

**ASIAKKAAT OSANA SUOMALAISTA SOSIAALITYÖN
TUTKIMUSTA: SYSTEMAATTINEN
KIRJALLISUUSKATSAUS**

**Emilia Niemelä
Pro Gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden
ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
kevät 2018**

TIIVISTELMÄ

ASIAKKAAT OSANA SUOMALAISTA SOSIAALITYÖN TUTKIMUSTA: SYSTEMAATTINEN KIRJALLISUUSKATSAUS

Emilia Niemelä

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Kati Närhi

Kevät 2018

sivumäärä: 47 sivua + liitteet 12 sivua

Tässä pro gradu -tutkielmassa perehdytään suomalaiseen sosiaalityön asiakkaista tehtyyn tutkimukseen. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, miten sosiaalityön asiakkaita ja asiakasnäkökulmaa on hyödynnetty kotimaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Tutkimuksen tavoitteena on koota yhteen tätä tutkimusta systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla. Tutkimuksen aineisto koostuu 17 suomenkielisistä, tieteellisissä lehdissä julkaistuista, vertaisarvioituista artikkeleista. Jokainen näistä artikkeleista pohjautuu empiiriseen tutkimukseen, jossa sosiaalityön asiakkaat ovat olleet mukana.

Aineistoa on analysoitu kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa on tehty yhteenveto kaikista systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen sisällytetyistä tutkimuksista. Toisessa vaiheessa tutkimusaineisto on jaettu kahteen teemaan, joista molemmista on kerätty artikkeleita yhdistäviä tuloksia. Ensimmäinen teema käsittelee sosiaalityön asiakkaita koskevaa tutkimusta osana käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimusta. Sen tuloksissa korostuvat dialogisuus, tasavertaisuus, erilaisten näkökulmien ja asiantuntijuuksien kunnioittaminen sekä luottamus. Toisessa teemassa sosiaalityön asiakkaat on otettu osaksi palvelujärjestelmän tutkimusta. Siihen liittyvät tutkimustulokset koskevat erityisesti palvelujärjestelmän asiakaslähtöistä kehittämistä, palveluiden tehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä tuovat esille tietoa palvelujen käyttäjistä ja heidän tarpeistaan.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityön asiakkaisiin liittyvä tutkimus nojaa kvalitatiivisen tutkimusperinteen mukaisesti suhteellisen pieniin aineistoihin ja sen myötä harvojen asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten ja näkemysten varaan. Lisäksi se on keskittynyt tiettyjen asiakasryhmien ja erityisesti aikuissosiaalityön asiakkaiden tutkimukseen. Tämän vuoksi siitä puuttuu tietynlainen vaikuttavuus, joka olisi mahdollista saada aikaan laajemmilla aineistoilla ja tutkimalla systemaattisesti sosiaalityön kaikkia asiakassegmenttejä. Asiakkaiden tulisi olla sosiaalityön tutkimuksen keskiössä, sillä hyvin toimiva sosiaalityö alkaa asiakkaasta ja asiakkaan tarpeista. Sosiaalityön tutkimusta tulisikin entistä enemmän painottaa asiakasnäkökulmasta tehtyyn tutkimukseen.

Avainsanat: sosiaalityö, asiakkaat, tutkimus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus, vuorovaikutus, palvelujärjestelmä

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	SOSIAALITYÖN ASIAKKAAT JA TUTKIMUS	3
2.1	Suomalaisen sosiaalityön toimintaympäristö.....	3
2.2	Keitä ovat sosiaalityön asiakkaat?	5
2.3	Sosiaalityön asiakkaisiin liittyvä tutkimus	9
3	TUTKIMUSTEHTÄVÄ	11
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	13
4.1	Tutkimusmenetelmän valinta.....	13
4.2	Systemaattinen kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä	15
4.3	Aineiston keruu	18
4.4	Aineiston analysointi	21
4.5	Tutkimusaineiston kuvaus	22
5	TULOKSET	25
5.1	Sosiaalityön asiakkaat osana käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimusta.....	25
5.2	Sosiaalityön asiakkaat osana palvelujärjestelmän tutkimusta.....	31
5.3	Tulosten yhteenveto	35
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	36
	KIRJALLISUUS	40
	LIITTEET	48

TAULUKOT

Taulukko 1. Tutkimusaineiston muodostuminen	20
Taulukko 2. Artikkelien jakautuminen sosiaalityön sektoreille	24
Taulukko 3. Asiakastutkimuksen teemat suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa	35

1 JOHDANTO

Asiakkaat on viime vuosina otettu sosiaali- ja terveystalvveluissa uudella tavalla toiminnan lähtökohdaksi (Mönkkönen 2002, 11, 55; Pohjola 2010, 19; Valokivi 2008, 8–9). Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelma Kasteen (2008, 39–40) myötä asiakkaan asemaa pyrittiin vahvistamaan, jotta asiakkaiden ääni tulisi palvelujen valinnoissa ja sisällöissä paremmin kuulluksi. Sosiaalityön tutkimuksen yhteydessä on puhuttu äänen antamisesta asiakkaille (Enroos & Mäntysaari 2017, 13). Tämän lisäksi palveluita on pyritty kehittämään entistä osallistavampaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan (Laitinen & Niskala 2013, 13: esim. Kokkola ym. 2002; Leppälähti 2014). Myös lainsäädännön uudistamisen tavoitteissa on näkynyt asiakaslähtöisyyden vahvistaminen sosiaalihuollossa (Hämäläinen & Niemelä 2014, 80, 93; Kaseva 2011, 5).

Asiakaslähtöisyys toimii lähtökohtana eettisesti kestäväälle työlle, jossa tärkeää ovat osallisuus, asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeseen vastaava työ ja asiakkaan asiantuntijuuden kunnioittaminen (Juhila 2006, 249–250; Laine 2014, 28). Vaikka asiakaslähtöisyyden voitaisiin ajatella olevan itsestänselvyys nykyaikaisessa palvelutoiminnassa, asiakaslähtöisyys ei aina välity asiakkaan kokemuksiin asti (Filppa ym. 2013, 466; Laine 2014, 26). Samalla kun sosiaalitoimistojen palveluprosesseja ja käytäntöjä on kehitetty asiakkaita paremmin palveleviksi, niiden kehittämisessä ei ole toistaiseksi hyödynnetty kovin paljon asiakkaiden asiantuntemusta (Laitinen & Niskala 2013, 13). Virtasen ja Wennbergin (2005) kriittisen näkemyksen mukaan asiakkaiden tarpeista lähtevää kehittämistyötä ei ole vielä julkishallinnon organisaatioissa edes kunnolla aloitettu. Kansainvälisesti vertailtuna Suomi ja muut Pohjoismaat ovat kuitenkin kärkimaiden joukossa siinä, kuinka hyvin palveluiden käyttäjät on täällä huomioitu (Beresford 2012, 694). Nummelan (2011, 12) mukaan kansalaisten asema julkisten palvelujen asiakkaana on jopa parantunut. Uskallan kuitenkin väittää, että suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa asiakkaat eivät ole nousseet ansaitsemaansa keskiöön, vaikka heidän asemansa esimerkiksi palveluiden kehittämisessä on parantunut erilaisten asiakasraatien myötä (ks. Laitinen & Niskala 2013, 13).

Sosiaalityön tutkimus omana tieteenalanaan on Suomessa suhteellisen nuori. Eriytyminen sosiaalipolitiikasta on tarkoittanut sitä, että sosiaalityön on täytynyt vahvistaa omaa

asiantuntijuuttaan, joka pohjautuu vahvasti käytäntöihin ja siitä nousevaan tietoon. (Enroos & Mäntysaari 2017, 10; Karvinen ym. 2000, 5.) Tämä asiantuntijuus on kuitenkin ollut vahvasti sosiaalityöntekijöiden näkökulmaa korostavaa, sillä asiakkaita ei ole ollut tapana kattavasti hyödyntää informanteina suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Sosiaalityön tutkimuksessa tulisikin ottaa entistä vahvemmin asiakkaat sosiaalityöntekijöiden rinnalle tiedon tuottajiksi ja tulkitsejiksi. Tässä tärkeää olisi molempien toimijoiden näkökulman ja aseman tunnistaminen sekä nojaaminen empiriseen näyttöön. (Karvinen 2000, 13.)

Sosiaalityön asiakkaita koskevan tutkimuksen vähyydelle löytyy monia eri syitä, mutta yksi niistä on varmasti se, että sosiaalityön suhde asiakkaaseen on monitasoinen (ks. esim. Laitinen & Niskala 2013, 9; Pohjola 2010, 29). Sosiaalityön asiakkuutta määrittelee periaatteessa laki, mutta lopulta asiakkuus syntyy sosiaalityöntekijän ja potentiaalisen asiakkaan välisessä neuvottelussa. Tähän suhteeseen vaikuttavat kuitenkin ensisijaisesti palvelujärjestelmä ja muu yhteiskunnallinen ympäristö. Sosiaalityöstä voidaan puhua yhteiskunnallisena instituutiona, jolloin asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisen tavat ja roolit eivät ole toimijoiden itsensä päätettävissä. (Juhila 2006, 12, 219.) Tällöin on ymmärrettävää, että yhteiskunnallinen tutkimus on keskittynyt toimijoiden suhteisiin liittyvän tutkimuksen lisäksi sosiaalityön reunaehtojen tutkimiseen. Kuten Pohjola (2010, 19) hieman kärjistäen toteaa, asiakasta ei erikseen analysoitavana toimijana ole edes kovin pitkään aikaisemmin ollut, sillä tarkastelun kohteena ovat olleet etuudet, palvelut, säädökset ja järjestelmän rakenne sekä työntekijöiden toiminta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoa siitä, millaista tutkimusta sosiaalityön asiakkaista on tehty Suomessa. Tässä tutkimuksessa keskitytään siihen osaan tutkimuksesta, jossa sosiaalityön asiakkaat on otettu osaksi tutkimusaineistoa. Seuraavaksi esittelen lyhyesti tutkielmani rakennetta. Luvussa kaksi kerron suomalaisesta sosiaalityön toimintaympäristöstä, sosiaalityön asiakkaista ja sosiaalityön asiakastutkimuksesta. Luvussa kolme esittelen tutkimustehtävän. Luvussa neljä kuvaan tutkimukseni toteutusta: esittelen käytettyä tutkimusmenetelmää systemaattista kirjallisuuskatsausta sekä kuvaan tarkemmin aineistonhakuprosessia, aineistoa ja sen analysointia. Luvussa viisi kokoan yhteen tutkimukseni tulokset. Luvussa kuusi esittelen tutkimukseni johtopäätökset.

2 SOSIAALITYÖN ASIAKKAAT JA TUTKIMUS

2.1 Suomalaisen sosiaalityön toimintaympäristö

Suomalaista sosiaalityötä voidaan luonnehtia sekä asiakastasoiseksi että yhteiskunnalliseksi toiminnaksi. Nykyaikaisessa sosiaalityössä on tapana korostaa sosiaalityön rakentumista työntekijän ja asiakkaan tasavertaisessa vuorovaikutuksessa ja vuoropuhelussa (Raunio 2009, 17). Sosiaalityötä on mahdotonta tehdä ilman asiakaskontakteja. Sosiaalityön asiakkaat kohdataan usein kasvokkain, mutta toisinaan ”tapaamiset” voivat olla myös esimerkiksi asiakaskirjojen välityksellä toteutuvia. (Juhila 2006, 11.) Asiakkaan kanssa työskentely vaatii toisaalta asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa psykososiaalista työskentelyä, mutta toisaalta ongelmien ymmärtäminen ja niiden ratkaisupyrkimykset liittyvät aina yhteiskunnalliseen ympäristöön. Yksi keskeisimmistä tekijöistä on hyvinvointivaltio, jonka organisatorisessa kehityksessä asiakastasoinen ongelmien selvittäminen tapahtuu. Hyvinvointivaltio määrittelee esimerkiksi asiakkaan kanssa tapahtuvan työskentelyn menettelytapoja, asiakaskuntaa ja asiakkaiden ongelmia sekä niihin liittyviä ratkaisuja. (Raunio 2000, 11.)

Sosiaalityö ja sosiaalipalvelut eivät tarkoita samaa asiaa, mutta pohjoismaisessa hyvinvointiyhteiskunnassa ne kietoutuvat vahvasti toisiinsa. Sosiaalityötä voidaan pitää yhtenä sosiaalipalveluna muiden joukossa, vaikka samanaikaisesti sosiaalipalvelujärjestelmä toimii sosiaalityön kohteena, välineenä ja peruskontekstina. (Kröger 2004, 203.) Sosiaalityötä pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa määrittää sen viimesijaisuus palvelujärjestelmässä (Raunio 2009, 29).

Suomalaista sosiaalipalvelujärjestelmää on kritisoitu liiallisesta järjestelmäkeskeisyydestä, jossa asiakasnäkökulmaa on pidetty historiallisesti varsin näkymättömänä (Pohjola 2010, 19). Järjestelmäkeskeisen työskentelyn pohjana toimii lainsäädäntö, minkä myötä valtakunnallinen yhdenmukaisuus ja asiakkaan oikeusturva pyritään turvaamaan. Tällöin vaarana kuitenkin on, että asiakkaan yksilölliset tarpeet eivät toteudu vaan järjestelmää hallitsevat standardoidut menettelytavat, byrokraattisuus ja pintapuolisuus. (Raunio 2009, 20.) Asiakkaalle saattaa helposti muodostua rooli palveluiden objektina (Juhila ym. 2003, 11).

Sosiaalityön tehtävänä on tunnistaa ja tuoda esille yhteiskunnallisia prosesseja, joiden vaarana on heikentää yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen hyvinvointia. Sosiaalityö on hyvinvointityötä, johon liittyy eettinen velvollisuus. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7; Kananaja ym. 2011, 23.) Sosiaalityön yhteiskunnalliset velvoitteet liittyvät niiden ihmisten elämäntilanteiden parantamiseen, jotka elävät haavoittavissa oloissa tai tarvitsevat apua selvitäkseen vaikeista elämäntilanteista (Törrönen 2016).

Nykyiset sosiaalipalvelut jaotellaan sosiaalihuoltolain mukaisiin yleisiin sosiaalipalveluihin ja erityislainsäädännön perusteella annettaviin sosiaalipalveluihin (Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut 2005, 7). Palveluja ohjaavaa lainsäädäntöä on paljon, mutta sosiaalipalvelut voidaan erotella esimerkiksi elinkaarimallin mukaisesti lapsiperheiden, aikuisten ja ikäihmisten palveluihin (Juhila 2008, 83). Näistä voidaan puhua myös käsitteillä lapsiperhesosiaalityö tai lapsi- ja nuorisososiaalityö, aikuissosiaalityö ja gerontologinen sosiaalityö (Forssén ym. 2010, 15). Tämän lisäksi sosiaalityö kuuluu osaksi vammaispalveluja, kriminaali- ja terveydenhuoltoa sekä koulutoimea (Kananaja ym. 2011, 25). Juuret sosiaalipalveluiden eriytymiskehitykseen ovat jo vuoden 1922 köyhäinhoitolaissa ja 1936 huoltolaeissa (esim. laki lastensuojelusta, irtolaishuollosta ja alkoholihuollosta), joiden myötä sosiaalihuollon eri osa-alueita eriytettiin toisistaan. Tätä ennen kaikki sosiaalihuollon ”asiakkaat” olivat sijoitettuna saman katon alle vaivaistaloihin. (Juhila 2006, 30–31; Urponen 1994, 179–180, 195–196.)

Sosiaalityöstä puhuttiin aluksi vaivaishoitona, vuoden 1922 köyhäinhoitolain myötä köyhäinhoitona, ja sen piirissä olivat ensin irtolaiset, sitten vaivaiset ja köyhät. Vuonna 1937 voimaan astuivat huoltolait, joiden myötä köyhäinhoidosta tuli yhteiskunnallista huoltoa ja sen kohteena olevista köyhiä, alkoholisteja, irtolaisia sekä suojeltavia lapsia. (Juhila 2006, 20, 29, 31). Poikelan (2010, 6) näkemyksen mukaan asiakas on käsitteenä otettu käyttöön suomalaisessa sosiaalityössä 1980-luvulla, mutta sen käyttö on vakiintunut vasta 1990-luvulla. Juhilan (2006, 19) mukaan asiakas olisi kuitenkin käsitteenä vakiintunut sosiaalityöhön jo hieman aikaisemmin 1970-luvulla.

2.2 Keitä ovat sosiaalityön asiakkaat?

Tässä tutkimuksessa sosiaalityön asiakkaita ja heistä tehtyjä määritelmiä käsitellään pääosin suomalaisen sosiaalityön asiakkuuskeskustelun pohjalta. Tarkoituksena ei ole määritellä sosiaalityön asiakkaita kansainvälisesti vaan suomalaisessa sosiaalityön kontekstissa. Sosiaalityön asiakkaiden määrittelyminen yksiselitteisesti on haastavaa, sillä sosiaalityön asiakkaat eivät ole yhtenäinen joukko ihmisiä (Juhila 2006, 109; Juhila ym. 2003, 11–13). Sosiaalihuollon asiakkaita on kuitenkin mahdollista määritellä esimerkiksi lainsäädännöstä käsin. Sosiaalihuoltolaissa asiakkaalla tarkoitetaan ”sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää taikka tahdostaan riippumatta sen kohteena olevaa henkilöä” (SHL 2014, 3 §). Sosiaalihuollon asiakaslaisissa asiakkaalla tarkoitetaan ”sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä” (SHAL 2000, 3 §). Sosiaalityön käsikirjan (Kananoja ym. 2011, 171–325) mukaan sosiaalityön asiakkaita ovat elinkaarimallin mukaisesti luokiteltuna lastensuojelun asiakkaat, nuoret, aikuiset ja vanhukset sekä erityisryhmiä vammaiset, rahapeliongelmaiset, vangit, päihdetyön asiakkaat ja asunnottomat.

Sosiaalityön asiakasta on historiallisesti määrittänyt latinankielinen sana *clientum* (engl. client), jonka merkitykseen kuuluu riippuvuus toisista. Käsite on asiakkaita leimaava ja on viitannut alun perin holhokkiin tai suojattiin, joka ei ole kuka tahansa kansalainen vaan erityisiä palveluja tarvitseva. (Pohjola 2010, 20–21.) Englannin kielessä sosiaalihuollon asiakkaasta käytetään termejä *patient*, *client*, *consumer*, *customer*, *service user* ja *expert by experience*, joista jokaiseen liittyy tietynlainen painotus. *Patient*-termiä käytetään lähinnä terveydenhuollossa ja se korostaa *client*-termin tavoin asiakkaan passiivista roolia ja sosiaalityöntekijän asiantuntemusta. *Consumer* ja *customer* puolestaan viittaavat asiakkaaseen, joka rationaalisesti toteuttaa oikeuksiaan ja valitsee itse palvelunsa. Viime vuosina on kuitenkin entistä useammin siirrytty käyttämään termiä *service user*, jonka myötä asiakkaille on pyritty luomaan uudenlaista, aktiivisempaa roolia, jossa korostuu asiakkaiden parempi osallisuus. *Expert by experience* puolestaan korostaa asiakkaiden kokemusasiantuntijuutta. Sillä viitataan ihmisiin, jotka ovat käyttäneet tai käyttävät palveluita, ovat palvelujen tarpeessa tai ovat palvelussa olevien asiakkaiden läheisiä. (McLaughlin 2009, 5–9.) Suomessa sosiaalityön palveluita käyttäviä nimitetään yleisesti asiakkaiksi, paitsi terveydenhuollon sosiaalityössä potilaiksi (engl. patient). Sosiaalipalveluiden asiakkaat eroavat kuitenkin lähtökohdiltaan kaupallisten palveluiden asiakkaista (kuluttajat, engl. customer), vaikka niistä käytetään yleisesti samaa asiakas-

sanaa. Sosiaalipalveluiden asiakkaita ei ymmärretä kuluttajien tapaan ideaalisesti oikeassa olevina, valitsevina ja palvelutoimintaa aktiivisesti säätelevinä osapuolina. Yhteiskunnallisen kehityksen myötä sosiaalityön asiakkaiden rooli on kuitenkin muuttunut myös suomalaisessa sosiaalityön kontekstissa entistä enemmän palveluiden käyttäjiksi ja kuluttajiksi (Valkama 2009). Juhilan ja kumppaneiden (2003, 14) mukaan palveluiden käyttäjä sopii hyvin kuvaamaan asiakkuutta hyvinvointivaltiossa, jossa asiakkuus perustuu sosiaaliin oikeuksiin. Kuluttajalla puolestaan viitataan yksilön kykyyn toimia markkinoilla. Niiranen (2002, 66) vie tätä käsitettä vielä pidemmälle ja puhuu kuluttajakansalaisista. Kuluttajakansalaiset ovat valintoja tekeviä, aktiivisia asiakkaita, jotka määrittävät omat tarpeensa ja palvelujensa sisällön itse (Niiranen 2002, 66).

