvelua sosiaalitoimen työntekijältä, ottavat yhteyttä sosiaaliasiamieheen huonon kohtelun vuoksi.

Niskalan (2008, 133–134) väitöskirjatutkimuksessa nousi myös esiin se, että oma sosiaalityöntekijä on asiakkaalle tärkeä osa sosiaalityön prosessia. Jonkun omana olemisessa on

positiivinen arvolähtökohta, eikä tällöin olla kasvottomia sosiaalitoimen asiakkaita. Mikäli asiakas kohtaa vieraan sosiaalityöntekijän, hän kokee joutuvansa kertomaan samat asiat useampaan kertaan, minkä vuoksi hänelle ei jää riittävästi aikaa muiden sen hetkisten asioiden hoitamiseen ja huolien kertomiseen. Oletan, että samanlainen jonkun omana oleminen on tärkeää myös toimeentulotuen yksikössä asioinnissa ja oman etuuskäsittelijän asiakkaana oleminen vaikuttaisi positiivisesti asiakkaan asiointiin etuuskäsittelyssä. Kun asiakkaat asioivat kasvottomien ja jatkuvasti vaihtuvien etuuskäsittelijöiden kanssa, työntekijöiden toimintaa on mahdollisesti myös helpompi arvostella kuin tilanteessa, jolloin asiakkaat asioisivat henkilökohtaisesti etuuskäsittelijöiden luona.

Tampereen sosiaaliamiehen raportin mukaan yhteydenotot koskien toimeentulotukea ovat lisääntyneet kahdessa vuodessa 267 asiakastapauksella. Yhteydenottojen perusteella Tampereen toimeentulotukijärjestelmä ei ole toimiva järjestelmä. Sosiaaliamiehen arvioiden mukaan nykyinen järjestelmä vie kokonaisuutena enemmän resursseja kuin aikaisempi alueellinen sosiaaliamiatyö, koska toimeentulotukijärjestelmä työllistää myös muita toimijoita. Järjestelmä ei myöskään ole asiakaslähtöinen ja kirjallinen käsittely saattaa hankaloittaa asiakkaiden tilannetta. Asiakkailta ei ole omaa etuuskäsittelijää ja häneltä saatetaan pyytää samoja lisäselvityksiä useampaan kertaan kun viranhaltija vaihtuu. Käsitys asiakkaan kokonaistilanteesta jää puuttumaan kirjallisessa käsittelyssä. Asiakkaat jättävät käyttämättä huomattavan osan sosiaalityöntekijöiden ajanvarauksista sen vuoksi, kun tapaamisella ei enää käsitellä toimeentulotukea. Hajautettu toimintamalli johtaa siihen, että asiakas voi kokea tullessaan ”*pompotelluksi*” ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen näkemys voi jäädä puuttumaan. (Heimo & Einemäki 2012, 37–38.) Tutkimustuloksissani ja sosiaaliamiehen raportissa tulee esiin samanlaisia näkökulmia Tampereen toimeentulotuen yksiköstä. Tämä asiakkaan asioiden kokonaisvaltainen hoitaminen voikin olla yhtenä syytä siihen, miksi asiakas ei asioi aikuissosiaalityöntekijän ajanvarauksella.

### **Sosiaalipalvelujen saatavuus Tampereella**

Tekemissäni haastatteluissa kysyin asiakkailta sosiaalipalveluiden saatavuudesta, koska se liittyy myös tutkimukseni aihealueeseen. Asiakkaiden vastaukset jakautuivat karkeasti kolmeen osaan. Osan mielestä sosiaalipalvelut olivat helposti saatavilla (32 %), osan mielestä ne eivät olleet (36 %) ja osalla ei ollut tarkkaa mielikuvaa niiden saatavuudesta (32



%). SOS-hankkeen tekemän kyselyn mukaan 67 % kyselyyn vastanneista aikuissosiaalityön asiakkaista koki ajanvarauksen saamisen helpoksi. Ajanvarauksen saaminen oli vaikeaa 11 %:n mielestä ja 22 % asiakkaista ei osannut sanoa, oliko se helppoa vai vaikeaa. Asiakkaat, jotka kokivat ajanvarauksen saamisen vaikeana, toivat esiin sosiaaliaseman pitkät jonot ja sen että yhteydenotto sosiaaliasemalle oli vaikeaa, koska työntekijää ei saanut kiinni. Esiin tuli myös se tilanne, että asiakas oli perheellinen eikä saanut sen vuoksi ajanvarausta sosiaalityöntekijälle. (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hanke 2012.)

Haastatteleistani asiakkaista noin kolmannes oli sitä mieltä, että sosiaalipalvelut olivat helposti saatavilla ja että sosiaalityöntekijän vastaanotolle sai ajanvarauksen, jos sitä tarvitsi. Eräs asiakas kertoi, että hänen kohdallaan ajanvarauksen saaminen oli ollut helppoa, mutta joillekin muille se ettei pääse sosiaalityöntekijän vastaanotolle toimi kompastuskivenä, koska silloin joutui täyttämään kirjallisia toimeentulotuen hakemuksia. Hän itse koki juuri tämän hakemusten täyttämisen hankalana. Eräs asiakas sanoi, että saavutti sosiaalipalvelut internetsivujen kautta. Vastauksista kävi myös ilmi, että se kuinka nopeasti ajanvarauksen sai, riippui sosiaalityöntekijästä. Asiakkaiden vastauksissa oli eroja siinä, mikä oli nopeasti saatu ajanvaraus. Toisten mielestä oli nopeaa, kun ajan sai jo parin päivän päähän ja toiset pitivät aikaa nopeasti saatuna siinä tapauksessa, kun sitä ei tarvinnut odottaa kuukausia.

Asiakkaiden haastatteluissa tuli selkeästi esiin myös se, etteivät sosiaalipalvelut olleet helposti saatavilla. Haastateltujen asiakkaiden mukaan puhelimella oli vaikea tavoittaa työntekijöitä, niin sosiaalityöntekijöitä kuin etuuskäsittelijöitä. Puhelinaikoja pidettiin liian lyhyinä ja asiakkaat toivat esiin sen, että työntekijälle olisi ollut helpompaa esimerkiksi lähettää sähköpostia tai jättää soittopyyntö.

Haastatteluissa kävi ilmi, että myös ajanvarauksen saaminen sosiaalityöntekijälle koettiin hankalaksi. Eräs asiakas koki ”*pärstäkertoimen*” vaikuttavan siihen, saiko aikaa sosiaalityöntekijälle vai ei. Monet kertoivat menevänsä mielellään ajalle, jos sen saivat. Muutamat asiakkaat toivat esiin sen, etteivät olleet saaneet aikavarausta vaikka olivat yrittäneet sitä saada. Sosiaalityön avun nähtiin myös olevan piilossa, ehkä jopa tarkoituksella, koska apu on viimesijainen. Erään asiakkaan mukaan esimerkiksi Kela oli enemmän näkyvillä ja sosiaalitoimeen hänet johdateltiin usean eri tahon kautta. Asiakkailla, jotka kokivat ettei sosi-

aalityöntekijälle saanut helposti ajanvarausta, oli erilaisia mielikuvia siitä, kuinka pitkän ajan kuluttua aikavaraus tuli saada. Joidenkin asiakkaiden mielestä pitkä odotusaika oli kaksi kuukautta ja toisten mielestä kaksi viikkoa. Eräs asiakas mainitsi, että oli yrittänyt saada aikaa jo kaksi kuukautta, muttei sitä ollut vielä saanut.

Esille tuotiin myös, että aikuissosiaalityön keskittäminen yhteen paikkaan vaikutti asiointiin. Aiemmin alueilla asioidessaan asiakas sai toimeentulotuen päätöksen ja esimerkiksi maksusitoumuksen lääkkeisiin helpommin paikalliselta sosiaaliasemalta kuin hakiessa toimeentulotukea ja maksusitoumusta kirjallisesti. Varsinkin toimentulotuen yksikkö koettiin vaikeasti saatavilla olevaksi pitkien käsittelyaikojen ja työntekijöiden vaikean kiinnisaamisen vuoksi. Asiakkaat olivat olleet yhteydessä myös sosiaaliasiamieheen koskien toimeentulotuen käsittelyä ja sosiaalityöntekijälle pääsyä.

Eräs asiakas toi esiin sen, että ensimmäistä kertaa sosiaalitoimessa asioidessa hänellä oli vaikeuksia saada varattua aikaa puhelimitse ja sai puhelun läpi vasta toisena päivänä. Hän toi esiin puhelinvastaajapalvelun, johon olisi mahdollista jättää omat tietonsa, jolloin esimerkiksi sosiaalityöntekijä voisi soittaa asiakkaalle.

Kaikilla asiakkailla ei ollut tietoa siitä, pääsikö esimerkiksi sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle kuinka helposti, koska sosiaalityöntekijä varasi heille automaattisesti ajan. Osa asiakkaista puolestaan ei ollut yrittänytkään varata aikaa. Oli myös vaihtelevuutta siitä kuinka nopeasti ajan sosiaalityöntekijälle sai, koska välillä sen sai nopeammin ja välillä sitä joutui odottamaan. Asiakkaat toivat esiin sen, että ajanvaraukselle kyllä pääsi, mutta aikaa voi mahdollisesti joutua odottamaan, mikä saattoi vaikeuttaa omaa tilannetta.

Asiakkaat toivat esiin sen, että sosiaalipalveluista ei ollut tarjolla kovin paljon tietoa ja että ”niitä voisi mainostaa enemmän”. Jos asiakas ei ollut aiemmin asioinut sosiaalitoimessa, oli vaikea tietää mistä apua voi hakea. Ajanvarauksella sosiaalityöntekijältä sai tietoa siitä, millaista apua asiakas saattoi saada, mutta muuten sitä oli vaikea tietää. Oikeanlaisen avun saaminen asiakkaalle itselleen tuntui olevan hankalaa vain Internet-sivuja selaamalla, koska esimerkiksi terveydellisistä ongelmista kärsivät ihmiset eivät jaksaneet etsiä tarpeeksi tietoa ja apua. Tällöin paras vaihtoehto oli päästä keskustelemaan elämäntilanteestaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakkaat vertasivat Tampereen tilannetta muihin myös kaupunkeihin. Osan mielestä ajanvarauksen sosiaalityöntekijälle sai helpommin muualla ja osan mielestä jossakin toisessa kaupungissa oli puolestaan vaikeampaa päästä asioimaan sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Asiakkaat, joilla ei ollut kokemusta sosiaalityöntekijöiden ajanvaraukselle pääsemisestä, arvelivat ajan saamisen olevan hankalaa. Tämä perustui muun muassa heidän omiin kokemuksiinsa toimeentulotuen päätösten viivästymisestä sekä heidän tuttaviensa kokemuksiin.

Osa asiakkaista kertoi ymmärtävänsä sosiaalitoimen rajalliset resurssit, jonka vuoksi ajanvarauksille saattoi olla vaikea päästä. Eräs asiakas sanoi, että *”kyllä asiat rupeaa hoitumaan jos ne jämäkästi ottaa”*, eli hänen mielestään myös asiakkaalla itsellään oli mahdollisuuksia vaikuttaa omaan tilanteeseensa ja avun hakemiseen.

### **Tietääkö asiakas ajanvarauksen syyn?**

Ajanvarauksia annettiin asiakkaille monin eri tavoin ja se saattoi aiheuttaa asiakkaissa myös kysymyksiä siitä, minkä vuoksi hänelle oli annettu aika sosiaalityöntekijälle. Asiakas pystyi varaamaan ajan itse tai hänen oma sosiaalityöntekijänsä saattoi varata sen hänelle edellisen asioinnin yhteydessä. Ajanvaraus voitiin myös lähettää postitse asiakkaalle hänen oman sosiaalityöntekijän, etuuskäsittelijän tai jonkun muun tahon suosituksen kautta. Asiakas saattoi pyytää ajanvarausta toimeentulotuen hakemuksessaan ja aikavarauksia annettiin asiakkaan tietoon toimeentulotuen päätöksessä. Toimeentulotuen päätös koostuu osiosta, jossa kerrotaan mihin toimeentulotukea on haettu, perusteista josta selviää mitä tekijöitä päätöstä tehtäessä on otettu huomioon ja itse päätöksestä, jossa kerrotaan onko hakijalle myönnetty toimeentulotukea. Tämän jälkeen hakemuksen käsittelijä merkitsee perinnän, mikäli kyseessä on perintäpäätös, mihin säännöksiin päätös pohjautuu sekä tiedoksi ja toimintaohjeet asiakkaalle -kohdan. Usein myös sosiaalityöntekijän ajanvaraus on ilmoitettu toimeentulotuen päätöksen lopussa, tiedoksi ja toimintaohjeet -kohdassa. Tässä tilanteessa on mahdollista, ettei asiakas huomaa ajanvarausta toimeentulotuen päätöksestä, koska päätös saattaa olla useita sivuja pitkä. On mahdollista, että asiakas lukee päätöksen vain siihen saakka, missä ilmoitetaan onko hänelle myönnetty toimeentulotukea ja kuinka paljon.

Kysyin haastattelussa asiakkailta, olivatko he olleet tietoisia ajanvarauksen syystä, koska sekin saattoi vaikuttaa siihen tulivatko he ajalle. Mikäli he eivät tiedä ajanvarauksen syytä,

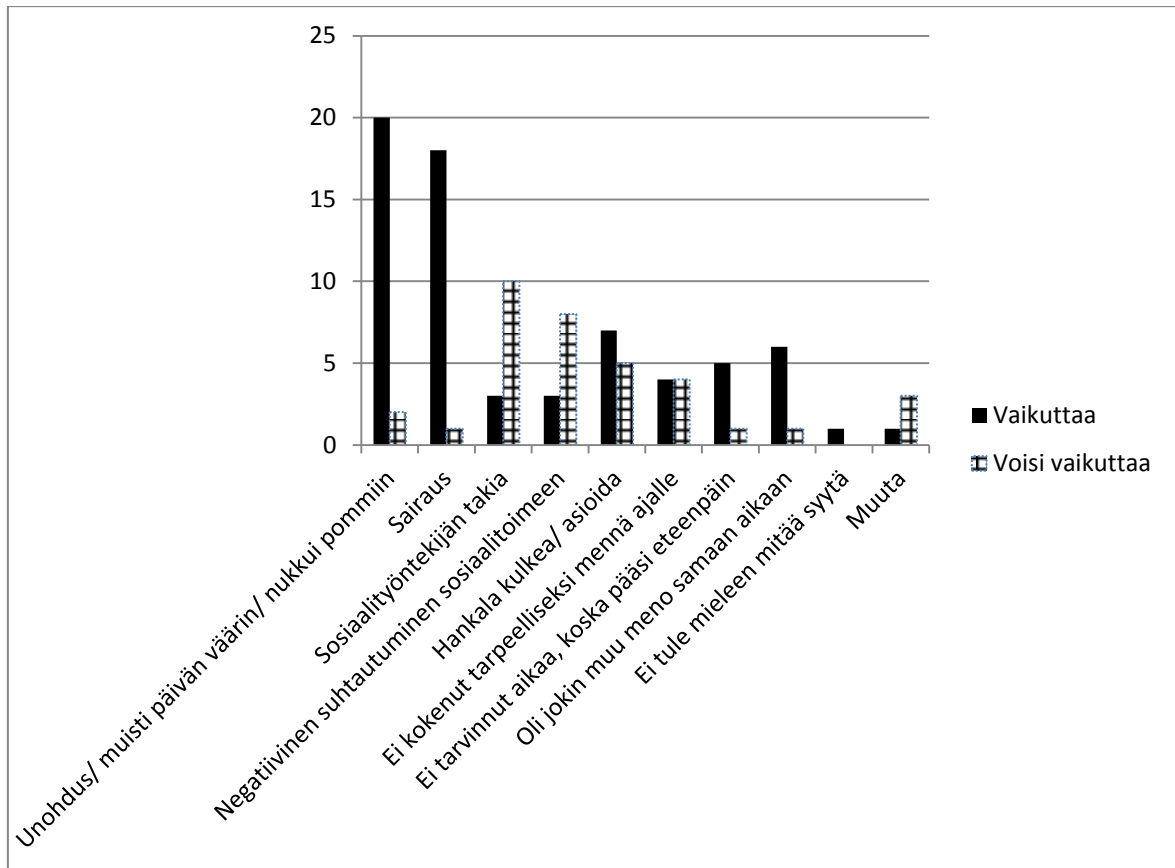
eivätkä koe sitä omassa elämäntilanteessaan tarpeelliseksi, he eivät välttämättä tule ajanvaraukselle, mikä kävikin ilmi eräässä haastattelussa. Tähän kysymykseen vastanneista asiakkaista 66 % tiesi ja 26 % ei tiennyt ajanvarauksen syytä, 8 % asiakkaista ei osannut sanoa.

Suurin osa asiakkaista tiesi ajanvarauksen syyn, suurimmaksi osaksi sen vuoksi että olivat itse varanneet ajan tai aikavaraus oli annettu heille edellisen käynnin yhteydessä. Aikavaraus oli annettu heille heidän elämäntilanteestaan johtuen tai siitä syystä ettei asiakas ollut käynyt pitkään aikaan sosiaalityöntekijän luona. He kokivat ajanvarauksen heidän tilanteensa kartoittamisena. Eräs asiakas sanoi, että aika täytyi varata itse, muuten sitä ei saanut.

Osa asiakkaista ei ollut tietoisia heille lähetetyn ajanvarauksen syystä, koska syytä ei lue-  
nut aikavarauksessa. Eräällä asiakkaalla oli sellainen kuva, että ajanvaraukselle täytyi mennä tai muuten asiakkaalle ei myönnetty toimeentulotukea. Asiakas kertoi, että hänelle oli joskus käynyt näin. Asiakkaat eivät välttämättä aina tienneet miksi ajanvaraus oli annettu, mutta ajanvarauksen syy selvisi sosiaalityöntekijän luona.

#### **6.4 Miksi asiakas ei tule sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle?**

Tutkimukseni tarkoitus on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että aikuissosiaalityöntekijöiden ajanvarauksia jätetään käyttämättä. Asiakkaat toivat haastatteluissa esiin monia tekijöitä, jotka olivat vaikuttaneet siihen, etteivät he olleet asioineet ajanvarauksella. Esittelen aluksi asiakkaiden esiin tuomia syitä ajanvarauksen käyttämättä jättämiselle kaavioiden avulla, joista näkee kuinka yleisiä yksittäiset syyt olivat. Erottelen myös syitä eri ikäluokkien ja sukupuolten mukaisesti. Tämän jälkeen esittelen asiakkaiden esiin tuomat syyt yksityiskohtaisemmin.

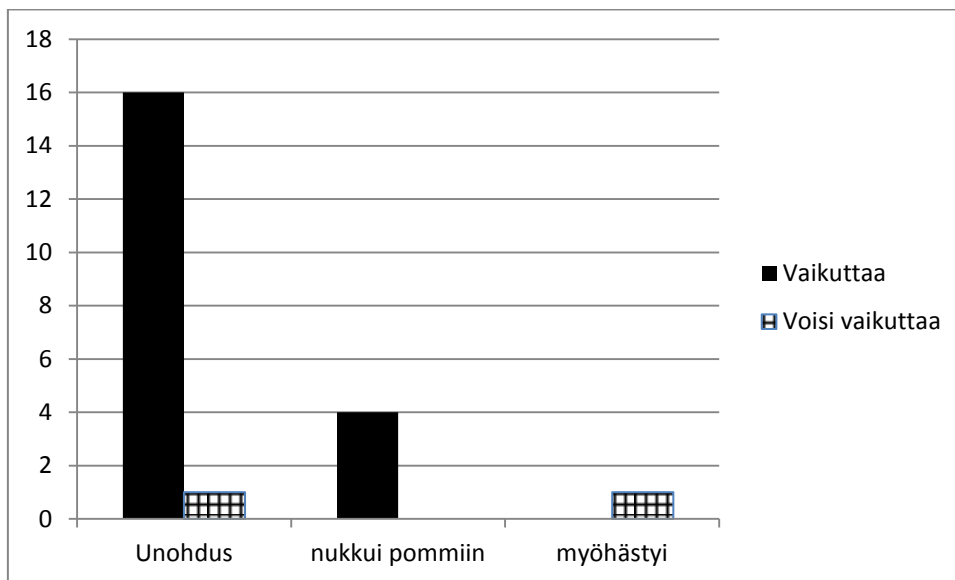


**Kuva 7. Tekijät, jotka vaikuttavat ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen.**

Kuvassa 7 on eritelty asiakkaiden esiin tuomat tekijät, jotka vaikuttivat ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen. Syyt on eritelty niiden teemojen mukaisesti, kuin ne on esitetty tässä tutkimuksessa. Kuviossa on eritelty asiakkaiden omien ajanvarausten käyttämättä jättämisen syyt (vaikuttaa). Lisäksi kysyin asiakkailta, mitkä tekijät voisivat vaikuttaa siihen, että joku ihminen ei asioi ajanvarauksella, nämä syyt on myös esitetty kuvassa (voisi vaikuttaa). Pääasiallisiksi syiksi nousivat sairastuminen sekä unohdus, päivän väärin muistaminen sekä ”pommiin nukkuminen”. On tärkeää eritellä tarkemmin nämä kaksi eniten mainittua syytä, koska ne sisältävät keskenään hieman erilaisia syitä. Tulen erittelemään nämä kaksi pääasiallista syytä kuvissa 8 ja 9.

Asiakkaat toivat esiin myös negatiivisen suhtautumisen sosiaalitoimeen ja sosiaalityöntekijään, mutta nämä syyt tulivat esiin useammin siinä tapauksessa, kun asiakas pohti ajanvarauksen käyttämättä jättämistä yleisemmällä tasolla. Tästä havaitaan, että asiakkailla saattoi olla negatiivinen suhtautumistapa sosiaalitoimessa asiointiin, mutta he eivät halunneet tuoda sitä esiin omassa tilanteessaan. Lisäksi asiakkaat kertoivat asioinnissa ja toimistolle

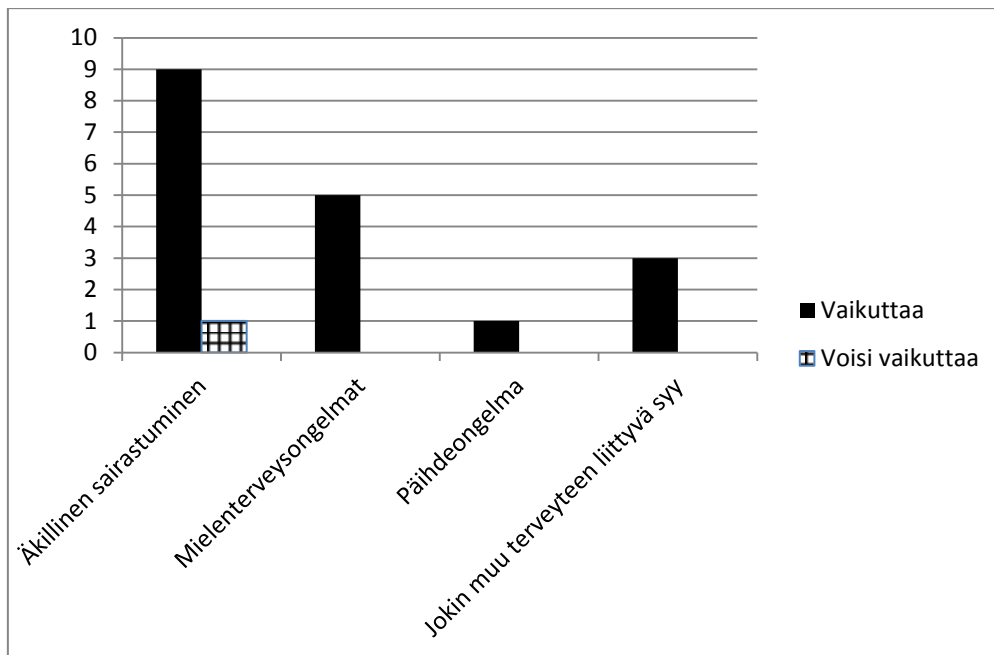
kulkemisessa olevien vaikeuksien vaikuttavan ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen, sekä sen että ajanvarausta ei koettu tarpeellisena tai asiakas ei tarvinnut aikaa parantuneen elämäntilanteensa myötä, jolloin aika oli tarpeeton. Tuli myös esiin, että asiakkailla saattoi olla samaan aikaan jokin toinen meno tai asiakkaalle ei tullut mieleen syytä, joka olisi voinut vaikuttaa ajan käyttämättä jättämiseen.



**Kuva 8. Unohdus/ muisti päivän väärin/ nukkui pommiin eriteltyinä eri osioihin.**

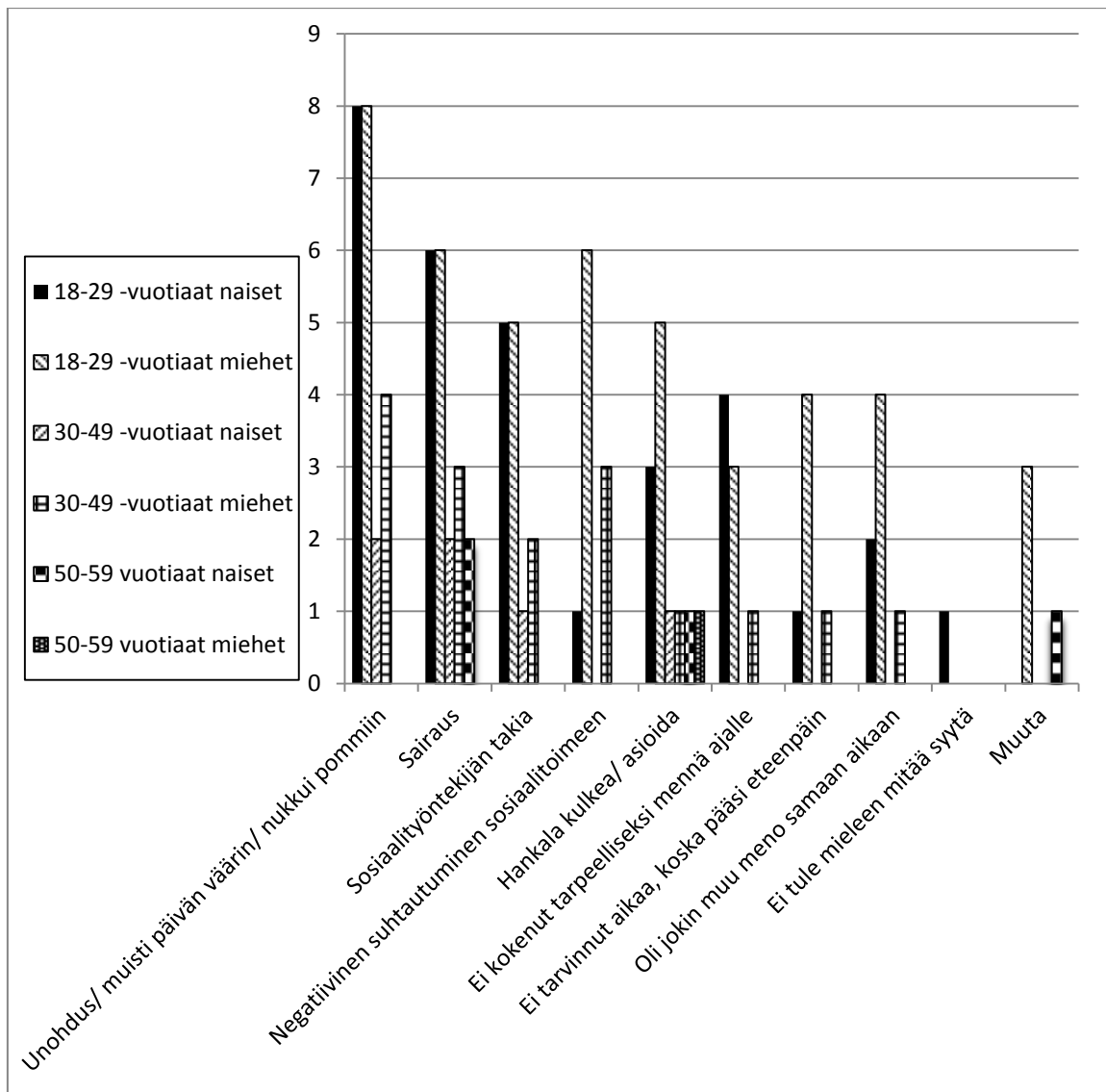
Kuvassa 8 on eritelty ensimmäisen teeman eri tekijät unohdukseen, ”pommiin nukkumiseen” sekä myöhästymiseen. Teemojen jaottelu on tehty samalla tavoin kuin kuvassa 7, eli asiakkaan omaan tilanteeseen vaikuttaneet syyt sekä syyt joiden he kuvittelevat vaikuttavan ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen. Unohdus oli näistä eri syistä yleisin ja se mainittiin yhtä poikkeusta lukuun ottamatta oman käyttämättömän ajanvarauksen syynä.

”Pommin nukkuminen” tuotiin esiin varsinkin aamupäivällä olevien ajanvarausten kohdalla. Myöhästymisen ei asiakkaiden haastattelujen perusteella vaikuttanut ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen, mutta yksi haastateltava pohti sen voivan vaikuttaa.



**Kuva 9. Sairastumisen eri muodot.**

Kuvassa 9 on eritelty erilaiset sairastumisen muodot. Oli tärkeää määritellä, mitä sairastumisen muotoja asiakkaat toivat esiin, koska äkillinen sairastuminen poikkeaa paljon pitkäaikaisesta sairaudesta, kuten esimerkiksi mielenterveysongelmista. Äkillinen sairastuminen oli yleisin sairastumisen muoto ja seuraavaksi eniten asiakkaat toivat esiin mielenterveysongelmat. Sairastuminen on luonnollinen syy ajanvarauksen käyttämättä jättämiselle tai se saatettiin kokea hyväksyttäväksi syyksi, koska asiakkaat kertoivat usein juuri sen vaikuttaneen käyttämättömään ajanvaraukseen. Tämä poikkeaa aiemmin esiin tulleesta syystä, jossa käyttämättä jättämiseen vaikutti sosiaalitoimen toiminta ja asiakkaalla olevat negatiiviset mielikuvat siitä, jotka eivät asiakkaiden mukaan vaikuttaneet yhtä vahvasti heidän omaan tilanteeseensa.



**Kuva 10. Ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen vaikuttavat syyt eri ikäryhmittäin ja sukupuolittain eriteltynä.**

Kuvassa 10 on jaoteltu ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen vaikuttaneet syyt sukupuolittain sekä eri ikäryhmittäin. Sukupuolten ja iän pohjalta tehty jaottelu on sama, mitä olen käyttänyt tilasto-osuuden analysoinnissa. Ajanvarauksen unohtaminen ja sairastuminen olivat yleisimmät käyttämättä jääneen ajanvarauksen syyt alle 30-vuotiaiden naisten ja miesten kohdalla. Varsinkin alle 30-vuotiaat miehet kertoivat syynä olleen sosiaalityöntekijä, negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimeen sekä asiointissa olevat hankaluudet. Myös 30–49-vuotiailla miehillä korostui negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimeen sekä sosiaalityöntekijän vaikutus. Alle 30-vuotiaat toivat myös esiin sen, etteivät kokeneet ajanvarausta tarpeelliseksi. Vanhemmat ikäluokan vastauksissa korostui sairastuminen se sekä, että asiointi oli hankalaa. Nuoret alle 30-vuotiaat miehet toivat useimmiten esiin se, etteivät



he tarvinneet enää ajanvarausta koska tilanne oli parantunut tai että heillä oli jokin muu meno samaan aikaan. Alle 30-vuotiaat naiset olivat suurin asiakasryhmä, joka toi esiin sen, ettei kokenut ajanvarausta tarpeellisena. Alle 30-vuotiaiden miesten osuus oli korkein lähes jokaisessa eri syyssä, mikä vaikutti käyttämättömään ajanvaraukseen, koska heidän osuutensa oli suurin käyttämässäni aineistossa.

Tein ristiintaulukoinnit iän ja sukupuolen suhteen, siten että tarkastelin eri ikäryhmiin ja sukupuoliin kuuluvia asiakkaita kaikkien tilastollisessa aineistossa esiintyvien muiden muuttujien suhteen. Jaottelin myös puhelinhaastattelujen vastaukset, esimerkiksi syyt, minkä vuoksi asiakas ei tullut sosiaalityöntekijän ajalle ja tein myös näille muuttujille ristiintaulukointia iän ja sukupuolen suhteen.

