

# Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Sosiaalityöntekijöiden määrittelyitä ja pohdintoja käytännön kontekstissaan

Nia Pesonen

Käytäntötutkimus

Sosiaalityö

Valtiotieteellinen tiedekunta

Helsingin yliopisto

Tammikuu 2019



HELSINGIN YLIOPISTO  
HELSINGFORS UNIVERSITET  
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta - Fakultet - Faculty  
Valtiotieteellinen tiedekunta

Laitos - Institution - Department  
Sosiaalityö- ja sosiaalipsykologian laitos

Tekijä - Författare – Author  
Nia Pesonen

Työn nimi - Arbetets titel - Title

Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat - Sosiaalityöntekijöiden määrittelyitä ja pohdintoja käytännön kontekstissaan

Oppiaine - Läroämne - Subject  
Sosiaalityö

Työn laji - Arbetets art - Level  
Käytäntötutkimus

Aika - Datum - Month and year  
Tammikuu 2019

Sivumäärä - Sidoantal - Number of pages  
15 s + lähteet + liitteet

Tiivistelmä - Referat - Abstract

Tässä käytäntötutkimuksessa tarkastellaan vuonna 2015 uudistetussa sosiaalihuoltolaissa esiin nostettua erityisen tuen tarpeen käsitettä ja hahmotellaan sen piiriin kuuluvien aikuisasiakkaiden tilanteita. Tutkimuksen toimintaympäristönä on erään eteläsuomalaisen kunnan työyksikkö, jonka asiakaskunta koostuu pääosin pakolaisista ja ihmis-kaupan uhreista. Tutkimuksen tarkoituksena on syventää lain tuomaa ymmärrystä erityisen tuen tarpeesta olemisesta ja pohtia mahdollisia rajanvetoja ja problematiikkaa rajatumman asiakaskunnan osalta. Lähtökohtana tämä on tärkeä, sillä erityisessä tuessa on kyse kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden tukemisesta, joiden tilanteet on keskeistä entistä paremmin pystyä tunnistamaan. Tutkimusta erityisen tuen tarpeesta sosiaalihuoltoon koskien on kaikkiaan tehty melko vähän, ja harvoin käsitettä ja ilmiötä on pyritty hahmottelemaan lakia pidemmälle.

Tutkimusaihetta on lähestytty sosiaalityöntekijöiden näkemysten kautta, sillä sosiaalihuoltolain mukaan erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa työskentelyn päävastuu kuuluu nimenomaan heille. Aineisto koostuu kaikkiaan neljän sosiaalityöntekijän vastauksista, joista osa on kerätty haastatteluin, osa kirjallisin vastauksin. Aineistonkeruu on ollut suunnittelun asteeltaan puolistrukturoitua, eli kaikille osallistujille on esitetty samat tai lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä. Analyysimenetelmänä on puolestaan käytetty aineistolähtöistä sisälönanalyysiä. Analyysi on jäsentynyt seuraavien pääluokkien alle: 1) erityisen tuen tarpeen käsitteen kuvailut, 2) erityisen tuen tarpeen elämäntilanteiden tai käytännön määrittämisen kuvailut ja 3) asiakaskunnan erityispiirteiden ja erityisen tuen tarpeen välisen problematiikan kuvailut.

Analyysin perusteella erityisen tuen tarpeessa oleminen viittaa siihen, että asiakkaalla on joko tilapäisesti tai pidempänä aikana erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan palveluita ja hän on sellaisella syrjäytymisuralla, josta pois pääsemiseksi erityinen ammattituki on tarpeen. Erityisen tuen tarpeen piiriin katsotaan kuuluvan asiakkaat, joiden arjen toimintakyky on jollakin ulottuvuudella huomattavan alentunut sisäisten tai ulkoisten voimavarojen puutteen vuoksi. Asiakkaan toimintakyvyn ja erityisen tuen tarpeen arvioiminen on aina tehtävä yksilöllisesti, koska tiettyä muuttia asiakkuudelle ei kuitenkaan ole, joskin joitakin riskitekijöitä voidaan tunnistaa. Tutkimuksen kohteena olevan yksikön asiakaskunnan erityispiirteiden ja erityisen tuen tarpeen välillä voidaan nähdä myös monenlaista problematiikkaa, joka on hyvä huomioida erityisen tuen tarvetta arvioitaessa tässä toimintaympäristössä.

Tutkimus syventää olemassa olevaa tietoa erityisen tuen tarpeesta ja toimii hyvänä pohjana erityisen tuen tarpeen arvioinneille. Samalla se osoittaa, että erityisen tuen tarpeeseen on perehdyttävä tarkemmin niin tutkimuksessa kuin käytännössäkin erityisesti siitä näkökulmasta, miten erityisen tuen tarvetta arvioidaan ja kuka sitä arvioi. Tämä tutkimus antaa näille pohdinnoille paitsi perustelun, myös aineksia.

Avainsanat – Nyckelord – Keywords

Erityisen tuen tarve, sosiaalihuolto, toimintakyky, syrjäytyminen, pakolaisuus

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	1
2 TUTKIMUKSEN TAUSTOITUS JA ASEMOINTI.....	2
2.1 Sosiaalihuoltolaki ja erityisen tuen tarve tutkimuksen kehyksenä.....	2
2.2 Erityisen tuen tarpeen hahmottelut aikaisemmassa tutkimuksessa .....	3
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	4
3.1 Tutkimus käytäntötutkimuksena .....	4
3.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset .....	4
3.3 Aineiston keruu ja kuvailu .....	5
3.4 Aineiston analysointi.....	6
3.5 Tutkimusetiikka sekä tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys .....	7
4 ERITYISEN TUEN TARPEEN HAHMOTUKSIA .....	7
4.1 Erityisen tuen tarpeen käsite .....	7
4.2 Erityisen tuen tarpeen elämäntilanteet .....	9
4.3 Erityisen tuen tarvitsevuuden riskitekijät asiakaskunnassa.....	10
4.4 Asiakaskunnan erityispiirteet ja tuen tarve .....	11
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	13
5.1 Yhteenveto .....	13
5.2 Pohdinta.....	15
LÄHTEET.....	16
LIITTEET .....	19
Liite 1. Kysymysrunko.....	19

# 1 JOHDANTO

Käytäntötutkimuksessani tutkin *erityisen tuen tarpeen* käsitekokonaisuuden sisällöllistä merkitystä aikuisasiakkaisiin fokusoituen erään eteläsuomalaisen kunnan työyksikön kontekstissa, jonka asiakaskunta koostuu pääosin pakolaisista ja ihmiskaupan uhreista. Aihe on tärkeä, sillä on todettu, että mikäli erityisen tuen tarvetta ei palvelujärjestelmässä huomata, asiakas saattaa jäädä riittävien voimavarojen puutteessa hänelle kuuluvan palvelun ulkopuolelle tai päästä palveluun omalta kannaltaan liian myöhään (Blomgren 2016, 59). Vuonna 2015 uudistetussa sosiaalihuoltolaissa palvelujärjestelmälle ja viranomaisille on myös asetettu erityisiä palveluvaatimuksia koskien erityisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä, ja siten erityisen tuen tarpeen määrittely liittyy keskeisesti asiakkaiden palveluiden järjestämiseen ja muun muassa sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien väliseen työnjakoon (ks. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Erityisen tuen tarvitseminen on myös kaikkiaan käsitteenä ja ilmiönä kiinnostava ja sosiaalityön kannalta olennainen, sillä se kutsuu pohtimaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien piirteitä ja olosuhteita (ks. Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 67), mikä puolestaan on sosiaalityön työskentelyn ydinaluetta. Erityisen tuen tarpeen määrittelyä on siis tärkeää tietoisesti pohtia niin yhteiskunnallisista, oikeudellisista kuin ammatillisistakin syistä.