Erään näkökulman mukaan sosiaalityön asiakkaan määrittelemineen yksinään ei olisi edes mahdollista, vaan huomio tulisi kiinnittää asiakkaaksi tuleminen prosessiin, jota puolestaan on mahdollista määritellä sosiaalisesta, kulttuurisesta ja taloudellisesta näkökulmasta (Juhila ym. 2003, 11). Sosiaalityön asiakkaat voidaan kuitenkin karkeasti määritellä ihmisiksi, jotka ovat syrjäytyneet hyvinvointia ensisijaisemmin tuottavista järjestelmistä (Raunio 2009, 29). Kulttuurisen valtavirran näkökulmasta katsottuna sosiaalityön asiakkaita voidaan pitää syrjäytyneinä, mutta moniulotteisempänä ja myönteisempänä ilmauksena voidaan puhua esimerkiksi marginaalissa elävistä (ks. Juhila 2006, 104). Valokiven (2008, 179) tutkimuksen mukaan marginaalisuus ei kuitenkaan nouse osaksi näiden ihmisten identiteettiä vaan he kokevat itsensä tasavertaisina ja itsenäisinä toimijoina. He ovat marginaalissa eläviä ainoastaan valtavirran näkökulmasta.

Eräs vähemmän leimaava tapa määritellä sosiaalityön asiakkaita on kuvata heitä kansalaisina. Tämä näkemys perustuu siihen, että yhteiskuntamme on rakentunut aktiivisen ja osallistuvan kansalaisuuden idealle (Laitinen & Niskala 2013, 10). Esimerkiksi (Juhila 2008, 55) kuvaa sosiaalityön asiakkaan roolia aktiivisena kansalaisena seuraavasti:

“Asiakkaiden ei useinkaan lähtökohtaisesti ajatella täyttävän ihannekansalaisen kriteereitä eikä niiden saavuttaminen ole välttämättä helppoa, mutta silti niitä kohti on pyrittävä. – Hyvä asiakas on asiassaan aktiivinen oikealla tavalla. – Aktiivinen asiakas tietää, mitkä sosiaali-etuudet ja -palvelut hänelle kuuluvat ja mitkä taas eivät kuulu.”

Koska sosiaalipalveluiden järjestäminen on Suomessa perinteisesti ollut kuntien vastuulla, niiden laajuudessa ja palvelurakenteessa on paljon kuntakohtaisia eroja. Tällöin voidaan ajatella sosiaalityön asiakkuuden olevan myös sellaista, mikä määrittyy asiakkaan kotikunnan eli kuntalaisuuden perusteella. (Pohjola 2010, 28.) Sosiaalipalveluiden asiakkaiden määrittelemisen kansalaisina tai kuntalaisina korostavat sosiaalipalveluiden universalismia, jossa palvelut on suunnattu kaikille yhteiskunnan jäsenille sen sijaan, että ne koskisivat pelkästään tiettyä väestöryhmää (vrt. selektiiviset sosiaalipalvelut) (ks. Titmuss 1973; Mäntysaari 2013, 330; Sipilä & Anttonen 2016).

Sosiaalityön suhdetta asiakkaaseen voidaan kuvailla monimuotoiseksi ja sisäisesti ristiriitaiseksi (Pohjola 2010, 29). Sosiaalityön asiakkuutta määrittelee periaatteessa laki, mutta lopulta asiakkuus syntyy sosiaalityöntekijän ja potentiaalisen asiakkaan välisessä neuvottelussa (Juhila 2006, 219). Perinteisen sosiaalityössä vallitsevan olettamuksen mukaisesti asiakkaat ovat yksi kolmesta sosiaalityössä kohtaavista toimijoista kansalaisten ja ammattilaisten rinnalla. Näiden toimijoiden välillä vallitsee monimutkaisia eettisiä, moraalisia, oikeudellisia ja vuorovaikutuksellisia suhteita. (Laitinen & Niskala 2013, 10.) Erityisesti asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen toimivuus on ratkaisevaa siinä, että sosiaalityössä voidaan päästä toivottuihin tuloksiin (Jokinen 2016).

Yksi näkökulma asiakkaiden määrittelyyn on tarkastella sosiaalityöntekijän ja sosiaalityön asiakkaan välisiä suhteita. Esimerkiksi Juhila (2006, 13–14) erotelee neljä erilaista suhdetta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä: liittämisen- ja kontrollisuhteen, kumppanuussuhteen, huolenpitosuhteen ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa asiakkaiden pääasiallinen tehtävä on asettua sosiaalityöntekijöiden toimenpiteiden kohteiksi, jolloin asiakkaan roolina on olla passiivinen yhteiskuntaan liitettävä, jota kontrolloidaan. Kumppanuussuhteessa asiakas on sosiaalityöntekijän rinnalla jäsentämässä omaa elämäänsä, jolloin asiakkaan rooli on olla sosiaalityöntekijän kumppani. Huolenpitosuhteessa korostuu asiakkaan rooli olla tukea ja apua vastaanottavana osapuolena. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa asiakkaan identiteetti neuvotellaan tilannekohtaisesti ja se voi vaihdella eri institutionaalisissa yhteyksissä. Tällöin asiakkaan rooli voi pitää sisällään kaikkia edellä mainittuja painotuksia. (Juhila 2006, 13–14, 259.)

Näkökulmasta riippuen sosiaalityön asiakas voidaan nähdä yksittäisenä palvelun käyttäjänä tai laajemmin sosiaalityön asiakkaaksi voidaan laskea mukaan koko asiakkaan perhe tai lähiverkosto (Laitinen & Niskala 2013, 14; McLaughlin 2009, 8). Tämä korostuu erityisesti lastensuojelussa, jossa haasteena on välillä määritellä, kuka oikeastaan on sosiaalityöntekijän varsinainen asiakas: lapsi, lapsen biologiset vanhemmat, sijaisperhe, lapsen läheiset vai lapsen kanssa työskentelevät työntekijät, kuten omahoitajat, ohjaajat tai tukihenkilöt (ks. Pohjola 2010, 36). Tämän lisäksi esimerkiksi riippuvuuksien hoidossa on yleistä tarjota palveluita ja tukea myös riippuvuudesta kärsivien läheisille (esim. Oinas-Kukkonen 2013; Pajula ym. 2009, 24–25), jolloin palveluiden piirissä ovat myös varsinaisen asiakkaan lisäksi hänen perheensä.

Sosiaalityön asiakaskunnassa on entistä enemmän ulkomaalaistaustaisia asiakkaita, joiden etninen tausta ja kulttuuri sekä niiden mukanaan tuomat erilaiset arvot, normit ja tavat eroavat suomalaisesta kulttuurista. Asiakastyössä onnistumisen välttämätön edellytys on, että sosiaalityöntekijät kunnioittavat asiakasta ottamalla huomioon asiakkaiden erilaiset kulttuuritaustat. Esimerkiksi sukupuolella saattaa olla merkittävä rooli erilaisien kulttuurien välisissä viranomaiskohtaamisissa. Tämän lisäksi vuorovaikutuksessa on tärkeää varmistaa esimerkiksi kielellinen ymmärtäminen. (Forssén ym. 2010, 11; Hammar-Suutari 2009, 27–29; Kananoja 2011, 130.)

2010-luvun sosiaalityölle on ominaista yksilöiden kokemuksien korostaminen, jolloin myös asiakkaiden kokemuksilla on tässä työssä tärkeä rooli. Asiakkaiden kokemustietoa on mahdollista hyödyntää esimerkiksi päätöksenteossa, auttamistyössä, palveluiden kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. Kokemusasiantuntijoita käytetään yleisesti sekä julkisella sektorilla että järjestöjen tuottamien sosiaalipalveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toimeenpanossa. Kokemusasiantuntijat voivat olla palkattuja työntekijöitä tai vapaaehtoisia, ja heidän roolinsa voi olla hyvinkin vaihteleva riippuen organisaatiosta, jossa he toimivat. Yhteistä kaikille kokemusasiantuntijoille on se, että heillä on elämänsähistoriassaan jokin kielteiseksi määritelty kokemus, jota on mahdollista käyttää avuksi muiden vastaavassa tilanteessa olevien auttamiseen. (Meriluoto 2016, 65, 67–68.)

2.3 Sosiaalityön asiakkaisiin liittyvä tutkimus

Tarkasteltaessa asiakkaisiin liittyvää sosiaalityön tutkimusta on esimerkiksi otettava Iso-Britannia, jossa kriittinen sosiaalityö ja siihen liittyvä yhteiskunnallisten muutosten aikaansaaminen asiakkaiden hyväksi on tutkimusperinteessä vahvasti esillä. Suomalaisessa tutkimusperinteessä tämä näkökulma on puhututtanut erityisesti 1960- ja 1970-luvuilla vallinneen sosiaalityön vahvan asianajotehtävän myötä, mutta on sittemmin painunut lähes näkymättömiin. Tällä hetkellä kuitenkin näyttää siltä, että radikaali, rakenteellista työtotta korostava näkökulma tekee paluuta esimerkiksi uuden sosiaalihuoltolain ja rakenteellisen sosiaalityön korostamisen myötä. (Enroos ja Mäntysaari 2017, 14.)

Tietoa sosiaalityön asiakastutkimuksesta ei suomalaisessa sosiaalityön kontekstissa ole helppoa löytää. Sosiaalityön tutkimuksessa ollaan kuitenkin yhä enemmän kiinnostuneita siitä, kuinka asiakkaat rakentavat kertomusta elämästään, ongelmistaan ja asiakkuudestaan (Kuronen 2004, 218). Sosiaalityön käsikirjassa (Kananaja ym. 2011, 772) asiakkaat ja heidän elämäntilanteensa sekä erilaisten asiakasryhmien tutkiminen mainitaan yhtenä teemana suomalaisessa sosiaalityön väitöskirjatutkimuksessa. Sosiaalityön valtakunnallinen tutkimusohjelma (Forssén ym. 2010, 10) puhuu asiakkaiden elämäntodellisuuksia koskevasta tutkimuksesta. Varsinaisia sosiaalityön asiakkaita on hyödynnetty osana suomalaista väitöskirjatutkimusta yllättävän vähän. Poikkeavana esimerkkinä on Tuija Nummelan (2011) väitöskirja, jossa hän tarkastelee asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista aikuissosiaalityön asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Merja Anis (2008) on puolestaan tutkinut väitöskirjassaan lastensuojelun maahanmuuttaja-asiakkaiden ja ammattilaisten vuorovaikutusta ja siitä nousevia tulkintoja. Tämän lisäksi asiakkaita on tutkittu välillisesti esimerkiksi työn vaikuttavuuden tutkimuksessa (Hietämäki 2015; Paasio 2014; Peitola 2005; Saikkonen ym. 2015). Lisäksi asiakkaita on tarkasteltu esimerkiksi sosiaalityössä tapahtuvien kohtaamisten avulla (Kokko 2003; Kulmala ym. 2003) sekä sosiaalityön asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja osallisuuteen liittyen (Luhtasela 2009; Nummela 2011; Valokivi 2008; Weckström 2012).

Tarve sosiaalityön asiakkaiden tutkimukselle nousee monista eri lähteistä (esim. Pekkarinen 2011). Sosiaalityön tutkimuksessa on esitetty toiveita esimerkiksi pitkittäistutkimuksille (Forssén ym. 2010, 3). Näiden lisäksi esimerkiksi lastensuojelussa tulisi tutkia lasten kokemuksia lastensuojeluprosessista, käytännöistä ja menetelmistä (Pekkarinen 2011, 58).

Asiakkaaseen ja hänen kokemuksensa tarkasteluun tarvitaan erilaista tutkimusotetta kuin ammatillisen kohtaamisen tai yhteisöllisten verkostojen ja palvelujärjestelmien tarkasteluun (Raitakari ym. 2004, 130).

Eräs näkökulma sosiaalityön asiakkaisiin liittyvään tutkimukseen on tarkastella sitä osana käytäntötutkimusta. Sosiaalityön käytäntötutkimukselle ei ole olemassa ainoastaan yhtä määritelmää, joten se voidaan ymmärtää ja määritellä eri yhteyksissä eri tavoin (Saurama & Julkunen 2009, 294). Satkan ja kumppaneiden (2016, 9) mukaan käytäntötutkimuksella tarkoitetaan tutkimista ja kehittämistä, jonka lähtökohdat nousevat asiakkaiden ja asiantuntijoiden toiminnasta. Suomalaisessa käytäntötutkimuksen perinteessä keskeistä on ollut muun muassa sosiaalipalvelujen ja asiakastyön käytäntöjen kehittäminen sekä erilaisten palvelukäytäntöjen tutkimus (Satka ym. 2016, 9). Metodologisesti sosiaalityön käytäntötutkimus on pitänyt sisällään monenlaista tutkimusta (Julkunen 2011; Saurama & Julkunen 2009, 296–301).

3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Olen kiinnostunut sosiaalityön kehittamisestä ja uudistamisesta, ja tässä erityisesti sosiaalityön asiakkaita hyödyttävästä näkökulmasta. Oma taustani on vahvasti palvelualan asiakastehtävissä, jonka vuoksi suhteeni asiakkaisiin on ehkä erilainen kuin sosiaalityössä on totuttu. Siinä missä palvelualan koulutuksessa korostetaan asiakkaiden asemaa ja heidän tuntemustaan, sosiaalityön opinnoissa ei niinkään opeteta asiakkaista. Yksi syy tähän on varmasti se, että sosiaalialan ja palvelualan asiakkaat ovat samasta asiakas-sanasta huolimatta täysin erilaisia ja toisaalta sosiaalipalveluiden asiakkailla ei ole samanlaista valtaa suhteessa palvelujen kehittämiseen tai valitsemiseen kuin kuluttaja-asiakkailla (Pohjola 2010, 19, 20–22).

Olen opintojeni aikana törmännyt satunnaisesti sosiaalityön asiakkaita koskevaan tutkimukseen. Itselleni oli kuitenkin ennen tähän tutkimukseen ryhtymistä epäselvää, kuinka paljon sosiaalityön asiakastutkimusta on tehty sekä millaisilla aineistoilla ja menetelmillä. Kyseisiä tutkimuksia etsiessäni havahtuin siihen, ettei asiakasnäkökulmasta tehtyä tutkimusta ollut löydettävissä kovinkaan paljon. Empiirisessä asiakkaisiin liittyvässä tutkimuksessa paljastuivat aineistoksi usein työntekijät. Tämän tyyppinen tutkimus korostaa enemmänkin työntekijälähtöisyyttä kuin asiakaslähtöisyyttä. Se vahvistaa Laineen (2014, 26) mainitsemaa näennäistä asiakaslähtöisyyttä, jossa asiakaslähtöisyys on määritelty muiden kuin asiakkaiden toimesta. Toisaalta sosiaalityöntekijöillä on myös erityinen rooli asiakkaiden tilanteiden asiantuntijana, jolloin myös työntekijöistä lähtevää asiakastutkimusta on tärkeää tehdä (ks. Laine 2014, 28).

Tutkimukseni tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, miten sosiaalityön asiakkaita ja asiakasnäkökulmaa on hyödynnetty kotimaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Tutkimukseni tavoitteena on koota yhteen tätä tutkimusta systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla. Tässä tutkimuksessa olen lähtökohtaisesti etsinyt tutkimusta kaikista sosiaalityön asiakkaista. Sosiaalityön asiakkailla tarkoitan tässä tutkimuksessa henkilöitä, jotka ovat (tai ovat olleet) sosiaalipalveluiden asiakkuudessa ja asiakas-työntekijäsuhteessa sosiaalityöntekijän kanssa. Lastensuojelun osalta olen laskenut myös lasten vanhemmat osaksi sosiaalityön asiakkaita.

Tiedonhakua aloitettaessa en ollut varma siitä, miten paljon ja millaista tietoa tutkimusaiheestani oli saatavilla. Tämän vuoksi ensimmäinen tutkimuskysymykseni on yleisluontoisempi ja muotoutui seuraavaksi: **miten sosiaalityön asiakkaita on tutkittu Suomessa?** Toinen tutkimuskysymykseni rajaa tutkimustani tarkemmin: **miten sosiaalityön asiakkaat on otettu osaksi sosiaalityön tutkimusta?** Kolmas tutkimuskysymykseni perehtyy tarkemmin sosiaalityön tutkimukseen tieteellisten artikkeleiden valossa: **millaisia tuloksia suomalaisia sosiaalityön asiakkaita koskevissa tutkimuksissa on saatu?**

Tutkimukseni aihe on tärkeä, sillä uskon sosiaalityön hyötyvän asiakkaiden ottamisesta mukaan tutkimukseen monellakin tasolla. Kuten Raunio (2009, 25) toteaa, ”asiakkaiden ongelmien moninaistuminen ja monimutkaistuminen asettaa sosiaalityölle haasteen monipuolistaa ymmärrystä sisällöllisistä tekijöistä”, johon asiakkaiden tutkimisen voidaan katsoa liittyvän. Tällöin on mahdollista vahvistaa sosiaalityön tutkimuksen asiakasnäkökulmaa, jolloin asiakkaat eivät jää niin helposti järjestelmän ja byrokratian jalkoihin (ks. esim. Laitinen & Pohjola 2010, 13). Asiakkaista tehtyjen tutkimusten yhdistäminen on myös tärkeää, jolloin asiakasnäkökulma saa vahvistusta näyttöön perustuen. Näin on esimerkiksi helpompi perustella sosiaalityön ulkopuolisille, kuten taloudellisista reunaehdoista päättävillä tai hallinnon edustajille, kuinka sosiaalityön käytäntöjä tulisi kehittää (Juhila 2006, 76; Petticrew & Roberts 2006, 11–13). Sosiaalityön asiakkaita tutkimalla on myös mahdollista kerätä tietoa siitä, millaisia palveluita asiakkaat haluavat (Fleming 2012).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Kirjallisuuskatsauksia on mahdollista käyttää olemassa olevan tutkimuksen kokonaisuuden hahmottamiseen. Nykymaailmassa tiedon määrä kasvaa jatkuvasti, minkä vuoksi kirjallisuuskatsauksien tekeminen on hyödyllistä, koska niihin on mahdollista koota samaa aihetta käsittelevää kirjallisuutta. Kirjallisuuskatsauksella voidaan kuitenkin tarkoittaa kaikkea hyvin laajasti kerätyn tutkimuskokonaisuuden tai kahden tutkimuksen yhteiskäsittelyn väliltä. Tällöin on hyödyllistä tarkastella sitä, mitä se sisältää. Ainoastaan kattavasti, täsmällisesti ja järjestelmällisesti tehdyn kirjallisuuskatsauksen tuloksia voidaan pitää luotettavina. (Aveyard 2010, 6, 9–10; Johansson 2007, 3.)

