

Monitoimijaisuus aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden
asiakasdokumenteissa

Drockila Melissa

Hoppari Mari

Lievonen Pipsa

Murto Elina

Kevät 2022

Sisällysluettelo

1 Johdanto	2
2 Teoriatausta	3
2.1 Keskeiset käsitteet	3
2.2 Monitoimijaisen yhteistyön lähtökohdat	5
3 Tutkimuksen toteutus	6
3.1 Tutkimuksen toimintaympäristö ja tausta	6
3.1.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat	7
3.1.2 Aikuissosiaalityön asiakkaat	9
3.1.3 Asiakasdokumentit aineistona	10
3.2 Tutkimuskysymys	10
3.3 Tutkimus käytäntötutkimuksena ja tutkimusetiikka	11
3.4 Aineiston kuvaus ja keruu	13
3.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	13
4 Tutkimuksen tulokset	15
4.1 Tekstin taakse ei voi nähdä	15
4.2 Passiiviset yhteistyökumppanit	16
4.2.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat	16
4.2.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit	19
4.3 Aktiiviset yhteistyökumppanit	21
4.3.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat	21
4.3.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit	22
4.4 Sekatoimijuus	23
4.4.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat	23
4.4.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit	24
4.5 Läheisverkoston toimijuus	26
4.5.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat	26
4.5.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit	27
4.6 Asiakkaan toimijuus	28
4.6.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat	28
4.6.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit	29
4.7 Sosiaalihuollon työntekijän toimijuus	30
4.7.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat	30
4.7.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit	32
5 Johtopäätökset ja pohdinta	34
Lähteet	37

1 Johdanto

Tarkastelemme tässä käytäntötutkimuksessa sitä, miten monitoimijaisuus näkyy aikuis-sosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden asiakasdokumenteissa. Tutkimus on osa Helsingin yliopiston sosiaalityön koulutusohjelman maisteriopintoja ja se on toteutettu yhteistyössä Espoon kaupungin aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalvelujen kanssa, joilta tutkimusaihe on saatu. Maahanmuuttajapalveluiden osalta tutkimuksen tavoite on ollut tuottaa tietoa myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sosiaalihuollon kehittämisohjelman pilottia varten, joka koskee työikäisten asiakkaiden asiakassuunnitelmien kehittämistä (TASSU-hanke). Tutkijoina lähtökohtamme tutkimuksen teolle ovat eronneet hieman toisistaan, sillä osalla on aiempaa taustaa aikuissosiaalityössä työskentelystä ja osalla ei. Yksi tutkijoista on suorittanut opintoihin kuuluvan käytännön harjoittelun maahanmuuttajapalveluissa, muilla tutkijoilla ei ole aiempaa kokemusta maahanmuuttajapalveluista.

Asiakirjojen laatiminen on olennainen osa sosiaalityötä. Asiakirjoja hyödynnetään esimerkiksi päätöksenteossa, mutta asiakirjojen tarkoitus on myös tehdä tehty työ näkyväksi ja tallentaa se tiedoksi. Vaikka dokumentointikäytännöt ovat yksi sosiaalityöntekijän työvälineistä, asiakastyötä dokumentoidessa on erityisen tärkeää ymmärtää, että asiakirjoilla on vaikutusta ensisijaisesti asiakkaiden elämään. Asiakirjoilla rakennetaan todellisuutta, minkä lisäksi asiakirjojen taustalla on aina kirjoittajan tekemiä valintoja siitä, mitä nostetaan esiin ja mitä ei. (Kääriäinen 2016, s. 185.) Tämän vuoksi asiakasdokumenteja on tärkeää tutkia sen suhteen, minkälaisia asioita niissä tuodaan esiin ja millä tavoin. Asiakasdokumenttien merkittävyys sosiaalityön harjoittamisen kannalta perustelee tarvetta tutkia niitä.