Tein asiakkaille myös ristiintaulukointia heidän vastauksiensa ja tilastoaineistossa esiintyvien tekijöiden pohjalta heidän ikänsä ja sukupuolensa suhteen. Tilastollisia eroavaisuuksia muodostui vain sen suhteen, minkä vuoksi asiakkaat menevät sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Tämä tieto ei ollut kovinkaan merkittävä tutkimusongelmani kannalta, enkä huomioinut sitä. Siihen ettei eroavaisuuksia löytynyt, vaikutti muun muassa aineiston pienuus kvantitatiiviseksi aineistoksi. Syynä on mahdollisesti myös se, ettei asiakkaiden välillä ollut selkeitä eroja muun muassa sen suhteen, mikseivät he tulleet sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Asiakkaita ei voi tämän perusteella jaotella erillisiin ryhmiin sen mukaan, mikä heidän kohdallaan on vaikuttanut siihen mikseivät he ole tulleet aikuissosiaalityöntekijän ajalle. Seuraavaksi tuon esiin asiakkaiden esiin tuomia syitä, jotka ovat vaikuttaneet heidän ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen.

### **Ajan unohtaminen tai väärin muistaminen**

Useat asiakkaat kertoivat unohduksen olleen syynä siihen, etteivät olleet tulleet sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. He olivat saattaneet muistaa päivän tai kellonajan väärin ja sen vuoksi tulleet väärään aikaan tai unohtaneet kokonaan ajan. Varsinkin aamuaikojen käyttämättä jättämiseen vaikutti ”*pommiin nukkuminen*”.

## Sairastuminen

Haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaan sairaus oli yksi vaikuttava tekijä siihen, miksei hän tullut ajanvaraukselle. Asiakkaan äkillisesti sairastuttua hän ei välttämättä ehtinyt, muistanut tai jaksanut perua ajanvarausta. Varsinkin mielenterveysongelmista kärsivät ihmiset eivät puolestaan kyenneet lähtemään sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle väsymyksen, uupumuksen ja masennuksen vuoksi. Asiakkaat kertoivat, että huono kunto, voimaton olo ja elämäntilanne vaikuttivat siihen että aika jäi käyttämättä. Eräs asiakas sanoi, että *”masentuminen on ylipäätään raskaampi taakka meidän koneistolle kuin ymmärretäänkään. Toimimaton byrokratia vaikeuttaa masentunutta ihmistä.”* Toinen asiakas kertoi, että *”ihmisten ilmoille meneminen oli vaikeaa”* ja asiointi sen vuoksi hankalaa. Haastatteluissa kävi ilmi, että huonon jakson yllätettyä voi mennä parikin viikkoa kun ihminen on pelkästään kotona *”sohvaperunana”* ennen kuin kykenee edes vastaamaan puhelimeen.

Jotkut asiakkaat toivat esiin alkoholin olevan syynä ajan käyttämättä jättämiseen. Kun alkoholismi ottaa ihmisestä otteen, hänellä on vaikeuksia pitää kiinni normaalista elämästä ja asioiden hoitamisesta. Eräs asiakas kertoi, että ajanvaraus saattaa jäädä käyttämättä, mikäli asiakas on *”niin hirveässä krapulassa tai hän on iloisesti juovuksissa”*. Olavi Kaukosen (2005, 315) mukaan päihdehuollossa hoitoon hakeutumista ilman ajanvarausta ei suosita ja avopalvelut suosivat varsinkin sosiaalisempia päihdeongelmaisista, eli heitä jotka kykenevät sitoutumaan hoitosuhteeseen ja tulevat varaamalleen ajalle. Sama ilmiö on havaittavissa myös aikuissosiaalityössä, jossa vaikeasti päihdeongelmaisilla on vaarana jäädä sosiaalityön palvelun ulkopuolelle.

Ihmisen liikkumisen ollessa vaikeaa, hän tarvitsee mukaansa avustajan ja juuri avustajan puute oli yksi tekijä siihen, miksei asiakas voinut asioida sosiaalitoimessa. Tämä tuli esiin asiakkaan kohdalla, joka ei kyennyt liikkumaan yksin fyysisen vamman vuoksi. Yksin liikkumisen vaikeus saattaa olla myös mielenterveysongelmista kärsivän ihmisen syynä jättää tulematta ajanvaraukselle. Hänen olisi mahdollisesti helpompaa lähteä liikkeelle toisen ihmisen kanssa.

## Sosiaalityöntekijän takia

Asiakkaat toivat esiin, etteivät halunneet asioida sosiaalityöntekijän luona aiemmin saamansa huonon kohtelun vuoksi. Suurin osa asiakkaista, jotka kertoivat sosiaalityöntekijän asenteen ja käytöksen vaikuttavan tähän ilmiöön, kertoivat siitä vasta kun kysyin mikä muu tekijä voisi vaikuttaa ajan käyttämättä jättämiseen. Monet kertoivat, että juuri oma sosiaalityöntekijä oli mukava ja että hänen kanssaan oli helppo asioida, mutta että kaikilla ei välttämättä ollut yhtä mukavaa työntekijää. Itselleni tuli tästä sellainen olo, että heilläkin saattoi olla taustallaan huonoja kokemuksia sosiaalityöntekijän kanssa työskentelystä. Eräs asiakas kertoi, että oli hieman *”tuurista kiinni”* millainen sosiaalityöntekijä omalle kohdalle sattui ja että toimeentulotuen saajasta saattoi *”tuntua hankalalta mennä katsomaan millainen työntekijä oli vastassa”*. Hän ymmärsi, että *”sosiaalityöntekijä teki vain työtään”*, mutta koki asioinnin kuitenkin omalta kohdaltaan hankalaksi.

Eräs asiakas kertoi, että ei halunnut mennä ajalle, koska sosiaalityöntekijän käytös oli aiemmin ollut törkeää. Sosiaalityöntekijän työhön *”leipääntyminen”* nähtiin asiakkaan roolissa ikävänä ja se, kuinka työstään kiinnostunut työntekijä oli, vaikutti asiakkaan motivaatioon asioida sosiaalitoimessa. Tilanne, jossa sosiaalityöntekijä syyllisti asiakasta tai kyseenalaisti hänen pärjäämisensä loukkasivat asiakasta. Eräs asiakas kertoi, että oli jo tarpeeksi noloa asioida sosiaalityöntekijän luona, eikä tilannetta helpottanut jos työntekijä ajatteli asiakkaan olevan *”väytys, joka ei halunnut olla töissä”*.

Ajalle tulemiseen vaikutti se, millaista apua asiakas oli aiemmin saanut. Eräs haastateltava kertoi, että hänen jäätyään asunnottomaksi ja pyydettyään sosiaalityöntekijältä apua asunnon etsimisessä, tämä oli sanonut asunnon etsimisen olevan asiakkaan oma tehtävä. Asiakas ei kokenut tarpeelliseksi mennä seuraavalle ajalle, koska ei ollut saanut sellaista apua sosiaalityöntekijältä, jota koki tarvitsevansa. Asiakkaan on erittäin tärkeää pystyä luottamaan työntekijään ja tältä saatuun apuun. Luottamus työntekijää kohtaan on kuitenkin säilytettävä ja sen jälkeen asiakkaalle tulee tietty mielikuva työntekijästä. Niskalan (2008, 137–138) mukaan asiakkaat voivat kokea jonkun sosiaalityöntekijän luotettavampana kuin toisen. Tämä edellyttää, että asiakas on kokenut jonkun työntekijän epäluotettavana. Tämnäkökaltaista työntekijöiden vertaamista esiintyi tekemissäni haastatteluissa.

Epäpätevän tuntuinen sosiaalityöntekijä, joka oli lannistanut asiakasta ja kertonut hänelle omista ongelmistaan vaikutti siihen, ettei asiakas mennyt mielellään ajanvaraukselle. Sosiaalityöntekijä oli etsinyt asiakkaan elämästä ongelmia, vaikka hänellä ei omasta mielestä ollut ongelmia ja tämä tuntui asiakkaasta epämiellyttävältä. Kyseinen asiakas kertoi, ettei kokenut sosiaalityöntekijällä asioimisessa mitään epämiellyttävää, jos todellisuudessa tarvitsi apua. Omassa tilanteessaan hän kuitenkin koki, ettei hyötynyt mitään sosiaalityöntekijän luona asioimisesta. Hänellä *”ei vain ollut töitä”*, mutta muuten kaikki oli hyvin. Asiakkaan ongelmien paisuttelu vaikutti myös asiakkaiden myöhempään asiointiin sosiaalitoimessa, koska kyseiset keskustelut sosiaalityöntekijän kanssa pysyivät asiakkaan kirjauksissa, josta tulevat työntekijät voivat niistä lukea.

Sosiaalityöntekijän vaihtuminen vaikutti myös siihen kokoko asiakas sosiaalitoimessa asioimisen tarpeellisena. Eräs asiakas kertoi, että hänestä tuntui kummalliselta kun uusi työntekijä lähetti hänelle ajanvarauksen, vaikkei sosiaalityöntekijä edes tuntenut häntä tai hänen elämäntilannettaan.

Asiakkaan kohtelemisen kehitysvammaisena tai lapsena ei tuntunut asiakkaasta mukavalta ja eräs asiakas kertoi, ettei kai kukaan mennyt mielellään sosiaalityöntekijän luo, joka kohdelti asiakasta häntä aliarvioiden ja pitäen tätä tyhmänä. Hän kertoi, että ajalla *”jankataan ja jankataan itsestään selviä asioita”*. Sosiaalityöntekijä oli joskus alkanut *”sössöttämään”*, josta asiakas oli tälle maininnutkin. Sosiaalityöntekijän toiminta ei aina ollut asiakkaan kannalta mieluista. Juhilan (2006, 171) mukaan erityisesti huolenpidollisen sosiaalityön huono puoli on se, että se voi olla liian holhoavaa ja asiakasta pidetään lapsena, joka ei kykene toimimaan omassa elämässään ja joka tarvitsee jatkuvaa ja jopa pysyvää tukea ja apua. Tämän kyseisen asiakkaan kohdalla, sosiaalityöntekijä oli tehnyt asiakkaan kannalta liiaksi huolenpidollista työtä.

Asiakkaat ymmärsivät sosiaalityöntekijän työn aiheuttaman stressin ja sen vaikutuksen asiakkaan kohtaamiseen. Eräs haastateltava kertoi, että esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden työyhteisön huonoon työilmapiiriin saattoi vaikuttaa se, että työ oli niin stressaavaa. Hän toi esiin sen, että riippui työntekijästä itsestään kuinka hyvin hän kesti työtä ja sen tuomaa stressiä.

## Negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimeen

Haastattelemani asiakkaat toivat esiin negatiivisen suhtautumisen sosiaalitoimeen ja sen vaikutuksen ajan käyttämättä jättämiseen. Eräs asiakas kertoi hänellä olevan ”*vastenmielinen suhtautumistapa sosiaalitoimeen*”, mutta mainitsi sen olevan ”*luonnollista ja normaalia*” sekä sen ”*kuuluvan elämään*”. Hän oli sitä mieltä, että ”*ihmisiä sosiaalitoimessakin ollaan*” ja että työntekijöillä saattoi olla ”*välillä huonompi ja välillä parempi päivä*”. Asiakas koki, ettei hänellä ”*ollut varaa arvostella*” sosiaalityöntekijöitä, koska häntä oli autettu paljon. Monet asiakkaat kertoivat, että negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimeen voisi vaikuttaa siihen, ettei asiakas mene ajalle. Useat asiakkaat eivät sanoneet sen vaikuttavan juuri omaan tilanteeseensa, mutta aistin tämän tunteen pohjautuvan aikaisempiin huonoihin asiointikokemuksiin. Eräs haastateltava mainitsi, että hänellä oli huonoja kokemuksia sosiaalitoimessa asioinnista ja hänen oli sen vuoksi hankala mennä sinne. Hän oli pettynyt omaan tilanteeseensa ja siihen etteivät hänen asiansa aiemmin selvinneet sosiaalitoimessa asioidessa. Asiakas kertoi, ettei missään vaiheessa ollut tietoisesti jättäytynyt pois palvelusta. Hän pohti sitä, miksi tarvitsi aikuissosiaalityön palvelua, vaikka toisaalta tiesikin tarvitsevansa sitä.

Eräs haastateltava mainitsi, että ”*ketä sinne houkuttelisi mennä*”, kun tiedustelin häneltä mikä voisi vaikuttaa siihen, ettei asiakas esimerkiksi halunnut mennä sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Hän kertoi, ettei sosiaalitoimeen ollut kauhean mukava mennä asioimaan. Jotkut asiakkaat kokivat asiointin hankalana, kun sosiaalityöntekijä kyseli yksityiselämästä ja muusta, eivätkä kaikki asiat hänen mielestään kuuluneet työntekijälle. Sosiaalitoimisto koettiin ”*kolkkona*” ja ”*puisevana*” ja että sinne meneminen saattoi tuoda asiakkaalle arvottomuuden tunteen. Paikka toi asiakkaalle sellaisen tunteen, että sinne meni ”*ruikuttamaan rahaa*”. Kun asiakas odotti ovien avautumista aamulla rappukäytävässä, se loi hänelle alistetun olon. Eräs asiakas sanoi odottavansa mieluummin odotustilassa ensimmäistä aikaa, jottei kaikkien asiakkaiden tarvitsisi odottaa ovien avautumista laumana rappukäytävässä. Hän kertoi tästä tulevan sellainen olo, ettei asiakasta arvosteta.

Yksi haastateltavista kertoi, että jos oli menossa ”*hankala vaihe elämässään, niin ei jaksata tapella vastaan*”. Hänen mukaansa asiointi voisi olla yksinkertaisempaa. Muutkin asiakkaat toivat esiin negatiivisen suhtautumisen Tampereen sosiaalitoimeen ja eräs asiakkaista mietti, että ”*ehkä ihmiset ovat niin suivaantuneita siitä miten systeemi Tampereella toi-*

*mii*”, etteivät halunneet asioida sen vuoksi sosiaalityöntekijän luona. Hänen mukaansa ihmiset saattoivat olla vain kyllästyneitä palveluun, itse hän kertoi asioivansa siellä vaikka välillä meni hyvin ja välillä huonosti.

Byrokratia ja toimeentulotuen hakeminen koettiin haastateltavien kohdalla hankalaksi. Asiakkaat sanoivat, että ongelmat ja vaikeudet toimeentulotuen hakemisen ja myöntämisen kohdalla saattoivat vaikuttaa siihen, ettei asiakas halunnut mennä ajalle selvittämään asiaa.

### **Sosiaalitoimessa asioiden hankaluudet**

Asiakkaat toivat haastatteluissaan esiin, että ajanvaraukselle tulematta jättämiseen saattoi vaikuttaa sosiaaliaseman sijainti. Koska sosiaaliasema ei sijaitse kaupungissa, monien asiakkaiden tuli kulkea sinne kahdella bussilla ja pitkienkin matkojen päästä. Asiakkaat kokivat alueelliset sosiaaliasemat hyvinä, koska tällöin asiointimatka oli lyhyempi. Oli myös hyvä, että oli useampi paikka missä asioida. Matkustaminen sosiaaliasemalle saattoi olla ongelmallista, mikäli asiakkaalla ei ollut rahaa esimerkiksi bussiin. Eräs asiakas kuitenkin kertoi, että hänellä itsellään bussirahan puute ei ollut useinkaan vaikuttanut siihen, ettei hän olisi asioinut sosiaalityöntekijällä, koska oli saanut rahaa lainaksi kavereiltaan.

Sosiaaliasemana paikkana koettiin myös hankalana asioida, koska sinne kulku tapahtui monen oven kautta, joista osa oli myös lukittuja. Eräs asiakas kertoi, etteivät kaikki edes tienneet sosiaaliaseman nykyistä sijaintia.

Haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaat kokivat yhteydenpidon sosiaalitoimiston kanssa hankalana. He kertoivat, että työntekijöitä oli vaikea saada kiinni puhelinaikana ja toivoivat että voisivat esimerkiksi jättää heille soittopyyntöjä. Eräs asiakas kertoi, että hänellä oli jäänyt ajanvaraus käyttämättä, koska oli ollut ajanvarauskutsun tullessa poissa kotoa. Hän oli nähnyt kutsun vasta kun oli saapunut kotiin ja aika oli tuolloin jo mennyt. Hän toivoikin, että asiakkaaseen voitaisiin olla yhteydessä esimerkiksi sähköpostin, puhelinsoiton tai tekstiviestin välityksellä, jonka avulla voisi ilmoittaa ajanvarauksen. Asunnottomien asiakkaiden postin saaminen oli joidenkin haastateltavien kohdalla ongelmallista ja se saattoi olla syynä ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen.

## **Ajanvaraus koettiin tarpeettomana**

Asiakkaat eivät aina tunteneet ajanvarausta tarpeelliseksi muuttuneen elämäntilanteensa vuoksi. He saattoivat kokea, että oma elämäntilanne ei vaatinut sosiaalityöntekijän kanssa keskustelua. Eräs asiakas toi esiin myös sen, että oli jo jutellut samoista asioista sosiaalityöntekijän kanssa, eikä sen vuoksi kokenut ajanvarausta tarpeellisena. Ajanvaraus koettiin tällöin hyödyttömänä, eikä sen nähty vaikuttavan omaan elämään. Jotkut haastateltavat toivat esiin sen, etteivät olleet saaneet aiemmin tarvitsemaansa apua, eivätkä kokeneet ajanvarausta sen vuoksi tärkeäksi. Eräs asiakas sanoi, että ottaisi mieluiten ”*rahat suoraan käteisenä*”, ettei niitä tarvitsisi ”*kierrättää sosiaalityöntekijän kautta*”.

Asiakkaat kertoivat myös tilanteista, jolloin he olivat aloittaneet opiskelut tai työt ja saaneet sitä kautta ”*elämänsä raiteilleen*”, eivätkä kokeneet asiointia sosiaalitoimistossa tarpeellisena. Elämäntilanteen parantuminen vaikuttikin siihen, kokivatko asiakkaat asioinnin sosiaalityöntekijän luona hyödyllisenä. Asiakkaat kertoivat myös, etteivät tulleet ajanvaraukselle, mikäli heidän taloudellinen tilanteensa oli parantunut niin, etteivät tarvitse enää toimeentulotukea.

## **Asiakkaalla jokin muu meno samaan aikaan**

Haastatteluissa kävi ilmi, että mikäli asiakkaalla oli jokin toinen tapaaminen, esimerkiksi lääkärissä käynti, samaan aikaan sosiaalityöntekijän ajanvarauksen kanssa, he jättivät tulematta sosiaalityöntekijän ajalle. Ajanvaraus saattoi olla asiakkaan kertoman mukaan ”*huonoon aikaan*”, jolloin hän ei päässyt tulemaan ajalle. Eräs asiakas kertoi olevansa ”*extempore-tyyppinen*” ihminen, joka ”*tarttui hetkeen*”. Tämän vuoksi hän saattoi yhtäkkiä lähteä jonnekin ja unohtaa sosiaalityöntekijän ajanvarauksen. Hän kertoi, ettei kokenut ajanvarausta tarpeettomana ja että myöhemmin häntä harmitti se, ettei mennyt ajalle. Asiakas kuitenkin kertoi ”*luottavansa onneen*” ja koki että ”*kaikki asiat järjestyvät*”.

## **6.5 Aikuissosiaalityön asiakkaan kokemat tarpeet**

Aikuissosiaalityön asiakkaille tekemissäni haastatteluissa kysyin, olivatko asiakkaat saaneet tarvitsemaansa apua ja tukea ja mitä olivat jääneet kaipaamaan sosiaalitoimelta. Tähän

kysymykseen vastanneista asiakkaista 51 % sai, 5 % ei saanut ja 44 % sekä sai että ei saanut tarvitsemaansa apua ja tukea. Esittelen asiakkaiden esiin tuomia näkökulmia tässä luvussa.

SOS-hankkeen aikuissosiaalityön asiakkaille tekemässä kyselyssä kysyttiin oliko asiakkaan mielestä hänen sosiaalityöntekijänsä tai sosiaalihoajaansa kuunnellut häntä. Asiakkaiden vastausten perusteella 71 % työntekijöistä oli kuunnellut asiakasta ja 7 % asiakkaita oli sitä mieltä, että työntekijä ei ollut kuunnellut. Loput vastaukset asettuivat näiden kahden ääripään välimaastoon. Asiakkaista 59 % oli sitä mieltä, että heidän mielipiteensä oli otettu huomioon heitä koskevissa asioissa, ja 27 % asiakkaista kertoi että oli joksikin samaa mieltä siitä, että heidän mielipiteensä oli huomioitu. Vain 3,5 % asiakkaista oli sitä mieltä, että heidän mielipiteitään ei lainkaan kuunneltu. Vastausten perusteella asiakkaita on kuunneltu ja huomioitu sosiaalityössä, mutta osan mielestä tätä ei ollut tapahtunut. (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hanke 2012.)

### **Onko asiakas saanut tarvitsemaansa apua ja tukea?**

Haastattelemistani asiakkaista monet kokivat saaneensa tarvitsemaansa apua ja tukea sosiaalityöntekijältä. He olivat tyytyväisiä sosiaalityöntekijäänsä ja häneltä saamaansa palveluun, eivätkä kokeneet jääneensä paitsi mistään. Eräs asiakas kertoi saaneensa apua ja tukea myös sellaisissa asioissa mihin ei ollut ymmärtänyt edes pyytää apua. Toiset kertoivat saaneensa apua niissä asioissa, mihin olivat pyytäneetkin apua, mutta toivat esiin myös sen, etteivät tienneet tarkasti mihin kaikkeen olisivat voineet pyytää ja saada apua. Esiin tuli myös se, että mikäli sosiaalityöntekijä ei ollut osannut auttaa asiakasta, hänet oli ohjattu toisen palvelun pariin. Asiakkaat olivat tyytyväisiä kun he pystyivät asioimaan samalla työntekijällä, se helpotti sosiaalitoimessa asiointia. Monet asiakkaat kertoivat, että heillä oli todella mukava sosiaalityöntekijä ja jonka kanssa oli helppo asioida. Asiakkaat antoivat kiitosta sosiaalityöntekijöille heidän tekemästään työstä. Asiakkaiden vastauksissa näkyi se, kuinka sosiaalityöntekijä oli havainnut asiakkaan ”*todelliset*” tarpeet.

Kaikki asiakkaat eivät saaneet sellaista apua kuin olisivat tarvinneet, varsinkin asunnon hakemisessa toivottiin enemmän sosiaalityöntekijän apua. Takuuvuokran asiakkaat olivat saaneet, mutta he olisivat toivoneet myös konkreettisempaa apua asunnon hankkimisen



kanssa. Eräs asiakas oli kaivannut myös asunnon saamiseen tarvittavaa lausuntoa, jonka avulla hän olisi voinut saada asunnon helpommin. Jotkut asiakkaat olivat saaneet apua, mutta oli ollut myös tilanteita jolloin apua johonkin tiettyyn asiaan ei oltu saatu. Eräs tuloton asiakas oli jo vuoden verran keskustellut sosiaalityöntekijänsä kanssa siitä, että hänelle haettaisiin muita sosiaalietuuksia, mutta asia ei ollut edennyt.

Yhdellä asiakkaalla oli sellainen tunne, että sosiaalityön palvelu riippui osittain myös työntekijästä ja siitä ”*millainen päivä hänellä on*”, mikä tosin asiakkaan mielestä oli inhimillistä. Asiakkaalla oli välillä sellainen olo, ettei halunnut soittaa sosiaalityöntekijälle, koska koki soittamisen ja toimeentulotuen pyytämisen hankalana ja nolona. Tilannetta ei auttanut jos työntekijä ”*epäilee kaikkea ja miettii että halutaan vain sosiaalipummata*”. Asiakas pohti tätä asiaa pitkään ja kertoi, että hänen kokemuksensa työntekijän antamasta huonosta palvelusta saattoi johtua osin myös hänestä itsestään, koska itse koki avun pyytämisen vaikeana ja saattoi tulkita tämän vuoksi työntekijän puhetta väärin. Asiakkaalle oli vaikea myöntää, ettei hän kyennyt elättämään itseään ja mietti sen vaikuttavan paljon hänen suhtautumiseensa sosiaalitoimeen.

Kysyessäni asiakkaalta saiko tämä tarvitsemaansa apua ja tukea sosiaalityöntekijältä, asiakas alkoi herkästi kertoa myös toimeentulotuesta ja siitä oliko saanut esimerkiksi täydentävää toimentulotukea vai ei ja kuinka pitkään toimentulotuen päätöksen saaminen ja rahojen maksaminen oli kestänyt. Eli toimeentulotuen saaminen liitettiin vahvasti myös sosiaalityöntekijältä saatuun apuun. Asiakkaat toivat esiin sen, että he saivat sosiaalitoimesta ”*toimeentulotuen, mutta ei muuta*”. Eräs asiakas sanoi, että sosiaalityöntekijän vastaanotolla oli parasta ”*pitää turpansa kiinni*”, koska jos siellä kertoi oikeasti mitä teki, niin se vaikutti toimeentulotuen saamiseen. Osalla asiakkaista tuntui olevan sellainen olo, että toimeentulotuesta joutui ”*taistelemaan*”, jotta sen sai. Asiakkaat kokivat täydentävän toimentulotuen myöntämisen olevan eriarvoista, jotkut saivat ja jotkut eivät. Tähän toivottiin tasapuolisuutta ja selkeitä pelisääntöjä siitä, koska täydentävää toimeentulotukea myönnetään.

## **Onko aikuissosiaalityöstä saatu apu ollut riittävää?**

Kysyin haastatteluissani asiakkailta, olisivatko he tarvinneet vielä jotakin muuta apua ja monet asiakkaat toivat myös tässä kohdin esiin toimeentulotuen. Täydentävän toimeentulotuen myöntämättä jääminen puhututti asiakkaita. Osa koki, että täydentävä toimeentulotuki oli pelkästään erityisryhmille, muun muassa maahanmuuttajat mainittiin täydentävän toimeentulotuen saajina. Asiakkaita hämmästytti esimerkiksi harrasterahan saaminen, joka olisi pitkäaikaisasiakkaille mahdollista, mutta sitä ei ollut myönnetty.

Tilannekohtaista arvioimista kaivattiin enemmän myös perustoimeentulotuen takautuvan myöntämisen suhteen. Eräällä asiakkaalla oli ollut tilanne, jolloin hän ei ollut hakenut toimeentulotukea, koska hänellä oli ollut tulossa työkeikka, jonka avulla olisi maksanut asumiskulunsa. Kertomansa mukaan hän halusi pärjätä itse ja maksaa asumiskulunsa palkastaan, vaikkakin hieman myöhässä. Työ kuitenkin peruuntui ja hän haki toimeentulotukea takautuvasti tuolle ajalle kun asumiskulut olivat jääneet maksamatta. Hänelle ei myönnetty tältä ajalta toimeentulotukea ja hän oli pettynyt päätökseen. Hän toivoi, että toimeentulotukea voitaisiin myöntää takautuvasti silloin, kun asiakkaalla oli esittää uskottava selitys tilanteestaan, jotta asiakas ei joutuisi tämän vuoksi kohtuuttomiin vaikeuksiin.

Asiakkaat kaipasivat selkeämpiä perusteluja toimeentulotuen myöntämiseen ja siihen miksi hakemusten käsittely viivästy. Eräs asiakas kertoi, että häntä ”*ei paljon lämmitä*” jos toimeentulotuen yksikössä kerrotaan, että heillä oli ruuhkaa silloin kun hakemuksen käsittelyssä oli kulunut jo seitsemän arkipäivää, eikä asiakas ollut saanut rahaa tai esimerkiksi maksusitoumusta lääkkeisiin. Hän pohti sitä miten sellaiset ihmiset pärjäisivät, joilla päivittäisten lääkkeiden ottamatta jääminen aiheutti vakavia seurauksia.

Sosiaalityöntekijän apua kaivattiin myös perheriitatilanteiden käsittelyssä. Eräs asiakas kantoi huolta myös kehitysvammaisten asioista ja koki että heidät voitaisiin huomioida enemmän. Toisaalta hän mielti, että se saattoi viedä liikaa aikaa ja että ehkä sosiaalitoimen toimintamalli oli hyvä tällaisenaan. Asiakkaat toivoivat apua myös ”*kinkkisissä tilanteissa*”, kun esimerkiksi työmarkkinatuki katkesi, eikä asiakas tiennyt miten silloin tuli toimia.

Osalle haastatelluista ei tullut mieleen mitään mitä muuta olisi tarvinnut. Eräs haastateltavista kertoi, että häntä oli ”*kohdeltu reilusti*” ja hän oli saanut sen mitä oli hakenutkin. Sosiaalitoimi oli pitänyt hänet ”*elossa, silloin kun oli ollut tarvetta*”. Sosiaalityöntekijät olivat auttaneet monia asiakkaita ja he olivat tyytyväisiä sosiaalityön palveluun. Yksi asiakkaista mainitsi, että sosiaalitoimi oli ”*vain yksi tukitoimi*”, eikä sen hänen mielestään kuulunutkaan hoitaa asiakkaan asioita ”*kädestä pitäen*”. Eräs haastateltava toi esiin sen, että sosiaalitoimessa oli ammattitaitoa, jonka avulla asiakas saattoi saada apua esimerkiksi ammatin tai työn haussa.

Esittelin neljännessä luvussa Juhilan (2008a, 44) esiintuomat aikuissosiaalityön areenat, joita vertaan nyt asiakkaiden vastauksiin. Keskityn aikuissosiaalityöhön kunnallisena perustoimintana, koska tarkastelen tutkimuksessani kunnallista sosiaalitoimea. Juhila jakoi aikuissosiaalityön kunnallisena perustoimintana toimeentulotukityöhön, kuntouttavaan työtoimintaan, päihdetyöhön, mielenterveystyöhön, tukiasumis- ja asunnottomuustyöhön sekä alue- ja yhdyskuntatyöhön. Asiakkaiden haastatteluissa korostuivat toimeentulotukityö, mielenterveystyö, asunnottomuustyö sekä alueellinen työ. Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaiden tarpeet kuuluvat aikuissosiaalityön tarjoamien palvelujen piiriin ja siltä osin aikuissosiaalityö vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Ongelmakohtiin kuuluvat lähinnä se, kohtaako asiakas aikuissosiaalityön palvelun ja saako hän siltä tarvitsemaansa yksilöllistä apua. Sosiaalityön on tärkeää kyetä turvaamaan usean eri avun saaminen, eikä keskittyä vain yksittäiseen ongelmaan tarjottavaan apuun. Haasteena on kohdata asiakas kokonaisuutena, johon saattaa kuulua usean eri avun yhtäaikaista tarve.

## 7 MITÄ TUTKIMUS KERTOO AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAISTA

Tarkastelen tässä pro gradu -tutkielmassa aikuissosiaalityön asiakkaita, jotka eivät tulleet sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Tutkimukseni koostuu kahdesta osiosta, kyseisten asiakkaiden profiloinnista sekä niistä tekijöistä, jotka vaikuttivat ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen. Tutkimukseni osoittaa, että tähän ilmiöön vaikuttavia syitä on runsaasti. Tämän asiakasryhmän profilointi on vaikeaa, koska asiakkailta on monenlaisia ongelmia ja ongelmat ovat samanlaisia kuin niiden asiakkaiden, jotka asioivat sosiaalitoimessa. Tässä luvussa esittelen tutkimuksessani esiin nousseet pääkohdat.

Pohdin johdannossa aikuissosiaalityön palvelun piiristä putoamista ja mahdollisia kriittisiä kohtia aikuissosiaalityön prosessissa. Tutkimukseni loppuvaiheessa voin todeta, että palvelusta putoamiseen voivat vaikuttaa niin monet syyt, että on vaikea määritellä palveluprosessissa olevia tiettyjä kriittisiä pisteitä. Kriittisiä kohtia ovat muun muassa se, että asiakas ohjautuu alun perin sosiaalityön palveluun ja asiakassuhde on sellainen että asiakas haluaa asioida sosiaalitoimessa. Kriittisiin kohtiin kuuluvat myös asiakkaan elämään kuuluvat tapahtumat, niin positiivisesti kuin negatiivisestikin vaikuttavat tekijät. Kaikki syyt, jotka asiakkaat kertoivat vaikuttavan ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen, ovat palvelusta ”tippumisen” kriittisiä kohtia.