Kirjallisuuskatsaus on metodi ja tutkimustekniikka, jonka avulla on mahdollista tehdä tutkimusta tutkimuksesta (Salminen 2011, 4). Kirjallisuuskatsaukset voidaan luokitella esimerkiksi systemaattisiin, integroituihin ja laadullisiin katsauksiin (Flinkman & Salanterä 2007, 84). Eri katsaustyyppit eroavat siinä, millaista aineistoa ne voivat sisältää ja miten kirjallisuus on niihin valittu. Perinteisen näkökulman mukaan systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen tulisi sisällyttää ainoastaan satunnaistettuja ja kontrolloituja kokeellisia (kvantitatiivisia) vaikuttavuustutkimuksia, mutta myös kvalitatiivisia tutkimuksia voidaan ottaa systemaattiseen tarkasteluun (Johansson 2007, 5). Kuitenkin esimerkiksi Littellin ja kumppaneiden (2008, 5) mukaan ennemminkin tutkimuskysymys määrittää sitä, millaista tutkimusta katsaukseen kannattaa sisällyttää. Aveyardin (2010, 47) näkemyksen mukaan, systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen voidaan sisällyttää alkuperäistä empiiristä tutkimusta, joka voi olla sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista. Integroituun katsaukseen on mahdollista sisällyttää sekä teoreettista että empiiristä tutkimusta, ja se on näin ollen kirjallisuuskatsauksista laajin. Laadulliset katsaukset puolestaan kokoavat nimensä mukaisesti yhteen laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. (Whittemore & Knalf 2005, 547.)

Oletan oman tutkimusaineistoni perustuvan sekä kvantitatiiviseen että kvalitatiiviseen aineistoon. Metsämuurosen (2011, 266) mukaan kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusotetta on hyödyllistä yhdistää. Aveyard (2010, 63–63) toteaa, että sosiaali- ja terveysalalla tehtävään systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen kannattaa liittää

mahdollisimman laajasti eri tutkimusmenetelmillä tehtyjä tutkimuksia, mikäli niillä on mahdollista tavoitella tutkimuskysymykseen sopivaa laajempaa ymmärrystä. Seuraavaksi perustelen vielä tarkemmin sitä, miksi valitsin tutkimusmetodiksi juuri systemaattisen kirjallisuuskatsauksen.

Tarkoitukseni oli kerätä pro gradu -tutkielman mittakaavaan sopivan tiivis, mutta kattava aineisto, jonka avulla oli mahdollista tavoitella sosiaalityön asiakkaista tehdyn tutkimuksen kokonaiskuvaa. Kuten Metsämuuronen (2011, 47) toteaa ”pyrkimyksenä on valikoida mukaan mahdollisimman edustava joukko luotettavia tutkimuksia”. Jo lähtökohtaisesti ymmärsin, että on lähes mahdotonta löytää kaikkia olemassa olevia tutkimuksia (ks. Glasziou ym. 2001, 3). Koska sosiaalityön tutkimuksia ei ole koottu mihinkään rekisteriin, toisin sanoen ne eivät ole löydettävissä yhdestä paikasta, päätin käyttää tieteellisiä artikkeleita välineenä näihin tutkimuksiin. Tällöin koin, että integroivan kirjallisuuskatsauksen menetelmä oli tutkimukseeni nähden liian laaja-alainen, sillä integroivassa kirjallisuuskatsauksessa on tarkoituksena käyttää kaikkia mahdollisia tiedonhaun menetelmiä (Flinkman & Salanterä 2007, 91). Integroivan katsauksen avulla olisi myös mahdollista yhdistää teoreettista ja empiiristä tutkimusta (Whittemore & Knalf 2005, 547), johon omassa tutkimuksessani ei ollut tarvetta. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla oli mahdollista määrittää hakukriteerini niin tarkoiksi, että aineisto oli pro gradu -tutkielman puitteissa tutkittavissa, mutta saatoin ottaa tarkasteluun kaiken sen materiaalin, joka löydettävissä oli. Halusin nimenomaisesti pitäytyä vain suomalaisissa artikkeleissa, koska tarkoituksena oli perehtyä tarkemmin juuri suomalaisen sosiaalityön asiakkaista tehtyyn tutkimukseen. Systemaattinen ja integroiva kirjallisuuskatsaus ovat menetelmänä suhteellisen lähellä toisiaan, mutta näistä systemaattinen on vielä strukturoidumpi ja antaa konkreettisempia välineitä tutkimukselle, joten sitä oli helpompi toteuttaa. Näin tärkeämpänä tehdä mahdollisimman hyvin raportoitua ja systemaattista tutkimusta pienemmällä, helposti saatavissa olevalla aineistolla sen sijaan, että olisin lähtenyt etsimään tutkimuksia kaikista mahdollisista lähteistä.

4.2 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on yksi käytetyimmistä kirjallisuuskatsauksen muodoista. Sen merkitys on korostunut erityisesti näyttöön perustuvan käytännön myötä (Jesson ym. 2011, 106; Johansson 2007, 4; Littell ym. 2008, 3–4). Suomessa systemaattisen kirjallisuuskatsauksen menetelmä on yhteiskuntatieteissä alikäytetty (Kivivuori 2009, 64). Terveys- ja lääketieteessä kirjallisuuskatsauksia on kuitenkin tapana tehdä runsaslukuisesti (Johansson 2007, 3). Monet kansainväliset organisaatiot, kuten Campbell Collaboration, Cochrane Collaboration ja Centre for Evidence-Based Medicine, ovat keskittyneet systemaattisten kirjallisuuskatsausten tekemiseen (Danielsson & Mäkipää 2012, 8). Näistä Cochrane Collaboration ja Centre for Evidence-Based Medicine ovat keskittyneet terveystieteeseen ja Campbell Collaboration käyttäytymis- ja sosiaalitieteisiin (Soydan 2009, 127). Kukin on määritellyt tarkan ja yksityiskohtaisen protokollan, jonka mukaan katsaukset kyseisessä organisaatiossa tehdään. Esimerkiksi Campbell Collaborationin protokollan mukaan alkuperäistutkimuksien valintaan käytetään tarkasti määriteltyjä valintakriteereitä ja hakustrategiaa sekä tulokset analysoidaan ja luokitellaan järjestelmällisesti tietynlaista tekniikkaa noudattaen. Aloittelevan tutkijan saattaa olla haastavaa yltää samalle tasolle, mutta tutkimuksessa kannattaa noudattaa mahdollisimman systemaattista otetta ja systemaattiselle kirjallisuuskatsaukselle määriteltyjä tekniikoita. (Danielsson & Mäkipää 2012, 8; Aveyard 2010, 15.)

Johanssonin (2007, 7) mukaan systemaattinen kirjallisuuskatsaus on sekundaaritutkimus jo olemassa oleviin, tarkasti rajattuihin ja valikoituihin tutkimuksiin. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus eroaa muista kirjallisuuskatsauksista siten, että se sisältää vain korkealaatuisia tutkimuksia. Lisäksi nämä tutkimukset on valittu, analysoitu ja tiivistetty tarkan menettelytavan mukaisesti, jossa jokainen vaihe on määritelty ja kirjataan. (Johansson 2007, 4; Littell ym. 2008, 1.) Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen lähtökohtana tulee pitää sitä, että kaikki tutkimuksen vaiheet on raportoitu tarpeeksi selkeästi ja yksityiskohtaisesti, jotta se on uudelleen toistettavissa ja sen laatua ja luotettavuutta on tällöin helpompi arvioida (Tähtinen 2007, 10; Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 46).

Metsämuuronen (2011, 47) erittelee systemoidun kirjallisuuskatsauksen kolme tavoitetta. Ensimmäinen on se, että alkuperäistutkimukset on yritettävä kerätä mahdollisimman kattavasti, jotta tiedon valikoitumisesta johtuva epävarmuus saadaan kuriin. Toiseksi on

varmistettava alkuperäistutkimusten menetelmällinen laatu, jotta jokaiselle yksittäiselle tutkimukselle pystytään määrittämään sille kuuluva painoarvo. Kolmas tavoite on yhdistää tutkimustuloksia, jotta olemassa olevia tuloksia on mahdollista hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti.

Petticrew ja Roberts (2006, 21) erittelevät lähtökohtia systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tekemiselle. Näistä oman tutkimukseni kannalta tärkeimpänä perusteluna näen sen, että tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitä ja miten aihetta on jo tutkittu, jotta voidaan edistää jatkotutkimuksia. Koska asiakkaita on suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa tutkittu vähän, on tärkeää hahmottaa mitä heistä jo tiedetään ja mitä mahdollisesti kannattaisi vielä tutkia. Näin ollen systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla on mahdollista löytää aikaisemmassa tutkimuksessa olleita puutteita ja tuoda esiin uusia tutkimustarpeita (Salminen 2011, 9).

Pudas-Tähkä & Axelin (2007, 47) esittävät näkemyksen, jonka mukaan systemaattinen kirjallisuuskatsaus aloitetaan tutkimussuunnitelman laatimisella. Metsämuurosen (2011, 47) mukaan systemoitu kirjallisuuskatsaus aloitetaan löyhemmin aihepiirin rajauksella. Olennaista systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa on kuitenkin aluksi määritellä tutkimuskysymys, johon lähdetään suunnitelmallisesti etsimään vastauksia (Aveyard 2010, 6; Jesson ym. 2011, 18; O'Brien & Mc Guckin 2016, 8). Tutkimuskysymyksen hahmottamiseksi Aveyard (2010, 28) suosittelee käyttämään käsittekarttaa (mind map), jolloin on helpompi ymmärtää omaa aihetta koskevia asiayhteyksiä. Ennen lopullista tutkimuskysymyksen muotoutumista on tärkeää tutustua laajasti omaa aihetta koskevaan kirjallisuuteen (Aveyard 2010, 29).

Tutkimuskysymyksen määrittelemisen jälkeen on pohdittava, kuinka löytää olennainen aineisto tutkimusta varten (Aveyard 2010, 42; Glasziou ym. 2001, 16). Alkuperäistutkimuksia on mahdollista löytää esimerkiksi erilaisista tietokannoista (Metsämuuronen 2011, 48). Yleisesti ottaen systemoituun kirjallisuuskatsaukseen suositellaan ottamaan mukaan vain vertaisarvioituja tekstejä (Jesson ym. 2011, 20–22).

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tärkeä osa ovat tutkimuksen perusteena olevan kirjallisuuden sisäänotto- ja poissulkukriteerit, joiden perusteella kirjallisuus tutkimukseen valitaan. Sisäänotto- ja poissulkukriteerien määrittäminen on tärkeää, jotta tiedetään,

millaisia lähteitä tutkimuksessa käytetään. (Aveyard 2010, 14, 71; O'Brien & Mc Guckin 2016, 6.) Metsämuuronen (2011, 47) käyttää näistä käsitteitä hyväksymis- ja poissulkukriteerit, ja hänen mielestään ne on hyvä määrittää jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Hyväksymiskriteereillä tarkoitetaan siis sitä, millaiset tutkimukset halutaan hyväksyä mukaan systemoituun kirjallisuuskatsaukseen (Metsämuuronen 2011, 47). Kun sisäänotto- ja poissulkukriteerit on määritelty ja on selvillä, millaista kirjallisuutta omaan kirjallisuuskatsaukseensa haluaa sisällyttää, on systemaattisen kirjallisuuskatsauksen teossa aika aloittaa varsinainen aineiston etsiminen (Aveyard 2010, 74.) Suosituksena on, että kirjallisuuskatsaukseen tulisi sisällyttää myös julkaisemattomia tutkimuksia (Glasziou ym. 2001, 23; Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 53), mutta ne olen tietoisesti jättänyt pois tästä tutkimuksesta, mikä saattaa vähentää tutkimuksen luotettavuutta.

Varsinaista artikkelihakua varten on vielä määriteltävä tarkat hakusanat. Hakusanojen hahmottelu kannattaa aloittaa tutkimuskysymyksestä (Jesson ym. 2011, 27). Tähtinen (2007, 18) suosittelee hakutermien hahmottamiseen miellekarttaa, jonka avulla on mahdollista pohtia asioiden välisiä riippuvuussuhteita. Tämän jälkeen on hyvä varmistaa, että sanat vastaavat muodoltaan virallisia asiasanoja. Kannattaa myös etsiä sanoille synonyymejä, rinnakkaistermejä sekä ylä- ja alakäsitteitä. Seuraavaksi nämä sanat tulee tarkistaa sen tietokannan asiasanastosta eli tesauruksesta, josta artikkelit aiotaan hakea. (Jesson ym. 2011, 27; Tähtinen 2007, 18.) Varsinaisten hakusanojen välillä käytetään Boolean operaattoreita (AND/OR/NOT), joiden avulla on mahdollista tehostaa tiedonhakuja (Jesson ym. 2011, 28; Tähtinen 2007, 24). Tässä kirjallisuuskatsauksessa on tehty vain elektroninen haku (ei käsihakuja), joka vähentää katsauksen luotettavuutta (Stolt & Routasalo 2007, 67).

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen vaiheita on pystyttävä arvioimaan kriittisesti, jotta saatujen tuloksien luotettavuutta on mahdollista arvioida (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 53). Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen luotettavuus voi myös kärsiä alkuperäistutkimusten huonosta laadusta. Tästä syystä huolellinen suunnittelu, tarkka kirjallisuushaku, selkeät sisäänotto- ja laadunarviointikriteerit ovat tärkeitä, jotta virheet voidaan minimoida ja katsauksen toteuttaminen on luotettavaa (Stolt & Routasalo 2007, 68). Tutkimuksen luotettavuus saattaa myös kärsiä siitä, mikäli tutkijoita on vain yksi, sillä erään näkökulman mukaan systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tekemiseen tarvittaisiin vähintään kaksi henkilöä (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 46; Glasziou ym. 2001, 16; Jesson ym. 2011, 103).

4.3 Aineiston keruu

Aloitin hakutermin hahmottelemisen Tähtisen (2007, 18) ehdottaman miellekartan avulla. Kirjoitin aluksi miellekartan keskelle sosiaalityön asiakkaiden tutkimus, jonka ympärille kirjoitin sanat sosiaalityö, sosiaalipalvelut, asiakas ja tutkimus. Tämän jälkeen tarkastelin kyseisiä sanoja YSA:n eli yleisen asiasanaston avulla (ks. esim. Tähtinen 2007, 20). Näistä kaikki osoittautuivat suoraan asiasanoiksi, paitsi asiakas piti muuttaa monikkomuotoon sanaksi asiakkaat. Sosiaalipalveluiden yläkäsitteeksi on asiasanastossa laitettu sana sosiaalihuolto, joten päätin käyttää sitä hakuvaiheessa sosiaalipalveluiden sijaan. Lisäksi kirjallisuuteen tutustuessani päätin lisätä asiasanojen joukkoon sanan asiakkuus, koska suomalaisessa tutkimusperinteessä asiakkaita on ollut tapana tutkia asiakkuuksien kautta (ks. luku 2). Tässä vaiheessa mietin, tulisiko asiakkaita ja heihin liittyvää tutkimusta hakea lisäksi sektoreittain (esim. lastensuojelu) tai asiakasryhmittäin (esim. nuoret, aikuiset tai päihteiden käyttäjät), mutta päätin tehdä koehaut yleisesti sosiaalityön asiakkaista. Tässä vaiheessa hyödynsin tiedonhaun asiantuntijan näkemyksiä ja konsultoin kahteen otteeseen kirjaston informaatikkoa, jotta tiedonhaku olisi mahdollisimman luotettavaa (ks. Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 49).

Lopullisina hakulausekkeina aineistonkeruussa käytin seuraavia:

- sosiaalityö AND tutkimus
- sosiaalityö OR sosiaalihuolto AND asiak*

Näiden hakulausekkeiden avulla oli mahdollista hakea mahdollisimman laajasti sosiaalityön tutkimukseen liittyviä tutkimusartikkeleita ja toisaalta sosiaalihuollon ja sosiaalityön asiakkaisiin liittyviä artikkeleita. Päädyin käyttämään katkaistua asiasanaa ”asiak*”, jotta pystyin yhdellä haulla löytämään kaikki asiakkaita, asiakkuuksia, asiakaspalvelua, asiakaslähtöisyyttä ja asiakaskeskeisyyttä koskevat artikkelit.

Artikkelit olen hakenut käyttämällä Jyväskylän yliopiston kirjaston JYKDOK:in tarkennettua hakua ja kotimaiset artikkelit (Arto) -välilehteä. Arto viittaa tässä kotimaisten artikkelien viitetietokantaan (ks. Tähtinen 2007, 30). Aineisto on haettu ajalla 28.–30.11.2017. Seuraavaksi erittelen tutkimukseni sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Sisäänottokriteerit:

- vertaisarvioidut tieteelliset artikkelit
- alkuperäisartikkelit
- saatavissa maksuttomasti Jyväskylän yliopiston kirjaston tiedonhakupalveluiden kautta
- kotimaiset artikkelit
- aineistotyyppinä artikkeli tai e-artikkeli
- verkossa saatavilla
- kaikki julkaisuvuodet

Poissulkukriteerit:

- vertaisarvioimattomat artikkelit
- artikkelit, jotka eivät ole verkossa saatavilla
- sanomalehtiartikkelit
- kirja-arvostelut, pääkirjoitukset, puheenvuorot, abstraktit ja muut kirjoitukset

Hakulausekkeella ”sosiaalityö AND tutkimus” löysin yhteensä 2385 artikkelia. Tämän jälkeen rajasin hakua verkossa saatavilla oleviin artikkeleihin, jonka jälkeen tulos pieneni 541 artikkeliin. Toisella haulla, jossa käytin hakulauseketta ”sosiaalityö OR sosiaalihoito AND asiak*”, löysin yhteensä 614 artikkelia, joista verkossa saatavilla oli 78. Hakujen jälkeen minulla oli siis yhteensä 619 artikkelia, joista jokainen tuli käydä manuaalisesti läpi. Olin yllättynyt siitä, kuinka vähän asiakkaisiin liittyviä tutkimusartikkeleita kokonaisuudessaan oli. Tässä vaiheessa päätin rajata tutkimustani siten, että otin artikkeleista tarkasteluun ainoastaan sellaiset artikkelit, joiden pohjana on käytetty ainakin osittain sosiaalityön asiakkaita tai heidän näkemyksiään. Tarkastelin yksi kerrallaan artikkeleja siitä näkökulmasta, vastasivatko ne tutkimuskysymyksiini ja täyttivätkö ne sisäänottokriteerit. Kuten odotettavissa oli, suurin osa hakujen avulla löytyneistä artikkeleista karsiutui pois tässä vaiheessa. Mikäli otsikon ja tiivistelmän perusteella ei voinut tarpeeksi selvästi päätellä, valikoituisiko artikkeli aineistoon vai ei, avasin kyseisen artikkelin kokonaan. Lopuksi varmistin, että yksikään artikkeli ei ollut valikoitunut tutkimukseni aineistoon useammin kuin kerran. Tähän vaiheeseen varasin tarkoituksella paljon aikaa, koska artikkeleita oli paljon ja hakutulosten läpikäyminen vaati tarkkaa keskittymistä (ks. Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 52, 55).