Tutkin erityisen tuen tarpeen käsitekokonaisuutta tutkimuksessani sosiaalityöntekijöiden määrittelyiden kautta, tarkastellen siis heidän näkemyksiään siitä, kuka on erityisen tuen tarpeessa oleva asiakas heidän työskentely-ympäristössään. Tutkimukseni kohteena oleva yksikkö vastaa pakolaisten, perheenyhdistämisen kautta tulleiden perheenjäsenten, ihmiskaupan uhrien, joidenkin paperittomien ja vähenevässä määrin entisen Neuvostoliiton alueelta muuttavien paluumuuttajien sekä alkukartoitukseen oikeutettujen henkilöiden alkuvaiheen sosiaali- ja terveystalvituista, palveluihin perehdytyksestä ja niihin ohjauksesta sekä kaikkiaan alkuvaiheen kotouttavasta sosiaalityöstä. Erityisen tuen tarpeen määrittelyyn kaivataan hahmotelmaa nimenomaan tässä kontekstissa, sillä monesti yleisissä määrittelyissä lähes kaikki tämän toimintaympäristön asiakkaista saattaisivat näyttäytyä erityistä tukea tarvitsevina – asiakaskunta kun koostuu paljolti ryhmistä, joiden taustat tunnetaan yleisesti vaikeina ja joiden toimintaedellytyksissä nähdään paljon haasteita osin tämän mutta myös esimerkiksi kieleen ja kulttuuriin liittyvien seikkojen vuoksi. Tutkimukseni tarkoituksena on haastaa tämä näkemys ja pohtia mahdollisia rajanvetoja tutkimuksen kohteena olevan yksikön asiakaskunnan osalta.

Taustoitin tutkimusaiheittani ensin luvussa 2, jossa rakennan sille kehykset sosiaalihuoltolaista ja pohdin aiheittani aikaisemman tutkimuksen kautta. Kuvailen sitten tutkimusprosessiani luvussa 3. Aloitan sen käytäntötutkimuksellisen luonteen pohtimisesta, jonka jälkeen jatkan kertomalla tutkimustehtävistäni ja tutkimukselleni valitsemistani tarkennetuista kysymyksistä. Sitten käsittelen tutkimukseni

aineistoa ja sen keruuta sekä kuvailen sen analyysiä. Ennen tutkimuksen tuloksiin siirtymistä pohdin vielä tutkimusetiikkaa. Tuloksiani tarkastelen luvussa 4 ensin erityisen tuen tarpeen käsitteen kautta, sitten erityisen tuen tarpeen asiakastilanteita hahmotellen ja lopuksi pohtien tutkimuksen piiriin kuuluvan asiakaskunnan erityisten piirteiden ja erityisen tuen tarvitsevuuden välistä problematiikkaa.

## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTOITUS JA ASEMOINTI

### 2.1 Sosiaalihuoltolaki ja erityisen tuen tarve tutkimuksen kehyksenä

Nykyinen sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja siihen liittyvä hallituksen esitys eduskunnalle (HE 164/2014) kehystävät tutkimustani, sillä näiden kautta erityisen tuen tarpeen käsite on tullut tunnetuksi sosiaalihuollossa. Vuonna 2015 päätökseen tulleen sosiaalihuoltolain uudistamisprosessin lähtökohdaksi otettiin aikaisemman järjestelmäkeskeisyyden sijaan yksilö ja perhe omine tarpeineen, ja työskentelyn periaatteeksi asetettiin entistä vahvemmin asiakaslähtöisyys (Hämeen-Anttila 2017, 196). Hallituksen esityksessä uudeksi sosiaalihuoltolaiksi peräänkuulutettiin erityisen tuen tarpeen käsitteen nostamista esille todeten, että on asiakkaita, joilla on erityisiä vaikeuksia saada ja hakea tarvitsemiaan palveluja. Nähtiin tarpeelliseksi kirjata lakiin erilaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin entistä paremmin suojata näitä haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä ja turvata heille riittävä tuki. (Ks. HE 164/2014.) Esityksen mukaisesti uudistetussa laissa säädetään erityistä tukea tarvitseville asiakkaille annettavasta tuesta ja sen mukaan erityisen tuen tarpeeseen liittyviin vaatimuksiin tulee konkreettisesti vastata hyödyntämällä sosiaalityöntekijän asiantuntemusta palvelutarpeen arvioinnissa, työskentelyssä ja päätöksenteossa. (Ks. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4§, 6§, 8§, 36§, 42§ & 46§.)

Tarkemman erityisen tuen tarpeen määrittelyn hahmottamiseksi hallituksen esityksessä ja sosiaalihuoltolaissa on esimerkinomaisesti mainittu tiettyjä ryhmiä, joilla voidaan katsoa olevan erityisiä vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluja. Erityisen tuen tarve voi näiden mukaan johtua kognitiivisesta tai psyykkisestä vammasta tai sairaudesta, päihteiden ongelmakäytöstä, useasta yhtäaikaisesta tuen tarpeesta tai muusta vastaavasta syystä, joka ei kuitenkaan liity pelkästään korkeaan ikään. (HE 164/2014; 1301/2014, 3§.) Muu vastaava syy voi sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2017, 26) mukaan olla esimerkiksi puutteellinen kielitaito yhdistettynä traumaattisiin kokemuksiin. Erityisen tuen tarvitseminen ei ole myöskään sidottu tiettyyn diagnoosiin tai vammaan vaan se voi ulottua myös henkilöihin, joiden erityisen tuen tarve perustuu esimerkiksi useampaan sairauteen tai vammaan tai vielä diagnosoimattomaan oireyhtymään, joka vakavasti vaikeuttaa

henkilön kykyä toimia. Määrittely kattaa myös yleisesti henkilöt, joiden suuri avun tarve aiheuttaa uupumusta. (HE 164/2014.)

## 2.2 Erityisen tuen tarpeen hahmottelut aikaisemmassa tutkimuksessa

Sosiaalihuoltolain määritelmä jää kaikkiaan hyvin laajaksi ja yleisluontoiseksi, mikä on sinänsä luonteenomaista laille, joka käsittää sosiaalihuollon kaikki osa-alueet. Tämän vuoksi onkin tärkeää tarkastella käsitettä ja syventää sen merkitystä rajatummissa yhteyksissä. Tutkimusaiheeseeni liittyvää aikaisempaa tutkimusta kartoittaessani en ole löytänyt juurikaan kirjallisuutta tai tutkimuksia, joissa tämä olisi nimenomaan ollut tarkoituksena. Erityisen tuen tarpeeseen liittyen näyttäisi olevan tehty tutkimusta kaikkiaan paljolti varhaiskasvatukseen ja kouluympäristöön liittyen (ks. esimerkiksi Heinämäki 2004; Huhtanen 2004), joissa käsite on ollut käytössä huomattavasti sosiaalialaa pidempään ja saanut sijaa myös lainsäädännössä vuosia ennen nykyisen sosiaalihuoltolain uudistamista (ks. esimerkiksi Valtioneuvoston asetus 338/2011; Neuvolatoimintaa, kouluterveydenhuoltoa ja opiskeluterveydenhuoltoa koskevaa asetusta valmisteleva työryhmä 2008, 47–48).

Sosiaalihuollon sisällä tutkimusta on tehty erityisesti lapsiin ja perheisiin kohdistuen (ks. esimerkiksi Yliruka, Vartio, Pasanen & Petrelius 2018; Autio & Haapakangas 2013), minkä lisäksi opinnäytetöitä ja pro gradu -tutkielmia, joissa erityisen tuen tarpeen tilanteita on pohdittu, on tehty aikuissosiaalityön näkökulmasta (Pääkkönen 2018) ja Kelan toiminnan kautta (Leppäkoski 2018). Maahanmuuttajiin ja kotoutumiseen fokusoituvassa erityisen tuen tarpeeseen liittyvässä kirjallisuudessa puolestaan ei niinkään ole pyritty määrittelemään erityisen tuen tarpeen tilanteita, vaan keskitytty enemmänkin tarkemmin määrittelemättömiin erityisen tuen tarpeessa oleviin kohdistettavien käytäntöjen kehittämiseen (ks. Novitsky 2013).

Kun kirjallisuutta kuitenkin kootaan yhteen, vaikuttaa siltä, että erityisen tuen tarpeen riskitekijöihin kuuluvat ainakin kognitiiviset ongelmat, elämänkriisit, päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, asunnottomuus (Leppäkoski 2018) ja vammaisuus (Novitsky 2013). Nämä maininnat vastaavat paljolti lain hahmotelmaa. Erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita luonnehditaan myös syrjäytyneiksi ja moninaisia palveluja tarvitseviksi asiakkaiksi (Pääkkönen 2018). Monimutkaisiksi ja sosiaalityöntekijän erityistä osaamista edellyttäviksi asiakastilanteiksi kuvataan toisaalta myös pakolaisten tilanteet, kun niihin liittyy traumataustaa, kunniaväkivaltaa, radikalisoitumisen uhkaa ja kansainvälisen yhteistyön tarvetta ja kun kulttuuriset kysymykset nousevat työskentelyssä merkitykselliseksi. Kommunikon ongelmien kielitaidon puutteen vuoksi nousevat myös esille tilanteisiin ja niiden selvittämiseen haasteita luovana tekijänä (Yliruka & Vartio ym. 2018).