Asiakkaiden kokemat tarpeet ja mielipiteet erosivat toisistaan, eikä niihin voida vastata yhden mallin mukaan, vaan tarvitaan räätälöityjä palveluja. Mutta voidaanko asiakkaiden toiveita todellisuudessa täyttää koskaan? Onko kaikissa asiakaskunnissa aina tyytymättömiä asiakkaita? On myös mahdollista, että asiakkaat eivät ongelmallisessa elämäntilanteessaan kykene näkemään mikä hänelle itselleen on parhaaksi. Sosiaalityössä kohdataan ongelmallisia elämäntilanteita ja olisi kummallista, mikäli se ei herättäisi asiakkaissa negatiivisia tunteita myös sosiaalityön palvelua kohtaan. Asioidessaan sosiaalitoimessa, asiakas saattaa olla hyvinkin ongelmallisessa tilanteessa, jossa ei näy ulospääsyä. Tällöin hän tarvitsee jonkin kohteen, johon voi purkaa pahaa oloaan. Yksi potentiaalinen kohde on avun tarjoaja. Asiakkaan ja hänen ympäristönsä kannalta ajatellen voi olla hyväkin asia, että asiakas voi purkaa pahaa oloa sosiaalitoimea kohtaan, eikä ympäristöönsä.

## 7.1 Asiakkaiden profilointi

Pyrin tekemään tässä tutkimuksessa niiden aikuissosiaalityön asiakkaiden kategorisointia, jotka jättivät käyttämättä sosiaalityöntekijän ajanvarauksen. Havaittiin, ettei heidän ryhmitelynsä ollut kovin yksinkertaista. Asiakkaiden elämäntilanteet olivat keskenään erilaisia ja koostuivat erilaisista ongelmista. Kategorisoinnissa keskityin muun muassa päihde- ja mielenterveysongelmien esiintyvyyteen, jotka ovat ihmisen elämään negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Pohjola (2010, 37–38) on kirjoittanut ”*negatiivisuusloukusta*”, joka saattaa syntyä, mikäli keskitytään pelkästään ihmisen elämässä oleviin ongelmiin, eikä positiivisiin asioihin.

Tutkimuksessani havaittiin, että varsinkin yli 30-vuotiaiden asiakkaiden keskuudessa pitkittynyt ongelmallinen elämäntilanne vaikutti siihen, ettei hän asioinut ajanvarauksella. Heitä nuoremmilla asiakkailla ongelmat eivät olleet vielä yhtä vakavia, mutta toisaalta heidän määränsä oli tässä aineistossa suurin, kuten myös koko aikuissosiaalityön asiakaskunnassa. Tämän profiloinnin perusteella on vaikea löytää yksiselitteisiä syitä, minkä vuoksi juuri nämä asiakkaat eivät tulleet ajanvaraukselle, kuten olen jo aikaisemmin todennut, mutta näin sain selville, minkälainen asiakasryhmä on kyseessä ja mielestäni tämä kategorisointi kuvaa myös koko aikuissosiaalityön asiakaskuntaa.

## HEIKKO YHTEYS PALVELUORGANISAATIOON

<b>YKSILÖLLINEN</b>	<p><b>A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakas hakeutuu palveluiden piiriin itsenäisesti</li> <li>- Ei erityistä tarvetta henkilökohtaiseen asiointiin</li> <li>- Halu asioida kirjallisesti, puhelimitse, sähköpostitse &amp; tekstiviestitse</li> </ul>	<p><b>B</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakkaat, joilla on negatiivinen mielikuva sosiaalityöstä, mahdollisesti pettyneet palveluun</li> <li>- Kirjallisesti asioivat asiakkaat, ovat ”tippuneet” sosiaalityön piiristä</li> </ul>	<b>KOLLEKTIIVINEN</b>
	<p><b>C</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarve asioida henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän luona</li> <li>- Moniongelmaiset asiakkaat</li> <li>- Ei halua leimautua tiettyyn asiakasryhmään</li> </ul>	<p><b>D</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jonkin ongelman kautta kategorisoituneet asiakkaat, esim. päihdeongelmaiset asiakkaat</li> <li>- Monta erilaista avuntarvetta</li> <li>- Huollollisen sosiaalityön tarve</li> </ul>	

## VAHVA YHTEYS PALVELUORGANISAATIOON

**Kuva 11. Aikuissosiaalityön asiakkaiden jäsenyksiä eri asiakastyyppeihin**

Tässä tutkimuksessa tarkastelen sitä, kohtaavatko aikuissosiaalityön palvelu ja asiakkaan tarpeet. Aineiston asiakkaat poikkesivat toisistaan ja heidän palvelujen käytössään oli eroja. Seuraavaksi keskityn tarkastelemaan näitä asiakkaiden välisiä poikkeavuuksia. Toikko (2012, 119) on esittänyt Simmonssin (2009, 70) mallin asiakastyyppeiden jäsenyyksestä. Malli on kuvattu tämän tutkimuksen viidennessä luvussa, kuvassa 3. Jaan omassa aineistossani esiintyneet asiakkaat tämän mallin mukaisesti, jotta voidaan nähdä se, millaisia palveluita he todellisuudessa tarvitsevat ja kuinka vahva yhteys heillä on aikuissosiaalityöhön. Aineistossani esiintyneet asiakkaat jaoteltuna tämän mallin mukaisesti on esitetty kuvassa 11.

Kuvasta 11 voidaan havaita, että asiakaskunta on keskenään erilaista. Osalla asiakkaista on vahva yhteys aikuissosiaalityöhön, vaikka yhteyden voisi kuvitella olevan heikko, koska he eivät asioi sosiaalityöntekijän ajanvarauksella. Osa asiakkaista on jopa riippuvaisia sosiaalityön palvelusta. Asiakkaiden joukossa on myös niitä, jotka arvostavat yksilöllistä asiointia ja osan katsotaan kuuluvan johonkin kollektiiviseen viiteryhmään. Asiakkaat voivat kuulua tiettyyn asiakasryhmään vapaaehtoisesti tai heidän nähdään kuuluvan siihen jonkin

kategorisoinnin seurauksena. Tämänkin mallin mukaan havaitaan, että aikuissosiaalityön asiakkailta on monenkaltaisia avuntarpeita ja toiveita siitä, miten aikuissosiaalityö palvelee heitä parhaiten.

## **7.2 Tekijät, jotka vaikuttivat käyttämättömien ajanvarausten syntymiseen**

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää mitkä tekijät vaikuttavat siihen, ettei aikuissosiaalityön asiakas tule sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Olen jakanut kyseiset tekijät tutkimuksessani esittelemäni näkökulman mukaisesti Suomen sosiaalipalvelujärjestelmästä, Tampereen sosiaalipalveluista, aikuissosiaalityöstä, aikuissosiaalityön asiakkaasta, aikuissosiaalityöntekijästä sekä asiakassuhteesta johtuviin tekijöihin. Näin voidaan nähdä kuinka nämä eri tahot vaikuttavat käyttämättä jääneiden ajanvarausten syntymiseen. Tekijät on jaoteltu taulukon 4 mukaisesti ja taulukon esittämisen jälkeen tarkastelen hieman yksityiskohtaisemmin jaottelemiani tutkimustuloksia.

**Taulukko 4. Käyttämättömiin ajanvarauksiin vaikuttavia tekijöitä**

<b>KÄYTTÄMÄTTÖMIIN AJANVARAUKSIIN VAIKUTTANEET TEKIJÄT</b>
<p><b>SUOMEN SOSIAALIPALVELUJÄRJESTELMÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimeentulotuen liiallinen byrokratia vaikeuttaa asiointia (liitteet, tulojen ja menojen selvitykset)</li> <li>- Epäselvyydet ja hankaluudet toimeentulotuen hakemisessa ja myöntämisessä, erityisesti harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisessä</li> <li>- Toimeentulotukilaissa olevat epäkohdat: ei huomioida kaikkia asiakkaalle koituvia menoja</li> </ul>
<p><b>TAMPEREEN SOSIAALIPALVELUT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhteydenpito hankalaa: vaikeudet tavoittaa työntekijä puhelimitse, erilaisten yhteydenpito- tuotojen puute</li> <li>- Sosiaaliaseman huono sijainti, vaikeudet saapua ajanvaraukselle</li> <li>- Ajanvarauksen saaminen vaikeaa</li> <li>- Sosiaaliasemalla asioiminen hankalaa: ei tarkkaa tietoa aseman sijainnista, lukitut ovet, porraskäytävässä odottaminen</li> <li>- Sosiaalipalvelut ovat piilossa, asiakkaat eivät tiedä palveluista</li> <li>- Toimeentulotukea ei käsitellä sosiaalityöntekijän toimesta</li> <li>- Toimeentulotuen hakeminen ja myöntäminen on ongelmallista: etuuskäsittelijä vaihtuu, samoja liitteitä tulee toimittaa useampaan kertaan</li> <li>- Toimeentulotukihakemusten pitkät käsittelyajat</li> <li>- Asiakkaan asioita käsittelee useat eri työntekijät</li> </ul>
<p><b>AIKUISSOSIAALITYÖ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aikuissosiaalityö ei auttanut kokonaisvaltaisesti ja vastannut asiakkaan tarpeisiin</li> <li>- Negatiivinen mielikuva aikuissosiaalityöstä</li> <li>- Asiointi tuo asiakkaalle arvottomuuden ja häpeän tunteen</li> <li>- Sosiaalityön asiakkuudesta on aikaisemmin jäänyt traumoja</li> <li>- Pelko, että sosiaalityö vaikeuttaa omaa elämäntilannetta (mm. etuuksien heikkeneminen), mikäli asiakas kertoo rehellisesti omasta tilanteestaan</li> <li>- Ei rääätälöityjä ratkaisumalleja asiakkaan tilanteesta riippuen</li> <li>- Asiakas ei kokenut ajanvarausta tarpeelliseksi, koska ei ollut saanut aikaisemminkaan apua</li> </ul>
<p><b>AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajanvarauksen unohtaminen</li> <li>- Ajanvaraukselta myöhästymisen</li> <li>- ”Pommiin nukkuminen”</li> <li>- Sairastuminen: äkillinen sairastuminen, mielenterveysongelmat, päihdeongelma</li> <li>- Asiakas oli aloittanut työt tai opiskelut tai elämäntilanne oli muuten parantunut, eikä tarvinnut apua</li> <li>- Muu tapaaminen samaan aikaan, esimerkiksi lääkärinaika</li> <li>- Asiakas ei tiedä ajanvarauksen syytä</li> </ul>
<p><b>AIKUISSOSIAALITYÖNTEKIJÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosiaalityöntekijä kohtelee asiakasta törkeästi, inhottavasti ja epäkunnioittavasti</li> <li>- Sosiaalityöntekijä ei ole motivoitunut ja hänellä on huono asenne asiakastilanteessa</li> <li>- Sosiaalityöntekijä problematisoi liikaa asiakkaan tilannetta ja näin lannistaa asiakasta</li> <li>- Sosiaalityöntekijä ei tee lupaamia asioita, ei auta konkreettisissa asioissa</li> <li>- Sosiaalityöntekijä ei luota asiakkaaseen vaan epäilee tätä</li> <li>- Sosiaalityöntekijä ei kuuntele asiakasta</li> <li>- Sosiaalityöntekijä valikoi asiakkaita heidän ”pärstäkertoimen” mukaan</li> </ul>
<p><b>ASIAKASSUHDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosiaalityöntekijän vaihtuminen, asiakas ei koe tarpeellisenä uudella työntekijällä asiointia</li> <li>- Asiakas ei halua kertoa elämäntilanteestaan tai ongelmistaan sosiaalityöntekijälle</li> <li>- Asiakas ja sosiaalityöntekijä eivät tule toimeen keskenään</li> </ul>



## Suomen sosiaalipalvelujärjestelmä

Asiakkaat pitivät toimeentulotuen hakemiseen liittyvää byrokratiaa hankalana ja se vaikutti heidän asiointiinsa. He toivat myös esiin toimeentulotuen myöntämisessä sekä toimeentulotukilaissa olevia epäkohtia. Tulonsiirrot eivät kuulu sosiaalipalveluihin, kuten Sipilä (1996, 13) totesi, mutta esimerkiksi toimeentulotuki oli haastattelujen perusteella suuressa roolissa aikuissosiaalityön asiakkaiden elämässä. Markku Lehto (2001, 47–49) on pohtinut sitä, onko sosiaaliturva liian helposti tarjottava vaihtoehto ja turvautuvatko ihmiset liian helposti siihen. Tekemieni haastattelujen perusteella toimeentulotuen hakemiseen liittyvät vaikeudet toisaalta lisäsivät asiakkaiden motivaatiota tulla sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle, koska silloin he kykenivät keskustelemaan asioista henkilökohtaisesti työntekijän kanssa. Toisaalta se myös etäännytti asiakkaita sekä sosiaaliturvan että sosiaalipalveluiden piiristä, koska toimeentulotukeen liittyvä byrokratia lannisti ihmistä ja hänestä saattoi tuntua vaikealta asioida sosiaalitoimessa. Toimeentulotuen byrokratialla voidaankin nähdä olevan yhteys siihen, ettei asiakas asioi sosiaalityöntekijän ajanvarauksella. Asiakkaiden suhtautumistavat kuitenkin vaihtelivat, eikä toimeentulotuki ja sen käsittely vaikuttanut samalla tavoin kaikkien asiakkaiden elämään. Toimeentulotukeen liittyvää byrokratiaa yksinkertaistamalla voitaisiin mahdollisesti vaikuttaa positiivisesti asiakkaan asemaan tässä yhteiskunnassa, jottei hän tuntisi olevansa alistettu.

Sosiaaliturvan universaalius näkyy erään haastateltavan kommentissa, kun hän kertoi saavansa sosiaalitoimesta perustoimeentulotuen, mutta ei muuta. Useat asiakkaat toivat esiin toimeentulotukilain väljyyden ja epätasa-arvon toimeentulotuen myöntämisessä. Haastattelussa tuli esiin erot eri kaupunkien sosiaalipalveluissa. Toiset asiakkaat pitivät Tampereen tilannetta parempana ja toiset huonompana verrattuna johonkin toiseen kaupunkiin. Tässä näkyy se, että kunnat vastaavat itsenäisesti palvelujen tuottamisesta ja heillä on myös omia toimintatapoja toimeentulotuen myöntämisen suhteen. Näin Suomen kansalaiset ovat keskenään epätasa-arvoisessa asemassa, koska kuntien toimintatavat eroavat toisistaan. Myös Raunio (2008, 5) on tuonut esiin sen, että alueelliset erot vaikuttavat sosiaalisten perusoikeuksien tasa-arvoiseen saatavuuteen. Asiakkaat tuntuivat olevan turhautuneita epätasa-arvoiseen kohteluun ja se saattaa olla eräänä syynä siihen, että he jättäytyvät sosiaalipalveluiden ulkopuolelle eivätkä asioineet sosiaalityöntekijän luona.

Toikko (2012, 12) on tuonut esiin sosiaalipalvelujen asiakkaan aseman kuluttajana, mutta peräänkuuluttaa sitä, voiko asiakas todellisuudessa olla kuluttaja sosiaalipalveluissa. Rautio (2008, 5) on myös tuonut esiin sen, että 2000-luvulla on keskusteltu kansalaisten omasta vastuusta palvelujen käyttämisessä. Tämän voi havaita myös aikuissosiaalityön asiakkaiden haastatteluissa. He kertoivat asioivansa monen eri työntekijän kanssa ja se saattoi vaikuttaa siihen, ettei kenelläkään työntekijällä ollut kokonaiskäsitystä heidän elämäntilanteestaan. Monessa tapauksessa asiakkaalle itselleen jäi kokonaisvastuu omasta tilanteesta ja asioiden kokonaisvaltaisesta hoitamisesta. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista kaikille sosiaalitoimen asiakkaille ja he saattavat jäädä pois jonkin palvelun, esimerkiksi sosiaalityön, piiristä, koska he eivät tiedä missä kaikkialla heidän tulisi asioida saadakseen apua ja parantaakseen omaa elämäntilannettaan.

### **Tampereen sosiaalipalvelut**

Sosiaalihuolto on paikallista ja sen vuoksi paikallisesti toteutetun sosiaalityön tutkiminen on tärkeää. Sosiaalihuolto on muutakin kuin sitä säätelevä lainsäädäntö ja sen toimeenpano voi olla kontrolloivampaa ja rajoittavampaa kuin lainsäädäntö. (Mäntysaari 2006, 116.) Tampereen kaupungin omat sosiaalipalveluiden tuottamisen erityispiirteet tulivat esiin asiakkaiden haastatteluissa ja sosiaalipalveluja tarkastellessa huomio kiinnittyi sosiaaliasemalla asioinnissa oleviin ongelmakohtiin. Asiakkaat toivat haastatteluissa esille, että sosiaalipalvelut ovat piilossa ja keskitetyllä sosiaaliasemalla on hankala asioida sen kaukaisen sijainnin vuoksi.

Myös toimeentulotuen yksikkö herätti keskustelua ja asiakkaat kokivat sen toiminnassa olevan parantamisen varaa. Toimeentulotuen hakemiseen ja myöntämiseen liittyviä ongelmia tuotiin myös paljon esiin. Etuuskäsittelyn ja sosiaalityön eriyttäminen sai haastatteluissa negatiivista palautetta. Myös Mäntysaari (2006, 126–127) on tuonut tämän näkökulman esiin. Hänen mukaansa sosiaalityön asiakkaila esiintyviä ongelmia ei voida ratkaista täysin taloudellisin keinoin. Sosiaalityö tarvitsee sosiaalipolitiikkaa, kuten myös sosiaalipolitiikka tarvitsee sosiaalityötä. Elämönhallinnan ongelmat eivät ratkea esimerkiksi kansalaispalkan avulla ja tämän vuoksi tilanne jossa sosiaalityöntekijä ei käsittele lainkaan asiakkaan toimeentulotukea on syrjäytyneelle asiakkaalle huono. Kuitenkin asiakkaiden tarpeet tulla sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle ovat moninaisia, toiset haluavat keskitettyä enemmän toimeentulotukiasioihin, kun taas toiset asiakkaat kaipaavat enemmän sosiaa-

lityöntekijän kanssa keskustelua. (Niskala 2008, 84.) Nämä kaksi näkökulmaa tulivat myös esiin haastatteluissani, eikä niiden perusteella voi todeta, että toimeentulotuen yksikkö on pelkästään huono asia asiakkaiden mielestä. Asiakkaiden vastausten perusteella havaitaan heidän erilaiset tarpeensa ja odotuksensa sosiaalitoimen osalta.

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama Kela-kokeilu vuosina 1995–1996 selvitti toimeentulotukitehtävien siirtämistä kunnilta Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi (Toimeentulotukikokeilu 1995–1996 loppuraportti 1997). Toimeentulotuen myöntämisen siirtäminen Kelan hoidettavaksi on ristiriitainen asia. Toisaalta se vähentäisi asiakkaiden asiointia sosiaalitoimessa, helpottaisi heidän asiointiaan ja vähentäisi byrokratian määrää, mutta toisaalta se saattaisi vieraannuttaa kansalaisia sosiaalityön palvelusta. Tällöin vaarana olisi, että ihmiset jäisivät sosiaalityön ulkopuolelle, koska usein toimeentulotuen hakeminen on ihmisten ensisijainen intressi, kun hän saapuu sosiaalitoimen asiakkaaksi. Hänen ongelmiinsa ei puututa, mikäli Kela hoitaa toimeentulotuen ja asiakkaan elämäntilanne saattaa muuttua entistä ongelmallisemmaksi.

Yhteydenpito työntekijöiden kanssa nähtiin hankalana, kuten myös se, että asiakkaan asioita hoitavat useat eri työntekijät. Niskala (2008, 133–34) on tuonut tutkimuksessaan esiin sen, että oma työntekijä on tärkeä sosiaalitoimen asiakkaalle, mikä korostuu myös haastattelimieni asiakkaiden kohdalla. Tämä saattaa vaikuttaa siihen, ettei asiakas koe asioimista tärkeänä, koska hän asioi usean työntekijän kanssa.

Haastateltavat toivat esiin asiakkaiden eriarvoisen kohtelun ja kertoivat muun muassa, että ajanvarauksen saamiseen saattaa vaikuttaa asiakkaan ”*pärstäkerroin*”. Tilaaaja-tuottaja -malli saattaa aiheuttaa sosiaalialalla asiakkaiden valikointia ja on tärkeää, että tilaaja arvioi asiakkaiden tarpeet sekä ohjaa rajalliset resurssit palveluntarpeen pohjalta (Kähkönen 2007, 33–34). Havaitsen Tampereen sosiaalipalveluissa yhtymäkohtia Eräsaaren (1995) tutkimuksen kanssa, jossa sosiaaliasemalla asiointi koettiin vaikeana ja työntekijät olivat vaikeasti tavoitettavissa. Haastattelemini asiakkaiden vastausten perusteella huomasin heidän olevan hieman etäällä sosiaalityöstä uuden keskitetyn mallin vuoksi, eivätkä he ehkä sen vuoksi koe sosiaalityötä yhtä läheisenä ja heille apua tuovana kuin aikaisemmin toimineet alueelliset asemat. Asiointi oli alueellisilla asemilla henkilökohtaisempaa ja nykyinen kasvottomampi malli saattaa osaltaan vaikuttaa asiakkaiden käyttämättömien ajanvarauksien syntymiseen.

## Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityö ei haastattelujeni perusteella aina vastannut asiakkaiden tarpeisiin kokonaisvaltaisesti. Tähän vaikuttaa suurelta osin se, että sosiaalitoimen työntekijöiden työtä ohjaavat lainsäädäntö, yhteiskuntapolitiikka ja käytettävissä olevat resurssit (Välimaa 2008, 175). Nämä rajat saattavat estää asiakkaiden omista tarpeista lähtevää auttamista, eivätkä sosiaalityöntekijät kykene auttamaan asiakasta kokonaisvaltaisesti. Asiakkaat saavat apua johonkin tiettyyn ongelmaan, mutta kokonaisvaltainen asioiden hoitaminen saattaa jäädä uupumaan. Tästä seuraa myös se, ettei asiakkaiden elämäntilanteita voida hoitaa räätälöidysti rajallisten resurssien vuoksi. Myös Mäntysaaren (1991, 250) tutkimuksesta selviää, että aikuissosiaalityö vastaa asiakkaan tarpeisiin pelkästään yhteiskunnan normien mukaisesti, tarkoituksena ei olekaan vastata niihin kokonaan..

Osalle haastattelemistani asiakkaista aikuissosiaalityö toi esiin negatiivisen mielikuvan ja kertoivat siellä asioinnin tuovan heille arvottomuuden ja häpeän tunteita. Haastatteluissa korostuivat asiakkaiden erilaiset tarpeet ja saattaa olla että asiakkaat, joilla on negatiivinen mielikuva sosiaalityöstä, ovat saaneet vääränlaista palvelua. Tässä tulee myös esiin asiakkaan tarpeista lähtevän, räätälöidyn palvelun, tarve. Jokisen (2008, 115) mukaan sosiaalityö on samalla ihmisen tukemista että kontrollointia. Asiakkaat voivat kokea tuen ja kontrollin eri tavoin ja niitä saatetaan käyttää eri tavoin aikuissosiaalityössä. Heitä saatetaan tukea tai kontrolloida joko liikaa tai liian vähän. Mikäli asiakas ei koe saavansa aikuissosiaalityöstä tarvitsemaansa apua tai tukea, hänellä ei välttämättä ole motivaatiota asioida sosiaalityöntekijän luona.

Osa asiakkaista ei saanut tarvitsemaansa apua sosiaalityöstä ja koki ajanvarauksen tarpeettomana ja jätti ajan käyttämättä sen vuoksi. Aikuissosiaalityön asiakkaat poikkeavat merkittävästi toisistaan, koska heidän asiakaskuntansa on määritelty vain iän perusteella ja heidän avutarpeensa ovat moninaisia. Mikäli aikuissosiaalityössä painotetaan ikästereotyyppioita, vaarana on että asiakkaat kohdataan *”kulttuurisesti poikkeavina aikuisina”* ja heitä pyritään yhdistämään yhteiskuntaan kasvattamalla ja asettamalla yleisesti hyväksyttäviin normeihin (Juhila 2008b, 107). Sosiaalityön asiakkaiden omana tavoitteena ei välttämättä ole halu asettua normeihin, vaan selviytyä elämässään omien voimavarojensa puitteissa. Kaikki asiakkaat eivät esimerkiksi ole kykeneväisiä käymään säännöllisesti töissä ja he ovat tyytyväisiä tilanteeseen, jossa he saavat esimerkiksi päihdeongelmansa kuriin. Tämä

vaikuttaa mahdollisesti siihen, ettei asiakas koe saavansa tarvitsemaansa apua, eikä hän halua asioida sosiaalityöntekijän luona, jossa hänestä pyritään saamaa asetetut normit täyttävä kansalainen.

Toinen näkökulma siihen, ettei asiakas ole kokenut saavansa tarvitsemaansa apua, on se, ettei hänen mielipiteitään ja omaa asiantuntijuuttaan ole otettu huomioon, kun hänen ongelmiaan on pyritty ratkaisemaan. Asiakas voidaan nähdä kielteisesti ongelmankantajana ja häntä kohdellaan objektina (Pohjola & Laitinen 2010, 310–311). Tällöin asiakas ikään kuin ulkoistetaan omasta elämäntilanteestaan ja hänen elämäänsä pyritään vaikuttamaan ulkoapäin. Tällöin asiakkaan positiivisen voimavarat jäävät käyttämättä (Pohjola 1993, 68–69) ja asiakas saattaa kokea asioinnin turhana eikä hän koe tarvetta asioida sosiaalityöntekijän ajanvarauksella.

### **Aikuissosiaalityön asiakas**

Ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen vaikuttaa myös asiakkaan oma toiminta, kuten esimerkiksi ajanvarauksen unohtaminen tai siltä myöhästyminen, ”*pommiin nukkuminen*” tai sairastuminen. Nämä ovat inhimillisiä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa myös muiden kuin sosiaalityöntekijän ajanvarausten käyttämättä jättämiseen. Aikuissosiaalityön asiakas-kunta saattaa kuitenkin sairastaa enemmän suhteessa kantaväestöön, varsinkin mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiviä on enemmän sosiaalitoimen asiakkaiden joukossa. Elämänhallinnassa olevat ongelmat saattavat puolestaan lisätä todennäköisyyttä unohtaa ajanvaraus. Näitä syitä esiintyi monien asiakkaiden vastauksissa ja ne ovatkin luonnollinen selitys, miksi aikuissosiaalityön asiakkaat saattavat jättää ajanvarauksen käyttämättä oman toimintansa seurauksena.

Ajanvaraus jäi käyttämättä myös asiakkaiden parantuneen elämäntilanteen myötä. Asiakkaan elämässä tapahtuva positiivinen käänne vaikuttaa siihen, ettei asiakas mene sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Asiakas haluaa mahdollisesti unohtaa aikaisemman sosiaalityön avun tarpeensa välittömästi, eikä koe tarpeelliseksi perua ajanvarausta. Asiakkaat saattoivat myös jättää ajanvarauksen käyttämättä, mikäli heillä oli jokin toinen tapaaminen samanaikaisesti. Nämä kaksi syytä heijastavat asiakkaiden mielikuvaa sosiaalityöstä viimesijaisena apuna, joka on asiakkaan käytössä heidän sitä tarvitessaan. Mutta mikäli avun tarve loppuu tai he kokevat jonkin toisen menon tärkeämpänä, he eivät koe velvollisuutena

ajanvarauksen perumista. Tämä tuo mielikuvan siitä, että asiakkailla on oikeus saada apua, muttei velvollisuuksia käyttämäänsä palveluorganisaatiota kohtaan. Toisaalta tämä on totta, koska sosiaalitoimen apu on vastikkeetonta, mutta mikäli tämä toimintamalli on asiakkaalle luonteenomainen, hän saattaa karttaa vastuuta myös muissa asioissa.

### **Aikuissosiaalityöntekijä**

Sosiaalityöntekijä saattaa olla myös eräs syy, miksi asiakas ei asioi hänen ajanvarauksellaan. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan laaja-alaista ja aktiivista otetta asiakkaiden elämisen mahdollisuuksien turvaamiseen (Laitinen & Kempainen 2010, 144). Tämä on tullut useasti esiin tämän tutkimuksen kautta.

Haastattelemani asiakkaat kertoivat esimerkiksi, että sosiaalityöntekijä oli kohdellut heitä törkeästi ja epäkunnioittavasti. Työntekijän huono, asiakasta tuomitseva asenne oli vaikuttanut siihen, ettei asiakas ollut motivoitunut asioimaan ajanvarauksella. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 15.) Työntekijät kohtaavat asiakastyössä itselleen vieraita kokemuksia, elämäntapahtumia ja arvoja ja rakenteellisella tasolla onkin tärkeää tarkastella sitä tarkastellaanko jotakin tiettyä ilmiötä rakenteellisena vai yksilön itsensä tuottamana ilmiönä (Pohjola 2010, 63–64). Luulen, että eräs syy asiakkaan huonoon kohteluun on juuri se, että työntekijät pitävät asiakkaan ongelmaa hänen itsensä aiheuttamana. Tämä saattaa vaikuttaa myös siihen, että asiakkaat kokivat heidän ”*pärstäkertoimensa*” vaikuttavan ajanvarauksen saamiseen. Tämä näkökulma tuli esiin haastatteluissa. Toisena syynä tähän voi myös olla se, että kaikkia sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita ei voida auttaa, koska he eivät ole motivoituneita muutokseen tai eivät ole siihen kykeneväisiä esimerkiksi pahan päihdeongelman vuoksi (Niskala 2008, 93–94).

Asiakkaiden epäkunnioittavaan kohteluun liittyy myös Sennettin (2004, 153–202) esiin tuoma kunnioitusvaje, jolloin sosiaalityön asiakkaat kokevat, ettei heitä kohdella kunnioittavasti kokonaisena ihmisenä ja tämä alentaa ihmisen omanarvon tuntoa. Tämä liittyy läheisesti syrjäytyneiden liittämisen- ja kontrollointityöhön. Mikäli asiakasta kohdellaan syrjäytyneenä, hänellä on vaikeuksia muodostaa itsestään ja elämästään kokonaista kuvaa.

Kunnioitusvajetta ja vastakkainasettelua vahvistaa se, että sosiaalityöntekijän tulee tuoda asiakkaille esiin kullakin hetkellä vallitsevia, uusliberalistisia yhteiskunnassa vallalla olevia suuntauksia (Juhila 2006, 96).

Asiakkaat toivat esiin myös sen, ettei työntekijä luota häneen, vaan epäilee häntä. Myös asiakkaan kuunteleminen on tärkeää. Luottamus on oleellinen osa onnistuneessa sosiaalityön auttamissuhteessa, kuten Pohjola (2010, 72–73) on todennut. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen työskentely on mahdollista siinä tilanteessa, kun heidän välillään vallitsee luottamus. Mikäli asiakkaaseen luotetaan, hän kykenee ottamaan vastuuta valinnoistaan ja teoistaan (Niskala 2008, 135). Luottamuksella pyritään saavuttamaan päämääriä ja se on sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle tärkeä keino päämäärien saavuttamiseen (Niskala 2008, 136, 138). Mikäli asiakas kokee, ettei työntekijä luota häneen, auttamissuhde ei ole asiakasta hyödyttävä, eikä hän koe tarpeellisenä sosiaalitoimessa asiointia.

Asiakkaan tilanteen liiallinen problematisointi ja ongelmien etsiminen oli asiakkaiden mielestä epämiellyttävää. Jotkut asiakkaat puolestaan toivoivat, että työntekijä kysyisi myös epämiellyttäviä asioita ja että sitä kautta asiakas itse voisi huomata niiden olemassaolon. Tässäkin huomataan se, kuinka asiakkaat tarvitsevat erilaisia työskentelymalleja. Tässä havaitaan jälleen se, että asiakas kohdataan kielteisesti ongelmankantajana. Asiakas saattaa turhautua ja lannistua tilanteessa, jossa ei huomioida lainkaan hänen elämässään olevia positiivisia asioita.

