

KUKA SUUNNITTELEE, MITÄ JA KENELLE?

Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelusuunnitelmilleen antamia merkityksiä

MARIA MARTTI
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
huhtikuu 2013

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

MARTTI, MARIA: Kuka suunnittelee, mitä ja kenelle? Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelusuunnitelmilleen antamia merkityksiä.

Pro gradu -tutkielma, 84 s., 4 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Arja Jokinen

Huhtikuu 2013

Tutkielmani aiheena ovat aikuissosiaalityön asiakkaille laadittavat palvelusuunnitelmat. Tutkielmani aineisto koostuu aikuissosiaalityön asiakkaiden haastatteluista ja tutkimuskysymyksenäni ovat ne merkitykset, joita asiakkaat palvelusuunnitelmilleen ja niiden tekotilanteille antavat ja sitä kautta myös kysymys asiakkaan äänen kuulumisesta palvelusuunnitelmissa.

Tutkimustani taustoittavat näkemykset sosiaalityön asiakaslähtöisyydestä. Omassa tutkimuksessani sitoudun asiakkaan äänen käsitteeseen. Koen, että se paikantuu olennaisemmin työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, kun taas asiakaslähtöisyydellä ymmärrän tarkoitettavan ennemminkin palvelujärjestelmän ominaisuuksia. Toinen sosiaalityön tutkimuksen kenttä, jolla taustoitan omaa tutkimustani, on sosiaalityön dokumentoinnista tehty tutkimus.

Tutkimukseni on laadullista tutkimusta ja analyysimenetelmänäni käytän diskurssianalyysiä. Aineistostani esiin nousevat keskeisimmät merkityssysteemit nimesin yhteistyön diskurssiksi, viranomaislähtöiseksi diskurssiksi ja omien tavoitteiden diskurssiksi. Yhteistyön diskurssissa haastateltavat kuvasivat palvelusuunnitelman tekemistä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyönä, jossa molemmilla on oma roolinsa. Itse palvelusuunnitelma ymmärrettiin tässä diskurssissa muun muassa luonnollisena osana suunnitelmallista prosessia, konkreettisena lupauksena palveluista ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisenä sopimuksena. Yhteistyön diskurssia tuotettiin myös erontekojen kautta tuomalla esiin työhallinnon suunnitelmia järjestelmälähtöisinä suunnitelmina ja ”tuputtamisena”. Viranomaislähtöisessä diskurssissa palvelusuunnitelma ymmärrettiin työntekijän ja hänen edustamansa järjestelmän tarpeista lähtöisin tehtynä asiakirjana. Haastateltavat merkityksellistivät palvelusuunnitelmaa myös tilanekartoituksena, joka paikallistui toisaalta viranomaislähtöiseen, toisaalta omien tavoitteiden diskurssiin. Omien tavoitteiden diskurssissa asiakkaat määrittivät sitä rajaa, missä määrin heidän henkilökohtaiset suunnitelmansa kuuluvat sosiaalihuollon tietoon ja asiakirjoihin.

Avainsanat: aikuissosiaalityö, asiakaslähtöisyys, asiakkaan ääni, dokumentointi, palvelusuunnitelma, diskurssianalyysi

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

MARTTI, MARIA: Who plans, what and for whom? The meanings given to the service plans by the clients of adult social work.

Master's Thesis, 84 pages, 4 appendix pages

Social Work

Supervisor: Arja Jokinen

April 2013

The object of this thesis is the service plans made for clients of adult social work. It is based on interviews with the social work clients and my study question is to examine the meanings the clients give to their service plans and to the situations they were made in. I also examine the question of how the client's voice is heard in the service plans.

I connect my results to the discussion on the client-oriented approach in social work. I understand client orientation to be a feature of the service system while the concept of client's voice is rather describing the interaction between the social worker and the client. I also discuss my findings in the context of the debate on the social work documentation and its functions and meanings in social work.

I carried out the analysis of the data using the discourse analytic method. My main conclusion is that the clients I interviewed give meanings to their service plans in three discourses. I named them the discourse of collaboration, the authority-oriented discourse and the discourse of the client's own goals. In the discourse of collaboration the interviewees gave the making of the service plan a meaning as collaboration between social worker and the client, where both of them have their own role. The service plan also got meanings e.g. as a natural part of the client process or as an agreement between the social worker and the client. In the authority-oriented discourse the service plan was understood as something that is determined by the needs of the worker and the authority they represent. The discourse of the client's own goals defined the boundaries between targets and plans they prefer to keep private on one side and aspects they wish to be included in the social work documents on the other side.

Key words: social work for adults, client orientation, client's voice, documentation, service plan, discourse analysis

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Aikuissosiaalityö	4
2.1 Aikuissosiaalityön sisällöt.....	4
2.2 Sosiaalipalvelut tilaaja-tuottajamallissa.....	8
3. Asiakas	12
3.1 Sosiaalityön asiakkuus	12
3.2 Asiakaslähtöisyys	14
3.3 Asiakaslähtöisyydestä asiakkaan ääneen	17
4. Sosiaalityön dokumentointi	21
4.1 Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä	21
4.2 Palvelusuunnitelmat aikuissosiaalityön työvälineenä.....	23
4.3 Osallistavan dokumentoinnin mahdollisuus?	27
5. Tutkimuksen toteuttaminen.....	29
5.1 Teoreettinen viitekehys	29
5.1.1 Asiakkuustutkimus.....	29
5.1.2 Sosiaalityön käytäntötutkimus	30
5.1.3 Sosiaalinen konstruktionismi.....	31
5.2 Tutkimustehtävä ja suhde aiempaan tutkimukseen.....	33
5.3 Aineistonkeruu	35
5.4 Eettiset kysymykset	38
5.5 Diskurssianalyysi analyysimenetelmänä	39
6. Asiakas äänessä.....	45
6.1 Yhteistyön diskurssi.....	46
6.1.1 Luonnollinen osa suunnitelmallista prosessia.....	48

6.1.2 Konkreettinen lupaus palveluista.....	50
6.1.3 Palvelusuunnitelma sopimuksena	52
6.1.4 Eronteot ”tuputtamiseen”	54
6.2 Viranomaislähtöinen diskurssi	57
6.2.1 Palvelusuunnitelma sosiaalityön dokumentointina.....	58
6.2.2 Tilannekartoitus – diskurssien vuoropuhelua	60
6.3 Omien tavoitteiden diskurssi.....	63
6.3.1 Yksityiset suunnitelmat ja tavoitteet	66
6.3.2 Oma elämä paperilla	68
7. Yhteenvetoa, kehittämisajatuksia ja tutkimuksen arviointia.....	71
Lähteet.....	78
Liitteet	85

1. Johdanto

Tutkimusaiheenani ovat aikuissosiaalityön asiakkaille laadittavat asiakassuunnitelmat. Aihevalintaani suuntasi kiinnostus teksteihin ja niiden tutkimiseen, tässä tapauksessa siis sosiaalityön käytännöissä tuotettaviin asiakasdokumentteihin. Myös asiakasnäkökulma, asiakaslähtöisyys ja asiakkaan asema sosiaalityössä ovat mielestäni mielenkiintoisia ja tärkeitä näkökulmia sosiaalityön käytäntöihin. Siten päädyinkin tutkimaan asiakassuunnitelmia nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta.

Suomen kuntaliiton kunnat.net-sivuston sosiaalityön määritelmän mukaan

[s]osiaalityö on suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakastyötä, jota tukee asiakkaan kanssa laadittu asiakassuunnitelma.¹

Asiakassuunnitelma on lakisääteisesti laadittava, ellei kyse ole tilapäisestä neuvonnasta tai ellei se muuten ole ilmeisen tarpeetonta. Laki määrittelee myös, että suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 7 §.)

Tampereen Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla asiakassuunnitelmia nimitetään palvelusuunnitelmiksi. *Palvelusuunnitelma* laaditaan yleensä asiakkuuden alkupuolella jokaiselle asiakkaalle, ellei asiakas ole erityisen huonossa kunnossa tai lähinnä huolenpidollisen työn tarpeessa, tai asiakkuus lyhytaikaista, palveluohjaus- tai kriisityötyyppistä. Palvelusuunnitelma pyritään tarkistamaan puolivuositain. Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman lisäksi palvelusuunnitelmia tehdään uusia asiakkaita vastaanottavalla Sosiaaliasema Sarviksella, jossa suunnitelmia kirjoitetaan lähinnä nuorille, tulottomille asiakkaille, jotka ohjautuvat aikuissosiaalityöhön suunnitelmallisen sosiaalityön piiriin. Palvelusuunnitelmat asemituvat asiakaslähtöisen ja organisaatiolähtöisen sosiaalityön ristipaineeseen. Asiakaslähtöisesti ajatellen suunnitelman tarkoitus on edistää asiakkaan elämäntilannetta ja toimia suunnitelmallisen työn tukena yksilöllisissä tilanteissa. Palvelusuunnitelmien tekoon patistaa kuitenkin myös organisaatio, sillä ne ovat Tampereen kaupungin tilaaja-tuottajamallissa aikuissosiaalityöltä tilattavia tuotteita. Sosiaalityöntekijän yksilökohtainen harkinta asettuu siis kyseenalaiseksi, kun

¹ <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/Sivut/default.aspx>. Haettu 30.3.2013.

tuotteita on joka tapauksessa tuotettava tietty määrä. Palvelusuunnitelman asemaa aikuissosiaalityön tuotteena pohdin lisää luvussa 2.2.

Aikuissosiaalityön sosiaaliasema on yhtenä osatoteuttajana *Tampere praksis -hankkeessa*, ja aiheeni valikoitui aseman sosiaalityön opiskelijoille ehdottamista mahdollisista tutkielmanaiheista. Tampere praksis on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke, jossa on mukana Tampereen kaupunki, Tampereen yliopiston Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelma sekä Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos. Hanke kestää syyskuusta 2011 vuoden 2013 loppuun, jonka jälkeen praksis-toiminnan on tarkoitus jatkua perustoimintana. Tavoitteena on sekä edistää sosiaalialan käytäntötutkimusta ja lisätä opetuksen työelämälähtöisyyttä että pitää esillä kehittämisenäkökulmaa sosiaalialan töissä ja vahvistaa henkilöstön osaamista. Praksiksen yksi toimintamalli ovat praksistiimit. Aikuissosiaalityön asemalla toimii yksi praksistiimi, joka koostuu sosiaalityöntekijöistä, sosiaaliohjaajista sekä yhteistyötahojen edustajista ja opiskelijoista. Tiimiä koordinoi kehittäjäsosiaalityöntekijä, jonka työajasta osa on irrotettu hankkeeseen. (Aalto-Siira & Janhunen 2011, 3–5, 42–43.) Osallistuin myös itse tutkielmantekoaikani praksistiimiin sekä olin tiiviisti yhteydessä kehittäjäsosiaalityöntekijään. Lisäksi suoritin myös sosiaalityön opintoihini kuuluvan syventävien opintojen harjoittelujakson aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla ja keräsin tutkielmani aineistoni harjoittelun aikana.

Tutkimustani motivoi siis myös kiinnostus osallistua hankkeeseen, jossa tukea tutkielmanteolle voi saada käytännön työntekijöiltä ja jossa motivaation lähteenä toimii myös tutkimuksen toivottava hyödynnettävyys sosiaaliaseman työssä. Osaltaan palvelusuunnitelmien tutkimiseen tuo lisäksi kiinnostusta myös se, että tulevaisuudessa niiden osaa sosiaalityön asiakasprosessissa tullaan ehkä vahvistamaan. Suunnitteilla olevan uuden sosiaalihuoltolain yksi keskeisin ajatus on asiakaslähtöisyyden lisääminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän ehdotuksen mukaan asiakassuunnitelman merkitystä osana asiakkaan tuen tarpeen selvittämistä, palvelujen suunnittelua ja niiden myöntämistä tultaisiin vahvistamaan. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 92.)

Tässä tutkielmassa aloitan paneutumisen aiheeseeni määrittelemällä luvussa kaksi sen toimintaympäristön, johon tutkimukseni aihe liittyy. Erittelen lyhyesti aikuissosiaalityön

sisältöjä, käytäntöjä ja merkityksiä sekä sosiaalipalveluiden asemaa tilaaja-tuottajamallissa. Luvussa kolme keskityn sosiaalityön asiakkuuteen, ja tuon esiin erilaisia tapoja suhtautua asiakkaaseen ja asiakkuuteen. Luvussa pohdin myös laajasti erilaisia käsityksiä asiakaslähtöisyydestä, ja laajennan näkemystäni siitä asiakkaan ääneen sekä uuteen asiantuntijuuteen ja dialogiin. Luvussa neljän paneudun dokumentoinnin merkitykseen sosiaalityössä ja erityisesti palvelusuunnitelmiin aikuissosiaalityön työvälineenä. Pohdin myös muutamiin tutkimuksiin tukeutuen, mitä osallistava dokumentointi voisi olla. Luku viisi keskittyy tutkielman toteuttamiseen ja teoreettisen viitekehyksen, tutkimustehtävän ja aineistonkeruun kysymyksiin. Luvun kuusi alaluvut sisältävät aineistoni analyysin. Lopuksi esittelen yhteenvetoa analyysistäni, joitakin mahdollisia kehittämissuhteita sekä arvioin lyhyesti itse tutkimustani. Lähdeluettelon jälkeen tutkielman lopussa on liitteinä haastattelupyyntöni, suostumus tutkimukseen osallistumisesta, haastattelukysymykset sekä Tampereella käytettävän palvelusuunnitelman runko.

2. Aikuissosiaalityö

2.1 Aikuissosiaalityön sisällöt

Tampereen kaupungin internetsivuilla aikuissosiaalityöstä kerrotaan seuraavaa:

Aikuissosiaalityön asiakkaita ovat yksin asuvat ja lapsettomat pariskunnat. Aikuissosiaalityö on heidän kanssaan tehtävää kuntouttavaa ja suunnitelmallista sosiaalityötä erilaisissa elämäntilanteissa, kuten työttömyys, asunnottomuus, parisuhdeväkivalta ja päihdeongelmat.

Aikuissosiaalityöntekijöiden puoleen voi kääntyä myös, kun tarvitset sosiaaliturvaan ja palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa.²

Internetsivujen määrittely on melko lyhyt, mutta se noudattelee samaa tapaa määrittellä aikuissosiaalityö kuin Kirsi Juhilan (2008, 17) tarkastelemat muidenkin kuntien internetsivut. Juhilan mukaan määrittelyssä on usein läsnä ongelmat, tavoite ja välineet, joista ammatillisen sosiaalityön ajatellaan rakentuvan. Yksilö- ja perhelähtöisen, suunnitelmallisen ja tavoitteellisen sosiaalityön malli on Juhilan mukaan tuttu jo sosiaalityön yksilölähtöisen, case work -perinteen kehittäjän Mary Richmondin kirjoituksista. Aikuissosiaalityö määritellään siis usein yksilölähtöisenä, ei yhteisöllisenä tai rakenteellisenä työnä. Myös Tampereen määritelmässä esiin tuleva kuntouttaminen on aikuissosiaalityössä viime vuosina keskeiseksi noussut menetelmä (ks. Juhila 2008, 22). Kuntouttavalla sosiaalityöllä tarkoitetaan työorientaatiota, joka on monimuotoista muutostyötä, joka tähtää asiakkaan omaehtoisen selviytymisen edellytysten luomiseen, palauttamiseen ja ylläpitämiseen. Muun muassa voimaantumisen, valtaistumisen ja elämänhallinnan parantaminen ovat kuntouttavan sosiaalityön keskeisiä periaatteita. (Liukko 2006, 111–114.) Lisäksi Tampereen internetsivuilla määritelty aikuissosiaalityöntekijöiden tehtävä neuvojina ja ohjaajina viittaa palveluohjaukseen aikuissosiaalityön työorientaationa, jolla on merkittävä osa aikuissosiaalityön käytännöissä (ks. Raunio 2009, 174–175).

Tampereen kaupungin internetsivujen aikuissosiaalityön määritelmä noudattelee samankaltaista ymmärrystä siitä, mikä on keskeistä aikuissosiaalityössä, kuin tuore aikuissosiaalityön valtakunnallinen kartoitus (Blomgren & Kivipelto 2012). Tutkimuksessa kartoitettiin ympäri Suomea aikuissosiaalityön parissa työskenteleville työntekijöille suunnatun kyselyn avulla, mitä aikuissosiaalityö on tällä hetkellä. Siinä kartoitettiin tilastollisesti muun muassa

² <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/sosiaalityo.html>. Haettu 22.4.2013.

aikuissosiaalityön asiakaskuntaa, sisältöjä ja menetelmiä. Kartoituksen mukaan aikuissosiaalityön merkittävimmät asiakasryhmät ovat päihteidenkäyttäjät, työttömät, alle 25-vuotiaat nuoret, maahanmuuttajat sekä taloudellisissa vaikeuksissa olevat asiakkaat (Blomgren & Kivipelto 2012, 32). Tärkeimpinä aikuissosiaalityön kohteena olevina asioina ja ilmiöinä nähtiin asiakkaan elämänhallinta, toimeentulo, työn saanti/ työttömyys, päihteet/ riippuvuus ja asuminen/ asunnottomuus (mt. 36). Käytetyimpinä menetelminä mainittiin asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen, suunnitelmien ja päätösten tekeminen, asiakkaan kannustaminen ja voimavarojen etsiminen sekä palveluohjaus ja etuuksista tiedottaminen (mt. 38). Nämä kaikki ovat asioita, joita myös Tampereen Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman työntekijät varmasti nostaisivat esiin. Kartoituksen tulokset tuovat myös esiin, että toimeentulotukea ei voida vieläkään sivuuttaa aikuissosiaalityöstä puhuttaessa (mt. 52). Tampereella varsinainen toimeentulotuen kirjallinen käsittely tapahtuu erillisessä toimeentulotuen yksikössä. Vaikka toimeentulotukea ja taloudellisia ongelmia ei ole nostettu lainkaan internetsivujen määritelmään, ovat ne väistämättä tavalla tai toisella osa myös Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman työtä, niin monien asiakkaiden elämää taloudelliset ongelmat raamittavat.

Oma tutkimukseni kiinnittyy ennen kaikkea siihen, mitä on suunnitelmallinen sosiaalityö aikuisten parissa. Suunnitelmien tekemiseen velvoittaa jo sosiaalilainsäädäntö, ja lisäksi kuten Kirsi Juhila (2008, 24) toteaa, ”usko [...] asiakkaan kanssa tehtäviin suunnitelmiin on viime vuosina lisääntynyt sekä sosiaali- että terveydenhuollossa”. Suunnitelmallisuuden ja kuntouttamisen voi katsoa työssä kietoutuvan toisiinsa, sillä muutokseen tähtäävän kuntoutuksen on toki oltava ainakin jollakin asteella suunnitelmallista, jotta kohti muutosta voidaan edetä. Myös mainitussa aikuissosiaalityön kartoituksessa suunnitelmallinen työ nostetaan yhdeksi tärkeimmistä työmenetelmistä, tosin päätösten tekemiseen rinnastaen. Asiakkaan kannustamisena ja voimavarojen etsimisenä mainittu menetelmä kuitenkin myös kietoutuu suunnitelmallisuuteen ja yhteisten suunnitelmien teon mahdollisuuteen. (Blomgren & Kivipelto 2012, 38.)

Kunnallisen aikuissosiaalityön lisäksi aikuisten parissa tehdään sosiaalityötä myös julkisissa erityispalveluissa, sosiaalisissa järjestöissä ja diakoniatyössä (Jokinen & Juhila 2008, 7–8). Kirsi Juhila (2008, 73–74) ilmaisee huolensa kunnallisen aikuissosiaalityön riittämättömyydestä ja valikoivuudesta. Järjestöt ja kirkko paikkaavat julkisen palvelujärjestelmän aukkoja tarjoamalla

viimesijaista apua ja tukea kaikkein huono-osaisimmille, jotka eivät saa tai hae palveluja muualta. Juhilan (2008, 74) mukaan kolmannen sektorin auttamistyötä toki tarvitaan, mutta huolenpidolliselle työlle ja erilaisille asiakasryhmille pitäisi olla tilaa myös kunnallisessa sosiaalityössä. Outi Välimaa (2008, 176–177) muistuttaa, että asiakkaan omien voimavarojen vahvistamisen – siis edellä mainitun kuntouttavan työorientaation – lisäksi sosiaalityön etiikka edellyttää toisinaan suoranaista huolenpitoa ja hoivaa.

Tampereella aikuissosiaalityö on vuodesta 2010 toiminut Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla, jonka sisällä työntekijät on jaettu aluetiimeihin. Aikuissosiaalityön lisäksi uusia aikuissosiaalityön asiakkaita palvelee Sosiaaliasema Sarvis. Toimeentulotuen käsittelevät erillisen toimeentulotuen yksikön etuuskäsittelijät. Hallinnollisesti aikuissosiaalityö ja toimeentuloturva kuuluvat aikuisten sosiaalipalveluihin, joihin kuuluvat lisäksi kehitysvammaisten avopalvelut, sovittelutoiminta, talous- ja velkaneuvonta, maahanmuuttajapalvelut sekä Oriveden aikuisten sosiaalipalvelut. (Liimatainen & Perkiö 2011, 3; Avopalvelujen organisaatio 2013.) Ennen vuosien 2009–2010 laajaa organisaatiomuutosta aikuissosiaalityö ei ollut omana yksikkönään, vaan sosiaalityö oli organisoitu aluesosiaaliasemille, joissa kaikki sosiaalityön palvelut olivat hallinnollisesti yhtenä yksikkönä. Osalla alueellisista asemista aikuissosiaalityötä pystyttiin tekemään hyvin vähän, ja siksi muutos omaksi aikuissosiaalityön asemakseen koettiin Pii Walleniuksen organisaatiomuutosta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tutkineessa pro gradu -tutkielmassa hyvin positiiviseksi. Sen katsottiin antavan mahdollisuuden aikuissosiaalityön tekemiseen, kehittämiseen ja arvonnousuun. Wallenius onkin otsikoinut työnsä: *Olemme viimeinkin saaneet Tampereelle aikuissosiaalityön*. (Wallenius 2012, 25, 35–36.)

Tampereella aikuissosiaalityön asiakaskunnan rajauksessa on kuitenkin huomattavaa, että asiakkaaksi pääsevät vain lapsettomat aikuiset. Lapsiperheiden kanssa tehtävä aikuissosiaalityö kuuluu lapsiperheiden sosiaaliasemille, mutta käytännössä ilman varsinaisia lastensuojelullisia ongelmia lapsiperheiden aikuiset jäävät niukkojen resurssien vuoksi vaille tukea. Lapsiperheiden aikuiset jäävät siis edelleen väliinpuotoajiksi Tampereen palveluverkostossa. Ennaltaehkäisevän työn näkökulmasta tämä olisi selkeä kehittämiskohde. Aikuiset, joiden lapset on huostaan otettu tai jo muuttaneet pois kotoa, pääsevät jälleen aikuissosiaalityön asiakkuuteen. Tarkoituksenmukaisempaa kuitenkin olisi, että joku pystyisi työskentelemään suunnitelmallisesti

myös lapsiperheen aikuisen kanssa, jonka ongelmat ilmenevät muilla kuin lasten hoivaan ja huolenpitoon liittyvillä elämänalueilla.

Aikuissosiaalityö on valtakunnallisestikin ollut 2000-luvulla erityinen keskustelun ja kehittämisen kohde. Tämä juontaa juurensa kunnallisten sosiaalipalvelujen organisoimisesta entistä enemmän niin sanotun elämänkaarimallin mukaan, jossa aikuissosiaalityö on viime vuosina vakiintunut yleiseen käyttöön lapsuuden, nuoruuden, aikuisuuden ja vanhuuden palveluiden eriydyttyä kunnallisessa sosiaalityössä. (Jokinen & Juhila 2008, 7; Juhila 2008, 15.) Myös Tampereella aikuissosiaalityötä on kehitetty monissa eri hankkeissa. Viimeisimpiä on ollut muun muassa vuosina 2007–2009 Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishanke Akseli, jossa kehittämiskohteina olivat aikuissosiaalityön sisällöt, toimintatavat ja menetelmät. Hankkeen tavoitteena oli muun muassa selkiyttää aikuissosiaalityön käsitettä. Sen puitteissa myös muun muassa luotiin kuvaukset sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja etuuskäsittelijän rooleista aikuissosiaalityössä sekä erilaisia työvälineitä, kuten mallipohja asiakas- tai palvelusuunnitelmille. (Europaeus & Koivisto 2009, 5, 13–14.) Tällä hetkellä on Tampere Praksiksen lisäksi käynnissä Väli-Suomen KASTE-hanke, SOS-hanke (=syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin), jonka yksi osahanke toteutetaan Tampereella vuosina 2011–2013. Hankkeen kolme kehittämisteemaa ovat aktivoitava ja kuntouttava sosiaalityö, palveluprosessit ja yhteistyörakenteet sekä sosiaalityön ammatti- ja tehtävarakenne.³

Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja (2013) sanoi Aikuissosiaalityön päivillä tammikuussa 2013 pitämässään esityksessä, että aikuissosiaalityö näyttäytyy liian usein lainsäädännön toteuttamisena ja sosiaalityön sisältöä haetaan lainsäädännöstä ja sitä kautta käytännöistä on muodostunut hyvin järjestelmäkakeskeisiä. Erilaiset kehittämishankkeet antavat mahdollisuuden pohtia ja kehittää työn varsinaisia, asiakaslähtöisiä sisältöjä. Kananojankin esitelmän painokas viesti on, että jokaisen sosiaalityöntekijän tulisi enemmän tutkia oman työnsä vaikuttavuutta asiakkaiden tilanteisiin. Oma tutkimuksenikin asemoituu tähän organisaatiolähtöisyyden ja asiakaslähtöisyyden ristipaineeseen. Tutkimukseni tavoitteena on toimia mahdollisena taustatukena Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman palvelusuunnitelmien asiakaslähtöiselle kehittämiselle, jotta ne voisivat toimia työkaluna, jolla voitaisiin lisätä työn vaikuttavuutta asiakkaalle.

³ www.sos-hanke.fi. Haettu 22.4.2013.

2.2 Sosiaalipalvelut tilaaja-tuottajamallissa

Seuraavaksi paneudun lyhyesti tilaaja-tuottajamalliin tapana organisoida julkisten palvelujen tuotanto. Tutkimukseni kannalta lyhyt esittely tilaaja-tuottajamallista ja sen sosiaalipalveluihinkin tuomasta tuotteistamisesta on tarpeen, sillä tutkimuskohteenani olevat palvelusuunnitelmat ovat ne tuotteet, joita tilaajalautakunta aikuissosiaalityöltä tilaa.

Kunnan organisaation muuttaminen tilaaja-tuottajamallin liittyä uuteen julkisjohtamiseen, New Public Managementiin (NPM), jonka perusta on uusliberalistisissa taloustieteen ja politiikan opeissa. Hyvinvointijärjestelmät ovat sen myötä siirtyneet kilpailun tuottamaan tehokkuuteen uskoviin markkinaehtoisiin käytäntöihin. (Harris 2005, 154–156). NPM lupaa retoriikassaan byrokraattisten ja standardisoitujen palvelujen siirtymistä kohti eriytyneempiä, joustavampia ja käyttäjäystävällisempiä markkinoita. Yleisesti kuitenkin koetaan, että NPM:n mukaiset reformit tarkoittavat sosiaalihuollon supistuksia. (Vabø 2005, 172–173.) Julkisten palveluiden osalta aiempaa hyvinvointivaltion sosiaalipolitiikkaa puretaan ja siirretään systemaattisesti yksityiselle sektorille. Suomelle tässä siirtymässä mallimaana toimii ennen kaikkea Englanti. (Koskiaho 2008, 15.)

Tilaaja-tuottajamalli on tapa organisoida kunnan toiminta, joka poikkeaa perinteisestä hierarkkisesta tavasta järjestää kunnan palvelut omana tuotantona ja tuo toimintaan markkinatalouden piirteitä. Tilaaja-tuottajamallissa sovelletaan resurssi- tai käskyohjauksen sijaan osapuolien välisillä sopimuksilla tapahtuvaa ohjausta. Sopimusten kohteina ovat tuotteet, joita tuottaja tuottaa palveluiden käyttäjille. (Kallio ym. 2006, 22–23). Kallio ym. (2006, 23) tuovat esiin, että vaikka tilaaja-tuottajamallin perusidea on yksinkertainen, siihen liittyy kunnissa sovellettaessa monia kysymyksiä alkaen siitä, ketkä ovat tuottajia, ketkä tilaajia ja mitkä tuotteita.

Jotta palveluja voidaan tilata ja tuottaa, ne on siis tuotteistettava. Tilattavat tuotteet voivat olla joko yksittäisiä tuotteita tai palveluketjuja ja palveluprosesseja. Kunnalliset palvelut ovat tuotteistettavissa hyvin eri tavoin ja joitain palveluita voi olla jopa mahdoton tuotteistaa. (Kallio ym. 2006, 34.) Palveluiden tuotteistamista on Tampereella erityisesti korostettu ja tuotekehityksen ajatellaan olevan jatkuvaa tilaajan ja tuottajan välistä yhteistä toimintaa (Stenvall & Airaksinen 2009, 23). Kallio ym. (2006, 35–36) korostavat kuitenkin, että perimmäisenä

tarkoituksena ei ole ostaa tuotteita, vaan tuotteilla aikaansaatavia vaikutuksia. He tuovat esiin, että tuotteistamisessa voi olla vaarana, että tarjouspyynnöissä ja valinnoissa tuotteet korostuvat ja vaikuttavuus jää toissijaiseksi, muun muassa siksi, että sen mittaaminen on usein ongelmallista.