Erityisen haastavaksi aineiston valikoimisessa osoittautui rajanveto sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Terveydenhuoltoon tai terveydenhuollon palveluihin painottuvia tutkimuksia oli artikkeleissa paljon. Päätin kuitenkin valita tutkimukseni aineistoon ainoastaan sellaiset artikkelit, jotka koskivat suoranaisesti sosiaalityön asiakkaita tai liittyivät olennaisesti sosiaalityöntekijöiden toimenkuvaan. Esimerkiksi mielenterveyden, korvaushoidon tai kotihoidon asiakkaita koskevia artikkeleita ei päätynyt täten varsinaiseen aineistooni, sillä kaikki näihin liittyvät artikkelit oli tehty terveydenhuoltoon liittyen. Pähdepalveluita koskevasta tutkimuksesta oli erityisen hankala määritellä sitä, koskiko se sosiaalihuollon alaisuudessa olevia palveluita ja sosiaalityön asiakkaita. Kaikki aineistoni päihdetyötä koskevat artikkelit on joko tehty sosiaalityön kontekstissa tai artikkelin aineiston kohderyhmänä olevien asiakkaiden voidaan ainakin pääsääntöisesti olettaa olevan sosiaalityön asiakkaita. Esimerkiksi päihteiden käyttäjistä tai riippuvuuksista tehty tutkimus ei ole aineistossani mukana, mikäli se ei koske sosiaalityötä.

Tutkimusaineiston rajaamisessa oli myös haastavaa määritellä sitä, mikä oli sosiaalityön asiakkaista tehtyä tutkimusta ja mikä yleistä yhteiskuntatieteellistä tutkimusta. Koska pääasiallisena tarkoitukseni oli tutkia sosiaalityön asiakkaista tehtyä tutkimusta, jätin pois artikkelit, joissa oli käsitelty yleisesti jotakin yhteiskunnallisesti määriteltä ryhmää (esim. työttömät, syrjäytyneet, maahanmuuttajat, ikääntyvät). Perustelen tätä sillä, että heistä kaikki eivät automaattisesti ole sosiaalityön asiakkaita, vaikka heistä osa kuuluisikin sosiaalityön asiakaskuntaan. Näitä artikkeleja saattaisi toki olla hyödyllistä tarkastella osana sosiaalityön asiakastutkimusta, mutta ne rajautuivat pois omasta tutkimuksestani. Lähempään tarkasteluun ylsi lopulta 25 artikkelia, joista varsinaiseksi aineistoksi valikoitui lopulta 17 artikkelia (ks. taulukko 1).

Taulukko 1. Tutkimusaineiston muodostuminen

1. haku	2. haku
2385 artikkelia (artikkeli tai e-artikkeli)	614 artikkelia (artikkeli tai e-artikkeli)
↓	↓
541 verkossa saatavilla	78 verkossa saatavilla
↓	↓
lopullinen tutkimusaineisto: 17 artikkelia	

4.4 Aineiston analysointi

Aineiston analyysi ja tiivistäminen ovat yksi haastavimmista vaiheista systemaattista kirjallisuuskatsausta tehtäessä. Niiden tekoon ei ole olemassa vain yhtä tapaa. Tavoitteena on kuitenkin tiivistää yksittäisten tutkimusten tuloksia mielekkäällä ja totuudenmukaisella tavalla. (Jesson ym. 2011, 123.) Ensimmäistä kertaa systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen tutustuvan tutkijan kannattaa pitää analyysi riittävän yksinkertaisena (Aveyard 2010, 128). Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on luonteeltaan teoreettista tutkimusta, mutta sen toteuttamisen apuna on mahdollista käyttää laadulliselle tutkimukselle ominaista aineistolähtöistä sisällönanalyysia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 120).

Olen yhdistänyt aineistoni analysointiin sekä Aveyardin (2010, 128-130) teoriaa että Tuomen ja Sarajärven (2002) sisällönanalyysia. Aveyardin systemaattisen kirjallisuuskatsauksen analysointiin esittelemä tapa on saanut vaikutteita Noblitin ja Haren (1988) sekä Patersonin ja kumppaneiden (2001) ajatuksista, ja sillä on mahdollista yhdistää erilaisilla tutkimusmenetelmillä tehtyä tutkimusta. Siinä aineistoa analysoidaan kahdessa vaiheessa. Sisällönanalyysi voidaan puolestaan ymmärtää sekä yksittäisenä metodina että väljänä teoreettisena kehyksenä, jota on mahdollista yhdistää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93). Aineistolähtöistä sisällönanalyysia on mahdollista käyttää apuna laadittaessa luokittelurunkoa, jonka varassa systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tiivistys voidaan esittää (Tuomi & Sarajärvi 2002, 120). Puhtaasta aineistolähtöisyydestä ei kuitenkaan voida oman analyysini kohdalla puhua, koska olen ennen analyysin tekoa tutustunut laajasti oman tutkimusaiheeni kirjallisuuteen sekä käyttänyt teemojen muodostamisessa apuna aikaisempia määrittelyjä.

Aveyardin (2010, 128-130) ajatuksia mukailen analysoin systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aineistoa kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa tein yhteenvedon kaikista systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen sisällytetyistä tutkimuksista paremman kokonaiskuvan saamiseksi. Jätin kuitenkin pois analyysistä Aveyardin ehdottaman yksittäisten tutkimusten vahvuuksia ja rajoituksia koskevan arvioinnin, koska kaikki tutkimusartikkelit olivat valmiiksi vertaisarvioituja. Yhteenvedon tutkimuksista keräsin taulukkoon, joka löytyy tutkimukseni liitteistä (ks. liite 1). Analyysin toisessa vaiheessa siirryin kuvailevasta tasosta tulosten yhdistämiseen kiinnittämällä huomiota tiettyjen yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien yleisyyteen. Kävin kaikki artikkelit ja erityisesti

niiden tulokset yksityiskohtaisesti läpi ja tiivistin tärkeimmät tulokset koodeiksi, joiden avulla muodostin teemat. (Aveyard 2010, 128-130; Tuomi & Sarajärvi 2002, 95.) Analyysini perustuu induktiiviseen päättelyyn, jossa yksittäisistä tuloksista on pyritty luomaan yleisemmän tason tuloksia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95–97).

4.5 Tutkimusaineiston kuvaus

Tutkimukseni aineistona on 17 kotimaista, tieteellisissä lehdissä julkaistua, vertaisarvioitua artikkelia. Artikkelit on julkaistu seuraavissa tieteellisissä lehdissä: Janus (11), Yhteiskuntapolitiikka (2), Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti (2), Hallinnon tutkimus (1) ja Gerontologia (1). Artikkelien yhteenlaskettu sivumäärä on 280 sivua. Aineistoon valikoituneet artikkelit ovat vuosilta 2000–2017 (ks. liite 2), vaikka en hakuvaiheessa rajannut hakua tiettyyn aikahaarukkaan. Vaikka kaikki artikkelit on julkaistu tällä vuosituhanella ja niiden aineistot sijoittuvat pääasiassa 2000- ja 2010-luvuille, kahden artikkelin aineistot ovat vielä vanhemmalta ajalta (Eronen 2008; Nuorvala). Näistä Eronen (2008) artikkelissa käytetyt dokumentit ovat peräisin 1980- ja 1990-luvuilta ja Nuorvalan ja kumppaneiden (2000) artikkelin aineistot on kerätty 1990-luvulla.

Kaikki artikkelit pohjautuvat empiiriseen tutkimukseen, jossa sosiaalityön asiakkaat ovat olleet jollain tavalla osana tutkimusta joko aktiivisessa tai passiivisessa roolissa. Asiakkaat ovat osallistuneet haastatteluihin tai keskusteluihin, kirjoittaneet tarinoita tai osallistuneet tutkimukseen kanssatutkijoina. Tutkimusaineistojen joukossa on myös sosiaalityön asiakkaista kerättyjä tilastoja ja lomakkeiden avulla kerättyjä tietoja sosiaalityön asiakkaista. Näitä tietoja on käytetty joko osittain tai kokonaan artikkeleiden tietopohjana; tietoon on osassa tutkimuksesta yhdistetty ammattilaisten näkemyksiä, erilaisia dokumentteja ja osallistuvaa havainnointia.

Suurin osa artikkelien tutkimuksista on tehty laadullisella tutkimusotteella. Laadullisessa tutkimuksessa yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Tämä pitää paikkansa myös oman aineistoni osalta. Seuraavaksi esittelen tarkemmin artikkeleiden aineistoja.

Viiden artikkelin aineisto koostuu pelkistä asiakashaastatteluista. Näistä yhdessä on käytetty sekä narratiivisia teemahaastatteluja että etnografisella tutkimusotteella kerättyjä temaattisia ja vapaamuotoisia haastatteluja (Granfelt 2004). Muissa artikkeleissa on käytetty ainoastaan yhtä tutkimushaastattelun lajia. Turtiainen (2009) on käyttänyt episodisia haastatteluja, Vesa ja kumppanit (2017) feministisiä haastatteluja ja Vierula (2012) teemahaastatteluja. Heino (2015) ei luokittele tarkemmin aineistonsa haastatteluja, mutta pitää niitä kokemuksiin perustuvina kertomuksina sekä kertoo haastattelujen aikana käsitelleensä tiettyjä teemoja. Yhden artikkelin aineisto koostuu ryhmäkeskusteluista asiakkaiden kanssa (Virokannas 2017).

Viidessä artikkelissa on yhdistetty sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkemyksiä. Näistä neljässä on käytetty aineistona asiakkaiden ja ammattilaisten yksilö- tai ryhmähaastatteluja (Kinni 2011; Palsanen & Kääriäinen 2015; Renko 2013, 2016) ja yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kirjoittamia tarinoita (Mönkkönen 2001). Kolmessa artikkelissa asiakkaiden kokemuksiin on yhdistetty erilaisia dokumentteja (Eronen 2008; Pohjola ym. 2015; Rakkolainen ym. 2015). Näistä Eronen (2008) sekä Pohjolan ja kumppaneiden (2015) artikkelissa on lisäksi hyödynnetty kanssatutkijuutta, jossa tutkimuksen tekoon ovat osallistuneet asiakkaat yhdessä tutkijan kanssa. Loput kolme artikkeliaineistoa ovat luonteeltaan kvantitatiivisia ja niiden asiakkaisiin liittyvä aineisto on kerätty kyselyjen (Kivipelto & Blomgren 2014), lomakkeiden (Nuorvala ym. 2000) ja rekistereiden (Vaalavuo 2016) avulla. Näistä Nuorvalan ja kumppaneiden (2000) tekemä tutkimus on tutkimusaineistoni ainoa vertailevalla tutkimusasetelmalla tehty tutkimus ja samaisessa tutkimuksessa käytetty aineisto on tutkimusaineistoni ainoa poikkileikkausaineisto.

Erityisen sensitiivisiä tutkimusaiheita aineistossani ovat ikääntyvien naisten päihdeongelma (Vesa ym. 2017, 25) sekä lastensuojelun asiakirjojen tutkiminen vanhempien näkökulmasta (Vierula 2012, 155). Näiden lisäksi muutamassa artikkelissa pohditaan tutkimuksen eettisiä haasteita ja nostetaan ne tekstissä esiin. Esimerkiksi Eronen (2008, 24) kuvaa, kuinka hän on moneen kertaan varmistellut haastateltavilta sitä, että uskalsi jatkaa arkaluontoisten asioiden kysymistä. Lisäksi Granfelt (2004, 145) pohtii omaa vastuutaan olla eettisesti sensitiivinen. Tämä korostuu erityisesti hänen etnografisella tutkimusotteella tehdyissä haastatteluissa, joissa hän on ollut hetken osallisena tutkimukseen osallistuneiden, hyvin marginaalissa elävien ihmisten elämässä. Lisäksi hän pohtii, että informanttien yksityiselle

alueelle astumisessa on ollut tietyt riskinsä eikä haastattelu ole ollut välttämättä osallistujille ainoastaan myönteinen kokemus.

Suurin osa artikkeleista käsittelee yleisesti sosiaalityötä ja sen asiakkaita (ks. taulukko 2.). Seuraavaksi eniten artikkeleita on päihdetyöstä ja aikuissosiaalityöstä. Lastensuojelu, maahanmuuttajatyö ja sairaalan sosiaalityön ovat artikkeleissa vähemmistössä. Aineisto painottuu sosiaalityön aikuisiin asiakkaisiin.

Taulukko 2. Artikkelien jakautuminen sosiaalityön sektoreille

Sosiaalityön sektori	kpl
aikuissosiaalityö	3
lastensuojelu	2
maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityö	2
päihdesosiaalityö	4
sairaalan sosiaalityö	1
yleinen	5

Kaksi artikkeleista koskee lastensuojelua. Artikkelien aineistoissa ei kuitenkaan ole hyödynnetty varsinaisia lastensuojelun asiakkuudessa olevia asiakkaita eli lapsia: toisessa lastensuojeluun liittyvässä artikkelissa on tutkittu lastenkodissa aikaisemmin asuneita ja toisessa on haastateltu lastensuojelun asiakkuudessa olevien vanhempia. Selkeitä sosiaalityön asiakasryhmiä edustavat aineisossa nuoret eli alle 25-vuotiaat aikuissosiaalityön asiakkaat, päihdesosiaalityön asiakkaat ja toimeentulotukiasiakkaita. Toimeentulotukea koskevat artikkelit ovat ajalta ennen Kela-siirtoa, jolloin sosiaalityön toimeentulotukiasiakkaita olivat myös perustoimeentulotuen saajat. Kaksi artikkeleista sijoittuvat maahanmuuttajien kanssa tehtävään sosiaalityöhön. Samoin toiset kaksi artikkelia sijoittuvat gerontologiseen sosiaalityöhön, joista toinen edustaa sosiaalityötä terveydenhuollossa ja toinen päihdetyötä. Osassa aineistona on käytetty yleisesti ottaen sosiaalityön asiakkaita, peruspalvelujen, hyvinvointipalvelujen tai sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaita, mutta tällöin artikkelissa mainitaan sosiaalityö yhtenä näistä palveluista. Artikkeleiden joukossa ei ole esimerkiksi vammaissosiaalityöhön, koulun sosiaalityöhön, rahapeliongelmaisiin tai asunnottomiin liittyviä artikkeleita.

5 TULOKSET

Olen jakanut analyysin perusteella tutkimusaineistoni artikkelit kahteen teemaan, jotka ovat: sosiaalityön asiakkaat osana käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimusta sekä sosiaalityön asiakkaat osana palvelujärjestelmän tutkimusta. Teemojen muodostamista olen eritellyt tarkemmin liitteessä 3. Mukailen sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimuksen teemassa Juhilan (2011) käyttämää määritelmää, jonka mukaan sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimuksessa ollaan ensisijaisesti kiinnostuneita siitä, millaiseksi sosiaalityö eri instituutioissa rakentuu, millaisia identiteettejä toimijoille rakentuu tai miten vuorovaikutus toimii. Vuorovaikutuksella viitataan tässä toimijoiden kasvokkaiseen kohtaamiseen, mutta myös asiakkaista kirjoitettuihin dokumentteihin ja asiakkaiden kanssa yhdessä laadittuihin suunnitelmiin ja sopimuksiin. Palvelujärjestelmään liittyvä tutkimus puolestaan on kiinnostunut siitä, millaisia palvelurakenteita on olemassa, keitä niiden asiakkaat ovat ja miten järjestelmää olisi mahdollista kehittää. Seuraavaksi käsittelen tarkemmin aineistoni artikkeleiden tuloksia muodostamieni teemojen avulla.

5.1 Sosiaalityön asiakkaat osana käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimusta

Yhdessätoista aineistoni artikkelissa sosiaalityön asiakkaita on tutkittu osana sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimusta (Eronen 2008; Granfelt 2004; Kinni 2011; Mönkkönen 2001; Palsanen & Kääriäinen 2015; Pohjola ym. 2015; Renko 2016; Renko 2013; Turtiainen 2009; Vierula 2012; Virokannas 2017). Yhteenvedon tekeminen artikkelien tuloksista on haastavaa, sillä artikkelit ovat keskenään heterogeenisiä ja niiden aiheet sekä tutkimusasetelmat eroavat toisistaan. Olen kuitenkin kerännyt artikkeleiden tuloksista yhteisiä vuorovaikutukseen ja vuorovaikutuskäytäntöihin liittyviä teemoja. Tätä ennen esittelen vielä artikkelit lyhyesti.

Kolme artikkelia liittyvät sosiaalityön tiedontuottamisen käytäntöihin. Näistä kaksi koskee lastensuojelun dokumentointia (Eronen 2008; Vierula 2017) ja yksi vuorovaikutteista tiedon rakentumista sosiaalityössä (Pohjola ym. 2015). Tuija Eronen (2008) tutkii artikkelissaan kahden lastenkodissa asuneen kanssa institutionaalisia dokumentteja (yhteenvedoja ja raporttikansioita) sekä omia ja yhteisön dokumentteja (valokuvia ja videoita), jotka liittyvät lastenkodissa asumisen aikaan. Tarja Vierula (2017) puolestaan tarkastelee artikkelissaan

asiakasnäkökulmasta sitä, kuinka lastensuojelun asiakkaaksi tulevan henkilökohtainen tieto muuttuu henkilöä koskevaksi institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi. Hän erittelee asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita transformaation ja vallan näkökulmasta. Pasi Pohjolan, Niina Pitkäsen ja Juha Koiviston artikkelissa (2015) yhteistutkijuuden menetelmää tarkastellaan uudenaikaisena sosiaalityön tietokäytäntönä.

Kahdessa artikkelissa tuodaan esille asiakkaiden kokemuksia. Näistä Riitta Granfeltin (2004) artikkelissa paneudutaan marginaalissa eläviin, kasvokkaisen vuorovaikutuksen tärkeyteen ja toiseuden kohtaamiseen. Elina Virokannaksen (2017) artikkelissa puolestaan tuodaan esille huumeita käyttävien naisten kokemuksia palvelujärjestelmästä, jotka liittyvät muun muassa autetuksi tulemiseen inhimilliseen vuorovaikutukseen perustuvana ja yksittäisten työntekijöiden toimintaan. Lisäksi kahdessa Elina Rengon artikkelissa tutkitaan sosiaalityön asiakkaiden ja ammattilaisten asenteita: toisessa asennoitumista alkoholinkäytön kontrolliin (Renko 2016) ja toisessa alkoholinkäytön puheeksiottoon sosiaalityössä (Renko 2013).

Kati Turtiaisen (2009) artikkelissa on haastateltu entisiä maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita ja siinä kuvataan kiintiöpakolaisten luottamuksen rakentumista viranomaisia kohtaan viiden kertomustyypin avulla. Riitta-Liisa Kinni (2011) lähestyy artikkelissaan jäsenkategorisoinnin analyysin avulla sairaalaorganisaatiossa tapahtuvaa palvelutarpeen määrittelyä erään iäkkään kuntoutujan ja moniammatillisen tiimin jäsenten näkökulmista. Kati Palsasen ja Aino Kääriäisen (2015) artikkelissa pohditaan yhteistoiminnallisen työskentelyn merkityksiä ja seurauksia aikuissosiaalityössä. Kaarina Mönkkösen (2001) artikkelissa puolestaan pohditaan yhteistoiminnallisuutta ja dialogisuutta auttamistarinoiden retoriikassa asiakassuhdetta kuvaavien tarinoiden ja sosiaalisten vuorovaikutuksen tasojen avulla. Aineistona käytettyjä tarinoita ovat kirjoittaneet sekä päihdekuntoutusyksikön asiakkaat, alaikäiset, huumehoidossa olevat nuoret sekä pitkään lastensuojelu- ja päihdetyössä toimineet työntekijät.

Aineistoni artikkelien tulokset keskittyvät suurelta osin asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Tämä on ymmärrettävää, sillä 2000-luvulta lähtien on sosiaalityön tutkimuksessa keskusteltu yhä enemmän uudesta, jaetusta, neuvottelevasta ja dialogisesta asiantuntijuudesta, jossa asiantuntijuus ei palaudu työntekijän ominaisuudeksi vaan tieto

rakentuu työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa (Jokinen 2016). Tämän lisäksi artikkeleissa pohditaan vuorovaikutusta muiden toimijoiden, kuten sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja heidän yhteistyöverkostojensa (Renko 2016, 63–64) tai tutkijan ja tutkittavien välillä (Granfelt 2004, 142). Yhdistäviä teemoja vuorovaikutukseen perustuvissa käytännöissä ovat muun muassa dialogisuus, tasavertaisuus, luottamus sekä erilaisten näkökulmien, mutta erityisesti asiakasnäkökulman huomioiminen.