Tutkimusaiheen tarpeellisuutta perustelee myös sosiaalihuollon toimintaa ohjaavat lait, jotka velvoittavat monialaiseen ja asiakkaat mukaan ottavaan työskentelyyn. Tässä tutkimuksessa käytämme monialaisuuden käsitteen sijasta monitoimijaisuuden käsitettä, joka on monialaisuuden käsitettä laajempi. Tutkimusta siitä, miten monitoimijaisuus näkyy asiakasdokumenteissa, on vähän. Ritva Poikela (2010) on tutkinut väitöskirjassaan

asiakassuunnitelmaa moniammatillisen lapsiperhetyön välineenä tarkastelemalla suunnitelman ja asiakastyön käytännön suhdetta. Moniammatillista ja -toimijaista yhteistyötä ovat puolestaan tutkineet Kaarina Isoherranen (2012) väitöskirjassaan *Uhka vai mahdollisuus - Moniammatillista yhteistyötä kehittämässä* sekä Tiina Muukkonen (2015) lisensiaatintutkimuksessaan *Luottamus lastensuojelussa - Monitoimijaisen yhteistyön rakentuminen*.

Tämän raportin aluksi esitellään käytäntötutkimuksen teoriataustaa sekä käytettyjä keskeisiä käsitteitä. Kolmannessa luvussa avataan käytäntötutkimuksen tutkimusasetelmaa eli toimintaympäristöä, tutkimusetiikkaa ja tutkimuskysymyksiä. Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimuksen luonnetta käytäntötutkimuksena sekä esitellään aineisto ja käytetty analyysimenetelmä. Viidennessä luvussa esitellään tutkimuksen tuloksia, ja lopuksi kuudennessa luvussa käydään läpi tehtyjä johtopäätöksiä. Maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön tuloksia käsitellään pääosin erikseen omissa alaluvuissaan, mutta tuloksia myös vertaillaan toisiinsa alalukujen sisällä.

2 Teoriatausta

2.1 Keskeiset käsitteet

Monitoimijaisuus

Yhdessä toimimista kuvaavia käsitteitä on monia, ja ne kaikki kuvaavat toisistaan hieman eroavaa yhteistyötä. Aluksi tämän käytäntötutkimuksen tarkoitus oli käsitellä *monialaisuutta*, jota usein käytetään samaan tapaan kuin moniammatillisuuden käsitettä. *Moniammatillisessa* yhteistyössä on mukana asiantuntijoita eri organisaatioista tai eri aloilta, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollosta (Kekoni ym. 2019, s. 7). Moniammatillisuuden käsitteeseen ei kuitenkaan sisälly asiakasta, vaan käsite kertoo eri alojen ammattilaisten toimimisesta yhdessä. *Monitoimijaisuus* eroakin moniammatillisuudesta siinä, että monitoimijaisuudessa myös asiakkaat ovat toimijoina (Alho 2021, s. 66). Monitoimijaisuus voi käsittää lisäksi esimerkiksi

kansalaisjärjestöt ja asiakkaan läheiset (Kekoni ym. 2019, s. 11), jolloin se kattaa laajan kirjon eri toimijoita.

Koska tässä käytäntötutkimuksessa mielenkiinto on siinä, keitä kaikkia toimijoita dokumenteissa näkyy ammattitaustasta tai organisaatiosta riippumatta, ja tarkoituksena on käsitellä myös sitä, miten asiakkaan oma toimijuus ilmenee dokumenteissa, käytämme monitoimijaisuuden käsitettä. Asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden tukeminen on yksi sosiaalityön lähtökohdista ja sen ilmenemisestä asiakasdokumenteissa on säädetty myös lainsäädännön tasolla. Esimerkiksi asiakassuunnitelmaan tulee kirjata asiakkaan oma arvio tuen tarpeesta sekä tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä (SHL § 39). Siksi on mielekästä saada tietoa myös asiakkaan oman toimijuuden ilmenemisestä asiakasdokumentaatioissa.