Tärkeää on, että sosiaalityöntekijä pitää sanansa ja auttaa asiakasta konkreettisissakin asioissa. Mikäli näin ei tapahtunut, asiakas ei kokenut sosiaalityöntekijän apua välttämättä hyvänä. Tässä ongelmia saattaa aiheuttaa sosiaalityössä olevien resurssien puute. Välimaa (2008, 191–193) on todennut aikuissosiaalityöntekijöiden kokevan, etteivät he kykene tekemään työtään ammattietiikan tai asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tähän he ovat kertoneet vaikuttavan kiireen, asiakastyön rajallisuuden sekä liiallisen keskittymisen rahan jakamiseen. Tampereella asiaan saattaa suurelta osin vaikuttaa työntekijöiden kiire. Sosiaalityöntekijään kohdistuvat ristiriitaiset selontekovelvollisuudet voivat myös vaikuttaa siihen, kuinka hyvin sosiaalityöntekijä kykenee tekemään työtään (Banks 2001, 138–139).

## Asiakassuhde

Haastattelemani asiakkaat korostivat hyvää asiakassuhdetta ja kertoivat sen vaikuttavan siihen, halusiko asiakas asioida sosiaalityöntekijän ajanvarauksella vai ei. Tärkeää oli, että asiakas ja työntekijä tulivat toimeen keskenään ja että työntekijä pysyi samana. Tällöin oli mahdollista saada luotua hyvä asiakassuhde. Tekijöitä, jotka vaikuttavat hyvän asiakassuhteen muodostumiseen, on tullut esiin jo esimerkiksi tarkastellessa asiakkaan ja aikuissosiaalityöntekijän vaikutusta ajanvarausten käyttämättä jättämiseen. Tärkeintä hyvän asiakassuhteen muodostumisessa on onnistunut suhteen aloittaminen. Mikäli asiakkaalle jää myönteinen kokemus sosiaalitoimessa asioinnista ja se mahdollistaa sosiaalityön prosessin toteutumisen. (Niskala 2008, 83.) Seuraavaksi tarkastelen vielä erilaisia asiakassuhteita.

Juhila (2006) on jakanut asiakassuhteet neljään eri tyyppiin, joita ovat liittämisen- ja kontrollointisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Nämä erilaiset asiakassuhteet vaikuttavat eri tavoin siihen, millaisena asiakkaat pitävät hyvää asiakassuhdetta. Mielikuvat hyvästä asiakassuhteesta vaihtelevat asiakkaiden kesken, toiset asiakkaat saattavat pitää hyvänä asiakassuhteena kumppanuussuhdetta kun taas toisten mielestä huolenpitosuhde on heille paras vaihtoehto. Yleisesti mietittynä liittämisen- ja kontrollointisuhde saattaa olla asiakassuhteeseen negatiivisesti vaikuttava, koska liittämistehtävä voi myös lisätä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä etäisyyttä, joka pahimmassa tapauksessa aiheuttaa heidän välilleen intressiristiriitoihin perustuvia vastakkainasetteluja. Sosiaalityön liittämisen- ja kontrollointitehtävän odotetaan tuottavan taloudellista tuloksellisuutta ihmistä itseään vastuuttamalla. (Juhila 2006, 92–93.) Tämä on mahdollisesti yksi syy, minkä vuoksi asiakkaat kokevat etteivät he tule toimeen työntekijän kanssa ja se vaikuttaa hyvän asiakassuhteen muodostumiseen ja ajanvaraukselle menemiseen.

Kaikki asiakkaat eivät kokeneet luontevana kertoa asioistaan sosiaalityöntekijälle. Tähän saattaa vaikuttaa se, että jotkut ihmiset eivät halua mielellään kertoa asioistaan muille. Siihen, että asiakas kykenee luottamaan työntekijään ja pystyy kertomaan ongelmistaan työntekijälle, tarvitaan hyvä asiakassuhde, kuten totesin jo aiemmin. Tässä edesauttaa pitkäkestoinen asiakassuhde ja asiakkaan ehdoilla etenevä työskentely. Mikäli asiakas ei koe asiakassuhdetta onnistuneena, hän jättää ajanvarauksen todennäköisemmin käyttämättä, kuin sellainen asiakas, jolla on hyvä asiakassuhde.



## Rakenteen vai yksilön toiminnasta johtuva ongelma

Ajanvarausten käyttämättä jättämiseen vaikuttavat syyt voidaan eritellä vielä yleisemmin rakenteellisiin ja yksilöllisiin syihin. Joissain tapauksissa syy ei ole kummassakaan tai syy on hyvä. Syyt on jaoteltu tällä tavoin taulukossa 5.

**Taulukko 5 Ajanvarauksien käyttämättä jättämiseen vaikuttavat rakenteelliset ja yksilölliset tekijät**

<b>Kenen syy?</b>	<b>Mainintoja/ kpl</b>	<b>Mainintoja/ %</b>
Rakenteellinen syy	44	44
Asiakkaan syy	32	32
Ei kenenkään syy	19	19
Hyvä syy	6	6

Olen jakanut kaikki asiakkaiden mainitsemat syyt taulukon 5 mukaisiin tekijöihin, jotta nähdään miten syyt jakautuvat järjestelmän ja asiakkaan kesken. Rakenteellisiin syihin kuuluvat sosiaalityöntekijä, negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimeen, hankaluudet asiointissa ja se ettei ajanvarausta ole koettu tarpeellisena. Yksilön syitä ovat ajanvarauksen unohtaminen, ”pommiin nukkuminen”, toisen menon samanaikaisuus ja muut elintapoihin liittyvät tekijät. Sairauksia en ole luokitellut kenenkään syyksi ja hyväksi syyksi kuuluu se, että asiakas on päässyt eteenpäin elämässään eikä tarvitse enää sosiaalityön palvelua.

Tämä jaottelu ei ole täysin aukoton, koska sekä rakenteellisiin että asiakkaan syihin kohdistetut tekijät saattavat olla heijastusta jostakin toisesta ongelmasta. Eli asiakas voi unohtaa ajanvarauksen, mikäli ei pidä sitä tärkeänä ja koe sen auttavan omassa tilanteessaan. Alitajunta ja sosiaalitoimeen suhtautuminen voivat edesauttaa ajanvarauksen unohtamista. Toisaalta myös jotkut rakenteelliset ongelmat, kuten esimerkiksi tilanne jolloin asiakas ei koe hyötyvänsä sosiaalityöstä, ei välttämättä ole kenenkään syytä. Saattaa olla, että asiakas ei halua ottaa sosiaalityön apua vastaan, koska ei koe tilannettaan ongelmallisena tai ei halua ongelmallisen elämäntilanteen muuttuvan. Mutta tällöinkin on tärkeää huomioida se, onko tarjottava apu asiakkaalle oikeanlaista ja miettiä voitaisiinko asiakasta auttaa muilla tavoin, kuin toimistotapaamisella sosiaalityöntekijän kanssa.

Taulukosta 5 nähdään, että eniten ajanvarauksien käyttämättä jättämiseen vaikuttavat rakenteelliset tekijät (44 %) ja toiseksi eniten yksilön omasta toiminnasta johtuvat tekijät (32

%). Sairaudet vaikuttivat myös merkittävästi (19 %) siihen etteivät asiakkaat asioineet sosiaalityöntekijän luona. Aina ajanvarauksen käyttämättä jättäminen ei ole huono asia, kuten olen jo aikaisemmin todennut, näitä hyviä ja hyväksyttäviä syitä on 6 %.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

### 8.1 Yhteenveto

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen Tampereen aikuissosiaalityössä käyttämättä jääneitä ajanvarauksia ajalla 1.9.–31.10.2011. Aikavarauksia jätettiin käyttämättä tuolla aikavälillä 21 %. Tutkin millä tekijöillä ja tahoilla on vaikutusta siihen, että asiakkaat eivät saavu sosiaalityöntekijän ajalle. Pohdin sitä, onko syy asiakkaissa, työntekijöissä, sosiaalityössä, organisaatiossa vai yhteiskunnassa. Tutkimus on osa Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hanketta, joka on Väli-Suomen alueella toteutettava aikuissosiaalityön Kaste-hanke. Tutkimusongelma on yhteiskunnallisesti merkittävä, koska tällä tutkimuksella pyritään vastaamaan käyttämättä jääneisiin ajanvarauksiin ja siihen vastaako aikuissosiaalityö nykyisessä muodossaan asiakkaiden tarpeisiin, koska aikoja jätetään käyttämättä.

Tampereella on käytössä tilaaja-tuottaja -malli ja sosiaalipalvelut tuotetaan sen mukaisesti. Aikuissosiaalityö on eriytetty toimeentulotukityöstä, kuten myös uusien asiakkaiden vastaanotto. Aikuissosiaalityössä asioivat yli 18-vuotiaat yksinasuvat tai pariskunnat ja toimeentulotukea haetaan kirjallisesti toimeentulotuen yksiköstä. Aikuissosiaalityön painopiste on keskitetty yhteen yksikköön ja malli on otettu käyttöön vuonna 2010.

#### **Tutkimusasetelma**

Tutkimusongelmani on: Mitkä tekijät vaikuttavat aikuissosiaalityöntekijän ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen? Tutkimuksessani käytän sekä tilastollista että haastatteluista koostuvaa aineistoa ja tutkimuksessa on sen vuoksi kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen osuus. Kvantitatiivinen aineisto koostuu kaikista ajanvarauksen käyttämättä jättäneistä asiakkaista, joita on yhteensä 297. Heidän asiakastiedoistaan on kerätty 16 eri tekijää, jotka koskevat heidän elämäänsä. Käytän analysoinnin apuna ristiintaulukointia. Haastattelin 59 tämän asiakasryhmän asiakasta ja kysyin heiltä miksi heiltä on jäänyt ajanvaraus käyttämättä sekä heidän mielipiteitään Tampereen sosiaalipalveluista. Analysoin haastatteluaineistoa kvalitatiivisesti sisällönanalyysin avulla, mutta lisäksi käytän analyysissäni tilastollisia menetelmiä, siinä määrin kun ne tukevat tutkimustani.

## Sosiaalipalvelujärjestelmä

Suomen sosiaalipalvelujärjestelmä takaa kaikille kansalaisille viimesijaisen tuen, mutta on kysytty myös turvautuvatko ihmiset liian helposti siihen (Lehto 2001, 47)? Sosiaalipalveluissa tapahtuu muutoksia ja esimerkiksi Tampereella käytössä oleva tilaaja-tuottaja -malli tuo mukanaan sosiaalityön tuotteistamisen. Sosiaalialalla tilaaja-tuottaja -mallin käyttämisen pelätään tuottavan asiakkaiden valikointia ”*kermankuorinta*” -periaatteen mukaisesti (Kähkönen 2007, 33–34).

Nykyisessä yhteiskunnassa korostetaan uudenlaisen hyvinvointipolitiikan tarvetta ja markkinavetoisuutta, jolloin sosiaaliset ongelmat eivät ole keskiössä (Helne & Laatu 2006, 10–15). Sosiaalipalveluiden asiakas on muuttumassa kuluttajaksi ja paikallinen näkemys palvelujen tuottamisessa saattaa jäädä puuttumaan (Toikko 2012, 11–12). Toikko (2012, 71) tuokin esiin uusien sosioekonomisten ratkaisujen tarpeen, koska nykyajan sosiaaliset haasteet ovat monimuotoisia. Eräsaari (2006, 87) pohtii kunnan ja valtion roolia ihmisten oikeuksien polkijana nykyisen New Public Management -ajattelun vuoksi.

Sosiaalityö auttaa ihmisiä tuen ja kontrollin avulla (Jokinen 2008, 115). Kunnan sosiaalityötä ohjaavat lainsäädäntö, yhteiskuntapolitiikka ja käytettävissä olevat resurssit ja rajat vaikeuttavat eettisten ohjeiden mukaista asiakkaiden auttamista. Sosiaalityössä korostetaan asiakkaiden vastuuttamista ja aktivointia uusliberalistisen näkökulman mukaisesti. (Välilä 2008, 175–176.) Sosiaalityö voidaan nähdä perinteisen köyhäinhoidon periaatteen mukaisesti viimesijaisena palvelumuotona tai ihmisten universaalina mahdollisuutena saada apua ja tukea elämän kriisitilanteissa (Pohjola 2010, 28).

## Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityö auttaa vaikeimmissa sosiaalisissa tilanteissa olevia ihmisiä (Horsma & Jauhiainen, 2004). Tällä hetkellä sosiaalityön pääasiallinen tavoite on ihmisten työllistämisen (Karjalainen & Raivio 2010, 115–116). Kunnalliseen sosiaalityöhön kuuluu myös kuntouttava työtoiminta, päihde- ja mielenterveystyö, tukiasumis- ja asunnottomuustyö sekä alue- ja yhdyskuntatyö (Juhila 2008a, 44). Aikuissosiaalityöhön liittyy jossain määrin myös toimeentulotuen käsittely, joka tosin saatetaan käsitellä kunnasta riippuen etuuskäsittelijöiden toimesta.

Sosiaalityössä ja sosiaalipolitiikassa heijastuu helposti ajatus siitä, että valtion edustajat tunnistavat asiakkaita paremmin sen, mikä asiakkaille on parasta (Mäntysaari 1991, 214–215). Asiakkaan tarpeet huomioidaan järjestelmän ominaisuuksien, ei asiakkaan, mukaisesti, jolloin asiakkaan tarpeet eivät tule kokonaan tyydytetyiksi (Mäntysaari 1991, 228). Tarpeenmukaisuus ei tarkoita asiakkaan kaikkien tarpeiden tyydyttämistä, vaan sitä avustamisen tasoa, joka sen hetkessä yhteiskunnassa nähdään kohtuullisena (Mäntysaari 1991, 214–215).

Juhila (2008a, 19) puhuu aikuissosiaalityöstä palveluviidakkona, koska työtä tehdään monilla eri areenoilla. Palvelujärjestelmä voi tehdä asiakkaan avun hakemisen ja saamisen lähes mahdottomaksi (Laitinen & Kemppainen 2010, 149).

Sosiaalipalvelut on organisoitu elämänkaarimallissa asiakkaiden iän mukaisesti jolloin ikä on palvelun saamisen kriteeri (Juhila 2008b, 83). Ikästereotypiaan perustuvassa sosiaalityössä havaitaan, että ihmisen täysivaltaisuuden sekä itsenäisyyden saavuttamisessa on ongelmia ja sosiaalityön tehtävänä on näiden ”*kulttuurisesti poikkeavien aikuisten*” auttaminen siten, että he täyttävät paremmin aikuisuuden kriteerit. Tällöin asiakkaan itsemääräämisoikeus kyseenalaistuu ja olisi tärkeää kyetä kunnioittamaan itsemääräämisoikeutta vaikka asiakas on riippuvainen sosiaalityön palvelusta. (Juhila 2008b, 107–108.)

### **Asiakas aikuissosiaalityössä**

Sosiaalityön asiakas käsitetään muun muassa palvelun käyttäjänä, aktiivisena subjektina, oman tilanteensa asiantuntijana, ongelmankantajana, sosiaalityön objektina, (Pohjola & Laitinen 2010, 310–311) tuottajana ja kuluttajana (Juhila 2006, 69–70). Hyvinvointipalveluissa puhutaan aktiivisista kansalaisista, joilla on vastuu omasta elämästään. Tällöin ihmiseltä edellytetään oikeanlaista toimintatapaa, jotta hän voi saada palveluja. Ylhäältä alaspäin tapahtuva aktiivointi ja ruohonjuuritasolta lähtevä asiakaslähtöisyyden edistäminen ovatkin keskenään ristiriidassa. (Pohjola 2010, 67.)

Subjektina kohdattavalta asiakkaalta odotetaan omien ongelmien ratkaisutaitoja (Pohjola 2010, 68), kun taas objektina oleva asiakas määritellään helposti negatiivisesti ja hänen positiiviset voimavaransa jätetään käyttämättä (Pohjola 1993, 68–69). Kun asiakas käsitetään ongelman kantajana, hänen tilanteensa jäsentäminen kokonaisuudessaan jää puuttu-

maan (Pohjola & Laitinen 2010, 310–311). Syrjäytyneenä kohdatun asiakkaan voi olla vaikea muodostaa itsestään ja elämästään kokonaista kuvaa (Sennett 2004, 153–202). Toikko (2011, 107–108) tuo esiin neljä eri tasoa koskien asiakkaan osallistumista: asiakkaan ymmärtäminen, asiakkaan rajoitettu osallistuminen, asiakkaan tasavertainen osallistuminen ja asiakas päämiehenä.

### **Aikuissosiaalityöntekijä**

Sosiaalityöntekijöiden työssä haasteena on heille itselleen vieraiden kokemusten, elämäntapahtumien ja arvojen kohtaaminen. Sosiaalityössä onkin tärkeää kyetä tunnistamaan sosiaalisia ongelmia rakenteellisella tasolla ja ihmisten erilaisuuteen, yhteiskunnallisiin tulkintoihin ja hyvä- tai huono-osaisuuteen liittyvät ideologiset näkökulmat. (Pohjola 2010, 63–64.) Sosiaalityöntekijältä vaaditaan laaja-alaista ja aktiivista otetta asiakkaiden elämän mahdollisuuksien turvaamiseen (Laitinen & Kempainen 2010, 144).

Sosiaalityöntekijät kokevat, etteivät kykene tekemään työtään ammattieettisten ohjeiden mukaisesti ja he hakevat tähän syytä työn tekemisen olosuhteista tai sosiaalitoimen asettamasta tehtävästä (Välimaa 2008, 191–193). Mäntysaari (1991, 104) on havainnut sosiaalityöntekijöiden pitävän byrokratiaa esteenä ”*todellisen sosiaalityön*” toteuttamiselle. Toisaalta Mäntysaari (1991, 256) havaitsi sosiaalityöntekijöiden kohtaavan työssään sosiaalityön eettisten periaatteiden ja sosiaalihuollon yhteiskunnallisten funktioiden välisiä ristiriitoja.

### **Asiakassuhde**

Juhila (2006) jakaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijät väliset suhteet neljän eri lähestymistavan mukaan liittämisen- ja kontrollisuhteeksi, kumppanuussuhteeksi, huolenpitosuhteeksi ja vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi. Asiakassuhde muotoutuu jokaisen asiakkaan kanssa omanlaisekseen.

Asiakkaan hyväksi kokema työskentelysuhde vaikuttaa merkittävästi siihen, että sosiaalityössä saavutetaan tuloksia. Hyvä työskentelysuhde edellyttää hyväksymistä, välittämistä, luottamusta sekä jämäkkyyttä. (Särkelä 2001, 31.) Sosiaalityössä neuvotteluasetelma määrittyy joko asiakkaan tarpeista tai sosiaalityöntekijän edustaman yhteisöllisen ”*normalitee-*

tin” vaatimuksista (Niskala 2008, 96–97). Asiakas voi kokea työntekijänsä tuen ja turvallisuuden antajana tai toisaalta hän saattaa kokea sosiaalityöntekijän tekemän kattavan tilanearvion kritiikkinä itseään ja omaa toimintaansa kohtaan (Niskala 2008, 97–98). Asiakkaaseen luottaminen on tärkeää toimivan asiakassuhteen kannalta mietittynä (Niskala 2008, 135). Luottamusta saavutetaan muun muassa yhteisen onnistumisen kokemuksen kautta (Niskala 2008, 138).

### **Asiakas palvelujärjestelmän ulkopuolella**

Sosiaalityössä on ”poistyönnettyjä” asiakkaita, joita sosiaalityöntekijät kuvaavat sellaisina henkilöinä, joita sosiaalityössä ei kyetä auttamaan. Sosiaalityöntekijöiden mukaan he eivät halua muutosta elämäänsä, eivät kykene muuttamaan elintapojaan ja haluavat tulla toimeen omillaan. Heidän palveluntarpeensa on erityisen suuri. (Niskala 2008, 93–94.) Sosiaalityöhön on muodostunut uusi asiakasryhmä: vaikeasti autettavat kansalaiset (Juhila 2006, 192).

Kansalaisilla on vaikeuksia luottaa siihen, että sosiaalipalvelut ovat tasapuolisia ja oikeudenmukaisia (Muuri & Nurmi-Koikkalainen 2006, 69). Sosiaalityön asiakas saattaa jättäytyä palvelun ulkopuolelle, mikäli taustalla on epäonnistunut asiointikokemus sosiaalitoimessa (Niskala 2008, 83). Osa kansalaisista haluaa tulla toimeen omillaan ja kokee toimeentulotuen hakemisen sotivan omaa etiikkaansa ja korkeaa moraalia vastaan (Virjo 2008, 131–135).

Asiakkaat voivat olla väliinputoajia, mikäli instituutiot siirtävät asiakasta paikasta toiseen keskustellen siitä, kenen vastuulle asiakas kuuluu (Juhila 2006, 226–228). Varsinkin päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiviä, ”hankalia”, asiakkaita voidaan pompotella viranomaiselta toiselle (Männistö 2012, 129). Kaikki asiakkaat eivät tiedä sosiaalitoimistojen käytäntöjä, mikä saattaa ajaa heidät poiskäännytyiksi jo ovella (Männistö 2012, 130). Poiskäännyttämisen ongelmakohtia ovat sektoroituneisuus, hajanaisuus, yhteistoiminnan paikoittainen hauraus sekä asiantuntijakeskeisyys (Immonen & Kiikkala 2007, 78).

Asiakas voidaan nähdä epäonnistuneena, mikäli hänen liittäminen yhteiskuntaan tätä vastuuttamalla ei onnistu ja asiakas voidaan tällöin sulkea pois normaalina pidetystä yhteiskunnasta (Juhila 2006, 78–79). Mäntysaaren (2006, 115) mukaan kaikkein syrjäytyneimpien ihmisten on vaikeinta saada sosiaalityön palveluja Suomessa. Tähän vaikuttaa asiak-

kaiden valikointi, koska sosiaalityön pääpaino on niissä asiakkaissa, jotka kyetään saattamaan takaisin työelämään (Karjalainen & Raivio 2010, 121). Aktivoinnin myötä sosiaalityön yksilöllisyys ja tilannekohtaisuus voivat vaarantua (Kotiranta 2008, 169). Myös sosiaalityön professionalistuminen vaikuttaa asiakkaiden valikointiin (Mäntysaari 2006, 125).

### **Asiakkaiden kategorisointi**

Sosiaalityön asiakkaiden diagnosoinnin on havaittu kuvaavan asiakkaan tilannetta ja punnitsevan hänen auttamisensa mahdollisuuksia. Diagnoosin avulla asiakkaista voidaan muodostaa kategorioita, jolloin asiakkaiden tilanteita tarkastellaan heidän ongelmiansa kautta ja sosiaalityössä tarvittava kokonaisvaltainen työote saattaa jäädä varjoon. (Pohjola 2010, 33–34.) Asiakkaiden luokittelun avulla pyritään saamaan yleinen kuva tietyistä asiakasryhmästä ja yksilöllisyys saattaa jäädä huomioimatta (Pohjola 2010, 35). Tämä voi synnyttää ”*negatiivisuusloukun*”, koska asiakkaan elämässä olevia positiivisia asioita tai resursseja ei huomioida. Ihmisten elämä normitetaan ja sosiaalityön asiakkaiden elämää tarkastellaan sitä kautta. Tämän myötä sosiaalityön asiakkaat luokitellaan erityiseksi sosiaaliseksi ryhmäksi. (Pohjola 2010, 37–38.) Simmons (2009, 70) on Toikon (2012, 119) mukaan jäsentänyt mallin eri asiakastyypeistä (kuva 3) sen mukaan onko asiakkaalla heikko vai vahva yhteys palveluorganisaatioon sekä yksilöllisen ja kollektiivisen palveluntarpeen kautta.

### **Ajanvarauksen käyttämättä jättäneet asiakkaat**

Käyttämässäni kvantitatiivisessa aineistossa on 297 asiakasta, joista miehiä on 188 ja naisia 109. Alle 30-vuotiaita on 197, 30–40-vuotiaita 82 ja 50–59-vuotiaita 18. Suurin asiakasryhmä on alle 30-vuotiaat miehet, joita on 117. Olen tarkastellut tutkimuksessani heidän päihde- ja mielenterveysongelmiaan, asumistilannettaan, tulojaan, sosiaalitoimissa asiointia sekä toimeentulotuen käsittelyä.

Tutkimuksessa havaitaan, että tämän asiakasryhmän kohdalla asiakkaan sukupuolella, iällä, työttömyyden kestolla, aikuissosiaalityön asiakkuuden kestolla sekä koulutuksella nähdään olevan yhteys päihdeongelmaan. Tässä asiakasryhmässä alle 30-vuotiaiden nuorten päihdeongelmat eivät ole vielä niin vakavia kuin esimerkiksi 30–49-vuotiaiden asiakkaiden keskuudessa, joilla päihdeongelmien lisääntymisessä nähdään olevan yhteys pitkittyneeseen työttömyysjaksoon sekä aikuissosiaalityössä asiointiin.



Mielenterveysongelmien kohdalla havaitaan päihdeongelmien tavoin, että niitä esiintyy nuoria asiakkaita enemmän 30–49-vuotiailla. Tästä voidaan päätellä, että nuoret asiakkaat saattavat pitää elämäntilannettaan jossain määrin parempana verrattuna vanhempiin asiakaisiin ja jättää ajanvarauksen käyttämättä sen vuoksi. Vanhemmilla asiakkailla saattaa vaikuttaa ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen se, etteivät he kokeneet saaneensa tarvitsemaansa apua sosiaalitoimesta.

Tämän asiakasryhmän asiakkaista 40–49-vuotiailla esiintyy eniten asunnottomuutta ja elämäntilanne näyttää sitä kautta nuorempia ongelmallisemmalta, kuten on myös havaittavissa päihde- ja mielenterveysongelmien kohdalla. Tulottomista asunnottomista asiakkaista kolmasosa ei hae toimeentulotukea, mikä heijastelee osaltaan ongelmallisesta elämäntilanteesta.

Nuorilla alle 25-vuotiailla asiakkailla on ongelmana ammattikoulutuksen puute sekä tulottomuus useammin kuin vanhemmilla ikäluokilla. Vanhemmilla ikäluokilla tulottomuus on harvinaisempaa, mutta toisaalta heidän työttömyysjaksonsa ovat nuoria pidempiä. Tulottomuus on hieman yleisempää miehillä kuin naisilla.

Tutkimustuloksista havaitaan, että yli vuoden aikuissosiaalityössä asioineet asiakkaat ovat käyneet ajanvarauksilla suhteessa enemmän kuin uudet asiakkaat. Eli uuden asiakkuuden alkaessa asiakkaalla on riski jäädä aikuissosiaalityön palvelun ulkopuolelle. Naisten ja miesten hakeutuminen sosiaalityön palvelujen piiriin on yhtä yleistä tässä asiakaskunnassa, mutta naisten osuus on pienempi aikuissosiaalityön asiakkuuden jatkuessa. Nähdään, että uusista asiakkaista miehet ja naiset jättävät ajanvarauksen käyttämättä yhtä todennäköisesti, mutta asiakkuuden jatkuessa miehet jättävät naisia useammin ajanvarauksen käyttämättä. Tästä havaitaan, että miehet jättäytyvät helpommin palvelun ulkopuolelle tai toisaalta palvelu palvelee paremmin naisia. Tosin naisten kohdalla pitkittyneellä asiakkuudella nähdään olevan vaikutusta siihen, että ajanvaraus jätetään käyttämättä.

Toimeentulotuen kirjallisella käsittelyllä ei nähdä olevan suoranaista yhteyttä siihen, että asiakkaat eivät asioisi aikuissosiaalityössä, koska sosiaalityöntekijät käsittelevät osittain tämän tutkimusryhmän toimeentulotukea. Tuloksista havaitaan, että enemmistö näistä asiakkaista on aikaisemmin aikuissosiaalityössä asioineita asiakkaita. Tulottomista asiakkaista hieman yli puolet on tulottomia, mikä on mielenkiintoinen tulos. Mahdollisesti he eivät

kykene hakemaan toimeentulotukea kirjallisesti ja koska sosiaalityöntekijän ajanvaraus on jäänyt käyttämättä, he eivät voi hakea sitä myöskään sosiaalityöntekijänsä kautta. Heidän joukossaan on suurin osa (noin 80 %) alle 30-vuotiaita ja he saavat mahdollisesti rahallista avustusta vanhemmiltaan.

Tämän asiakasryhmän profilointi on haastavaa, koska heidän joukossaan esiintyneitä ongelmia esiintyy samalla tavoin koko aikuissosiaalityön asiakkaiden keskuudessa. Yleisesti pitkittyneen ongelmallisen elämäntilanteen voidaan todeta vaikuttavan siihen, ettei asiakas asioi sosiaalitoimessa. Näitä ongelmia esiintyy erityisesti 30–49-vuotiaiden keskuudessa. Nuorilla, alle 30-vuotiailla, ei havaita olevan yhtä suuria ongelmia. Heidän keskuudessaan suurempia ongelmia vanhempaan ikäluokkaan verrattuna ovat ammattikoulutuksen puute sekä tulottomuus. Asiakaskunnasta suuri osa on nuoria, mikä selittyy sillä että Tampereen aikuissosiaalityössä painotetaan juuri heidän asiakkuuksiinsa. Nuorten elämäntilanteet eivät ole yhtä ongelmallisia kuin vanhemman ikäluokan, mahdollisesti sen vuoksi etteivät ne ehdi muodostua niin problemaattisiksi, koska ongelmiin puututaan aiemmin.

Asiakkaiden kategorisoinnilla heidän elämäntilannettaan hahmotetaan yksittäisten ongelmien kautta, mutta se ei anna todellista kuvaa heidän elämäntilanteistaan kokonaisuutena. Pohjola (2010, 35) toteaa, että ongelmien kautta tehtävällä kategorisoinnilla palvellaan järjestelmän tarpeita ja tässä tilanteessa yksilö oman elämänsä subjektina jää helposti huomioimatta.

### **Asiakkaiden näkemyksiä Tampereen sosiaalipalveluista**

Haastateltavien asiakkaiden keskuudessa sosiaalipalveluita arvostetaan ja aikuissosiaalityön koetaan auttavan ihmisiä, mutta jotkut asiakkaat toisaalta kokevat että se ei auta. Tärkeänä pidetään sosiaalityöntekijältä saatua apua ja tukea sekä toimeentulotuen käsittelyä. Ajanvaraus sosiaalisena kanssakäymisenä ja konkreettisten asioiden hoitamisen kannalta on myös asiakkaille tärkeä. Asiakkaat arvostavat sitä että sosiaalityöntekijä pysyy samana ja asiakkaille on tärkeää saada jutella vaikeistakin asioista sosiaalityöntekijänsä kanssa. Asiakkaiden kuunteleminen ja arvostaminen on tärkeää, kuten myös heidän elämäntilanteensa huomioiminen kokonaisuudessaan ja yksittäiselle asiakkaalle räätälöidyt toimintamallit. Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaat tuovat haastatteluissaan esiin useasti toimeentulotuen käsittelyyn liittyviä ongelmakohtia. Monet haluavat keskustella toimeentulo-

tuen käsittelystä ja siihen liittyvistä ongelmista henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijänsä kanssa. Kirjallinen toimeentulotuen hakeminen on monille haastavaa.

Asiakkaat tuovat esiin sen, että työntekijöitä on vaikea tavoittaa puhelimitse ja myös ajanvaraukselle pääseminen on toisten mielestä hankalaa. Haastatteluissa tulee esiin toimistoasioinnissa olevat hankaluudet, kuten odotuksen porraskäytävässä ja aseman huonon sijainnin. Asiakkaat kaipaavat alueellisia sosiaaliasemia ja sitä että sosiaalityöntekijä käsittelee asiakkaan toimeentulotuen. Sosiaalityöntekijöiden asenteessa on joillakin asiakkailta huomautettavaa, asiakkaille on erittäin tärkeää että heillä on hyvä työskentelysuhde omaan sosiaalityöntekijään. Jotkut asiakkaat menevät sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle vain pakon vuoksi ja kokevat asioinnin hyödyttömänä.