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 3.1 Tutkimus käytäntötutkimuksena

Olen toteuttanut tutkimukseni käytäntötutkimuksen periaatteisiin nojautuen. Kyseessä on tällöin luonteeltaan suoraan ammattikäytäntöön kohdistuva tutkimus, jonka tavoitteena on usein myös kehittää olemassa olevia käytäntöjä. Käytäntötutkimuksen toimintaympäristönä on tavallisimmin jokin selvärajainen, paikallinen palvelutyön käytäntö, jonka tutkimiseen voivat tutkimuskysymyksestä riippuen osallistua paitsi tutkijat, myös ammatillaiset työyhteisöineen, palvelujen käyttäjät, johtajat, poliitikot, kansalaiset ja eri yhteisöt. Olennaista on, että tutkimusprosessiin otetaan mukaan tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia toimijoita, ja kaikilla osapuolilla tulisi olla mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen sekä tutkimustehtävän määrittelyyn. Lähtökohtana tulee alusta alkaen olla yhteinen tiedonmuodostus ja jatkuva neuvottelu tutkimuksellisista valinnoista. Käytäntötutkimuksen luonteeseen kuuluu, että yleensä aloite tutkimuksen tekemiseksi tulee käytännössä toimivilta ja se pohjautuu johonkin asiaan, joka on havaittu ongelmalliseksi tai josta kaivataan lisää tietoa. Käytäntötutkimuksessa syntynyt tieto palautetaan yleensä myös siihen toimintaympäristöön, josta tutkimuskysymys, aineistot ja osallistujat ovat. (Satka & Julkunen ym. 2016, 9–11 & 22.)

Tutkimukseni käytäntötutkimuksellinen luonne on toteutunut työprosessissani erityisesti siten, että koko tutkimushankkeen suunnittelu on tapahtunut yhteistyössä työyhteisön kanssa. Tutkimuksen aihe on syntynyt työyhteisössä havaitusta tiedon puutteesta, ja sitä on yhdessä kehitetty sellaiseksi, että se yhtäältä soveltuu käytäntötutkimuksen laajuudessa toteutettavaksi ja toisaalta palvelee työyhteisöä tuottamalla käytäntöä hyödyttävää tietoa. Myös tutkimuksellisia valintoja on pohdittu yhdessä työyhteisön johdon kanssa käydyissä keskusteluissa. Työyhteisö on lisäksi tarjonnut tutkimukseni taustoitukseen tueksi erilaista materiaalia. Yhteys työyhteisöön on säilynyt koko tutkimusprosessin ajan ja tapaamisia työyhteisön edustajien kanssa on järjestetty käytäntötutkimuksen prosessista ja sen etenemisestä keskustelemiseksi. Käytäntötutkimukseni on sen luontoinen, etten suoranaisesti hae tai raportoi kehitysideoita, mutta tutkimukseni tiedollisia tuloksia on tarkoitus kuitenkin käyttää käytäntöjen kehittämiseen.

### 3.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni keskiössä on sosiaalityöntekijöiden määrittelyt erityisen tuen tarpeessa olevista henkilöistä. Olen rajannut erityisen tuen tarpeen määrittelyt aikuisiin, enkä siten ole pyrkinyt tuottamaan

tietoa siitä, millainen on erityistä tukea tarvitseva lapsi tai perhe. Tämän tutkimuksellisen valinnan olen tehnyt siitä syystä, että tutkimukseni on hyvin rajallinen, ja ottamalla määrittelyiden kohteeksi sekä aikuiset että lapset olisivat tutkimustulokseni saattaneet jäädä pinnallisiksi ja epämääräisiksi sen suhteen, kenestä kulloinkin määrittelyjä tehdessä puhutaan. Lisäksi aikuiset ovat jääneet aikaisemmassa tutkimuksessa ja kirjallisuudessa huomattavasti vähemmälle huomiolle aiheen tarkastelussa. Tutkimukselleni muotoilemat tarkemmat kysymykset ovat: 1) *Millaisen aikuisasiakkaan sosiaalityöntekijät määrittelevät olevan erityisen tuen tarpeessa?* 2) *Millaista problematiikkaa yksikön asiakas-kunnan ja erityisen tuen tarpeen syntymisen välillä nähdään olevan?*

### 3.3 Aineiston keruu ja kuvailu

Aineistoni koostuu neljän sosiaalityöntekijän näkemyksistä, joista puolet on kerätty yksilöhaastatteluin ja toinen puoli kirjallisin vastauksin ajalla 6.–22.11.2018. Suunnitelmana oli ollut alun perin haastatella kaikkia osallistujia, mutta päädyin siihen, että kukin saa itse valita näistä kahdesta itselleen paremmin sopivan vastausmuodon, sillä joillekin itsen ilmaisu kirjallisesti oli luontevampaa kuin suullinen, minkä lisäksi kirjallinen osallistuminen saattoi sopia paremmin työntekijän itsensä työ- ja elämäntilanteeseen. Vaihtoehtojen antaminen osallisti sosiaalityöntekijöitä näin tutkimukseeni. Tiedotin osallistujia myös tutkimukseni aiheesta ja kysymyksistä etukäteen, mikä on tuonut aineistooni nähdäkseni mahdollisimman paljon analyysissä hyödynnettävissä olevaa tietoa antaessaan yhdenvertaisen mahdollisuuden sekä kirjallisesti vastaaville että haastatteluun osallistuville halutessaan pohtia aihetta ennen varsinaisen tiedonkeruun tilannetta. Tällaisen toimintatavan etu hetkessä tapahtuvaan pohdintaan verrattuna on se, että olennaisten asioiden unohtaminen ja kertomatta jääminen on epätoiminnaisempää.

Aineistonkeruu on niin suullisten kuin kirjallistenkin vastausten osalta ollut suunnittelun asteeltaan puolistrukturoitua, eli olen esittänyt kaikille osallistujille samat tai lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä. Tämä sopi tutkimukseeni, sillä pyrin saamaan tietoa nimenomaan tietystä rajatusta asiasta, jolloin osallistujille ei ole tarpeellista antaa kovin suuria vapauksia tutkimustilanteessa. (Ks. Saaränen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 56–57.) Osallistujille esitetyt kysymykset löytyvät raportin lopusta liitteestä 1. Valmiista kirjallisista vastauksista kertynyt aineisto oli pituudeltaan yhteensä neljä sivua. Haastattelut puolestaan olivat kestoltaan yhteensä kaksi tuntia, ja nämä nauhoitin haastateltavien luvalla, jotta niihin olisi mahdollista palata myöhemmin ja aineistoni olisi mahdollisimman täsmällistä siinä vaiheessa, kun alan sitä käsittelemään. Kerättyäni aineistoni litteroin haastattelut kirjalliseen muotoon analysoinnin helpottamiseksi, saaden tästä tekstiaineistoa yhteensä kaksitoista sivua.



### 3.4 Aineiston analysointi

Tutkimukseni tarkoituksena on ollut saada selville, miten erityisen tuen tarvetta tosiasiallisesti määritellään ja kuvataan. Huomio kiinnittyy täten aineiston sisältöön, minkä vuoksi olen käyttänyt aineistoni analyysimenetelmänä sisällönanalyysiä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 76–77, 97). Sisällönanalyysissä aineistoa eritellään ja tiivistetään ja hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä ja yhtenäistä informaatiota siten että lopulta voidaan muodostaa tiivistetyssä ja yleisessä muodossa oleva selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103 & 108.) Sisällönanalyysi voi edetä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti sen mukaan, millaista päättelyn logiikkaa se noudattaa ja millainen on siten tutkittavaa ilmiötä kuvaavan teorian rooli aineiston hankinnassa, analyysissä ja raportoinnissa. Valittu analyysimuoto määrittää sitä, miten aineistoa järjestetään ja miten tutkimuksen tulokset muodostuvat. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä edetään aineiston pohjalta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä, eivätkä aikaisempi tieto tai teorialähtöisessä analyysissä puolestaan aineiston tarkastelun taustalla on jokin aikaisempi viitekehys, jonka pohjalta tutkimuksen aineistoa analysoidaan ja luokitellaan. Teoriaohjaava sisällönanalyysi taas on kahden edeltävän välimuoto, sillä siinä aineistoa usein lähestytään aineistolähtöisesti, mutta analyysin edetessä esiin nousseet asiat liitetään valmiisiin teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–100, 113 & 117.) Tässä tutkimuksessa aineiston tarkasteluun ottamaani lähtökohtaa luonnehtii aineistolähtöisyys, sillä olen halunnut käsitellä aineistoani mahdollisimman avoimesti – siten, että sen järjestäminen ja käsitteellistäminen tapahtuu nimenomaan tutkimusta varten kerätyn aineiston perusteella.