Tampereella aikuissosiaalityön tuoteryhmässä tuotteet, joita terveyttä ja toimintakykyä edistävien palvelujen lautakunta tilaa, ovat suunnitelmallinen sosiaalityö ja sen yksikkö palvelusuunnitelma sekä sosiaaliohjaus, jonka yksikkönä käytetään yhtä käyntiä (Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen, sosiaalisen tuen palvelujen palvelusopimus, 10). Lisäksi tuotteiksi on vuonna 2013 vuoteen 2012 verrattuna lisätty myös aikalaispalvelu, ohjaus- ja neuvontapalvelu, tuetun asumisen ja päihdehuollon palvelut sekä sosiaalinen kuntoutus, mutta näille ei ole määritelty mitattavaa yksikköä, vaan kokonaishinta. Tilattavien palvelusuunnitelmien määrä sen sijaan on lisääntynyt vuodesta 2012 vuoteen 2013 1800:sta 2500:aan. Esimerkiksi Hämeenlinnan aikuissosiaalityössä tuotteiksi on määritelty yksittäisen määrällisesti mitattavan tuotteen sijaan pelkästään palveluprosesseja, joita ovat palveluohjaus, elämänhallintaa tukeva työ, ehkäisevä työ ja kriisityö (Tilaja-tuottaja-palvelusopimus, 6). Näiden voi katsoa tavoittavan jotakin enemmän sosiaalityön tehtävästä ja luonteesta kuin palvelusuunnitelman, joka on kuitenkin vain yksi työväline esimerkiksi asiakkaan elämänhallintaa tukevassa työssä. Aikuissosiaalityön palvelujen tuotteistaminen tällä tavoin prosessimaisesti mahdollistaa myös asiakaskohtaisen työskentelyn sosiaalityön lähtökohdista riippumatta siitä, mitä tilaaja tilaa. Palvelusuunnitelmia tilattaessa organisaatiolähtöisyys ajaa asiakaslähtöisyyden edelle, kun suunnitelmia on tehtävä tilattu määrä riippumatta siitä, miten ne hyödyttävät kutakin asiakasta. Suunnitelman tekeminen, koska se on tilattu tuote, tuo tilaaja-tuottajamallin ja sen tehokkuusvaatimukset ja niiden todistelun myös tuottajapuolen kieleen (ks. Saario & Raitakari 2010).

Tilaja-tuottajamalliin siirtymisellä tavoitellaan kunnissa tehokkuutta ja sekä kunnan oman palvelutuotannon uudistamista että yksityisen palvelutuotannon lisäämistä. Tampereella tavoitteita ovat olleet poliittisen ohjausjärjestelmän uudistaminen, palvelutuotteen laadun ja hinnan näkyväksi tekeminen, omien tuotanto-organisaatioiden kehittäminen, vaihtoehtoisten palvelutuotantotapojen hyödyntäminen ja käytännön johtamistyön uudistaminen. (Stenvall & Airaksinen 2009, 22.) Vuonna 2009 julkaistun Manse mallillaan -raportin mukaan tilaja-tuottajamallin myötä Tampereen palvelutuotannon nähdään avautuneen tarkastelulle uudella tavalla ja läpinäkyvyys on paikoin lisääntynyt hyvinkin paljon. Monituottajamallin tavoittelu on

avannut kaupungin toimintaa markkinoille, mikä nähdään toisaalta keinona selvittää henkilöstön eläköitymisestä ja muista lisääntyvistä vaatimuksista, toisaalta taas uhkana talouden sanellessa toiminnan reunaehdot. Suurimmat haasteet liittyvät raportin mukaan tuottajan näkökulmasta ”sekä tuotteiden paketointiin, pilkkomiseen että näiden myymiseen käytännössä”. (Stenvall & Airaksinen 2009, 87–89.) Sosiaalityön kenttään liittyy varmasti raportissa haastateltujen esiin tuoma pelko, että mallin myötä kaupungin oman toiminnan rooliksi jää lopulta vain sellaisten palveluiden hoitaminen, jotka eivät ”kelpaa” muille (ks. Stenvall & Airaksinen 2009, 90). Lisäksi raportissa viitataan keskusteluun siitä, onko toimintoja, joihin tilaaja-tuottajamalli ei sopisi. Esimerkiksi opetustoimessa – ja varmasti samoin perustein myös sosiaaliasemilla – markkinamaisen toiminnan hyötyjen katsotaan jäävän saavuttamatta, koska markkinat puuttuvat kokonaan, ja malli aiheuttaa vain turhaa byrokratiaa. Raportin kirjoittajat kuitenkin toteavat, että Tampereen kokemusten perusteella on mahdotonta sanoa, sopiiko malli opetustoimeen vai ei, koska toiminta ei ole sillä alueella juurikaan muuttunut malliin siirtymisen jälkeen. (Stenvall & Airaksinen 2009, 122.)

Sosiaalityön näkökulmasta uuteen julkisjohtamiseen ja sen sovelluksiin on suhtauduttu hyvinkin kriittisesti. Brittiläinen John Harris (2005, 169) kirjoittaa kriittisesti NPM:stä, siihen liittyvästä markkinoistumisesta ja sosiaalityön paikasta uudessa mallissa. Vaikka Harris ei artikkelissaan viittaa kovinkaan paljon suoraan tilaaja-tuottajamalliin, mallin taustalla on kuitenkin sama markkinoiden logiikka kuin NPM:nkin. Harrisin mukaan NPM:n avainprosesseja, jotka kaventavat sosiaalityön elintilaa ja muuttavat sen entistä roolia markkinoiden vastavoimana, ovat markkinoistaminen, johtamiseen liittyvä kontrolli ja arviointi. Johtopäätöksensä Harris esittää, että näiden myötä sosiaalityöllä on vaarana muuttua sarjaksi tuotantoprosesseja, jossa ammatillinen luovuus, joustavuus, innovaatiot ja työhön sitoutuminen kärsivät. Työn tehokkuuden kontrolli ja arviointi näyttäytyy Juhilan (2009, 300) mukaan käytännön työssä lisääntyneenä niin sanottuna uutena selontekovelvollisuutena, joka vaatii työntekijöitä määrällistämään työnsä tulokset eli osoittamaan työnsä tehokkuus ja tuloksellisuus. Uusi selontekovelvollisuus lisää vaatimuksia työntekijöiden työnsä kirjallisesta selostamisesta.

3. Asiakas

3.1 Sosiaalityön asiakkuus

Asiakas on tutkimukseni keskiössä. Sosiaalityön näkökulmasta asiakasta katsotaan aina erilaisten arvolähtökohtien ja ideologioiden läpi. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa taustalla ovat aina historiallisesti vaikuttavat ajattelumallit ja ideologinen ja yhteiskunnallinen nykytilanne. Asiakas sosiaalityön asiakkaana kantaa mukanaan aivan erilaisia merkityksiä kuin vaikkapa kaupallisten palveluiden kuluttaja-asiakkaana. (Pohjola 2010, 19–20.)

Käsitys sosiaalityön asiakkaasta on muuttunut ja vaihdellut vuosien saatossa, mutta se kantaa yhä mukanaan vanhojakin käsityksiä. Jako aktiivisiin ja passiivisiin asiakkaihin esimerkiksi työvoimahallinnon aktivoitavissa asiakkaissa vertautuu 1700-luvun loppupuolelta juontavaan jakoon kunniallisiin ja kunniaattomiin köyhiin. Avuntarvitsijoita on kautta aikojen jaoteltu pienituloisiin, työttömiin ja avuttomiin, hieman eri käsittein, sisältäen kuitenkin erilaiset suhteet työntekoon. 1800-luvun puolessavälissä vakiintui termi vaivainen, joka painotti yksilöllisen ihmisen kykyä elättää itsensä sekä määrittä yhteiskunnallisen normaliteetin rajaa. Vuoden 1922 Köyhäinhuoltolaki lisäsi kuvaan yhteiskunnallisten epäkohtien merkitystä, mutta velvoitti yhä vahvasti yksilöä muun muassa alistumaan valvontaan. 1950-luvulla otettiin käyttöön huollettavan käsite. Asiakaskäsitys oli yhä hyvin kontrolloiva, mutta hieman enemmän asiakkaan omaa aktiivisuutta korostava. 1960- ja 1970-luvuilla tapahtui suuri ideologinen muutos, ja esimerkiksi sosiaalihuollon toimintaperiaatteista palveluhenkisyys, pyrkimys normaalisuuteen, valinnanvapaus ja omatoimisuuden edistäminen ovat vallitsevia nykypäivänäkin. Tälläkin hetkellä voimassa oleva Sosiaalihuoltolaki vuodelta 1982 ilmentää samanhenkistä aiempaa myönteisempää ja aktiivisempaa ihmiskuvaa ja myös laajempia yhteiskunnallisia tekijöitä yksilöllisten ongelmien taustalla. Viimeisen parin vuosikymmenen aikana on vahvistettu asiakkaan asemaa subjektina vahvan järjestelmäkeskeisyyden sijaan. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) auttoi lopulta todella kohentamaan asiakkaan asemaa palveluissa ja vähentämään asiakkuuden leimaavia painolasteja. (Pohjola 2010, 20–27.)

Anneli Pohjola (2010, 27) kirjoittaa kriittisesti myös itse sanasta asiakas. Asiakas-käsite ilmentää palveluinstituution näkökulmaa ja irrottaa ihmisen oman elämänsä kontekstista. Samanaikaisesti

se saattaa peittää siihen liittyviä normittavia arvostuksia, toisin kuin esimerkiksi huollettavan käsite, joka suoremmin ilmaisi normaliteetin määrittelystä nousevan ajattelutavan. Pohjola on omissa tutkimuksissaan käyttänyt ilmaisua ”palvelujen käyttäjä”, sillä hänen mielestään se asettaa asiakkaana olemisen vain yhdeksi osaksi elämää. Samaa pohdintaa olen käynyt myös oman tutkimukseni kohdalla. Olen miettinyt muun muassa sitä, miten viittäisin analyysiosuudessani haastattelemiini ihmisiin. Ilmauksen "aikuissosiaalityön asiakkaana oleva" käyttäminen ainakin välillä tuo esiin sen, että haastatteleman ihmiset ovat aikuissosiaalityön asiakkaina, mutta heidän elämänsä on myös paljon muuta. He eivät tee palvelusuunnitelmia laadittaessa suunnitelmia asiakkaina, vaan ihmisinä elämäntilanteessaan, eivätkä he varsinkaan minun haastattelussani ole asiakkaan roolissa.

Aikuissosiaalityön päivillä 2013 ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja (2013) jaotteli asiakaskäsityksen historialliseen taustaan pohjautuen tutkielmani kannalta mielenkiintoisella tavalla tuoden esiin erilaisia näkökulmia asiakkaaseen. Hänen mukaansa perinteinen näkökulma pitää asiakasta auttamisen kohteena, kun taas markkinoiden näkökulma sen sijaan aktiivisempaa palvelujen kuluttajana. Sosiaalityön professionaalinen lähtökohta on nähdä ihminen elämäntilanteessaan. Kananojan mukaan vahvistumassa on kuitenkin suunta, jonka mukaan elämäntilanteen ja elämänotteen muutosta työstetään yhdessä. Nousevana suuntana esimerkiksi käytäntötutkimuksen piirissä hän näkee myös suuntauksen, jossa käytäntöjä kehitetään yhdessä, ja asiakas tuo työskentelyyn oman kokemuksensa ja tietonsa, joka yhdistyy ammattilaisen ja tutkijan tietoon. Palvelusuunnitelmia ajatellen koen merkittävänä varsinkin kaksi viimeistä kohtaa. Ne nimenomaan vievät aikuissosiaalityötä suuntaan, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas pohtivat ja työstävät muutosta yhdessä. Lisäksi Kananojan mainitsema käytäntöjen kehittäminen yhdessä sivuaa omaa tutkimustani sekä ajankohtaisia aikuissosiaalityön kehittämishankkeita, joista varsinkin SOS-hanke on pyrkinyt osallistamaan asiakkaita sosiaalityön käytäntöjen kehittämiseen⁴.

⁴ SOS – Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -kehittämishanke on Väli-Suomen KASTE-hanke ja osa kansallista KASTE-kehittämissuunnitelmaa. Se toteutetaan vuosina 2011–2013 ja sen yhtenä kehittämiskohteena on asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Aikuissosiaalityössä onkin SOS-hankkeen puitteissa aloitettu muun muassa asiakasraati sekä kokemusasiantuntijatoiminta. <http://www.sos-hanke.fi/>. Haettu 20.4.2013.

3.2 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on yksi tutkielmani keskeisistä käsitteistä, koska pyrin toisaalta tekemään asiakslähtöistä tutkimusta asiakkaiden näkökulmaa esiin tuoden, toisaalta myös tutkimuskysymyksiä etsiä omalla tavallaan vastausta siihen, toteutuuko asiakslähtöisyys palvelusuunnitelmien teossa. Tässä luvussa hahmottelen erilaisia käsityksiä sosiaalityön asiakslähtöisyydestä.

Etsittäessä tietoa hakusanalla *asiakslähtöisyys* tulokseksi saa yhtäläillä yritysmaailmaan kuin julkisiin palveluihinkin liittyviä tuloksia. Myös Tampereen kaupungin avopalvelut kertoo visiokseen ja tunnukseseen ”aidosti asiakslähtöiset avopalvelut”.⁵ Yksinkertaisimmillaan ymmärrettynä asiakslähtöisyys on asiakkaan ja tämän tarpeiden ja toiveiden huomioonottamista (esim. Juhila 2006, 249). Asiakslähtöisyyttä on kuitenkin pohdittava suhteessa organisaation ja yhteiskunnan yhtäläisesti sosiaalityölle asettamien vaatimusten kanssa sekä sosiaalityössä läsnä olevien tuen ja kontrollin sekä itsemääräämisoikeuden ja sen rajoittamisen kysymysten kanssa. Lisäksi on muistettava, että asiakslähtöisyys ei ole sinänsä koskaan työn tai palvelun tavoite, vaan yhdenlainen tapa ja keino pyrkiä tavoitteisiin (Rostila 2001, 39; Ala-Kauhaluoma 2000, 15).

Suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon lähihistoriaan katsottaessa asiakslähtöisyyden asema toimintaa ohjaavana keskeisenä periaatteena on vahvistunut voimakkaasti 1980-luvulta alkaen. Lakia potilaan asemasta ja oikeuksista ehdotettiin jo vuonna 1982, mutta se tuli voimaan lopulta vasta vuonna 1992. Samanaikaisesti oli kuitenkin jo käynnissä keskustelua ja kehittämistyötä kohti asiakslähtöisyyttä, ja monet tahot toivat esiin, että kansalaisyhteiskunnan ideaa on vahvistettava sekä sosiaali- että terveydenhuollossa ja että asiakkaan aseman lujittuminen on välttämätöntä. Aatteellinen kehitys kohti asiakslähtöisyyttä vahvistui myös vuonna 1999 pääministeri Paavo Lipposen toisen hallituksen hallitusohjelman perusteella, jossa tuotiin selkeästi esiin asiakslähtöisyys johtavana periaatteena laadun kehittämisessä. Kiikkalan mukaan asiakslähtöisyyden periaate onkin 2000-luvun alkuun mennessä julki lausuttu monessa eri

⁵ http://www.tampere.fi/material/attachments/a/63GMzsdCO/Avopalvelujen_strategia.pdf. Haettu 20.4.2013.

yhteydessä selvästi ja sosiaali- ja terveystoimen henkilöstöä velvoittavasti. (Kiikkala 2000, 112–115.)

Asiakaslähtöisyyden lisääntyneelle korostamiselle yhden taustan tuo julkisten palvelujen uusi järjestämistapa, New Public Management (NPM), uusi julkisjohtaminen, joka muun ohella korostaa myös asiakaslähtöisyyttä. Sen keinot eroavat kuitenkin sosiaalityön ammattietiikan mukaisesta asiakkaan yksilöllisten tilanteiden huomioon ottamisesta. NPM:ssä asiakaspalautteiden, standardisointien ja vaikuttavuustutkimusten kautta pyritään ennen kaikkea yhdenmukaisten kriteereiden mukaan kohteleviin palveluihin. Asiakkaiden asema voikin vahvistua, kun heidän mielipiteistään ja heidän antamastaan palautteesta ollaan kiinnostuneita. Kuitenkin esimerkiksi kunnan sosiaalipalveluiden organisoiminen tilaaja-tuottajamalliin ei silti käy yksi yhteen sen lähteenä olevan liike-elämän tilanteen kanssa. Vaikka palvelujen tuottajia tulee lisää, se ei silti tarkoita lisää vaihtoehtoja asiakkaalle valittavaksi, vaan tilaajapuolen työntekijälle. Lisäksi asiakaslähtöisyys saattaa tilaaja-tuottajamallissa kärsiä, koska asiakkuuden jatkuminen samalla palveluntuottajalla voi olla epävarmaa kilpailutusten takia. Samoin NPM:n mukanaan tuoma valvominen ja mittaaminen saattaa johtaa asiakkaiden valikointiin ja vaikeiden asiakkaiden, joiden kanssa työskentely ei tuota tuloksia, karsintaan. (Juhila 2009, 302–303.) Asiakaslähtöisyyttä sosiaalityön etiikan näkökulmasta tarkasteltuna on kuitenkin muistettava, että asiakaslähtöisyys on asiakkaan lähtökohtien huomioonottamista myös mahdollisine rajoituksineen (Laitinen 2008, 34).

Asiakaslähtöisyyden korostaminen jokaisen palvelun keskeisenä periaatteena on herättänyt myös kriittisiä kannanottoja. Mika Ala-Kauhaluoma (2000, 15) sanoo asiakaslähtöisyyden olevan käsitteenä suorastaan vesittynyt. Hänen mielestään vallalla on käsitys, että mikä tahansa on oikein ja arvokasta, kunhan se vain miellyttää asiakasta. Asiakaslähtöisyyden periaatteeseen nojataan, vaikka toiminnalta puuttuisivat kaikki muut periaatteet, työnjako ja tavoitteet. Ala-Kauhaluoman mukaan keskeinen vesittymisen syy on myös se, että vaikka asiakaslähtöisyydestä puhutaan hyvinkin paljon, yhtenäinen näkemys sen konkreettisista ilmenemistavoista ja kriteereistä puuttuu. Ala-Kauhaluoma siis tuo esiin varmasti aiheellisen kritiikin käsitteen käytöstä ilman sisältöä.

Osittain kritiikin syyn voi katsoa johtuvan siitä, että asiakaslähtöisyys ei toteudu eikä voikaan toteutua sosiaalipalveluissa aivan samoin ehdoin kuin liike-elämässä. Sosiaalityön asiakkuus on yleensä vaihtoehdotonta, kunnallisille palveluille ei ole vaihtoehtoja eikä sosiaalityön asiakkailta ainakaan ole varaa hakea niitä muualta. Lisäksi sosiaalityön asiakkuus saattaa olla jopa pakollista. Niinpä sosiaalityössä asiakkaiden ei ole mahdollista ”äänestää jaloillaan”, hakeutua toisen palvelunjärjestäjän palveluiden piiriin, kuten yritysten asiakkaat voivat tehdä. (Juhila 2009, 302.) Asiakaslähtöisyys ei siis lähde sosiaalityössä samanlaisesta asiakkaan tyytyväisenä ja uskollisena pitämisen tarpeesta kuin liike-elämässä, vaan lähtökohtana on ennemminkin arvot ja etiikka.

Irma Kiikkala (2000, 116-119) tutkii asiakaslähtöisyyttä sairaanhoitajien haastattelujen pohjalta. Kiikkalan kirjoituksessa asiakaslähtöisyys painottuu arvolähtöisenä toimintana. Hän jaottelee asiakaslähtöisyyden sosiaali- ja terveydenhuollon periaatteena neljään eri ulottuvuuteen. Hänen mukaansa asiakaslähtöisyys voi ensinnäkin ilmetä toiminnan arvoperustana, mikä tarkoittaa asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista kokonaisvaltaisena yksilönä, ja työn tekemistä neuvotellen ja tulevaisuuteen suuntautuen. Toiseksi asiakaslähtöisyys näkemyksenä asiakkaasta tuo esiin asiakkuuden ilmenemisen eri tasoilla, joita ovat yksilötaso, perheen tai muun yhteisön jäsenyys, alueellinen jäsenyys ja yhteiskunnan jäsenyys. Asiakkuus ulottuu ja ilmenee näillä kaikilla tasoilla samanaikaisesti. Kolmantena ulottuvuutena Kiikkala tuo esiin asiakaslähtöisyyden näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta. Se on siis toimintaa, joka lähtee asiakkaan esittämiin asioihin ja etenee vastavuoroisesti yhteisen suunnittelun kautta. Neljänneksi asiakaslähtöisyys liittyy myös näkemykseen työntekijästä. Asiakaslähtöinen työntekijä muun muassa suuntautuu ihmiseen tämän ongelmien sijaan kokonaisvaltaisesti.

Kiikkalan näkemykset ovat yhteneväisiä sosiaalityön ammattietiikan kanssa. Sosiaalityön ihmisoikeuksiin perustuva ammattietiikka painottaa ammattilaisen velvollisuutta edistää asiakkaan osallisuutta ja osallistumisoikeutta, mahdollisuutta vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin. Lisäksi asiakaslähtöisyys ilmenee periaatteessa, joka korostaa asiakkaan oikeutta tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja osana perhettään, ympäröivää yhteisöään ja yhteiskuntaa. Työntekijän ja työyhteisön eettistä harkintaa korostaessaan ammattieettiset ohjeet korostavat asiakaslähtöisyyttä keskeisenä periaatteena, jota sosiaalialan ammattilaisen on edistettävä organisaation kaikilla tasoilla. (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet, 7–8, 11.)

Arvojen ja etiikan tasolla pohdittavaksi tulee myös asiakaslähtöisyyden suhde itsemääräämisoikeuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan ammattilaisen velvollisuutta kunnioittaa ja edistää asiakkaan oikeutta tehdä valintoja, vaikkeivät asiakkaan ja ammattilaisen arvot täysin kohtaisikaan (Arki, arvot, elämä, etiikka 2005, 8; Raunio 2009, 103). Asiakkaan ja työntekijän suhteen katsominen itsemääräämisoikeuden näkökulmasta asettaa asiakaslähtöisyyden koetukselle. Esimerkiksi palvelusuunnitelman kohdalla voi pohtia, miten tilanteessa toimitaan, jos asiakkaalla ei ole tavoitteita tai edes halua tehdä suunnitelmaa. Ajaako työntekijän näkemys suunnitelman tarpeellisuudesta asiakkaan näkemyksen edelle, vai kunnioittaako työntekijä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja antaa hänelle mahdollisuuden olla tekemättä suunnitelmaa? Asiakas- tai työntekijälähtöisyyden sijaan tilanteessa voidaan joutua toimimaan myös organisaatiolähtöisesti: palvelusuunnitelmien tekemiseen velvoittaa myös niiden asema aikuissosiaalityön tuotteina. Sosiaalityössä kysymys asiakkaan itsemääräämisestä on usein ongelmallinen, sillä sosiaalityön asiakkuudessa olevien ihmisten valinnan mahdollisuudet ovat usein hyvin rajoitettuja. Sosiaalityössä voidaan myös joutua rajoittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta muiden hyvinvoinnin nimissä tai paternalistisesti olettaen, että pitkällä aikavälillä itsemääräämisoikeuden rajoittaminen lisää asiakkaan kykyä itsemääräämiseen. (Raunio 2009, 105–106.)

3.3 Asiakaslähtöisyydestä asiakkaan ääneen

Sitoudun tässä tutkielmassa varsinaisesti asiakaslähtöisyyden sijaan asiakkaan äänen käsitteeseen. Näkemykseni mukaan asiakaslähtöisyys voi olla organisaation tai palveluiden ominaisuus, kun taas se, mitä tapahtuu työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa, on asiakkaan äänen kuulemista. Asiakaslähtöisyys palveluiden järjestämisessä ei myöskään lähde yksittäisestä asiakkaasta, asiakas on silloin kuka tahansa palveluja käyttävä. Asiakkaan ääni käsitteenä huomioi kuitenkin yksittäisen asiakkaan, jonka työntekijä kohtaa. Toki kirjallisuudessa viitataan asiakaslähtöisyydellä usein myös työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen. Esimerkiksi Irma Kiiikkala (2000, 119) puhuu aidosta asiakaslähtöisestä toiminnasta esittäen siihen siirtymisen vaatimuksiksi arvojen tarkistamisen, asiakasta koskevien oletusten selkiyttämisen, käytännön toiminnan uudistamisen ja työntekijän ammatillisen kehittymisen. Nämä kaikki ovat ominaisuuksia, jotka edistävät asiakkaan äänen esiin pääsyä. Kirsi Juhila (2006, 251) korostaa

yhtenä vastauksena asiakaslähtöisyyden ristiriitaisuuksiin kuuntelemista. Hänen mukaansa kuunteleminen on pyrkimystä ymmärtää asiakkaan toiminnan mieli ja tästä ymmärtämisestä liikkeelle lähteminen voisi hänen mukaansa olla yhtenä kriteerinä ”keskustelussa rakentuvalle asiakaslähtöisyydelle”. Myös edellisessä luvussa esittelemistäni asiakaslähtöisyyteen liittyvistä ristiriitaisuuksista johtuen koen asiakkaan äänen mielekkäämmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi käsitteeksi. Sosiaalityön asiakkuuteen liittyvien erityispiirteiden takia ei ole aina mahdollista tarjota niitä palveluita, mitä asiakas haluaa, mutta toteutettavat asiat voidaan pyrkiä toteuttamaan asiakkaan ääntä kuullen. Eroa palvelun ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen välillä puhuttaessa korostaa myös Kaarina Mönkkönen (2007, 64), jonka mukaan palveluita järjestettäessä asiakkaan tarpeet voidaan ottaa huomioon mahdollisimman pitkälle, kun taas vuorovaikutuksessa ei voida edetä kokonaan toisen ehdoilla.

Varsinaisesti asiakkaan äänen käsitettä on käyttänyt Heli Valokivi (2008). Hänen mukaansa äänen käsite on koko hänen väitöskirjansa ”Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkajien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista” metodologinen kiinnekohta ja hänen tavoitteenaan on kuulla sellaisten kansalaisten ääntä, jotka helposti jäävät kuulemattomiin ja kohteen asemaan. Valokiven mukaan yksilön ääni ja toimijuus jäävät usein ongelmien ja tarpeiden varjoon. (Valokivi 2008, 42.) Tutkimuksessa mukaan tulee aina myös tutkijan ääni, joka tuottaa representaation asiakkaiden sanomisista (Valokivi 2008, 44). Tutkimuskohteeni ei ole Valokiven kanssa yhteneväinen, mutta yksi väitöskirjan erillisartikkeleihin kuuluva artikkeli käsittelee asiakkaan ääntä kohtaamisissa työntekijän kanssa oman tutkimusasetelmani tavoin. Artikkelissa Valokivi on eritellyt lainrikkajamiesten kertomista kohtaamisista palvelujärjestelmien työntekijöiden kanssa sitä, kenen ääni kohtaamisissa kuuluu. Hän on jakanut äänet kolmeen: lainrikkajan vahva ääni, työntekijän tai järjestelmän hallitseva ääni ja jaettu ääni eli dialogi. (Valokivi 2004, 117, 130.) Näissä kaikissa asiakkaan ääni on erilaisista syistä johtuen esillä erivahvaisena.

Valokivi liittää tuloksensa keskusteluun sosiaalityön asiantuntijuudesta, siis kysymyksiin siitä, kenen tiedolla on merkitystä ja kenen tieto otetaan toiminnassa huomioon. Asiantuntijuus jaetaan niin sanottuun perinteiseen sekä uuteen asiantuntijuuteen, joka korostaa asiakkaan tietoja, taitoja ja kokemuksia työntekijöiden asiantuntijuuden sijaan. Perinteinen asiantuntijatiedon valta kyseenalaistetaan ja sen rinnalle nostetaan asiakkaan kokemuksen pätevyys (Fook 2000, 106).

Näkemyks murtaa perinteistä työntekijän ja asiakkaan välistä hierarkiaa. Uusi asiantuntijuus on horisontaalista, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan asiantuntijuuden nostamista samalle tasolle ja vastavuoroista kuuntelemista (Juhila 2006, 137–138). Kysymykset asiantuntijuudesta liittyvät postmodernismin laajempaankin pyrkimykseen kyseenalaistaa perinteisen hierarkkiset järjestykset. (Fook 2000, 106.) Uudella asiantuntijuudella on siten myös yhteys konstruktionistiseen näkemykseen sosiaalityöstä, sillä se tuo esiin sen, että tietoa sovelletaan ja käytäntöjä luodaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa paikallisesti. Nigel Partonin (2002, 13) mukaan konstruktivistinen sosiaalityö painottaa juuri tiedon moninaisuutta ja suhteellisuutta. Konstruktivistinen sosiaalityö pyrkii ongelmanratkaisussa yhteistyössä tuotettuihin ratkaisuihin, joissa ammatillisen arvion sijaan pyritään laajentamaan ymmärrystä ongelmista kannustamalla asiakasta kertomaan oman näkemyksensä.

Kirsi Juhila (2002, 16) kirjoittaa useaan muuhun kirjoittajaan viitaten, että keskeistä osallistuvassa ja osallistuvassa asenteessa sosiaalityön kohteena oleviin marginaaleihin, integroivan ja toiseutta tuottavan näkökulman sijaan, on ”pyrkimys rohkaista ihmisiä tuomaan omat äänensä kuuluviin sekä vielä perustavanlaatuisempi tavoite tukea näiden äänen rakentamisen prosesseja”.

Keskustelu asiakkaan äänestä ja uudesta asiantuntijuudesta ja postmodernista tietämisen luonteesta limittyi myös keskusteluihin asiakastyön dialogisuudesta. Kaarina Mönkkönen (2001, 444) kirjoittaa, että ”dialogisuuden tulo ihmissuhdetyön keskusteluun heijastelee laajempaa postmodernia keskustelua sekä tiedon että vuorovaikutuksen sosiaalisesta ja kulttuurisidonnaisesta olemuksesta”. Dialoginen vuorovaikutus on pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen. Dialogisuuden tutkimuksen yhtenä taustateoreettikkona pidetään kirjallisuudentutkija Mihail Bahtinia, joka tutki Dostojevskin romaanien polyfoniaa eli moniäänisyyttä; sitä, miten dialogisessa suhteessa yksilölliset äänet synnyttävät moniäänisyyttä. Dialogisuuden keskeisimpiä elementtejä on muun muassa vastavuoroisuus, joka tarkoittaa sitä, ettei esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän suhteessa mennä kummankaan ehdoilla, vaan ymmärrystä rakennetaan molempien ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 87, 90.) Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa voidaan eritellä erilaisia tasoja, joista dialoginen vuorovaikutus onnistuu parhaiten yhteistoiminnallisessa suhteessa. Sen olennaisia osia ovat muun muassa luottamus ja kunnioitus. (Mt. 120–123.) Yhteistoiminnallinen suhde voi syntyä myös ammatillisessa

auttamistyössä, kun irrottaudutaan asiantuntijakeskeisestä tai asiakaskeskeisestä positioista ja vuorovaikutuksen molempien osapuolien panos näkyy suhteessa (Mönkkönen 2001, 443).