Kollektiivinen asiantuntijuus

Kai Hakkarainen ym. (2012) määrittelevät kollektiivisen asiantuntijuuden yksilöllisen, yhteisöllisen ja verkostoituneiden ulottuvuuksien yhdistymiseksi. Se näyttäytyy sosiaalisten ja materiaalisten tekijöiden yhteenkietoutumisena. Kollektiivinen asiantuntijuus kehittyy luodessaan uutta tietämystä sekä käytäntöjä eri osaamisrajojen välisesti. (Mt.) Sirkka Alho (2021) tarkastelee artikkelissaan aikuissosiaalityön monitoimijaista yhteistyötä kollektiivisen asiantuntijuuden rakentumisen näkökulmasta, jossa myös asiakkaan tieto on mukana. Kollektiivinen asiantuntijuus on jaettua tietoa, jossa oman ammattialan kehittäminen ei riitä vaan tarvitaan yhteistyötä ohjaavaa sisäistettyä tietoa ja osaamisen jakamista, jossa asiakkaan oma tieto yhdistetään asiantuntijoiden tietoon. Kollektiivinen asiantuntijuus syntyy erilaisissa dialogisissa yhteistyömuodoissa, rakenteissa ja itsenäisenä interventiona, ja se mahdollistaa pääsyn muiden asiantuntijoiden tietoihin. Se on yhteisen huolen motivoimaa työskentelyä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi toisten ihmisten kanssa. Kollektiivisessä asiantuntijuudessa eri toimijat luovat yhteistyölle uutta ymmärryksen kulttuuria aikuissosiaalityön monimutkaisten ongelmien ratkaisemiseksi. Alhon mukaan aikuissosiaalityössä kohdattavat pirulliset ongelmat vaativat oman osaamisen sulauttamista muiden osaajien tietoon, jolloin syntyy kollektiivista asiantuntijuutta. Pirullisina ongelmina Alho kuvaa asiakkaiden tilanteita, joissa ”juurisytä” on vaikea tunnistaa tai asiakasta on vaikea ohjata ”oikean” palvelun piiriin. (Mt., 73–78.)

2.2 Monitoimijaisen yhteistyön lähtökohdat

Tutkimuksemme keskittyy yhteistyöhön. Yhteistyön tarvetta sosiaalipalveluissa korostavat niin kansallinen lainsäädäntö kuin ihmisoikeuslainsäädäntökin. Kansallisen sosiaali- ja terveystalouden uudistuksen myötä yhteistyön on tarkoitus lisääntyä eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden välillä. Vaatimus toimia asiakkaan parhaaksi yhteistyössä eri alojen asiantuntijoiden kanssa tulee sosiaalihuoltolaista (2014/1301). Sosiaalihuoltolain 41 § velvoittaa viranomaisen huolehtimaan siitä, että käytettävissä on asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta. Sosiaalihuoltolain 4 § asiakkaan edusta sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) 8 § ottavat asiakkaan mukaan työskentelyyn. Työskentelyssä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan mielipiteet ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan sekä annettava mahdollisuus vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen (SHAL 8 §).

Muita tämän tutkimuksen kannalta keskeisiä monitoimijaiseen yhteistyöhön työikäisten sosiaalityössä velvoittavia lakeja ovat muun muassa laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (2014/1369), laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189) sekä laki kotoutumisen edistämisestä (2010/1386). Lait velvoittavat tekemään erilaiset asiakassuunnitelmat yhteistyössä muiden toimijoiden, viranomaisten sekä asiakkaan ja hänen läheisverkostonsa kanssa. Seuraavaksi syvennymme enemmän siihen, miksi yhteistyö on tarpeellista.

Eräs keskeinen peruste yhteistyölle sosiaalipalveluissa on se, että eniten palveluita käyttävät tarvitsevat eniten palveluiden yhdistämistä eli eri toimijoiden välistä yhteistyötä (Taskinen & Hujala 2020). Yhteistyö palveluiden välillä ja palveluissa on erityisesti näiden asiakkaiden edunmukaista vähentäessään palveluiden pirstaloituneisuutta ja ”luukkuja”, joilla asiakkaiden pitää vierailla (mt.). Toisekseen yhteistyötä tekemällä mahdollistetaan asiakkaan holistisempi eli kokonaisvaltaisempi kohtaaminen, jonka edellytyksenä tosin on luottamuksellinen ja ymmärtäväinen asiantuntijoiden välinen ja keskinäinen yhteistyö (Bihari Axelsson & Axelsson

2009). Yhteistyö on hyvin vaikeaa, jos asiantuntijat tekevät yhteistyötä omista lähtökohdistaan ja puolustavat oman asiantuntijuutensa rajoja. Yhteistyö on kuitenkin tarpeellista asiantuntijoiden jatkuvan tiedon ja osaamisen eriytymisen vuoksi. (Mt.)

