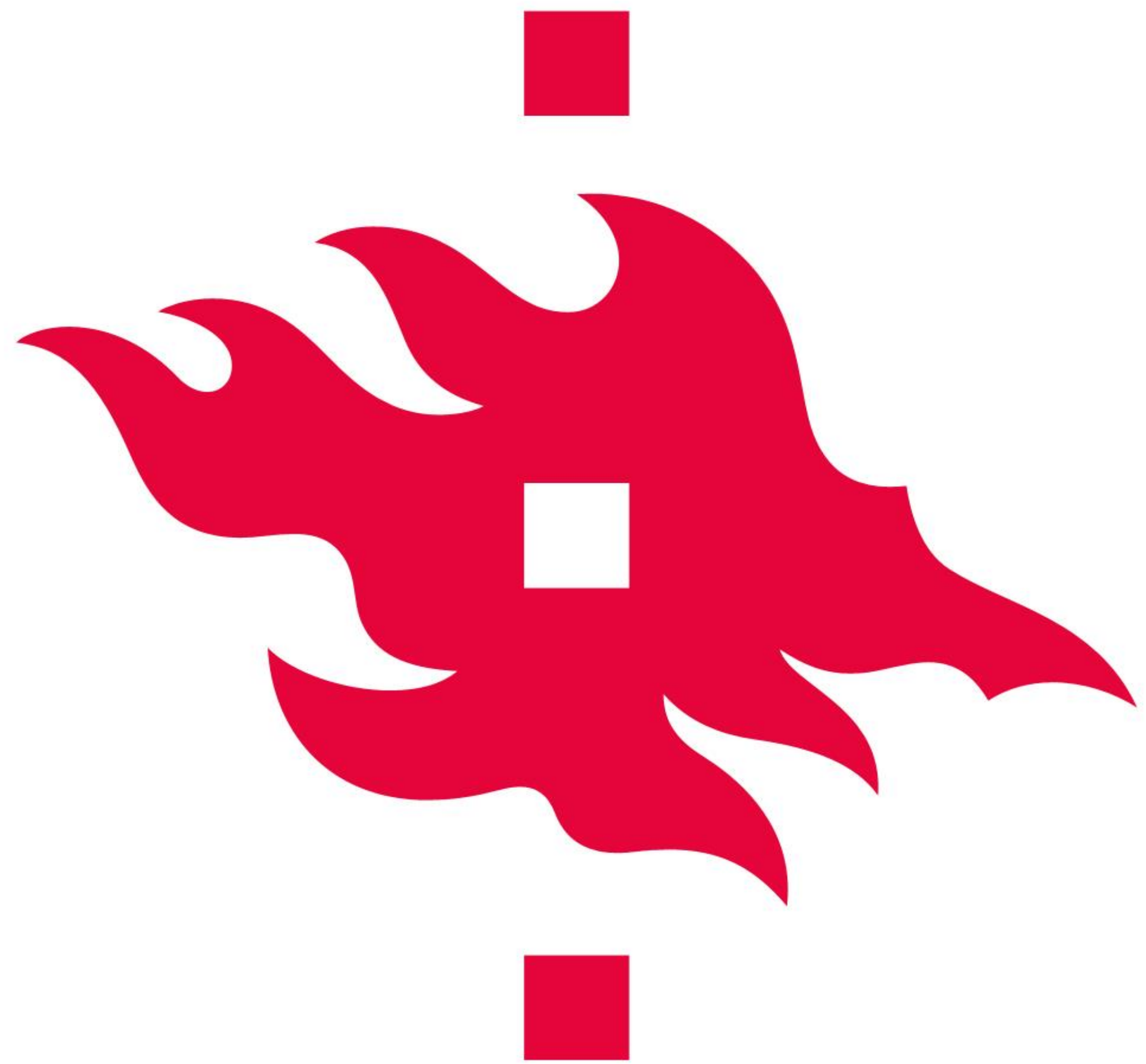




ASIAKKAIDEN ÄÄNI PÄIJÄT-HÄMEEN RAKENTEELLISEN SOSIAALITYÖN SOSIAALISESSA RAPORTOINNISSA

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaalisen raportoinnin työkalussa ja sen raporteissa kuuluu asiakkaan ääni. Sosiaalinen raportointi on alueella pilotoitu rakenteellisen sosiaalityön työkalu, jonka avulla pyritään tekemään näkyväksi sosiaalityössä havaittuja ilmiöitä sekä juurruttamaan rakenteellinen sosiaalityö osaksi tiedontuotantoa (Päijät-Sote, n.d).