Dialoginen suhde ei kuitenkaan tarkoita ristiriitojen unohtamista, täydellistä yhteisymmärrystä tai sulautumista, vaan tietynlaisen uuden alueen löytymistä osapuolten välille. Katsottaessa asiakaslähtöisyyttä tästä näkökulmasta, se ei siis tarkoita pelkkää asiakkaan asemaan asettumista ja asiakkaan näkökulman hallitsevaa asemaa. (Mönkkönen 2007, 94.) Aito asiakaslähtöisyys, asiakkaan äänen kuuleminen ei siis ole yksipuolista asiakaskeskeyttä tai näennäistä asiakkaan huomioon ottamista, vaan dialogi, joka syntyy työntekijän ja asiakkaan yhteistyössä.

Varsinkin asiakassuhteen dialogisuuden pohdiskelu jää tässä luvussa lopulta melko pinnalliseksi ja yksinkertaistavaksikin, ja sen ollessa varsinaisena tutkimuskohteena suurempi paneutuminen olisi ehdottomasti tarpeen. Uuden asiantuntijuuden ja dialogisuuden pohtiminen tuovat kuitenkin taustaa valitsemalleni asiakkaan äänen käsitteelle.

4. Sosiaalityön dokumentointi

4.1 Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä

Tutkimukseni liittyy paitsi sosiaalityön asiakkuuteen ja siitä tehtyyn tutkimukseen, myös tapoihin käsitteellistää sosiaalityön dokumentointia ja sen roolia työssä. Asiakkaista ja asiakastapaamisista kertovien asiakirjojen laatiminen on merkittävä osa kunnan sosiaalitoimistossa ja myös yksityisissä sosiaalihuollon instituutioissa tehtävää sosiaalityötä. Keskeisimpiä sosiaalihuollossa laadittavia asiakirjatyyppejä ovat muun muassa asiakaskertomukset, erilaiset suunnitelmat, päätökset ja selvitykset. Tiedon kirjaamista sosiaalihuollossa ohjaavat yleisellä tasolla monet viranomaisen toimintaa ohjaavat lait kuten hallintolaki. Myös asiakirjojen sisältö saattaa olla osin lain tasolla ohjattua, kuten esimerkiksi erilaisten suunnitelmien kohdalla lastensuojelulain (13.4.2007/417) 30 §:n määrittelyt siitä, mitä lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen asiakassuunnitelmaan on kirjattava tai vammaispalvelulain (3.4.1987/380) ja lain kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) antamat säädökset suunnitelmien sisällöstä ja laatimisesta. Aikuissosiaalityössä palvelusuunnitelman tekoon ohjaa lain tasolla vain asiakaslaki.

Tutkimuskohteenani eivät ole itse asiakirjat, vaan sen sijaan dokumentointi toimintana. Asiakastyön dokumentointi asiakirjoihin ei olekaan vain kirjoittamista tehdystä tai tehdyksi suunnitellusta työstä, vaan sillä on monenlaisia tiedon prosessointiin, säilyttämiseen ja käyttämiseen liittyviä tehtäviä. (Kääriäinen 2005, 159). Sosiaalityössä asiakkaista tallennetaan tietoa erilaisiin asiakasdokumentteihin yhä lisääntyvässä määrin (esim. Vierula 2012). Tallennettu tieto voi myös seurata asiakasta jopa vuosikymmenien päähän. Aino Kääriäinen (2005, 162) käyttää käsitettä ”asiakirjatodellisuus”. Asiakirjatodellisuudessa asiat, jotka todellisuudessa ovat jo taakse jäänyttä elämää, voivat jäädä elämään. Ihmisistä dokumentoidaan valtavasti tietoja paitsi sosiaalihuollon, myös terveydenhuollon ja monien muiden viranomaisten rekistereihin.

Ruotsalainen Stefan Morén (1999, 331) peräänkuuluttaa sosiaalityön dokumentoinnin kehittämistä, sillä hänen mielestään dokumentit liiaksi vain legitimoivat yhteiskuntalähtöisiä toimenpiteitä ja mukauttavat asiakkaan dokumenttiin enemmän kuin dokumentin asiakkaan

elämäntilanteeseen. Ammattimaisesti dokumentointi sisällyttäisi myös itseensä sosiaalityön kompleksisen roolin oikeudellisten ja muiden yhteiskunnallisten edellytysten ja vuorovaikutuksellisten olosuhteiden ristipaineessa. Morénin kuvaama dokumentointi nykyisellään siis unohtaa asiakaslähtöisyyden ja kaikki asiakkaan olosuhteisiin vaikuttavat asiat.

Asiakirjojen ja dokumentoinnin roolia käsitteleviä tutkimuksia on tehty sosiaalityössä viime vuosina varsinkin lastensuojelun näkökulmasta. Esimerkiksi Aino Kääriäinen on väitöskirjassaan ”Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina” (2003) tutkinut dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen suhdetta. Asiakkaan elämään vahvasti puuttuvana lastensuojelussa dokumentoinnin merkitys korostuu muun muassa asiakkaan oikeusturvan ja asiakirjoihin pohjautuvan päätöksenteon takia. Asiakirjat ovat osa hallinnollista rakennetta ja merkittäviä myös oikeudellisen päätöksenteon kannalta. (Kääriäinen 2005, 164.) Palvelusuunnitelma ymmärretään aikuissosiaalityön käytännössä yleensä sosiaalityöntekijän työvälineeksi, joka auttaa työskentelemään suunnitelmallisesti kohti asiakkaan tavoitteita yhdessä tämän kanssa, eikä sillä ole juridista merkitystä. Tutkimuksellisesta näkökulmasta asiakirjoilla on kuitenkin myös tärkeä sosiaalityön todellisuutta ja asiakkuutta tuottava tehtävä. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta asiakirjoilla tuotetaan ja ylläpidetään todellisuutta (esim. Morén 1999, 333). Jokinen (2012, 241, 248) käsittelee instituutioiden dokumentaarista todellisuutta ja huomauttaa, kuinka tekstit ovat myös aina yhteydessä muihin organisaation käytäntöihin ja tehtäviin. Tekstien erityisyys on myös siinä, että niistä tulee helposti virallisia totuuksia.

Mielenkiintoisen tutkimuskohteen sosiaalityössä dokumentoiduista aineistosta tekee siis se, että ne ovat aina jonkun tekemiä valintoja ja tulkintoja tilanteista, eivätkä koskaan heijasta todellisuutta sellaisenaan. Myös asiakirjoja luettaessa niistä tehdään erilaisia tulkintoja. Konstruktionistinen näkökulma kiinnittääkin huomiota myös tekstien kontekstuaalisuuteen. Tekstit ovat aina niiden syntykontekstiin, tiettyyn aikaan ja paikkaan sidottuja. Ne ovat siinä tilanteessa tehtyjä valintoja, paitsi siitä, mitä kirjoitetaan, myös siitä, mitä jätetään pois. (Kääriäinen 2005, 160.) Dokumentointitilanteessa tehdään paljon valintoja punnitien eri asioiden merkityksellisyyttä ja kirjaamisen eri tarkoituksia, muun muassa asiakkaasta lähteviä tarpeita ja organisaation ohjeita. Tilanne sisältää paljon sosiaalityöntekijän ammatillista arviointia. (Kagle & Kopels 2008, 33.) Asiakirjat ovat paitsi viranomaisten tuottamia, asiakkaita koskevia kirjallisia tai sähköisiä tallenteita, myös hallinnollisen päätöksenteon ja vallankäytön välineinä

todellisuutta tuottavia ja ylläpitäviä aktiivisia toimijoita. Dokumentointi on yhteiskunnan ympäröimää ja sen edellyttämää, joten se ilmaisee myös yhteiskunnallisia valtasuhteita. (Vierula 2012, 150; Morén 1999, 332.) Muun muassa Suvi Raitakari (2006, 48) painottaa tutkimuksessaan näkökulmaa, jossa asiakirjat nähdään aktiivisina teksteinä, joissa luodaan kuvaa todellisuudesta tiettyä tarkoitusta varten. Asiakirjat ovat siis sosiaalityön käytännön väline, jolla suoritetaan tiettyjä tehtäviä. Asiakirjat tuovat asiakkaan näkyväksi, konkretisoivat hänet lainsäädäntöä, tilastointia ja suunnittelua varten (Kääriäinen 2005, 161).

Yksi mielenkiintoinen näkökulma sosiaalityön asiakirjoihin tulee esiin Anni Vanhalan väitöskirjassa, jossa hän tutkii paikkaan ja asiakkuuteen liittyviä merkityksiä eräässä asuntolassa. Hän toteaa, että asiakirjat liittyvät väistämättä asiakkuuteen asuntolassa ja että

[i]lman asiakirjoja organisaation asiakasta ei tavallaan ole olemassa, ei myöskään organisaatioita, koska organisaation perusrakennelma, oikeutus olemassa oloon tietyn tehtävän ja toiminnan toteuttajana, vaatii dokumentaation tullakseen tuotetuksi ja näytetyksi toteen (Vanhala 2005, 116).

Kyse on siis myös dokumentoinnista toiminnan ja sitä kautta todellisuuden tuottajana, tässä suhteessa vain asteen konkreettisempänä. Näin on tavallaan myös aikuissosiaalityön organisaatiossa tilaaja-tuottajamallissa, sillä palvelusuunnitelmilla sosiaaliasemalla tehty työ näytetään tilaajalle toteen.

4.2 Palvelusuunnitelmat aikuissosiaalityön työvälineenä

Asiakkaalle laadittava palvelusuunnitelma on yksi osa sosiaalityön asiakasprosessissa. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksessa esitellään asiakasprosessi kuuteen osaan jaettuna: 1. Asian vireilletulo, 2. Palvelutarpeen arviointi, 3. Palvelusuunnitelman tekeminen, 4. Asiakaskohtaisten päätösten tekeminen sekä toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaminen, 5. Vaikutusten arviointi, 6. Asiakkuuden päättäminen. Tehtävärakennesuosituksen mukaan asiakasprosessin toimivuuden takaa vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että työtä ohjaa asiakkaan palvelusuunnitelma (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23). Palvelusuunnitelmalla on siis keskeinen merkitys prosessin kulussa eikä esimerkiksi vaikutusten arviointia voitaisi toteuttaa, ellei suunnitelmia ja tavoitteita olisi kirjattu. Käytännössä asiakkuus kuitenkin harvoin etenee

tällaisen prosessikaavion mukaisesti. Vaiheet saattavat toteutua eri järjestyksessä, prosessissa saatetaan palata edellisiin vaiheisiin uudelleen, tai kaikkia vaiheita ei edes käydä läpi prosessin kuluessa. Asiakkuuden päättäminenkin on harvoin aktiivista päättämistä, vaan pikemminkin päättymistä tai poishiipumista. (Kärki & Tossavainen & Väyrynen 2009, 35.) Prosessimalli saattaa silti hahmottaa työntekijälle, mitä suunnitelmallinen työ asiakkaiden kanssa tarkoittaa.

Lisäksi huomiota on kiinnitetty myös siihen, että palvelusuunnitelma ohjaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vastuita asiakkaan prosessissa (Borg & Mannerström 2002, 14). Sosiaalityöntekijän lisäksi palvelusuunnitelma ohjaa myös muiden ammattiryhmien työtä asiakkaan palvelua toteutettaessa (Kärki & Tossavainen & Väyrynen 2009, 38).

Vuosina 2007–2009 toteutetussa Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa kiinnitettiin erityistä huomiota aikuissosiaalityön suunnitelmallisuuteen ja sen puitteissa kehitettiin muun muassa alueellisesti yhteinen pohja laadittaville asiakassuunnitelmille. Hankkeen loppuraportissa asiakkaalle laaditun suunnitelman eduiksi on listattu muun muassa se, että suunnitelma selkeyttää tilannetta ja tavoitteita asiakkaalle, ja auttaa häntä näkemään mitä on jo tehty ja mitä vielä voisi tehdä. Työntekijälle suunnitelma on hyvä muistin apuväline. Lisäksi suunnitelma antaa asiakkaalle myös lupauksen siitä, että työntekijä sitoutuu tukemaan ja auttamaan häntä suunnitelmaan kirjatuissa asioissa. (Europaeus & Koivisto 2009, 9–11, 46.)

Myös Ritva Poikelan Helsingin yliopistossa vuonna 2010 valmistunut väitöskirja *Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa* kertoo jo otsikossaan, että asiakkaalle laadittavan suunnitelman olisi tarkoitus selkeyttää asiakkaan hyväksi tehtävän auttamistyön tavoitteita. Poikela tutkii asiakassuunnitelmia moniammatillisen lapsiperhetyön välineenä ja hänen tutkimuksensa lähtökohdat ovat osin hyvin lähellä omiani: suunnitelman kehittäminen nähtiin väitöskirjalle taustaa antavaan kehittämishankkeeseen osallistuneiden työntekijöiden mielestä tärkeäksi ja siltä odotettiin kehittämistyön kohteena paljon, mutta toisaalta suunnitelman teko koettiin vaikeaksi ja sen hyötyä asiakkaalle epäiltiin. Poikela kysyykin hyvin yksinkertaisen, mutta tärkeän kysymyksen: *Miten suunnitelma voi auttaa?* (Mt. 3–4.) Samaa painottaa myös Stefan Morén väittäessään, että dokumentoinnissa painottuvat lähes yksinomaan lailliset ja hallinnolliset perusteet. Hänkin kysyy, auttavatko muodollisesti esimerkillisetkään asiakirjat silti asiakasta. (Moren 1999, 329–330.)

Asiakkaan kanssa tehtävien suunnitelmien yhteydessä on kirjoitettu paljon niihin asetettavien tavoitteiden luonteesta ja toimivuudesta. Työn tavoitteellisuuden tärkeyden puolesta argumentoi vahvasti Antti Särkelä. Hänen mukaansa asiakkaille laadittavissa suunnitelmissa selostetaan usein turhan laajasti henkilön menneisyydestä ja nykyhetkestä, kun tarkoitus olisi nimenomaan katsoa eteenpäin. Särkelä painottaa myös, että ongelmien määrittelyn sijaan pitäisi keskittyä tavoitteiden määrittelyyn, sillä ”tavoitteet saavat ihmisen liikkeelle, eivät ongelmat”. (Särkelä 2001, 12, 82.) Olennaista on myös, että tavoitteet ovat asiakkaan itsensä asettamia, jotta asiakas oikeasti panostaisi sen saavuttamiseen. Särkelän mukaan tällaisen tavoitteen löytyminen on keskeistä, mutta saattaa ottaa aikansa, ennen kuin työlle löytyy ”yhteinen punainen lanka”. Aluksi asiakas saattaa jopa esittää tavoitteita, joita kuvittelee työntekijän haluavan kuulla. (Mt. 87.) Yhteisen punaisen langan metafora kuvaa osuvasti dialogista työskentelyä asiakkaan ja työntekijän välillä.

Tavoitteita on myös jaoteltu pitkän tähtäimen ja lyhyen tähtäimen tavoitteisiin tai suuriin ja pieniin tavoitteisiin. Pienet, konkreettiset ja yksinkertaiset ja sopivassa määrin kirjatut tavoitteet ovat usein helpommin hallittavissa ja luovat pohjaa pysyvämmälle muutokselle kuin liian suuret (Borg & Manneström 2002, 13). Suuria tavoitteita voidaan myös pilkkoa osatavoitteiksi ja muotoilla niitä sellaisiksi, että ne ovat saavutettavissa (Särkelä 2001, 88–89). Lyhyen tähtäimen tavoitteiden saavuttaminen voi myös tukea pidemmälle asetettujen tavoitteiden saavuttamista, sillä asiakas, joka on huomannut saavuttaneensa pienen tavoitteen, voi olla optimisempi myös suurempien tavoitteiden saavuttamisen suhteen. (Kagle & Kopels 2008, 72). Tässä mielessä myös suunnitelmien arviointi on tärkeää (mts). Palvelusuunnitelma, johon on kirjattu liian suuria ja epärealistisia suunnitelmia, ei ole tarkoituksenmukainen sosiaalityön työvälineenä. On kuitenkin huomautettava, että aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmia tutkineessa pro gradu -tutkielmassaan Päivi Tossavainen (2011, 68–69) kuitenkin havaitsi aineistonaan olleissa palvelusuunnitelmissa lähes pelkästään nimenomaan pitkän tähtäimen tavoitteita, jotka olivat suuria, elämään ilman sosiaalityön asiakkuutta tähtääviä tavoitteita. Pieniä askelia kohti muutosta edustavia lyhyen tähtäimen tavoitteita ei ollut juurikaan kirjattu.

Erilaisten suunnitelmien tekoon on suhtauduttu myös kriittisesti. Jim Ife (2008, 199–200) liittyy suunnitelmien teon lisääntymisen managerialistiseen ajattelutapaan ja ilmaisee huolensa siitä, että suunnitelmien kirjoittaminen vie jopa aikaa varsinaiselta työltä. Hän suhtautuu kriittisesti

myös suunnitelmien edellyttämiin tarkasti määriteltyihin tavoitteisiin ja tuloksiin, joita vaativat usein päätöksentekijät ja joita sosiaalityöntekijät voivat joutua kirjoittamaan jopa tapaamatta asiakasta. Ife puhuu ”suunnitteluparadigmasta”, joka johtaa ennalta määriteltyihin palveluihin, joihin niiden vastaanottaja itse ei saa vaikuttaa. Hänen mielestään sosiaalityössä on keskitytty liikaa päämäärätietoiseen (goal-oriented) ”matkantekoon” asiakkaan kanssa sellaisen matkan sijaan, jossa ei ole tarkkaa tietoa määränpäästä tai matkan kestosta, mutta joka siten korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja voimaantumista. Ifekin kuitenkin myöntää suunnittelun arvon, jos asiakas on todella otettu siihen mukaan ja suunnittelu on toteutettu dialogisessa kanssakäymisessä asiakkaan ja työntekijän välillä.

Tampereella käytetään Effica-asiakastietojärjestelmään kirjattua palvelusuunnitelman strukturoitua runkoa, jossa on valmiit otsikot (ks. liite 4). Palvelusuunnitelma tallentuu tietojärjestelmään asiakkaan tietoihin, ja siitä myös tulostetaan allekirjoitettu versio sekä annetaan asiakkaalle oma kappale. Se, kirjoitetaanko jokaisen otsikon alle ja miten paljon, on työntekijä- ja asiakaskohtaista. Osallistujat-otsikon alle toki kirjoitetaan työntekijän ja asiakkaan nimi sekä muut mahdolliset tilanteessa läsnä olleet henkilöt. Taustatietoja ja nykytilannetta toiset työntekijät saattavat kartoittaa palvelusuunnitelmassa hyvinkin yksityiskohtaisesti, toiset vain pintapuolisesti. Terveystien ja toimintakykyyn kirjataan usein jotakin yleistä asiakkaan terveydestä, tai sitten jätetään kirjaamatta, jos tilanne käy ilmi jo muista kohdista. Palvelut ja asiakkuudet -otsikon käyttö vaihtelee myös työntekijöittäin. Voimassa olevat palvelut -kohdassa voidaan ehkä kartoittaa muiden mahdollisten asiakkaan kanssa työskentelevien tahojen yhteystietoja yhteistyön helpottamiseksi. Talous-kohtaan monet työntekijät kirjaavat tietoja esimerkiksi asiakkaan veloista. Vasta näiden kaikkien kartoitusten jälkeen päästään itse asiakirjan suunnitelmalliseen osioon. Tavoitteet-otsikon alla on tarkoitus kartoittaa asiakkaan tavoitteita, joita suunnitelma ja keinot -otsakkeen alle suunnitellut palvelut tai muut vastaavat tukevat. Tavoitteisiin voidaan myös kirjata asiakkaan omia henkilökohtaisia tavoitteita, jotka ovat hänen toteutettavissaan eivätkä ainakaan suoraan sosiaalityön keinoin saavutettavissa. Suunnitelman tarkastamisesta kirjataan toisinaan vain ”tarvittaessa”, tai puolen vuoden kuluttua kirjoittamisajankohdasta, mutta intensiivisemmän työn vaiheessa suunnitelmalle voidaan sopia hyvinkin tarkka tarkistamisajankohta.

4.3 Osallistavan dokumentoinnin mahdollisuus?

Kun asiakkaat päästetään tasavertaisena tuottamaan omia käsityksiään ja ymmärrystään omasta arjestaan omiin asiakirjoihinsa, he pystyvät myös paremmin arvioimaan viranomaisten käsityksiä ja kommunikoimaan heidän kanssaan (Kääriäinen 2005, 167).

Osallistava dokumentointi tekee sekä asiakkaalle että työntekijälle näkyväksi sen, miten toinen asiakkaan tilanteen ymmärtää (Kääriäinen 2005, 167). Lisäksi uudenlainen kirjaamisen tapa voisi tehdä näkyväksi vaihtoehtoisia mahdollisuuksia tehdä tulkintoja ja valintoja niin ikään sekä asiakkaalle että työntekijälle (Morén 1999, 340). Asiakkaan osallistaminen sosiaalityön dokumentointiin edellyttää kuitenkin uusia työtapoja ja uutta, laajempaa ymmärrystä dokumentoinnista (Kääriäinen 2005, 167). Kääriäinen (mts.) painottaa, että on uskallettava puhua asiakkaan kanssa asiakirjoista ja tarjottava mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä hänen asiakirjaansa kirjoitetaan. Morénin (1999, 337) mielestä dokumentointitapojen muuttaminen ei ole yksittäinen menetelmäkysymys, vaan se edellyttää myös syvällisempää uudelleenarviointia ja muutosta sosiaalityöntekijöiden suhtautumistavassa työtehtäviinsä.

Brahna Lauger Wilczynski (1981, 313–317) kirjoittaa tavoista osallistaa asiakkaita dokumentointiin entistä enemmän mekaanisen, hallinnollisten ohjeiden sääntelemän, tilivelvollisuudeksi kaventuneen ja ongelmalähtöisen dokumentoinnin sijaan. Wilczynski tavoitteena on vakiinnuttaa asiakkaan oman dokumentoinnin (client recording) periaatetta ja tuoda esiin sen etuja dokumentoinnin tekemisessä tutummaksi asiakkaille sekä myöskin terapeuttisena osana asiakkaan prosessia. Osallistamalla asiakasta aktiivisemmin dokumentointiin siitä voi tulla olennainen osa sosiaalityön prosessia. Asiakkaan oma dokumentointi voi myös tarjota rakennetta ja fokusta asiakkaan ja työntekijän tapaamiselle, jatkuvuutta asiakkuuteen sekä asiakirjojen demystifiointia. Kirjoittajan esimerkeissä hän on muun muassa pyytänyt asiakkaita sosiaalityöntekijän tapaamisen jälkeen tiivistämään paperille, mitä keskustelussa on puhuttu ja mikä siinä on heidän mielestään ollut tärkeintä. Näin sosiaalityöntekijä saa aitoa palautetta siitä, mikä on asiakkaan näkemys ongelmista, mitä he ovat ymmärtäneet ja hyväksyneet ja mitä he ovat torjuneet. Asiakkaan omissa teksteissään esiin tuomien asioiden nostaminen myös työntekijän kirjoittamiin asiakirjoihin tekee dokumentoinnista oikeasti merkityksellistä myös asiakkaalle ja työntekijälle, ei vain hallinnollisiin tarpeisiin. (Wilczynski 1981, 313–317.) Wilczynski siis tavoittelee

toimintatavoillaan aidosti asiakkaan äänen huomioon ottavaa dokumentointia, joka olisi olennainen osa asiakkaan auttamisprosessissa.

Wilczynskin tavoin Morén (1999, 337–338) pohtii vaihtoehtoisen dokumentoinnin mahdollisuutta hallinnollisia ja oikeudellisia tarkoituksia palvelevan kirjaamisen sijaan. Hän kirjoittaa auttamisperspektiivista dokumentointiin ja esittelee artikkelissaan empiirisen esimerkin auttavasta dokumentoinnista (biståndsdokumentation). Hän kirjoittaa tapauksesta, jossa sosiaalityöntekijät olivat pitkään työskennelleet asiakkaan kanssa, josta he sanoivat, etteivät monista yrityksistä huolimatta ymmärrä, mitkä ovat asiakkaan todelliset ongelmat ja siten sitä, mitkä voisivat olla ratkaisuja tämän tilanteeseen. Muuttamalla ymmärrystä tapauksen dokumentoinnista ja kannustamalla asiakasta kirjoittamaan päiväkirjaa asiakkuutensa aikana asiaa lähestyttiin siitä, miten asiakkaan itsensä pitäisi alkaa ymmärtää, mikä hänen elämässään on ongelmallista ja millaisia ratkaisuvaihtoehtoja voisi olla olemassa. Myös työntekijät kirjoittivat asiakkaan kertomaa ylös ja näyttivät kirjoituksia hänelle seuraavissa tapaamisissa. Dokumenttien kautta asiakas pystyi pohtimaan sitä, mikä hänen ajatuksissaan on muuttunut. Morénin esimerkissä dokumentointia käytettiin siis selkeänä työvälineenä muutostyössä.

5. Tutkimuksen toteuttaminen

5.1 Teorettinen viitekehys

5.1.1 Asiakkuustutkimus

Tarja Kemppainen, Simo Koskinen, Anneli Pohjola ja Kyösti Urponen (1998, 34) jaottelevat sosiaalityön tutkimuksen pääalueet seuraavasti: 1. sosiaalityön toimintaympäristöjen ja sosiaalisten ongelmien tutkimus, 2. sosiaalityön historiaa koskeva tutkimus, 3. sosiaalityön sisällön, esimerkiksi työmuotojen ja menetelmien tutkimus, 4. sosiaalityön asiakkuustutkimus ja 5. sosiaalityöntekijöitä koskeva tutkimus. Vaikka jaottelu on jo viidentoista vuoden takaa, on se mielestäni yhä jokseenkin pätevä. Oman tutkimukseni katson sijoittuvan osin sosiaalityön sisältöjen tutkimukseen, sikäli kun aiheena ovat aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmat työvälineenä. Pääasiassa asemoin kuitenkin tutkimukseni asiakkuustutkimukseksi.

Anneli Pohjola (1990, 147–148) jakaa asiakastutkimuksen kolmeen erilaiseen pääryhmään. Ensinnäkin tutkimuksella saatetaan tavoitella yleiskuvaa asiakkaista lähinnä hallinnon ja rahoituksen tarpeisiin. Tämä tutkimus tuottaa tilastollisin analyysin kvantitatiivista tietoa asiakkaiden taustasta ja ominaisuuksista. Toisessa pääryhmässä tutkimuksen painopiste keskittyy asiakkaiden osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Asiakkuutta kuitenkin käsitellään erillisenä muusta asiakkaan elämänpiiristä, sillä tarkastelun kohteena on nimenomaan asiakkuussuhde palvelujärjestelmän näkökulmasta. Kolmas lähestymistapa on Pohjolan mukaan yksilön subjektiivisen elämän keskiöön nostava elämäntutkimus. Asiakkuus on tässä tapauksessa vain osa yksilön elämäntilaisuutta. Sitten Pohjolan artikkelin julkaisun painopisteet sosiaalityön tutkimuskentällä ovat muuttuneet ja Pohjolan peräänkuuluttama elämäntutkimus, joka muun muassa hylkää tutkimuksen objektiivisuuden oletuksen, on vallannut alaa ja varsinkin kvantitatiivinen tutkimus on jäänyt lähes marginaaliin. Nostan kuitenkin Pohjolan jaottelun esiin, sillä se sai minut pohtimaan omaa näkökulmaani tutkimukseni kohteina oleviin asiakkaisiin. Tutkimukseni on hyvinkin selkeästi asiakkaiden osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvää tutkimusta, joka sulkee tutkimuksen ulkopuolelle asiakkaan muun elämän. Pohjolan (1990, 147) sanat kuvaavat hyvin tutkimusasetelmaani: ”Tarkastelun kohteena on erityisesti asiakassuhde ja vaikuttamismahdollisuudet. Kyse on palvelujärjestelmien sisäisistä

laadullisista kehittämisintresseistä.” Silti, tutkimusasetelmassani asiakkaan elämä ja arki ovat hyvin lähellä, sillä ne on kirjattuna palvelusuunnitelmaan, jonka rakentumista tutkimus käsittelee. Siksi yritän tutkimuksessani kiinnittyä myös toiseen Pohjolan samassa artikkelissa esittämään sosiaalityön asiakkuuden jaotteluun. Pohjola (1990, 145) puhuu konkreetista ja abstraktista asiakkaasta. Abstrakti asiakas on se, josta puhutaan juhlapuheissa, se, jolle laaditaan tavoitekielellä sellaisia käsitteitä kuten itsemääräämisoikeus, valinta, osallistuminen. Tavoitteiden siirtäminen avuntarpeineen ja taustoineen palvelupisteissä asioivan, mutta silti osin tuntemattomaksi jäävän, konkreetin asiakkaan tilanteeseen on haasteellista ja ehkä syy teorian ja käytännön lähestymisen vaikeuksiin. Sillä, että teen sosiaalityön käytäntötutkimusta (ks. luku 5.1.2), haluaisin kuitenkin tavoittaa konkreetin asiakkaan, vaikka hän tutkimukseni pintatasolla näyttäytyikin lähinnä asiakkaana palvelujärjestelmässä.

