



Asiakkaalle arvoa tuottava työ

Aikuissosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työajankäytöstään, asiakkaalle arvoa tuottavasta työstä ja työn kehittämistä

Paula Heinonen & Salla Lajunen
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Joulukuu 2018

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Käytäntötutkimuksemme toimintaympäristönä on Espoon aikuissosiaalityön organisaatio. Aikuissosiaalityössä työskentelee 22 sosiaalityöntekijää sekä sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä.

Espoon sosiaalipalveluissa toteutettiin marraskuussa 2017 kahden viikon työajan seuranta aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille. Aikuissosiaalityön organisaatio toivoi työajan seurannan tulosten syventämistä käytäntötutkimuksen avulla.

Työajanseurannan toteuttamisen taustalla vaikuttaa Espoon sosiaali- ja terveyspalveluissa asetettu tavoite lisätä asiakkaalle arvoa tuottavan työn osuutta työntekijöiden työajasta. Pyrkimys lisätä asiakkaalle arvoa tuottavaa työtä liittyy olennaisesti Lean-johdantafilosofiaan, jota sovelletaan Espoon sosiaali- ja terveyspalveluissa.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Käytäntötutkimuksen tutkimustehtävänä on tarkastella aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä työstään, asiakkaalle arvoa tuottavasta työstä sekä sosiaalityöntekijöiden ehdotuksia työajankäytön kehittämiseksi asiakkaalle arvoa tuottavaksi.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Miten sosiaalityöntekijät kokevat työajan käyttönsä?
- Miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät käsitteen asiakkaalle arvoa tuottava työ?
- Miten sosiaalityöntekijöiden mielestä Espoon aikuissosiaalityötä tulisi kehittää, jotta asiakkaalle arvoa tuottavan työn osuus sosiaalityöntekijöiden työajasta kasvaisi?

AINEISTO JA ANALYYSI

Käytäntötutkimuksen aineistona on fokusryhmähaastattelu, johon osallistui neljä aikuissosiaalityöntekijää. Haastattelussa osallistujille esiteltiin lyhyesti marraskuussa 2017 toteutetun työajanseurannan tulokset keskustelun

herättämiseksi.

Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimuksen reliabiliteetin parantamiseksi molemmat tutkijat luokittelivat aineiston erikseen, jonka jälkeen luokat yhdistettiin ja päätettiin niille lopulliset nimet.

TULOKSET

Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työstään

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa työstään nousi esiin:

- Työn pirstaleisuus ja vaihtelevuus
- Kokonaisuuden hahmottamisen tärkeys
- Kiire ja kokemus, ettei asiakkaiden kasvokkaiseksi kohtaamiselle ole riittävästi aikaa.
- Asetetut asiakastapaamistavoitteet koettiin mahdottomiksi saavuttaa, ellei muuta työtaakkaa saada pois.

Kokemukset työajan seurannasta:

- Marraskuussa 2017 toteutetun työajan seurannan tuloksissa uskottiin olevan mittausepäselvyyksiä ja epätarkkuuksia johtuen muun muassa työn pirstaleisuudesta ja työntekijöiden erilaisista tavoista merkitä ylös tehtyä työtä.
- Seurannan tuloksia pidettiin kuitenkin suhteellisen realistisina.
- Välittömän asiakastyön osuutta pidettiin huolestuttavan pienenä.

Asiakkaalle arvoa tuottavan työ sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa

Asiakkaalle arvoa tuottava työ:

- Herättää asiakkaassa toivoa.
- Laajentaa asiakkaan perspektiiviä.
- Vahvistaa asiakkaan itsetuntoa.
- Saa asiakkaan lähtemään itse liikkeelle asioidensa hoitamiseksi.
- On joustavaa mutta ammatilliset rajat asettavaa.
- Luottamuksellinen suhde työntekijän ja asiakkaan välillä.
- Rinnastui pitkälti välittömään asiakastyöhön ja ongelmien ennaltaehkäisyyn.
- Myös välillisen asiakastyön merkitys asiakkaalle arvoa tuottavana tunnustettiin.

Työn kehittäminen asiakkaalle arvoa tuottavaksi

Sosiaalityöntekijöiden mainitsemia kehittämisehdotuksia:

- Hukan poisto: Työaika hukkaavat asiat liittyvät erityisesti tekniikkaan ja työympäristöön.
- Rakenteellisen tason muutokset: työn uudelleen järjestely eri ammattiryhmien kesken.
- Yksittäisen työntekijän ja työyhteisön keinot nähtiin melko rajattuina.

IDEAT KEHITTÄMISEEN

- Välitön asiakastyö, erityisesti asiakkaan kasvokkainen kohtaaminen, nähtiin aikuissosiaalityössä asiakkaalle arvoa tuottavana ja ongelmia ennaltaehkäisevänä työnä. Työn painopistettä tulisi siirtää tähän suuntaan.
- Asetettuihin asiakastapaamistavoitteisiin pääseminen edellyttää muiden työtehtävien karsimista sosiaalityöntekijöiden työstä. Tämä vaatisi työtehtävien uudelleen järjestelyä eri ammattiryhmien kesken.
- Jatkossa olisi hyödyllistä pohtia, voisiko esimerkiksi päätösten valmistelua ja toimistotehtäviä varten palkata erikseen henkilökuntaa. Tämä vapauttaisi sosiaalityöntekijöiden työaika työhön, jossa voidaan hyödyntää yliopistokoulutuksen tuottamaa osaamista.
- Käytäntötutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä Espoon aikuissosiaalityön organisaatiota Lean-ajattelun mukaisesti. Jatkossa olisi kuitenkin tärkeää selvittää asiakkaalle arvoa tuottavan työn määritelmää myös muiden työntekijäryhmien ja ennen kaikkea aikuissosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta.