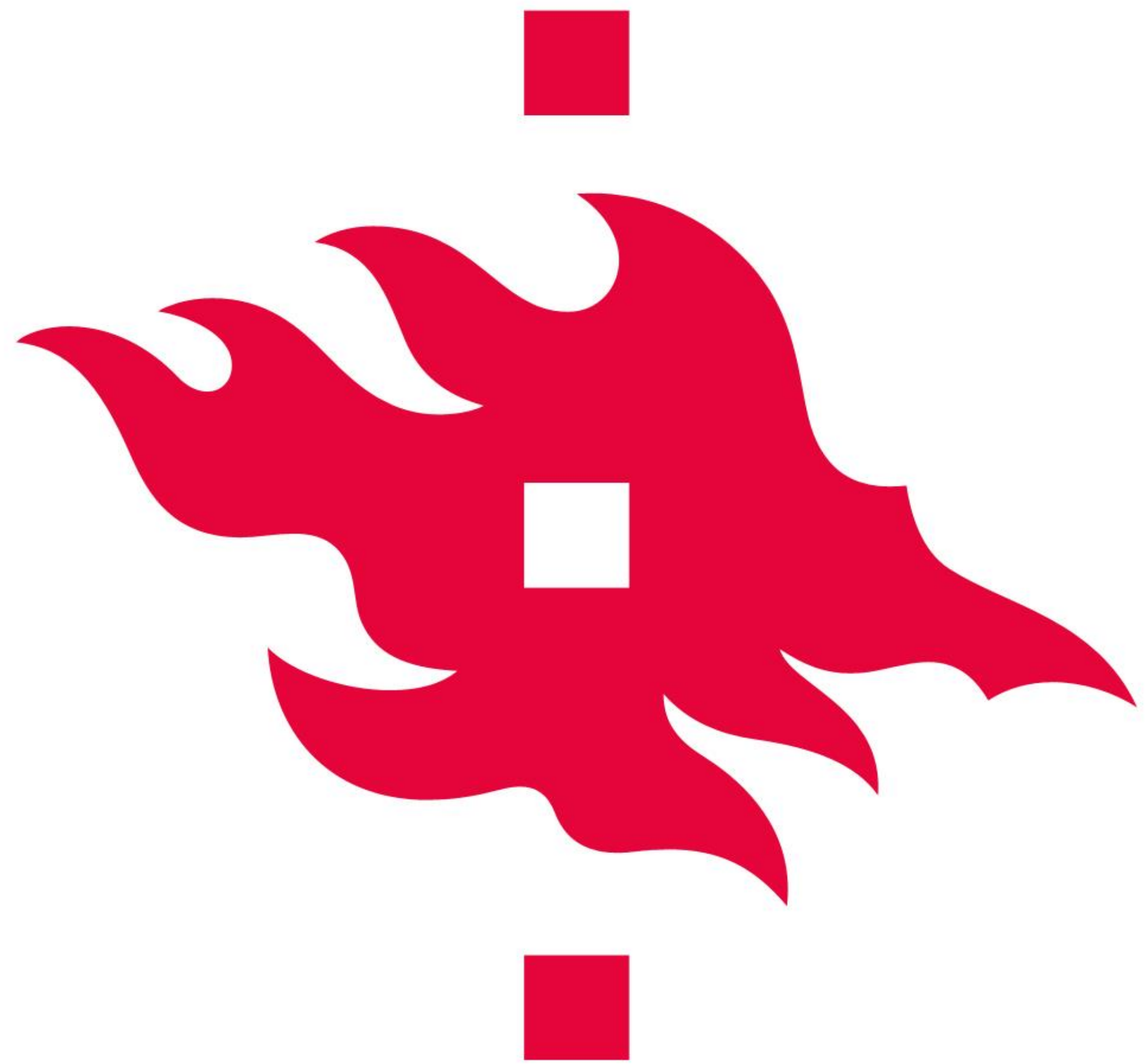




Liisa Kotiniemi ja Nea Salvén
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Tammikuu 2025

VASTUUTYÖNTEKIJÄN NIMEÄMINEN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Käytäntötutkimus toteutettiin Helsingin kaupungin läntisen ja pohjoisen alueen aikuissosiaalityön vastaanottopalveluissa. Vastaanottopalvelun yhtenä tehtävänä on arvioida uusien asiakkaiden elämäntilanteita ja sosiaalihuollon tarpeita kokonaisvaltaisesti. Arvoinnin tarkoituksena on selvittää onko asiakas satunnaisesti asioiva asiakas vai tarvitseeko hän jatkotyöskentelyä ja aikuissosiaalityön palveluista vastaavan työntekijän. Työntekijä käyttää työssään jatkuvasti harkintaa, siinä miten asiakkaan tilanne jatkuu ja mitä palveluita hän saa.