5.1.2 Sosiaalityön käytäntötutkimus

Tampere praksis -hankkeen yhtenä tavoitteena on ilmaistu sosiaalialan käytäntötutkimuksen edistäminen. Mirja Satkan, Synnöve Karvinen-Niinikosken ja Marianne Nylundin (2005, 11) mukaan käytäntötutkimus sosiaalityössä voidaan määritellä tutkimusotteeksi, jonka aihe liittyy sosiaalialan käytäntöihin ja joka on luonteeltaan soveltava. Tutkimuksen tulisi myös palvella useita intressitahoja. Käytäntötutkimus käsitteenä ei ole vielä kovinkaan vakiintunut, ja sen rinnalla voidaan puhua myös esimerkiksi käytäntölähtöisestä tutkimuksesta ja käytännöntyöntekijätutkimuksesta. Jotkut tutkijat määrittelevät, että kyse on tällaisesta tutkimuksesta vain, kun tutkija toimii itse myös käytännöntyöntekijänä (ks. Saurama & Julkunen 2009, 294). Erja Saurama ja Ilse Julkunen (2009, 294–295) nostavat käytäntötutkimuksesta käydystä keskustelusta esiin seuraavat viisi ulottuvuutta:

1. Tutkimuksen ongelmanasettelu liittyy sosiaalialan käytäntöihin.
2. Tutkimus on muutosorientoitunutta eli sillä pyritään etsimään keinoja joidenkin olemassa olevien käytäntöjen kehittämiseen.
3. Tutkimus on vuorovaikutteista ja siihen osallistuu useita tahoja.
4. Tutkijan rooli limittyy käytännön työntekijän rooliin.
5. Tiedon tuottaminen ja sen käyttöönotto ovat myös päällekkäisiä.

Tampere praksiksessa voidaan katsoa tehtävän käytäntötutkimusta jopa käsitteen tiukassa tulkinnassa, jossa tutkijan tulee olla myös käytännöntyöntekijä, sillä työntekijät kehittävät omaa työtään muun muassa tutkimuksellisissa työpajoissa. Katson kuitenkin myös oman tutkielmani täyttävän Sauraman ja Julkusen esiin nostamat määritelmät, sillä se liittyy kiinteästi Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman työkäytäntöihin ja -välineisiin, sen tulokset voivat toivottavasti olla sysäyksenä käytäntöjen kehittämiseksi ja tutkielman tekoani on tukenut aseman kehittäjätyöntekijä. Osittain pääsin myös käytännöntyöntekijän rooliin, sillä suoritin syventävien opintojen harjoittelujaksoani Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla samanaikaisesti tutkielmanteon kanssa. Tiedon tuottamisen ja käyttöönoton päällekkäisyyden vaatimus tuskin täyttyy oman tutkimukseni kohdalla, muussa Tampere praksis -toiminnassa mahdollisesti myöhemmin kyllä. Tutkielmani tavoitteena on ylipäätään siinä tuotetun tiedon käyttöönoton mahdollisuus.

5.1.3 Sosiaalinen konstruktionismi

Sosiaalinen konstruktionismi on teoreettinen näkemys, jonka mukaan tietoa ja ymmärrystä todellisuudesta luodaan ihmisten välisessä kanssakäymisessä tietyssä sosiaalisessa, kulttuurisessa ja historiallisessa kontekstissa. Todellisuus ei ole olemassa itsessään, vaan se muodostuu sosiaalisessa kanssakäymisessä ja sosiaalisesti jaettuina konventionaalisiksi muodostuvista tavoista ja käsityksistä. (Payne 2005, 8, 58.) Ymmärrän, että se on toisaalta näkemys sosiaalityöhön ja siihen maailmaan, jossa sitä tehdään. Tätä Malcolm Payne (2005, 8) kuvaa mielestäni osuvasti kirjoittaessaan, että valitessaan tavan tehdä asiakastyötä, työntekijät osallistuvat siihen, miten sosiaalityö käsitetään. Siitä, miten he tekevät sosiaalityötä, tulee sosiaalityötä sosiaalisen rakentumisen prosessin kautta.

Toisaalta sosiaalisen konstruktionismin voi käsittää myös näkemyksenä tutkimuksen tekoon, sillä Paynen (2005, 58) mukaan sosiaalisella ja historiallisella kontekstilla on esimerkiksi merkityksensä siihen, miten tutkimuksessa ymmärretään yksilöt, yhteiskunta ja tutkimus tiedonlähteinä.

Teoksessaan *Social Constructionism* (2003) psykologian tutkija Vivien Burr listaa sosiaalisen konstruktionismin keskeisiä olettamuksia, peruslähtökohtia sosiaalisen konstruktionismin

viitekehyksessä tehtävälle tutkimukselle. Pohdin seuraavaksi oman tutkielmani ja siihen valitsemani näkökulman suhdetta näihin neljään periaatteeseen.

Ensimmäisenä sosiaalinen konstruktionismi haastaa siis käsityksen siitä, että se, mitä tiedämme, perustuisi objektiivisille havainnoille maailmasta tai että ihmisten luomat kategoriat perustuisivat luonnollisina esiintyviin jaotteluihin. Sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksessä pyritään kriittisyyteen itsestään selvänä pidettyä tietoa kohtaa. Tämän näkemyksen mukaan asiakassuunnitelmat ja niissä annetut määritelmät voidaan nähdä vain yhden ihmisen tuottamana näkemyksenä todellisuudesta, jolle voisi olla monta muutakin vaihtoehtoa. Omassa tutkielmassani palvelusuunnitelmille haastatteluissa annetut määritelmät on samoin nähtävä yhtenä mahdollisena tulkintana. Toiseksi sosiaalinen konstruktionismi korostaa, että maailman ymmärtämisen tavat, kategoriat ja käsitteet, joita käytämme, ovat historiallisesti ja kulttuurisesti spesifejä eli tähän aikaan ja paikkaan sidottuja. Esimerkiksi hyvän sosiaalityön tavoitteet ja se, mitä ymmärrämme siihen liittyen vaikkapa asiakaslähtöisyydellä, ovat sidoksissa siihen kulttuuriseen kontekstiin, jossa työtä tehdään. (Burr 2003, 2–5.)

Sosiaalisen konstruktionismin näkemysten mukaan tieto maailmasta tuotetaan ja ylläpidetään ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Siksi kyseisessä viitekehyksessä tuotettu tutkimus onkin kiinnostunut lähinnä vuorovaikutuksesta ja kielestä ja niistä prosesseina, joissa jaettua ymmärrystä maailmasta tuotetaan. Vuorovaikutus voi olla myös tekstien kautta tapahtuvaa, ja myös sosiaalityön dokumenteissa tuotetaan sosiaalityötä ja sosiaalityön asiakkuutta. Omassa tutkielmassani on otettava huomioon haastattelutilanne vuorovaikutuksena, jossa haastatteliija ja haastateltava tuottavat yhteistä todellisuutta. Neljäntenä tärkeänä aspektina Burr tuo vielä esiin sen, miten tieto ja sosiaalinen kanssakäyminen kietoutuvat toisiinsa ja millaista valtaa vuorovaikutukseen sisältyy: sosiaalisesti neuvoteltuihin käsityksiin sisältyy aina toimintamalleja siitä, mitä on mahdollista tehdä ja mitä ei. Tämä on sosiaalityössä nimenomaan läsnä asiakasta ja hänen ongelmiaan määriteltäessä. (Burr 2003, 2–5.)

Tutkimusta tehtäessä myös tutkijan on hyvä reflektoida sitä, että tutkimuksellaan hän osallistuu maailman sosiaaliseen konstruointiin. Payne (2005, 58) muistuttaakin, että myös tutkimuksen subjekteina olevat ihmiset olisi tuotava tasa-arvoiseen suhteeseen tutkijoiden kanssa, jotta ymmärrys tutkittavasta tilanteesta tulisi kuvailluksi mahdollisimman monesta näkökulmasta ja

tulokset kuvaisivat mahdollisimman kokonaisvaltaista näkemystä tilanteista. Käyttämällä tutkimusaineistonani asiakkaiden haastatteluja pyrin nimenomaan tuomaan tutkimuksellani monipuolisempia näkemyksiä kohteena olevaan aiheeseen.

5.2 Tutkimustehtävä ja suhde aiempaan tutkimukseen

Tutkimukseni hahmottuessa aloin kokea kaikkein mielekkäimmäksi tutkimustehtäväksi tarkastella asiakasnäkökulmaa palvelusuunnitelmiin. Asiakkaita haastatteleamalla halusin selvittää, millaista puhetta asiakkaat tuottavat suunnitelmista ja niiden tekoilanteista. Tutkimuskysymykseni on: *Millaisia merkityksiä asiakkaat antavat aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmille?* Sen kautta etsin myös vastausta kysymykseen: *Miten asiakkaan ääni tulee kuulluksi aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmissa?* Olen kiinnostunut toisaalta siitä, miten asiakas sanoittaa kokemuksiaan suunnitelman tekoilanteesta ja toisaalta siitä, miten hän lukee omaa suunnitelmaansa. Kiinnostava kysymys palvelusuunnitelmia koskien on mielestäni se, kuka suunnittelee, mitä, ja kenelle.

Myös suhteessa aiempaan tutkimukseen asiakasnäkökulman esiin nostaminen tuntuu perustellulta. Aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmia on tutkittu aikaisemmin jonkin verran. Sini Heinon (2009) pro gradu -tutkielman aineistona ovat nauhoitetut palvelusuunnitelman laatimistilanteet ja hän keskittyy ennen kaikkea tuen ja kontrollin keinoin tapahtuvaan asiakkaan aktivoimistehtävään ja työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Heinon tutkielmassa palvelusuunnitelman tekeminen nähdään yhtenä keinona asiakkaan aktivoimiseen. Heino vertaa palvelusuunnitelman tekemistä myös yksilökohtaiseen palveluohjaukseen. Ainoa aikaisempi tutkimus, jossa aineistona ovat olleet itse aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmat, on Päivi Tossavaisen (2011) sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon pro gradu -tutkielma. Hän on tutkinut sosiaalityön tiedonmuodostusta palvelusuunnitelmissa ja suunnitelmien rakentumista; sitä, millaisia asioita niihin on kirjattu. Tossavainen muun muassa jaottelee palvelusuunnitelmiin kirjattuja tavoitteita lyhyen tähtäimen ja pitkän tähtäimen tavoitteisiin.

Eveliina Nikkanen (2011) on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut tamperelaisia ja ylöjärveläisiä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla sitä, millaisia merkityksiä he palvelusuunnitelmille antavat. Nikkanen erittelee aineistostaan neljä eri diskurssia, joissa

palvelusuunnitelmia käsitellään: ammatillisuus-, asiakaslähtöisyys-, aktivointi- ja organisatorinen diskurssi. Ammatillisuus-diskurssissa merkityksellistetään sosiaalityötä suunnitelmallisena vuorovaikutustyönä ja luodaan eroja muihin ammattikuntiin. Asiakaslähtöisyys-diskurssissa lähtökohtana ovat asiakkaan omat halut ja tarpeet ja puheessa pyritään tekemään eroa velvollisuuksiin ja pakkotoimiin. Aktivointi-diskurssi taas tuo enemmän näkyviin velvoitteita ja kontrolliakin, jotka liittyvät etenkin alle 25-vuotiaille asetettuihin aktivointitavoitteisiin. Organisatorinen-diskurssi tuo esille sen, kuinka palvelusuunnitelmia tehdään myös organisaation, tässä tapauksessa Tampereen kaupungin tilaajaorganisaation, vaatimuksesta ja tilastointia varten. Tutkielmansa teoriataustana Nikkanen tuo myös esiin neljä eri tasoa, jotka luovat tavoitteita palvelusuunnitelmien laadinnalle. Ylimpänä tasona vaikuttaa yhteiskunnallinen aktivointipolitiikka työvoimapolitiikan ja sosiaalihuollon näkökulmasta, ja sitä alempana nimenomaan tavoitteet aktivoida nuoria alle 25-vuotiaita. Seuraavalla tasolla tavoitteita ovat luomassa organisaation ohjeet sekä sosiaalityön ammatilliset tavoitteet. Alimmalle tasolle asetuu palvelusuunnitelmien laadinta sosiaalitoimistossa.

Omalle tutkimukselleni merkityksellisimmäksi koen Nikkasen tutkimustuloksista asiakaslähtöisyys-diskurssin. Se liittyy näkemykseni mukaan diskursseista eniten Nikkasen esiin tuomista palvelusuunnitelmiin vaikuttavista tasoista alimpaan, varsinaiseen suunnitelmanlaadintatilanteeseen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kesken. Oletan, että asiakkaalle muut tasot eivät näyttäyty yhtä selkeästi kuin työntekijälle. Haastatteleamalla asiakkaita omassa tutkimuksessani haen ikään kuin vastinparia sosiaalityöntekijöiden Nikkasen tutkimuksessa tuottamalle asiakaslähtöisyys-diskurssille. Asiakaslähtöistä diskurssia tuotetaan Nikkasen haastatteluissa tuomalla esiin, että on tärkeää, että sosiaalityöntekijä on kiinnostunut asiakkaan asiasta ja auttaa asiakasta itse tajuamaan asioita. Asiakaslähtöisyyttä tuotetaan liittämällä asiakkaaseen sellaisia ilmaisuja kuin osallisuus, yksilöllisyys ja asiakas hyötyjänä ja työntekijään muun muassa käsitteet paneutuminen, kokonaisvaltainen kohtaaminen ja motivoija. Huomattavaa on mielestäni myös se, että sosiaalityöntekijät pyrkivät liittämään sosiaalitoimistossa laadittavaan palvelusuunnitelmaan muissa paikoissa asiakkaille laadittavista suunnitelmista eroavia merkityksiä. Palvelusuunnitelma merkityksellistetään pehmeänä ja asiakasta tukevana ja hänen ehdoillaan toteutettavana pakottaviin ja velvoittaviin aktivointi- ja työnhakusuunnitelmiin verrattuna. (Nikkanen 2011, 47–51.)

5.3 Aineistonkeruu

Toteutin tutkimukseni haastattelemalla seitsemää Tampereen Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman asiakasta. Viisi haastateltavaa haastattelin sen jälkeen, kun he olivat asioineet omalla sosiaalityöntekijällään sosiaaliasemalla ja yhden sosiaalityöntekijän vastaanotolla käynnistä seuraavana päivänä. Yhden haastateltavan pyysin haastateltavakseni aikuissosiaalityön asiakasraadista⁶, ja hän tuli haastatteluun erikseen sovittuna ajankohtana. Aineistonkeruuajana suoritin samanaikaisesti syventävien opintojen harjoitteluni asemalla, mikä helpotti haastattelujen saamista huomattavasti. Olin siis valitsemieni viikkojen aikana lähes jatkuvasti valmistautuneena haastattelujen tekoon.

Keskustelin parhaasta tavasta saada asiakkaita haastateltaviksi praksistiimissä sosiaaliaseman työntekijöiden kanssa, ja tämän keskustelun pohjalta päädyin pyytämään asiakkaita haastateltaviksi samalla kertaa, kun he asioivat sosiaalityöntekijällään palvelusuunnitelman tekemistä varten. Tämän todettiin olevan todennäköisesti helpoin keino saada asiakkaita suostumaan haastatteluun, sillä lähtemiseen erikseen sosiaaliasemalle tai muuhun mahdolliseen paikkaan haastattelua varten moni ei ehkä innostuisi. Annoinkin siis haastattelupyyntöjäni (liite 1) työntekijöille ja kehotin heitä ilmoittamaan minulle, jos heille tulee asiakas, jolle he tekevät tai ovat hiljattain tehneet palvelusuunnitelman. Katsoin myös kaikkien työntekijöiden kalentereista aikavaroituksia, joille he olivat kirjoittaneet tehtäväksi palvelusuunnitelman tai sen päivityksen, ja pyysin näitä asiakkaita heidän tullessaan asemalle jäämään myös minun haastatteluuni sosiaalityöntekijän tapaamisen jälkeen.

Suunnittelin aluksi tekeväni haastattelut kahden ennalta valitsemani viikon aikana. Ajatukseni oli, että kun haastatteluun pyydetään satunnaisesti tiettyinä ajankohtina asiakaskäynnillä olleita asiakkaita, minun tai sosiaalityöntekijöiden ei tarvitse miettiä haastateltavien asiakkaiden valikointia, eli sitä, millaisille asiakkaille he haastattelupyynnön antavat. Tutkimukselleni en siis suunnitellut esimerkiksi asiakkaiden ikään tai asiointiin liittyvää kohderyhmää. Käytännössä osoittautui, että jouduin pidentämään aineistonkeruuajani kahdesta viikosta neljään viikkoon saadakseni kokoon toivomani määrän haastatteluja. Minkäänlainen asiakkaiden valikointi ei siis

⁶ Asiakasraati on SOS-hankeessa perustettu säännöllisesti kokoontuva foorumi, jossa nykyiset tai entiset sosiaalityön asiakkaat pyrkivät kehittämään palveluita asiakkaiden näkökulmasta.

edes olisi ollut mahdollista. Osin vaikeudet johtuivat siitä, että joka päivä ei välttämättä ollut asiakkaita, joille olisi tehty palvelusuunnitelma. Tutkimuskysymykseni kannalta pidin kuitenkin olennaisena, että suunnitelma on tehty melko hiljattain, jotta asiakas pystyy refleктоimaan sen tekotilannetta. Välillä kävi kuten aikuissosiaalityössä verrattain usein käy, että asiakas ei saapunut varatulle ajalle. Monet asiakkaat, joita pyysin haastatteluun, eivät myöskään halunneet, ehtineet tai jaksaneet jäädä enää sosiaalityöntekijänsä tapaamisen jälkeen.

Lopulta tutkimukseeni valikoitui siis seitsemän haastateltavaa, joista kuusi oli naisia ja yksi mies. Haastateltavista kolme oli iältään 22–24-vuotiaita ja neljä 37–42-vuotiaita. Kahdelle haastatelluista suunnitelma oli tehty ensimmäistä kertaa. Viidellä haastatellulla viimeisin palvelusuunnitelma oli päivitys aikaisempaan. Haastattelutilanteessa käsiteltiin kuitenkin myös aiemmin tehtyjä suunnitelmia, ja kaikki tehdyt suunnitelmat tulostettiin tueksi tilanteeseen. Saamieni tutkimustulosten kannalta on hyvä tiedostaa se, että haastateltavissa on joka tapauksessa tapahtunut valikoitumista, koska tutkimushaastatteluun osallistuminen on aina vapaaehtoista. Keitä ovat ne asiakkaat, jotka eivät suostuneet haastatteluun, ja olisivatko he mahdollisesti tuottaneet palvelusuunnitelmille erilaisia merkityksiä kuin mitä aineistostani nyt nousee? Todennäköistä voisi kuvitella olevan, että monipuolisemmalla otoksella aikuissosiaalityön asiakkaista näkemykset, joissa palvelusuunnitelmalla ei ole mitään merkitystä, olisivat voineet korostua enemmän. Kerroin kuitenkin ihmisille, joita pyysin haastateltaviksi, että haastatteluni koskee nimenomaan palvelusuunnitelmia. Kaikki nyt haastattelemanasi asiakkaat suhtautuivat myös verrattain positiivisesti sosiaalityön asiakkuuteen, tai ainakaan he eivät haastattelussani tuottaneet vastapuhetta sille. Vaikka tällaiseen haastatteluaineistoon liittyy aina haastateltavien valikoitumisprosessiin liittyviä kysymyksiä, koen kuitenkin, että haastateltavien monipuolinen ikäjakauma tekee aineistostani monipuolisemman kuin jos haastateltaviksi olisi valikoitunut esimerkiksi vain nuoria. Aineiston sukupuolijakauma ei ole kovin tasainen, sillä vain yksi haastateltavista on mies, vaikka Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman asiakkaista suurempi osa on miehiä kuin naisia. Miespuolisen haastateltavan vastaukset eivät kuitenkaan mielestäni merkittävästi eroa naisten vastauksista, ja siten en koe tätä valikoitumista sukupuolen mukaan kovin merkitykselliseksi analyysini kannalta. Mielenkiintoista on tietenkin pohtia, miksi haastatteluun suostui enemmän naisia kuin miehiä.

Tein haastattelut Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman tiloissa, joko vapaina olevissa työhuoneissa tai neuvotteluhuoneessa. Tässä törmäsin siihen Eskolan ja Suorannan (1998, 92) esiin tuomaan seikkaan, että sosiaalitoimiston tilat eivät ole asiakkaalle missään määrin neutraali paikka. Toin tutkimuksesta kertoessani ja kirjallisessa suostumuslomakkeessa esiin, että haastatteluun osallistuminen ei mitenkään vaikuta asiakkuuteen tai palveluihin aikuissosiaalityössä. Silti aloin aineistonkeruun kuluessa miettiä, vaikuttiko se, että olimme sosiaaliaseman tiloissa ja minä vielä samassa paikassa harjoittelijana, jotenkin asiakkaan vastauksiin. Jotkut asiakkaat tuntuivat nimittäin vastaavan kysymyksiini kuin kuulustelussa, ikään kuin niihin olisi olemassa oikeat ja väärät vastaukset. Havaittuani tämän toinkin loppuisissa haastatteluissa vielä selkeämmin esiin sen, etten esimerkiksi kerro asiakkaan vastauksista tämän sosiaalityöntekijälle. Tarjosin myös haastateltaville kahvia ja keksejä, minkä toivoin tekevän tilanteesta hieman erilaisen kuin oman sosiaalityöntekijän tapaaminen.

Haastatteluissa oli mukana myös asiakkaan palvelusuunnitelma muistin tukena ja vastaamassa siihen tutkimuskysymykseen, miten asiakas hänelle tehtyä suunnitelmaa lukee. Haastateltavalla oli joko mukana hänen oma kopionsa suunnitelmasta tai tulostin sen hänen luvallaan järjestelmästä. Jos tulostin suunnitelman järjestelmästä, hävitin sen heti haastattelun jälkeen. Toteutin siis tutkimushaastatteluni samoin kuin aiemmin asiakkaiden haastatteluja sekä heille laadittuja dokumentteja tutkimusaineistonaan käyttänyt Maarit Laitinen (2008). Hänen tutkimuksensa aiheena on asiakaslähtöisyys ja hän on lahtelaisia pitkäaikaistyöttömiä haastatellessaan käyttänyt apuvälineenä viimeisintä asiakkaalle laadittua aktivointisuunnitelmaa, jotta suunnitelman tekotilanne muistuisi paremmin mieleen ja jotta asiakkaat pystyisivät siten kommentoimaan suunnitelman sisältöä ja merkitystä (Laitinen 2008, 113). Samaa tapaan on tutkimuksensa toteuttanut myös Tarja Vierula (2012), joka tutkii lastensuojelun asiakkaina olevien vanhempien suhdetta asiakirjoihin ja sitä, miten heidän henkilökohtainen tietonsa muuttuu institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi. Vierula on haastattelupyynnössään pyytänyt haastateltavia ottamaan halutessaan mukaan tärkeitä pitämiään asiakirjoja ja päätöksiä.

Palvelusuunnitelmien ollessa haastattelun aiheena koin puolistrukturoidun, tarkat kysymykset esittävän mutta vastaukset avoimeksi jättävän, haastattelun olevan aiheeseeni soveltuvien (ks. Eskola & Suoranta 1998, 87). Käytännössä en kuitenkaan kysynyt kaikilta haastateltavilta samoja kysymyksiä ja samassa järjestyksessä. Haastattelukin on vuorovaikutustilanne, jossa

molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa (mt. 86). Haastattelussa ei olisi ollut luontevaa esittää konemaisesti seuraavaa kysymystä, jos haastateltavan vastaus ohjaa syventämään sitä jollain kysymyksellä tai kysymään seuraavaksi jonkin myöhemmäksi suunnitellun kysymyksen. Osa kysymyksistä jäi esittämättä, koska haastateltava vastasi niihin jo jonkin toisen kysymyksen kohdalla. (Haastattelukysymykset liitteenä 3.)

Haastattelut olivat kestoltaan noin puoli tuntia, osa jopa lyhyempiä, osa hieman pidempiä. Yhteensä aineistoa syntyi 25 litteroitua sivua. Litteroin haastattelut sanasta sanaan ja merkitsin päällekkäispuhunnan, mutta muuten merkitsin näkyviin puheeseen liittyviä ominaisuuksia melko vähän. Tauot olen merkinnyt pistein, en sekunneissa. En litteroinut alun ohjeistuksiani haastateltaville. Kuten olin ennakoinutkin, palvelusuunnitelmat aiheena eivät saaneet haastateltavia puhumaan kovin monisanaisesti ja haastattelut jäivät verrattain lyhyiksi. Pidin mielessäni mahdollisuuden tehdä lisää haastatteluja aineiston alustavan analyysin jälkeen. Koin kuitenkin, että jo tämänlaajuisesta aineistosta nousi esiin mielenkiintoisia teemoja riittävässä laajuudessa, enkä lopulta päätenyt tekemään lisää haastatteluja. Haastatteluaineistoni tallennetaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon⁷ perustettavaan Tampere praksis -aineistosarjaan myöhempää opetus- ja tutkimuskäyttöä varten.

5.4 Eettiset kysymykset

Vaikka oma tutkimusaiheeni ei ole erityisen sensitiivinen – tutkimuksen kohteena ei ole sinänsä mikään asiakkaiden yksityisyyteen liittyvä arka aihe – on tutkimusetiikan pohtiminen kaikessa tutkimuksessa olennaista. Se tarkoittaa toisaalta sellaisten seikkojen huomioonottamista kuten tutkimusaineistojen tunnistamattomaksi tekemistä ja niiden asianmukaista säilyttämistä, myös tutkijan jatkuvaa eettistä herkkyyttä. Pirkko-Liisa Rauhala ja Elina Vironkangas (2011, 239) tuovat esiin, että sosiaalityön tutkimuksen etiikkaa käsitellään usein ongelmien poissulkemisen, väärin toimimisen välttämisen kuten esimerkiksi tutkimuksen kannalta olennaisten tietosuojakysymysten huomioonottamisen näkökulmasta. Tämän lisäksi tärkeää olisi myös eettisesti ongelmallisten ulottuvuuksien itsekriittinen tarkastelu ja tutkimuseettisen arvioinnin ulottaminen tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin ja valintoihin. Vaikka haastattelen tutkimuksessani

⁷ <http://www.fsd.uta.fi/fi/>

asiakkaita tavallaan heidän elämästään osin irrallisesta aiheesta, palvelusuunnitelmista, niissä on kuitenkin kirjattuna heidän elämänsä ja sen näkeminen paperilla ei välttämättä ole neutraali kokemus.

Hyvä on myös muistaa, että eettisesti kestävä sosiaalityön tutkimuksen voidaan katsoa ei ainoastaan välttävän vahingon tuottamista tutkimukseen osallistuville ihmisille vaan myös pyrkivän olemaan heille hyödyllistä ja rakentavaa (Rauhala & Vironkangas 2011, 238). Tutkimukseni yhdeksi tavoitteeksi voin siten asettaa sen, että se toimisi lähtökohtana siihen osallistuvien, Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman asiakkaiden, palvelujen kehittämiseen, eli tässä tapauksessa palvelusuunnitelmien tekemiseen mahdollisimman hyvin asiakkaita palveleviksi.

Tehdessäni tutkimushaastatteluja en kerännyt enkä tallentanut asiakkaista muita tunnistetietoja kuin iän ja sukupuolen. Säilytin ja käsittelin tutkimusaineistoa luottamuksellisesti ja siten, etteivät ulkopuoliset päässeet siihen käsiksi. Aineistoa analysoidessani suojasin haastateltavien yksityisyyttä siten, että tutkimusraportista heitä ei voida tunnistaa. Koska jotkut sosiaalityöntekijät tiesivät, että asiakas tulee haastatteluuni heidän tapaamisensa jälkeen, muutin tähän tutkielmaani ottamistani aineisto-otteista joitakin yksityiskohtia ja muutin haastateltavien järjestysnumeroita, jotta sosiaalityöntekijätkään eivät välttämättä pystyisi tunnistamaan oman asiakkaansa kertomuksia.

5.5 Diskurssianalyysi analyysimenetelmänä

Tutkielmani on menetelmiltään laadullista tutkimusta. Jo sosiaalisen konstruktionismin valitseminen tutkimuksen keskeiseksi näkökulmaksi ohjaa tutkimustani tähän suuntaan. Tässä viitekehysessä laadullisten tutkimusmenetelmien on usein katsottu olevan parempia kielellisen ja tekstuaalisen aineiston keräämiseen. Niiden on myös katsottu todennäköisemmin välittävät tutkimukseen osallistuneiden merkityksenantoja. (Burr 2003, 149.) Sosiaalinen konstruktionismi on teoreettis-metodologinen viitekehys, jonka piirissä kiinnostuksen sen tutkimiseen, miten sosiaalinen todellisuus rakentuu kielenkäytössä ja muussa toiminnassa jakavat useat metodiset lähestymistavat, joista omalle tutkimukselleni luontevimmaksi koen diskurssianalyysin (ks. Jokinen 1999, 38). Tosin diskurssianalyysikin käsitetään yleensä selkeärajaisen

tutkimusmenetelmän sijaan väljäksi teoreettiseksi viitekehyyksi (Jokinen & Juhila & Suoninen 1993, 17).

Pohdin paljon, millä menetelmällä lähtisin aineistoani analysoimaan. Mieleissäni pyörivät sisällönanalyysin tarjoamat mahdollisuudet aineiston luokitteluun, tyypittelyyn ja teemoitteluun (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Tästä tavallaan lähdinkin omassa analyysissäni liikkeelle, mutta koin mielekkäämmäksi pyrkiä silti vastaamaan analyysilläni aineiston kuvailua laajempiin, aineistosta hahmottuvien teemojen tuottamiseen ja seurauksiin liittyviin kysymyksiin. Koin sen mielekkäämmäksi tavaksi lähestyä aineistoa perusteellisesti myös sen lopulta melko suppean laajuuden takia. Diskurssianalyysi salliikin Jokisen, Juhilan ja Suonisen (1993, 17–18) mukaan erilaisia menetelmällisiä sovelluksia. Tiedetyt teoreettiset lähtökohtaoletukset kielenkäytön todellisuutta rakentavasta luonteesta, rinnakkaisten merkityssysteemien olemassaolosta, toimijoiden kiinnittymisestä niihin, merkityksellisen toiminnan kontekstisidonnaisuudesta ja oletus kielen käytön seurauksia tuottavasta luonteesta kuitenkin kiinnittävät tutkimuksen diskurssianalyttiseen viitekehyykseen. Lisäksi mainittakoon, että tutkielmani diskurssianalyysi päätymistä perusteli myös kokemani aiheeni suhde luvussa 5.2 tarkemmin esittelemääni Eveliina Nikkasan pro gradu -tutkielmaan, jossa hän on tutkinut sosiaalityöntekijöiden palvelusuunnitelmille tuottamia merkityksiä. Sama analyysimenetelmä edistää mielestäni parhaiten mahdollisuutta asettaa tutkielmat vuoropuheluun keskenään.