Vaikka tutkimukseni käsittelee aikuissosiaalityötä, tarkastelen myös hieman toimeentulotuen yksikköä, koska toimeentulotukeen liittyvät ongelmakohdat tulevat usein esiin haastatteluissa. Asiakkaat kertovat toimeentulotuen käsittelyn viivästymisestä, hankalasta byrokratiasta, täydentävän toimeentulotuen tarveharkinnasta, epäselvyyksistä tulojen huomiomisessa, toimeentulotukihakemuksen liitteistä ja vaihtuvista etuuskäsittelijöistä. Varsinkin oman etuuskäsittelijän puuttumisen nähdään vaikeuttavan asiointia, koska käsittelijä ei tunne asiakkaan elämäntilannetta. Yhden työntekijän omana oleminen on usein asiakkaille tärkeää, kuten myös Niskala (2008, 133–134) on tuonut esiin tutkimuksessaan.

Aikuissosiaalityön asiakkaista noin kolmanneksen mielestä sosiaalipalvelut ovat helposti saatavilla ja hieman reilun kolmanneksen mielestä ne eivät ole. Asiakkaiden mielipiteissä on eroa sen suhteen, koska ajanvarauksen saaminen on nopeaa ja koska ei. Toiset odottavat saavansa ajan heti, kun taas toisten mielestä kuukauden päähän saatu aika on tarpeeksi nopeasti saatu. Usein aikuissosiaalityön asiakkaat saattavat tarvita ajanvarausta nopeasti akuutin elämäntilanteen vuoksi ja nämä erilaiset elämäntilanteet tarvitsevat välillä nopeaa reagoitua sosiaalitoimen osalta. Asiakkaat tuovat esiin sen, että sosiaalitoimi on piilossa ja tietoa sosiaalipalveluista on saatavilla rajatusti, johtuen esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden toimimattomista puhelinajoista.

Aikuissosiaalityön asiakkaat varaavat osittain itse ajan sosiaalityöntekijälle ja osalle aika-  
varaus annetaan sosiaalityöntekijän toimesta. Noin neljäsosa asiakkaista ei tiedä minkä vuoksi aika on heille varattu, kaksi kolmasosaa asiakkaista on tietoisia ajanvarauksen syys-

tä. Hankaluutena ajanvarauksen lähettämässä toimeentulotukihakemuksen mukana saattaa olla se, ettei asiakas huomaa varattua aikaa päätöksen lopusta.

Tiedustelin haastateltavilta sitä, olivatko he saaneet sosiaalitoimesta tarvitsemaansa tukea ja apua. Osa asiakkaista kertoo olevansa tyytyväisiä sosiaalityöntekijään, eivätkä koe jääneensä paitsi mistään. Sosiaalitoimen todetaan auttavan silloin kun apua tarvitaan ja että sen ei kuulukaan tehdä kaikkia asioita asiakkaan puolesta. Haastatteluissa tulee myös esiin, että osa asiakkaista haluaisi muun muassa konkreettisempaa apua. Myös tässä kohdin tulee esiin toimeentulotuen käsittely, jota asiakkaat kaipaavat sosiaalityöntekijältä. Täydentävän toimeentulotuen myöntämisessä koetaan olevan eriarvoisuutta ja harkinnanvaraisuuteen halutaan selkeyttä. Asiakkaat kaipaavat enemmän tilannekohtaista arviointia myös perustoimeentulotuen kohdalla. Myös pitkiin toimeentulotuen käsittelyaikoihin kaivataan parannusta. Asiakkaat puhuvat paljon sosiaalitoimen kehittämisestä ja esitän heidän kehittämisideoitaan sekä omiani myöhemmin tässä luvussa.

### **Minkä vuoksi asiakas ei asioi aikuissosiaalityöntekijän ajalla?**

Aikuissosiaalityön asiakkaat tuovat haastatteluissa esiin tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, miksi he eivät ole asioineet sosiaalityöntekijän ajanvarauksella sekä syitä jotka voivat vaikuttaa asiointiin. Luonnollisin ja yleisin syy ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen asiakkaiden mukaan on ajanvarauksen unohtaminen, päivän väärin muistaminen ja ”*pommiin nukkuminen*”. Myös sairastuminen tulee esiin asiakkaiden vastauksissa. Asiakkaat kertovat sekä äkillisistä sairastumisista että pitkittyneistä sairauksista, joihin luen päihde- ja mielen-terveysongelmat ja muut pidempiaikaiset sairaudet.

Sosiaalityöntekijällä ja hänen toiminnallaan nähdään olevan vaikutusta siihen että ajanvaraus jää käyttämättä. Asiakkaat eivät halua asioida sosiaalitoimessa, mikäli sosiaalityöntekijä on kohdellut heitä aiemmin huonosti. He tuovat esiin työntekijän huonon asenteen ja käytöksen, työhön ”*leipääntymisen*”, tavan auttaa asiakasta ja käsitellä asiakkaan ongelmia. Sosiaalityöntekijät ovat muun muassa syyllistäneet ja lannistaneet asiakasta, kohdelleet asiakasta lapsena tai kehitysvammaisena. Tärkeää on luottamuksellinen asiakassuhde. Monet asiakkaat kertovat heillä itsellään olevan hyvä sosiaalityöntekijä, mutta että yleisesti mietittynä ajanvaraus saattaa jäädä käyttämättä huonon sosiaalityöntekijän takia.

Asiakkailla on sosiaalitoimesta negatiivisia mielikuvia ja huonoja asiointikokemuksia, mikä vaikuttaa ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen. Sosiaalitoimi paikkana koetaan epämiellyttävänä ja se tuo asiakkaalle arvottomuuden tunnetta. Sosiaalitoimiston köyhäinhuollollinen leima vaikuttaa siihen, etteivät asiakkaat koe asiointia mukavana, mutta toisaalta sen todettiin olevan luonnollistakin. Byrokratia ja toimeentulotuen hakemisessa olevat hankaluudet koetaan myös hankalana.

Asiakkaat tuovat esiin sosiaalitoimen asioinnissa olevat hankaluudet kuten toimiston huonon sijainnin, alueellisten asemien puuttumisen ja sen että kulkeminen sosiaalitoimistolle ja liikkuminen toimiston sisällä on hankalaa. Yhteydenpito sosiaalityöntekijään koetaan myös vaikeana, koska työntekijöitä on vaikea tavoittaa puhelinaikoina.

Osa asiakkaista kokee ajanvarauksen tarpeettomana, koska ei ole aikaisemmin saanut tarvitsemaansa apua, on jo jutellut samoista asioista työntekijän kanssa tai ei koe sosiaalitoimessa asioinnin vaikuttavan omaan elämään. Haastatteluissa tulee esiin myös se, että kaikki asiakkaat eivät tarvitse ajanvarausta muuttuneen elämäntilanteen vuoksi. Esimerkiksi töiden tai opiskeluiden alettua asiakkaat olivat saaneet elämänsä raiteilleen. Myös toimeentulotuen tarpeen loppuminen vaikuttaa siihen, ettei myöskään sosiaalityöntekijän ajanvarausta koeta tarpeellisena.

Asiakkaat tuovat myös esiin, että heillä saattaa olla jokin toinen meno samaan aikaan sosiaalityöntekijän ajanvarauksen kanssa. Tällöin he voivat jättää saapumatta sosiaalitoimistoon ja menevät toiseen tapaamiseen.

Sukupuolittain ja ikäryhmittäin tarkasteltuna havaitaan, että nuorilla alle 30-vuotiailla miehillä ajanvarauksen käyttämättä jättämiseen vaikuttavat eniten ajanvarauksen unohtaminen, sairaus, negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimeen, sosiaalityöntekijä sekä asiointiin liittyvät vaikeudet. Nuorten naisten kohdalla suurimmat syyt ovat ajanvarauksen unohtaminen, sairaus, sosiaalityöntekijä sekä se ettei ajanvarausta koettu tarpeelliseksi. 30–49-vuotiailla miehillä korostuu ajan unohtaminen, sairaus, negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimeen sekä sosiaalityöntekijän vaikutus ja saman ikäluokan naisilla ajan unohtaminen ja sairaus. Vanhimman ikäluokan miesten vastauksissa tulee esiin asioinnissa olevat vaikeudet ja naisten vastauksissa sairaus sekä asiointiin liittyvät vaikeudet.

## 8.2 Kehitettävää aikuissosiaalityössä

SOS-hankkeen tekemässä kyselyssä aikuissosiaalityön asiakkailta kysyttiin oliko aikuissosiaalityön palvelussa ongelmakohtia. Useiden asiakkaiden mielessä ei ollut ongelmakohtia, mutta vastausten perusteella kehitettävääkin löytyi. Asiakkaan toivat esiin alueellisen eriarvoisuuden, sen etteivät perheelliset asiakkaat pääse asioimaan sosiaalityöntekijän luona, työntekijöiden kiireen, pitkät toimeentulotuen käsittelyajat, tietämättömyyden eri palveluista, hankaluudet tavoittaa sosiaalityöntekijä tai saada tietoa kuka oma työntekijä on, huonot puhelin- ja vastaanottoajat sekä hankaluudet saada ajanvaraus. Asiakkailta kysyttiin myös mitä he toivoivat aikuissosiaalityön palvelulta ja heille annettiin vaihtoehtoja erilaisista toimintamuodoista. Vastausten perusteella aikuissosiaalityöltä toivottiin vertaistukea (36 %), keskustelupalstaa internetissä (31 %), alueellista työtä (19 %), kotikäyntejä (19 %), ryhmätoimintaa (15 %) ja yhteisiä tiedotustilaisuuksia (12 %). Asiakkaat toivat itse esiin, että kaipasivat myös lisää peruskäyntejä, toimistotapaamisia, vapautta sekä internetsivuille lisätietoja ja vastauksia asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hanke 2012.)

Tutkimukseni perusteella aikuissosiaalityö palvelee asiakkaita, mutta haastatteluissa tuli esiin myös kehittämisehdotuksia Tampereen aikuissosiaalityötä kohtaan. Sosiaalityö auttaa ihmisiä, jotka elävät muuttuvassa yhteiskunnassa, joten olisi kummallista, mikäli asiakkaat eivät kokisi sosiaalityössä mitään muutostarvetta. Haastattellessani asiakkaita havaitsin tarvetta uudennlaisille toimintatavoille. Asiakkaat kaipasivat joustavaa, helposti tavoitettavaa ja henkilökohtaista apua.

Nykyään monet eri palvelut ovat ihmisten saatavilla Internetissä ja uuden sukupolven ihmiset etsivät tietoa usein Internetin välityksellä. Sosiaalitoimen asiakkailta on erilaisia tapoja hakea tietoa ja apua. Toiset kaipaavat perinteistä kasvokkain tapahtuvaa kanssakäymistä sosiaalityöntekijän kanssa, mutta osa kaipaa uudennlaisia työskentelytapoja. Asiakkaiden erilaisuudesta johtuen olisi hyvä olla erilaisia tapoja tehdä sosiaalityötä. Tärkeää olisi saada asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen yhteydenpito monipuolisemmaksi, niin etteivät asiakkaat jäisi aikuissosiaalityön ulkopuolelle, vaikka he eivät asioisikaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän vastaanotolla.

Aikuissosiaalityön Internet-sivuja kehittämällä asiakkaille voitaisiin tarjota yhä monipuolisempia sosiaalityön palveluja. Kotisivujen kautta voisi olla mahdollisuus esittää kysymyksiä sosiaalityöntekijälle omalla nimellään, niin etteivät muut näkisi kysymystä tai anonyymisti jolloin myös muut näkisivät kysymyksen sekä vastauksen ja voisivat saada vastauksesta apua myös omaan tilanteeseensa. Olisi tärkeää, että sosiaalityöntekijän kanssa voisi tällä tavoin keskustella sekä sosiaalityöstä ja toimeentulotuesta. Sosiaalityöntekijä voisi päivystää Internetissä reaaliaikaisesti tiettyyn aikaan päivästä, jolloin hänen kanssaan voisi ikään kuin keskustella. Toisena vaihtoehtona työntekijä vastaisi kysymyksiin jonkin ajan kuluttua ja asiakas voisi käydä lukemassa vastauksen myöhemmin. Puhelimessa päivystävä sosiaalityöntekijä toisi myös joustavuutta asiakkaiden asiointiin, koska he kokivat nykyiset puhelinajat toimimattomina. Päivystävä puhelin voisi olla käytössä koko päivän ajan.

Sosiaalityötä voisi tehdä näkyväksi ja tietoa välittäväksi erilaisten palvelutietokantojen avulla. Tietokanta erilaisista sosiaalipalveluista voisi olla suunnattu sekä asiakkaille että työntekijöille ja se voisi löytyä esimerkiksi aikuissosiaalityön Internet-sivuilta. Tietokanta sisältäisi kaikki sosiaalipalvelut, mitä asiakkaille on tarjolla ja siinä olisi yksittäisiä kenttiä, joihin voisi syöttää avuntarvitsijasta joitakin perustietoja, kuten ikä ja sukupuoli sekä avun tarve. Tietokanta tekisi listauksen asiakkaalle mahdollisista palveluista, joka helpottaisi niin sosiaalityöntekijää kuin asiakastakin. Tampereella on tarjolla paljon erilaisia sosiaalipalveluja ja niiden suuren määrän vuoksi sosiaalityöntekijöillä voi olla vaikeuksia muistaa kaikki eri palveluntarjoajat. Tähän vaikuttaa myös se, että osa ostopalveluista saattaa lopettaa toimintansa ja toisia tulla näiden tilalle, jolloin työntekijän on seurattava palveluntarjoajien tilannetta lähes jatkuvasti. Suuren työmäärän vuoksi tämä ei ole kuitenkaan mahdollista. Mikäli kaikki potentiaaliset palveluntarjoajat löytyisivät tietokannan avulla, sosiaalityöntekijän on helpompaa tarjota jotakin palvelua asiakkaalle. Mikäli tietokanta olisi myös asiakkaiden käytettävissä, hekin olisivat tietoisempia erilaisista palveluista.

Internet-sivuja voitaisiin hyödyntää myös toimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Pitkäaikaiset asiakkaat osaavat luultavasti laskea oman toimeentulotukensa vajeen tulojensa ja menojensa pohjalta, mutta se ei ole kaikille selvää. Toimeentulotuki on tärkeä toimeentulon lähde monille ja tulevan kuukauden toimeentulotuen määrän tietäminen auttaa asiakasta suunnittelemaan omat menonsa. Kotisivuilla voisi olla toimeentulotuen laskuri, johon asiakas voisi syöttää omat tulonsa ja menonsa ja saada sitä kautta tietoonsa oman toimeentulotukensa määrän kyseisen kuukauden ajalta. Asiakkaiden kannalta olisi tärkeää, että

kotisivuilla olisi myös tarkat, kansankielellä tehdyt, ohjeet tarvittavista toimeentulotukihakemuksen liitteistä, toimeentulotuessa huomioiduista tuloista ja menoista, toimeentulotuen maksamisesta sekä täydentävän ja ennalta ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä. Tämä saattaisi selventää asiakkaille toimeentulotuen hakemisessa olevaa byrokratiaa, jota he kokivat toimeentulotuen käsittelyssä olevan.

Toimeentulotuen hakemisen tulisi myös olla mahdollista sähköisesti, esimerkiksi omien pankkitunnuksien avulla tapahtuvaa. Tällöin asiakkaan tiedot välittyisivät automaattisesti hakemukseen ja asiakas voisi liittää myös tiliotteensa ja mahdolliset muut liitteensä hakemukseen sähköisesti, jolloin heidän ei tarvitse tulostaa papereita. Liitteiden tulostaminen sekä hakemuksen postittaminen aiheuttavat asiakkaalle kuluja ja näin voitaisiin välttyä niiltä. Uskoisin, että oikeanlaisen järjestelmän avulla myös toimeentulotukihakemuksen käsittely nopeutuisi. Sähköisen toimeentulotukihakemuksen tekeminen edellyttää sitä, että asiakkaiden käytössä on tietokone, internet sekä skanneri. Asiakkaille voitaisiin järjestää asiointipisteitä eri kaupunginosiin, esimerkiksi kirjastojen yhteyteen, joissa he saisivat käyttöönsä tarvittavat laitteet. Heille voitaisiin myös järjestää tietokoneen käytöstä kursseja, mikäli he eivät osaa käyttää tietokonetta. Puutteet tietokoneen käyttötaidoissa saattavat olla ongelma monelle sosiaalitoimen asiakkaalle. Opettamalla heille tietokoneen käyttötaitoja, helpotettaisiin myös heidän muuta asiointiaan, esimerkiksi laskujen maksua. Nykyisintä asioita voi hoitaa vain Internetin välityksellä ja sitä jopa vaaditaan tekemällä paperisten laskujen saaminen sekä niiden maksaminen kohtuuttoman kalliiksi. Asiakkaat jäävät helposti myös palvelujen ulkopuolelle mikäli eivät osaa käyttää tietokonetta. Antamalla asiakkaille mahdollisuus käyttää tietokonetta, tuettaisiin asiakkaiden elämää myös kokonaisvaltaisemmin.

Asiakkaat toivoivat, että vain yksi ihminen hoitaisi heidän asioitaan, jolloin asioiminen olisi helpompaa. Kun toimeentulotuen käsittely on eriytetty sosiaalityöstä, tämä on mahdollista, mutta mahdollisesti työntekijöiden yhteistyön parantamisella ja uusien työkäytäntöjen avulla asiakkaiden asiointia voitaisiin helpottaa. Tähän liittyy myös liiallisen byrokratian määrä, joka nousi esiin monissa haastatteluissa ja asiakkaat toivoivat siihen jotakin helpotusta. Asiakkaat saattoivat tuntea joutuneensa pompotelluiksi toimeentulotukea hakessaan, koska heiltä saatettiin pyytää sellaisia lisäselvityksiä, joita he olivat jo aiemmin toimittaneet. Tarvittavien liitteiden toimittamiseen liittyvää epävarmuutta voitaisiin lievittää



tarkemmilla ohjeilla ja työntekijöiden yhtenäisillä toimintatavoilla. Toimeentulotukiohjeistuksen tulisi olla kansankielistä, kuten jo aiemmin toin esiin.

Nummela (2011) on väitöskirjassaan havainnut, että asiakkaan oikeuksia ja asemaa tukee se, että yleinen tietoisuus toimeentulotuesta on lisääntynyt. Perustoimeentulotuki on myös turvattu, kuten myös sen käsittelyaika. Valtakunnalliset suositukset parantavat myös osaltaan asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu sekä kunnioittaminen, luottamuksellinen asiakassuhde, muutoksenhakumenettely ja asiakkaan omat verkostot auttavat myös asiakasta. Asiakkaan kannalta heidän oikeuksiaan estää se, ettei toimeentulotukea markkinoida ja asiakkaiden oikeuksista etuuksiin ja palveluihin tiedoteta tarpeeksi. On myös ristiriitoja eettisten periaatteiden noudattamisessa ja säästämisen korostuminen vaikeuttaa asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Henkilökohtainen asiointi saattaa olla hankalaa, suunnitelmallisen työote vähäistä ja päätösten perusteita ei selvitetä tarpeeksi.

Asiakkaat kaipaavat myös perinteistä kasvokkain tapahtuvaa kanssakäymistä ja se on tärkein osa sosiaalityötä. Asiakkaat voivat saada henkilökohtaista apua ilman ajanvarausta Tampereella toimivasta sosiaalipalveluiden neuvonnasta. Neuvontapiste ei ole tavoittanut välttämättä kaikkia asiakkaita ja sen mainostamiseen ja hyödyntämiseen tulisi kiinnittää huomiota. Neuvontapisteen mainostamisen kautta sen ilmettä voitaisiin myös parantaa myönteisemmäksi, ei häpeälliseksi asiaksi. Sosiaaliasemaa ja sen sijaintia tulisi myös tuoda enemmän ihmisten tietoon. Ihmiset kokivat sosiaalityön palvelun olevan piilossa ja se vaikuttaa siihen, että asiakkaiden ongelmat saattavat kasautua ja pahentua, ennen kuin he löytävät sosiaalityön palvelun. Olisi hyvä, että he pääsisivät asioimaan sosiaalitoimeen jo siinä vaiheessa kun ongelmat ovat vielä hallittavissa ja helpommin selvitettävissä.

Päivi Männistön (2012, 136) mukaan ihmiset, jotka eivät ole kykeneväisiä hoitamaan asioitaan, voivat myös jättää tulematta sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle. Tällöin he asioivat työntekijöiden kanssa, jotka he saavat kiinni ilman ajanvarausta. Usein nämä työntekijät ovat toimistohenkilökuntaa. Sosiaalityöntekijöillä olisi tahtoa ratkaista huono-osaisten asioita, mutta esteenä voivat olla jäykät byrokraattiset viristorakenteet. Rakenteisiin tulisi kiinnittää huomiota ja tarkastella miten ne näyttäytyvät asiakkaiden näkökulmasta. Tämänkin näkökulman kannalta olisi tärkeää tuoda sosiaalityötä näkyvämmäksi ja helpottaa ihmisten asiointia sosiaalityöntekijän luona.

Asiakkaat toivat haastatteluissa esiin alueellisen eriarvoisuuden sosiaalitoimessa asioinnin suhteen ja toivoivat sosiaalityötä omille asuinalueilleen. Asiakkaiden kaipaamaa eri kaupunginosissa tapahtuvaa sosiaalityötä voitaisiin tulevaisuudessa harjoittaa muun muassa Terveysnyssän ohessa, joka on aloittanut toimintansa Tampereella syksyllä 2012. Alueellista sosiaalityötä voitaisiin lisätä myös esimerkiksi jalkautuvan, kaduilla tapahtuvan, sosiaalityön avulla.

Edellä toin esiin erilaisia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteydenpitomuotoja. Näihin kuuluu esimerkiksi aiemmin mainittu päivystävä sosiaalityöntekijän puhelin. Asiakkaille olisi myös tärkeää kyetä jättämään soittopyyntö työntekijälle tai jättää hänelle viesti puhelinvastaajaan. Asiakkaiden esiin tuomat ongelmat nykyisessä puhelinaika-järjestelmässä voitaisiin korvata puhelinvastaajalla, johon asiakkaat voisivat kertoa tilanteestaan ja jättää soittopyynnön. Sosiaalityöntekijä voisi soittaa asiakkaalle takaisin silloin kun pystyy. Ongelmaksi saattaa nousta se, ettei työntekijä saa asiakasta kiinni kun on soittamassa tälle takaisin. Tekstiviestejä ja sähköpostia voitaisiin myös hyödyntää tilanteen mukaan asiakkaiden ja työntekijän välisessä yhteydenpidossa. Näitä voisi käyttää apuna esimerkiksi muistuttaessa asiakasta tämän ajanvarauksesta sosiaalitoimessa. Tekstiviestin tai sähköpostin lähettäminen voisi tapahtua esimerkiksi edellisenä päivänä ajanvarauksesta ja viestin lähetys voitaisiin ohjelmoita tapahtumaan jonkin tietokoneohjelman kautta, jolloin se ei veisi työntekijöiden aikaa.

Asiakastapaamisia voitaisiin myös toteuttaa esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostin välityksellä, mikäli asiakkaalla on vaikeuksia asioida sosiaalitoimessa. Varsinkin mielenterveysongelmista kärsivillä ihmisillä saattaa olla vaikeuksia lähteä kotoa ja tällöin he eivät kykene hoitamaan asioitaan. Heille tulisi suunnata juuri tämänkaltaisia räätälöityjä tapoja hoitaa asioita. Tärkeää olisi, että avun saaminen ei rajoittuisi pelkästään toimistoon vaan jokainen saisi sellaista apua jonka kykenee ottamaan vastaan ja tällöin se tavoittaisi kaikki avuntarvitsijat. Myös toimistossa tehtävään asiakastyöhön tulee kiinnittää huomiota, että siellä asioiminen on asiakkaan kannalta mukavaa, eikä hän tunne että hänen annetaan joutua monien suljettujen ovien takana.

Asiakkaat toivoivat sosiaalityöltä monia eri asioita ja he saattoivat kokea samanlaisen toimintatavan täysin eri tavoin. Joku asiakas toivoi sosiaalityöntekijältä tiukkaa otetta, kun taas toiset kokivat sen ahdistavana. Räätälöidyt palvelut ovatkin avainasemassa aikuissosi-

aalityössä. On tärkeää edetä asiakkaan ehdoilla, häntä kuunnellen ja hänen kokonaistilanteensa huomioiden.

Aikuissosiaalityön asiakkaiden vastauksissa nousi esiin se, että he kokivat sosiaalitoimessa asioinnin häpeällisenä. Tämä tuli esiin varsinkin toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla, jotka kokivat epäonnistuneensa elämässään, koska eivät kyenneet elättämään itseään. Negatiivinen suhtautuminen sosiaalitoimessa asiointiin vaikuttikin osaltaan myös siihen, etteivät asiakkaat halunneet tulla ajanvaraukselle. Sosiaalityöllä on edelleen köyhäinhoidollinen leima, joka vaikuttaa asiakkaisiin. Onko tämä tarpeen, vai voisiko sosiaalityön imagoa nostaa siten, että se olisi hyvinvointiyhteiskunnan tarjoama palvelu siinä missä esimerkiksi terveydenhuolto on? Tarvitseeko sosiaalityön olla häpeällistä ja asiakasta leimaavaa? Sosiaalityö vaikuttaa olevan hieman piilossa asiakkailta ja se voi lisätä osaltaan sitä mielikuvaa, että sinne ei haluta asiakkaita. Toisaalta sosiaalitoimen ”piilossa oleminen” voi olla hyväksikin, koska tietty rakennus ei tällöin välttämättä leimaa asiakkaita. Auttaisiko sosiaalityön esille tuleminen kansalaisten näkyville murentamaan sen negatiivista leimaa? Olisiko asiakkaiden tällöin helpompi asioida sosiaalityöntekijän luona? Yhteiskunnan pelkona saattaa olla, että mikäli sosiaaliavusta tulee ”liian” hyväksyttävä palvelu, yhä useammat ihmiset kääntyvät sen puoleen, koska sitä ei enää pidetä häpeällisenä. Mutta auttaako sosiaalityön asiakkuudesta johtuva häpeän tunne ihmistä hänen eheytyemisessään, vai toimiiko se pikemminkin hidasteena ja ihmistä lannistavana? Olisiko sosiaalityöstä luodun mielikuvan parantamisella vaikutusta myös asiakkaan oman tilanteen parantumiseen? Mikäli asiakasta ei kategorisoidaisi negatiivisesti sosiaalityön asiakaskuntaan kuuluvaksi, hänet voitaisiin nähdä johonkin toiseen, positiivisemmän leiman omaavaan, kategoriaan kuuluvana.

Myös Pohjola (2010, 56) tuo esiin sosiaalityön asiakkuuteen liittyvän ongelmakeskeisen ajattelun. Hänen mukaansa sosiaalityön asiakkuus alkaa jonkin elämässä olevan ongelmatilanteen kautta, joka onkin avun tarpeen lähtökohta. Tämän vuoksi sosiaalityöhön liittyy vahvasti ongelma-ajattelu, eikä siitä päästä irti. Asiakas tulisi kuitenkin nähdä kokonaisena oman elämänsä itsenäisenä toimijana, ei pelkästään jonkin tietyn ongelman kautta.

Järjestelmäkeskeisessä ajattelussa asiakas on ollut varsin näkymätön, mutta viime aikoina asiakaslähtöisen ajattelun myötä myös asiakas on noussut keskustelujen kohteeksi. Sosiaalityön asiakas on perinteisesti nähty jollakin tavalla erityisenä, sekä kielteisessä että myönteisessä valossa. Asiakaskäsitykseen liittyy moraalikäsitteitä, arvoasetelmia sekä erisuun-

taisia arkielämän tulkintoja. (Pohjola 2010, 19.) Asiakas käsitteenä tarkoittaa erilaista ihmistä kuin aiemmin käytetty käsite huollettava. Huollettava on ilmaissut suoraan yhteiskunnassa vallitsevasta normatiivisesta ajattelutavasta, kun taas asiakkaan käsitteessä yhteiskunnan normittavat arvostukset voivat piiloutua käsitteen taakse ja asiakas kiinnittyy palvelujärjestelmään toisella tavoin. (Pohjola 2010, 27.) Pohjola (2010, 27–28) on käyttänyt sosiaalipalvelun asiakkaasta käsitettä palvelun käyttäjä, koska näkee asiakkaana oleminen yhdeksi osaksi elämää, ja joka perustuu ihmisen näkökulmaan ja korostaa tämän omaehtoisuuttaan. Ihminen tuntee elämänsä parhaiten ja onkin elämänsä paras asiantuntija, ilman tätä asiantuntijuutta palveluprosessi ei selviä.

Havaitsin, että asiakkaat tarvitsivat apua etenkin erilaisissa muutosvaiheissa. Muutostilanteisiin kuuluivat sekä asiakkaan omassa elämässä tapahtuneet että palveluorganisaation toiminnassa tapahtuneet muutokset. Organisaatioissa tapahtuvat muutokset muuttavat palvelujen toteuttamistapaa ja vaikuttavat palveluiden käyttöön. Myös sosiaalitoimessa tapahtuneet muutokset vuonna 2010 tuntuivat edelleen vaikuttavan asiakkaiden asiointiin. Haastatteluissa ilmeni, etteivät kaikki asiakkaat tienneet aikuissosiaalityön yksikön sijaintia ja asiointi koettiin hankalaksi. Uskon, että kun asiakkaat perehdytetään tuleviin muutoksiin hyvissä ajoin ja he saavat tarpeeksi tietoa muuttuvista käytännöistä, heidän asiointiinsa voidaan myös jatkossa turvata. Muutokset voivat vieraannuttaa asiakkaat palvelun piiristä ja tämä vaikeuttaa heidän elämäntilanteitaan. Asiakkaat tuntuivat vastustavan aiemmin tapahtuneita muutoksia. Vastustusta ilmenee yleensä aina, oli muutos mikä tahansa. Tärkeintä on saada luotua uusi toimintamalli asiakkaille mieluisaksi ja toimivaksi ja siinä auttaa asiakkaiden tiedottaminen ja heidän mielipiteiden huomioiminen muutoksen teon yhteydessä.

Tilaaaja-tuottaja -mallissa sosiaalipalvelut tuoteistetaan, millä pyritään tehostamaan palveluita ja parantamaan laatua. Tämä luo työntekijöille vaatimuksen entistä laadukkaammasta työskentelystä sekä oman työn arvioinnista. Asiakkaiden oikeuksien nähdään toteutuvan paremmin, kun sosiaalityötä selkiytetään sekä kohdennetaan. Se edellyttää sitä, että asiakkaiden ja työntekijöillä on samanlaiset käsitykset työskentelystä sekä sen taustalla olevista kriteereistä. Liian tiukat työkäytäntöjen määräykset sekä standardisointi voivat kaventaa sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia tehdä reflektiivisiä ratkaisuja. Työntekijöihin kohdistuu paineita, koska heidän tulee auttaa ja tukea asiakkaita ja samalla huomioida talouden asettamat raamit. Asiakkaat kokevat epäoikeudenmukaisena, mikäli taloudellisia raameja

painotetaan liikaa. (Laitinen & Kempainen 2010, 142–143.) Tämän mallin mukaisesta toiminnasta saattavat kärsiä sekä työntekijät että asiakkaat. Mikäli työnkuva on liian rajattu, on vaarana että asiakkaan kokonaistilanne jää huomioimatta. Tällaisessa mallissa eri tahojen välinen yhteistyö on ensiarvoisen tärkeää, jotta asiakas saa kokonaisvaltaista apua. Tällöin kaikkien osapuolien tulee olla selvillä asiakkaan elämäntilanteesta sekä tavoiteltavista päämääristä. Yhteistyö saattaa olla vaikeaa ja kaikkien osapuolten välistä yhteydenpitoa tulee helpottaa, jotta yhteydenpito ei ole liian aikaa vievää.

### **8.3 Pohdintaa tutkimuksen eettisyydestä ja luotettavuudesta**

Tutkimuksen tässä vaiheessa on tärkeää pohtia sen eettisyyttä ja luotettavuutta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mietinnössä (2009) on esitetty tutkimuseettiset periaatteet kolmeen eri osa-alueeseen jaettuna. Tutkimuseettisiin periaatteisiin kuuluvat tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat.