Kolmannekseen asiakkaan näkökulmasta keskeiseksi piirteeksi yhteistyön perusteissa nousee osallisuus. Osallisuudesta puhutaan paljon sosiaalityön osalta ja sitä pidetään keskeisenä sosiaalityön periaatteena. Se tarkoittaa sosiaali- ja terveystieteiden määritelmän mukaan osallisuutta oman hyvinvoinnin rakentumiseen (STM). Osallisuus on lisäksi sosiaalihuoltolakiin kirjattu tavoite, jota sosiaalityöntekijöiden ja -huollon henkilöstön on tavoiteltava (SHL, 1 §). Mistä osallisuuden periaate sitten kumpuaa? Sen juuret voi nähdä olevan ihmisoikeuksissa ja ihmisoikeuslähtöisessä sosiaalityössä. Andorffin (2018) mukaan osallisuus on eräs ihmisoikeudellisista lähtökohdista, joita sosiaalityöntekijöiden tulisi noudattaa. Täten asiakkaan osallisuus yhteistyössä korostuu ennen kaikkea asiakkaan oikeuksien toteutumisen kautta.

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimuksen toimintaympäristö ja tausta

Käytäntötutkimuksemme sijoittuu Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden yksiköihin. Tutkimuksen tavoitteena on ollut tuottaa tietoa monitoimijaisuudesta sosiaali- ja terveystoimissa aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden asiakasdokumentteja tarkastelemalla. Asiakirjojen laatiminen on keskeinen osa sosiaalityötä ja siihen liittyvää tiedon muodostamista, ja suomalaisessa sosiaalityössä dokumentoinnilla onkin vahva asema juuri tietämisen välineenä (Kääriäinen 2016, s. 185, 193).

Käytäntötutkimuksemme tulosten perusteella on mahdollista tarkentaa yksiköiden sisäisiä ohjeistuksia. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää myös Espoon kaupungin aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden yksiköiden johtamisessa ja työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittämisessä. Toinen käytäntötutkimuksen toimeksiantajista, Espoon kaupungin maahanmuuttajapalvelut, on lisäksi mukana THL:n kansallisen sosiaalihuollon kehittämisohjelman pilotissa, jossa tavoitteena on kehittää työikäisten asiakkaiden asiakassuunnitelmia (TASSU-hanke). Espoon maahanmuuttajapalveluiden osalta tutkimuksemme tavoitteena onkin tuottaa myös tietoa TASSU-hankkeeseen.

3.1.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021) määrittelee maahanmuuttajan yleiskäsitteeksi kaikille eri perusteilla maasta toiseen muuttaneille henkilöille. Tällaisia perusteita voivat olla esimerkiksi perhesyyt, työ, opiskelu tai pakolaisuus. Espoon maahanmuuttajapalveluissa työskennellään kansainvälistä suojelua saaneiden henkilöiden kanssa, jolloin asiakkaina ovat kiintiöpakolaisena, perheenyhdistämisen kautta tai turvapaikanhakijana Suomeen saapuneet henkilöt. Myös paperittomien ja ihmiskaupan uhrien palvelut hoidetaan maahanmuuttajapalveluissa. Espoon kaupungin maahanmuuttajapalveluiden tehtävä on tukea pakolaisia suomalaisen yhteiskuntaan kotoutumisessa: tavoitteena on antaa tietoa muun muassa suomalaisesta yhteiskunnasta ja sosiaalipalveluista, suomen kielen opiskelusta sekä asumisesta, terveydenhuollosta ja perheenyhdistämisestä. Asiakkaana maahanmuuttajapalveluissa voi olla enintään kolme vuotta ensimmäisestä väestörekisterimerkinnästä. (Espoon kaupunki 2021a.)

Kansainvälistä suojelua saaneet ohjataan Suomeen saapuessaan sosiaalityön asiakkaiksi, jotta heidän kotoutumistaan voidaan sosiaalityön keinoin tukea ja edistää (Anis 2013, s. 148). Pakolaisina ja turvapaikanhakijoina maahan saapuneet ovat kokeneet monia suuria menetyksiä sekä mahdollisesti vainoa ja väkivaltaa. Heidän henkilökohtaiset voimavaransa voivat maahan saapuessa olla vähäiset ja odotukset uudesta kotimaasta suuret. Ensimmäisten kotoutumisen vuosien aikana muutto muualta Suomeen voi olla hyvin hämmentävä ja uudessa

tuntemattomassa yhteiskunnassa voi tuntua voimattomalta ohjata omaa elämäänsä. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, s. 101–102.) Kati Turtiainen (2016, s. 19) lisää, että pelko, traumat ja huoli lähtöalueen tapahtumista ja lähimmäisistä lisää stressiä ja vaikeuttaa kotoutumista uuteen maahan. Lisäksi mahdollinen velkaantuminen salakuljettajille ja myös läheisille sekä taloudelliset sitoumukset lähtömaan perheelle rasittavat kotoutujan hyvinvointia (mt).