Sisällönanalyysissä olen lähtenyt liikkeelle aineiston huolellisesta läpilukemisesta moneen kertaan saadakseni siitä selkeän kokonaiskuvan ja sisäistääkseni sen sisällön. Tämän jälkeen olen alkanut pelkistää aineistoa ja siten poimia siitä tutkimukseni kannalta olennaisia asioita lähempään tarkasteluun. Analyysiyksikkönä olen käyttänyt ajatuskokonaisuutta, joka on saattanut joissakin tapauksissa sisältää useitakin lauseita. Pelkistetyistä ilmauksista olen etsinyt samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia ja sitten ryhmitellyt ilmauksia siten, että samankaltaiset ilmaukset ovat yhdistyneet yhdeksi alaluokaksi. Alaluokkia olen edelleen yhdistellyt ja jäsentänyt erilaisiksi yläluokiksi, jotka viimeinen, yhdistävä luokka, lopulta kokoaa. (Ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–113.) Aineistoni on jäsentynyt seuraavien pääluokkien alle: 1) erityisen tuen tarpeen käsitteen kuvailut, 2) erityisen tuen tarpeen elämäntilanteiden tai käytännön määrittämisen kuvailut ja 3) asiakaskunnan erityispiirteiden ja erityisen tuen tarpeen välisen problematiikan kuvailut. Olen täydentänyt analyysiani aivan pieneltä osin myös aineiston määrällisellä sisällön erittelyllä jäsentäessäni kohtaan 2 lukeutuvia erityisen tuen tarpeen riskitekijöitä.

### 3.5 Tutkimusetiikka sekä tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimusetiikka on vaikuttanut tutkimukseni taustalla ja ohjannut toimintaani läpi koko prosessin, sillä eettisyys vaikuttaa keskeisesti tutkimukseni luotettavuuteen, uskottavuuteen ja laatuun (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Olen suunnitellut ja toteuttanut tutkimukseni hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla, työskennellen rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti (emt.) sekä tutkimusaiheeni eettistä oikeutusta pohtien (Kylmä, Pietilä & Vehviläinen-Julkunen 2002, 70–73). Olen soveltanut tutkimuksessani myös tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia tutkimus- ja tiedonkäyttelyn menetelmiä sekä huomionut asianmukaisesti muiden tutkijoiden työn. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Raportoinnissani olen sitoutunut avoimuuteen ja kiinnittänyt siinä huomiota myös läpinäkyvyyteen ja selkeyteen. Erityisesti olen raportoinut tutkimusprosessini mahdollisimman perusteellisesti ja tuoden esille, miten olen päätenyt tekemiin valintoihin ja saamiini tuloksiin. (Ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 23.) Lisäksi olen pohtinut omaa positiotani tutkijana työskentelyprosessin eri vaiheissa sekä suunnitellut ja toteuttanut tutkimukseni siten, että tutkimuksen onnistuminen, uskottavuus ja luotettavuus ovat toteutuneet myös näiltä osin.

Olen noudattanut tutkimuksessani myös ihmistieteisiin luettaville tieteenaloille laadittuja eettisiä periaatteita. Olen kunnioittanut tutkittavien itsemääräämisoikeutta tiedottamalla heille tutkimuksestani ja siihen osallistumisen merkityksestä sekä korostamalla tutkimukseeni osallistumisen vapaaehtoisuutta. Yksityisyyteen ja tietosuojaan liittyviin vaatimuksiin olen vastannut huolehtimalla tutkimusaineiston suojaamisesta ja luottamuksellisuudesta, sen säilyttämisestä ja hävittämisestä asianmukaisesti sekä varmistamalla yksityisyyden säilymisen myös tutkimusjulkaisussa. (Ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4–6 & 8–11.) Koska tutkimukseni on kohdistunut työntekijöihin eikä aihepiirissäni ole kyse kovin arkaluonteisista, vaikeista, yksityisistä tai tunteita herättävistä asioista, vahingoittamisen välttäminen on ollut eettisistä periaatteista kenties vähiten huomiota vaativa tutkimuksessani. Kuitenkin koska tutkimukseeni on sisältynyt vuorovaikutusta tutkittavien kanssa, olen huomionut kohteliaan ja kunnioittavan suhtautumisen heihin läpi tutkimusprosessin (Kuula 2011, 45–46).

## 4 ERITYISEN TUEN TARPEEN HAHMOTUKSIA

### 4.1 Erityisen tuen tarpeen käsite

Erityisen tuen tarve on analyysissäni muodostunut yhdeksi keskeiseksi kokonaisuudeksi. Käsitteen ymmärtäminen on edellytys sen hahmottamiselle, keitä erityisen tuen piiriin kuuluvat asiakkaat ovat

ja miksi heidät luetaan tähän joukkoon. Tutkimusaineistoni perusteella sosiaalityöntekijöiden käsitykset siitä, mitä erityisen tuen tarpeessa oleminen tarkoittaa, vastaavat voimassaolevan sosiaalihuoltolain määritelmää; henkilön erityisen tuen tarve nähdään haasteina hakea ja saada tarvitsemiaan palveluita ilman sosiaalityöntekijän apua. Erityisen tuen tarvitseminen ei aineiston perusteella usein ole pysyvä tila, vaan tarpeet elävät ajan myötä ja muuttuvat tilanteiden kehittyessä. Erityisen tuen tarpeen määrittely kytkeytyi joidenkin näkemysten mukaan myös syrjäytymispuheeseen, mihin se on liitetty aikaisemminkin (ks. Pääkkönen 2018). Erityisen tuen tarpeessa nähdään täten olevan ne asiakkaat, jotka ovat elämäntilanteensa tai ongelmiansa vuoksi kenties jo jonkinlaisella syrjäytymisuralla, josta eivät pääse pois ilman erityistä tukea. Käsittekokonaisuuden merkitystä kuvattiin muun muassa seuraavasti:

*”On tärkeää, että ketään ei päästetä syrjäytymään yhteiskunnassamme, vaan turvataan arjen sujuminen ja palvelujen saatavuus tasapuolisesti (– –).”*

Syrjäytyminen on käsitteenä melko moniulotteinen ja sen määrittely on ollut melko moninaista ja paikoin myös kontekstista riippuvaista. Esimerkiksi eri tieteenaloilla syrjäytymistä on määritelty hiekan eri tavoin, kunkin omasta lähtökohdasta. Joissakin yhteyksissä syrjäytyminen on saattanut tarkoittaa erityisesti työmarkkinoiden ulkopuolelle jäämistä, toisissa taas koulutuksen. (Ks. Kuronen 2010, 53.) Erilaisista painotuksista huolimatta syrjäytyminen nähdään prosessina, jossa ihminen ajautuu erilaisten yhteiskunnassa tavoiteltavina pidettyjen osallisuuksien kuten työn, perheen, muiden sosiaalisten verkostojen ja jopa auttamisjärjestelmien ulkopuolelle. (Helne 2002, 1–4.) Syrjäytyminen liitetään myös kasautuvaan huono-osaisuuteen, jonka seurauksena henkilön tilanne muodostuu huomattavasti vaikeammaksi suhteessa enemmistöön (Juhila 2006, 55). Maahanmuuttajat nähdään yleisesti syrjäytymisen riskiryhmänä (ks. esimerkiksi Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmä 2012, 121–122), minkä vuoksi aineistossani kuvattua syrjäytymisriskiä täytyy nähdäkseni arvioida suhteessa kontekstiin ja siis muihin työyksikön asiakkaisiin. Tässä yksikössä syrjäytymisriskiä määrittäneen erityisesti kotoutumisen edistymättömyys, josta on myös aineistossa maininta:

*”(– –) Et jos se kotoutuminen ei lähde sujumaan; ei opi kieltä, ei ymmärrä vaikka Kelan systeemin toimintaa, ei ymmärrä omia velvollisuuksiaan ja sit tulee sitä myötä jotain taloudellisia ongelmia, työttömyyttä, asunnottomuutta.”*

## 4.2 Erityisen tuen tarpeen elämäntilanteet

Aineistosta nousi vahvasti esille, ettei oikeastaan ole olemassa sellaista elämäntilannetta tai ongelmaa, joka automaattisesti johtaisi erityisen tuen tarpeeseen, vaan kyse on siitä, miten elämän vaikeudet vaikuttavat kuhunkin ihmiseen. Erityisen tuen tarve muodostuu sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan erityisesti suhteessa arjen toimintakykyyn ja johtuu aineiston mukaan voimavarojen puutteesta – kun asiakkaalla ei ole riittävästi resursseja, joiden avulla hän pystyisi hoitamaan asioitaan sekä selviytymään arjesta, sen haasteista ja elämän kriisitilanteista. Tarvittavat resurssit paikantuvat aineiston mukaan yhtäältä asiakkaaseen itseensä, toisaalta hänen ulkopuolelleen. Tämä ilmenee muun muassa seuraavista aineistokatkelmista:

*”Omien resurssien vajavaisuudesta johtuen (– –) ihmisen kuormittuminen estää asianmukaisen toiminnan elinympäristössä.”*

*”Jotenkin mä aattelen että jos vaik ihmisellä on joku ongelma, joku sosiaalinen ongelma mut että hän saa sen riittävän avun vaikka läheisverkostostaan tai näistä terveystalveista tai jotkut ohjaus- ja neuvontapalvelut riittää niin sillonhan ne ei oo sen erityisen tuen tarpeessa mut että jos on joku sellanen et hän ei pysty, hänellä ei ole omia kykyjä, omia resursseja järjestää itselleen sitä apua (– –).”*

Usein erinäiset ongelmat saattavat alentaa toimintakykyä siten, että omaa tilannetta on vaikea arvioida ja ymmärtää, saati sitten toimia oman edun ja hyvinvoinnin edellyttämällä tavalla. Tällöinkin kuitenkin riittävän avun toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai lisäämiseksi voi saada omasta läheisverkostosta tai kevyemmistä ohjaus- ja neuvontapalveluista. Kun uupuminen tai tiedon käsittelyn ja ymmärtämisen ongelmat ovat puolestaan sellaisia, että epävirallisten sosiaalisten verkostojen ja peruspalveluiden tuki ei riitä, on asiakas erityisen tuen tarpeessa. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä korostui, että ymmärtämättömyydestä johtuva kyvyttömyys toimia ja toimintahaluttomuudesta johtuva ongelmiin ajautuminen tulee erottaa toisistaan. Erityisen tuen tarvetta ei synny silloin, kun asiakas ymmärtää tilanteensa ja eri toimintatapojen seuraukset mutta toimii silti ongelmallisella tavalla eikä esimerkiksi ota hänelle tarjottuja peruspalveluita vastaan.

Asiakkaan omat, sisäiset voimavarat siis määrittyvät tutkimusaineistossa ennen muuta oman sisäisen elämänhallinnan kautta. Niillä viitataan siten kykyyn sopeutua ja pitää omat asiat järjestyksessä silloinkin, kun elämässä tapahtuu vaikeita asioita, joihin ei välttämättä itse voi vaikuttaa (Roos 1985, 42). Sisäisinä voimavaroina voidaan nähdä myös ihmisen omat fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet,

yksilölliset selviytymisstrategiat, minäkuva sekä tiedolliset ja älylliset valmiudet (Volanen 2011, 244). Voimavaraisuuden sisäinen ulottuvuus tarkoittaa lisäksi jaksamista ponnistella parantaakseen elämän ulkoista hallintaa, mikä erottaa sen olennaisesti ”alistumisesta, ”antautumisesta” tai olosuhteiden armoilla ”kulkeutumisesta” (Roos 1985, 42). Ulkoiset voimavarat puolestaan palautuvat aineistossa paljolti sosiaaliseen verkostoon. Siihen voidaan yleisesti katsoa kuuluvan myös muun muassa sellaisia asioita kuten sosioekonominen asema, koulutus ja työllisyys (Volanen 2011, 244) sekä turvattu taloudellinen toimeentulo, perhe ja järjestyksessä olevat asumisasiat (Juhila 2006, 61). Nämä myös ulkoisen elämähallinnan käsitteen kautta tarkastellut tekijät eivät kuitenkaan välttämättä sovellu tutkimuksen työyksikön asiakaskunnan tilanteiden arviointiin saumattomasti, sillä uuteen maahan sopeutumisen alkuvaiheessa monet näistä asioista odottavat vielä pitkään toteutumistaan.

Aineistossa erityisen tuen tarpeen voidaan nähdä syntyvän suhteessa toimintakyvyn eri ulottuvuuksiin – fyysiseen, psyykkiseen ja kognitiiviseen tai sosiaaliseen toimintakykyyn. Näistä ensimmäisen voidaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2015) mukaan katsoa koostuvan fyysisistä edellytyksistä, jotka ovat oman arjen tehtävistä suoriutumiseksi tärkeitä. Fyysinen toimintakyky ilmenee esimerkiksi kykyä liikkua ja liikuttaa itseään, nähdä ja kuulla. Psyykkinen toimintakyvyn ulottuvuus puolestaan viittaa muun muassa mielen vointiin, itsearvostukseen, kykyyn kokea ja muodostaa käsityksiä omasta itsestä ja ympäröivästä maailmasta sekä kykyyn suunnitella elämäänsä ja tehdä sitä koskevia ratkaisuja ja valintoja. Psyykkistä toimintakykyä lähelle tulevan kognitiivisen toimintakyvyn taas nähdään muodostuvan esimerkiksi suhteessa oppimiseen, keskittymiseen, asioiden hahmottamiseen, tiedon käsittelyyn, ongelmien ratkaisuun ja kielelliseen toimintaan. Sosiaalinen toimintakyky sen sijaan ilmenee toimijuutena muun muassa vuorovaikutuksessa sosiaalisessa verkostossa, rooleista suoriutumisenä, sosiaalisena aktiivisuutena ja osallistumisena sekä yhteisyyden ja osallisuuden kokemuksina. (Emt.)

#### 4.3 Erityisen tuen tarvitsevuuden riskitekijät asiakaskunnassa

Arvio asiakkaan toimintakyvystä ja siis siitä, onko asiakas erityisen tuen tarpeessa, tulee tehdä aina yksilöllisesti, koska tiettyä muottia erityisen tuen tarpeen asiakkuudelle ei ole. Arviointi on aineiston mukaan tehtävä perusteellisesti, asiakasta erityisesti kuullen ja mahdollisuuksien mukaan moniammatillisesti. Ilmiön esiintymisen tapauskohtaisuudesta huolimatta sosiaalityöntekijät nostivat esille joitakin riskitekijöitä, jotka usein saattavat johtaa erityisen tuen tarpeen piiriin kuulumiseen. Selkeimmäksi selittäväksi tekijäksi nousi aineiston perusteella yhtäaikaisten tuen tarpeet, jotka myös tarkoittavat työskentelyssä usein moniammatillista ja laajaa yhteistyöverkostoa (ks. myös Yliruka & Vartio ym. 2018, 64). Yksittäiset tuen tarpeet voivat olla hyvinkin monenlaisia ja niitä on mahdoton listata tyhjentävästi.

Ongelmat myös ovat usein monimutkaisessa suhteessa toistensa kanssa ja seuraavat toisiaan, eikä niin sanotusti ”alkuperäistä” riskitekijää voi välttämättä osoittaa.