Tutkimukseni oli haastateltaville vapaaehtoinen, enkä painostanut heitä vastaamaan mikäli he eivät itse halunneet. Kerroin asiakkaille saaneeni tutkimusluvan Tampereen kaupungilta ja sitä kautta heidän yhteystietonsa, mutta se, halusivatko he vastata, jäi heidän päätettäväkseen. Kaikki haastateltavat olivat täysi-ikäisiä, joten haastateltavat kykenivät itse päättämään halusivatko he osallistua tutkimukseen. Kerroin puhelun alussa tutkimuksestani, haastattelurunko on esitetty liitteessä 2.

Kohtelin haastateltavia tutkimuksessani arvostavasti ja toin heidän vastauksensa tutkimuksessa esiin siten, ettei heitä voida tunnistaa. Heidän vastauksensa ovat vain minun tiedossani ja painotin tätä myös haastateltaville itselleen. Selvensin asiakkaille, ettei haastatteluun vastaaminen vaikuta millään tavoin heidän asiointiinsa sosiaalitoimessa. En ottanut haastatteluun mukaan maahanmuuttajia sen vuoksi, etten vaikeuttaisi entisestään heidän asiointiaan sosiaalitoimen kanssa. Huomasin tämän riskin soittaessani eräälle maahanmuuttajalle, jonka suomen kielen taito oli heikko. Minulla oli vaikeuksia kertoa tutkimuksestani hänelle. Asiakas luonnollisesti käsitti, että soittoni koski hänen asiointiaan sosiaalitoimessa ja hän luuli aluksi, että hänen täytyy tehdä jotain tai mennä asioimaan jonnekin. Tämän jälkeen tein päätöksen, että jätän maahanmuuttajat tämän tutkimuksen ulkopuolelle,

jotten sekoita heidän asiointiaan sosiaalitoimessa, vaikkakin olisin saanut heiltä varmasti tärkeitä mielipiteitä. Haastatteluaineistossani on tämän vuoksi vain yksi maahanmuuttaja.

Tutkimuksessa tulee suojata haastateltavien yksityisyys ja huolehtia tietosuojasta. Tutkimusaineisto on vain minulla itselläni ja tulen hävittämään sen asianmukaisella tavalla. Haastatteluni oli suhteellisen yleisluontoinen, enkä kysynyt haastateltavilta tarkasti heidän omasta elämäntilanteestaan. He kertoivat siitä pelkästään vapaaehtoisesti. En ole tuonut tutkimuksessa esiin asiakkaiden kertomia henkilökohtaisia asioita, jotta haastattelussani esiintyneet ihmiset pysyvät tunnistamattomina. Käytän tutkimuksessani joitakin sitaatteja, mutta en ole tuonut sitaatin yhteydessä sen sanojasta mitään tietoa, ettei asiakkaan henkilöllisyys ole vaarassa paljastua.

Kvantitatiivisen aineiston keruuta tekivät useat eri henkilöt ja on mahdollista, että tietojen keruu on tapahtunut hieman eri tavoin ja aineiston keruuseen liittyy sen vuoksi pieni virheiden mahdollisuus. Virheiden mahdollisuutta lisää myös se, että tiedot kerättiin asiakastiedoista, ei esimerkiksi asiakkaalta itseltään kysymällä. Asiakastiedot saattavat olla joiltakin osin puutteellisia ja tutkimuksessa tarkasteltuihin asioihin ei välttämättä sen vuoksi löydy niistä todenmukaista vastausta. Tarkasteltavat tekijät olivat pääsääntöisesti sellaisia, että niihin löytyi luotettava vastaus, koska työntekijät olivat päivittäneet tietojärjestelmän asiakastietoja hyvin.

Kvalitatiivisen aineiston keruuseen vaikuttaa paljon haastateltavan henkilön tapa kysyä kysymyksiä. Alun perin suunnittelin antavani asiakkaille vastausvaihtoehtoja kysymykseen, missä tiedustelin sitä miksi he eivät asioineet sosiaalityöntekijän ajanvarauksella. Päätin kuitenkin olla antamatta vaihtoehtoja, jotta en johdattelisi haastateltavia liikaa. En toteuttanut haastattelua kaikille esittelemäni rungon mukaisesti, vaan jätin joidenkin asiakkaiden kohdalla kysymättä joitakin kysymyksiä. Mahdollisesti tällä tavoin asiakkailta jäi saamatta tärkeitä tietoja. Joidenkin asiakkaiden kohdalla keskityin lähinnä kysymään heidän mielipiteitään sosiaalipalveluista sekä ajanvarauksen käyttämättä jättämisestä. Tähän oli syynä se, että asiakas kuulosti hieman varautuneelta tai kiireiseltä tai hän vaikutti olevan päihteiden vaikutuksen alainen. Puhetapani oli ystävällinen ja olin ymmärtäväinen asiakkaita kohtaan. Tämä saattoi vaikuttaa siihen, etteivät kaikki haastateltavat halunneet kertoa kriittisiä mielipiteitään sosiaalipalveluista, vaikka usein kävikin ilmi, etten ole töissä sosiaalitoimessa. Neutraalimmalla lähestymistavalla olisin mahdollisesti saanut kriittisem-

piä vastauksia, mutta tällöin vaarana olisi ollut että asiakkaat eivät olisi halunneet osallistua tutkimukseen. Tutkimusongelma oli sellainen, että asiakas saattoi tulkita sen syyllistävän heitä ja minun oli tärkeää saada asiakkaat motivoitumaan tutkimukseen osallistumisesta.

## 8.4 Pohdintaa tutkimustuloksista

Pohdin johdannossani palvelusta ”tippuneita” asiakkaita ja sitä voidaanko heitä saavuttaa tämän tutkimuksen kautta. Luulen tavoittaneeni muutamia heistä, mutta heitä on todellisuudessa todella vaikea tavoittaa, koska he ovat luultavasti jo ”tippuneet” sosiaalityön palvelusta. Saattaa olla, että heidän auttamisekseen ei todellisuudessa ole keinoja, mutta mikäli heidät voitaisiin tavoittaa, saataisiin tuotua esiin myös heidän mielipiteitä tarvitsemaan avusta. Sosiaalityön ulkopuolella olevien asiakkaiden tarkastelu olisi eräs aikuissosiaalityön kehittämiskohde. Kuten tutkimuksessani havaitsin, yhteiskunnassamme on ihmisiä, jotka ovat ”tippuneet” myös sosiaalityön ulkopuolelle.

Pro gradu -tutkielmassani pohdin syitä, jotka vaikuttavat käyttämättömien ajanvarauksien syntymiseen. Tämä asetelma pitää sisällään olettan, että joku taho on ”syyllinen” tähän ilmiöön ja tässä tapauksessa vastakkain ovat sosiaalipalvelut ja asiakas. Sosiaalityön palvelu odottaa asiakasta, joka jättää saapumatta ja tällöin voidaan helposti ajatella, että syy on asiakkaassa itsessään. Tutkimustulosten perusteella rakenteellisten tekijöiden vaikutus on kuitenkin suurin, 44 % ja asiakkaasta itsestään johtuvia syitä on lähes kolmasosa. Tällöin ilmiötä täytyy pohtia suurelta osin myös rakenteellisena ongelmana, mutta tutkimustulosten perusteella ei ole olemassa pelkästään yhtä ”syyllistä”, vaan kyseessä on monesta eri tekijästä johtuva ilmiö. Tarpeen on myös kysyä: Onko tämän hetkinen tapa tuottaa sosiaalipalveluita oikea? Onko mahdollista että se syrji ihmisiä ja ajaa heitä kauemmas sosiaalityöstä? Ilmiön luonne on siis samanlainen kuin sosiaalisten ongelmien, joihin vaikuttavat useat eri tekijät. Tekemieni haastattelujen vastauksissa selviävät asiakkaiden kokemat sosiaalityön ongelmakohdat sekä kehittämisideat. Kiinnittämällä huomiota näihin asioihin, sosiaalityötä voidaan parantaa asiakasta paremmin palvelevaksi. Tutkimus tuo esiin erittäin tärkeää tietoa asiakkailta itseltään.

Mäntysaari (1991, 225–226) toteaa, että sosiaalityön asiakastilanne käsittää asiakkaan ja työntekijän kannalta katsottuna vain heidän kohtaamisensa ja yhteiskunnan kannalta sosi-

aalisen ongelman ja hallintokoneiston kohtaamisen. Sosiaalityöntekijä pelkistää asiakkaan tilanteen ”*tapaukseksi*”, jolloin asiakkaan omassa tilanteessa olevat yksilölliset tarpeet jäävät hallintokoneistolta huomioimatta ja asiakasta autetaan näiden selvitettyjen tarpeiden mukaisesti. Mäntysaaren havainto vastaa hyvin myös saamiani tutkimustuloksia ja tukee näkökulmaani huomioida tutkittavani ilmiön ”syllisinä” sekä järjestelmää että yksilöä.

Tutkimustulosten perusteella havaitaan yksilöllisten, asiakkaille räätälöityjen, palvelujen tarve. Asiakkaiden tilanteet on siis pelkistetty Mäntysaaren (1991, 225–226) edellä kuvaamalla tavalla. Ihmiset eivät toimi tietyn kaavan mukaisesti, eikä heidän elämäntilanteitaan voida pelkistää, he ovat yksilöitä omine henkilökohtaisine elämäntilanteineen ja ongelmineen. Profiloinnin avulla asiakkaita voitaisiin helpommin valikoida koko asiakaskunnasta, mutta se ei ole mahdollista, koska profilointi vaikuttaisi negatiivisesti asiakkaiden kokonaistilanteensa kartoittamiseen ja heidän auttamiseen. Heidän tarpeensa eivät tulisi näin kokonaan tyydytetyiksi, eikä heitä voitaisi auttaa heidän tarvitsemallaan tavalla. Tässä tutkimuksessa tehdyn profiloinnin avulla saatiin kuitenkin tärkeää tietoa aikuissosiaalityön asiakkaista ja heidän elämäntilanteistaan.

Sosiaalityön asiakkaita kohdellaan monin eri tavoin, kuten tässä tutkimuksessa on käynyt ilmi, ja asiakkaat myös odottavat näitä erilaisia tapoja. Asiakas voidaan käsittää subjektina tai objektina, palvelunkäyttäjänä tai huollettavana ja oman tilanteensa asiantuntijana tai ongelmankantajana. Määritelmät eroavat paljon toisistaan, mutta mielestäni esimerkiksi palvelunkäyttäjän ja huollettavan määritelmiä tarvitaan, koska asiakkaat ovat keskenään myös erilaisia ja toiset asiakkaat kykenevät hoitamaan asioitaan enemmän kuin toiset.

Tämän tutkimuksen tekeminen sai minut pohtimaan hyvän asiakassuhteen tärkeyttä aikuisosiaalityössä; huomasin että sitä ei voi korostaa liikaa. Hyvän ja luottamuksellisen asiakassuhteen avulla saadaan aikaan parhaita tuloksia, tämän olen huomannut myös itse sosiaalityötä tehdessäni.

Aikuissosiaalityön asiakkaiden elämänhallinnassa olevat ongelmat vaikuttavat myös siihen, etteivät asiakkaat kykene toimimaan ja asioimaan yhteiskunnassa odotetulla tavalla. Heidän keskuudessaan esiintyy paljon esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmia, jotka vaikuttavat merkittävästi heidän kykyynsä hoitaa asioita.



Tärkeimmiksi tutkimustuloksiksi tässä työssä nousivat yksilöllisesti räätälöidyt palvelut, hyvä asiakassuhde ja aikuissosiaalityön asiakasryhmän erityisyyden huomioiminen. Sosiaalisissa ongelmissa kamppailevat ihmiset tarvitsevat kohtaamista toisen ihmisen kanssa, ihmisen joka kykenee auttamaan häntä monin eri tavoin. Erilaiset auttamistavat ovat tärkeitä ja tässä tulee esiin juuri palveluntarpeiden yksilöllisyys. Asiakas tulee kohdata hänen omien tarpeidensa ja voimavarojensa kautta. Tämä luo erittäin paljon haasteita sosiaalityölle ja sosiaalityöntekijöille, myös itselleni tulevana sosiaalityöntekijänä.

Lopuksi haluan vielä todeta, että jokaisessa palvelussa on luultavasti aina jonkin verran käyttämättömiä ajanvarauksia, eikä niitä voida koskaan täysin poistaa. Tutkimuksessani ajanvarauksia kuitenkin jätettiin käyttämättä 21 %, mikä on huomattavan suuri määrä. Eikä saa unohtaa sitä, että sosiaalityö myös auttaa paljon asiakkaita, kuten haastatteluissa kävi ilmi. Sosiaalityö on arvokasta työtä ja sitä tekevät ihmiset, joille saattaa tapahtua inhimillisiä erehdyksiä ja he tekevät työtään annettujen resurssien puitteissa. Yhteiskunta ei myöskään aina kykene vastaamaan kansalaisten tarpeeseen välittömästi ja muuttuvassa yhteiskunnassa myös ihmisten tarpeet muuttuvat. Tutkimus- ja kehitystyö tapahtuu aina hieman ”jälkijunassa”, eli kun jonkin asian on huomattu toimivan huonosti. Tärkeää on, että kaikki tarkasteleman tahot ovat mukana kehittämässä sosiaalipalveluja entistä paremmin kansalaisia palveleviksi. Itselleni tämä tutkimus toi paljon uutta tietoa ja ymmärrystä aikuissosiaalityöstä, toivottavasti myös lukijat löysivät ne eri näkökulmat, joita pyrin tämän työn kautta tuomaan esiin.

## KIRJALLISUUS

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Alkula, Tapani, Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka (1995) Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.

Anttiroiko, Ari-Veikko, Haveri, Arto, Karhu, Veli, Ryyänen, Aimo & Siitonen, Pentti (toim.) (2007) Kuntien toiminta, johtaminen ja hallintasuhteet. Tampere: Kunnallistutkimuksia.

Arajärvi, Esa & Väyrynen, Riikka (2011) Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveyspalveluissa 2009. Helsinki: THL/ tilastoraportti.

Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. (2005) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Banks, Sarah (2004) Ethics and Values in Social Work. Second edition. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave.

Blanke, Thomas & Sachsse, Christoph (1987) Arvottomuus sosiaalityössä: Kriisi, loppu vai käännekohta. Sosialisatiovaltion kritiikin pohdintaa. Teoksessa Blanke, Thomas & Sachsse, Christoph: Kaksi tekstiä sosiaalityön teoriasta. Toim. Leena Eräsaari. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan työpapereita 49/1987.

Borg, Pekka (2011a) Kuusikko-työryhmän alustava raportti 13.4.2011.

Borg, Pekka (2011b) Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Helsinki: Kuusikko-työryhmän julkaisusarja.

Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.

Eräsaari, Leena (2006) New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 87–101.

Heimo, Taija & Einemäki, Pekka (2012) Sosiaaliasiamiehen selvitys. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä vuonna 2011. Tampere. Saatavilla www-muodossa:

<[http://www.tampere.fi/material/attachments/t/65rJDs764/Sosiaaliasiamiehen\\_selvitys\\_2011\\_korjattuna.pdf](http://www.tampere.fi/material/attachments/t/65rJDs764/Sosiaaliasiamiehen_selvitys_2011_korjattuna.pdf)> luettu 11.3.2012.

Heller, Agnes (1982) Missä mielessä voidaan puhua ”tosista” ja ”vääristä” tarpeista. Uudistuva Ihmiskunta 4/1982.

Helne, Tuula & Laatu, Markku (2006) Johdanto: ”Hyvinvointipolitiikka” ja sen väärydet teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 9–40.

Horsma, Teija & Jauhiainen, Elina (toim.) (2004) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö selvityksiä 10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Hänninen, Sakari (2007) Johdanto. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 5–19.

Immonen, Tuula & Kiikkala, Irma (2007) Sopimaton systeemiin. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 55-85.

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

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

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

Juhila, Kirsi (2008b) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–108.

Kainulainen, Sakari (2006) Hyvinvointivaltio ei turvaa hyvinvointia kaikille teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääräyyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 77–85.

Kallio, Johanna (2007) Kansalaisten asennoituminen kunnallisten palvelujen markkinointumiseen vuosina 1996–2004. Yhteiskuntapolitiikka 72 (3), 239–255.

Karjalainen, Pekka (2007) Aikuissosiaalityö, työvoiman palvelukeskukset ja erityisryhmien sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka ja Seppänen, Marjaana. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 165-170.

Karjalainen, Jouko & Raivio, Helka (2010) Toimeentulotuen jakolinjat. Teoksessa Sakari Hänninen, Elina Palola & Maija Kaivonurmi (toim.) Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiossa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 111-137.

Kaukonen, Olavi (2005) Torjunta vai poisto? Päihdepalvelujen kehitys laman jälkeen. Yhteiskuntapolitiikka 2005: 70, 311–322.

Kautto, Mikko (2005) Kasvun jälkeen – Suomi pohjoismaisena hyvinvointivaltiona. Teoksessa Heikkilä, Matti, Kautto, Mikko & Teperi, Juha. Julkinen hyvinvointivastuu sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 5/2005. Helsinki, 11-34. Saatavilla www-muodossa: <<http://vnk.fi/julkaisukansio/2005/j05-julkinen-hyvinvointivastuu/pdf/134384.pdf>> luettu 8.5.2012.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 335. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kotro, Helena (2008) Aikuissosiaalityön areenat kehittämishankkeen loppuraportti, Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy.

Kröger, Teppo, Karisto, Antti & Seppänen, Marjaana (2007) Sosiaalityö vanhuuden edessä. Teoksessa Marjaana Seppänen, Antti Karisto & Teppo Kröger (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 7–15.

Kuivalainen, Susan (2008) Sosiaali- ja terveystalvveluja tuottavien yritysten määrän kehityminen Suomessa ja Ruotsissa. Teoksessa Pauli Forma, Mikko Niemelä & Arttu Saarinen (toim.) Hyvinvointivaltion kilpailuttaminen. Helsinki: Kunnallisalan kehittämissäätiö, 31–41.

Kulmala, Anna, Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 125–146.

Kähkönen, Liisa (2007) Näennäismarkkinoiden tehokkuuden rajoitteet ja mahdollisuudet paikallishallinnon palveluissa. Acta Universitatis Tamperensis 1277. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 673. Tampere. Saatavilla [www-muodossa: <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-7143-8.pdf>](http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-7143-8.pdf) luettu 8.5.2012.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–175.

Lehto, Markku (2001) Sosiaalipolitiikka edistyksen asialla. Tampere: Vastapaino.

Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA & Heikki Waris instituutti julkaisusarja 9. Helsinki: SOCCA: Heikki Waris-instituutti.

Metsämuuronen, Jari (2003) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp.

Muuri, Anu & Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2006) Sosiaalipalvelut ja piiloutuva oikeudenmukaisuus. Teoksessa Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. (toim.) Juha Teperi, Lauri Vuorenkoski, Kristiina Manderbacka, Eeva Ollila & Ilmo Keskimäki. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 66–79.

Muuri, Anu (2009) Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää?: tutkimus suomalaisten mieliteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus tutkimuksia 178. Helsinki: Stakes.

Männistö, Päivi (2012) Kun ei ole tervetullut minnekään. Poiskäännyttämisen ja poissulkemisen ilmiöitä katuperspektiivistä tarkasteltuna. Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 125–139.

Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten säätely sosiaalitoimistoissa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.

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

Nikander, Pirjo (2002) Age in Action. Membership Work and Stage of Life Categories in Talk. Helsinki: Academia Scientiarum Fennica.

Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Acta Universitatis Lapponiensis 150. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 17. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Parpo, Antti & Moisio, Pekka (2006) Toimeentulotuen saannin kesto ja dynamiikka Suomessa 1992-2003. Yhteiskuntapolitiikka 2, 121–133.

Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies ja Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 55–95.

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

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja (2010) Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 309–320.

Raunio, Kyösti (2008) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä. Katsaus peruskäsitteisiin, palvelujen toteuttamiseen ja palvelun käyttäjän asemaan. Tampereen yliopisto.

Saatavilla www-muodossa:

<<http://www.uta.fi/yky/oppiaineet/sosiaalityo/yhteystiedot/raunio/luento.pdf>> luettu 8.5.2012.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sennett, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Tampere: Vastapaino.

Simmons, Richard (2009) Understanding the ”differentiated consumer” in public services. In Richard Simmons, Martin Powell & Ian Greener (eds.) The consumer in public services. Choice, values and difference. Bristol: Policy Press, 57–76.

Sipilä, Jorma (1996) Aluksi. Teoksessa Jorma Sipilä, Outi Ketola, Teppo Kröger ja Pirkko-Liisa Rauhala (toim.) Sosiaalipalvelujen Suomi. Porvoo: WSOY, 9–21.

Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalikeinoin -hanke (2012). <<http://www.sos-hanke.fi/>> Luettu 30.8.2012.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisäätteiset palvelut (2005) Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2005:7. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaaliturvan suunta (2003) Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Stakes (2006) Tällä lailla sosiaaliturvaa. Sosiaaliturvan saamisedellytyksistä ja –takeista. Stakes Hyvinvointivaltion rajat -hanke. Helsinki. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/M228-VERKKO.pdf>> luettu 8.5.2012.

Stenvall, Jari & Airaksinen, Jenni (2009) Manse mallillaan – Tampereen mallin arviointi ja palveluinnovaatiot. Acta nro 211. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Strömberg-Jakka, Minna (2012) Miksi sossu ei tee mitään? Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 140–172.

Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -hanke (2012) Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaille tehty asiakaskysely.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Tampereen avopalvelujen organisaatio (2012).



Tampereen kaupunki (2012). Perhe- ja sosiaalipalvelut.

<<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut.html>> Luettu 30.8.2012.

Toikko, Timo (2011) Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Petri T. Ruuskanen, Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: Oy UNIpress ab, 103–117.

Toikko, Timo (2012) Sosiaalipalveluiden uudet kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Toimeentulotukikokeilu 1995–1996 loppuraportti (1997). Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1997:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mietintö (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Tähtinen, Juhani & Isoaho, Hannu (2001) Tilastollisen analyysin lähtökohtia. Ensiaskeleet kvanttiaineiston käsittelyyn, analyysiin ja tulkintaan SPSS-ohjelmaympäristössä. Julkaisusarja C. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteen tiedekunta.

Virjo, Ilkka (2008) Miksei ilmainen raha kelpaa? Teoksessa Kiitos ei! Kieltäytymisen kulttuurihistoriaa. (toim.) Mari K. Niemi. Helsinki: Ajatus kirjat, 126–142.

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

Väli-Suomen Kaste -hankkeen Tampereen osahankkeen suunnitelma (2011).

Warren, Janet (2007) Service user and carer participation in social work. Exeter: Learning Matters.

Lait:

Laki toimeentulotuesta 1412/1997.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

# LIITTEET

## LIITE 1. Asiakastiedoista kerätyt tekijät ja tietojen keräämisessä käytetyt vastausvaihtoehdot.

1. Ikä
  - a) Syntymävuosi
  
2. Sukupuoli
  - a) Mies
  - b) Nainen
  
3. Työttömyyden kesto
  - a) Alle 6 kuukautta
  - b) 6–12 kuukautta
  - c) 1–2 vuotta
  - d) 2–5 vuotta
  - e) Yli 5 vuotta
  - f) Ei ole työtön
  
4. Koulutustaso
  - a) Korkeakoulu
  - b) Ammattikoulu
  - c) Lukio
  - d) Peruskoulu
  - e) Koulutuksesta ei ole tietoa
  
5. Opiskelutilanne
  - a) Opiskelee tällä hetkellä
  - b) Ei opiskele tällä hetkellä
  
6. Asumismuoto
  - a) Asunto
  - b) Asunnoton
  - c) Tuettu asuminen
  
7. Asiakaan tulot
  - a) Tuloton
  - b) Kelan työmarkkinatuki tai työttömyyspäiväraha
  - c) Kuntoutusraha/ kuntoutustuki/ sairauspäiväraha
  - d) Opintoetuus
  - e) Ansiosidonnainen päiväraha
  - f) Ansiotulo
  - g) Eläke
  - h) Muu tulo, mikä?

8. Mistä asiakas on alun perin ohjattu aikuissosiaalityön sosiaaliasemalle?
- a) Uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarvikselta
  - b) Toimeentulotuen yksiköstä
  - c) Asiakas on varannut ajan itse tai sosiaalityöntekijä on varannut ajan hänen puolestaan
  - d) Vankilasta
  - e) Muu tahon tai yhteistyökumppanin kautta
  - f) Lapsiperheiden sosiaaliasemalta
  - g) Satama
  - h) Asiakas on ollut yli vuoden asiakkaana
9. Mistä asiakas on ohjattu kyseiselle ajalle?
- a) Uusien asiakkaiden sosiaaliasema Sarvikselta
  - b) Toimeentulotuen yksiköstä
  - c) Asiakas on varannut ajan itse tai sosiaalityöntekijä on varannut ajan hänen puolestaan
  - d) Vankilasta
  - e) Muu tahon tai yhteistyökumppanin kautta
  - f) Lapsiperheiden sosiaaliasemalta
10. Onko asiakas uusi?
- a) On täysin uusi asiakas aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla
  - b) Ei ole uusi, on asioinut yhden tai useamman kerran
11. Ajanvarauksen syy
- a) Tavallinen yksilöaikavaraus sosiaalityöntekijälle
  - b) Viranomaisneuvottelu
  - c) Palvelusuunnitelman tekeminen (jos erikseen nähtävissä, että aikavaraus on sitä varten)
  - d) Kotikäynti
  - e) Muu syy, mikä?
12. Montako käyttämätöntä aikaa samalla asiakkaalla on kyseisellä ajanjaksolla?
- a) Yksi
  - b) Kaksi
  - c) Kolme
  - d) Neljä
  - e) Viisi
13. Päihdeongelma
- a) Päihdekatkaisuhoido
  - b) Päihdekuntoutus
  - c) Avokuntoutus
  - d) AA- tai NA –ryhmä
  - e) Dokumentoinnissa mainintoja päihdeongelmasta
  - f) Päihdeongelmaa ei ole havaittavissa dokumentoinnin perusteella
14. Mielenterveysongelma
- a) Psykiatrisen sairaalahoito
  - b) Tiivis avohoito

- c) Käy silloin tällöin mielenterveystoimistossa, psykologilla tai terapiassa
  - d) On ollut asiakkuus, mutta asiakas on itse keskeyttänyt sen
  - e) Mielenterveysongelmaa ei havaittavissa dokumentoinnin perusteella
  - f) Dokumentoinnissa on mainintoja mahdollisista ongelmista tai suunnitellusta hoidosta
15. Onko maahanmuuttaja?
- a) Ei ole
  - b) On
16. Missä toimeentulotuki on käsitelty?
- a) Etuuskäsittely
  - b) Sosiaalityöntekijä
  - c) Etuuskäsittely ja sosiaalityöntekijä
  - d) Muu taho
  - e) Ei ole hakenut toimeentulotukea

## LIITE 2. Puhelinhaastattelu

Olen Seija Isoaho ja teen pro gradu -tutkielmaa Jyväskylän yliopistoon aikuissosiaalityöstä. Ehditkö juttelemaan viitisen minuuttia?

Tutkin Tampereen aikuissosiaalityöntekijöiden käyttämättä jääneitä ajanvarauksia, joka käytännössä tarkoittaa sitä tilannetta kun asiakas ei ole päässyt tulemaan sosiaalityöntekijän ajalle. Tarkoituksena on kysyä asiakkaiden mielipiteitä sosiaalityön palvelusta ja siitä mikä vaikuttaa siihen, ettei asiakas mahdollisesti mene sosiaalityöntekijän ajalle ja mikä saisi hänet menemään ajalle. Tutkimuksen tärkein tavoite on saada asiakkaan oma ääni kuuluviin ja näin kehittää aikuissosiaalityötä sellaiseksi, että se auttaa parhaiten asiakasta.

Olisiko teillä pieni hetki aikaa vastata muutamaan kysymykseen? Tämä haastattelu on täysin luottamuksellinen, eikä vastauksesi ja henkilöllisyytesi tule ilmi sosiaalityöntekijällesi tai kenellekään muulle, eikä tämä vaikuta millään tavoin asiointiisi sosiaalitoimistossa tai toimeentulotukeksi käsittelyyn, mikäli sitä haet.

Minulla on Tampereen kaupungilta saatu tutkimuslupa ja olen saanut sitä kautta tietosi ja puhelinnumerosi.

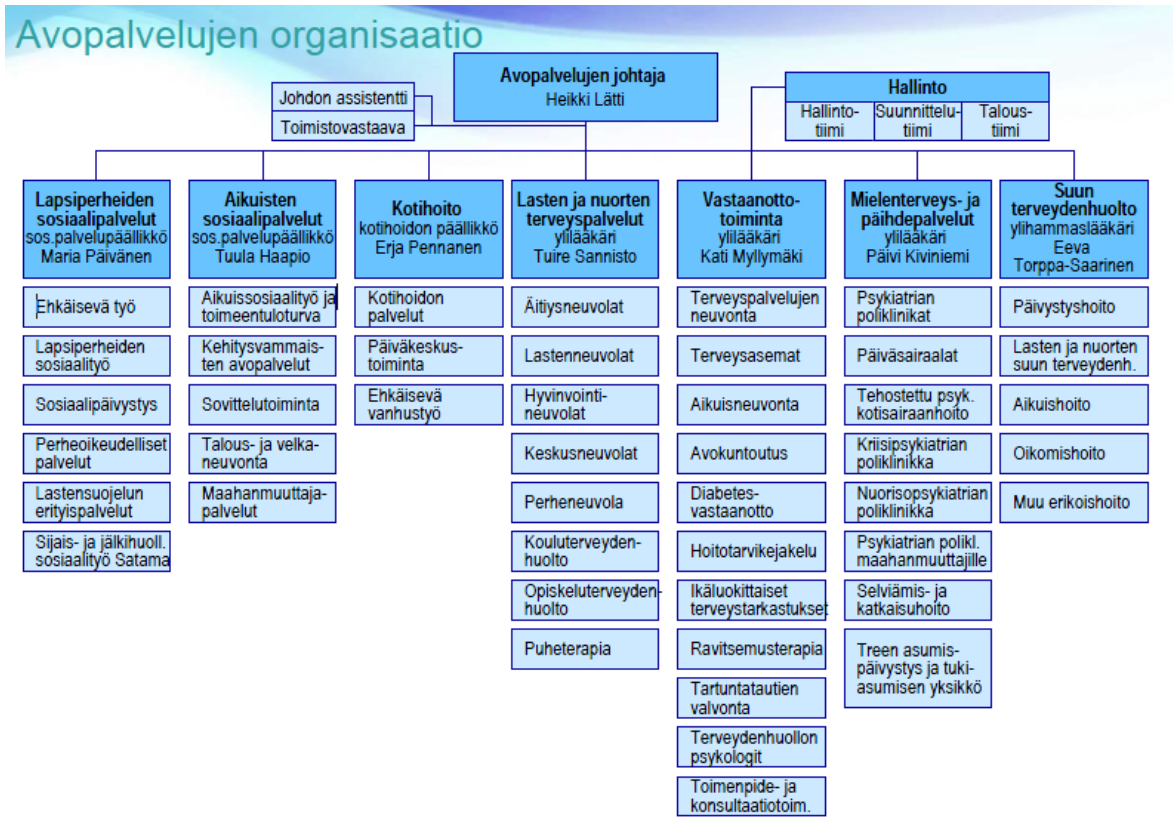
Haastateltavat on kerätty asiakkaista, jotka eivät ole tulleet sosiaalityöntekijän ajalle syyslokakuussa 2011.

Haluaisitko vastata muutamaan kysymykseen?