Kansainvälistä suojelua saaneille asiakkaille tyypillisiä sosiaalityön tarvetta aiheuttavia tekijöitä ovat muun muassa asumiseen liittyvät ongelmat, sosiaalisten verkostojen puute, terveysongelmat, kielelliset haasteet, monilapsisuus, yksinhuoltajuus, viranomaiskontaktien runsaus, taloudelliset vaikeudet, huoli muualla olevista perheenjäsenistä sekä oleskelulupiin ja perheenyhdistämiseen liittyvät asiat (Berg 2012, s. 15; Turtiainen ym. 2018, s. 344–345). Jaana Vuori (2015, s. 395) kuvaa kotouttamista sosiaaliluonteiseksi työksi, jossa asiakkaille pyritään varmistamaan Suomeen muuttamisen alkuaikoina toimeentulon ja arjen sujumisen aineelliset edellytykset, heitä ohjataan yhteiskunnan käytäntöihin ja palvelujen äärelle sekä tarjotaan maassa elämiseen tarvittavaa tietoa. Tämän lisäksi muuttajan psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia tuetaan, jolloin suunnitelmallista pitkäjänteistä asiakastyötä voidaan kutsua myös psykososiaaliseksi työksi (mt).

Kotouttamisprosessit ovat yksilöllisiä, mutta aina riippuvaisia myös yhteiskunnan tarjoamista mahdollisuuksista (Anis 2008, s. 36). Merja Anis (2008) huomauttaakin, että maahanmuuttajien asettumista Suomeen vaikeuttavat esimerkiksi heihin kohdistetut odotukset nopeasta ”suomalaistumisesta”, toiseuttaminen sekä rasismi. Maahanmuuttajien kohtaama epätasa-arvoinen kohtelu tulee näkyväksi usein arkisissa ympäristöissä, kuten työelämässä, koulussa tai asuntoa hakiessa. (Mts. 36.)

Kotoutumisen kokonaiskatsauksen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, s. 5) mukaan kotoutumista edistävien toimenpiteiden taustalla tulee olla holistinen näkemys aktiivisesta ja sosiaalisesta ihmisestä, jolloin muun muassa työllisyys, koulutus, terveys, sosiaalisen kuulumisen tunne,

poliittinen osallisuus sekä asumisen segregaaation ja syrjinnän ehkäiseminen ovat tärkeitä toiminnan alueita kotouttavassa työssä. Voidaankin olettaa, että maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden monimuotoiset haastavat tilanteet vaativat monitoimijaista yhteistyötä sekä kollektiivista asiantuntijuutta.

3.1.2 Aikuissosiaalityön asiakkaat

Espoon kaupungin aikuissosiaalityö tarjoaa tukea ja ohjausta esimerkiksi arjen hallinnassa, ongelmien ennaltaehkäisyssä ja äkillisissä kriisitilanteissa. Aikuissosiaalityöhön voi olla yhteydessä, kun tarvitsee konkreettista apua esimerkiksi sosiaaliseen hyvinvointiin, toimeentuloon tai asumiseen liittyvissä asioissa. Aikuissosiaalityössä tehdään yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa sopivien palveluiden löytämiseksi, ja tarvittaessa asiakkaalle nimetään aikuissosiaalityöstä omatyöntekijä. (Espoon kaupunki 2021b.) Aikuissosiaalityössä monitoimijaisuuden voidaankin katsoa olevan keskeistä asiakkaiden tuen tarpeiden moninaisuuden vuoksi, ja mahdollinen yhteistyön tarve tuodaan esiin jo aikuissosiaalityön kuvauksessa.