Diskurssianalyysi siis soveltuu mielestäni tutkimukseeni, koska on mielenkiintoista pohtia sitä, miten sosiaalityön asiakkaina olevat ihmiset omasta kontekstistaan käsin kielenkäytöllään rakentavat sosiaalityön todellisuutta, ja miten rinnan heidän merkityssysteeminsä kanssa asettuu sosiaalityöntekijöiden kielenkäytöllään rakentama sosiaalityön todellisuus, ja mitä seurauksia näillä tuotetuilla todellisuuksilla on. Miten asiakkaat puhuvat palvelusuunnitelmistaan, millaisia merkityksiä niihin liitetään, miten asiakkaat tekevät ymmärrettäväksi asioita eli rakentavat sosiaalista todellisuutta. Haluan aineistoni analyysissä kiinnittyä siihen näkemykseen, kuinka kielenkäyttö ymmärretään diskurssianalyysissä tekemisenä, joka sekä muotoutuu sosiaalisissa prosesseissa että samanaikaisesti rakentaa sosiaalista todellisuutta (Suoninen 1999, 17). Haluan esittää pelkkien mitä-kysymyksien lisäksi aineistoilleni myös miten-kysymyksiä, paneutua sen lisäksi, millaisia merkityksiä aineistossani tuotetaan, siihen, miten eli millaisia kielellisiä keinoja käyttämällä näitä merkityksiä tuotetaan (ks. Jokinen & Juhila 1999, 66.)

Diskurssianalyysin mielenkiinnon kohteena ovat erilaiset sosiaalisesti jaetut merkityssystemit, jotka syntyvät, kun kielenkäytössä annetaan merkityksiä kohteille, joista puhutaan. Merkitykset syntyvät suhteessa toisiinsa, luokittelujen ja erontekojen kautta. (Jokinen ym. 1993, 18–20.) Merkityssystemejä voidaan kutsua sekä diskursseiksi että tulkintarepertuaareiksi. Tulkintarepertuaarin käsitettä voidaan käyttää yksityiskohtaisia arkisen kielenkäytön tilanteita tulkittaessa, diskurssi taas painottuu tutkimuksissa, joissa tarkastelun kohteena on ilmiöiden historiallisuus, erilaiset valtasuhteet tai institutionaaliset käytännöt. (Mt. 27–28.)

Diskurssit eivät heijasta todellisuutta sellaisenaan, vaan ne ovat tuotettuja mielikuvia, jotka ovat myös sidoksissa siihen, millainen todellisuuden haluttaisiin olevan. Diskurssit ovat erilaisia perspektiivejä todellisuuteen, ja ne ilmentävät niitä erilaisia suhteita, joita ihmisillä on todellisuuteen. Nämä suhteet puolestaan riippuvat ihmisten asemasta, heidän sosiaalisista ja persoonallisista identiteeteistään ja sosiaalisista suhteista muihin ihmisiin. (Fairclough 2003, 124.) Sosiaalipalveluista puhuttaessa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden tuottamat merkitykset syntyvät eri diskursseissa, sillä heidän suhteensa sosiaalipalveluihin ovat erilaiset. Diskurssianalyysissä kielen käyttöä on analysoitava myös suhteessa kulttuuriseen kontekstiin, on huomioitava esimerkiksi toimijoiden yhteiskunnallinen asema ja sosiaalinen kenttä (Jokinen ym. 1993, 32; Ilmonen 2010, 128).

Faircloughin (2003, 124) mukaan erilaiset diskurssit voivat täydentää toisiaan, kilpailla keskenään tai toinen diskurssi voi olla hallitsevassa suhteessa toiseen. Eveliina Nikkanen (2011) on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut sitä, millaisista diskursseista käsin sosiaalityöntekijät tuottavat merkityksiä asiakkaille tehtäville palvelusuunnitelmille. Omassa tutkielmassani taas pyrin erittelemään diskursseja, jotka koostuvat asiakkaiden palvelusuunnitelmille sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamiselle suunnitelmaa tehtäessä antamista merkityksistä. On mielenkiintoista, vaikka ei tämän tutkielman puitteissa laajemmin mahdollista, pohtia sitä, millaisessa suhteessa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden tuottamat diskurssit ovat keskenään. Täydentävätkö ne toisiaan asiakkaan ja työntekijän kohdatessa, vai hallitseeko toinen toista? Diskurssien keskinäisiä suhteita analysoitaessa huomio kiinnittyy siihen, miten pidetään yllä hegemonisia diskursseja, jotka ovat muodostuneet itsestäänselvyyksiksi ja kyseenalaistamattomiksi totuuksiksi (Jokinen & Juhila 1993, 76–77).

Kielen tai kielenkäytön ei siis katsota diskurssianalyysissä kuvaavan jotakin todellisuutta kielen takana, vaan kielenkäyttö ja todellisuus ovat toisiinsa kietoutuneita, niin aineelliset kuin käsitteellisetkin asiat ymmärretään erilaisten merkityssysteemien avulla (Jokinen ym. 1993, 20–21). Tähän liittyy myös selonteon käsite. Diskurssianalyysissä tarkastelun alaisia kuvauksia kutsutaan usein selonteoiksi, sillä niillä ei katsota kuvattavan maailmaa, vaan tehtävän sitä ja omaa itseä ymmärrettäväksi toisille. Käsitys selonteoista liittyy myös vahvasti siihen, miten kielenkäytön katsotaan samanaikaisesti sekä syntyvän osana sosiaalista todellisuutta että tuottavan sitä. Toimijoiden selonteot syntyvät kulttuurisesti ymmärrettyjen diskurssien aineksista, ja samalla ne ylläpitävät niitä diskursseja, joihin ne viittaavat. Diskursseja uusinnetaan sosiaalisissa käytännöissä jatkuvasti, tiedostamattakin. Selontekoja joudutaan antamaan myös silloin, jos poiketaan konventionaalisista rakenteista, selonteolla on siis suhde yleisiin merkityssysteemeihin silloinkin, kun ne eivät hyväksy ja uusinna niitä. (Suoninen 1999, 20–25.)

Diskurssianalyttistä tutkimusta esiteltäessä on syytä tuoda vielä esiin identiteetin ja subjektiposition käsitteet. Identiteetti ei ole ihmisen pysyvä ominaisuus, vaan itselle ja toisille annetut määrittelyt ovat moninaisia ja eri tilanteissa erilaisia. Erilaisissa merkityssysteemeissä ihmisille rakentuu erilaisia identiteettejä, eli merkityssysteemien näkökulmasta katsottuna subjektipositioita. (Jokinen & Juhila 1999, 68.) Subjektiposition käsite tuo identiteettiä laajemmin esiin myös toiminnan rajoitukset, sen, miten positiot lukkiutuvat eivätkä kaikki positiot ole mahdollisia. Silti subjektipositioita ei tule ymmärtää annettuina, vaan sosiaalisissa käytännöissä tuotettuina. (Jokinen ym. 1993, 39–40.) En keskity omassa tutkielmassani varsinaisesti identiteettien tarkastelemiseen, mutta käytännössä en voi olla sivuamatta niitä subjektipositioita, joita haastateltavieni tuottamat eri diskurssit antavat asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle.

Sosiaalisen konstruktionismin ja diskurssianalyysin näkemykset todellisuuden konstruktionistisesta luonteesta ohjaavat reflektoidaan myös tutkijan roolia ja valintoja. Myös tutkija tuottaa analyysinsä tietyssä kontekstissa, ja samalla kun hän kuvaa tutkimustulostensa kautta sosiaalista todellisuutta, hän myös yhtälailla tuottaa sitä (Jokinen 1999, 41). Sosiaalinen konstruktionismi ja laadullinen tutkimus laajemminkin painottaa myös sitä, etteivät tutkimustulokset ole objektiivisia totuuksia, vaan tutkijan subjektiivisten valintojen kautta

rakennettuja tulkintoja (Eskola & Suoranta 1998, 140–141). Tutkimuksessa esitetyt diskurssit ovat aina tutkijan tulkintatyön tuloksia (Jokinen ym. 1993, 28, Ilmonen 135). Tulkintoja tehdessään tutkija on vuorovaikutuksessa paitsi oman aineistonsa kanssa, myös muiden tutkijoiden kanssa heidän kirjoitustensa kautta, ja lisäksi hän myös suuntaa tutkimuksena jollekin yleisölle (Jokinen 1999, 201). Tutkimusraportissani esittelemäni diskurssit ovat aineistostani esiin nostamia, mutta ne olisivat voineet olla muitakin. Tutkijan tekemät rajaukset ovat valintojen tekoa, ja päättelypolkujen yksityiskohtainen raportointi onkin osa tutkimusta (Suoninen 1993, 54).

Tutkimusprosessin arviointi liittyy tutkimuksen kontekstiin myös niiden reunaehtojen kautta, joita aineiston tuottamiseen liittyy (Jokinen ym. 1993, 35). Diskurssianalyysin aineistona käytetään usein valmiita aineistoja, tekstejä, joita ei ole tuotettu varta vasten tutkimusta varten, sillä haastattelussa tutkijan vaikutus haastattelun kulkuun on aina otettava huomioon (Eskola & Suoranta 1998, 198–199). Sen lisäksi, että tulkintoja tehdessään tutkija tuottaa todellisuutta, hän on ollut osana sen tuottamisessa jo tutkimushaastatteluja tehdessään. Haastatteluaineisto on syntynyt vuorovaikutuksessa tutkijan ja haastateltavan kesken. Omassa tutkimuksessani minun on huomioitava se, että haastattelukysymykseni ohjasivat haastateltaviani puhumaan niistä aiheista, joita aineistosta analysoitaessa nousee esiin. Tutkimustani ei siis voi pitää täysin aineistolähtöisenä, vaikka analyysivaiheessa pyrinkin tarkastelemaan aineistoa mahdollisimman avoimesti. Valitsemani teoriatausta on kuitenkin ohjannut sitä, mitä kysyn haastateltaviltani, ja siten lähtökohtani heijastuvat myös heidän puheeseensa.

Jotta pystyin tunnistamaan ja nimeämään omassa aineistossani ilmeneviä diskursseja, aloitin aineistoanalyysini teemoittelemalla erilaisia aiheita ja käsitteitä, joita haastateltavien puheessa ilmeni. Pertti Alasuutari (2011/1993, 39–48) kuvaa laadullisen analyysin etenemistä kahden vaiheen kautta, havaintojen pelkistämisen ja arvoituksen ratkaisemisen. Havaintojen pelkistämisen vaiheessa aineistoa tarkastellaan jostakin tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta ja siitä poimitaan olennaisia ”raakahavaintoja”. Lisäksi näitä havaintoja yhdistellään havaintojen joukoiksi erilaisten yhteisten piirteiden tai nimittäjien mukaan. Arvoituksen ratkaiseminen on aineiston tulkintaa erilaisia johtolankoja, muun muassa eriteltyjä raakahavaintoja teoriakirjallisuuteen, yhdistämällä. Diskurssianalyttinen tulkinta keskittyy niihin merkityksiin, joita puheena olevat ilmiöt analysoitavassa tekstissä saavat (Pietikäinen &

Mäntynen 2009, 167). Merkityssystemejä identifioidaan havainnoimalla aineistosta eroja ja yhtäläisyyksiä sekä havainnoimalla tarkasti niitä pieniä paloja, joista systeemit koostuvat (Suoninen 1993, 50). Omassa analyysiprosessissani ensimmäiset ajatukset kiinnostavista havainnoista ja uteliaisuus aineiston tarkempaan lähilukuun heräsi jo litterointivaiheessa. Sen jälkeen luin aineistoani läpi useaan kertaan ja keräsin siitä mielenkiintoisia havaintoja sekä palvelusuunnitelmiin ja niiden tekoon liittyviä merkityksiä ja kokosin niitä yhteen. Eräässä vaiheessa analyysia olohuoneeni lattia oli valtava lappumeri, ja silti en päässyt eteenpäin analyysissäni. Laadullisen ja diskurssianalyttisen tutkimuksen luonteesta tutkijan tulkintoina, joille voisi olla muitakin vaihtoehtoja, kertoo se, että olin tässä vaiheessa rakentanut tulkinnan, johon ajatukseni olivat osin jo lukkiutuneetkin. Vaati aineiston uutta tarkkaa lähilukua, että sain ajatukseni käännettyä kohti uusia johtolankoja, jotka lopulta johtivat lopulliseen tulkintaani aineistosta ja niihin kolmeen diskurssiin, jotka koen aineistossani keskeisimmiksi.

6. Asiakas äänessä

Asiakkaan ääni konkretisoituu tutkimuksessani eri tavoin. Valitsemalla tutkimusaineistokseni aikuissosiaalityössä asioivien ihmisten haastattelut, pyrin tuomaan konkreettisen asiakkaan äänen kuuluviin (ks. luku 5.1.1), vaikka tietenkin oman tulkintani läpi suodattuneena. Tulkintani olen pyrkinyt suuntaamaan siihen, miten asiakkaan ääni haastateltavien itsensä mielestä on päässyt esille toisaalta itse palvelusuunnitelmassa, toisaalta sen tekoilanteessa. Tämän pyrin analyysissäni saamaan esiin erittelemällä niitä merkityksiä, joita asiakkaat palvelusuunnitelmille antavat. Asiakkaan äänen käsite siis kulkee mukana läpi koko analyysini.

Haastattelemiä asiakkaita puhuvat palvelusuunnitelmista tulkintani mukaan kolmessa eri diskurssissa. Nimesin ne yhteistyön diskurssiksi, viranomaislähtöiseksi diskurssiksi ja omien tavoitteiden diskurssiksi. Esiin nostamani diskurssit ovat yksinkertaisia ja jonkin toisen tulkintamahdollisuuden näkökulmasta katsottuna ehkä jopa yksinkertaistettuja. Merkittävämpänä tutkimukseni kannalta pidänkin sitä, millaisia merkityksiä näihin diskursseihin sisältyy, millaisia sellaisia merkityksiä aineistosta nousee, jotka tuottavat yhdessä nämä tulkitsemani merkityssysteemit eli diskurssit. Seuraavassa kolmessa luvussa tarkastelen sitä, miten haastateltavat näitä diskursseja rakentavat, millaisista ja millä keinoin tuotetuista merkityksistä nämä kolme yhtenäisempää merkityssysteemiä rakentuvat. Lisäksi kunkin diskurssin kohdalla määrittelen sitä, millaisena asiakkaan ja sosiaalityöntekijän toimijuudet näyttäytyvät, miten asiakkaan ääni nousee kussakin diskurssissa kuuluviin. Kielenkäytön ja toiminnan kietoutuessa diskurssianalyysissä toisiinsa myös oma ääni on toimijuuden lähde ja väline (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 128). Kielenkäyttö ei ole toiminnasta irrallista, eikä oman äänen käyttäminen siten ole oman toimijuuden määrittelystä irrallaan.

Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa ajatellaan merkitysten syntyvän tilanteisesti, tietyssä käyttöyhteydessä. Silti merkityksellistämisen tavat ovat myös väistämättä suhteessa laajempaan kulttuuriseen kontekstiin, ja on tutkijan valinta, miten paljon hän painottaa tätä kontekstia, tai onko aineisto kulttuurin rakentajana jopa itse tutkimusaihe. (Jokinen & Juhila 1999, 56–57.) Omassa tutkimuksessani koen luontevimmaksi Jokisen ja Juhilan esittelemän painotusvaihtoehdon, jossa kulttuuri näyttäytyy analyysin kehystäjänä. Aineisto ymmärretään osana laajempaa kulttuurista kontekstia, mutta tuosta kontekstista ei haeta selityksiä analyysille

vaan se on myös avoin erilaisille tulkinnoille. (Mt. 60–62.) Tutkimukseni lähtökohdat huomioon ottaen en mielestäni voi jättää sosiaalitoimiston ja sosiaalityön kulttuurista kontekstia täysin huomiotta, mutta analyysini pyrin silti rakentamaan haastattelutilanteissa tuotetuista selonteista käsin.

6.1 Yhteistyön diskurssi

Ensimmäisen diskurssin olen nimennyt yhteistyön diskurssiksi. Siinä haastatellut asiakkaat antavat palvelusuunnitelmalle merkityksiä, jotka korostavat palvelusuunnitelman tekoa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteisenä prosessina. Yhteistyön diskurssia rakennettiin merkityksellistämällä palvelusuunnitelmaa osana suunnitelmallista prosessia, konkreettisena lupauksena palveluista tai asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisenä sopimuksena sekä tekemällä eroa te-toimiston suunnitelmiin ”tuputtamisena” eli sellaisten vaihtoehtojen tarjoamisena, joihin asiakkaalla ei todellisuudessa ole kykyä tai motivaatiota.

Yhteistyön diskurssin nousee esiin osana vuorovaikutusta, jossa myös itse tutkijana olen ollut osapuolena. Kysyin haastateltavilta kysymyksiä, jotka suuntasivat heidän huomionsa pohtimaan yhteistyön kysymyksiä ja välillä ehkä jopa johdattelivat haastateltavaa. Aineisto-otteissa *T* viittaa tutkijaan ja *H* ja sen perässä oleva numero haastateltavaan:

T: Tuntuks susta, että sitä suunnitelmaa kirjoitettiin yhdessä?

H3: No kyllä sitä yhdessä kirjoitettiin sillon.

Omien kysymystenikin johdattelevuuden takia en koe, että tutkimustulokseni olisivat kovin antoisia, jos tulkitsisin aineistoa pelkän teemoittelun avulla, jossa yhtenä teemana on asiakkaiden puhe palvelusuunnitelman teosta yhteistyönä. Parhaiten irti omasta kulttuurisesta kontekstistani ja niistä diskursseista, joista käsin itse ymmärrän sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyön luonteen pääsen paneutumalla tämän luvun alaluvuissa tarkemmin niihin erilaisiin merkityksenantotapoihin, joista yhteistyön diskurssi asiakkaiden selonteissa syntyy.

Ennen näiden merkitysten erittelyä pohdin kuitenkin hieman asiakkaiden kuvailuja palvelusuunnitelman kirjoitusprosessista. Osa haastatelluista kuvaili konkreettisesti, miten palvelusuunnitelman tekotilanne eteni:

H4: No kyllä tähän aikaan on kirjattu niinku ne mitä mä sanoinkin että... että se sosiaalityöntekijä sitten luki samalla ääneen kaikki mitä se kirjottiki sinne ja... mää sitte myötäilin että pitää paikkansa ja näin että.

H5: Mä aika vapaamuotoisesti sain ite kertoa, sitten kysyttiin tarkentavia kysymyksiä, sit mä sain sen jälkeen ku nää oli kirjattu ylös ni lukee et pitääkö paikkaansa.

H6: (...) mitä tossa lukee, ni se on just sitä mitä mä oon sanonuki.

Edeltävissä esimerkeissä haastateltavat kuvaavat palvelusuunnitelman tekemistä siten, että he ovat sanelleet ja kertoneet ajatuksiaan, joita sosiaalityöntekijä on kirjoittanut palvelusuunnitelmaan ja sen jälkeen tarkistuttanut asiakkaalla paikkansapitävyyden suhteen. Asiakkaan ääni on siis päässyt esiin kirjoitustapahtumassa. Yhteistyön kannalta tilannetta ei kuitenkaan voi välttämättä pitää kovin dialogisena. Toteutuuko dialogisuus, jos asiakas sanoo, ja työntekijä kirjaa? Onko dialogi käyty jo aiemmin kuin suunnitelmaa varsinaisesti kirjoitettaessa? Dialogisessa vuorovaikutuksessa löytyvän uuden alueen voi tulkita löytyneen haastateltavien selonteissa, joissa he tuovat esiin aitoa yhteistyötä puhumalla asiakkaan ja työntekijän yhteisestä suunnittelusta. Vuorovaikutuksen molemmat osapuolet ovat irrottautuneet työntekijä- tai asiakaskeskeisistä positioista ja lopputuloksessa näyttäytyy molempien panos. (Ks. Mönkkönen 2001, 94, 443.)

Kysyin haastateltavilta myös, ovatko he kommentoineet tai korjanneet heille tulostettua suunnitelmaa jotenkin. Seuraava vastaus edustaa tyypillistä haastateltavien kuvausta heidän kommentoinnistaan:

Tutkija: Sit ku sait sen allekirjoitettavaks ni kommentoiks sä sitä jotenkin?

H5: Yks aika oleellinen asiavirhe oli toisessa että sen kommentoin. Täällä luki että olen ollut raittiina 19.3.2006, siitä puuttu sana, alkaen. (...) Et piti kommentoida, joo, mut en muuten.

Muutkin haastateltavat tuovat esiin sen, että saatuaan luettavaksi tulostetun palvelusuunnitelman, he ovat korjanneet vain pikkuasioita, virheitä lähinnä päivämäärissä. Mitään sen suurempaa ei kukaan kerro kommentoineensa. Diskurssit ovat aina suhteessa historialliseen ja kulttuuriseen kontekstiinsa, ja asiakkaiden sosiaalityöstä tuottamat diskurssit heijastelevat sitä kulttuuria ja

niitä valtasuhteita, joita työntekijän ja asiakkaan välillä koetaan. Vaikka asiakkaat ovat saaneet vaikuttaa siihen, mitä heidän palvelusuunnitelmaansa kirjoitetaan, ja siten perinteistä työntekijän ja asiakkaan välistä hierarkiaa on tilanteissa murrettu nostamalla asiakkaan oma asiantuntijuus esiin, on sosiaalityöntekijän asiantuntija-aseman vahvuutta kuitenkin hyvä pohtia. Haastateltava asiakas ilmaisee, että hänen ”piti kommentoida, joo”, koska suunnitelmaan oli jäänyt merkittävä sanallinen virhe. Tämä merkittävä virhe tuotti tilanteen, jossa asiakas oli pakotettu kommentoimaan, mutta sisältykö ilmaukseen oletus, että muuten kommentointi ei olisi ollut suotavaa? Todellisen horisontaalisen, sekä asiakkaan että työntekijän asiantuntijuuden samalle tasolle tuomisen, saavuttaminen on sosiaalityön käytännöissä usein haastavaa. Asiakas ja sosiaalityöntekijä asettuvat usein automaattisesti sellaisiin hierarkkisiin vastapoleihin kuten asiantuntijatieto–maallikkokokemus, virallinen–epävirallinen, ääni–hiljaisuus ja valtaa omaava–vallaton. (Healy 1999, 122; ref. Juhila 2006, 138–139). Edellä antamassaan selonteossa haastateltava siis asemoi sosiaalityöntekijän siksi, jolla on ensisijainen valta ja asiantuntijuus määritellä asiakirjaan kirjoitettavat asiat ja itsensä toissijaiseksi kommentoijaksi.

Seuraavissa alaluvuissa tarkastelen siis niitä erilaisia, ja kuitenkin toisiinsa läheisissä suhteessa olevia ja yhdessä yhteistyön diskurssin muodostavia merkityksiä, joita palvelusuunnitelma haastateltavien selonteoissa sai. Varsinkin kolmessa viimeisessä alaluvussa esittelemissäni merkityksissä nousee esiin yhteistyön luonne, se, millaisiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit yhteistyön osapuolina määrittyvät.

6.1.1 Luonnollinen osa suunnitelmallista prosessia

H1: Uskon ja luotan siihen että se palvelusuunnitelma toimii.

Kysyin haastateltavalta, miltä sana palvelusuunnitelma hänestä kuulostaa ja mitä se tuo hänelle mieleen. Asiakas siirtyi vastauksessaan suoraan konkreettiseen suunnitelmaan, joka hänellä on ja hän vastasi suunnitelman vaikuttavan erittäin hyvältä ja että hän uskoo asioiden alkavan järjestyä sen perusteella parempaan suuntaan. Kysyin haastateltavalta myös sitä, millaisia ovat olleet ne tilanteet, kun palvelusuunnitelmia on tehty. Tarkoitukseni oli siis kysyä sitä, miten itse paperinen dokumentti on laadittu, miten asiakaskäynti sen tekemiseksi on kulkenut eteenpäin, mutta asiakkaana ollut haastateltavani ymmärsikin kysymykseni toisella tavalla:

H1: No itseasias palvelusuunnitelma tehtiin tossa eilen, eilen totanoin koska... ilmeni uusia asioita ja, ja totanoin... Niistä sitte tehtiin niinku palvelusuunnitelmaa sitte etiäppäin.

Haastateltava (H1) ymmärtää palvelusuunnitelman varsin konkreettisena osana itse sosiaalityön prosessia. Hänen elämäntilanteessaan on tapahtunut muutoksia, joihin hän tarvitsee sosiaalityöntekijän apua ja palveluita sosiaalityön kautta, ja palvelusuunnitelma ja konkreettinen suunnitelma eteenpäin kietoutuvat toisiinsa.

Kysyttäessä palvelusuunnitelmaan liittyviä kysymyksiä asiakkaat tuottivat paljon puhetta ylipäättään sosiaalityöntekijän vastaanotolla käynnistä, eikä palvelusuunnitelman tekokerta eronnut siitä kovinkaan merkittävästi:

H3: No ei se ny mikään erikoinen ollu (palvelusuunnitelman laatimistilanne/MM). Ihan normaali niinku sosiaalityöntekijän käynti, taikka täällä paikassa käynti. Ei se niin tuntunu sen kummemmalta.

T: Mitä hyötty tollasen suunnitelman tekemisestä voi olla sulle?

H6: (...) onhan siit se hyöty et sä pääset välillä purkaan sitä, jolleki ihmiselle joka kuuntelee sua.. onhan se sillai mukavaa.

T: Mitä sä ajattelet, mitä hyötty siit sulle voi olla?

H7: No, on se aina mukavaa käydä sosiaalityöntekijän aikavarauksella että... Pystyy vähän sitte tietään että ku itte aika pimeenä kulkee, ettei tiedä mihinkä vois mennä. Niinku mukavaa olla asiakas.

Kyseisissä aineisto-otteissa asiakkaat vastaavat esittämiini kysymyksiin palvelusuunnitelmasta, sen tekemisestä ja sen tekemisen hyödyistä tuomalla esiin tavallista sosiaalityöntekijän vastaanotolla käyntiä ja siitä kokemiaan hyötyjä. Näissä selonteoissa palvelusuunnitelma merkityksellistyy mielestäni asiakasprosessin tavanomaisena osana, jonain, joka on niin luonnollinen osa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä kanssakäymistä, ettei siihen edes liitetä erityisiä merkityksiä. Esimerkiksi näistä viimeisessä aineisto-otteessa viitataan itse kysyjänä sanalla ”siit” konkreettiseen palvelusuunnitelmaan, mutta haastateltava (H7) käsittelee vastauksessaan ylipäättään enemmän sosiaalityön asiakkaana olemista.

Luvussa 4.2 esittelin palvelusuunnitelman paikkaa sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen kuuteen eri vaiheeseen jaetussa asiakasprosessissa. Tehtävärakennesuosituksessa esitetyssä asiakasprosessissa asian vireilletulon ja palvelutarpeen arvioinnin jälkeen tehtävä palvelusuunnitelma ohjaa kaikkea toimintaa ja tällaiseksi ydinprosessiksi pelkistettynä prosessista voi saada vaikutelman, että se ei edes etene ilman tehtyä palvelusuunnitelmaa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.) Näin palvelusuunnitelma on myös hallinnollisesta diskurssista käsin merkityksellistetty luonnolliseksi osaksi suunnitelmallista prosessia. Edeltävissä aineisto-otteissa asiakkaat kuvaavat sosiaalityöntekijällä käyntiä positiiviseen sävyyn. Asiakkuus on enemmän tai vähemmän etenevä prosessi, jossa palvelusuunnitelman teko on luonnollinen osa.

Asiakkaiden selonteoissa konkretisoituu siis myös se, miten sosiaalityön asiakkuus suunnitelmallisena prosessina ei silti tarkoita suoraviivaisesti alusta loppuun etenevää prosessia. Asiakkaiden selonteoista käy ilmi, miten suunnitelmia on usein tehtävä yhä uudelleen ja uudelleen. Haastateltava merkityksellistää palvelusuunnitelman tilannekartoituksena, jonka tarkoituksena on päivittää, mikä ihmisen tilanne on ”sitten viime katkon jälkeen” – ei siis ensimmäisen ja tuskin viimeisenkään. Toisaalta asiakkaat kuvaavat tilanteitaan hyvinkin paikallaan olevina, mutta palvelusuunnitelman yhteydessä hekin tuottavat tavoitepuhetta, joka liittyy heidänkin selontekonsa suunnitelmallisuuden kontekstiin. Eri diskursseissa prosessi sanana saisi hyvinkin erilaisia merkityksiä, mutta aikuissosiaalityön kontekstissa suunnitelmallinen prosessi tarkoittaa siis yleensä pitkää ja kehämäistä jatkumoa.

6.1.2 Konkreettinen lupaus palveluista

Osalle haastateltavista päällimmäinen sosiaalityöntekijällä asioimisen syy olivat päihdeongelmat ja päihdehoitoon hakeutuminen. Varsinkin nämä haastateltavat merkityksellistivät palvelusuunnitelmaa oman hoitopolun etenemisen kautta. Palvelusuunnitelmaprosessi hahmottui asiakkaan ja työntekijän yhteistyönä, jossa asiakasta kuljettaa eteenpäin oma motivaatio, ja työntekijän tehtävänä on tarjota asiakkaan tilanteeseen sopivia palveluita. Itse palvelusuunnitelma hahmottui haastateltaville ikään kuin konkreettisena lupauksena palveluista:

H1: Joo siis täs on niinku tää elikkä niinku (A-Klinikkasäätiön toimipisteen/MM) hoitosuhde jatkuu, mul on (työntekijä/MM) terapeutina ja sitte tota odotan soittoa (katkaisuhoidoasemalta/MM), että pääsen katkolle, (palvelun/MM) ryhmään.. mikä on tällanen huumeekatasuryhmä.. ja sitte mä siirryn sieltä (päihdehoitolaitokseen/MM) laitoshoittoon kuukaudeks.. ja sitte sen jälkeen avohoitona on mahdollisia (päihdepalvelu/MM), mitä mä pidän itse niinku semmosena, semmosena niinku että, se vois toimia, ja sitte toi (päihdepalvelu/MM)-avokuntoutus niin, siitä mä oon eri mieltä, ja sen mä toin esille kyllä eilen...