Suomessa lainsäädäntö velvoittaa sekä rakenteelliseen sosiaalityöhön että turvaamaan asiakkaiden osallisuuden. Nostamalla esiin asiakkaan ääntä voidaan vahvistaa osallisuutta sekä kokemuksia kuulluksi tulemisesta.

Vaikka sosiaalisen raportoinnin mahdollisuuksia tunnistetaan ja se on määritelty yhdeksi keskeisimmistä rakenteellisen sosiaalityön toteuttamismenetelmistä, on siihen liittyvä tutkimus vielä varsin vähäistä. Sosiaalinen raportointi voidaan nähdä keinona tuottaa tietoa työntekijöiden käytännökokemuksista, jotka muuten jäisivät hyödyntämättä (Rajala ym., 2024). Saatua tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi toiminnan kehittämiseen sekä palveluiden sisältöön liittyvien kysymysten pohtimisessa.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella miten asiakkaan ääni kuuluu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen rakenteellisessa sosiaalityössä 16.10.2023-15.3.2024 pilotoidussa sosiaalisen raportoinnin työkalussa ja sen raporteissa. Tutkimuksen keskiössä on siten asiakkaan äänen esille tuominen, sillä se vahvistaa osallisuutta ja kokemusta kuulluksi tulemisesta.

Käytäntötutkimuksen tavoitteena on löytää sekä asiakkaita että työyhteisöä hyödyttäviä tuloksia, joiden avulla on mahdollista soveltaa tai kehittää käytössä olevia työkaluja.

AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimuksemme toteutetaan valmiin aineiston pohjalta. Aineistomme koostuu Sosiaalialan osaamiskeskus Verson keräämistä sosiaalityöntekijöiden tai moniammatillisen tiimin täyttämistä raporteista, joissa raportointityökaluna on ollut Webropol-lomake. Lomaketta on kehitetty Sosiaalityön kehittäjät –työryhmän kanssa syksyllä 2023 ja se pohjautuu

Lapin hyvinvointialueen ja Varsinais- Suomen hyvinvointialueen (Vasson) lomakepohjaan. Lomake on ollut avoimesti täytettävissä koko hankkeen ajan. Kokonaisuudessaan aineisto sisältää 55 raporttia, joissa työntekijät kuvaavat työssä havaitsemiaan ilmiöitä.

Analyysi toteutettiin yhdessä tutkimusryhmän jäsenten kanssa. Tarkoituksena oli löytää aineistosta tutkimuksen kannalta merkityksellisiä havaintoja, jotka liittyvät erityisesti asiakasosallisuuteen. Aineiston perusteella valitsimme kolme teemaa "asiakkaan ääni kuuluu", "asiakkaan ääni kuuluu välillisesti", ja "asiakkaan ääni ei kuulu", joiden mukaan sosiaalityöntekijöiden raportoimat ilmiöt jaoteltiin. Sen sijaan sosiaalityöntekijöiden antamien ratkaisuehdotuksien perusteella teema "asiakkaan ääni kuuluu välillisesti" jätettiin pois.