Espoon kaupungin kotisivuilla (2021b) kerrotaan, että suunnitelmallinen sosiaalityö perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan. Monitoimijaisen ammatillisen yhteistyön lisäksi siis myös asiakkaan oma toimijuus ja sen merkitys nostetaan esiin aikuissosiaalityön kuvauksessa. Aikuissosiaalityön asiakasryhmien suhteen Espoon aikuissosiaalityö on jaettu alle 30-vuotiaiden ja yli 30-vuotiaiden aikuissosiaalityöhön sekä alueellisiin tiimeihin asuinalueen perusteella (Espoon kaupunki 2021b).

Kirjallisuudessa aikuissosiaalityölle ei ole yhtenäistä määritelmää, mutta sitä luonnehtivat usein määrittelyt elämän eri pulmatilanteista, kuten haasteet taloudellisen tilanteen, työllisyystilanteen tai elämänhallinnan suhteen (Juhila 2008, s. 16–17). Ongelmatilanteiden tunnistamisen lisäksi aikuissosiaalityön määritelmässä korostuvat tavoitteet ja välineet näiden tavoitteiden

saavuttamiseksi. Tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteen parantaminen tai hänen itsenäisen suoriutumisen edistäminen, ja välineitä näiden tavoitteiden saavuttamiseen voivat olla esimerkiksi asiakkaan tukeminen, neuvonta ja ohjaus. Ongelman, tavoitteen ja välineiden määrittäminen on sosiaalityölle tyypillistä, sillä ammatillisen sosiaalityön ajattelun rakentuvan näiden elementtien ympärille. (Mts. 17.)

3.1.3 Asiakasdokumentit aineistona

Tutkimuksessamme aineisto kerätään jo olemassa olevista sosiaalityön asiakasdokumenteista. Irwin Epstein (2010) kuvaa tällaista tiedonkeruun menetelmää käsitteellä *clinical data-mining*. Käsite kuvaa menetelmää, jossa aineisto kerätään jostakin jo olemassa olevasta datasta, jota ei alun perin ole muodostettu tutkimuksen tekoa varten (mts. 6, 11). Sosiaalityön kohdalla juuri asiakasdokumentit ovat esimerkki tällaisesta tutkimusaineistosta.

Käytäntötutkimuksessamme aineisto kerätään asiakassuunnitelmista ja palvelutarpeen arvioinneista. *Palvelutarpeen arvioinnilla* tarkoitetaan arviointia, joka tehdään työntekijän saatua tiedon sosiaalipalveluiden tarpeesta olevasta asiakkaasta. Arviointi pitää sisällään yhteenvedon asiakkaan elämäntilanteesta, selvityksen sosiaalipalvelujen tarpeesta sekä asiakkaan näkemyksen omasta palvelutarpeestaan. (SHL 37 §.) Asiakkuuden alkaessa arviointia täydennetään *asiakassuunnitelmalla*, joka sisältää asiakkaan ja ammattilaisen arvion asiakkaan tuen, palveluiden ja toimenpiteiden tarpeesta sekä kestosta (SHL 39 §).

3.2 Tutkimuskysymys

Käytäntötutkimuksemme tarkastelun kohteena on monitoimijaisuus Espoon aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden asiakasdokumenteissa. Lähestymme aihetta tutkimuskysymyksen ”*Miten monitoimijaisuus näkyy aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinneissa ja maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa?*” kautta. Olemme kiinnostuneita tarkastelemaan, mitä toimijoita asiakasdokumenteissa mainitaan. Onko asiakasdokumenteissa

esimerkiksi selvitetty muita kuin sosiaalityön toimijoita ja oltu heihin yhteydessä? Miten mahdolliset muut toimijat näkyvät asiakasdokumenteissa ja mikä rooli heillä niissä on? Muilla toimijoilla tarkoitamme tässä tutkimuksessa erilaisia sosiaalityön yhteistyökumppaneita, kuten esimerkiksi muita sosiaali- ja terveystoimen alaisia palveluita, Kelaa tai työvoimapalveluita.

Asiakasdokumenteissa esiintyvän monitoimijaisuuden lisäksi tarkastelemme, kuinka monitoimijaisuuden ilmeneminen eroaa aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden asiakasdokumenttien välillä. On kuitenkin huomioitava, että palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma tehdään eri vaiheissa asiakasprosessia, ja kyseiset asiakasdokumentit eroavat myös sisällöllisesti toisistaan. Tämän vuoksi vertailumme aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin dokumenttien ja maahanmuuttajapalveluiden asiakasdokumenttien välillä keskittyy ainoastaan monitoimijaisuuteen ja sen ilmenemiseen, ei niinkään dokumenttityyppeihin itsessään.