Vuorovaikutuksessa tärkeänä tekijänä nostetaan esille tasavertaisuus, johon kuuluvat esimerkiksi osapuolien aito kuunteleminen ja erilaisten näkökulmien kunnioittaminen. Kuten Pohjola ja kumppanit (2015, 183) kiteyttävät:

”Keskeistä ei tunnu olevan kommunikoinnin tapa, vaan pikemminkin se, että jokaisella on mahdollisuus osallistua vuorovaikutukseen itselleen luontaiseksi kokemallaan tavalla. Vuorovaikutusta tai sen tapoja ei siis ole kenenkään toimesta määrätty, vaan ne syntyvät kyseisessä hetkessä tilanteen vaatimalla tavalla. Tällaisen tasavertaisen vuorovaikutustilanteen rakentamisen edellytys on jokaisen osallistujan tasapuolinen ja aito kuunteleminen sekä erilaisten näkökulmien kunnioittaminen.”

Kuuntelemisen tärkeyden mainitsee artikkelissaan myös Granfelt (2004, 142), joka nostaa sen esille tutkijan ja haastateltavien välisen kasvokkaisen vuorovaikutuksen yhteydessä. Hän pitää tärkeänä aitoa kiinnostusta kuuntelemiseen ja jatkaa, että aitoa kiinnostusta on vaikea teeskennellä. Myös Palsasen ja Kääriäisen (2015, 197) haastattelemat nuoret pitävät vuorovaikutuksessa tärkeänä ammattilaisten halua kuunnella heitä. Lisäksi he mainitsevat tasavertaiseen kohtaamiseen liittyvänä asiana mahdollisuuden puhua omista asioista kunnioittavassa ja vakavasti ottavassa ilmapiirissä. Mönkkönen (2001, 437) puolestaan tuo esille artikkelissaan otteen eräästä asiakkaan kirjoittamasta tarinasta, jossa työntekijä ei oikeasti kuuntele asiakasta vaan on tietävinään asiakkaan ongelmat paremmin kuin asiakas itse, tietää kuinka ongelmat ovat voitettavissa ja mitä tavoitteita niiden eteen tulisi asettaa. Tällöin sosiaalityöntekijä määrittää asiakkaan ongelmat ja tavoitteet omien näkökulmiensa mukaisesti, mutta asiakkaan näkökulmasta tämä ei auta häntä viemään asioita eteenpäin. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde näyttäytyy monologina, jossa toinen ei oikeasti kuuntele toista. Muussa sosiaalityön tutkimuksessa esimerkiksi Jokinen (2016) on määritellyt kuulluksi tulemisen tärkeäksi osaksi vastavuoroisuuteen perustuvaa suhdetta.

Hänen mukaansa kuulluksi tuleminen ei tarkoita sitä, että työntekijä antaa asiakkaan puhua vaan osoittaa myös kuuntelevansa asiakasta.

Monologin vastakohtana Granfelt (2004, 143) puhuu artikkelissaan dialogisuudesta, jossa haastateltava saa rakentaa omaa tarinaansa siten kuin haluaa. Mönkkösen (2001, 441, 443) mukaan yksi dialogisen suhteen elementeistä on yhteistoiminnallisuus. Hänen mukaansa yhteistoiminnallisuus edellyttää yhteistä päämäärää ja sen yhteistä tiedostamista, mutta myös sosiaalista tietoisuutta, johon liittyy olennaisena osana luottamus. Mönkkösen artikkelin lisäksi yhteistoiminnallisuutta tarkastellaan Palsasen ja Kääriäisen (2015) artikkelissa, jonka tutkimusasetelmassa korostuvat käytäntötutkimus ja dialogisuus. Yhteistoiminnallisuudessa osoittautuvat tärkeäksi sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkökulmasta toiminnan yhteinen suunnittelu, vapaaehtoisuus ja lupausten pitäminen. Suunnittelussa erityisesti eräänlainen suunnittelemattomuus on tärkeä osa yhteistä prosessia. Ammatilliset ovat tottuneet etukäteissuunnitteluun, mutta uusimuotoisessa toiminnassa kaikki suunnittelutyö on tehty yhdessä asiakkaitten kanssa, jolloin se lähtee aidosti asiakkaiden tarpeista. Vapaaehtoisuus puolestaan liittyy siihen, että nuoret ovat saaneet tulla mukaan toimintaan halutessaan ja ovat saaneet olla päättämässä toiminnan sisällöstä. Lisäksi yhteisessä suunnittelussa ja toiminnassa olennaisia tekijöitä ovat olleet toimijoiden mielipiteiden huomioiminen, yhdessä toteutettu prosessi, yhteinen tekeminen, yhteiset säännöt ja moninäkökulmaisuus. Moninäkökulmaisuuden avulla toiminnassa on ollut mahdollista käyttää toisten osallistujien ja muiden ammattilaisten ajattelua omaksi ja yhteiseksi hyödyksi ja siten löytää yhdessä parhaat ratkaisut. (Palsanen & Kääriäinen 2015, 194–196.)

Tasavertaisen vuorovaikutustilanteen luominen on haastavaa, mikäli siinä korostuu jonkun toimijan alisteinen rooli suhteessa muihin toimijoihin. Tämä tulee esille esimerkiksi Vierulan (2012, 163) artikkelissa, jossa hän on eritellyt asiakirjojen ja asiakkaiden välisiä suhteita lastensuojelun vanhempien näkökulmasta. Hänen paikantamiensa asiakkaiden ja asiakirjojen välisistä suhdetyypeistä käytännöllisessä ja toissijaisessa suhteessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutus on vastavuoroista, kun taas traumaattisessa ja alistavassa suhteessa asiakas on kohteen asemassa. Traumaattisessa ja alistavassa suhteessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetta leimaa eriarvoisuus, jossa valta on sosiaalityöntekijällä. Sosiaalityössä pitäisi kuitenkin olla kyse vallan ja tiedon keskinäiseen sidokseen

perustuvasta subjekteja tuottavasta työstä (ks. Juhila 2006, 90). Vierulan (2012, 163) mukaan traumaattiset ja alistavat suhteet voivat tuottaa asiakkaalle haavoitetuksi tulemisen, alistamisen ja voimattomuuden kokemuksia, jotka kääntyvät sosiaalityön eettisiä periaatteita vastaan. Esimerkkinä toimijoiden välisestä alisteisesta valta-asemasta voidaan pitää myös Kinnin (2011, 32) artikkelia, jossa sosiaalityöntekijän tai asiakkaan tieto ei näyntyä hierarkkisessa sairaalaorganisaatiossa sellaiselta asiantuntijatiedolta, jonka perusteella päätöstä asiakkaan jatkohoitopaikasta olisi mahdollista tehdä. Sosiaalityöntekijä voi vapaammin kuunnella potilaan omia toiveita, mutta hän ei tee päätöstä asiakkaan jatkohoitopaikasta. Tämän lisäksi hänellä ei ole käytössään samanlaista määrälliseen mittaamiseen ja fyysiseen toimintakykyyn pohjautuvaa asiantuntijuutta kuin muilla moniammatillisen tiimin jäsenillä, jotka ovat terveydenhuollon ammattilaisia.

Eräs artikkeleissa useasti mainittu vuorovaikutukseen liittyvä tekijä on luottamus. Luottamuksen tärkeys on tuotu esiin myös useassa aikaisemmassa tutkimuksessa (esim. Aaltonen ym. 2015, 130). Palsasen ja Kääriäisen (2015, 198) artikkelin mukaan luottamus näyttäytyy tasavertaisuuden ja kohdatuksi tulemisen kokemuksen taustalla olevana tekijänä, joka syntyy mahdollisuudesta tutustua työntekijään aidon dialogin kautta. Heidän artikkelissaan luottamusta pidetään ”erityisenä eteenpäin vievänä voimana”. Mönkkösen (2001) artikkelissa luottamus mahdollistaa vuorovaikutuksessa sen, että kontrollia ei tarvita tavoitteisiin pääsemiseksi, sillä osapuolet ovat sitoutuneita yhteiseen asiaan. Turtiaisen (2009, 333) kiintiöpakolaisia koskevassa artikkelissa luottamusta synnyttävät tekijät liittyvät siihen, että asiakkaalla on mahdollisuus ”purkaa sydäntään” työntekijälle. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan huomioon ottamista ja kuuntelemista. Lisäksi luottamusta työntekijään kasvattaa se, mikäli työntekijä on virheen sattuessa valmis myöntämään ja korjaamaan sen. Myös tasa-arvoinen kohtelu nousee esille tärkeänä luottamusta herättävänä tekijänä. Aikaisempien huonojen kokemusten perusteella kiintiöpakolaisten luottamus viranomaisia kohtaan saattaa olla lähes olematon. (Turtiainen 2009, 333–334.)

Vuorovaikutuksen laatua voidaan tarkastella eri toimijoiden näkökulmista. Erityisesti aineistoni ottaa kantaa hyvien vuorovaikutukseen liittyvien käytäntöjen luomiseen asiakasnäkökulmasta. Esimerkiksi Renko (2013) pohtii artikkelissaan alkoholin puheeksiottoon liittyviä asiakaslähtöisiä käytäntöjä sosiaalityössä. Hänen mukaansa alkoholinkäytöstä kysymisen leimaavuutta voidaan vähentää sillä, että sosiaalityössä

alkoholin käytöstä kysytään systemaattisesti kaikilta asiakkailta ja tämä tieto tuodaan myös julki asiakkaalle. Virokannas (2017, 115–118) puolestaan esittelee asiakkaiden esiin tuomia edellytyksiä hyvään sosiaalityöntekijäsuhteeseen. Hänen mukaansa tällaista suhdetta kuvaa se, että siinä ei ole suurempia ongelmia. Hyvältä sosiaalityöntekijäsuhteelta ei vaadita ”ihmeitä” vaan sosiaalityöntekijän rooli on hoitaa asioita asianmukaisesti eteenpäin. Hyvä työntekijä kuuntelee ja uskoo asiakasta, on tavoitettavissa, huomioi kokonaistilanteen ja pyrkii edistämään asioiden hoitamista. Hyvät työntekijät nousevat kuitenkin hänen tutkimuksessaan poikkeukselliseksi henkilöiksi, jotka huomioivat asiakkaan kokonaistilanteen ja ovat valmiita joustamaan tarvittaessa tiukoista toimintakäytännöistä, jotta asiakas saa apua. Työntekijän hyvinä ominaisuuksia pidetään lisäksi empatiakykyä ja taitoa olla ihmisten kanssa (Palsanen & Kääriäinen 2015, 197).

Eronen (2008, 32) ottaa artikkelissaan kantaa lastenkotien dokumentointikäytäntöjen asiakaslähtöisyyden lisäämisen puolesta. Hänen mukaansa asiakaslähtöisemmät dokumentointikäytännöt saattaisivat tuottaa lisää sellaisia kerronnan muotoja, joiden avulla lastenkodissa asuneet voisivat jälkikäteen muistella tuota aikaa ja liittää sen osaksi omaa ja muiden elämäntarinaa. Dokumentit lastenkodissa olon ajalta ovat tärkeitä, koska ne saattavat olla ainoita jäljelle jääviä muistoja, kun ihmissuhteet työntekijöihin ja muihin lapsiin ovat katkolla viimeistään täysi-ikäisyyden koittaessa.

Sosiaalityön käytännöissä voi haasteena olla myös se, että asiakasnäkökulma on näennäinen. Esimerkiksi lastensuojelussa toimitaan aina lapsen hyväksi ja hänen oikeuksiensa turvaamiseksi, mutta lapsen näkökulman on todellisuudessa saattanut tuottaa työntekijä. Esimerkiksi Eronen (2008, 24) artikkelissa eräässä lastenkodissa tehdyssä yhteenvedossa näkökulmaksi on määritelty lapsen näkökulma, mutta lasta ei ole erikseen haastateltu tai juteltu hänen kanssaan yhteenvedoa varten, vaan näkökulma on tuotettu eläytymällä. Pohjola ja kumppanit (2015, 182–183) liittävät näennäisyyden yhdensuuntaiseen vuorovaikutukseen, jossa asiakkaalla ei todellisuudessa ole mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Heidän mukaansa ”itseään koskeviin päätöksiin ja omaan tilanteeseen vaikuttaminen on näennäistä, mikäli tilanteeseen liittyvät paperit on laadittu jo etukäteen”.

Kiinnostavaa on myös pohtia sitä, mitä dokumentteihin tulisi asiakasnäkökulmasta kirjata ja mitä ei. Vierulan (2012, 158) haastattelema asiakas kertoo, että hän voi periaatteessa päättää, mitä sosiaalityöntekijälle kertoo, mutta käytännössä rajaaminen on vaikeaa. Haastateltavan

mukaan kaikki hänen sanomansa kirjataan. Toisenlaista kirjaamiskäytäntöä puolestaan edustaa Erosen (2008, 26) tutkimuksessa lastenkotien raporttikansioihin kirjaaminen, joissa ilmenee paljon aukkoja kirjaamisessa, ja jossa erottuvat selkeästi yksilöllinen kirjoitustyyli ja raportointiotte. Tutkimuksessa työntekijän neutraali kirjaamistyyli ilman selityksiä ja tulkintaa on hyväksyttävintä, sillä se antaa tilaa omille tunnemuistoille ja tilanteen uudelleentulkinnalle (Eronen 2008, 26). Vierula (2012, 164) ehdottaa, että asiakastietojärjestelmiin tulisi virallisen tiedon rinnalle luoda oma, rinnakkainen kirjaamistila asiakkaille. Tällöin asiakkailla olisi halutessaan mahdollisuus saada oma äänensä kuuluviin, mikä parantaisi asiakkaiden osallisuutta omassa asiassaan ja mahdollistaisi vallan jakamista. Lisäksi se saattaisi parantaa asiakkaiden ja asiakirjojen välistä jännitteistä suhdetta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden välistä luottamusta (myös Laaksonen ym. 2011, 14). Rinnakkaiset kirjaukset voisivat myös auttaa lastensuojelun asiakkuudessa olevaa lasta tarkastelemaan omassa elämässä tapahtuneita tapahtumia ja niihin liittyviä perusteluja jälkikäteen eri näkökulmista. (Vierula 2012, 164.)

5.2 Sosiaalityön asiakkaat osana palvelujärjestelmän tutkimusta

Kuudessa aineistoni artikkelissa sosiaalityön asiakkaita on tutkittu osana palvelujärjestelmän tutkimusta (Heino 2015; Kivipelto & Blomgren 2014; Nuorvala ym. 2000; Rakkolainen ym. 2015; Vaalavuo 2016; Vesa ym. 2017). Palvelujärjestelmän tutkimus liittyy muun muassa palvelujen asiakaslähtöiseen kehittämiseen, palveluiden tehokkuuden ja vaikuttavuuden tutkimukseen sekä tuo esille tietoa palvelujen käyttäjistä ja heidän tarpeistaan. Seuraavaksi esittelen lyhyesti artikkelit, jonka jälkeen avaan niissä käsitellyjä teemoja.

Eveliina Heino (2015) tarkastelee artikkelissaan venäläistaustaisten perheiden kokemuksia peruspalveluista. Minna Kivipelto ja Sanna Blomgren (2014) puolestaan arvioivat AVAIN-mittarin (aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittari), soveltuvuutta toimeentulotuen vaikuttavuuden arviointiin. Yrjö Nuorvala, Leena Metso, Olavi Kaukonen ja Kari Haavisto (2000) vertailevat artikkelissaan vuosien 1995 ja 1999 päihde-ehtoisia asiointeja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Maria Rakkolainen, Anja Koski-Jännes, Kari Tolonen ja Martti T. Tuomisto (2015) selvittävät artikkelissaan päihdeasiakkaan taustan ja motivoivan alkuhaastattelun yhteyksiä hoidon tuloksiin. Maria Vaalavuo (2016) tarkastelee toimeentulotukiasiakkaiden julkisia perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon

palveluja sekä lääkkeiden käyttöä. Eila Vesan, Tarja Orjasniemen ja Pia Skaffarin (2017) artikkeli kertoo ikääntyvien päihdeongelmaisten naisten elämäntilanteista ja avun tarpeista sekä esittelee naisille kehitettyä kotiin jalkautuvan päihdetyön mallia.

Palvelujärjestelmä on monessa suhteessa asiakkaiden näkökulmasta ongelmallinen. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä palveluista, oikeanlaisia palveluja ei ole saatavilla tai asiakkaat eivät yksinkertaisesti kehtaa tai osaa hakeutua avun piiriin (Vesa ym. 2017, 28–29; Heino 2015, 356–359). Myös mahdollisuudet tulla palveluihin ovat kaventuneet, sillä palveluihin ei enää voi kaikissa paikoissa tulla ilman ajanvarausta (Nuorvala ym. 2000, 252). Oikeanlaisten palvelujen puutteesta taas kertoo se, että esimerkiksi ympärivuorokautista tukea tarjoavia avopäihdepalveluja ei ole saatavilla (Vesa ym. 2017, 29). Palvelujärjestelmän kehittämisessä ei aina ole kyse siitä, että tarvittaisiin uusia palveluja vaan, että olemassa olevia palveluja tulisi kehittää paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi (esim. Heino 2015, 366).

Palvelujärjestelmään liittyvät haasteet koskevat myös sosiaali- ja terveystalouden välistä työnjakoa. Erityisesti aineistossani pohditaan päihdeasiakkaiden ja mielenterveysasiakkaiden roolia palveluiden käyttäjinä. Esimerkiksi Nuorvalan ja kumppaneiden (2000, 252) artikkelissa kerrotaan päihde-ehtoisista asioinneista sosiaali- ja terveystalouksissa. Vaikka suurin osa päihdeasiakkuuksista on sosiaalitoimen ja erityisesti päihdehuollon erityispalvelujen vastuulla, päihde-ehtoisia asiointeja tapahtuu laajasti sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluissa. Heidän mukaansa erityisesti päihderiippuvaiset kuormittavat terveydenhuollon mielenterveyspalveluita: ”mielenterveyspalvelut ovat ottaneet vastaan päihtyneitä asiakkaita suhteellisesti useammin kuin päihdehuoltoon erikoistuneet poliklinikat”. Tämän lisäksi esimerkiksi Vesa ja kumppanit (2017, 27) kuvaavat artikkelissaan tilannetta, jossa alkoholin ongelmakäyttäjä on humalassa loukannut itseään, mutta terveyskeskuksen päivystyksessä kukaan ei ole ottanut juomista puheeksi eikä tällöin ohjautumista päihdepalveluihin ole tapahtunut.

Vaalavuo (2016, 244) pohtii artikkelissaan sitä, pitäisikö toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla panostaa enemmän mielenterveysongelmien ehkäisyyn ja vähentämiseen. Hänen tutkimuksensa mukaan toimeentulotukiasiakkailta on muuta väestöä heikompi terveydentila ja erityisesti toimeentulotuen saajissa on paljon psykiatrian palveluita käyttäviä. Myös

Kivipelto ja Blomgren (2014, 238) tuovat artikkelissaan esille, että heidän tutkimistaan aikuissosiaalityön asiakkaista yli kolmanneksella mielenterveys ja jaksaminen ovat tavoitteiden saavuttamista ehkäiseviä tekijöitä. Toimeentulotukiasiakkuuden yhteys henkiseen hyvinvointiin on osoitettu myös aikaisemmassa tutkimuksessa (esim. Hannikainen-Ingman ym. 2013, 106).