Haastateltava kuvailee selkeästi suunniteltua hoitopolkua, joka etenee katkaisuhoidosta kuntouttavan laitoshoidon kautta avohoitoon, aivan samoin kuin toinenkin haastateltava:

T: No mitä mieltä sä oot ite, mitä hyötyy täst suunnitelmast vois sulle olla?

H2: No siitä on paljonki, paljonki suunnitelmaa kyllä ny sitte meikäläisen kohdalla että, pääsis, pääsis ny johku jatkohoitoon.. jatkohoitoon nyt sitte johonki ja, sitte tehtiin että tota, sitte avotyötä, A-killan avotyö sitte sen jälkeen sitte, sen kuntoutusjakson jälkeen ni.. ettei jää sitte ihan yksin ni.

Haastateltavan suora hoitopolun kuvailu kysyttäessä suunnitelman hyödyistä ilmentää ymmärrystä palvelusuunnitelmasta luonnollisena osana suunnitelmallista prosessia. Kuten haastateltava 1, myös haastateltava 2 kuvailee suunnitelman perusteella avautuvaa pääsyä palveluihin. Haastateltavan 2 selonteon voisi kuitenkin ajatella paikantuvan myös viranomaislähtöiseen diskurssiin, sillä asiakkaan oma toimijuus jää siinä melko taka-alalle. Haastateltava 1 on itse selonteossaan se, joka siirtyy paikasta toiseen ja hänellä on paljon tietoa ja mielipiteitä eri paikkojen luonteista ja toimivuudesta. Haastateltava 2 taas odottaa pääsevänsä ”johku” jatkohoitoon, eikä hän myöskään selonteossaan itse mene paikasta toiseen, vaan kuvaa siirtymiä epämääräisemmin ”sitte avotyötä, A-killan avotyö sitte sen jälkeen” ja suunnitelma ei ole hänellä vaan ”meikäläisen kohdalla”.

Palvelusuunnitelma ei merkityksellisty konkreettisena lupauksena palveluista ainoastaan polutettaessa asiakkaan elämäntilannetta askel askeleelta eteenpäin, vaan hyvin pienissäkin asioissa:

H7: Täytyy nyt sitte kattoo koneelta ne, kotona on tietokone.. pystynkö mä tekeen yksin sitä hakemusta vai tarttenko mä siinä apua. Että mä niinku, tän mukaan, tän suunnitelman mukaan, mä voin saada soiton että tota, mä saan apua sen hakemuksen tekoon.

Kirjallinen palvelusuunnitelma on asiakkaalle ikään kuin muistilappu siitä, mitä hänellä on oikeus saada sosiaalityön kautta. Työntekijä on sitoutunut auttamaan asiakasta suunnitelmaan kirjatuissa asioissa (ks. Europaeus ja Koivisto 2009, 46). Asiakkaallakin on kuitenkin oma osansa suunnitelmassa, hänen tulee itse ensin selvittää kykeneväisyytensä toteuttaa suunniteltu asia eli hakemuksen tekeminen itse. Tällaisten selontekojen katsonkin ilmaisevan asiakkaiden ymmärrystä palvelusuunnitelmasta sopimuksena.

Sini Heino liittää pro gradu -tutkielmassaan tutkimansa palvelusuunnitelman tekotilanteen yksilökohtaiseen palveluohjaukseen, jossa asiakkaan tilanteen kartoituksen jälkeen hänet yhdistetään oikeisiin palveluihin (Heino 2009, 74). Hieman samaan tapaan palvelusuunnitelman teko hahmottuu asiakkaille, kun he merkityksellistävät sitä toisaalta sosiaalityöntekijän antamana lupauksena pääsystä palveluihin, joista heillä saattaa olla etukäteen jo tietoa, toisaalta sosiaalityöntekijän kautta saatavana tietona tarjolla olevista palveluista.

6.1.3 Palvelusuunnitelma sopimuksena

Yhteistyön diskurssissa määritellään sekä asiakkaiden itsensä että sosiaalityöntekijöiden toimijuutta. Kun palvelusuunnitelma määritetään asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisenä sopimuksena, molemmille osapuolille syntyy sen myötä jonkinlaisen toimijan subjektipositio. Suunnitelman tekeminen asiakkaan kanssa sen sijaan, että se tehtäisiin asiakkaalle, nostaa asiakkaan subjektiksi ja rakentaa yhteisyyden toteutumista sopimuksellisuuden kautta. Palvelusuunnitelma sopimuksena velvoittaa molemmat osapuolet toimimaan tavoitteiden eteen. (Pohjonen 2010, 49, 51.) Molemmilla on oma roolinsa asiakkaan suunnitelmallisessa prosessissa. Sen lisäksi, että palvelusuunnitelma määrittyy konkreettisenä lupauksena palveluista, joita sosiaalityöntekijä asiakkaalle antaa, sen tekemisprosessissa korostuu sosiaalityöntekijän asiakkaan omille suunnitelmille antama tuki. Tilanteessa kohtaavat mielestäni se, mitä ymmärrän asiakaslähtöisyydellä ja asiakkaan äänen kuulemisella. Asiakaslähtöisyys liittyy siihen, että työntekijä antaa asiakkaille palveluita, jotka ovat hänen lähtökohdistaan parhaiksi punnittuja.

Asiakkaan äänen kuuleminen ilmenee asiakkaan henkilökohtaisten tavoitteiden tukemisen muodossa. Asiakaslähtöisyyden käsitteenä liitän siis palvelujärjestelmään, asiakkaan äänen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen.

Seuraavat aineisto-otteet kuvaavat palvelusuunnitelmaa sopimuksena:

T: Mitä sä ajattelet et mitä hyötyä tost suunnitelmast voi sulle olla?

H4: No ainaki se, että mä yritän suorittaa ne tavoitteet että... että siitä on sitten hyötyä että niinku on tavallaan periaatteessa pakko suorittaa.. edetä asioissa.

H1: Ja sitte sovittiin myös että mä alan käymään noissa NA-ryhmissä.

H6: ... ei mun tarvii tavallaan noita tavoitteita, voinhan mä nyt unohtaa ne ja näin, mutta ku, et tavallaan niinku on sopinu jonkun kanssa et yrittää ainaki, kaikkensa, päästäkseen noihin tavoitteisiin.

Kontekstistaan irrallisina kaikki kolme edellistä otetta voisi tulkita hyvinkin viranomaislähtöistä diskurssia edustaviksi ja palvelusuunnitelman sosiaalityöntekijän asiakkaalle asettamia pakkoja ilmaisevaksi suunnitelmaksi. Ottaen kuitenkin huomioon ilmausten konteksti, asiakkaan koko selonteon kokonaisuus, jossa he puhuvat omista suunnitelmistaan, jotka he haluavat toteuttaa, otteet paikantuvat yhteistyön diskurssiin. Siten näissä otteissa, joissa merkityksellistetään sosiaalityöntekijän roolia asiakkaan tavoitteiden tukena, yhteistyön diskurssi saa myös suhteen omien tavoitteiden diskurssiin ja ne toimivat toisiaan täydentävinä. Asiakkaiden selonteissa asiakkaalle itselleen tarjoutuu päättäjän subjektipositio. Asiakas yrittää suorittaa tavoitteita, vaikka hän voi myös päättää unohtaa ne. Sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat tehneet sopimuksen, mutta asiakas on silti se, jonka vahva ääni suhteessa kuuluu ja jolle ensisijainen toimijuus paikantuu.

Yhteistyön diskurssissa asiantuntijuus paikantuu asiakkaan tietämykseen omasta tilanteestaan, ja näin ollen asiakkaan ja työntekijän välistä hierarkiaa ja perinteistä työntekijän asiantuntijuutta puretaan. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa tiedonmuodostus on vuorovaikutteista, työntekijä tuo tilanteeseen tietonsa erilaisista palveluista samalla kun asiakas osoittaa asiantuntijuutensa oman suunnitelmansa parhaasta toteuttamistavasta.

6.1.4 Eronteet ”tuputtamiseen”

Kysyin haastateltaviltani myös muista mahdollisista heille tehdyistä suunnitelmista. Useimmiten muotoilin kysymykseni siten, että kysyin haastateltavalta, onko hänelle tehty muita suunnitelmia, esimerkiksi aktivointisuunnitelmaa TE-toimistossa. Neljälle haastateltavalle oli tehty työllisyyspalveluiden piirissä aktivointisuunnitelma tai muita suunnitelmia, yksi oli menossa sellaiseen, yksi kertoi asioineensa TE-toimistossa aina kuntoutussuunnittelijalla ja yksi kertoi, että työllisyyspalveluiden piirissä on tehty jotakin, mutta ei näin laajoja suunnitelmia. Niiltä, joille suunnitelmia oli tehty, kysyin myös, erosiko niiden tekeminen jotenkin palvelusuunnitelman tekemisestä sosiaalitoimistossa. Yksi haastateltavista tuotti myös omaehtoisesti muussa haastattelun kohdassa vertailua sosiaalitoimiston palvelusuunnitelman ja työllisyyspalveluiden suunnitelmien välillä.

Haastateltavien työvoiman palveluiden piirissä tehtäville suunnitelmille tuottamat merkitykset paikallistuvat selkeästi diskurssiin, jossa ”työkkäri” nähdään sosiaalitoimea velvoittavampana viranomaisena. Haastateltava, jolle itselleen ei ole tehty aktivointisuunnitelmaa, kuvailee asiaa näin:

H5: Emmää tässä missään kohtaa niinku kokenu että multa niinku ylhäältä asetettais mitään niinku mitäkin, mitään niinku ehtoja. Että ehkä mulle siitä sanasta palvelusuunnitelma tulee jotenki vähän semmonen negatiivinen.. sävy, ehkä semmonen.. tulee semmonen... et niinku tavallaan ulkoo niinku yritettäis ohjata ihmistä, niin ei, mun kohalla ei ainakaan. (...) Palvelusuunnitelma, tosta monesti saattaa tulla mieleen ehkä jonkinlainen työkkärin lomake.. ja työkkäri on valit- vaikka mulla on sieltäkin erinomaisia kokemuksia (...) Työkkärin maine on kuitenkin vähän semmonen et jos sä et tee mitä sieltä ylhäältä käsketään niin karenssia ja seuraamuksia ja se on hyvin semmonen niinku.. et sulla ei oo neuvotteluvaraa, ni ehkä tässä voi olla et mullaki on vähän niinku tämä, ennen tämän tekemistä ollu vähän semmonen ajatus että.. onks tää nyt samanlainen että mun pitää niinku suostua siihen mitä joku keksii ehdottaa.

Haastateltava tekee puheessaan eroa työllisyyspalveluiden ja sosiaalitoimiston välille. ”Työkkärille” hän antaa merkityksiä, jotka rakentavat diskurssia asiakkaille ehtoja ja velvoitteita rakentavana palveluna. Merkitykset rakentuvat sellaisista käsitteistä kuten ”ylhäältä asetettais

ehtoja”, ”ei oo neuvotteluvaraa” ja ”pitää suostua siihen mitä joku keksii ehdottaa”. Samanlaista puhetta ”työkkärin” velvoittavuudesta myös muut haastateltavat tuottavat kysyttäessä palvelusuunnitelman ja aktivointi- tai muun työllistymiseen liittyvän suunnitelman eroista. Haastateltaville on ehdoteltu asioita, joista he eivät ole kiinnostuneita, tai sitten he tuovat diskurssin esiin toteamalla, että ”*onneks ny ei kauheesti koitettu tuputtaa*” ilman että asiakkaalla on omaa motivaatiota. Erään haastateltavan puheessa aktivointisuunnitelman velvoittavuus tulee esiin siinä, että hänellä on työssäoloehto, mutta haastateltavan mielenterveys ei ole tällä hetkellä siinä kunnossa, ”*et mä pystyisin meneen*”. Haastateltava näkee, ettei pysty menemään TE-toimiston tarjoamiin toimenpiteisiin, kuten työharjoitteluun tai kuntouttavaan työtoimintaan, joilla työssäoloehto saisi purettua. Myös toinen haastateltava tuo esiin, että hänelle on yritetty tehdä aktivointisuunnitelmaa työharjoitteluun tai kuntouttavaan työtoimintaan, mutta että hänenkin terveydentilansa estää sen, että tällaiset velvoittavat toimenpiteet onnistuisivat. TE-toimistossa tehtävät suunnitelmat siis merkityksellistyvät ainoastaan asiakkaita erilaisiin työllistymispalveluihin suuntaavina.

Merkitykset syntyvät aina suhteessa toisiinsa ja erontekojen kautta, ja samoin myös ne subjektipositiot, joita ihmisille joissakin diskursseissa annetaan, ovat suhteessa muihin mahdollisiin subjektipositioihin. Työllisyyspalveluista puhuttaessa asiakkaiden selonteosta syntyy toimenpiteiden ja päätösten kohteena olevan objektin subjektipositio:

H4: Sillä ne varmaan sitte pistiki mut sitte, että he ei pysty niinku mua auttaan ja mulle ei oo sitte hyötyy taas siitä palvelukeskuksesta, että pisti mut sitte tavalliseen työkkäriin sitte takasin että.

Kyseisessä otteessa haastateltavan subjektipositio on melkoisen ohjailtavissa oleva, kun ”ne” ”pistivät” hänet palvelusta toiseen. Haastateltava ei ole edes täysin varma siirron syistä vaan epäilee sitä sanalla ”varmaan”.

Kysyttäessä palvelusuunnitelman ja aktivointi- tai muun suunnitelman eroista haastateltavat siis tuottavat järjestelmälähtöistä pakkojen ja sanelun diskurssia. Vastakkaiseksi TE-toimistosta ilman asiakkaan motivaatiota tarjottaville paikoille asettuu palvelusuunnitelma, joka mahdollistaa asiakaslähtöisemmän työskentelyn ja asiakkaan elämän kokonaisvaltaisemman

huomioonottamisen. Ihmiseen kokonaisvaltaisesti suuntautuminen pelkkien tämän ongelmien sijaan on keskeistä asiakaslähtöisessä kohtaamisessa (Kiikkala 2000, 119). Lisäksi asiakaslähtöinen työskentely huomioi myös asiakkaan mahdolliset rajoitteet (Laitinen 2008, 35). TE-toimiston suunnitelmat näyttäytyvät haastateltavien selonteoissa järjestelmälähtöisesti tehtyinä, joissa ei oteta huomioon asiakkaan toimintakyvyn rajoituksia. Aktivointisuunnitelman laatimistilanne näyttäytyy järjestelmästä lähtöisin olevana tilanteena, jonka tarkoitus on sovittaa asiakas tarjolla oleviin palveluihin, ei palvelut asiakkaan tilanteeseen. Aulikki Kananoja (2013) viittaakin aikuissosiaalityön nykytilannetta käsitellessään järjestelmäkeskeisiin käytäntöihin, joissa työn sisältöä haetaan lakiteksteistä ja joissa asiakasta tarkastellaan lakien, organisaatorakenteiden ja palveluiden kautta sen sijaan, että tarkasteltaisiin asiakasta ihmisenä tietynlaisessa elämäntilanteessa.

Kiinnostavaa on, että puhuessaan palvelusuunnitelmien ja työ- ja elinkeinotoimiston suunnitelmien eroista asiakkaat jakavat sosiaalityöntekijöiden kanssa saman diskurssin. Eveliina Nikkasan tutkielmassa haastatellut sosiaalityöntekijät tuottavat palvelusuunnitelmien asiakaslähtöisyys-diskurssia tekemällä eroa Työ- ja elinkeinotoimiston työnhakusuunnitelmiin sekä sosiaalitoimen kanssa yhdessä tehtäviin aktivointisuunnitelmiin. He käyttävät palvelusuunnitelmien kohdalla käsitteitä inhimillisempi, pehmeämpi ja kokonaisvaltaisempi. Se on asiakkaan ehdoilla toteutettava suunnitelma, toisin kuin aktivointisuunnitelma, johon työntekijät liittävät käsitteitä toimenpide, pakottavuus ja kovuus. (Nikkanen 2011, 50–51.) Tuntiessani itsekin sosiaalityöntekijänä tämän diskurssin, melkein huolestuin, olinko haastatteluja tehdessäni jotenkin johdatellut haastateltaviani puhumaan aktivointisuunnitelman velvoittavuudesta. Näin ei kuitenkaan ollut, vaan kysyin kaikilta yksinkertaisesti eroista suunnitelmien välillä. Toki aktivointisuunnitelma-sana itsessään kantaa mukanaan aktivointidiskurssia, joka on vallalla oleva suhtautumistapa työttömyyteen. Aineistoni perusteella sen voisi ajatella olevan hegemoninen, ettei se ole vain työntekijöiden keskuudessa esiintyvä diskurssi, vaan sen jakavat myös asiakkaat.

6.2 Viranomaislähtöinen diskurssi

Viranomaislähtöinen diskurssi syntyi niistä merkityksistä, joita haastateltavat antoivat palvelusuunnitelmalle nimenomaan sosiaalityöntekijän tai hänen edustamansa järjestelmän tarpeisiin tai tarpeista lähtien tehtynä asiakirjana. Lisäksi asiakkaiden selonteoissa palvelusuunnitelma kuvattiin asiakkaan tilanteen ja tietojen yleisenä kirjaamisena, eli sosiaalityön dokumentaationa. Tämä sai minut oivaltamaan, että asiakkaat eivät todella useinkaan tiedä, mitä muuta heistä sosiaalityön asiakasjärjestelmiin kirjataan, sillä palvelusuunnitelma on päätösten lisäksi ainoa asiakirja, jonka he saavat itselleen. Sosiaalityöntekijät voivat omissa diskursseissaan antaa palvelusuunnitelmalle merkityksiä suhteessa muuhun asiakastapaamisten kirjaamiseen, mutta asiakas rakentaa ymmärrystään omasta kontekstistaan käsin eli niin tiedoin, joita hänellä on käytössään.

Aloitin kaikki haastatteluni kysymällä, mitä sana palvelusuunnitelma tuo haastateltavan mieleen. Osa haastateltavistani ei osannut vastata kysymykseen, heille ei tullut sanasta mieleen mitään erikoista. Osa haastateltavista antoi sanalle merkityksiä viranomaislähtöisenä outona sanana, osana ”sosiaalipuolen termistöä” ja ”virastokieltä”.

H2: En tiä, vähän outo sana mun mielestä. Kun ei tunne tätä termistöä kyllä tätä sosiaali, sosiaalipuolen termistöä. No, palvelusuunnitelma, tai suunnitelma. Emmää oikein osaa sanoa... Tai palvelua tietenki kaupunki tarjoaa, että, ohan se sinänsä oikee, oikee sana.

H5: Jaa-a... Virastokieltähän se on... Mä en oo iteasiassa ees miettiny mitä se tuo mieleen... Virastokieltä joka kuulostaa hienolta ja pitäis varmaan johtaa johonki positiiviseen.

Virastokieli tunkeutuu myös asiakkaiden omiin selontekoihin:

H3: (...) pääasiallisesti mul on tavoitteena saada toi työssäoloehto pois mutta tällä hetkellä mä en oo mielenterveydellisesti sellasessa tilassa et mä pystyisin meneen... Mun täytyy ekaks saada pääni kuntoon.

Työssäoloehdolla haastateltava (H3) viittaa hänelle asetettuun veloitteeseen olla työssä tai muussa työssäoloehdossa tai -veloitetta purkavassa toimenpiteessä, kuten kuntouttavassa

työtoiminnassa, tietty määräaika ennen kuin hänelle maksetaan työttömyysetuutta. Hän ei kuvaa tavoitteitaan henkilökohtaisina tavoitteina päästä hyvään kuntoon ja saavuttaa työkykyisyys ja työ, vaan järjestelmän asettamien velvoitteiden kautta. Omat tavoitteet asettuvat viranomaislähtöisille tavoitteille alisteisiksi, kun haastateltava argumentoi ”pään kuntoon saamisesta” tavoitteena, jonka jälkeen voi alkaa täyttää viranomaisen asettamia päämääriä eli mennä työllisyyttä edistäviin ja työttömyysetuuden takaisin tuoviin toimenpiteisiin.

6.2.1 Palvelusuunnitelma sosiaalityön dokumentointina

Viranomaislähtöisessä diskurssissa palvelusuunnitelma hahmottuu sosiaalityöntekijän dokumentaationa, kirjattuna kuvauksena asiakkaan tilanteesta ja asiakkuudesta. Koen oivallukseni siitä, että asiakkaat todella eivät tiedä, millaisia muita asiakaskirjauksia heistä tehdään, hyvin avartavana esimerkkinä hegemonisten diskurssien vallasta ja itsestäänselvyyksien kahlitsevuudesta. Sosiaalityöntekijän näkökulmasta palvelusuunnitelma on se asiakkaan kanssa yhdessä laadittu dokumentti, ja muut ovat niitä sosiaalityöntekijän itsensä laatimia, mutta asiakkaalle tämä diskurssi ei ole samalla tavalla ymmärrettävissä, koska hän ei tiedä muista dokumentaatiomuodoista. Kääriäinen (2005, 167) ottaa kantaa juuri siihen, että sosiaalityöntekijöiden ”on uskallettava rohkeasti kertoa asiakkaalle asiakirjojen olemassaolosta”. Hän kannustaa asiakkaan osallistamiseen dokumentointiin ja sen ymmärryksen laajentamiseen, että asiakirjat voivat olla työn tekemisen väline. Myös Wilczynski (1981, 314) kirjoittaa asiakirjojen avaamisesta asiakkaille ja sanoo sen voivan demystifoida sosiaalityön dokumentointia työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta irrallisena tekijänä. Merkityksellistäessään palvelusuunnitelmaa sosiaalityön dokumentointina haastattelemani asiakkaat ymmärsivät sen eräänlaisena välttämättömänä sosiaalityöntekijän toimena. Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava kokee, että palvelusuunnitelman kirjoittamisesta on työntekijälle ja hänen edustamalleen organisaatiolle hyötyä siinä, että tietoja asiakkaan tilanteesta on dokumentoituna:

T: No mitä sä ajattelet et mitä hyötyy siitä voi olla et tommonen suunnitelma tehdään?

H3: No... emmä ny tiä onko siitä periaatteessa hyötyä... On siitä kai teille hyötyä... Te tiedätte vähän missä mennään tai mitä mä oon tekemässä.

Jotkut haastattelemistani asiakkaista kokivat, että palvelusuunnitelmaa varten oli kysely liikaa asioita, eivätkä he nähneet jokaista yksityiskohtaa esimerkiksi jokaisesta muutosta paikasta toiseen kovin merkityksellisinä. Toisaalta selonteoissa tuotiin myös esiin palvelusuunnitelman puutteellisuutta ja sitä, että siitä puuttuu paljon tietoja haastateltavan taustasta. Kun kysyn, onko palvelusuunnitelmassa jotain liikaa tai liian vähän, haastateltavat säännönmukaisesti kiinnittävät huomiota nimenomaan taustatietojen laajuuteen ja totuudenmukaisuuteen. Tulkitsen heidän näin merkityksellistävän kirjoitettua suunnitelmaa sosiaalityön yleisenä dokumentaationa ja vetävän rajaa siihen, minkä verran tietoja pitäisi olla kirjattuna. Haastateltava pohtii kartoituksen laajuutta myös seuraavassa otteessa:

H4: Ja yks kans mitä ei kyllä kysytty, ei mistään muista päihteistä kysytty. (...) Ku siinä oli vaan niissä kysymyskohdissa vaan alkoholi ja tupakka, mikkä kartotetaan niinku. Kyllä nykypäivänä kaikki saattaa käyttää tiäs mitä että. Kyllä sellanenki pitäis tarkistaa. Eikä ihmisistä välttämättä nää että ne saattais käyttää jotain ja sillee.

Haastateltava (H4) tuo esiin, että suunnitelmaa tehdessä hänen alkoholinkäytöstään ja tupakoinnistaan on kysytty, mutta muuta päihteidenkäyttöä ei ole kartoitettu, mitä haastateltava ihmettelee. Selonteossa palvelusuunnitelman tekotilanne merkityksellistyy ennemminkin kartoituksena asiakkaan elämäntilanteesta viranomaisen tarpeisiin kuin suunnitelmista käsin. Sama ilmenee seuraavasta otteesta:

T: Voiks sä kuvailla, miten se meni kun sitä tehtiin?

H5: Mmm, siis mulle kerrottiin että tämmönen tehdään noin kerran vuoteen vakioasiakkaille. Heillä on valmis pohja mitä he kyselee ja... ja ja.. Täällähän on siis valmiiks nää.. kohdat niinku tavallaan varmaan sitä haastattelijaa tai työntekijää niinku tukemaan, taustatiedot, nykytilanne, plaa plaa plaa, että siin on tavallaan valmis runko.

Stefan Morén kritisoi sosiaalityön dokumentointia nimenomaan siitä, että se pyrkii mukauttamaan asiakkaan dokumenttiin ennemmin kuin dokumentin asiakkaan elämäntilanteeseen (Morén 1999, 331). Viranomaislähtöinen diskurssi on läsnä haastateltavan selonteossa, kun hän puhuu työntekijän näkökulmasta siitä, mitä konkreettisen suunnitelman rungossa on valmiina työntekijää tukemaan. Työntekijä kyselee ja haastattelee asiakirjarungon

ehdoilla. Haastateltava ei myöskään tuo suunnitelman kirjoittamiselle esiin muita syitä kuin sen, että suunnitelma rutiininomaisesti tehdään vakioasiakkaille noin kerran vuodessa. Asiakkaan jäsenyyksen mukaan tilannetta ei ole pohdittu tai ainakaan asiakkaalle ääneen kerrottu asiakkaan lähtökohdista, siitä, miksi suunnitelman tekeminen on nimenomaan asiakkaalle hyödyllistä. Palvelusuunnitelma aikuissosiaalityöltä tilattuna tuotteena panee sovittamaan asiakastyötä tuotteeseen, vaikka tuote pitäisi sovittaa asiakastyöhön. Jokinen (2012, 242–243) tuo esiin myös tekstien suhteen institutionaalisiin käytäntöihin, joissa teksteillä määritellään ja luodaan monenlaisia kategorioita paitsi asiakkaille myös instituution omille tehtäville. Instituutio luo teksteille omat tuotantoehtonsa, ja siten kirjattaessa asiakkaan tilanteesta häntä sovitetaan institutionaaliseen kehykseen ja kirjatuksi tulevat vain sellaiset asiat, jotka ovat merkityksellisiä instituution tehtävän kannalta. Tietojärjestelmät ja lomakkeet rajaavat kirjattavaa tietoa, kuten edeltävästä haastateltavan selonteosta käy ilmi.

6.2.2 Tilannekartoitus – diskurssien vuoropuhelua

Haastattelemani asiakkaat merkityksellistivät palvelusuunnitelman laajasti tilannekartoituksena, katsauksena asiakkaan nykytilanteeseen. Tässä kohdin viranomaislähtöinen diskurssi ja asiakkaiden omien tavoitteiden diskurssi ovat suhteessa toisiinsa. Tilannekartoitukselle annettiin toisaalta viranomaislähtöisiä, toisaalta asiakaslähtöisiä merkityksiä.

T: Tuntuks susta että tuliks sä kuulluks siinä, että kirjojettiiks siihen sun ajatuksia?

H2: Juu, kyllä, juu, juu, juu. ... Et mikä tilanne nyt sitte tällä hetkellä on, ja, mitä on ollu sitte viime.. katkon tai kuntoutuksen jälkeen.

Tutkija: No, mitä sä ajattelet et mitä hyötyy siit voi olla et tommonen suunnitelma tehdään?

H3: No.. emmä ny tiä onko siitä periaatteessa hyötyä... On siitä kai teille hyötyä.. te tiedätte vähän missä mennään tai mitä mä oon tekemässä.. Et ei siitä mulle silleen suurempaa hyötyä oo.

Näissä kahdessa otteessa haastateltavat antavat palvelusuunnitelmalle merkityksiä tilannekartoituksena työntekijän tarpeita varten. Ensimmäisessä otteessa kysyn haastateltavalta (H2) lähinnä hänen kuulemisestaan ja omista ajatuksistaan palvelusuunnitelmassa, mutta hän tuo selonteossaan esiin lähinnä oman elämäntilanteensa. Työntekijän on tarpeen tietää, mitä

asiakkaan elämässä on tapahtunut sitten viime katkon tai kuntoutuksen tai mitä hän on tekemässä tällä hetkellä. Toisen otteen haastateltavan (H3) ilmausten ”teille” ja ”te tiedätte” tulkitsen kantavan mukanaan omaa työntekijää suurempaa viranomaisjärjestelmää, ei niinkään viittaavan haastattelijaan haastattelijana vaan tämän järjestelmän osaksi identifioituvana. Suhteessa järjestelmään asiakkaat ovat monessa suhteessa tilivelvollisia tekemisistään. Saadakseen palveluita ja etuuksia asiakas on säännöllisin väliajoin veloitettu raportoimaan tekemisistään erilaisille instituutioille. Työmarkkinatukea saava työtön työnhakija joutuu kirjoittamaan lomakkeeseen yksityiskohtaisesti jokaisesta päivästä, onko hän ollut työtön, työssä tai esimerkiksi koulutuksessa. Toimeentulotuen hakija joutuu joka kuukausi esittämään tositteet siitä, mihin hän on rahansa käyttänyt sekä antamaan muunlaisia selvityksiä siitä, mikä hänen statuksensa ja tilanteensa on. Haastateltavan puheessa palvelusuunnitelman tekeminen vertautuu tähän raportointivelvollisuuteen ja hahmottuu tilanteena, jossa selvitetään organisaation tarpeisiin, missä asiakas menee ja mitä hän on tekemässä.