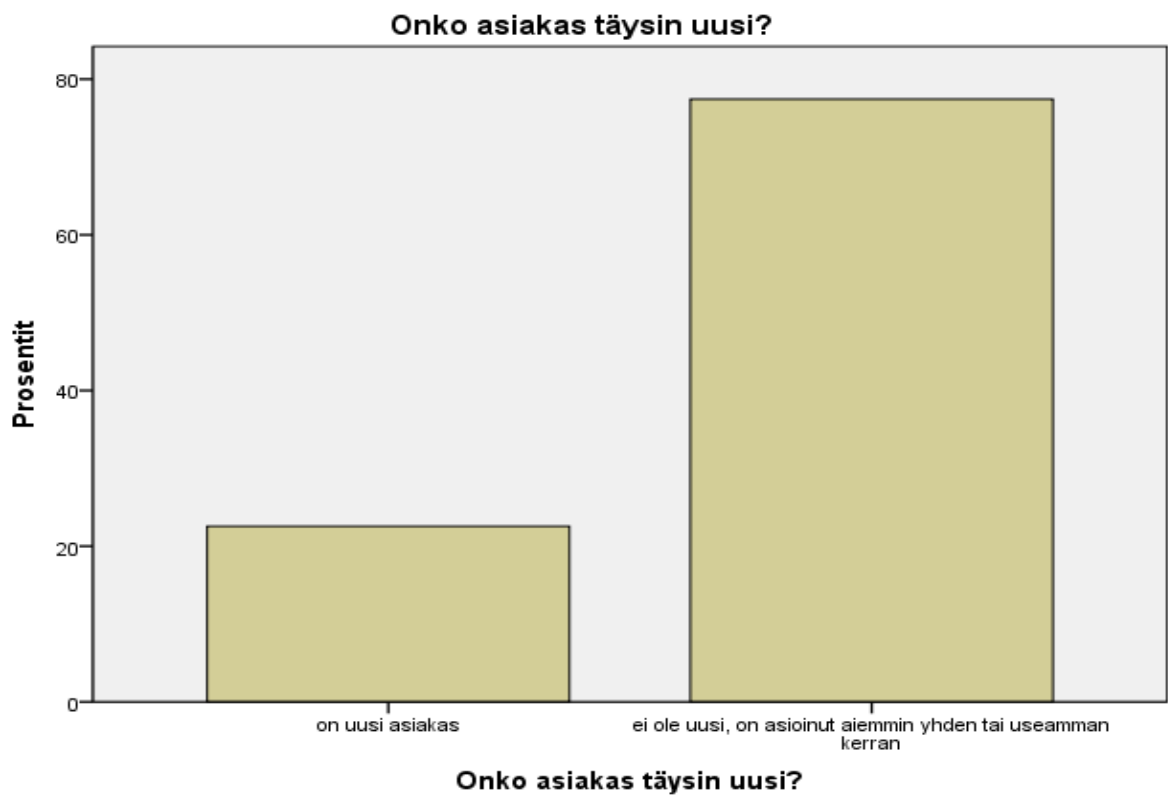
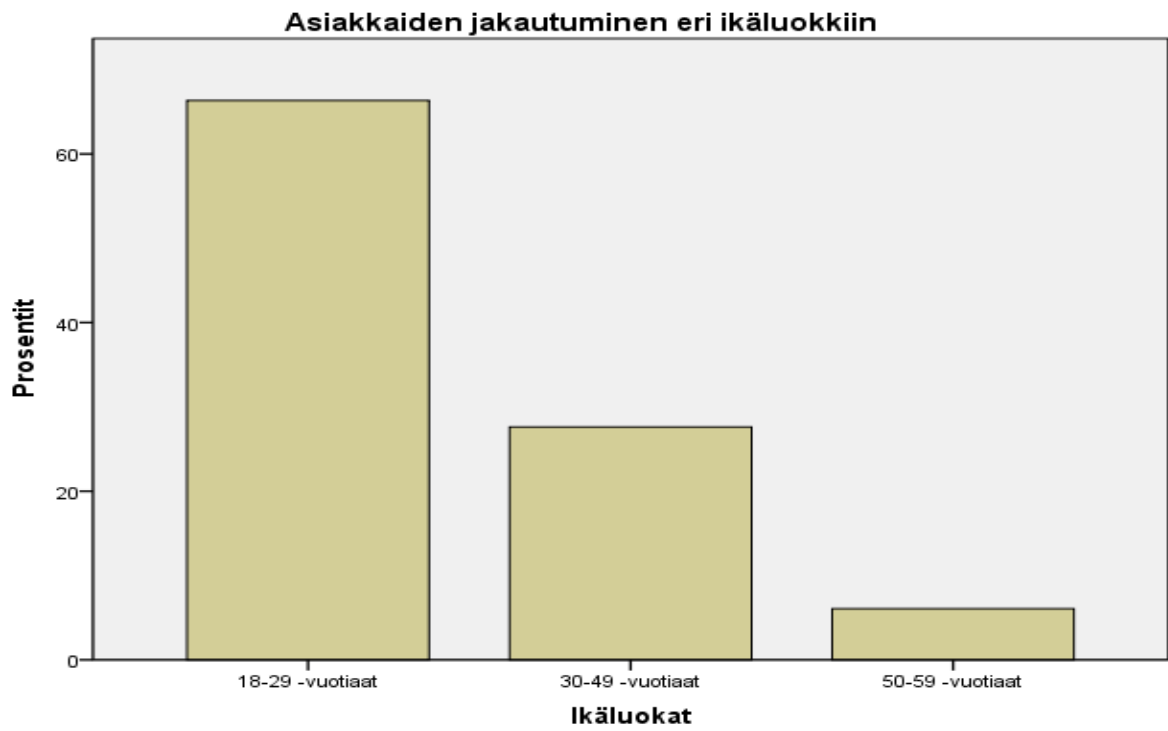
Kysymykset:

- Ovatko sosiaalityön palvelut helposti saatavilla?
- Mikä vaikutti siihen, että et päässyt sosiaalityöntekijän ajanvaraukselle?
- Minkä vuoksi tulisit ajanvaraukselle?
- Tiedätkö yleensä ajanvarauksen syyn?
- Saatko sinä tarvitsemaasi apua ja tukea sosiaalityöntekijältä? Auttaako sosiaalityö sinua?
- Tarvitsisitko jotain muuta?
- Haluaisitko sanoa vielä jotakin Tampereen sosiaalitoimesta, risuja tai ruusuja – tyypisesti?

## LIITE 3. Avopalveluiden organisaatio

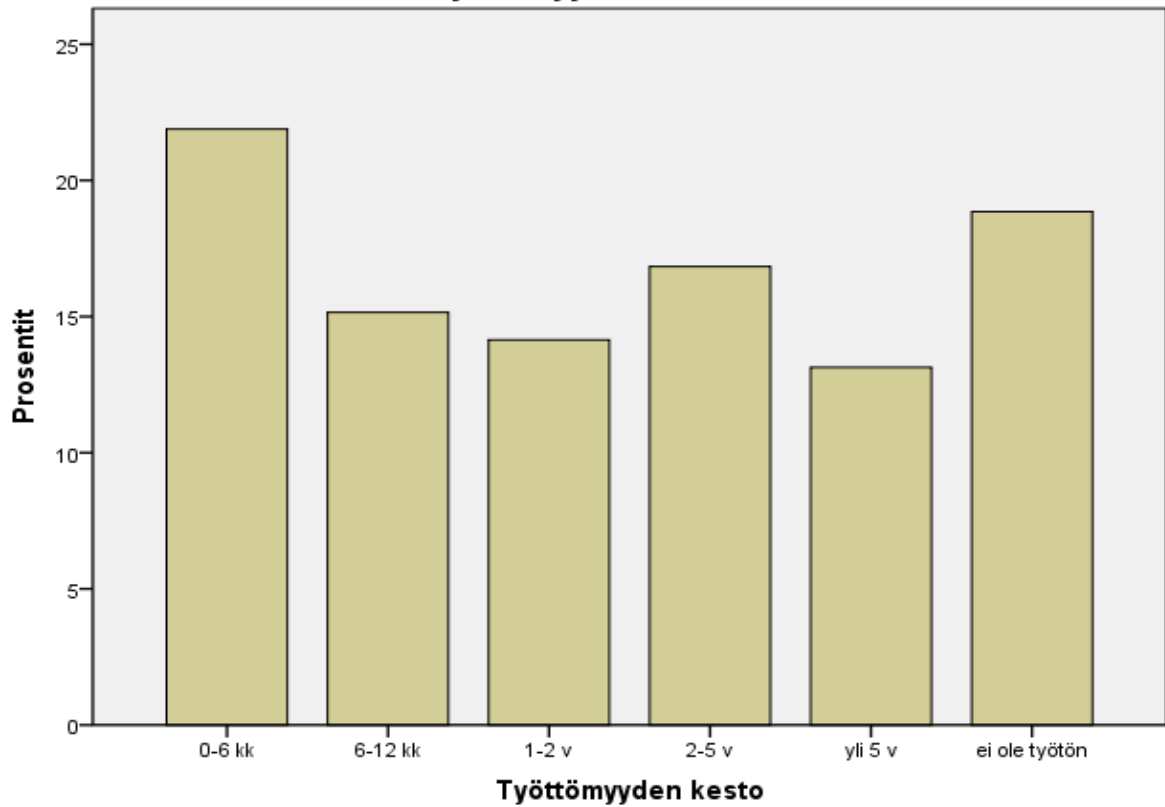


## LIITE 4. Aineistossa esiintyvien aikuissosiaalityön asiakkaiden perustietoja

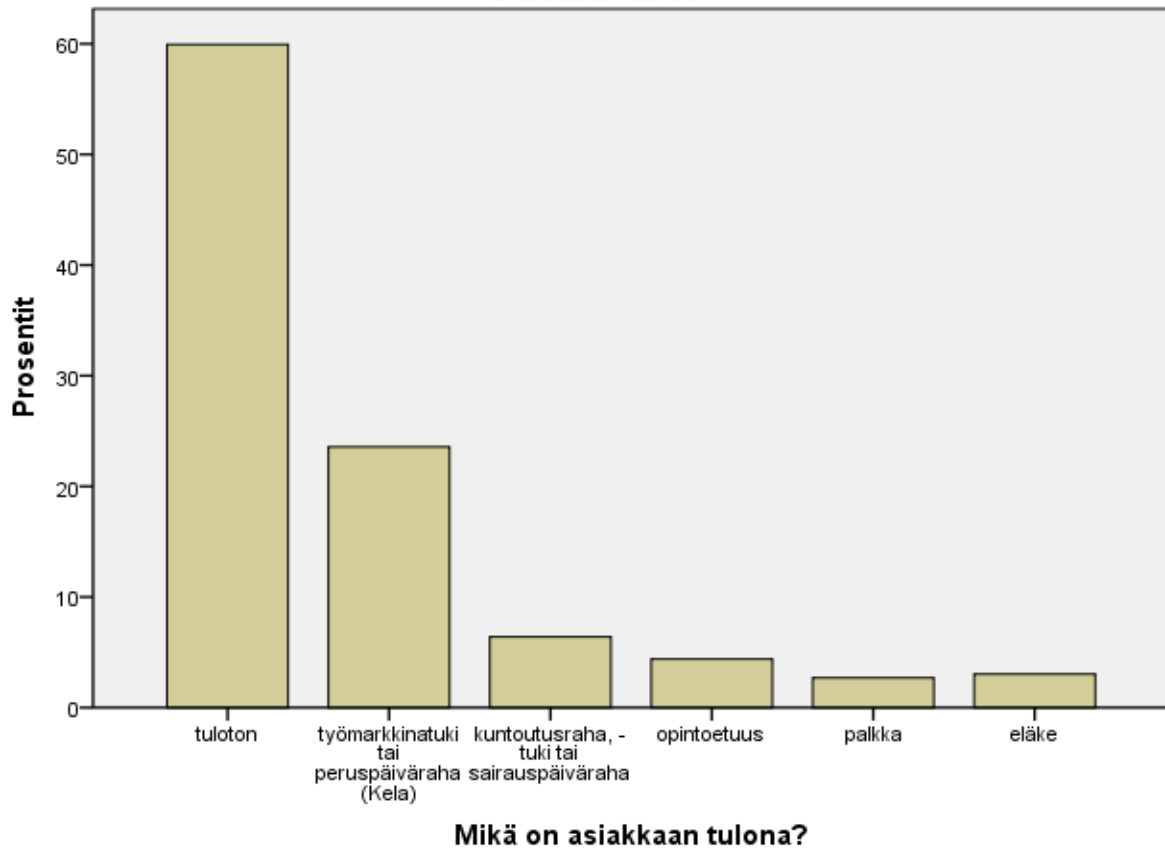


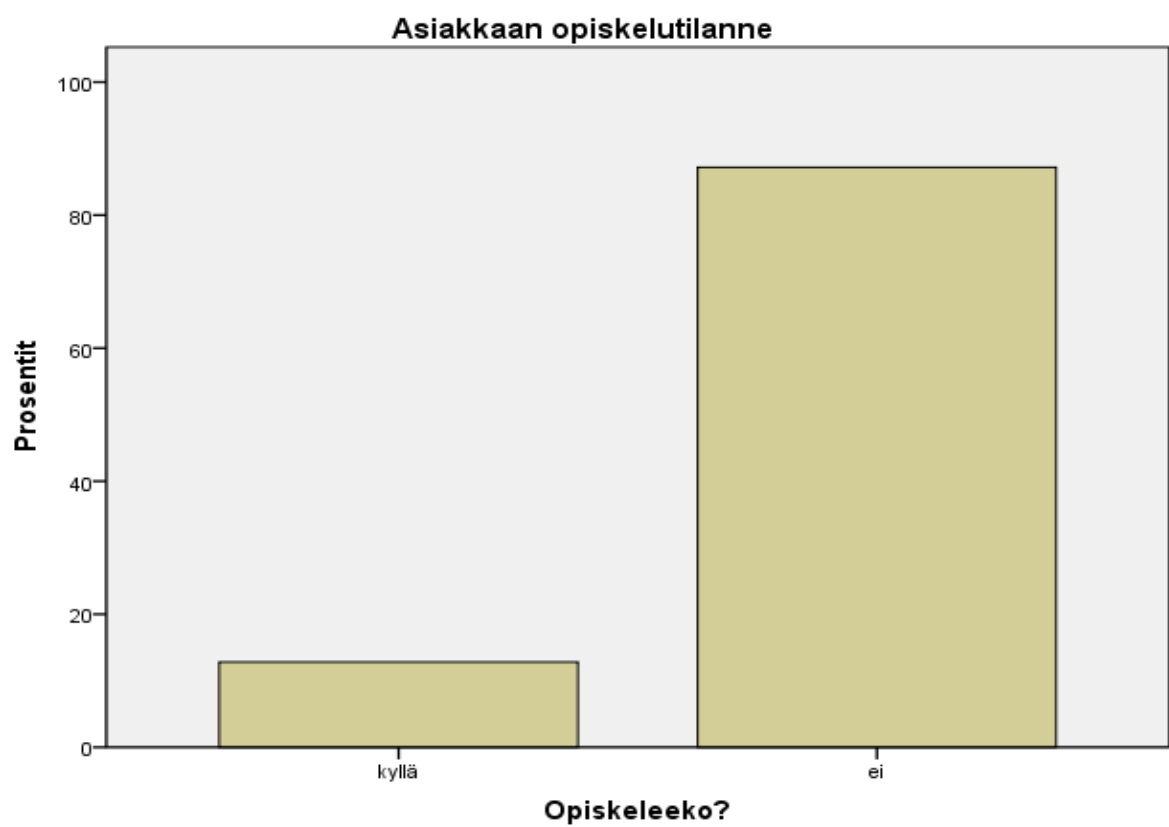
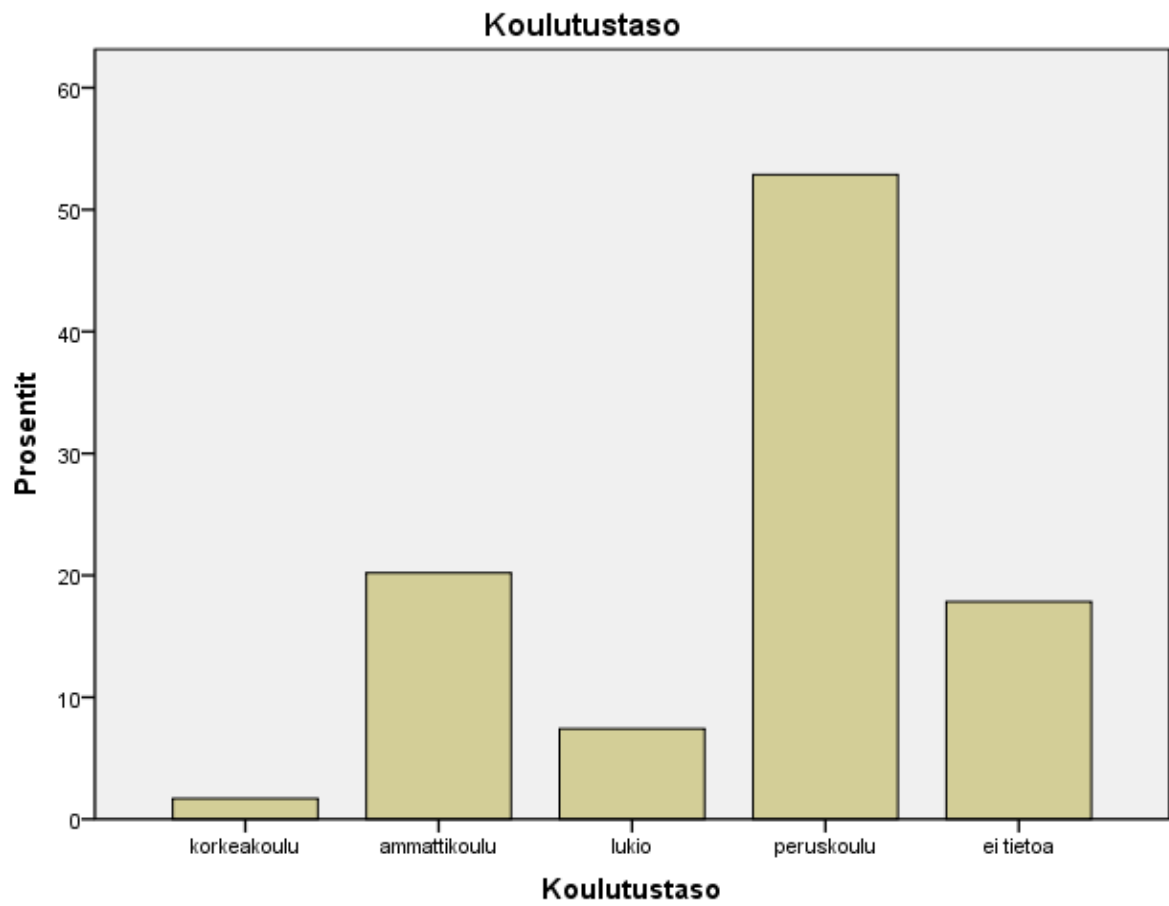


### Työttömyyden kesto

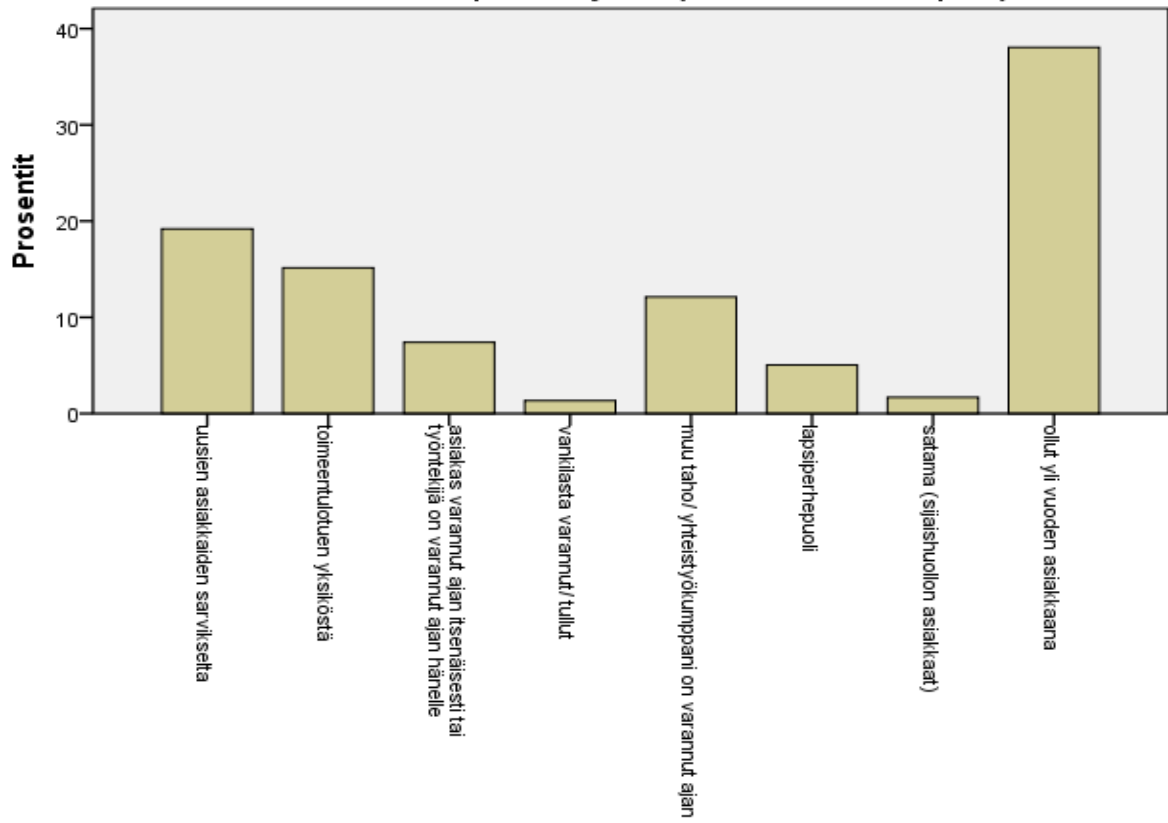


### Asiakkaan tulot

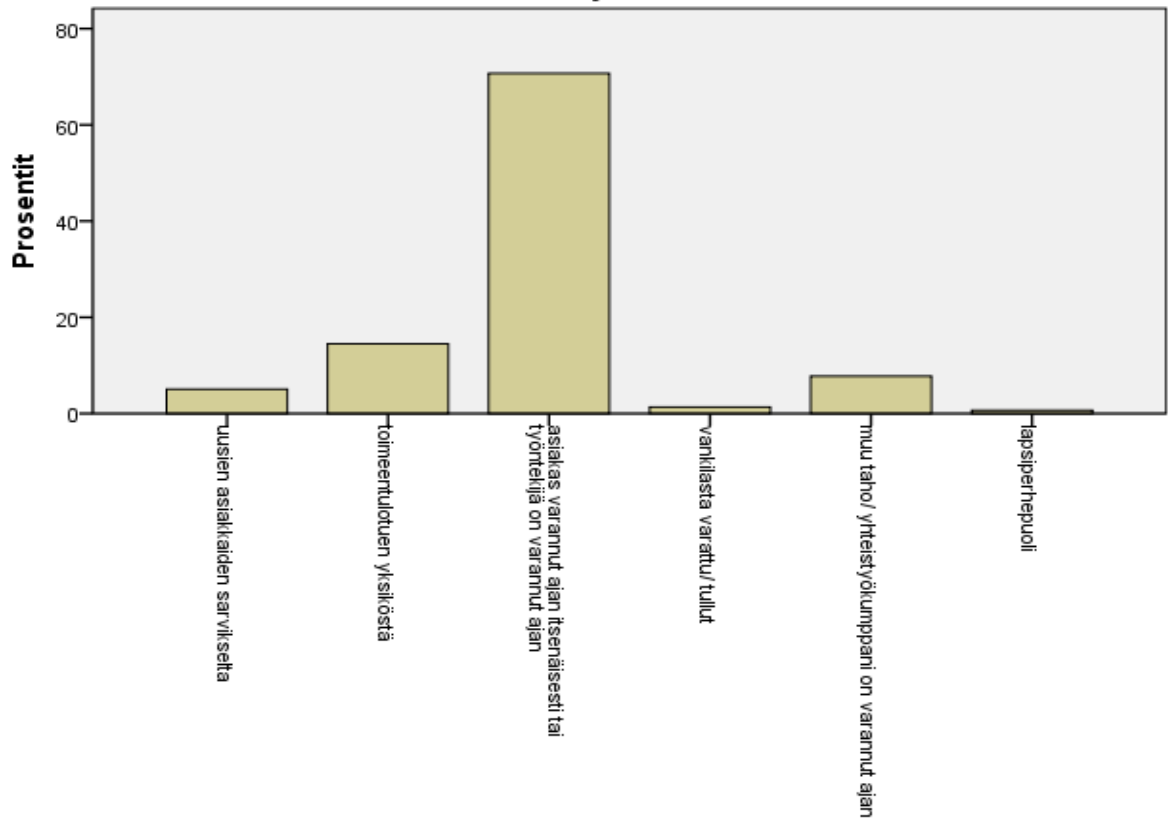


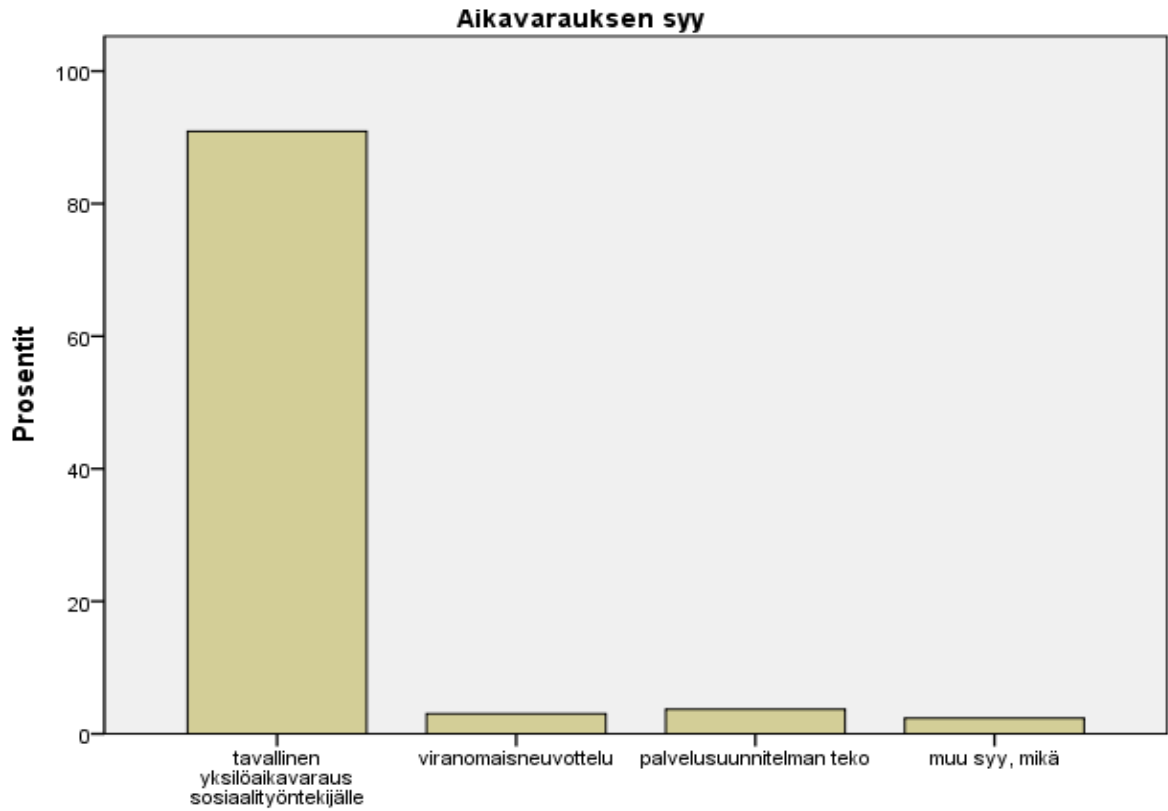


### Mistä asiakas on alun perin ohjattu?(Max vuosi taaksepäin)

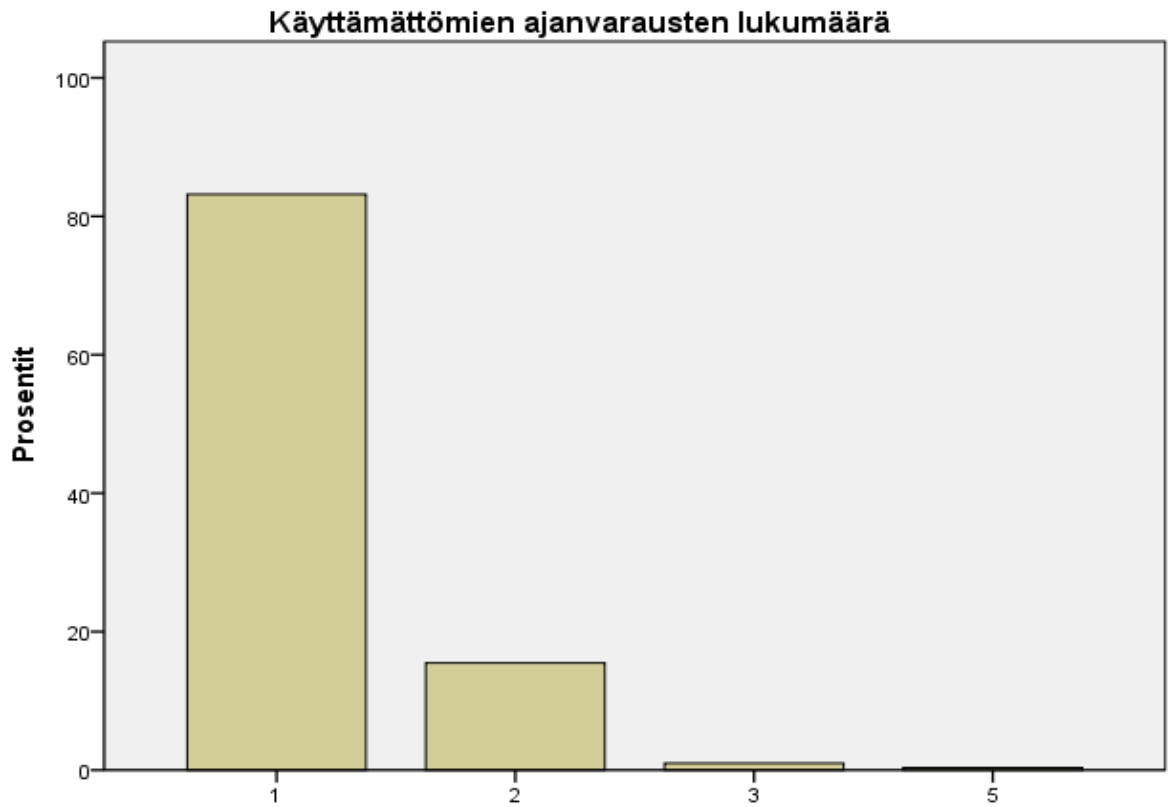


### Mistä asiakas on ohjattu/aika varattu?



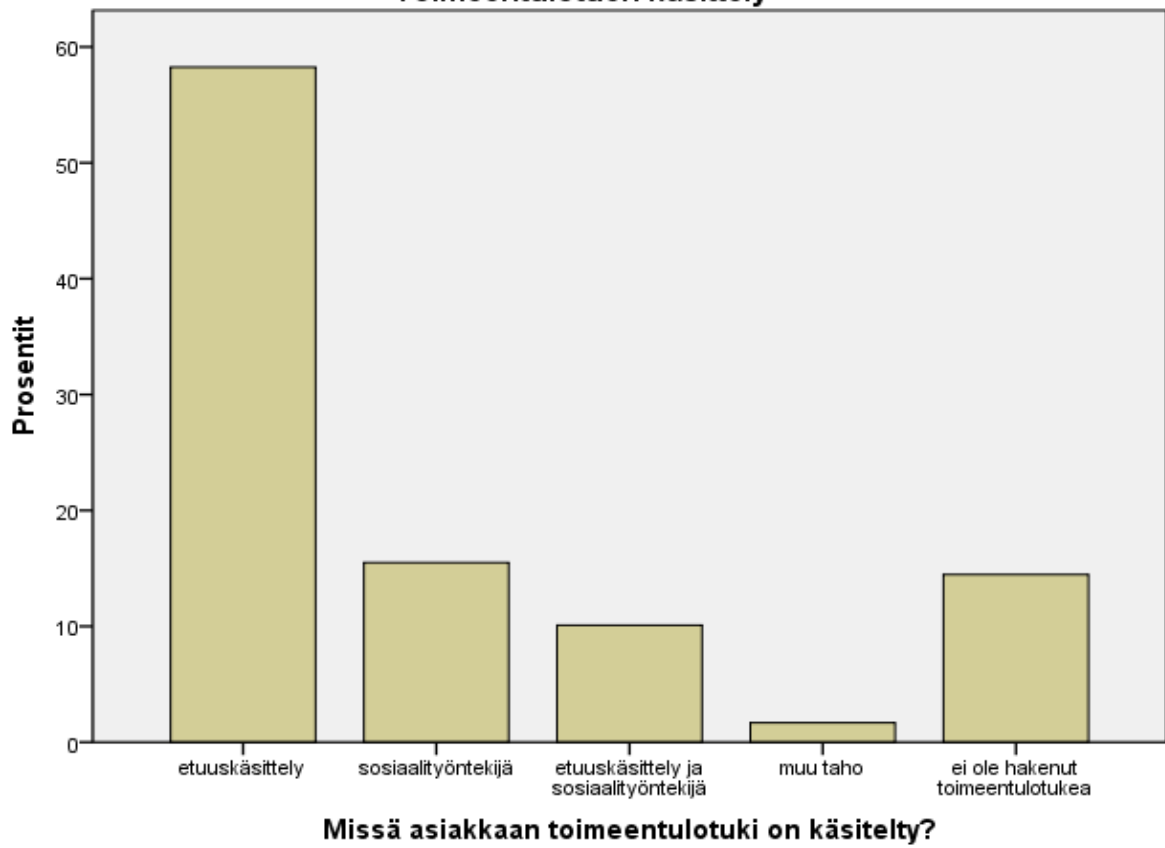


Mikä oli aikavarauksen syy?