Palvelujärjestelmän kehittämisessä keskeiseksi nousevat aineistoni perusteella palveluiden saavutettavuuteen liittyvät tekijät. Esimerkiksi Heino (2015, 356–359) tarkastelee niitä ymmärrettävän palveluinformaation ja palveluiden keskittämisen kautta. Hänen haastattelemansa venäläistaustaiset perheet pitävät tärkeänä sitä, että palveluista on mahdollista saada tietoa vaivattomasti ja selkeästi, jotta asioiden hoito ei viivästy. Asiakkaat näkevät palvelujärjestelmän liian pirstaloituneena, mikä aiheuttaa heille sekä epätoivon tunteita että käytännön ongelmia. Lisäksi palvelut ovat sijoitettuna moneen eri paikkaan ja tietyn paikan viranomaiset hoitavat vain oman yksikkönsä asioita. Palvelujärjestelmän pirstaleisuudesta puhuvat myös päihdeongelmasta kärsivät iäkkäät naiset, joiden kokemusten perusteella pirstaleisuus pitää yllä päihdeongelmaa, koska asiakkaat jäävät palloteltaviksi paikasta toiseen (Vesa ym. 2017, 29). Lisäksi he kokevat maahanmuuttajien tapaan tiedon puutteen ongelmallisena. Tiedon saantiin liittyvät puutteet on nostettu keskeiseksi myös aikaisemmassa tutkimuksessa (esim. Hammar-Suutari 2009, 224).

Kivipellon ja Blomgrenin (2014, 232–236) artikkelin tulokset liittyvät palvelujärjestelmän vaikuttavuuteen. Heidän tuloksiensa perusteella vaikuttavat toimeentulotukipalvelut eivät voi pohjautua pelkästään taloudellisen tuen myöntämiseen. Paras vaikuttavuus on mahdollista saada aikaan siten, että sosiaalityön ammattilaiset yhdistävät asiakkaan toimeentulon ja taloustilanteen hallintaan panostavaan työhön useita asiakasta tukevia ja vahvistavia menetelmiä. Samansuuntaisia tuloksia esittelee myös Heino (2015, 364), jonka yksikään haastateltavista ei usko, että pelkkä taloudellinen tuki olisi avain muutokseen. Hänen tuloksissaan taloudellisen tuen antamisen sijaan ensisijaista olisi ohjaus ja neuvonta. Pelkän taloudellisen tuen avulla voidaan kuitenkin tehokkaasti estää sellaisten ihmisten putoamista köyhyysloukkuun, joiden toimeentulo-ongelmat eivät vielä ole pitkäaikaisia. AVAIN-mittarista saadun tiedon avulla sosiaalityöntekijöiden on mahdollista arvioida, ketkä asiakkaista hyötyvät pelkän taloudellisen tuen saamisesta ja millaiset asiakkaat tarvitsevat tehostettua tukea ja apua. (Kivipelto & Blomgren 2014, 236–238.) Esimerkiksi toimeentulo-

ongelmaisten lapsiperheiden kohdalla on osoitettu, että pitkittyessään pienituloisuus voi aiheuttaa monia muita ongelmia, kuten mielenterveyden häiriöitä, jolloin huomiota kannattaisi kiinnittää työllistymisen tukemiseen (Harkko ym. 2016, 129).

Rakkolainen ja kumppanit (2015, 107–112) puolestaan tutkivat palvelujärjestelmää palveluissa saatujen hoitojen tuloksellisuuden näkökulmasta. Heidän tulostensa perusteella päihdepalveluissa pysyivät paremmin vanhemmat, ammatillisesti koulutetut ja enemmän haittoja kokeneet asiakkaat. Hoidossa jatkaminen vaikutti alkoholin kokonaiskulutuksen vähenemiseen sekä elämänlaadun paranemiseen haittojen vähetessä. Ensiarvoisen tärkeää riippuvuudesta toipumisessa oli asiakkaan omista lähtökohdista nouseva pyrkimys muutokseen. Yhdeksi merkittäväksi selittäväksi taustatekijäksi päihteiden vähentämisessä osoittautui asiakkaan työssäkäynti. Työllisyyden tärkeys nostetaan esiin myös Heinon (2015, 364) artikkelissa. Hänen haastattelemansa maahanmuuttajat kokevat työllisyyden parantavan elämän mielekkyyttä, hyvinvointia, integraatiota ja taloudellista turvallisuutta sekä säilyttävän positiivista minäkuva. Työttömyys on liitetty aikaisemmassa tutkimuksessa esimerkiksi syrjäytymistä aiheuttavaksi riskitekijäksi (Juhila 2006, 57).

Palvelujärjestelmään liittyvästä tutkimuksesta on myös mahdollista kerätä tietoja palveluiden asiakkaista. Aineistossani kuvataan lähinnä päihteiden käyttäjiä ja toimeentulotukiasiakkaita, mutta esittelen heistä saatuja tietoja esimerkin antamiseksi. Nuorvalan ja kumppaneiden (2000, 248, 250) artikkelissa päihteiden käyttäjät profiloituvat perhesuhteiltaan yksinäisiksi, keski-ikäen ylittäneiksi ja sosiaalisesti huono-osaisiksi. Heidän joukossaan on entistä enemmän monipäihdeongelmaisia ja naisia. Toimeentulotukiasiakkaat puolestaan näyttäytyvät Kivipellon ja Blomgrenin (2014, 232–233) artikkelissa vaikeasti määriteltävältä ryhmältä. Asiakkaat jakautuvat lähes tasaisesti miehiin (47 %) ja naisiin (53 %). Heistä lähes puolet (43 %) on naimattomia ja vähän yli puolet (56 %) lapsettomia. Yhteisenä ominaisuutena heillä kuitenkin on alhainen koulutustaso. Tämän lisäksi toimeentulotukiasiakkaiden pääasiallisimmat tavoitteet liittyvät toimeentulon tai taloustilanteen hallintaan. Näitä tavoitteita tuetaan pääosin asiakkaan tulojen ja menojen käsittelyllä sekä asiakasta koskevalla päätöksenteolla eli toimeentulotukipäätöksien tekemisellä.

5.3 Tulosten yhteenveto

Analyysin perusteella jaoin tulokset kahteen teemaan. Taulukosta 3 voi nähdä, että ensimmäinen teema käsitteli sosiaalityön asiakkaita koskevaa tutkimusta osana käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimusta. Sen tuloksissa korostuivat muun muassa asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, jossa tärkeitä tekijöitä olivat tasavertaisuus, dialogisuus, erilaisten näkökulmien ja asiantuntijuuksien kunnioittaminen sekä luottamus. Toisessa teemassa puolestaan sosiaalityön asiakkaat olivat osana palvelujärjestelmän tutkimusta. Siihen liittyvät tutkimustulokset koskivat erityisesti palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä, palveluiden tehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä toivat esille tietoa palvelujen käyttäjistä ja heidän tarpeistaan.

Taulukko 3. Asiakastutkimuksen teemat suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa

Sosiaalityön asiakkaat osana käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimusta	Sosiaalityön asiakkaat osana palvelujärjestelmän tutkimusta
<ul style="list-style-type: none">• tasavertaisuus• dialogisuus• erilaisten näkökulmien ja asiantuntijuuksien kunnioittaminen• luottamus	<ul style="list-style-type: none">• palvelujärjestelmän asiakaslähtöinen kehittäminen• palveluiden tehokkuus ja vaikuttavuus• palveluiden käyttäjien tuntemus

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli perehtyä sosiaalityön asiakkaista tehtyyn suomalaiseen tutkimukseen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin systemaattista kirjallisuuskatsausta, jonka perusteella aineistoksi valittiin seitsemäntoista vertaisarvioitua artikkelia. Jokainen näistä artikkeleista pohjautui empiiriseen aineistoon, jossa sosiaalityön asiakkaat olivat mukana. Tutkimuskysymykset olivat: miten sosiaalityön asiakkaita on tutkittu Suomessa, miten sosiaalityön asiakkaat on otettu osaksi tätä tutkimusta ja millaisia tuloksia suomalaisia sosiaalityön asiakkaita koskevissa tutkimuksissa on saatu.

Aineistoa analysoitiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa tehtiin yhteenveto kaikista systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen sisällytetyistä tutkimuksista. Tämän yhteenvedon myötä yksittäiset sosiaalityön asiakkaita koskevat tutkimukset koottiin yhteen, jolloin niitä on jatkossa helpompi hyödyntää. Tutkimusta kokoavaan taulukkoon kerättiin esimerkiksi artikkelin julkaisemiseen liittyvät tiedot, tutkimuksen aihe ja tarkoitus, käytetty tutkimusmenetelmä, aineisto ja keskeisimmät tulokset. Yhteenvedon perusteella on myös helpompi jäsentää sitä, mitä tutkimuksesta puuttuu. Toisessa vaiheessa tutkimusaineisto jaettiin kahteen teemaan, joista molemmista kerättiin artikkeleita yhdistäviä tuloksia. Vaikka artikkelit jaettiin tässä tutkimuksessa karkeasti kahteen eri teemaan, on huomioitava, että osa artikkeleista sisälsi aineksia molemmista teemoista. On myös luontevaa, että jotkut artikkelit ovat tuloksissa enemmän esillä kuin toiset, sillä artikkelien aiheet vaihtelivat suuresti eikä yhteisiä teemoja ollut helppo muodostaa. Artikkelit sisältävät vielä paljon enemmän kiinnostavaa tietoa kuin mitä tämän tutkimuksen puitteissa on mahdollista esitellä.

Tämän tutkimuksen perusteella sosiaalityön asiakkaisiin liittyvä tutkimus linkittyy sekä vuorovaikutuksen tutkimukseen että palvelujärjestelmän tutkimukseen. Tutkimus ei rajaudu ainoastaan tiettyyn aihepiiriin tai tutkimusmenetelmään, mutta se perustuu pääosin aikuissosiaalityön asiakkaiden tutkimukseen. Tutkimuksesta puuttuu kokonaan esimerkiksi koulun sosiaalityön tai vammaissosiaalityön asiakkaita koskeva tutkimus. Tutkimustuloksissa asiakkaiden tutkimisen taustalla on nähtävissä asiakaslähtöisyyden edistäminen, mutta myös asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmien yhdistäminen. Niin sosiaalityössä kuin sosiaalityön asiakkaiden tutkimuksessakin näyttäisi olevan olennaista asiakkaiden ja työntekijöiden välinen vuorovaikutuksellisuus, joka perustuu

tasavertaisuuteen, luottamuksellisuuteen ja molempien osapuolien asiantuntijuuksien kunnioittamiseen. Tämä johtopäätös sivuaa sosiaalityön ajankohtaista keskustelua sosiaalityön muuttuvasta asiantuntijuudesta (ks. Juvonen ym. 2018).

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityön asiakkaisiin liittyvä tutkimus nojaa kvalitatiivisen tutkimusperinteen mukaisesti suhteellisen pieniin aineistoihin ja sen myötä usein harvojen asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksien ja näkemyksien varaan. Tämän vuoksi siitä puuttuu tietynlainen vaikuttavuus, joka olisi mahdollista saada aikaan laajemmilla aineistoilla ja tutkimalla systemaattisesti sosiaalityön eri asiakassegmenttejä. Tutkimuksesta puuttuu esimerkiksi kokonaan pitkittäistutkimus (ks. myös Mäntysaari & Pösö 2013, 24). Esimerkiksi Kivivuori (2009, 64) peräänkuuluttaa sosiologian ja yhteiskuntatieteen näkökulmista ammentavaa pitkittäistutkimusta, jonka avulla olisi mahdollista hyödyntää valmiita rekisteriaineistoja, mutta myös kerätä tutkimuspohjaista seurantatietoa. Hänen arvionsa mukaan tällaisen tiedon hankinta saattaa olla kallista, mutta voi tuoda säästöjä tiedon lisääntymisen kautta.

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen kriteerien mukaan tutkimuksessa on pyritty raportoimaan tarkasti jokaista tutkimuksen vaihetta, jotta tutkimus olisi mahdollisimman läpinäkyvää ja toistettavissa. Alkuperäistutkimukset on pyritty keräämään mahdollisimman huolellisesti ja kattavasti sekä tutkimukseen on valittu ainoastaan vertaisarvioituja artikkeleita. On kuitenkin huomioitava, että tutkimusaineisto on pieni ja koostuu suomalaisista, verkossa saatavilla olevista artikkeleista, minkä vuoksi tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä koskemaan kaikkea sosiaalityön asiakkaista tehtyä tutkimusta. Esimerkiksi suomalaista asiakkuutta koskevaa tutkimusta olisi ollut tarjolla kirjojen muodossa (esim. Juhila 2006; Laitinen & Niskala 2013; Laitinen & Pohjola 2010), mutta ne eivät näy tämän tutkimuksen tuloksissa, koska rajaus tehtiin vertaisarvioituihin artikkeleihin. Tämän lisäksi asiakkaita tutkivat väitöskirjat rajautuivat tämän tutkimuksen ulkopuolelle. On myös mahdollista, että suomalaisia asiakkaisiin tai asiakkuuteen liittyviä artikkeleita on julkaistu englannin kielellä, mutta rajaus suomenkieliseen tutkimukseen rajasi ne pois tästä tutkimuksesta. Lisäksi on huomioitava, että muutaman artikkelin aineistot on kerätty jo 1980 ja 1990-luvuilla, minkä jälkeen sosiaalityössä on tapahtunut muutoksia.

Asiakkaiden tutkimuksen lisääminen on mahdollista, mutta ei ongelmatonta. Esimerkiksi sosiaalityössä on keskustelu paljon sosiaalityön vaikuttavuuden tutkimuksesta, mutta

luotettavan ja vertailukelpoisen tiedon tuottaminen on haastavaa (Paasio 2018, 249–250). Vireillä on kuitenkin kehitystyötä, jonka ansiosta tilanne tulee todennäköisesti helpottumaan lähivuosina (esim. KanTa ja Tikesos -hankkeet, AvoHILMO, alueellinen terveys- ja hyvinvointitutkimus (ATH)) (Parikka & Martelin 2011, 44). Asiakkaita koskevassa tutkimuksessa läsnä on aina myös eettinen vastuu tutkittavista, kuten myös muutamassa aineistoni artikkelissa nostetaan esiin (esim. Eronen 2008, 24; Granfelt 2004, 145). Myös Raitakari ja kumppanit (2004, 130) toteavat, että sosiaalityön tutkimuksessa on aina läsnä ristiriitaisuutta ja eettisiä haasteita, mikäli tutkitaan marginaalissa eläviä ja heidän kokemuksiaan. Tällöin merkittäväksi tekijäksi muodostuu tutkijan itsereflektio, jonka myötä tutkija pohtii esimerkiksi sitä, onko tutkimuksesta ollut enemmän haittaa vai hyötyä haastateltavalle tai onko tutkija osannut tulkita haastateltavien kertomaa oikein (myös Nurmenniemi 2010, 31).

Kaiken kaikkiaan asiakkaiden tutkimusta hankaloittaa se, että suomalaisesta sosiaalityön asiakastutkimuksesta on kirjoitettu vähän, jolloin sen teoreettinen tarkastelu on vaikeaa. Erityisen haastavaksi aineiston keruussa osoittautui se, millainen tutkimus otettiin mukaan sosiaalityön asiakkaita koskeväksi tutkimukseksi. Haastavaksi osoittautui rajaveto sosiaalityön ja yhteiskuntatieteellisen sekä sosiaalipalveluita ja terveystaloudellisia koskevan tutkimuksen välillä. Sosiaalityön asiakkaina voidaan pitää esimerkiksi kansalaisia, jolloin sosiaalityön asiakkaita käsittelevä tutkimus olisi periaatteessa voinut käsittää kaikki ihmisiä aineistonaan hyödyntävät sosiaalityöhön liittyvät tutkimukset. Tämän lisäksi sosiaalityön asiakkaisiin voidaan laajasti ajateltuna laskea myös sosiaalityön asiakkuudessa olevien läheiset ja yhteistyötahot, jolloin perspektiivi olisi laajentunut entisestään. Ehkä jatkotutkimuksissa olisi kiinnostavaa laajentaa sosiaalityön asiakkaita koskevaa tutkimusta tähän laajempaan näkökulmaan.

Palvelujärjestelmän kehittäminen asiakasnäkökulmasta on sosiaalityössä erittäin tärkeää. Asiakaslähtöisyyden toteutumiseen liittyy kuitenkin monenlaisia jännitteitä, jotka koskevat esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä asemaa, ihmisten vastakohtaisia intressejä tai taloudellisia reunaehtoja (Juhila 2006, 250–252). Näiden lisäksi Lea Hennalan (2011) väitöskirja tuo esiin, että viranomaisilta puuttuu tietoa ja taitoa asiakaslähtöisten palveluiden toteuttamiseen. Hänen näkemystensä mukaan viranomaiset näyttävät jopa vähättelevän käyttäjien merkitystä ja roolia julkisten palveluiden kehittämistyössä.

Viranomaisten huolena on jopa ”vallan menettäminen ja kansalaisten tasa-arvoisen kohtelun vaarantuminen, mikäli käyttäjien näkökulmalle annetaan mielipidettä vahvempi merkitys”. (Laitinen & Niskala 2013, 12.) Pohjola ja kumppanit (2015, 174) esittävät, että on ongelmallista edistää asiakaslähtöisiä palvelumalleja, mikäli tiedon tuottaminen sosiaalityön käytännöissä tapahtuu muuten kuin asiakaslähtöisesti. Sosiaalityön kannalta haastavaa on, jos tavoitteena on asiakaslähtöisyys, mutta työtavat tai vuorovaikutuksen muodot eivät anna tilaa asiakkaiden osallisuudelle tai omatoimisuudelle (Niiranen 2002, 63). Kysymys osallisuudesta on ennen kaikkea eettinen ja tällöin asiakkaat tulisi nähdä kykenevinä toimijoina (Laitinen & Niskala 2013, 12).

Asiakkaan tulisi olla sosiaalityön tutkimuksen keskiössä. Hyvin toimiva sosiaalityö alkaa asiakkaasta ja asiakkaan tarpeista. Asiakkaiden tutkimusta ei voida sosiaalityössä aliarvioida, sillä asiakkaat ovat lähtökohtaisesti sosiaalityön ydin (Juhila ym. 2003, 11). Huolestuttavaa kuitenkin on, että esimerkiksi Laine (2014, 28) kuvaa asiakkaita näkymättömiksi. Kuinka on mahdollista kehittää asiakaslähtöistä sosiaalityötä ja toteuttaa samalla sosiaalityön ydinarvoja ja etiikkaa, jos meillä ei ole tarpeeksi tietoa sosiaalityön asiakkaista ja heidän näkökulmastaan tutkimukseen ja palvelujärjestelmän kehittämistyöhön?

Sosiaalityön tutkimusta tulisi entistä enemmän painottaa asiakasnäkökulmasta tehtyyn tutkimukseen. Sosiaalityön asiakkaat tulisi ottaa entistä vahvemmin heitä koskevassa tutkimuksessa tiedon tuottajiksi ja tulkitsijoiksi. Asiakkaita koskevassa tutkimuksessa olisi mahdollista hyödyntää entistä enemmän asiakkaiden kokemusasiantuntijuutta. Lisäksi tarvittaisiin lisää tutkimusta, jossa tuotaisiin ilmi asiakkaiden hyviä kokemuksia sosiaalityöstä (Doel & Best 2008, 1). Sosiaalityön asiakkaita koskeva tutkimus ei kuitenkaan saisi jäädä erilaisten asiakaskyselyjen ja asiakaskokemusten tutkimuksen varaan. Esimerkiksi Shawn (2007, 665) ehdottaa, että sosiaalityön tutkimuksen kannattaisi hyödyntää enemmän sosiaalityön asiakkaita siinä, millaista tutkimusta olisi hyödyllistä tehdä.