Aineistossa mainintoja saaneita tekijöitä on kuitenkin hyvä nostaa esille, sillä ne antavat kenties jotakin suuntaa siihen, millaiset tekijät ovat yleisimpiä erityisen tuen tarvetta pohdittaessa. Jokainen tutkimukseen osallistunut sosiaalityöntekijä mainitsi vastauksessaan mielenterveysongelmat, traumat, päihdeongelmat sekä fyysiset vammat ja sairaudet riskitekijöinä erityisen tuen tarvitsemiselle. Aineistosta esiin nousseista riskitekijöistä seuraavaksi eniten mainintoja saivat sosiaalisen verkoston puute, taloudelliset ongelmat, peliongelmat, lähisuhdeväkivalta ja iäkkyyys. Mainituiksi tulivat myös asunnottomuus, kognitiiviset häiriöt, kriisitilanteet, rikoskierteessä oleminen, ihmiskaupan uhrius, luku- ja kirjoitustaidottomuus sekä paperittomuus. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa näkyi riskitekijöiden nimeämisen rinnalla vahvasti leimaamisen välttäminen, ja aineistossa korostui siten myös voimavarakeskeinen oletus siitä, että vaikeassakin tilanteessa oleva voi pärjätä ilman erityistä tukea:

*”Mut että joskushan ihminen on hyvinkin traumatisoitunut mut silti se käy koulua ja oppii vähän suomea ja on jotenkin niinku tyytyväinen siihen omaan elämäänsä, sillä on ihmissuhteet kunnossa ja, et on jotain ehkä sit muita voimavaroja siinä.”*

*”Jokaisella eri tausta, kaikki ihmiset erilaisia, joskus ihminen joutunut ihmiskaupan uhriksi mutta hän on kuitenkin terve ja asiallinen ja iloinen ja vie elämää eteenpäin.”*

#### 4.4 Asiakaskunnan erityispiirteet ja tuen tarve

Aineistosta nousee esille hyvin kiinnostavia pohdintoja tutkimuksen kohteena olleen yksikön asiakaskunnan ja erityisen tuen tarvitsevuuden välisestä problematiikasta. Sosiaalityöntekijät kuvailivat, että yksikön asiakkaille on lähes kaikille alkuun vaikea hakea ja saada palveluita. Kielitaidon puute on keskeinen hidaste sujuvasti arjessa toimimiselle, jota ymmärtämättömyys yhteiskunnan palvelu- ja muista järjestelmistä sekä toimintatavoista entisestään vaikeuttaa. Maahan muuttaneelle haastetta tuo siis monenlaisten asioiden omaksumisen tarve sekä oman taustan ja osaamisen muuttuminen osin merkityksettömäksi (Schubert 2013, 69). Nämä seikat tehnevät erityisen tuen tarpeen arvioimisesta mutkallista. Aineiston perusteella on kuitenkin selvää, etteivät kaikki asiakkaat ole erityisen tuen tarpeessa kielitaidon puutteen tai kotoutumisen alun vaikeuksien vuoksi, vaikka tarvitsevatkin alkuun muita asiakasryhmiä enemmän neuvontaa ja ohjausta.

Joissakin vastauksissa ilmeni, että yksikön asiakaskunta saatetaan sen ulkopuolella nähdä erityisen ongelmallisena ryhmänä verrattuna muihin asiakasryhmiin. Erityisesti pakolaisten, joka on yksikön suurin asiakasryhmä, tunnetaan tulevan hyvinkin vaikeista oloista ja usein kärsivän muun muassa mielenterveyden ongelmista. Tämä on omiaan luomaan erilaisia oletuksia erityisen vaikeassa tilanteesta olemisesta. Näiden asiakkaiden katsotaan joskus tarvitsevan erityistä hoitoa, joka vaatisi omanlaistaan osaamista, ja siksi heidän voi olla vaikea päästä asianmukaisiin palveluihin. Helposti tällaiset asiakkaat saatetaan lähettää eteenpäin erityisempään hoitoon. (Schubert 2013, 68–69 & 72–74.) Sosiaalityöntekijöiden mukaan yksikön asiakaskunnalla on kuitenkin samanlaisia ongelmia kuin kaikilla muillakin ja päinvastoin, vaikkakin ne saattavat jonkin verran korostua tässä asiakaskunnassa kielen ja järjestelmän tuntemattomuuden vuoksi. Ajatus asiakaskunnan erityisyydestä ilmenee myös seuraavassa sosiaalityöntekijän kommentissa:

*”Monissa paikoissa vieläkin sanotaan että, jos käyttää taas tätä trauma-sanaa, että hän on niin traumatisoitunut että ei häntä voi ottaa näihin palveluihin.”*

Palvelujärjestelmä itsessään saattaa siis konstruoida yksikön asiakkaista vaikeampia kuin he ovatkaan ja luoda tai ylläpitää erityisen tuen tarvetta epämällä palveluita. Asiakaskunnan palveluiden saatavuuteen vaikuttaa myös muutoin järjestelmän rakenteet ja kriteerit. Suomalaisessa palvelujärjestelmässä esimerkiksi hoito- ja tukitoimenpiteet vaativat useimmissa tapauksissa lääketieteellisen diagnoosin (Pölkki 2010, 57; Havukainen 2010, 40), jota monella ei Suomeen tullessaan ja oleskeluluvan saadessaan välttämättä ole. Tämä välivaihe voi olla tukea tarvitsevalle hyvin hankala, ja sen vuoksi saattaa syntyä tarve erityiseen tukeen. Eräässä kommentissa nousi esille vammaisuus esimerkkinä tällaisesta tilanteesta: selkeästikin vammaispalveluiden tarpeessa oleva ei ilman diagnooseja täytyä tarvitsemiensa palveluiden kriteereitä. Tämän vuoksi aukkoa täytynee väliaikaisesti paikata muulla tukijärjestelyllä ja ajaa asiakkaan asiaa niin että hänen oikeutensa toteutuisivat mahdollisimman pian ja asianmukaisesti.

Aineistossa on palveluiden saamiseen liittyen maininta myös siitä, että monen asiakkaan kielteiseksi muodostunut suhtautuminen viranomaisiin saattaa vaikuttaa kielteisesti myös palveluiden hakemiseen. Suomeen saapuvilla pakolaisilla on usein kotimaastaan vaikeita viranomaiskokemuksia, jotka ovat ilmenneet epäoikeudenmukaisen, mielivaltaisen kohtelun ja jopa väkivallan muodossa (Turtiainen 2009, 329). Näiden kokemusten kautta syntyneet näkemykset viranomaisista saattavat siirtyä itsen mukana uuteen maahan, ja kontaktia viranomaisten kanssa saatetaan vältellä. Uudessa maassa luottamusta saattaa myös alentaa erityisesti riippuvuuden muodostuminen viranomaisiin ja omien toiveiden

täyttymättömyys. Joskus luottamus muodostuu ajan kanssa ja pitkäjänteisen työskentelyn seurauksena. (Turtiainen 2008, 2 & 25–32.) Tällöin tarpeiden edellyttämälle tuen saamiselle avautuu uusia mahdollisuuksia.

Ajan merkitys tutkimuksen kohteena olleen yksikön asiakaskunnan ja erityisen tuen tarpeen välisessä problematiikassa tulee ilmi myös sosiaalityöntekijän kommentista, jossa hän kuvaa kotoutumista aaltoilevana prosessina, jossa on erilaisia vaiheita. Voikin olla, että asiakas näyttäisi ensin selviävän ja hoitavan asiansa, mutta vasta kun on jonkin aikaa ollut uudessa maassa, syntyikin henkistä tilaa alkaa oireilla. Asiakkaan vaikeudet ja mahdollinen erityisen tuen tarve eivät siis välttämättä tule esille alkuun eikä välttämättä pitkään aikaan, vaan vasta sitten kun sille on muilta toimilta tilaa (ks. myös Schubert 2013, 68; Päivinen 2010, 30). Kotoutumisen prosessista onkin tehty erilaisia vaihehahmotelmia (ks. esimerkiksi Rätty 2002, Haavikko & Bremer 2009), sillä uuteen maahan asettumiseen liittyy niin paljon uutta ja tunteita, jotka usein käydään ajan myötä läpi. Lisäksi aaltoilevuutta tuovat erilaiset elämäntilat ja kotoutumisen kautta saadut tai saamattomat mahdollisuudet (ks. Matikainen 2003). Kaikkiaan erityisen tuen tarpeessa olemisessa on siis kysymys moninaisesta ja vaikeasti määriteltävissä olevasta ilmiöstä, johon yksikön asiakaskunnan erityispiirteisiin kytkettynä saattaa sisältyä sellaista lisäproblematiikkaa, joka kotoutumisen tukemisessa ja erityisen tuen tarpeen määrittelyitä tehtäessä on hyvä ottaa huomioon.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 5.1 Yhteenveto