Harkinnan käyttöä ja se ulottuvuuksia olemme tarkastelleet Lipskyn (2010) ja Rajavaaran (2014) teosten kautta, jossa harkinnan käyttöä kuvataan osana ammattipätevyyttä esimerkiksi sosiaalityöntekijöillä.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millä tavalla työntekijät vastaanottopalvelussa voivat käyttää harkintaa, kun he arvioivat tuleeko asiakkaalle nimetä aikuissosiaalityön palveluista vastaava työntekijä. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä ominaisuudet asiakkaan elämäntilanteessa vaikuttavat harkintaan ja sen käyttöön.

Parhaimmillaan saavutetulla tiedolla voidaan selkeyttää Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön asiakassegmenttinita ja yhtenäistää toimintatapoja.

AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimus toteutettiin pitämällä kaksi ryhmähaastattelua. Ensimmäisen haastattelun osallistujat työskentelivät Helsingin kaupungin pohjoisen alueen aikuissosiaalityössä ja toisen haastattelun osallistujat läntisen alueen aikuissosiaalityössä. Kaikki työntekijät työskentelivät tai olivat työskennelleet aiemmin vastaanottopalvelussa. Litteroitu haastatteluaineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Analysoitavaa haastattelumateriaalia muodostui noin 2 tuntia ja 10 minuttia.

TULOKSET

Keskisimpinä tutkimustuloksina oli, että harkintaa on käytettävä useassa kohtaa koko asiakkuuden vireilletuloprosessin ajan. Sen lisäksi, että yksilöllisten tilanteiden vaatimien toimenpiteiden arvioinnissa käytettiin harkintaa, käytettiin harkintaa myös siinä, kuinka laajasti asiakkaan tilannetta lähdetään selvittämään. Harkintaan vaikuttivat suurilta osin kaupunkitasoiset linjaukset sekä lainsäädäntö, mutta toimipisteissä oli havaittavissa myös eroja, miten linjauksia on tulkittu. Mikäli riittäviä tietoja ei ollut saatavilla, asiakkaille pyrittiin tekemään puhelimitse tai kasvokkain alkuarviointi, joka on kehitetty vastaanottopalvelua varten. Kaikki haastateltavat pitivät asiakkaan edun mukaisena, että vastaanottopalvelussa työskentelee pysyvä henkilöstö kiertävien vuorojen sijasta.

IDEAT KEHITTÄMISEEN

Jatkotutkimusaiheena näkisimme laajemman tutkimuksen, jossa tarkasteltaisi kaikkien vastaanottopalvelutoimipisteiden toimintamalleja sekä sitä, eriaakö harkinnan käyttö niissä olennaisesti. Samalla olisi mahdollista ottaa kaupunkitasoisesti käyttöön yksittäisten toimipisteiden hyväksi havaittuja ja toimivia käytänteitä, sillä jo kahden toimipisteen otannalla on nähtävissä, että työyhteisöt kehittävät toimintaansa omanlaisekseen. Myös kaupunkitasoisten linjausten kartoittaminen voisi olla paikallaan, sekä miten näitä linjauksia tulkitaan eri toimipisteissä. Haastatteluiden perusteella esimerkiksi vuokravelkatilanteissa ohjeistusta tulkitaan eri tavalla ja siten se vaikuttaa myös työntekijän käyttämään harkintaan. Myös työntekijöiden ehdotusta ja näkemystä siitä, että vastaanottopalvelussa työskentelisi pysyvä henkilöstö vuoroperiaatteen sijasta, tulisi harkita.

LÄHTEET

Lipsky, M. 2010. Street level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services. The Russel Sage Foundation.

Rajavaara, M. 2014. "Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä". Teoksessa: Kalliomaa-Puha L., Kotkas T. & Rajavaara M. Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.