KIRJALLISUUS

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- Anis, Merja (2008) Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki: Väestöliitto. Väitöskirja.
- Aveyard, Helen (2010) Doing a literature review in health and social care: A practical guide (2nd ed.). Maidenhead: McGraw-Hill/Open University Press.
- Beresford, Peter (2012) Service-User Involvement. Teoksessa Mel Gray (toim.) The Sage handbook of social work. Los Angeles: SAGE, 693–706.
- Danielsson, Petri & Mäkipää, Leena (2012) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus sähköisen valvonnan vaikuttavuuteen. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Doel, Mark & Best, Lesley (2008) Experiencing social work: Learning from service users. London: SAGE.
- Enroos, Rosi & Mäntysaari, Mikko (2017) Sosiaalityön tutkimuksen mielekkyydestä ja missiosta. Teoksessa Rosi Enroos, Mikko Mäntysaari & Satu Ranta-Tyrkkö (toim.) Mielekäs tutkimus: näkökulmia sosiaalityön tutkimuksen missioihin. Tampere: Tampere University Press, 7–38.
- Filppa, Virpi & Hietanen, Suvi (toim.) & Hedemäki, Tuija & Kokkonen, Tuula & Malinen, Jaana & Niskala, Asta & Näkkäläjärvi, Anne & Ruotsala, Pauli (2013) Sosiaali- ja terveystalveluiden viidakossa – yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 459–478.
- Fleming, Jennie (2012) Service User Involvement – What It Is and What It Could Be. Teoksessa Sarah Carr & Peter Beresford (toim.) Social Care, Service Users and User Involvement. London: Jessica Kingsley Publishers, 52–68.
- Flinkman, Mervi & Salanterä, Sanna (2007) Integroitu katsaus – eri metodeilla tehdyn tutkimuksen yhdistäminen katsauksessa. Teoksessa Kirsi Johansson, Anna Axelin, Minna Stolt & Riitta-Liisa Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto, 84–100.
- Forssén, Katja & Hämäläinen, Juha & Juhila, Kirsi & Kuronen, Marjo & Laitinen, Merja & Rauhala, Pirkko-Liisa (2010) Sosiaalityön valtakunnallinen tutkimusohjelma. Rovaniemi: Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet.
- Glasziou, Paul & Irwig, Les & Bain, Chris & Colditz, Graham (2001) Systematic Reviews in Health Care: A Practical Guide. Cambridge: Cambridge University Press.

- Hammar-Suutari, Sari (2009) Asiakkaana erilaisuus: Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuu: Joensuun yliopisto. Väitöskirja.
- Hannikainen-Ingman, Katri & Kuivalainen, Susan & Sallila, Seppo (2013) Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 81–112. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 9/2013.
- Harkko, Jaakko & Lehikoinen, Tuula & Lehto, Sarita & Ala-Kauhaluoma, Mika (2016) Onko osa nuorista vaarassa syrjäytyä pysyvästi?: Nuorten syrjäytymisriskit ja aikuisuuteen siirtymistä tukeva palvelujärjestelmä. Helsinki: Kela.
- Hennala, Lea (2011) Kuulla vai kuunnella: Käyttäjää osallistavan palveluinnovoimien lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Väitöskirja.
- Hietämäki, Johanna (2015) Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.
- Hämäläinen, Juha & Niemelä, Pauli (2014) Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 80–108.
- Jesson, Jill K. & Lacey, Fiona M. & Matheson, Lydia (2011) Doing your literature review: Traditional and systematic techniques. London: Los Angeles: Sage Publications.
- Johansson, Kirsi (2007) Kirjallisuuskatsaukset – huomio systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen. Teoksessa Kirsi Johansson, Anna Axelin, Minna Stolt & Riitta-Liisa Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto, 3–9.
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja & Hall, Christopher & Parton, Nigel (2003) Introduction: Beyond a Universal Client. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) Constructing clienthood in social work and human services: Interaction, identities, and practices. London: Jessica Kingsley Publishers, 11–21.
- Juhila, Kirsi (2006): Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.

- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–108.
- Juhila, Kirsi (2011) Sosiaalityön käytännöt ja vuorovaikutus. Tampereen yliopiston, sosiaalityön oppiaineen internetsivut. Saatavilla http://www.uta.fi/yky/oppiaineet/sosiaalityo/tutkimus/kaytannot_ja_vuorovaikutus.html Luettu 5.3.2018.
- Julkunen, Ilse (2011) Knowledge-production processes in practice research – outcomes and critical elements. *Social Work and Society* 9 (1), 60–75.
- Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo (toim.) (2018) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Helsinki: Sosiaalityön tutkimuksen seura.
- Kananoja, Aulikki & Marjamäki, Pirjo & Lähteinen, Martti (toim.) (2011). Sosiaalityön käsikirja (3. uud. laitos.). Helsinki: Tietosanoma.
- Karvinen, Synnöve (2000) Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus: Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 9–31.
- Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) (2000) Sosiaalityön tutkimus: Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kaseva, Kaisa (2011) Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä – Integroitu kirjallisuuskatsaus. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
- Kivivuori, Janne (2009) Yhteenvetoa. Teoksessa Kivivuori, Janne (toim.) Nuorten syrjäytyminen ja rikollisuus. Suomessa tehdyn tutkimuksen ja sen katvealueiden kartoitusta. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 61–64.
- Kokko, Riitta-Liisa (2003): Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä: Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Väitöskirja.
- Kokkola, Anita & Kiikkala, Irma & Immonen, Tuula & Sorsa, Minna (2002) Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Suomen kuntaliitto & Stakes.
- Kröger, Teppo (2004) Sosiaalipalvelujen tutkimus ja sosiaalityö. *Janus* 12 (2), 200–216.
- 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.

- Kuronen, Marjo (2004) Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. *Janus* 12 (2), 217–225.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Laine Helinä (2014) Sosiaalityö terveydenhuollossa on positiiviseen häiriköintiin perustuvaa taiteilua. Teoksessa Anna Metteri, Heli Valokivi & Satu Ylinen (toim.) *Terveys ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–31.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki tai SHAL) 22.9.2000/812. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> Luettu 18.10.2017.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2013) Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 9–16.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) (2010) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Leppälahti, Raija (2014) Asiakas- ja perhekeskeinen työikäntö perusterveydenhuollossa. Teoksessa Anna Metteri, Heli Valokivi & Satu Ylinen (toim.) *Terveys ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus, 44–51.
- Littell, Julia H., Corcoran, Jacqueline & Pillai, Vijayan (2008) *Systematic reviews and meta-analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Luhtasela, Leena (2009) Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsinki: Helsingin yliopisto. *Lisensiaatintyö*.
- McLaughlin, Hugh (2009) *Service-user research in health and social care*. London: SAGE.
- Meriluoto, Taina (2016) Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintona. Teoksessa Marko Nousiainen & Kari Kulovaara (toim.) *Hallinnan ja osallistamisen politiikat*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 65–96.
- Metsämuuronen, Jari (2011) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä (e-kirja, opiskelijalaitos). Helsinki: International Methelp Oy.
- Mäntysaari, Mikko (2013) Hyvinvointivaltion ideologi: Richard M. Titmussin näkemys sosiaalihuollosta. Teoksessa Juho Saari, Sakari Taipale & Sakari Kainulainen (toim.) *Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 327–344.
- Mäntysaari, Mikko & Pösö, Tarja (2013) Sosiaalityön aika ja asiakastutkimus. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 19–30.

- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto. Väitöskirja.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.
- Noblit, George W. & Hare, R. Dwight (1988) Meta-ethnography, synthesising qualitative studies, *Qualitative Research Methods*. London: SAGE Publications.
- Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja.
- Nurmenniemi, Jenni (2010) Raportti lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka - verkkokyselystä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- O'Brien, Aoife M. & Mc Guckin, Conor (2016) The systematic literature review method: Trials and tribulations of electronic database searching at doctoral level. London: SAGE.
- Oinas-Kukkonen, Heikki (2013) Alkoholistin ja hänen läheisensä samanaikainen toipuminen vapauttavana oppimisprosessina Minnesota-hoidossa. Oulu: Oulun yliopisto.
- Paasio, Petteri (2014) Näyttöön perustuva sosiaalityön käytäntö: Järjestelmällinen katsaus vuosina 2010–2012 julkaistuista tutkimuksista. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Ammatillinen lisensiaatin tutkimus.
- Paasio, Petteri (2018) Sosiaalityön muuttuvan asiantuntijuuden ydintekijöitä. Teoksessa Tarja Juvonen & Jari Lindh & Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Helsinki: Sosiaalityön tutkimuksen seura, 249–277.
- Pajula, Mari & Halme, Jukka & Heikkilä, Mirja & Itäpuisto, Maritta (2009) Suhteet pelissä: Tietoa ja tukea ongelmapelaajien läheisille. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Parikka, Suvi & Martelin, Tuija (toim.) (2011) Terveyttä, hyvinvointia ja palvelujärjestelmän toimivuutta kuvaavien indikaattorien tarve, käyttö ja ongelmat: THL:n avainindikaattorihankkeen tietotarvekyselyn tulokset. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Paterson, Barbara L. & Thorne Sally E. & Canam, Connie & Jillings Carol (2001) *Metastudy of Qualitative Health Research*. Thousand Oaks: SAGE Publications CA

- Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (2011) Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa Aini Pehkonen, Marja Väänänen-Fomin, Sirpa Kannasoja & Anu-Riina Svenlin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 7–10.
- Peitola, Petri (2005) Arvioinnin soveltuvuus sosiaalityössä. Tapauksena realistinen arviointi huumeongelman yksilökohtaisessa palveluohjauksessa. Helsinki: Stakes. Stakesin julkaisuja.
- Pekkarinen, Elina (2011) Lastensuojelun tieto ja tutkimus – Asiantuntijoiden näkökulma. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 51. Helsinki: Lapsuudentutkimuksen seura & Lastensuojelun keskusliitto & Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Petticrew, Mark & Roberts, Helen (2006) Systematic Reviews in the Social Sciences: A Practical Guide. Malden: Blackwell Publishing.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 19–74.
- Poikela, Ritva (2010) Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa: Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsinki: Helsingin yliopisto. Väitöskirja.
- Pudas-Tähkä, Sanna-Mari & Axelin, Anna (2007) Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aiheen rajaus, hakutermit ja abstraktien arviointi. Teoksessa Kirsi Johansson, Anna Axelin, Minna Stolt & Riitta-Liisa Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto, 46–57.
- Raitakari, Suvi & Roivainen, Irene & Kröger, Teppo (2004) Sosiaalityön tutkimuksen moniäänisyys. *Janus* 12 (2), 129–133.
- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. Toinen, uudistettu laitos.
- Saikkonen, Paula & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna (2015) Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Helsinki: Kunnallissalan kehittämiskeskus.
- Salminen, Ari (2011) Mikä kirjallisuuskatsaus?: Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet.

- Saurama, Erja & Julkunen, Ilse (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola ja Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 293–314.
- Shaw, Ian (2007) Is Social Work Research Distinctive? *Social Work Education* 26 (7), 659–669.
- Sipilä, Jorma & Anttonen, Anneli (2016) Universalismi ja sen vaihtoehdot. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma: KASTE 2008–2011 (2008), Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008/6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut (2005) Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2005:7. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (SHL). <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
Luettu 18.10.2017.
- Soydan, Haluk (2009) Towards the Gold Standard of Impact Research in Social Work – Avoiding Threats to Validity. Teoksessa Otto Hans-Uwe, Andreas Polutta & Holger Ziegler (toim.) Evidence-based Practice – Modernising the Knowledge Base of Social work? Opladen: Barbara Budrich, 111–137.
- Stolt, Minna & Routasalo, Pirkko (2007) Tutkimusartikkelien valinta ja käsittely. Teoksessa Kirsi Johansson, Anna Axelin, Minna Stolt & Riitta-Liisa Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto, 58–70.
- Titmuss, Richard M. (1973) Universal and Selective Social Services. Teoksessa Commitment to Welfare. London: Allen & Unwin, 113–123.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (7. uud. p.). Helsinki: Tammi.
- Tähtinen, Helena (2007) Systemaattinen kirjallisuuhaku hoitotieteen näkökulmasta. Teoksessa Kirsi Johansson, Anna Axelin, Minna Stolt & Riitta-Liisa Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto, 10–45.
- Törrönen, Maritta (2016) Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- Urponen, Kyösti (1994) Huoltoyhteiskunnasta hyvinvointivaltioon. Teoksessa Jaakkola, Jouko, Pulma, Panu, Satka Mirja ja Urponen Kyösti: Armeliaisuus, yhteisöapu,

sosiaaliturva: Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 163–260.

Valkama, Katja (2009) Muuttuneen asiakkuuden haaste sosiaali- ja terveydenhuollossa. *Hallinnon tutkimus* 28:2, 26–40.

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

Virtanen, Petri & Wennberg, Mikko (2005): Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.

Weckström, Jonna (2012) Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammaispalvelujen järjestämisessä. Helsinki: Helsingin yliopisto. Lisensiaatintyö.

Whittemore, Robin & Knalf, Kathleen (2005) The integrative review: Updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52 (5), 546–553.

LIITTEET

LIITE 1: Aineiston artikkelit

Artikkelin tekijä(t), nimi ja julkaisutiedot	Tutkimuksen aihe	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmä ja aineisto	Tärkeimmät tulokset
Eronen, Tuija (2008) Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. Janus 16 (1), 19–34.	dokumentointi, lastensuojelu	Selvittää mitä dokumentit ja yhdessä muistelu tuovat näkyväksi lastenkodista.	Kanssatutkijuusmenetelmä. Kaksi lastenkodissa asunutta nuorta naista muistelivat tutkijan kanssa erilaisten dokumenttien (yhteenvedot, raporttikansiot, valokuvat, videot) kautta lastenkodissa vietettyä aikaa.	Lastenkodin dokumentointikäytäntöjä tulisi kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Dokumenttien tulisi tarjota lapsille ja aikuisille mahdollisuuksia sekä lastenkodissa asuessa että sen jälkeen yhdessä muisteluun ja kohtaamiseen.
Granfelt, Riitta. (2004) Hetkeksi jaetut maailmat? Kokemuksia vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä. Janus 12 (2), 134–154.	marginaalissa elävien kokemukset ja niiden merkitys	Ymmärtää marginaalissa olevien ihmisten kokemuksia asunnottomuudesta, yhteiskunnan tarjoamista asumisvaihtoehdoista sekä palvelujärjestelmän merkityksestä osana heidän pyrkimyksiään irtaantua päihde- ja rikoskierteestä.	Artikkelin taustalla kaksi aikaisempaa tutkimusta, joiden aineistot on kerätty narratiivisten teemahaastattelujen ja etnografisella tutkimusotteella kerättyjen temaattisten ja vapaamuotoisten haastattelujen avulla. Haastateltavat vankilassa asuvia ja vankilasta vapautuneita (20 miestä ja 8 naista) sekä huume kuntoutujia asuinyhteisössä (10 miestä ja 3 naista).	Marginaalissa elävien kokemusten kuuleminen ja näkyväksi tekeminen on tärkeää. Niiden avulla voidaan pohtia esimerkiksi rakenteellisia kysymyksiä ja integroitumista yhteiskuntaan. Tutkija-tutkittava välinen suhde on haasteellinen monella tapaa.

Heino, Eveliina (2015) Venäläistaustaisten perheiden peruspalvelukokemukset institutionaalisen luottamuksen näkökulmasta. Janus 23 (4), 351–368.	institutionaalinen luottamus, peruspalvelukokemukset, maahanmuuttajat	Syventyä tarkastelemaan Suomessa asuvien venäläistaustaisten perheiden peruspalvelukokemuksia ja kehittämissuhteita koskevaa puhetta.	Hyödynnetty venäläistaustaisten perheiden kokemusasiantuntijuutta suomalaisista peruspalveluista. Kerätty 25 venäläistaustaisen perheen kokemuksia ja kehittämissuhteita (haastattelut).	Tuloksena on kuusi teemaa, jotka liittyvät palveluiden saavutettavuuteen, palveluiden käyttäjän ja työntekijän väliseen suhteeseen sekä palveluiden kohdentamiseen.
Kinni, Riitta-Liisa (2011) Jäsenkategorisoinnin analyysi palvelutarpeen määrittelyssä. Janus 19 (1), 20–35.	palvelutarpeen määrittely, jäsenkategorisointi, sairaalan sosiaalityö	Lähestyä jäsenkategorisoinnin analyysin (MCA) avulla hierarkkisessa instituutiossa tapahtuvaa palvelutarpeen määrittelyä.	Tapaustutkimus. Yhden iäkkään kuntoutujan ja häntä hoitaneen moniammatillisen työryhmän jäsenten yksilöhaastattelut.	Jäsenkategorisoinnin analyysillä voidaan tunnistaa ammattilaisten ja asiakkaiden palvelutarpeen määrittelyä ja määrittelyn kriteereitä. Kuntoutujan päätelmät jatkohoidostaan poikkesivat muista haastatelluista. Sosiaalityöntekijällä ei ollut samanlaisia kulttuurisia resursseja ja pätevyyttä, määrälliseen mittaamiseen ja fyysiseen toimintakykyyn pohjautuvaa asiantuntijuutta kategorisointiensa perusteluun kuin terveydenhuollon edustajilla.
Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna (2014) AVAIN-mittarin soveltuvuus toimeentulotuen vaikuttavuuden arvioinnissa: Mittarin testaus Seinäjoen sosiaalivirastossa. Hallinnon tutkimus, 33 (3), 225–242.	toimeentulotuki, vaikuttavuus	AVAIN-mittarin (aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittari) soveltuvuus toimeentulotuen vaikuttavuuden arviointiin.	Tapauskohtainen arviointi. Seinäjoen sosiaalivirastossa arvioitiin aikuissosiaalityön vaikuttavuutta 172 asiakkaan kohdalla AVAIN-mittarin avulla. AVAIN-mittari on verkkopohjainen kysely, jonka sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat täyttävät mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaidensa kanssa.	Toimeentulotuen vaikuttavuus on usean tekijän summa. Paras vaikuttavuus saadaan, jos sosiaalityön ammattilaiset yhdistävät asiakkaan toimeentulon ja taloustilanteen hallintaan panostamaan työhön useita asiakasta tukevia ja vahvistavia menetelmiä.

Mönkkönen, Kaarina (2001) Kun kumpikaan ei tiedä: Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. Yhteiskuntapolitiikka, 66 (5), 432–447.	asiakastyön suhteet	Tarkastella asiakassuhteen retoriikkaa sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ja asiakkaiden avulla.	Eläytymismenetelmä. Päihdekuntoutusyksikön aikuisten asiakkaiden (15), huumehoidossa olevien alaikäisten nuorten (12) ja pitkään lastensuojelu- ja päihdetyössä toimineiden ammattihenkilöiden (26) kirjoittamat tarinat.	Tuloksissa kuvataan sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoja asiakassuhdetta kuvaavissa tarinoissa. Sekä asiantuntijakeskeisyydellä että asiakaskeskeisyydellä on vahva asema auttamistyön retoriikassa.
Nuorvala, Yrjö & Metso, Leena & Kaukonen, Olavi & Haavisto, Kari (2000) Päihde-ehtoinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa: Vuosien 1995 ja 1999 päihdetapauslaskentojen vertailu. Yhteiskuntapolitiikka, 65 (3), 246–254.	päihde-ehtoinen asiointi	Tarkoituksena vertailla vuosina 1995 ja 1999 saatuja tuloksia, joissa yhden vuorokauden ajalta kerättiin tietoa kaikista päihde-ehtoisista asioinneista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa (pl. lasten päivähoido).	Päihdetapauslaskenta kattavana poikkileikkauseineistona. Laskennassa mukana päihneiden ongelmakäyttäjät, päihtyneenä asioineet ja ne, jotka hakivat apua päihneiden kertakäyttöön liittyvän haitan, kuten tapaturman, vuoksi (työntekijöiden täyttämä lomake).	Tuloksena saatiin tietoa mm. päihteisiin liittyvästä palvelujen käytöstä, työnjaosta ja sen muutoksista, päihdeasiakkaiden sosiaalisesta taustasta ja käytetyistä päihteistä.
Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino (2015) Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Janus 23 (2), 190–205.	yhteistoiminnallisuus, sosiaalityön kehittäminen ja menetelmät	Tarkastella sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallista työskentelyä ja niiden merkityksiä.	Käytäntötutkimus. Neljä ryhmähaastattelua, joista kolme on nuorten aikuisten haastatteluja (yht. 8 nuorta) ja yksi sosiaalityön ammattilaisista koostuva haastattelu (yht. 7 työntekijää).	Tuloksia on tarkasteltu yhteisen toiminnan merkitysten ja vuorovaikutuksen kautta. Tasa-arvoinen ja jaettu asiantuntijuus nousivat välttämättömiksi periaatteiksi yhteistoiminnallisessa työskentelyssä.