Palvelusuunnitelma viranomaistarpeista lähtöisin olevana tilannekartoituksena heijastelee myös niitä valtasuhteita, joita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen sisältyy. Vallan kysymykset ovat aina läsnä sosiaalityön asiakkuudessa. Työntekijällä on asiakkaaseen nähden valtaa, jota hänellä on kuitenkin mahdollisuus käyttää monella tavalla. (Pohjola & Laitinen 2010, 312, 316.) Tavallista on kuitenkin ajatella, että työntekijä käyttää valtaa asiakkaan suuntaan (Pohjola 2010, 55). Tällaisessa perinteistä työntekijän asiantuntija-asemaa korostavassa diskurssissa puhuvat myös haastatellut tuottaessaan palvelusuunnitelmalle merkityksiä järjestelmän lähtökohdista tehtynä tilannekartoituksena. Työntekijä edustaa tilanteissa instituutiota, ja tässä diskurssissa hänellä on sen edustajana parempi ymmärrys toimintatavoista (ks. Jokinen 2012, 263).

Palvelusuunnitelma merkityksellistetään tilannekartoituksena toisaalta myös asiakaslähtöisestä, asiakkaiden omien tavoitteiden diskurssista käsin:

H6: (...) aika paljon me keskusteltiin justin mun nykytilanteesta, siinä enemmänki, ja just ongelmista mitä mulla on.

Haastateltava kertoo, että palvelusuunnitelmaa tehtäessä on kartoitettu hänen menneisyyttään sekä pohdittu tulevaa, mutta myös puhuttu paljon nykytilanteesta. Haastateltava ei ole kuitenkaan kokenut tilannetta viranomaisen tarpeista lähtevänä kartoituksena, vaan yhteisenä keskusteluna hänen nykytilanteestaan ja ongelmistaan.

T: Miltä se tuntuu niinku lukee tost paperilta omast elämästä?

H6: Öö, no jollain tapaa ehkä vähän niinku ois kirjottanu päiväkirjan jolleki.

Sama haastateltava merkityksellistää tilannetta keskustelun lisäksi myös päiväkirjamaisena tilanteena. Tulkitseen haastateltavan vertauksen päiväkirjan kirjoittamiseen positiivisena tilanteena, jossa kirjoittamisen tai tässä tilanteessa puhumisen kautta voi jäsenellä omaa tilannettaan ja hahmottaa sitä itselleen.

H5: (...) tuli vähän semmonen olo et niinku tarkennetaan et missä mennään minne suuntaan oll-, missä ollaan nyt, minne ollaan menossa. Et enemmän oikeestaan mä sain niinku vahvistusta niinku sille missä mä jo olen. (...) niin, no varmaan siis autto myös itekki hahmottamaan et missä mennään.

Tässä selonteossa toinen haastateltava (H5) nimenomaan tuo esiin sen, että asiakkaan omasta lähtökohdasta tilannekartoitus tarkoittaa oman tilanteen hahmottamista, vahvistusta sille, missä asiakas on elämässään. Silti hänen selonteossaan on läsnä myös tilannekartoituksen teko viranomaisen tarpeeseen, sillä palvelusuunnitelma on auttanut ”myös itekki” hahmottamaan, missä mennään.

Riippuen siitä, puhuvatko asiakkaat palvelusuunnitelmasta tilannekartoituksena viranomaislähtöisestä vai asiakkaan omien tavoitteiden diskurssista käsin, asiakkaalle syntyy diskurssissa erilainen subjektipositio ja identiteetti. Järjestelmälähtöisessä diskurssissa asiakkaan asema jäsentyy järjestelmälle alisteisena asiakkaana, tilannekartoitusta tulee tuottaa järjestelmän tarkoituksiin. Asiakkaan rooli on passiivinen. Omien tavoitteiden diskurssi taas synnyttää aktiivisen, palveluja käyttävän ja järjestelmästä apua hakevan asiakkaan subjektiposition. Järjestelmä on olemassa asiakasta varten, ei asiakas järjestelmää.

6.3 Omien tavoitteiden diskurssi

Omien tavoitteiden diskurssiksi olen nimennyt diskurssin, jossa asiakkaat tuottavat puhetta omista tavoitteistaan ja syistä niiden tavoittelulle sekä vetävät myös rajaa henkilökohtaisten suunnitelmien ja tavoitteiden sekä sosiaalityön asiakkuuden alueelle kuuluvien suunnitelmien välille. Lisäksi pohdin tässä luvussa asiakkaiden tuottamia vastauksia kysymykseeni, miltä tuntuu nähdä oma elämä kirjattuna paperille. Se liittyy luontevasti myös diskurssiin, joka määrittelee asiakkuuden ja henkilökohtaisen elämän rajapintoja.

Kysymykseni palvelusuunnitelmista saivat haastateltavat tuottamaan paljon tavoitepuhetta:

T: No entä mitä sä ajattelet näistä ku nyt on suunnitelmia ni onks noi sellasia suunnitelmia et sä ajattelet et sä aiot ne toteuttaa?

H3: No kyllä mää ne toteutan. Ku mä haluan tän masennuksen poies, ja.. mä haluan sen (sairauden/MM) kuntoon (...)

Edeltävän esimerkin tapaan muutkin haastateltavat tuottivat henkilökohtaisia tavoitteitaan sellaisia ilmauksilla kuin ”haluan”, ”aion” tai ”tahdon”.

Asiakkaat myös tuottivat haastattelussani syitä sille, miksi he pyrkivät niihin tavoitteisiin, joita palvelusuunnitelmaan on kirjattu:

H2: (...) mähän olin niinku puol vuotta raittiina ja.. tiedän mitä se elämä on ilman päihkeitä ja, silleen että se oli niinku.. sanotaan näin et se oli loistava kokemus, ja se tsemppaa niinku eteenpäin ja sen takia mä on niinku hakeutunu hoitoon.

H4: Emmää jaksaa kyllä niinku enään kotonakaan enää paikallani olla että, haluan edetä asioissa. (...) Mää ny itekki sanoin että mä en jaksaa enää olla tavallaan ees sairaslomalla tai millään että, mä haluan eteenpäin että.. vaikei koe itteään ihan täyskuntoseks kuitenkaan mutta.

Ensimmäisessä otteessa haastateltava (H2) perustelee suunnitelmaa hakeutua päihdehoitoihin henkilökohtaisella kokemuksellaan aiemmasta raittiista jaksosta elämässään. Toisen otteen haastateltavalla (H4) suunnitelmia on tehty opiskeluiden ja työelämän suuntaan, ja hänkin perustelee suunnitelmia henkilökohtaisella motivaatiolla, kyllästymisellä sairaslomaan ja halulla

edetä asioissa. Hänen puheessaan voi kuitenkin tulkita olevan läsnä myös varsinkin nuoria asiakkaita velvoittavan diskurssin. Aikaisemmin haastattelussa hän on tuonut esiin, että ”yhteishakuun mun ny on pakko muutenki hakee”. Haastateltava siis puhuu omista tavoitteistaan, mutta ilmauksilla ”itekki” ja ”muutenki” hänen puheessaan on samanaikaisesti läsnä myös velvoittava, viranomaislähtöinen diskurssi. Haastateltavan selontekoja voidaan käsitteellistää moniäänisyyden eli polyfonian kautta, jolla tarkoitetaan monien eri äänien samanaikaista läsnäoloa kielenkäytössä. Moniäänisyydessä aktivoituu useita kielenkäytön konteksteja. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 123.) Ymmärrän selontekojen analysoinnin moniäänisyyden käsitteen kautta yhtenä keinona tuoda esiin konstruktionistista ja diskurssianalyttistä ymmärrystä kielenkäytöstä sosiaalisen kanssakäymisen jatkumossa syntyvänä ja sitä tuottavana. Siitä huolimatta, että pyrin omassa analyysissäni tarkastelemaan palvelusuunnitelmille annettuja merkityksiä osin äänen käsitteen kautta, en koe moniäänisyyden ilmenemistä aineistossani niin keskeiseksi, että paneutuisin siihen koko analyysini laajuudessa tämän syvemmin. Haastateltavien ilmaus ”itekki” heidän kuvatessaan omia tavoitteitaan on kuitenkin useasti toistuva ilmaus, joka tuo selontekoon läsnä olevaksi myös toisen äänen.

Asiakkaan kanssa työskentelyn tavoitteista ja niiden luonteesta on kirjoitettu paljon. Nigel Parton ja Patrick O’Byrne (2000, 69) tiivistävät, että hyvät tavoitteet ovat realistisia, tavoitettavissa olevia, ajallisesti rajattuja ja ennemminkin jonkin läsnäolosta kuin jonkin poissaolosta sekä jonkin aloittamisesta ennemmin kuin jonkin päättymisestä rakentuvia. Tuottamalla syitä tavoitteilleen asiakkaat tuottavat samalla omaa sitoutuneisuuttaan niihin. Kun haastateltava kertoo suunnitelmakseen töihin pääsyn, se ei vielä kerro mitään siitä, kenen näkökulmasta suunnitelma on tehty. Mutta kun haastateltava tuottaa lisäksi puhetta siitä, kuinka hän haluaa saada lisää rahaa, kuinka sosiaaliturva on riittämätön laskujen maksamiseen ja yhdeksän euron ylläpitokorvaus kuntouttavasta työstä käytännössä ilmaista työtä, kuinka hän haluaa tienata rahaa jotta voi ostaa vaatteita ja muita, suunnitelmat kiinnittyvät henkilökohtaisen puheen kautta haastateltavan henkilökohtaiseen maailmaan ja tavoitteisiin siinä.

Haastateltava 4, joka haluaa päästä eroon sairaudestaan ja masennuksestaan (ks. yllä) osoittaa toisaalla selonteossaan tiedostavansa häneltä odotetut tavoitteet suuntautua työelämään. Sairauksien hoitaminen on kuitenkin hänelle ensimmäinen askel ja konkreettinen tavoite (ks.

Särkelä 2001, 90–91). Myös seuraavassa otteessa haastateltava tuottaa sitoutuneisuuttaan tavoitteisiin, kun hän kuvaa niiden kokoa ja ajallista rajallisuutta:

T: No, mitä näistä, jos kattoo noita viimisen sivun tavoitteita ja suunnitelmia, onks ne semmosii, mitä sä ajattelet noista suunnitelmista tällä hetkellä?

H6: No, ne on justiin niitä mitä mä ite, haluan. Ja, semmosia jotka ei oo tavallaan ihan.. mahdottomia, vaan justiin semmosia todennäkösiä, ja mihin pystyy niinkun, tai tos on katottu niinku pikkuaskelin miten pystyy edistymään, ja saamaan elämänsä raiteilleen. Nii tota, näyttää siinä mielessä, semmosilta mitkä mä pystyn, lyhyessä ajassa saavuttamaan.

Selonteossaan haastateltava tuottaa paitsi omaa sitoutuneisuuttaan tavoitteisiin ja omien tavoitteiden diskurssia, myös yhteistyön diskurssia tuomalla esiin, että suunnitelmassa on ”katottu” miten voi edistyä pikkuaskelin, asiakas ja työntekijä ovat siis tehneet suunnitelmaa yhdessä.

Peilaten tätä diskurssia, jossa haastateltavat tuottavat palvelusuunnitelmasta puhuttaessa yleisestikin laajasti tavoitepuhetta, sosiaalityön käytäntöihin, palvelusuunnitelman voi vahvasti ymmärtää sosiaalityön työvälineenä, joka houkuttelee tätä tavoitepuhetta esiin. Eveliina Nikkanen (2011, 73–74) kirjoittaa, että hänen haastattelemiensa sosiaalityöntekijöiden tuottamassa asiakaslähtöisyys-diskurssissa palvelusuunnitelma merkityksellistyy henkilökohtaisena suunnitelmana, jonka tavoitteena ei ole vain kartoittaa asiakkaan tilanne rutiininomaisesti, vaan pyrkiä asiakkaan voimaannuttamiseen. Sosiaalityöntekijät myös käyttävät esimerkiksi määritelmää, että palvelusuunnitelman avulla sosiaalityöntekijä voi auttaa asiakasta ”hoksaamaan asioita” (mt. 48). Sosiaalityöntekijä voi siis palvelusuunnitelmaa apuna käyttäen voimaannuttaa asiakasta, auttaa tätä löytämään omat tavoitteensa (ks. Payne 2005, 313–314). Tästä näkökulmasta koen olennaiseksi Kirsi Juhilan (2002, 16) esiin tuoman ajatuksen siitä, kuinka tärkeää sosiaalityössä on rohkaista asiakkaita tuomaan omaa ääntään kuuluviin ja ennen kaikkea tukea tuon oman äänen rakentamisen prosessia. Asiakkaan omaa ääntä voi rohkaista esiin asiakkaan voimaantumisen oman elämänsä itsenäiseen, omista, sisäistetyistä tavoitteista lähtevään suunnitteluun. Englanninkielisen termin *empowerment* suomenkielisistä käännöksistä on käyty keskustelua osallistavan sosiaalityön yhteydessä. Juhila (2006, 120) päätyy valtautumisen käsitteeseen, sillä hän pitää vallan käsitettä olennaisena sosiaalityöntekijän ja

asiakkaan suhdetta määriteltäessä. Käännöstä valtauttamiseksi hän kritisoi, sillä se korostaa liikaa sosiaalityöntekijän roolia. Samanlaisesta ymmärryksestä varoittaa myös Payne (2005, 313), kun hän korostaa, että ihmisten on otettava valta, sillä työntekijän antama valta jättää vallan tavalla tai toisella kuitenkin työntekijän käsiin. Oman tutkimukseni kontekstissa, ajatellen sitä, miten palvelusuunnitelma houkuttelee esiin asiakkaiden omaa tavoitepuhetta, koen voimaantumisen ilmiölle luontevimmaksi teoreettiseksi käsitteeksi.

Omien tavoitteiden diskurssissa asiakkaan oma vahva ääni on keskeinen ja asiakas näyttäytyy nimenomaan yksilönä, joka käyttää sosiaalityön palveluita, mutta käyttää niiden suhteen omaa harkintavaltaansa esimerkiksi sen suhteen, mitä kertoo sosiaalityöntekijälleen. Sosiaalityöntekijän ääni ja valta on siis tässä suhteessa alisteinen asiakkaan vahvalle äänelle ja itsemääräämiselle.

6.3.1 Yksityiset suunnitelmat ja tavoitteet

Omien tavoitteiden diskurssissa haastatellut tuottivat myös rajanvetoa sen välille, mikä kuuluu sosiaalityön palvelusuunnitelmaan ja mikä ei, mikä siis ylipäätään on asiakkaan oman elämän aluetta:

T: No jos sä ihan vaikka luet tätä täst ni vaikka toi nykytilanne, näyttääks se semmoselt et siinä on kirjattu kaikki tarpeellinen?

H2: On. On kaikki, on... (...) Joo ettei mitään romaania tarte kirjottaa, mut tässä on kaikki pääasiat mitä pitääki olla että.

H3: No ei siinä liikaakaan ollu... Mutta ei siinä ihan kaikkeakaan kyllä ollu. Mut emmää ihan kaikkee puhukaan aina. Mä oon vähän semmonen sulkeutuja.

H5: Ja musta tuntuu et seki on voinu pehmentää, että mä oon joutunu.. se elämäni niin monelle viranomaille kirjallisesti jo levittämään (...) Että paljon arempiakin asioita on joutunu selittää mitä näissä käsitellään.

Asiakkaan ääntä haastatellut asiakkaat tuovat esiin omien tavoitteiden diskurssissa määrittelemällä rajaa siihen, minkä verran palvelusuunnitelmaan tarvitsee kirjoittaa heidän

omista asioista. Sosiaalityön tärkeimpiä eettisiä periaatteita on työntekijän velvollisuus kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, eli oikeutta tehdä omia valintoja (esim. Raunio 2009, 103). Asiakkaan valinta on myös se, mitä hän kertoo sosiaalityöntekijälleen ja mitä ei. Haastateltavat liittävät palvelusuunnitelman tekoon oikeuden päättää olla kertomatta joistakin asioista. Asiakkaan ääni siis ilmenee tilanteessa asiakkaan valintana ja itsemääräämisoikeutena. Palvelusuunnitelmaprosessissa asiakkaan ääni on tullut kuulluksi, jos asiakas on kokenut, että hänellä on ollut oikeus valita, mitä kertoo, ja mitä ei. Aineistostani ei kuitenkaan käy ilmi, käydäänkö rajanvetoa myös suhteessa siihen, mitä kirjoitetaan konkreettiseen palvelusuunnitelmaan. Käyttääkö asiakas itsemääräämisoikeuttaan siinä vaiheessa, kun hän päättää olla kertomatta asioita, jotka eivät päädy sosiaalityöntekijän tietoon ja sitä kautta palvelusuunnitelmaan. Koetaanko asiantuntemuksen ja vallan asiakirjan kirjoittamiseen kuuluvan kuitenkin niin vahvasti sosiaalityöntekijälle, että asiakkaalle ei ole luontevaa alkaa määritellä sen sisältöjä?

Tuottaessaan erilaista tavoitepuhetta asiakkaat puhuivat myös hyvinkin yksityisistä tavoitteistaan ja suunnitelmistaan:

H6: Oon mä ite tehny itelleni suunnitelmia päähän.

H7: En oo kertaakaan pystyny selvin päin menemään sen haudalle ja.. oon tehny lupauksen et ens kesänä mä meen sinne ja selvin päin. Että tavoitteita on.. tavoitteita on, ja silleen että niinku.

Heli Valokivi (2004, 118–120) kirjoittaa yhtenä lainrikkojien haastatteluista koostuvasta aineistosta esiin nousevana asiantuntijuuden muotona lainrikkojien vahvan oman äänen. Sen hän haluaa nostaa asiantuntijuuden kolmanneksi muodoksi niin sanottujen perinteisen ja uuden asiantuntijuuden rinnalle. Vahva oma ääni ilmenee sekä auttamisjärjestelmien asiantuntijuutena että oman elämän asiantuntijuutena. Vahvalla omalla äänellä puhutaan omasta elämästä ja itsestä siinä toimijana. Samaan tapaan ymmärrän haastateltavieni esiin tuomat yksityiset tavoitteet oman elämän tavoitteiden ja oman vahvan äänen ensisijaisuuden sanoittamisena sosiaalityön piirissä tehtyihin suunnitelmiin nähden.

6.3.2 Oma elämä paperilla

Tutkielmassani tekstit todellisuuden tuottajina ilmenevät kahdella eri tasolla. Toisaalta analysoin asiakkaiden haastatteluja teksteinä ja diskurssianalyysin käsitteiden kautta syvennyn siihen, miten ne tuottavat todellisuutta. Toisaalta taas tutkielmani aihe, palvelusuunnitelmat, ovat sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksestä katsottuna asiakirjoina tuottamassa sosiaalityön todellisuutta sekä työntekijöille että asiakkaille. Aino Kääriäisen (2005, 162) käyttämä käsite ”asiakirjatodellisuus” kuvaa mielestäni osuvasti asiakirjojen roolia todellisuuden tuottajina, mutta kuitenkin vain eräänlaisena representaationa todellisuudesta ja yhtenä tulkintana siitä.

Kysyin haastateltaviltani, ovatko he säästäneet palvelusuunnitelmia tai muita vastaavia heitä itseään koskevia asiakirjoja. Suurin osa vastasi jopa painokkaasti tallettaneensa paperit, vaikka kovin moni ei kertonut niihin erityisemmin palaavansaakaan myöhemmin. Aino Kääriäinen (2005, 161) kirjoittaa, miten asiakirjat tuovat asiakkaan työntekijälle tai organisaatiolle näkyväksi ja konkretisoivat tämän. Tekstit siis tuottavat asiakkaan todelliseksi. Vastaavasti asiakkaalle itselleen annettavan palvelusuunnitelman voi katsoa tuottavan hänelle todeksi sosiaalityön asiakkuuden. Kirjatut asiat konkretisoivat niitä syitä, miksi sosiaalityön asiakkuudelle on tarve sekä niitä tavoitteita, joita asiakkuudella on. Palvelusuunnitelman kaltaista laajaa kartoitusta tehtäessä sekä sosiaalityöntekijä että asiakas molemmat omalta osaltaan vetävät rajoja siihen, mikä osa ihmisen elämästä kuuluu sosiaalityön asiakkuuteen ja mikä ei. Tämän huomioiden olenkin yrittänyt mahdollisuuksien mukaan käyttää haastattelemistani ihmisistä ilmausta ”asiakkaana oleva ihminen” pelkän ”asiakkaan” sijaan. Organisaatiolähtöinen ajattelu pelkistää asiakkaan palvelujärjestelmässä siirrettäväksi objektiksi, vaikka asiakkaan omasta näkökulmasta katsoen sosiaalityön asiakkuus on vain yksi osa heidän elämänsä kokonaisuutta. (Ks. myös luku 3.1.)

Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Tarja Pösö (1995, 15–19) kirjoittavat sosiaalityöstä sosiaalisten ongelmien tulkintatyönä. Myös tähän liittyy kielenkäytön seurauksellinen luonne: se, mitä määritellään ongelmaksi, suuntaa toimintaa. Asiakkuutta ylipäätään määrittää sosiaalisten ongelmien määrittely, asiakkuuden edellytykset täytyvät, kun yksilö tulee määritellyksi jonkin sosiaalisen ongelman mukaiseen kategoriaan, jonka katsotaan vaativan väliintuloa. Sosiaalityön

dokumentoinnissa siis tuotetaan ja uusinnetaan ongelmakategorioita, joiden perusteella sosiaalityön asiakkuuteen ohjaututaan.

Tätä taustaa vasten mielenkiintoiseksi asettuu kysymys siitä, miten asiakkaat lukevat korkeintaan muutaman sivun mittaista konstruktioita heidän omasta elämästään. Koska olin kiinnostunut saamaan esiin asiakkaan äänen palvelusuunnitelmissa ja palvelusuunnitelmista, ja tavoitteenani oli tuoda kuuluviin asioita, jotka työntekijä- ja organisaatiolähtöisessä näkökulmassa ehkä jäävät huomiotta, kysyin asiakkailta myös seuraavan kysymyksen: *Miltä tuntuu lukea paperilta omasta elämästä?*

H1: No kyllähän se nyt herättää aika paljon ajatuksia että... (...) kyllähän se herättää aika paljon ku kattoo noita papereita et mihin sitä on taas niinku ittensä ajanu (...)

H3: No... ei se ny hauskaakaan oo, mutta totuuksia siinä on.

H6: (...) tavallaan tuntuu kivalta lukee se, mutta siel on niin paljon rankkojaki asioita, mitä on elämässä tapahtunu, ni ei se nyt sillai... oo ilo lukea, sanotaan näin.

Myös asiakkaina olevien haastateltavien vastaukset kiinnittyvät siihen, että paperista nousevat esiin ongelmaksi mielletyt asiat, joita he itse käsitteellistävät sellaisilla ilmauksilla kuten ”mihin sitä on ittensä ajanu”, ”totuuksia”, ”arat asiat”, ”rankat asiat”. Silti haastateltavat ottavat nämä ikään kuin välttämättömänä pahana eivätkä tuota palvelusuunnitelmaan kirjatuille asioille juurikaan vastapuhetta.

Ritva Poikela (2008, 210–211) on väitöskirjassaan tutkinut asiakassuunnitelmia lapsiperhetyössä. Hänen tutkimustulostensa mukaan asiakkaan avun tarve merkityksellistettiin suunnitelmissa asiakkaalle tarjottavissa olevan palveluvalikon pohjalta. Asiakassuunnitelman tekeminen alkoi nimeämällä palveluita, joilla asiakasta voitaisiin auttaa. Vaikka asiakkaan kannalta merkityksellisiä seikkoja kuultiin, päätökset siis tehtiin kuitenkin ongelmien institutionaalisen tulkinnan mukaan. Poikelan mukaan siis suunnitelmissa jäi ulkopuolelle asiakkaan oma arki ja elämäntilanteet ja asiakkaan omat tulkinnat niistä keinoista, joista voisi olla apua. Haastatteluissani asiakkaat tuottavat osin puhetta myös näistä omaan arkeen liittyvistä asioista ja suunnitelmistaan, vaikka niitä ei olekaan kirjattu palvelusuunnitelmiin. Haastattelemini

asiakkaiden selonteosta on kuitenkin tärkeää huomata se, että ainoastaan sosiaalityöntekijä ei määrittele sitä, mitä asiakirjaan kirjataan, vaan joiltakin osin myös asiakas tekee määrittelyä yksityisen ja sosiaalityön asiakkuuteen kuuluvan välillä.

7. Yhteenvetoa, kehittämisajatuksia ja tutkimuksen arviointia

Olen edeltävissä luvuissa analysoinut diskurssianalyysin keinoin sosiaalityön asiakkaina olevien ihmisten heille tehtävistä palvelusuunnitelmista tuottamaa puhetta. Olen jaotellut ne merkitykset, joita haastateltavat palvelusuunnitelmille antavat, kolmeen eri diskurssiin kuuluviksi. Nuo merkityssysteemit nimesin yhteistyön diskurssiksi, viranomaislähtöiseksi diskurssiksi ja omien tavoitteiden diskurssiksi.

Yhteistyön diskurssissa haastateltavat kuvasivat palvelusuunnitelman tekemistä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyönä, jossa molemmilla on oma roolinsa. Itse palvelusuunnitelma ymmärrettiin tässä diskurssissa muun muassa luonnollisena osana suunnitelmallista prosessia, jolloin se ei hahmottunut asiakkaille asiakirjana kovinkaan erityisenä. Lisäksi palvelusuunnitelmaa merkityksellistettiin konkreettisena lupauksena palveluista sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisenä sopimuksena. Yhteistyön diskurssia tuotettiin myös erontekojen kautta tuomalla esiin työhallinnon suunnitelmia järjestelmälähtöisinä suunnitelmina ja ”tuputtamisena”. Viranomaislähtöisessä diskurssissa palvelusuunnitelma ymmärrettiin työntekijän ja hänen edustamansa järjestelmän tarpeista lähtöisin tehtynä asiakirjana. Palvelusuunnitelmana ymmärrettiin tavanomaisena dokumentointina, jota sosiaalityöntekijä tekee asiakastilanteista. Haastateltujen asiakkaiden selonteosta kävi siis ilmi, että he eivät oikeastaan olleet tietoisia siitä muusta dokumentoinnista, mitä sosiaalityöntekijä palvelusuunnitelman lisäksi tekee. Haastateltavat merkityksellistivät palvelusuunnitelmaa myös tilannekartoituksena, joka paikallistui toisaalta viranomaislähtöiseen, toisaalta omien tavoitteiden diskurssiin. Omien tavoitteiden diskurssissa asiakkaat määrittivät sitä rajaa, missä määrin heidän henkilökohtaiset suunnitelmansa kuuluvat sosiaalihuollon tietoon ja asiakirjoihin. Tässä diskurssissa asiakkaat tuottivat paljon omaa tavoitepuhetta, minkä tulkitsin vahvistavan palvelusuunnitelman roolia sosiaalityön välineenä, joka voi kutsua tätä puhetta esiin. Omien tavoitteiden diskurssiin liittyivät myös ne selonteot, joita asiakkaat antoivat oman elämän näkemisestä paperille kirjattuna.

Pohtiessani diskurssianalyysin antamien välineiden avulla sitä, millaisia merkityksiä ja miten asiakkaat tuottavat näitä kolmea diskurssia, olen samalla pyrkinyt kuljettamaan mukana pohdintaa asiakkaan äänen kuulumisesta näissä diskursseissa. Yhteistyön diskurssissa sekä

asiakkaan että sosiaalityöntekijän molempien ääni oli läsnä niissä merkityksissä, joita palvelusuunnitelmalle ja sen tekoprosessille annettiin. Tasavahvoja ne eivät koko ajan olleet, vaan eri merkitysten kohdalla asiakkaan ääni joko voimistui tai hiljeni, mutta ei silti häipynyt kokonaan tai noussut ainoaksi ääneksi. Viranomaislähtöisessä diskurssissa sen sijaan asiakkaan ääntä ei ole helppo paikallistaa niihin merkityksiin, joita palvelusuunnitelmalle ja sen teolle annettiin. Omien tavoitteiden diskurssi sen sijaan oli asiakkaan oman äänen ja toimijuuden diskurssi, jossa sosiaalityöntekijän ja hänen edustamansa viranomaisjärjestelmän ääni ei kuulu. Mielestäni diskurssit tuottavat samalla vastauksia myös niihin yksinkertaisiin kysymyksiin, joita tutkielmani otsikko esittää. Jokaisessa diskurssissa määritellään sekä työntekijän että asiakkaan toimijuutta eli vastataan kysymykseen, ”kuka” suunnittelee. ”Mitä”-kysymys kulkee myös mukana jokaisessa diskurssissa ja saa erilaisia merkityksiä. ”Kenelle”-kysymys paikallistuu varsinkin viranomaislähtöisen ja omien tavoitteiden diskurssin vuoropuheluna tuotettuun palvelusuunnitelman merkitykseen tilanekartoituksena.

Diskurssianalyysistä lähtöisin olevan palvelusuunnitelmille annettujen merkitysten tarkastelun koen tuoneen esiin sitä, kuinka palvelusuunnitelman teko sosiaalityön käytäntönä voidaan ymmärtää monella eri tapaa. Vaikka suunnitelmalle on valmis runko sekä ohjeistus laatia se yhdessä asiakkaan kanssa, tuon yhteistyön laatu ja se, mikä tarkoitus suunnitelmalla koetaan olevan, muotoutuu uudelleen jokaisessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa. Sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla on molemmilla tilanteessa omat tulkintakehyksensä, joista käsin he sosiaalityötä ymmärtävät. Palvelusuunnitelman teosta annettavissa selonteoissa vallitsevia diskursseja pidetään yllä, mutta samalla myös aina rakennetaan uudelleen ja muokataan enemmän tai vähemmän johonkin suuntaan (ks. Suoninen 1999, 23). Analysoimassani aineistossa tuotetaan merkityksiä paitsi palvelusuunnitelmalle, myös laajemmin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteiselle työskentelylle.