TULOKSET

Sosiaalisia raportteja analysoimme kolmen teeman kautta. Ensimmäisenä raportit, joissa asiakkaan ääni kuului. Toisena raportit, joissa se kuului välillisesti ja kolmantena raportit, joissa asiakkaan ääntä ei kuulunut. Ratkaisuehdotuksia analysoimme omana teemanaan. Raportit ovat työntekijöiden täyttämiä eli asiakkaiden ääni kuuluu kaikissa väistämättä välillisesti. Asiakkaan ääni kuului kaiken kaikkiaan 31 raportissa eli 56 %. Asiakkaan ääntä ei voitu paikantaa 24 raportista eli 44 %. Raporteista suurin osa liittyi ikääntyneiden palveluihin, toiseksi eniten raportteja oli lasten- ja nuorten palveluista.

- Asiakkaan ääni tuotiin esille sellaisenaan konkreettisten esimerkkien kautta ilman työntekijän näkemyksiä asiasta. Puuttuvia tai toimivia palveluja kuvattiin asiakkaan kertoman perusteella. Näitä raportteja oli yhteensä 16 (29 %).
- Ilmiöitä kuvattiin työntekijän näkökulmasta, mutta rivien välistä oli mahdollista kuulla myös asiakkaan ääntä. Varmuus asiakkaan mielipiteestä ja osallisuudesta oli kuitenkin epäselvää. Näitä raportteja oli yhteensä 15 (27 %).
- Ilmiötä kuvattiin työntekijän näkökulmasta. Työntekijät kertoivat mm. työn kuormittavuudesta, riittämättömistä palveluista tai havaitsemistaan epäkohdista olemassa olevissa palveluissa. Näitä raportteja oli yhteensä 24 (44 %).
- Ratkaisuehdotukset: Vastauksissa korostui työntekijän näkemykset. Työntekijät kuvasivat mm. ilmiöiden moniulotteisuutta sekä tarvetta asiakkaan äänen lisäämiselle. Ratkaisuehdotuksia oli 54 kappaletta.

HELSINGIN YLIOPISTO HELSINGFORS UNIVERSITET UNIVERSITY OF HELSINKI VALTIOTIETEELLINEN TIEDEKUNTA STATSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN FACULTY OF SOCIAL SCIENCES

Jasmina Toric, Tia Kemppinen & Nelli Pitkänen

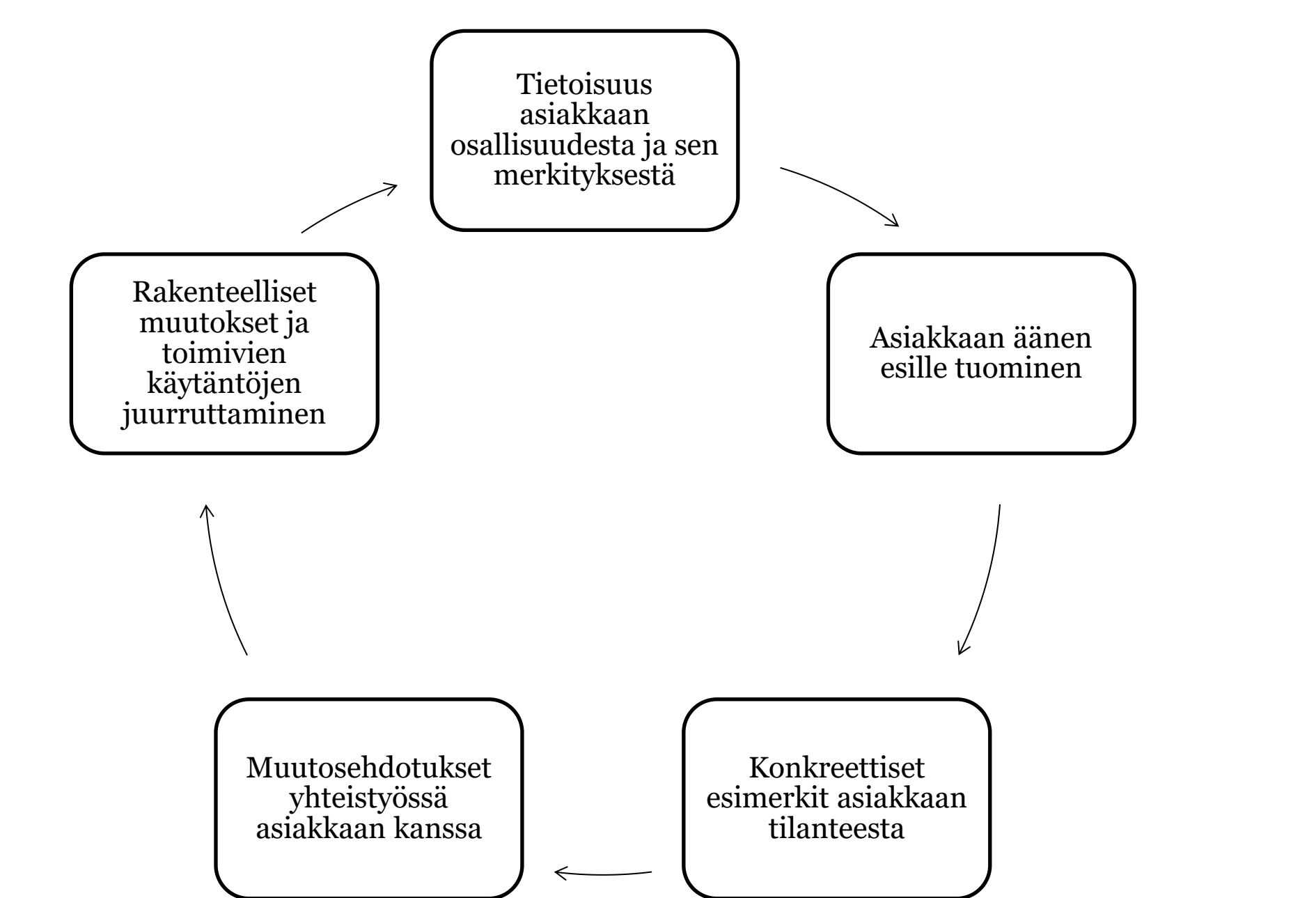
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Tammikuu 2025