<p>Pohjola, Pasi & Pitkänen, Niina & Koivisto, Juha (2015) Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoalueina. <i>Janus</i> 23 (2), 175–189.</p>	<p>sosiaalityön tietokäytännöt eli vuorovaikutteinen tiedon rakentuminen</p>	<p>Tarkastella tietokäytäntöjä osana sosiaalityön käytäntöjä.</p>	<p>Yhteistutkijuuden menetelmä. Aineisto: 1) yhteistutkijuuden mallin 6 paikallisen toteutuksen kuvausta, jotka on kirjattu hyvinvointi- ja terveysalan kansalliseen avoimeen innovaatioympäristöön Innokylään (www.innokyla.fi), 2) Helsingin Sosiaalialan osaamiskeskus Soccassa pidettyjen yhteistutkijuuden työpajojen osallistuvat havainnoinnit ja muistiinpanot sekä 3) 4 yhteistutkimisen käytäntöön osallistuneen asiakkaan haastattelua.</p>	<p>Keskeinen asia tietokäytännöissä on vaihtoalue, joka määrittää millä tavalla ja kenen lähtökohdista tietoa asiakaskohtaamisessa tuotetaan. Yksisuuntaisessa vaihtoalueessa toiminta määrittyy sosiaalityöntekijästä käsin, vuorovaikutteisessa vaihtoalueessa keskeistä on kaikkien osallistujien tasavertainen yhteistoiminta.</p>
<p>Rakkolainen, Maria & Koski-Jännes, Anja & Tolonen, Kari & Tuomisto Martti T. (2015) Pähdeasiakkaan taustan ja motivoivan alkuhaastattelun yhteydet hoidon tuloksiin. <i>Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti</i> 52 (2), 102–117.</p>	<p>tuloksellisuus, motivoiva alkuhaastattelu, pähdeasiakkaat</p>	<p>Tutkia sitä, mitkä asiakasta sekä asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta kuvaavat tekijät motivoivassa alkuhaastattelussa ennustivat päihteen käytön vähentämistä puolen vuoden seurannassa.</p>	<p>Aineisto koostui asiakkaiden (n=38) taustatietolomakkeista ja seuranta-haastatteluista sekä nauhoitetuista ja litteroiduista ensikeskusteluista A-klinikalla.</p>	<p>Asiakkaan taustatekijät ja alkumotivaatio vaikuttivat paitsi asiakkaan muutospuheeseen myös motivoivan haastattelun toteutumiseen alkutapaamisessa. Motivoivan haastattelun perustaitoja osattiin tai voitiin parhaiten soveltaa asiakkaisiin, jotka olivat jo omaehtoisesti valmiimpia muutokseen.</p>

Renko, Elina (2016) Kuka kontrolloi alkoholinkäyttöä? – laadullinen tutkimus sosiaalityön asiakkaiden ja ammattilaisten asennoitumisesta alkoholinkäytön kontrolliin. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 53 (1), 58–70.	alkoholinkäytön kontrolli	Tarkastella sosiaalityön asiakkaiden ja ammattilaisten asennoitumista alkoholinkäytön kontrollia koskeviin väittämiin.	Laadullinen asennetutkimus. Sosiaalityön asiakkaiden (n=14) ja ammattilaisten (n=14) puolistrukturoiduissa haastatteluissa tuottamat kannanotot.	Asennoitumista tarkasteltiin kolmen eri toimintakentän, yksilön, suhteiden ja rakenteiden toimintakentän kautta. Yksilön toimintakentällä ainoaksi toimijaksi hahmottui asiakasyksilö ja kontrolli jäsenyi yksilön toimijuudeksi. Suhteiden toimintakentällä mukana oli useampia toimijoita ja kontrolli rakentui toimijoiden väliseksi suhteeksi. Rakenteiden toimintakentällä kontrolli jäsenyi rakenteiden ohjaamaksi toimijuudeksi.
Renko, Elina (2013) Puheeksiotto puhetekoina. Asiakkaiden ja ammattilaisten asennoituminen alkoholinkäytön puheeksiottoon sosiaalityössä. Janus 21 (2), 144–161.	alkoholinkäytön puheeksiotto	Tarkastella sosiaalityön asiakkaiden ja ammattilaisten asennoitumista alkoholinkäytön puheeksiottoon sosiaalityön asiakastilanteissa.	Laadullinen asennetutkimus. Sosiaalityön asiakkaiden (n=14) ja ammattilaisten (n=14) haastattelutilanteessa tuottama argumentatiivinen puhe.	Puheeksiotto vuorovaikutusprosessina jäsenyi kolmenlaiseksi puheteoksi: epäilyn ilmaisuksi, keskustelutarjoukseksi ja tiedonkeruuksi.

<p>Turtiainen, Kati (2009) Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Janus 17 (4), 329–345</p>	<p>asiakas-työntekijä-suhde, luottamus, maahanmuuttajat</p>	<p>Tarkastella kiintiöpakolaisten luottamuksen rakentumista viranomaisia kohtaan pakolaisprosessin eri vaiheissa.</p>	<p>Aineistona kymmenen episodista haastattelua, joihin osallistui yhteensä 13 kiintiöpakolaista.</p>	<p>Tarinoista löytyi viisi kertomustyyppiä: luottamuskertomukset, taistelukertomukset, vetäytymiskertomukset, riippuvaisuuskertomukset ja liittoutumiskertomukset. Pakolaisten inhimillistä, sosiaalista ja symbolista pääomaa on rakennettava heti maahantulon alkuvaiheessa, muuten joko ennen maahantuloa tai maahantulon jälkeen saavutettu luottamus katoaa.</p>
<p>Vaalavuo, Maria (2016) Toimeentulotukiasiakkaiden terveyspalveluiden käyttö pääkaupunkiseudulla. Janus 24 (3), 230–250.</p>	<p>terveyspalveluiden käyttö, toimeentulotukiasiakkaat</p>	<p>Tarkastella toimeentulotukiasiakkaiden käyttämiä julkisia perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluita sekä lääkkeiden käyttöä.</p>	<p>Rekisteriaineistot. Toimeentulotukiasiakkaiden ja muun väestön lääkärikäynnit perusterveydenhuollossa, erikoissairaanhoidossa sekä erikseen psykiatrisessa sairaanhoidossa, lisäksi Kelan korvaamat yksityiset lääkärikäynnit.</p>	<p>Toimeentulotukiasiakkaat käyttävät julkisia perusterveydenhuollon palveluita keskimäärin enemmän kuin muu väestö. Toimeentulotukiasiakkaat käyttävät erikoissairaanhoidon palveluita noin kaksi kertaa enemmän kuin muu väestö. Toimeentulotukiasiakkaat käyttävät normaalia väestöä enemmän esimerkiksi psykiatrian palveluita.</p>

<p>Vesa, Eila & Orjasniemi, Tarja & Skaffari, Pia (2017) Ikääntyvien päihdeongelmaisten naisten tuen tarpeet ja kotiin jalkautuvan päihdetyön mallin kehittäminen. Gerontologia 31 (1), 23–37.</p>	<p>ikäntyneiden alkoholin käyttö, kotiin jalkautuva päihdetyö</p>	<p>Tarkastella ikääntyvien päihdeongelmaisten naisten elämäntilanteita ja avun tarpeita sekä naisille kehitettyä kotiin jalkautuvan päihdetyön mallia.</p>	<p>Laadullinen, feministiset haastattelut. Viisi ikääntyvää, päihdeongelmaista naista.</p>	<p>Aineiston analyysissä löytyi kolme pääteemaa: kotiin eristäytyminen, avun saamisen vaikeus ja toiveet kotiin vietävästä päihdetyöstä. Haastatellut naiset kokivat juomisestaan häpeää ja heillä ei ollut tarpeeksi tietoa saatavilla olevista palveluista. Kotiin jalkautuvan päihdetyön malli tulisi ottaa käyttöön osana päihdepalveluja.</p>
<p>Vierula, Tarja (2012) Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus 20 (2), 149–167.</p>	<p>asiakirjat, lastensuojelu</p>	<p>Tarkastella asiakasnäkökulmasta, miten ja millaisin seurauksin lastensuojelun asiakkaaksi tulevan henkilön tieto muuttuu henkilöä koskevaksi asiakirjatiedoksi.</p>	<p>Laadullinen. Aineistona on 12 lasten vanhempien teemahaastattelua.</p>	<p>Vanhemmat kuvaavat haastatteluissa suhdettaan asiakirjoihin viidellä erilaisella tavalla, joita ovat käytännöllinen, traumaattinen, toiminnallinen, alistava ja toissijainen. Asiakkaat näkevät itsestään kirjoitetut asiakirjat hyvin eri tavoin. Parhaimmillaan ne tukevat asiakasprosessia, mutta pahimmillaan lisäävät, syventävät ja ylläpitävät vanhempien huostaanottoon liittyviä tuskallisia tunteita ja kokemuksia.</p>
<p>Virokannas, Elina (2017) Rajoitettuja avun saannin kokemuksia ja hallinnan suhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä. Janus 25 (2), 111–126.</p>	<p>kokemukset hyvinvointipalvelujärjestelmästä, huumeita käyttävät naiset</p>	<p>Tarkastella hyvinvointipalvelujärjestelmän toimintaa huumeita käyttävien naisten keskusteluissa.</p>	<p>Tutkimuksen aineisto koostuu 10 nauhoitetusta ja kahdesta muusta tapaamisesta tukiryhmässä. Keskusteluihin osallistui yhteensä 13 naista, joista kerrallaan oli keskustelemassa yhdestä viiteen naista.</p>	<p>Avun saannin kokemukset liittyivät yleisimmin yksittäisten työntekijöiden joustavaan toimintaan. Hyvät palvelukokemukset perustuiivat matalaan kynnykseen ja toimivaan vuorovaikutukseen. Hyvä työntekijä kuunteli ja uskoi naista sekä edisti asioiden hoitamista.</p>

LIITE 2: Tutkimusaineiston artikkelit julkaisuvuoden mukaan

Julkaisuvuosi	Artikkelin tekijä(t), nimi ja julkaisutiedot
2000	Nuorvala, Yrjö & Metso, Leena & Kaukonen, Olavi & Haavisto, Kari (2000) Päihde-ehtoinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa: Vuosien 1995 ja 1999 päihdetapauslaskentojen vertailu. Yhteiskuntapolitiikka, 65 (3), 246–254.
2001	Mönkkönen, Kaarina (2001) Kun kumpikaan ei tiedä: Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. Yhteiskuntapolitiikka, 66 (5), 432–447.
2004	Granfelt, Riitta. (2004). Hetkeksi jaetut maailmat? Kokemuksia vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä. Janus 12 (2), 134–154.
2008	Eronen, Tuija (2008) Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. Janus 16 (1), 19–34.
2009	Turtiainen, Kati (2009) Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Janus 17 (4), 329–345
2011	Kinni, Riitta-Liisa (2011) Jäsenkategorisoinnin analyysi palvelutarpeen määrittelyssä. Janus 19 (1), 20–35.
2012	Vierula, Tarja (2012) Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus 20 (2), 149–167.
2013	Renko, Elina (2013) Puheeksiotto puhetekoina. Asiakkaiden ja ammattilaisten asennoituminen alkoholinkäytön puheeksiottoon sosiaalityössä. Janus 21 (2), 144–161.
2014	Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna (2014) AVAIN-mittarin soveltuvuus toimeentulotuen vaikuttavuuden arvioinnissa: Mittarin testaus Seinäjoen sosiaalivirastossa. Hallinnon tutkimus, 33 (3), 225–242.
2015	Heino, Eveliina (2015) Venäläistäustaisten perheiden peruspalvelukokemukset institutionaalisen luottamuksen näkökulmasta. Janus 23 (4), 351–368.

	<p>Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino (2015) Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. <i>Janus</i> 23 (2), 190–205.</p> <p>Pohjola, Pasi & Pitkänen, Niina & Koivisto, Juha (2015) Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoalueina. <i>Janus</i> 23 (2), 175–189.</p> <p>Rakkolainen, Maria & Koski-Jännes, Anja & Tolonen, Kari & Tuomisto Martti T. (2015) Päihdeasiakkaan taustan ja motivoivan alkuhaastattelun yhteydet hoidon tuloksiin. <i>Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti</i> 52 (2), 102–117.</p>
2016	<p>Renko, Elina (2016) Kuka kontrolloi alkoholinkäyttöä? – laadullinen tutkimus sosiaalityön asiakkaiden ja ammattilaisten asennoitumisesta alkoholinkäytön kontrolliin. <i>Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti</i> 53 (1), 58–70.</p> <p>Vaalavuo, Maria (2016) Toimeentulotukiasiakkaiden terveyspalveluiden käyttö pääkaupunkiseudulla. <i>Janus</i> 24 (3), 230–250.</p>
2017	<p>Vesa, Eila & Orjasniemi, Tarja & Skaffari, Pia (2017) Ikääntyvien päihdeongelmaisten naisten tuen tarpeet ja kotiin jalkautuvan päihdetyön mallin kehittäminen. <i>Gerontologia</i> 31 (1), 23–37.</p> <p>Virokannas, Elina (2017) Rajoitettuja avun saannin kokemuksia ja hallinnan suhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä. <i>Janus</i> 25 (2), 111–126.</p>

Liite 3. Teemojen muodostaminen

Artikkelin tekijä ja vuosi	Artikkelin aihe	Mihin isompaan kokonaisuuteen tutkittu aihe liittyy?	Artikkeleiden tuloksista muodostetut koodit	Koodeista muodostetut teemat	Alateemat
Eronen (2008)	dokumentointi, lastensuojelu	tiedon rakentuminen, asiakirjakäytännöt	lastenkodin dokumentointikäytännöt, asiakasnäkökulma, tulkinnallisuus, tiedon välittäminen	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	asiakasnäkökulma
Granfelt (2004)	kokemukset vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä	marginaalissa elävien kokemukset ja niiden merkitys	toiseus, kasvokkainen vuorovaikutus, integroivat toimintamallit, erilaiset tulkinnat ja näkökulmat, eettinen sensitiivisyys	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	kuunteleminen, dialogisuus
Heino (2015)	institutionaalisen luottamuksen rakentuminen, peruspalvelukokemukset	kokemukset palveluista ja työntekijän taidoista, kokemusasiantuntijuus	palveluiden saavutettavuus, palveluiden kohdentaminen, palveluiden kehittäminen	palvelujärjestelmän tutkimus	palvelujärjestelmän asiakaslähtöinen kehittäminen, palveluiden vaikuttavuus, palveluiden saavutettavuus
Kinni (2011)	palvelutarpeen määrittely, jäsenkategorisointi, sairaalan sosiaalityö	hierarkkisten instituutioiden tutkimus, kategorisointi, päätöksenteko	palvelutarpeen määrittely, jäsenkategorisointi, kategorisointivalta	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	jaettu asiantuntijuus, erilaiset näkökulmat
Kivipelto & Blomgren (2014)	vaikuttavuuden mittarin soveltuvuus	toimeentulotuen vaikuttavuus	toimeentulotukipalveluiden vaikuttavuus, palveluiden välinen työnjako	palvelujärjestelmän tutkimus	palvelujärjestelmän kehittäminen, palveluiden vaikuttavuus, palveluiden käyttäjien tuntemus

Mönkkönen (2001)	asiakastyön suhteet	vuorovaikutus	sosiaalisen vuorovaikutuksen tasot, asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys, vuorovaikutussuhteen luottamuksellisuus, vastavuoroisuus, yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	dialogisuus, luottamus
Nuorvala (2000)	päihde-ehtoinen asiointi, päihdetapauslaskentojen vertailu	päihdepalvelut ja päihdeasiakkaat	palvelujärjestelmä, asiakkaat palveluissa, palveluiden välinen työnjako	palvelujärjestelmän tutkimus	palvelujärjestelmän asiakaslähtöinen kehittäminen, palveluiden käyttäjien tuntemus
Palsanen & Kääriäinen (2015)	yhteistoiminnallisuus, yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset, sosiaalityön kehittäminen ja menetelmät	käytännöt, palveluiden kehittäminen	yhteisen toiminnan merkitykset, vuorovaikutus yhteisessä toiminnassa, tasavertainen osallistuminen ja kohtaaminen, tasa-arvoinen ja jaettu asiantuntijuus	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	moninäkökulmaisuus, dialogisuus, luottamus
Pohjola ym. (2015)	sosiaalityön tietokäytännöt	vuorovaikutteinen tiedon rakentuminen	tietokäytäntöjen rakentuminen, vaihtoalueet, asiantuntijuuden kokemukset, tasavertainen vuorovaikutus, ammattikeskeinen ja vuorovaikutteinen asiantuntijuus	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	dialogisuus, tasavertaisuus, näkökulmat
Rakkolainen ym. (2015)	päihdeasiakkaan taustan ja motivoivan alkuhaastattelun yhteydet hoidon tuloksiin	tuloksellisuus, vaikuttavuus	asiakkaat palveluissa, palveluiden vaikuttavuus	palvelujärjestelmän tutkimus	palveluiden tuloksellisuus

Renko (2016)	asennoituminen alkoholinkäytön kontrolliin	alkoholinkäytön kontrollointi	asiakaslähtöinen toimijuus, päätöksenteko- ja toimintavalta, sosiaalinen suhde, tiedottaminen, vastuuttaminen	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	erilaiset näkökulmat
Renko (2013)	asennoituminen alkoholinkäytön puheeksiottoon	alkoholinkäytön puheeksiotto puhetekona	puheeksiottokäytännöt, vuorovaikutus, erilaiset näkökulmat	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	erilaiset näkökulmat
Turtiainen (2009)	luottamuksen rakentuminen viranomaisia kohtaan	luottamuksen rakentuminen, toimijuus, suhteet	luottamuskertomukset, vastavuoroiset suhteet, luottamuksen rakentuminen, taustojen huomioiminen	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	luottamus
Vaalavuo (2016)	toimeentulotukiasiakkaiden terveydenhuollon palveluiden käyttö	palvelut	toimeentulotukiasiakkaiden terveyspalveluiden käyttö, vaikuttavuus, palveluiden välinen työnjako	palvelujärjestelmän tutkimus	palvelujärjestelmän kehittäminen, palveluiden käyttäjien tuntemus
Vesa ym. (2017)	ikäntyneiden alkoholin käyttö ja kotiin jalkautuva päihdetyö	päihdepalvelut	palvelujen kehittäminen, palveluiden saavutettavuus	palvelujärjestelmän tutkimus	palvelujärjestelmän kehittäminen, palveluiden saavutettavuus
Vierula (2012)	asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet	asiakirjakäytännöt, asiakirjojen merkitykset ja seuraukset	asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhdetyypit, dokumentointi, tunteet, vallankäyttö, vuorovaikutus, osallisuus	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	asiakasnäkökulma, erilaiset näkökulmat
Virokannas (2017)	huumeita käyttävien naisten kokemukset hyvinvointipalvelujärjestelmästä	kokemukset, palvelujärjestelmä	autetuksi tulemisen kokemus inhimilliseen vuorovaikutukseen perustuvana, toiminta- ja hoitokäytännöt, hallinnan suhteet	sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimus	asiakasnäkökulma