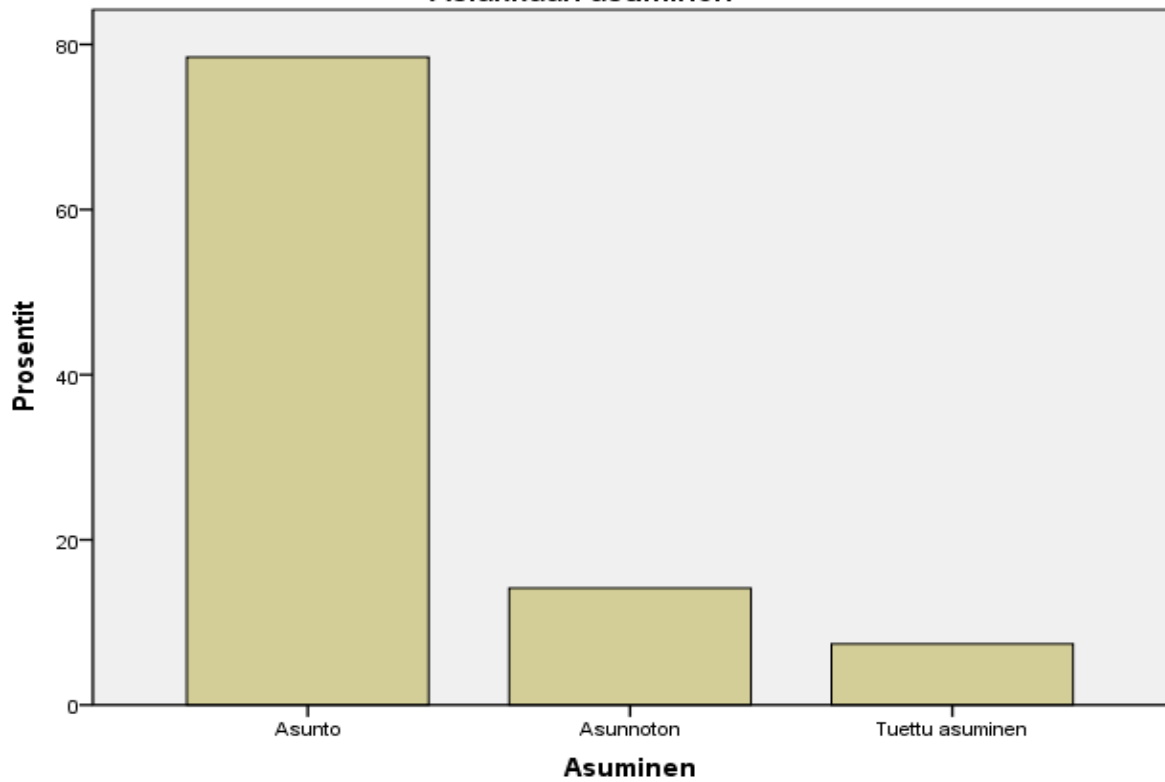


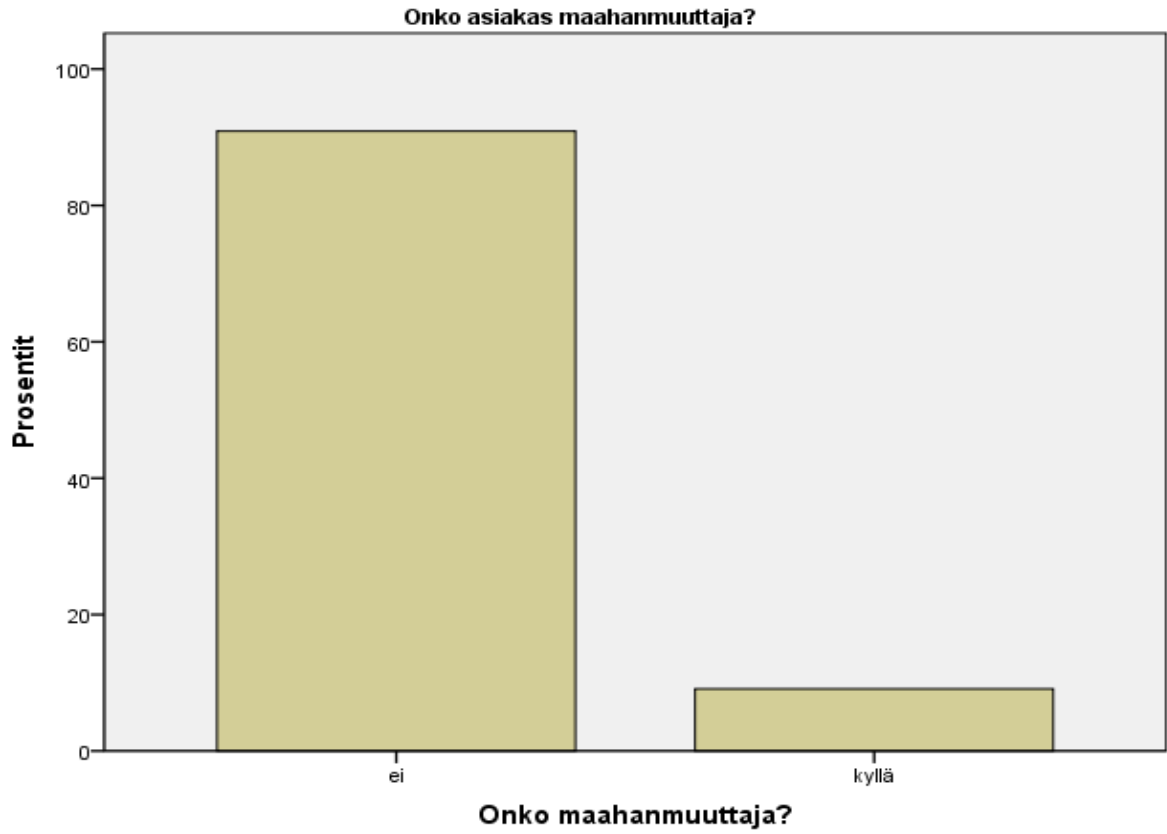
Montako käyttämätöntä aikaa samalla asiakkaalla?

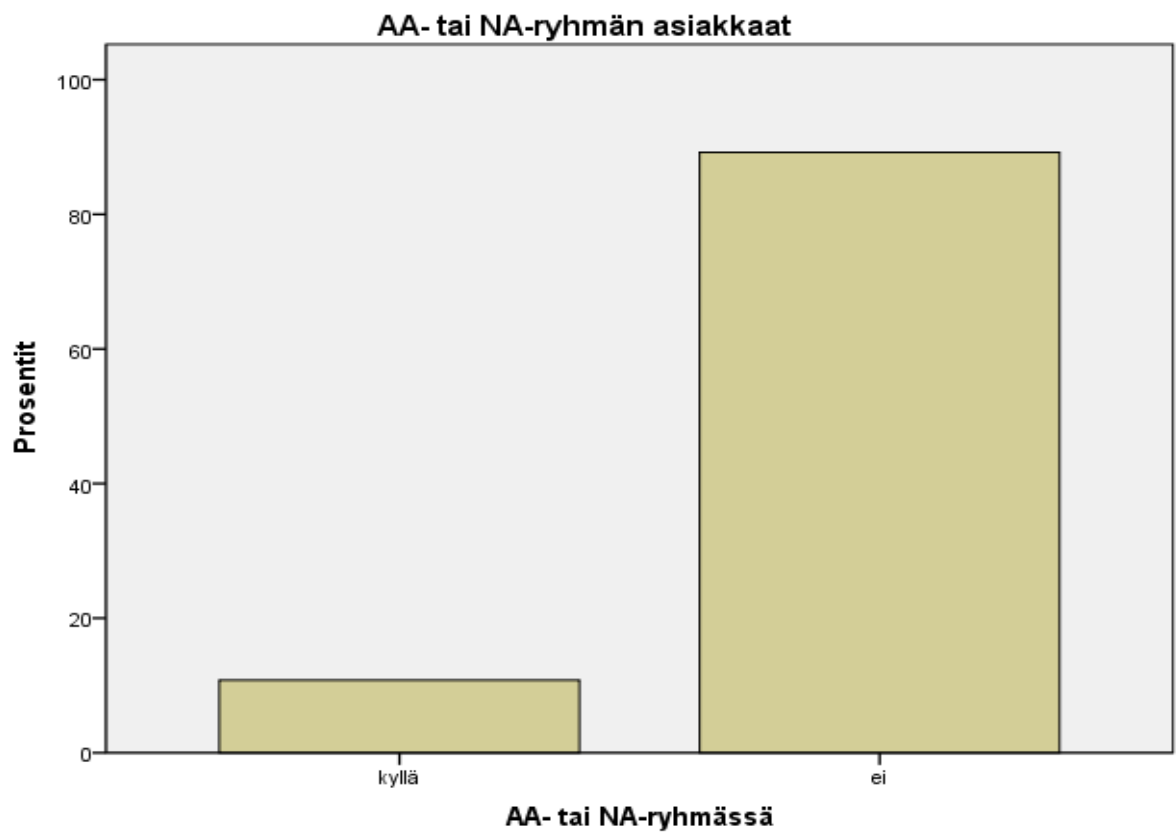
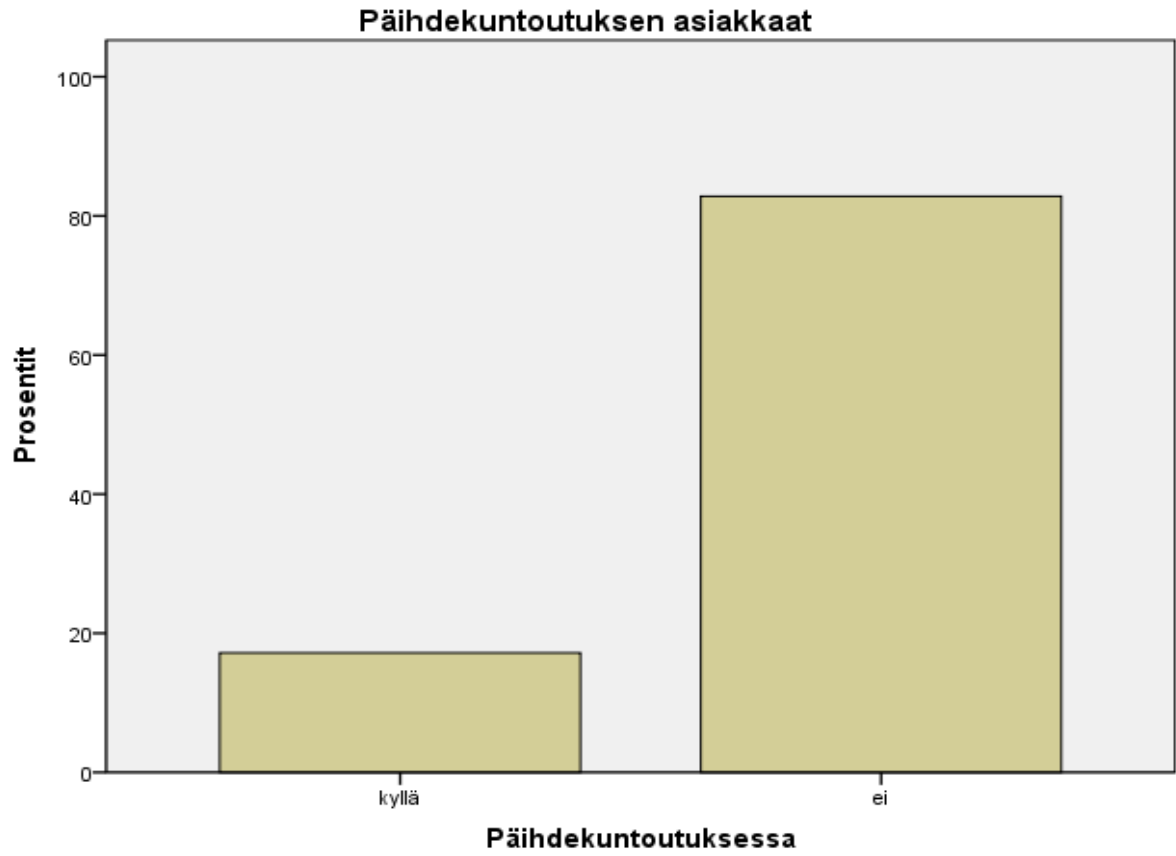
### Toimeentulotuen käsittely

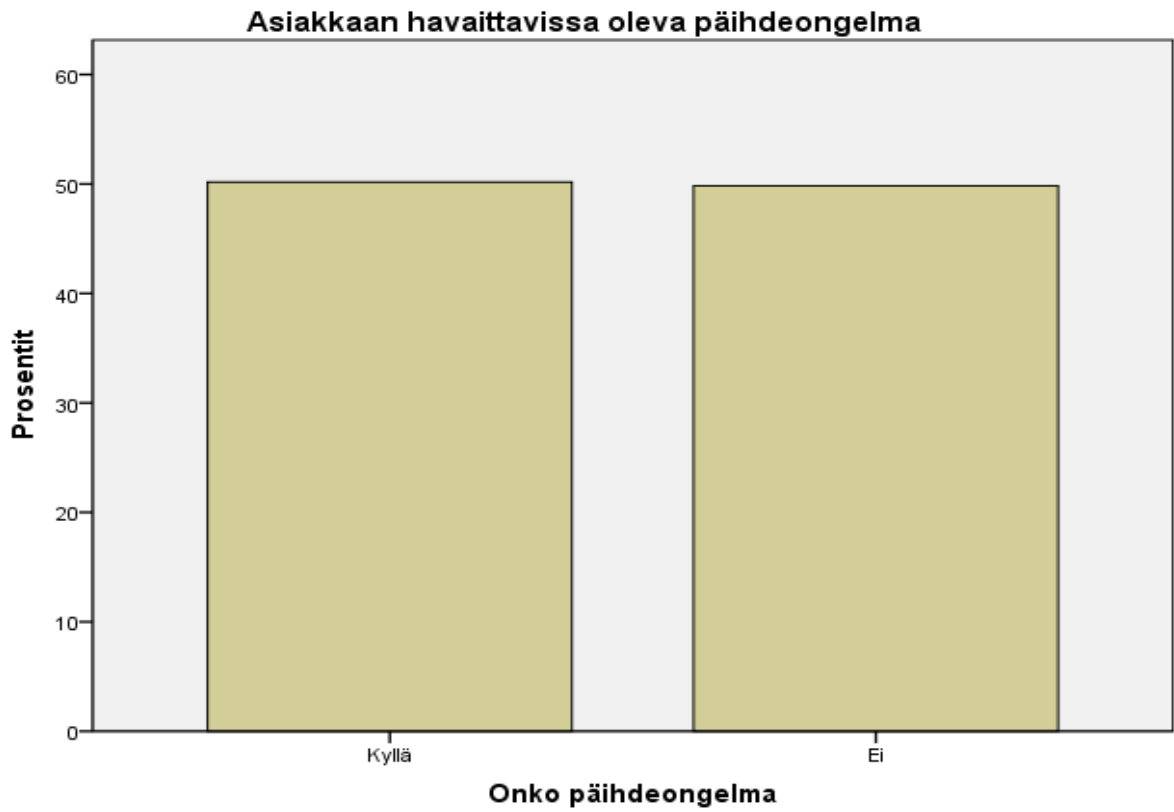


### Asiakkaan asuminen







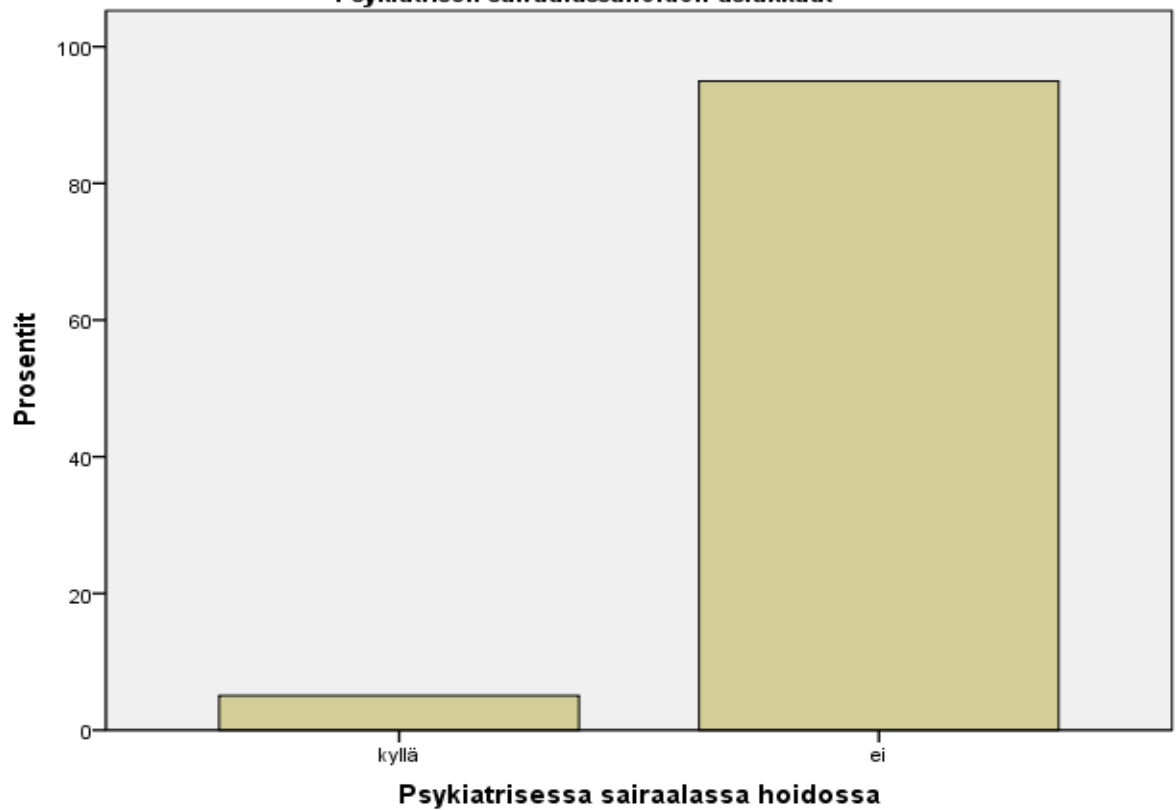


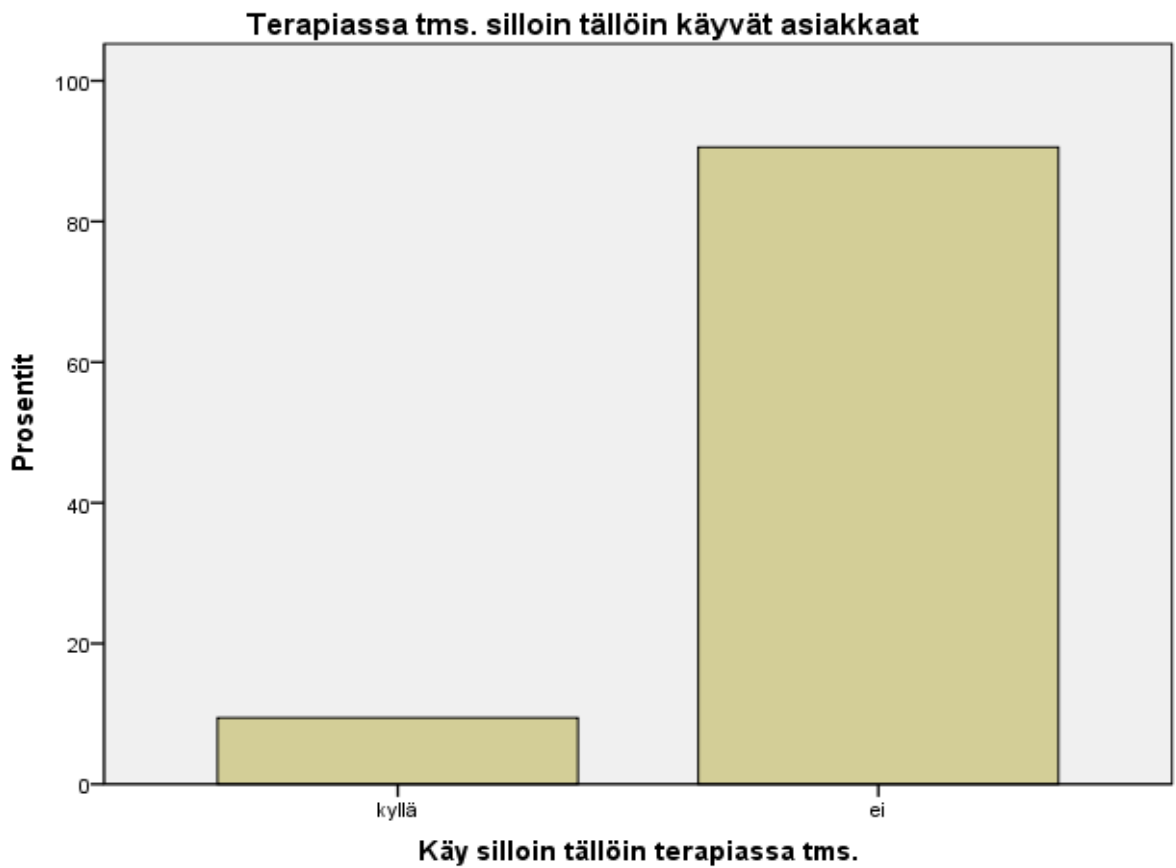
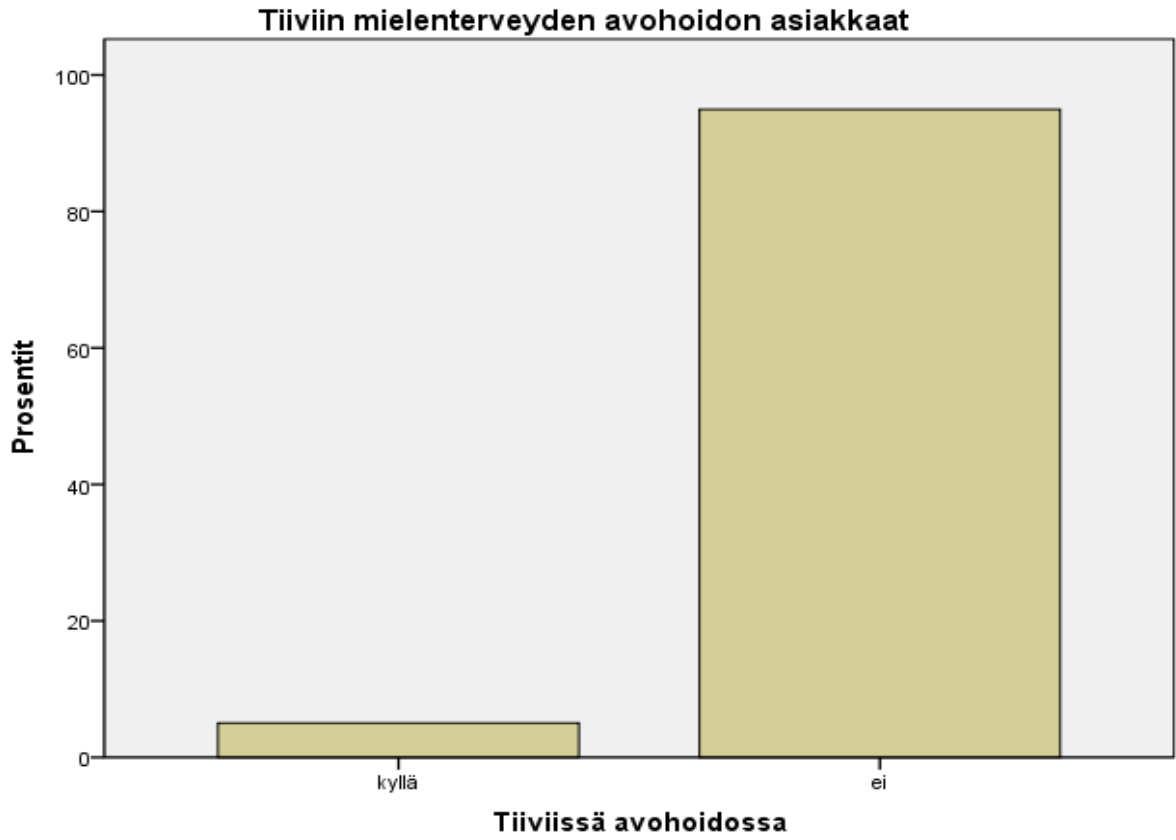


**Aikuissosiaalityön asiakkaiden päihdeasiakkuuksien lukumäärät**



**Psykiatrisen sairaalassahoidon asiakkaat**

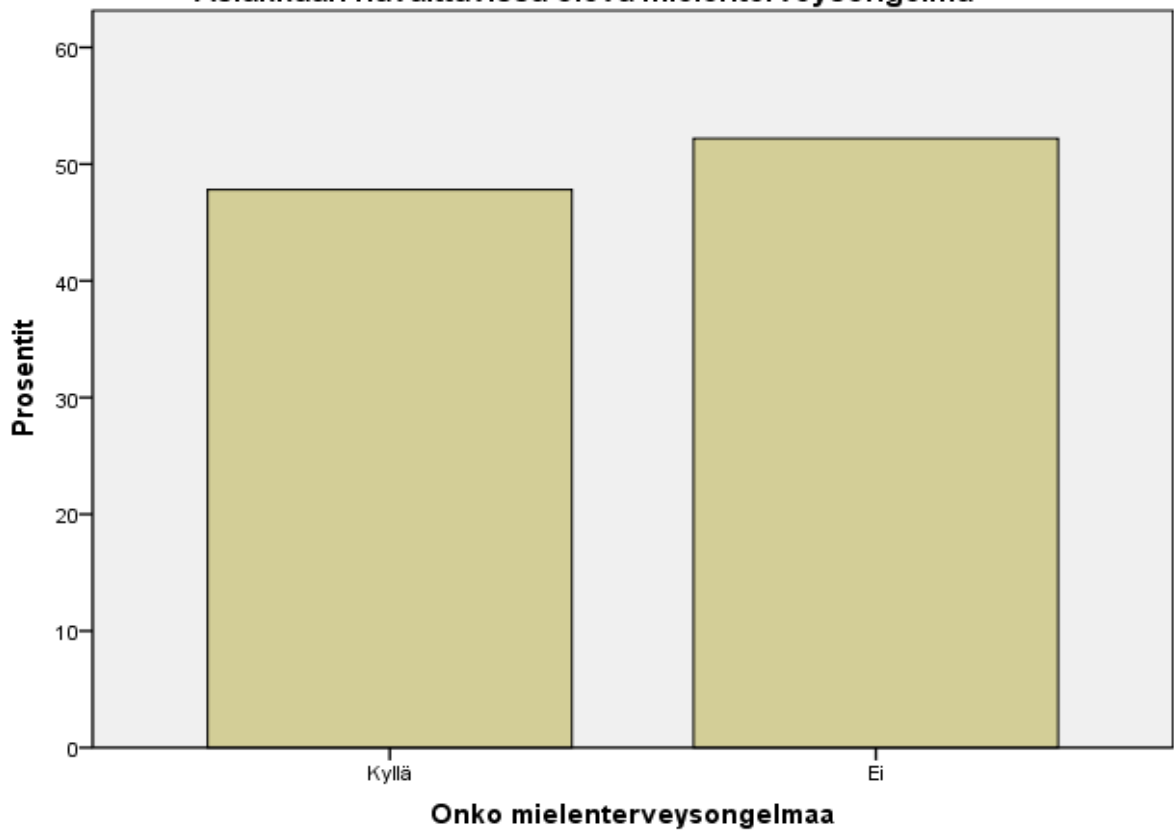




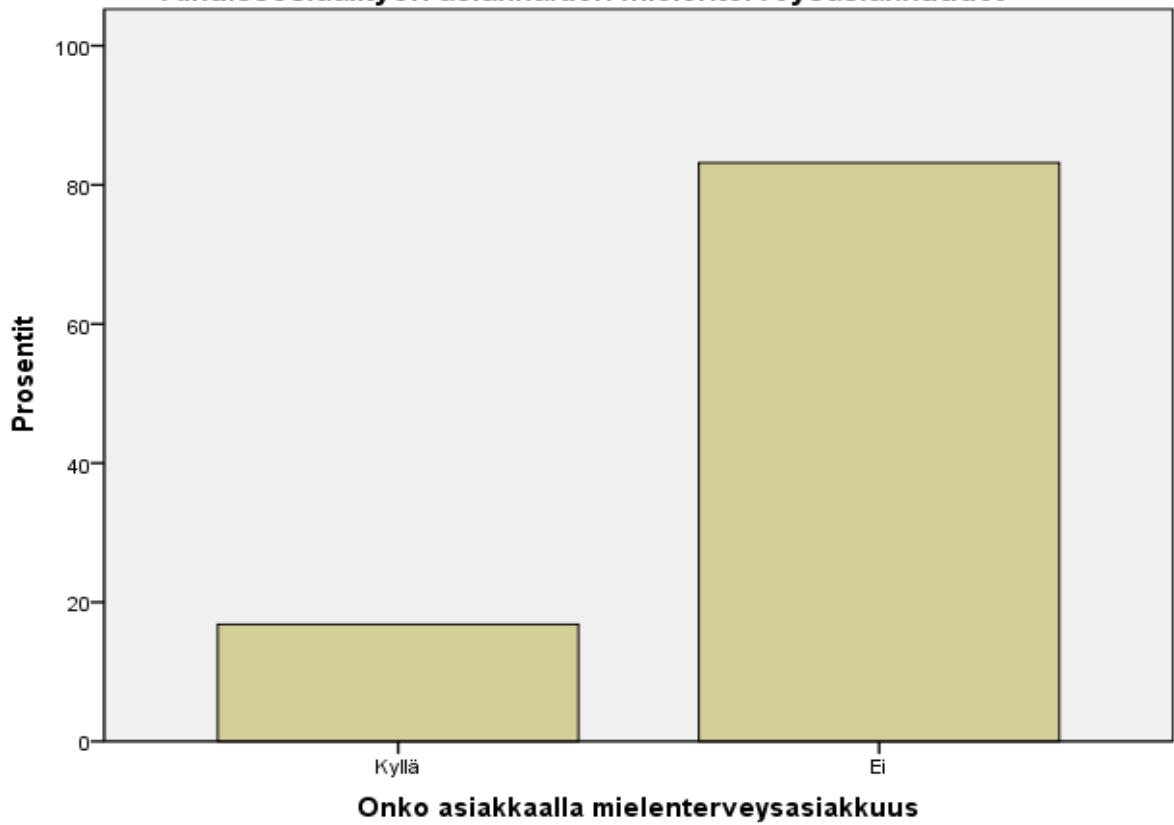
### Mielenterveyden ongelmista johtuvan asiakkuuden keskeyttäneet asiakkaat



### Asiakkaan havaittavissa oleva mielenterveysongelma



**Aikuissosiaalityön asiakkaiden mielenterveysasiakkuudet**



**Aikuissosiaalityön asiakkaiden mielenterveysasiakkuuksien lukumäärät**