Käytäntötutkimukseni tarkoituksena on ollut selvittää, millainen aikuinen tutkimuksen rajatussa toimintaympäristössä määrittyy erityisen tuen tarpeessa olevaksi asiakkaaksi. Innoituksensa tutkimukseni on saanut tutkimuksen kohteena olleessa yksikössä syntyneestä tiedon tarpeesta käytäntötutkimuksen luonteen mukaisesti. Aiheesta toivottiin kartoitusta, sillä sosiaalialan käytäntöä kehystää uusi sosiaalihuoltolaki, joka on nostanut erityisen tuen tarpeen käsitteen keskeiseksi arjen kentällä ja asettanut käytännön työlle uusia vaatimuksia erityisen tuen tarpeessa oleviin henkilöihin liittyen. Kiinnostuksen kohteena oli myös sen selvittäminen, millaisia erityisen tuen tarpeen tilanteiden määrittelyjä kyseisessä rajatussa sosiaalihuollon yksikössä saattaisi syntyä. Tutkimusta erityisen tuen tarpeesta sosiaalihuoltoa koskien on kaikkiaan ehditty tehdä melko vähän, ja harvoin erityisen tuen tarvetta ja erityisen tuen tarpeessa olevien tilanteita on pyritty määrittelemäänkään lakiin kirjattuja määritelmiä



pidemmälle. Tutkimukseni lähtökohta on siten sinänsä melko ainutlaatuinen. Olen lähestynyt tutkimusaiheittani sosiaalityöntekijöiden näkemysten kautta, sillä uudistetun sosiaalihuoltolain mukaan erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa työskentelyn päävastuu kuuluu nimenomaan heille.

Tutkimukseni perusteella erityisen tuen tarpeessa oleminen viittaa siihen, että asiakkaalla on joko tilapäisesti tai pidempänä aikana erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan palveluita. Erityisen tuen tarve voidaan nähdä myös sellaisella syrjäytymisuralla olemisena, josta pois pääsemiseksi erityinen ammattituki on tarpeen. Erityisen tuen tarpeen käsitteen määrittelyä huomattavasti haastavampi tehtävä on erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden ja heidän elämäntilanteidensa selvärajainen hahmottelu. Tutkimustuloksissani erityisen tuen tarpeen piiriin katsotaan kuuluvaksi asiakkaat, joiden arjen toimintakyky on jollakin toimintakyvyn ulottuvuudella – fyysisellä, psyykkisellä ja kognitiivisella tai sosiaalisella – huomattavan alentunut voimavarojen puutteen vuoksi. Erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle ei sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan ole riittävästi resursseja, joiden avulla hän pystyisi hoitamaan asioitaan sekä selviytymään arjesta, sen haasteista ja elämän kriisitilanteista. Tarvittavat resurssit paikantuvat yhtäältä asiakkaaseen itseensä, toisaalta hänen ulkopuolelleen.

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä korostuu asiakkaan toimintakyvyn ja erityisen tuen tarpeen arvioiminen yksilöllisesti, koska tiettyä muuttia erityisen tuen tarpeen asiakkuudelle ei ole. Tutkimustuloksistani voi kuitenkin hahmottaa joitakin mahdollisia riskitekijöitä erityisen tuen tarpeelle. Keskeisimmäksi tällaiseksi tekijäksi nousee aineistostani yhtäaikaisten tuen tarpeet, jotka voivat koostua esimerkiksi muista mainintoja saaneista riskitekijöistä, joita olivat mielenterveysongelmat, traumat, päihdeongelmat, fyysiset vammat ja sairaudet, sosiaalisen verkoston puute, taloudelliset ongelmat, peliongelmat, lähisuhdeväkivalta, iäkkyyys, asunnottomuus, kognitiiviset häiriöt, kriisitilanteet, rikoskierteessä oleminen, ihmiskaupan uhrius, luku- ja kirjoitustaidottomuus sekä paperittomuus. Yksikön asiakaskunnan erityispiirteiden ja erityisen tuen tarpeen välillä voidaan nähdä myös monenlaista problematiikkaa. Kaikkia asiakkaita ei voida pitää erityisen tuen tarpeessa olevina, vaikka lähestulkoon kaikille palvelujen hakeminen onkin alkuun vaikeaa. Joskus yksikön ulkopuolella sen asiakkaat saatetaan kuitenkin nähdä erityisen ongelmallisena ryhmänä verrattuna muihin asiakasryhmiin, vaikka heidän ongelmansa ovat perimmiltään samoja kuin muillakin. Toisaalta palvelujärjestelmän rakenteet saattavat vaikeuttaa asiakkaiden palvelujen saatavuuteen negatiivisesti. Myös monen asiakkaan kielteiseksi muodostunut suhtautuminen viranomaisiin luo palvelujen hakemiselle omat haasteensa. Kaiken tämän lisäksi kotoutumisen matka on pitkä ja se käsittää monia ylä- ja alamäkiä, joiden aikana tuen tarve saattaa vaihdella suurestikin.

## 5.2 Pohdinta

Tutkimusprosessini on kotoutumisen tavoin ollut vuoroin nousua ja laskua. Arvelin aihetta suunnitelllessani, että saatan ottaa itselleni haastavan tehtävän pyrkiessäni määrittelemään erityisen tuen tarvetta ja sen piiriin kuuluvia asiakastilanteita – ilmiö kun vaikutti olevan aikaisemman kirjallisuudenkin perusteella hyvin häilyvä. Mietin, onko tutkimuskysymyksiini olemassakaan selkeää vastausta. Otin haasteen kuitenkin vastaan ja pyrin toteuttamaan tutkimukseni niin, että jonkinlainen jäsenitys aiheestani olisi mahdollinen. Tähän tavoitteeseen olen myös päässyt. Samalla tutkimukseni kuitenkin toisintaa aikaisemmin todettua: erityisen tuen tarpeessa on kysymys vaikeasti määriteltävissä olevasta asiasta, ja sille on vaikea hahmotella selviä rajoja, vaikka sitä tutkittaisiin tarkemmin rajatussa ympäristössä kuten tässä tutkimuksessani olen tehnyt. Olin toivonut rajatun kontekstin selkeyttävän ilmiötä, mutta tutkimustuloksissani toimintaympäristö jäi erityisen tuen tarpeen kuvauksissa hieman taka-alalle. Erityisen tuen tarpeen ja kotoutumisen välinen suhde jäi siis osin ohueksi, mitä voi pitää yhtenä tutkimukseni rajoituksista. Tämä on saattanut johtua esimerkiksi osallistujille aineistonkeruuvaiheessa valitsemistani kysymyksistä. Toisaalta tutkimukseni kohdistui samalla käsittekokonaisuuteen ja ilmiöön, joka on yleinen ja yhteinen koko sosiaalihuollolle, joten käytäntötutkimukseni kaltaisessa pienoistutkimuksessa ei välttämättä olisi ollut tilaa kovin syvälliselle yksikkökohtaiselle pohdinnalle. Näenkin tämän myös onnistumisena siltä kannalta, että tutkimukseni voi tarjota myös muulle sosiaalihuollon kentälle olennaista tietoa.

Tutkimukseni kuvaa koko sosiaalialan mutkikkuutta ja nähdäkseni osoittaa, että erityisen tuen tarpeeseen on perehdyttävä tarkemmin niin tutkimuksessa kuin käytännössäkin. Tutkimustulosten pohjalta keskeiseksi nousee erityisesti kysymys siitä, miten erityisen tuen tarvetta arvioidaan ja kuka sitä arvioi. Tähän tutkimukseni ei ulottunut lainkaan, mutta sitä olisi ehdottoman tärkeää pohtia jatkotutkimuskysymyksenä. Käytäntötutkimukseni antaa tälle paitsi perustelun, myös pohjaa ja aineksia, sillä tuloksissani käy kuitenkin ilmi, että erityisen tuen tarpeen arvioinnin tulisi koostua keskeisesti toimintakyvyn eri ulottuvuuksien ja asiakkaan resurssien kartoittamisesta. Tämä onkin tutkimukseni tärkein anti, jota myöskään aikaisemmassa tutkimuksessa ei oikeastaan ole todettu. Mietin näiden tulosten perusteella, voisiko erityisen tuen tarpeen arviointiin saada tukea esimerkiksi erilaisista toimintakyvyn mittareista, ja soveltaa niitä yksikkökohtaiseksi arviointityökaluksi. Toisaalta erityisen tuen tarpeen arviointiin voisi saada jäsenystä tarkastelemalla asiakastilanteita suhteessa sosiaalityöntekijän erityisosaamisalueisiin – arvioimalla siis, vastaavatko asiakastilanteet sosiaalityön osaamiskenttää. Kaikkiaan nyt kun tutkimusprosessini on päätöksessä, näen sen kasvattaneen siemenestä pienen idun, jota työn arjessa voi sellaisenaan jonkin verran käyttää, mutta erityisesti sitä edelleen kasvattamalla voi kehittyä jotakin suurempaa ja käytännölle vielä enemmän tarjoavaa.