IDEAT KEHITTÄMISEEN

Sosiaalisista raporttien perusteella löysimme sekä toimivia käytäntöjä että kehittämisideoita. Asiakkaan äänen esille tuominen palvelee myös työntekijöitä, mutta tueksi kaivataan koulutusta asiasta (Hujanen ym., 2021).

- Ehdotamme rakenteellisen sosiaalityön koulutuksiin ja tiimipalavereihin lisättävän tietoa siitä, kuinka nostaa kirjauksissa esille asiakkaan ääni.
- Tämän lisäksi sosiaalisen raportoinnin työkaluun voitaisiin lisätä asiakkaan näkökulmaa koskevat kysymykset sekä ilmiötä että ratkaisuehdotusta koskeviin kohtiin sekä tarkentaa raportin ohjeistusta tältä osin. Tämä ohjaa työntekijöitä nostamaan asiakkaan näkökulman esille rutinoidusti.
- Sosiaalisen raportoinnin juurruttamiseksi voitaisiin työkalun säännöllistä käyttöä pilotoida jossain tiimissä määrääjän, jolloin raportin täyttämiseen kalenteroitaisiin aikaa.

Sosiaalisista raporteista paikansimme jo käytössä olevia toimivia käytäntöjä. Näitä olivat asiakkaan äänen esille nostavat kirjaamistavat, puuttuvista palveluista raportoiminen asiakkaan näkökulma edellä sekä käytössä olevat palvelut, joiden avulla asiakkaat kokivat tulevansa kuulluksi.



LÄHTEET

Hujanen, K., Kinnunen, U.-M., Ailio, E., & Koivumäki, L. (2021). Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13(4). <https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>

Päijät-Sote. Rakenteellisen sosiaalityön kehittäminen. Haettu osoitteesta <https://pajjatha.fi/sosiaalialan-osaamiskeskus-verso/kehittamishankkeet/rakenteellisen-sosiaalityon-kehittamishanke-2023-2025/>

Rajala, T., Lähteenmäki, L. & Kallio, J. (2024). Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuottajana. *Yhteiskuntapolitiikka*, 89, 217–229.