Analyysilleni voisi esittää kriittisen kysymyksen siitä, ovatko asiakkaiden tuottamat merkitykset riippuvaisia työntekijästä, esimerkiksi syntykö palvelusuunnitelmalle annettu merkitys tilanekartoituksena vain niiden haastateltavien antamista selonteoista, joille sosiaalityöntekijä on tehnyt palvelusuunnitelmaa enemmän kartoitusmielessä. Pätevän laadullisen analyysin on kuitenkin oltava riittävän kattavaa, tulkinnat eivät siis saa perustua vain satunnaisiin poimintoihin aineistosta (Eskola & Suoranta 1998, 216). Olenkin hahmotellut esiin nostamani

merkitykset ja niistä syntyvät merkityssystemit siten, että ne ovat yleistettäviä aineistoni laajuudessa useamman haastattelun pohjalta. Kuvatessani siis jotakin ilmiötä yhden aineistotteen perusteella, olen kuitenkin löytänyt saman ilmiön myös muiden haastateltavien selonteista. Aineistossani ei siis yksi haastateltava puhu aina vain yhdessä diskurssissa. Diskurssien luonteeseen kuuluu, että ne ovat rinnakkaisia ja sama henkilö voi merkityksellistää samaa asiaa useasta eri diskurssista käsin.

Yhtenä lähtökohtana tutkimukselleni, syynä sille, että Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman työntekijät olivat nostaneet juuri palvelusuunnitelmat mahdolliseksi tutkielmanaiheeksi, oli niiden asema aikuissosiaalityön tuotteina tilaaja-tuottajamallissa. Minua kiinnosti ristiriita sen välillä, että vaikka palvelusuunnitelmien toisaalta pitäisi itsestään selvästi olla asiakaslähtöisistä lähtökohdista laadittu, toisaalta niitä on pakko tehdä asiakkaille, jotta tilaajan asettamat tavoitteet täyttyvät. Tutkimustulosteni mukaan tämä ristiriita ei kuitenkaan näytä välittyvän asiakkaille, vaan yhteistyön diskurssi on heidän puheessaan vahva. Asiakkaat siis kokevat, että suunnitelmat on tehty heitä kuunnellen ja heidän tarpeisiinsa, siis asiakaslähtöisesti. Oma tutkimusasetelmani ei siis vahvistanut eräänlaista mielessäni ollutta oletusta, että asiakaslähtöisyys kärsisi palvelusuunnitelmien ollessa aikuissosiaalityön tuotteita. Toisaalta tietoinen valintani oli keskittyä nimenomaan asiakkaan ääneen hänelle laaditussa suunnitelmassa. Sitä, ovatko laatimisen syyt olleet asiakaslähtöisiä, olisi voinut tutkia ehkä kartoittamalla enemmän niitä elämäntilanteita ja asiakkuuden vaiheita, joissa asiakkaat ovat suunnitelmantekohetkellä. Mielenkiintoista olisi voinut olla tutkia myös sitä, miten asiakaslähtöinen työntekijöiden orientaatio on. Tunkeutuuko tilaaja-tuottajamalli työntekijöiden puheeseen samoin tavoin kuin Saarion ja Raitakarin (2010) tutkimuksessa, jonka mukaan tilaaja-tuottajamallissa sopimuksen mukaan palveluita tuottavan tuetun asumisen yksikön työntekijät tuottivat jatkuvasti puhetta työnsä taloudellisesta tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta yksikön sisäisissäkin tapaamisissa? Mielenkiintoista olisi pohtia, puhutaanko palvelusuunnitelmista asiakaslähtöisesti vai taloudellisten tavoitteiden saavuttamiseen näkökulmasta ja sitä todistellen.

Käytäntötutkimuksen viitekehyksestä katsoen koen mahdollisesti käytäntöjen kehittämisen kannalta mielenkiintoisimmaksi aineistostani esiin nousseen asiakkaan omien tavoitteiden diskurssin. Käytännön työn näkökulmasta katsoen se painottaa palvelusuunnitelmaa sosiaalityön työvälineenä, joka kutsuu esiin asiakkaan omaa tavoitepuhetta ja toimii välineenä asiakkaan

voimaannuttamiseen oman muutosprosessin suunnitteluun. Käytännön työssä voisi myös kiinnittää huomiota mahdollisuuteen toteuttaa myös muuta dokumentointia yhdessä asiakkaan kanssa. Aineistostani kävi ilmi, että haastateltavat ymmärsivät palvelusuunnitelman heidän tietojensa kirjaamisena, eivätkä he niinkään olleet tietoisia siitä, että myös muilla asiakaskäynneillä tietoja kirjataan ylös. Dokumentoinnin avaaminen asiakkaalle myös muissa tilanteissa voisi osallistaa häntä entistä paremmin omaan asiakasprosessiinsa.

Huomattuani tutkimuksessani, miten palvelusuunnitelma asiakirjana ei aina edes hahmotu asiakkaille kunnolla, olen miettinyt myös muuta mahdollista nimitystä sille. Palvelusuunnitelmat tulivat käyttöön vuosina 2007–2009 toteutetun Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeen AKSELIn myötä. Sen yhtenä painopisteenä oli suunnitelmallisen sosiaalityön kehittäminen ja siinä kehitettiin konkreettinen asiakassuunnitelmapohja. Hankkeen loppuraportissa todetaan, että palvelusuunnitelman sijaan hankkeessa päädyttiin käyttämään käsitettä asiakassuunnitelma, sillä sen haluttiin olevan nimeä myöten lähtöisin asiakkaasta ja hänen konkreettisista tavoitteistaan, joita tarjolla olevat palvelut tukevat. (Europaeus & Koivisto 2009, 11.) Omien tutkimustulosteni pohjalta en välttämättä koe asiakassuunnitelma-nimeä sen asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaan ääntä esiin tuovemmaksi kuin palvelusuunnitelmaakaan. Asiakassuunnitelma korostaa edelleen vain sosiaalityön asiakkuuden osuutta ihmisen elämästä. Yksi mahdollinen nimivaihtoehto voisi olla henkilökohtainen suunnitelma, vähän samaan tapaan kuin opinnoissa usein laaditaan henkilökohtaisia opintosuunnitelmia. Toisaalta henkilökohtaisuus sulkee pois sosiaalityöntekijän roolin suunnitelman toteutumisessa, jota kuitenkin aineistostani nousseet palvelusuunnitelmalle annetut sopimusluontoiset merkitykset painottavat. Asiakirjan nimityksen pohtiminen on kuitenkin toisarvoista ja tärkeämpiä ovat ne vaikutukset, joita sillä tavoitellaan.

Teoreettiset hahmotelmat palvelusuunnitelmasta antavat sille usein merkityksiä myös eri toimijoiden keskinäisen koordinaation välineenä. Esimerkiksi Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksessa todetaan, että ”palvelusuunnitelman tulee ohjata kaikkien ammattiryhmien työtä asiakkaan palvelua toteutettaessa” (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 24). Myös Anneli Pohjola (2010, 51) kirjoittaa, että ”ideaalitalanteessa eri palvelusektoreiden toiminnot voitaisiin sovittaa yhteen niin, että yksi palvelusuunnitelma kattaisi asiakkaan tilanteen edellyttämät palvelut kokonaisuudessaan”. Käytännössä palvelusuunnitelma

saattaa paikallistua usein vain Aikuissosiaalityön sosiaaliaseman sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen tapaamiseen ja kahdenkeskiseen suunnitteluun. Haastattelemanasi asiakkaat jopa hämmästyivät, kun kysyin heiltä, ovatko he ottaneet suunnitelmaa esille jossakin muualla. Toki suunnitelmalla ohjataan asiakasta esimerkiksi päihdehuollon palveluihin, mutta ei esimerkiksi sitä, millaisten tavoitteiden eteen näissä paikoissa asiakkaan kanssa työskennellään. Palvelusuunnitelma ei myöskään ole vielä virallinen ohjaus palveluihin, vaan niistä on sovittava useimpien asumis- ja päihdepalveluiden osalta myös tilaajan kanssa ja tehtävä erillinen päätös.

On kuitenkin mielenkiintoista seurata, millaisia muutoksia tuleva sosiaalihuoltolakiuudistus mahdollisesti tuo tullessaan. Lain uudistamistyöryhmän antaman lakiehdotuksen perusteluiden mukaan yhtenä uuden lain tavoitteena olisi vahvistaa asiakassuunnitelman asemaa päätöksentekoa ohjaavana tuen tarpeen selvityksen (johon myös uusi laki velvoittaisi) tuloksena ja se ohjaisi mahdollisesti enemmän palvelujen järjestämistä ja arjen palvelukäytäntöjä. Asiakassuunnitelma ja siihen kirjatut toimet tulisi myös sovittaa yhteen muiden asiakkaalle tehtävien suunnitelmien kanssa ja moniammatillista yhteistyötä vahvistaa. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 151–152.) Uuteen lakiehdotukseen siis kirjattaisiin entistä yksityiskohtaisemmin jokaiselle sosiaalihuollon asiakkaalle laadittavista suunnitelmista, kun aiemmin yksityiskohtaista säätelyä on ollut ainoastaan lastensuojelulain tai vammaispalvelulain kaltaisissa erityislaeissa. Nähtäväksi jää, lisääkö suunnitelman määrämuotoistaminen asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan äänen kuulemista, vai vahvistuuko suunnittelussa mahdollisesti kuitenkin järjestelmälähtöisyys.

Tämä tutkimus on ollut laadullista tutkimusta, ja siten sen luotettavuutta ja tutkimustulosteni paikkansapitävyyttä ei voida arvioida yksinkertaisin mittarein. Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998, 215–216) kirjottavat Mäkelään (1990) viitaten, että yksi seikka laadullisten aineistojen luotettavuutta arvioitaessa on niiden yhteiskunnallinen merkittävyys ja luotettavuus. Tutkijan on pystyttävä puolustamaan aineistonsa merkittävyttä ja oltava tietoinen sen kulttuurisesta paikasta ja tuotantoehdoista. Tuotantoehdoilla tarkoitetaan nimenomaan sitä, kuinka haastatteluaineisto on myös tutkijan tuottamaa. Tutkijana minulle alkoi vasta haastatteluaineistoa analysoidessani hahmottua koko kuva siitä, mitä aineistonkeruussa olisi voinut tehdä toisin eli mitä olisin voinut kysyä haastateltavalta voidakseni vielä syvemmin pureutua tutkimuksen aiheeseen. Lisäksi tulin välillä hyvin tietoiseksi siitä, miten haastattelussa myös tutkija osallistuu aktiivisesti aineiston

tuottamiseen. Aineistoa analysoidessani jouduin pohtimaan sitä, miten paljon omat kysymykseni ovat suunnanneet haastateltavien vastauksia. Olisiko sittenkin pitänyt valita haastattelutavaksi avoimempi teemahaastattelu? Olisinko voinut ottaa haastattelua johtavaksi ajatukseksi laajemmin aikuissosiaalityön asiakkaiden tavoitteet ja suunnitelmat ja sitä kautta pureutua myös palvelusuunnitelman merkitykseen niiden kannalta? Toisaalta haluan puolustaa aineistoni merkittävyyttä muun muassa sillä, että asiakkaiden haastatteluja aineistonaan käyttävistä tutkimuksista ei kuitenkaan ole ylitarjontaa. Aineistoni vastasi tutkimukseni tavoitteeseen saada aikuissosiaalityön asiakkaiden ääni kuuluviin. Aineiston kulttuurisen paikan tiedostamisen katson tarkoittavan sitä, että on suhtauduttava realistisesti siihen, millaisia vastauksia asiakkailta ylipäättään on mahdollista tuottaa tällaisesta aiheesta ja mitkä ovat mahdollisuudet yleensä saada heitä haastateltaviksi tutkielmantekoa varten.

Tutkielmani asiakasnäkökulma sai miettimään myös palvelusuunnitelmia laajemmin asiakkaiden ääntä sosiaalipalveluissa ja palveluiden kehittämistä aidosti asiakaslähtöisemmiksi avopalveluiksi, kuten Tampereen kaupungin avopalveluiden visiona ja tunnuksena on. Asiakkaan äänen todellinen kuuleminen tarkoittaa myös asiakkaiden sosiaalityöstä tuottamien diskurssien päästämistä esiin, rohkeutta uskaltaa asettaa vallitsevat diskurssit kyseenalaiseksi ja vuoropuheluun vaihtoehtoisten diskurssien kanssa. Asiakkaiden äänen kuuleminen on sen huomioimista asiakkaiden omista lähtökohdista.

Pro gradu -tutkielman kirjoittaminen ja syventävien opintojen harjoittelun suorittaminen samanaikaisesti antoi ainutlaatuisen mahdollisuuden asennoitua työhön käytännöntutkijan tavoin. Tutkimukseni teoreettiset viitekehykset sävyttivät myös sosiaaliaseman arjen tarkkailua. Oivaltavaa oli ymmärtää teoreettisten ajatusten todellinen yhteys sosiaalityön käytäntöihin. Tutkimukseni aineistoon perehtyminen diskurssiaineiston keinoin rohkaisi samanaikaisesti tarkastelemaan harjoittelupaikassani tehtävää sosiaalityötä laajemminkin todellisuutta tuottavien diskurssien näkökulmasta. Sosiaalisen konstruktionismin ajatukset todellisuuden rakentumisesta sosiaalisessa kanssakäymisessä havainnollistuivat itselle esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden työlleen tuottamien erilaisten merkitysten kautta, joissa sitä määriteltiin toisaalta tunnetyöksi, toisaalta byrokratiatyöksi. Nämä erilaiset diskurssit käyvät kamppailuakin keskenään työntekijöiden puheessa ja tuottavat samalla sitä, *mitä sosiaalityö on*.

Ennen kaikkea tutkielman teko on ollut myös syvälinen oppimisprosessi siitä, mitä palvelusuunnitelmien teko on ja voisi olla aikuissosiaalityössä. Työn käytäntöjen ja työvälineiden tietoinen pohtiminen on sosiaalityöntekijälle tärkeää. Palvelusuunnitelmiin perehtyminen tuskin on turhaa siksikään, että esimerkiksi ehdotuksessa uudeksi sosiaalihuoltolaiksihan korostetaan entisestään asiakassuunnitelmaa asiakkaan palveluiden perustana. Silti en toivo, että tulevaisuus tarkoittaisi aikuissosiaalityötä sellaisena, kuin eräs työpaikkailmoitus työministeriön internetsivuilla sen kuvailee:

Aikuissosiaalityössä olennaista on asiakkaan palvelusuunnitelmien laatiminen, arviointi sekä suunnitelman mukaisten palveluiden toteuttaminen yhteistyössä asiakkaan palveluverkoston kanssa.⁸

Jos tätä määritelmää tulkitsee kirjaimellisesti, se ensinnäkin unohtaa asiakkaan toimijuuden kokonaan, ja mikä tärkeintä, hukkaa sen, mikä aikuissosiaalityössä todella on olennaista. Olennaista on suunnitelmallinen sosiaalityö, jossa yhdessä asiakkaan kanssa laadittu palvelusuunnitelma toimii tukena, kuten tutkielmani alkuun valitsemani Kuntaliiton määritelmä asian ilmaisee. Mitä asiakassuunnitelman vahvempi rooli tulevaisuudessa sitten tulekaan tarkoittamaan, on tärkeää muistaa tehdä ja kehittää palvelusuunnitelmia nimenomaan sosiaalityön välineenä suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn sekä asiakkaan osallistamiseen omaan asiakasprosessiinsa.

⁸ <http://www.mol.fi/paikat/Job.do?lang=fi&jobID=8173199&index=2&anchor=8173199>. Haettu 6.3.2013.

Lähteet

Aalto-Siira, Marianne & Janhunen, Mervi (2011) Tampereen kaupungin sosiaalityön käytännön opetuksen nykytila ja Tampere praksiksen esiselvitys. Pikassos 12/2011.
http://www.pikassos.fi/images/stories/TamperePraksis_esiselvitys_VALMIS_21_12_2011.pdf.
Haettu 30.3.2013.

Ala-Kauhaluoma, Mika (2000) Asiakastyön alkulähteillä. Ajatuksia ja kokemuksia asiakaslähtöisyydestä. Kuntoutus 3/2000, 13–17.

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

Avopalvelujen organisaatio. Tampereen kaupunki.
http://www.tampere.fi/material/attachments/a/65oZqblOp/Avopalvelut_organisaatio_2013.pdf
Haettu 22.4.2013.

Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Helsinki: THL, raportti 27/2012.

Borg, Pekka & Mannerström, Kaija (2002) Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, selvityksiä 2002:11.

Burr, Vivien (2003) Social Constructionism. Second Edition. London and New York: Routledge.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Europaeus, Maarit & Koivisto, Outi (2009) Aikuissosiaalityön helmet Tampereen seutukunnassa. Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeen AKSELI:n loppuraportti. Osa II.
<http://www.pikassos.fi/aineistot-5/viewdownload/7-aikuissosiaalityo/21-tampereen-seudun-aikuissosiaalityon-kehittamishankkeen-akseli-n-loppuraportti-osa-ii>.
Haettu 22.4.2013.

Fairclough, Norman (2005) Analysing Discourse. London: Routledge.

Fook, Jan (2000) Deconstructing and reconstructing professional expertise. Teoksessa Barbara Fawcett, Brid Featherstone, Jan Fook & Amy Rossiter (ed.) Practice Research in Social Work. Postmodern Feminist Perspectives. London and New York: Routledge, 104–119.

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

Healy, Karen (1999) Power and Activist Social Work. Teoksessa Bob Pease & Jan Fook (ed.) Transforming Social Work Practice. Postmodern Critical Perspectives. London: Routledge, 115–134.

Heino Sini (2009) Aktivoituminen – tavoite vai velvoite. Tutkimus sosiaalitoimistossa nuorten aikuisten kanssa tehtävän palvelusuunnitelman tekotilanteista. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto: Sosiaalityön tutkimuksen laitos, sosiaalityö.

Ife, Jim (2008) Human Rights and Social Work. Towards Rights-based Practice. Revised edition. Port Melbourne: Cambridge University Press.

Ilmonen, Kari (2010) Muuan diskurssianalyysi. Esimerkkinä Chydenius-instituutin vaikuttavuustutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 126–141.

Jokinen, Arja (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 37–53.

Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Johdatus kategorianalyysiin. Tampere: Vastapaino, 227–266.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1993) Valtasuhteiden analyysi. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, 75–108.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 54–97.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Johdanto. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 7–11.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 9–31.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993) Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, 17–47.

Juhila, Kirsi (1999) Tutkijan positiot. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 201–232.

Juhila, Kirsi (2002) Sosiaalityö marginaalissa? Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 11–19.

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.

Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17(4), 296–312.

Kagle, Jill Doner & Kopels, Sandra (2008) *Social Work Records*. Third Edition. Long Grove, Illinois: Waveland Press.

Kallio, Olavi & Martikainen, Juha-Pekka & Meklin, Pentti & Rajala, Tuija & Tammi, Jari (2006) Kaupungit tilaajina ja tuottajina. Kokemuksia ja näkemyksiä Jyväskylän, Tampereen ja Turun toimintamallien uudistushankkeista. Kunnallistutkimuksia. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kananoja, Aulikki (2013) Aikuissosiaalityön kehityskaari – toimenpiteistä yhteiseen kehitystyöhön. Esitelmä Aikuissosiaalityön päivillä 2013.
http://www.pikassos.fi/aineistot/cat_view/4-seminaariaineistot/36-aikuissosiaalityoen-paeivaet-2013/42-juhlasalin-esitykset?start=5. Haettu 14.3.2013.

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

Kiikkala, Irma (2000) Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikkala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 112–121.

Koskiahon, Briitta (2008) Hyvinvointipalveluiden tavaratalossa. *Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa*. Tampere: Vastapaino.

Kuntouttava sosiaalityö. Sosnet/ lisensiaatinkoulutus.
http://www.sosnet.fi/Lisensiaatinkoulutus/Kuntouttava_sosiaalityo.iw3. Haettu 22.4.2013.

Kärki, Jarmo & Tossavainen, Päivi & Väyrynen, Riikka (2009) Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Helsinki: THL, raportti 24/2009.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto, sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003.

Kääriäinen, Aino (2005) Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 159–171.

Laitinen, Maarit (2008) Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

- Liimatainen, Katariina & Perkiö, Elina (2011) Käsikirja: Opiskelijan ohjaus ja käytännön opetus aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=d911d4f3-4747-468f-a247-27561e3f058e>. Haettu 22.4.2013.
- Lister, Ruth (2002) A Politics of Recognition and Respect: Involving People with Experience of Poverty in Decision making that Affects their Life. *Social Policy and Society* 1(1), 37–46.
- Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006.
http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf. Haettu 30.3.2013.
- Morén, Stefan (1999) Dokumentationens roll i socialt arbete. Perspektiv och utvecklingsmöjligheter. *Socialvetenskaplig tidskrift* 4, 329–342.
- Mäkelä, K. (1990) Kvalitatiivisen aineiston arviointiperusteet. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 42–61.
- Mönkkönen, Kaarina (2001) Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66(5), 432–447.
- Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Nikkanen, Eveliina (2011) Diskurssianalyttinen tutkimus palvelusuunnitelman merkityksistä aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto: Sosiaalityön tutkimuksen laitos.
- Parton, Nigel (2003) Rethinking *Professional Practice*: The contributions of Social Constructionism and the Feminist 'Ethics of Care'. *British Journal of Social Work* 33(1), 1–16.
- Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work. Towards a New Practice*. Hampshire and London: Macmillan Press.
- Payne, Malcolm (2005) *Modern Social Work Theory*. 3rd edition. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Pohjola, Anneli (1990) Asiakas asiakastutkimuksessa. Teoksessa Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies, Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola, Pekka Saarnio & Heikki Suhonen: Suomalainen sosiaalityö. *Sosiaalipolitiikka* 1990:2. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen vuosikirja. Helsinki: Sosiaalipoliittinen yhdistys.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja (2010) Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 309–320.

Poikela, Ritva (2010) Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsinki: Yliopistopaino, Sosiaalityöiden laitoksen julkaisuja 2010: 5, sosiaalityö.

Raitakari, Suvi (2006) Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1183.

Rauhala, Pirkko-Liisa & Vironkannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–255.

Raunio, Kyösti (2009) Olenainen sosiaalityössä. Toinen, uudistettu laitos. Helsinki: Gaudeamus.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

Saario, Sirpa & Raitakari, Suvi (2010) Contractual Audit and Mental Health Rehabilitation. A Study of Formulating Effectiveness in a Finnish Supported Housing Unit. *International Journal of Social Welfare* 19(3), 321–329.

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

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne (2005) Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 9–19.

Saurama, Erja & Julkunen, Ilse (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 293–314.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti (2012) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, raportteja ja muistioita 2012:21. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1823395. Haettu 22.4.2013.

Stenvall, Jari & Airaksinen, Jenni (2009) Manse mallillaan. Tampereen mallin arviointi ja palveluinnovaatiot. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Kuntaliitto, Acta nro 211. http://www.tampere.fi/material/attachments/m/51UhitEs0/Manse_mallillaan-raportti2009.pdf. Haettu 22.4.2013.

Suomen säädöskokoelma

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.

Suoninen, Eero (1993) Kielen käytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, 48–74.

Suoninen, Eero (1999) Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 17–36.

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

Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen. Sosiaalisen tuen palvelujen palvelusopimus. Tampereen kaupunki, terveyttä ja toimintakykyä edistävien palvelujen lautakunta 23.1.2013. <http://punakyna.net/media/attachments/596418.pdf>. Haettu 30.3.2013.

Tilaaja-tuottaja-palvelusopimus. Sosiaalisen tuen palvelut. Hämeenlinnan kaupunki, terveyden ja toimintakyvyn edistämisen lautakunta 26.10.2011. <http://www.hameenlinna.fi/pages/388553/Sopimukset%202012/Sosiaalisen%20tuen%20palvelut.pdf>. Haettu 6.11.2012.

Tossavainen Päivi (2011) Aikuissosiaalityön palvelusuunnitelman rakentuminen. Pro gradu - tutkielma. Itä-Suomen yliopisto: Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto.

Valokivi, Heli (2004) Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelua kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 115–133.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitas Tamperensis 1286.

Vanhala, Anni (2005) Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten asuntolasta. Tampere: Tampereen yliopisto, Acta Universitatis Tamperensis 1075.

Vierula, Tarja (2012) Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus 20(2), 149–167.

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

Wallenius, Piia (2012) ”Olemme viimeinkin saaneet Tampereelle aikuissosiaalityön.”
Aikuissosiaalityön organisaatiomuutoksen alkuvaiheen arviointia sosiaalityöntekijöiden
näkökulmasta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, sosiaalityön tutkimuksen
laitos.

Wilczynski, Brahma Lauger (1981) New life for recording: involving the client. *Social Work*
26(4), 313–317.

Liitteet

Liite 1. Haastattelupyyntö

Asiakkaan ääni kuuluviin!

Olen tällä hetkellä harjoittelussa Tampereen aikuissosiaalityön asemalla ja teen samalla sosiaalityön opintoihini liittyvää pro gradu -tutkielmaa. Tutkimuksen aiheena on asiakkaille tehtävät *palvelusuunnitelmat*. Tarkoituksenani on tutkia asiakkaiden kokemuksia palvelusuunnitelmien tekoilanteista ja heidän ajatuksiaan suunnitelmista.

Haastattelussa kyselen palvelusuunnitelmaan liittyviä kysymyksiä, sillä haluan selvittää, miten asiakkaat ovat sen kokeneet, mitä he ajattelevat palvelusuunnitelmasta ja miten heidän äänensä pääsee sen tekemisessä kuuluviin.

Haastattelu kestää noin puoli tuntia, enimmillään tunnin. Voit tulla siihen heti sosiaalityöntekijäsi tapaamisen jälkeen tai sopia kanssani erillisen ajan tapaamiselle. Nauhoitan tutkimuksen, ja aineisto tallennetaan mahdollista myöhempää tutkimusta varten. Toteutan tutkimuksen kuitenkin niin, ettei sinua voida siitä missään tapauksessa tunnistaa. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, ja voit myös halutessasi keskeyttää sen koska tahansa.

Tutkimukseni liittyy Tampere praksis -kehittämishankkeeseen, ja sen tarkoituksena olisi auttaa sosiaaliasemaa kehittämään palveluaan, tässä tapauksessa erityisesti palvelusuunnitelmia.

Olen kiitollinen, jos olet kiinnostunut osallistumaan tutkimukseeni!

Maria Martti
sosiaalityön opiskelija
Tampereen yliopisto

Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

”Asiakkaan ääni aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmassa”

Maria Martti

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Olen lupautunut haastateltavaksi yllä mainittuun tutkimukseen. Olen saanut tietoa tutkimuksesta sekä suullisesti että kirjallisesti ja olen saanut tilaisuuden esittää siihen liittyviä kysymyksiä.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin keskeyttää sen koska tahansa. Annan luvan nauhoittaa haastattelut ja tallentaa haastatteluaineiston mahdollisia myöhempiä tutkimuksia varten. Ymmärrän, että tietojani käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttäni suojaten.

Tutkimukseen osallistuminen tai siitä kieltäytyminen tai sen keskeyttäminen ei vaikuta mitenkään palveluihin tai kohteluun aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla.

Suostun osallistumaan tutkimukseen

Tampereella __.__.2013

osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys

Suostumuksen vastaanottaja:

Liite 3. Haastattelurunko

Haastattelurunko

Aluksi

1. Kuinka kauan olet asioinut Tampereen aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla?
2. Miltä asiointi aikuissosiaalityössä tuntuu?
(tms. yleistä johdattelua?)
3. Mitä sana palvelusuunnitelma tuo mieleesi?

Suunnitelman tekotilanne

4. Millainen palvelusuunnitelman tekotilanne oli?
5. Tiesitkö etukäteen, että palvelusuunnitelma tullaan laatimaan sillä tapaamiskerralla?
6. Laadittiinko suunnitelma yhdessä?
7. Miten tulit mielestäsi kuulluksi suunnitelmaa tehtäessä?
8. Miten sait vaikuttaa sen sanamuotoihin?
9. Kirjoittiko sosiaalityöntekijä suunnitelman valmiiksi samalla kerralla vai allekirjoititko sen seuraavalla tapaamiskerralla?
10. Kommentoitko suunnitelmaa, kun sait sen allekirjoitettavaksesi?
11. Mitä hyötyä suunnitelman laatimistilanteesta oli mielestäsi sinulle?

Oma suunnitelma

12. Millainen palvelusuunnitelmasi mielestäsi on?
13. Puuttuuko siitä jotain, mitä siinä pitäisi vielä olla? (taustatilanteesta kertovia asioita, joita ei ole kirjattu tai suunnitelmia, jotka eivät ole mukana tms.)
14. Onko siinä jotain, mitä ei tarvita?
(ym. suunnitelman konkreettinen läpikäyminen)

Suunnitelmasta yleisesti

15. Mitä hyötyä suunnitelmasta on sinulle?
16. Onko se mielestäsi sinun suunnitelmasi?
17. Miltä tuntuu lukea paperilta omasta elämästä?
18. Mitä aiot tehdä suunnitelman toteutumiseksi?
19. Onko sinulle laadittu joitain muita suunnitelmia (esim. aktivointisuunnitelma)?
20. Miten ne ja niiden tekeminen eroavat palvelusuunnitelmasta?
21. Oletko saanut itsellesi muita sinua koskevia asiakirjoja? Miten ne eroavat palvelusuunnitelmasta?
22. Onko palvelusuunnitelmaa käytetty tai oletko ottanut sen esiin jossain muualla kuin aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla?

Liite 4. Palvelusuunnitelma

Effica-asiakastietojärjestelmään tallennettu palvelusuunnitelman runko Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla:

AI PALVELUSUUNNITELMA

OSALLISTUJAT

ASIAKKAAN ELÄMÄNTILANNE

Taustatiedot

Nykytilanne

TERVEYS JA TOIMINTAKYKY

Mahdolliset rajoitteet

PALVELUT JA ASIAKKUUDET

Aikaisemmat palvelut

Voimassa olevat palvelut

Talous

TAVOITTEET

SUUNNITELMA JA KEINOT

Suunnitelman tarkastaminen

Päiväys ja allekirjoitukset