## LÄHTEET

- Autio, Tanja & Tanja Haapakangas. 2013. *Arki erityistä tukea tarvitsevan lapsen perheessä*. Opin-  
näytetyö. Oulun Seudun Ammattikorkeakoulu: Sosiaalialan koulutusohjelma.
- Blomgren, Sanna. 2016. ”Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävar-  
muus ja läpinäkymättömät toimintatavat”. Teoksessa *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*,  
toim. Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen &  
Peppi Saikku. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 41–73.
- Haavikko, Ansa & Lena Bremer. 2009. *Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia: opas mielenter-  
veyspsykiatrian kulttuurirajojen*. Helsinki: SMS-tuotanto.
- Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 164/2014.  
<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164>
- Havukainen, Pirjo. 2010. ”Pakolaistaustaisten vammaisten kuntoutuksen haasteita terveydenhuol-  
lossa”. Teoksessa *Vammaisten pakolaisten elämää Suomessa*, toim. Pasi Päivinen. Helsinki: Sisäasi-  
ainministeriö, 38–41.
- Heinämäki, Liisa. 2004. *Erityinen tuki varhaiskasvatuksessa: erityispäivähoito, lapsen mahdolli-  
suus*. Helsinki: Stakes.
- Helne, Tuula. 2002. *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Val-  
tiotieteellinen tiedekunta.
- Huhtanen, Kristiina. 2004. *Varhainen puuttuminen: erityisen tuen tarpeen kohtaaminen päivähoi-  
dossa*. Helsinki: Finn lectura.
- Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja  
ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi*. 2009. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelu-  
kunta.
- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. 2012. Helsinki: Tutki-  
museettinen neuvottelukunta.
- Hämeen-Anttila, Lotta. 2017. ”Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden jäsentäjänä”. Teoksessa *So-  
siaalityön käsikirja*, toim. Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki. Helsinki: Tieto-  
sanoma, 196–205.
- Juhila, Kirsi. 2011. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja  
paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Leppäkoski, Kati. 2018. *Polkuja erityistä tukea tarvitsevien toimeentulotukiasiakkaiden palveluun.  
Tarkastelussa Kelan ja kunnan yhteistyö*. YAMK-opinnäytetyö. Kaakkois-Suomen ammattikorkea-  
koulu: Sosionomiohjelma.
- Lähteinen, Martti & Lotta Hämeen-Anttila. 2017. ”Sosiaalihuollon lainsäädäntö”. Teoksessa *Sosiaa-  
lityön käsikirja*, toim. Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki. Helsinki: Tietosa-  
noma, 48–87.

Kuronen, Ilpo. 2010. *Peruskoulusta elämäkouluun: ammatillisesta koulutuksesta syrjäytymisvaarassa olevien nuorten aikuisten tarinoita peruskoulusuhteesta ja elämäkulusta peruskoulun jälkeen*. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.

Kuula, Arja. 2006. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Kylmä, Jari, Anna-Maija Pietilä & Katri Vehviläinen-Julkunen. 2002. ”Terveyden edistämisen lähtökohtia”. Teoksessa *Terveyden edistäminen. Uudistuvat työmenetelmät*, toim. Anna-Maija Pietilä, Tuovi Hakulinen, Eila Hirvonen, Päivikki Koponen, Eeva-Maija Salminen & Kirsi Sirola. Helsinki: WSOY, 62–76.

Matikainen, Johanna. 2003. ”The Finnish Red Cross in Refugee Settlement: Developing the Integration Timeline as a Tool for Integration in the Kotopolku project.” *Journal of International Migration and Integration* 2:4, 273–295.

Neuvolatoimintaa, kouluterveydenhuoltoa ja opiskeluterveydenhuoltoa koskevaa asetusta valmisteleva työryhmä. 2008. *Asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suunterveydenhuollosta. Työryhmän muistio*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71506/Selv200837.pdf?sequence=1> (Luettu 12.12.2018.)

Novitsky, Anita. 2013. ”Vamman tai muun erityisen tuen tarpeen huomioiminen kotouttavassa työssä”. Teoksessa *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä*, toim. Anne Alitolppa-Niitamo, Stina Fågel & Minna Säävälä. Helsinki: Väestöliitto, 63–175.

Päivinen, Pasi. 2010. ”Pakolaistaustaisten vammaisten, pitkäaikaissairaiden ja mielenterveyskuntoutujien kotoutuminen, elämän tilanne ja yhteiskuntaan integroituminen”. Teoksessa *Vammaisten pakolaisten elämää Suomessa*, toim. Pasi Päivinen. Helsinki: Sisäasiainministeriö, 20–34.

Pääkkönen, Arja. 2018. *Palveluohjaus aikuissosiaalityössä. Työntekijän näkökulma sosiaalitoimen uudistumiseen*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto: Valtiotieteellinen tiedekunta.

Pölkki, Hannaleena. 2010. ”Vammaisen pakolainen ja oikeus yhdenvertaiseen kotoutumiseen ja yhteiskunnan jäsenyyteen”. Teoksessa *Vammaisten pakolaisten elämää Suomessa*, toim. Pasi Päivinen. Helsinki: Sisäasiainministeriö, 53–59.

Roos, Jeja-Pekka. 1985. ”Elämäntapaa etsimässä”. Teoksessa *Elämäntapaa etsimässä*, toim. Keijo Rahkonen. Helsinki: Tutkijaliitto, 5–121.

Räty, Minna. 2002. *Maahanmuuttaja asiakkaana*. Helsinki: Tammi.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. 2009. *Menetelmäopetuksen tietovaranto Kvali-MOTV*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Satka, Mirja, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen. 2016. ”Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona”. Teoksessa *Käytäntötutkimuksen taito*, toim. Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen. Helsinki: Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede -institutet, 8–30.

Schubert, Carla. 2013. ”Kotoutumisen psykologiaa”. Teoksessa *Olemme muuttaneet – ja kotoutumme*. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä, toim. Anne Alitolppa-Niitamo, Stina Fågel & Minna Säävälä. Helsinki: Väestöliitto, 162–175.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmä. 2012. *Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73403/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223388.pdf?sequence=1> (Luettu 12.12.2018.)

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf) (Luettu 22.9.2018.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. *Toimintakyvyn ulottuvuudet*. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet> (Luettu 6.1.2019.)

Tuomi, Jouni & Anneli Sarajarvi. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, Kati. 2008. *Kommunikointia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä*. Sosiaalityön lisensiaatin tutkielma. Jyväskylän yliopisto: Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Turtiainen, Kati. 2009. ”Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä.” *Janus* 17:4, 329–345.

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110338>

Volanen, Salla-Maarit. 2011. ”Voimavaroja kaikille.” *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 48:3, 243–246.

Yliruka, Laura, Riitta Vartio, Kaisa Pasanen & Päivi Petrelius. 2018. *Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

# LIITTEET

## Liite 1. Kysymysrunko

### **Tutkimukseen osallistuville esitettävät kysymykset**

Kaikkia kysymyksiä pyydän pohtimaan nimenomaan työyksikkösi ja sen asiakaskunnan kautta.

#### ERITYISEN TUEN TARPEEN MÄÄRITELMÄ:

- Mitä mielestäsi tarkoittaa, että asiakas on erityisen tuen tarpeessa?
- Mistä kuvailemasi käsitys on muotoutunut?
- Miksi erityisen tuen tarve on ammatissasi merkityksellinen?

#### ERITYISEN TUEN TARPEESSA OLEVAN HENKILÖN MÄÄRITELMÄ:

- Kun puhutaan erityisen tuen tarpeessa olevista aikuisista, niin millaisissa elämäntilanteissa olevista henkilöistä puhutaan?
- Onko työyksikkösi asiakasryhmillä sellaisia erityisiä piirteitä, jotka aiheuttaisivat erityisen tuen tarvetta?
- Millainen aikuinen mielestäsi ei ole erityisen tuen tarpeessa?

#### ERITYISEN TUEN TARVE JA SOSIAALITYÖN ROOLI:

- Millaista sosiaalityön asiantuntemusta erityistä tukea tarvitseva henkilö tarvitsee?