3.3 Tutkimus käytäntötutkimuksena ja tutkimusetiikka

Käytäntötutkimukselle on keskeistä tiivis yhteistyö tutkijoiden ja käytännönharjoittajien eli työyhteisöiden välillä (Austin 2020). Tutkimusaiheet tulevat usein työyhteisöistä (mt.), kuten tämänkin tutkimuksen aihe tuli. Käytäntötutkimukset suuntautuvat myös vaikuttavuuteen sekä hyödynnettävyyteen käytännössä, politiikassa ja jatkotutkimuksessa (Fisher 2016a; ref. Austin 2020). Espoon maahanmuuttajapalvelut ovat mukana THL:n sosiaalihuollon kehittämisohjelmaan kuuluvassa TASSU:ssa. Tutkimuksemme on osallistunut TASSU-pilottiin tehtyjen asiakassuunnitelmien laadullisena arviointina keskittyen erityisesti monitoimijaisuuden havainnointiin asiakassuunnitelmissa.

Tutkimuksen aikana olemme tehneet yhteistyötä yksiköiden yhteyshenkilöiden kanssa. Heihin on oltu yhteydessä muun muassa sähköpostitse ja videoyhteydellä tutkimuksen sisältöä suunniteltaessa. Yhteistyökumppanien edustajat osallistuivat tutkimukseen aineiston kerääjinä. Yhteistyön tarkoitus on ollut toteuttaa käytäntötutkimukselle ominaista dialogista

tiedonmuodostusta (Austin 2020). Tutkimuksen valmistuttua yhteistyökumppaneille muodostuu mahdollisuus tutustua tutkimukseen sekä halutessaan keskustella tutkimustuloksista.

Tutkimuksen teossa on pidetty huolta tutkimuseetikasta kaikissa tutkimuksen vaiheissa ja seurattu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohjetta (2019). Tutkimuksessa käytetyt asiakasdokumentit on saatu käyttöön valmiiksi anonymisoituina. Dokumentteihin perustuvaa tutkimusta varten ei ole edellytetty asiakkaiden ja muiden toimijoiden suostumusta, eikä näistä kyseisistä dokumenteista asiakirja-aineistona edellytetä eettisen toimikunnan arviointia (TENK 2019, 16). Koska dokumentit tulivat käyttöömme anonymisoituina, niistä ei kertynyt ensisijaisia henkilörekisteritietoja.

Arvioimme alustavasti tutkimuslupaa hakiessamme, että henkilörekisteritietojen kertymisen vuoksi tutkimuksestamme ei tarvitse tehdä tietoturvaselostetta. Tutkimuksen hakuvaiheessa kuitenkin selvisi, että tutkimuksemme edellyttää toissijaista tietoluvan saamista (Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä, toissijaisuuslaki, 552/2019, 2 §). Tutkimuslupamme on käynyt siis tietolupaprosessin ja sillä on varmistettu toissijaisten henkilötietojen asianmukainen käyttö. Koska saamamme asiakirjat ovat olleet anonymisoituja, perustuu aineiston mahdollinen tunnistettavuus toissijaisiin tietoihin, kuten lasten määrään tai palveluasiakkuuksiin. Toissijaista tunnistettavuutta on arvioitu aineiston osalta, ja tarpeen mukaan asiakkaiden kaikkia yhteistyökumppaneita ei ole selkeästi mainittu raportissa.

Tutkimuksen aiheen ollessa monitoimijaisuus keskitytään tutkimuksessa asiakkaan toimijuuden lisäksi muiden toimijoiden näkymiseen dokumenteissa. Tarjoamme myös mahdollisuuden tutkimukseen tutustumiseen esittelyn kautta yhteistyökumppaneiden työyksiköissä. Tutkimuksessa on siis kiinnitettävä erityistä huomiota myös siihen, etteivät asiakkaan lisäksi muut toimijat, kuten työntekijät, jää tunnistettaviksi. Yksiköiden edustajien kanssa on sovittu, että Espoon kaupunki mainitaan tutkimuksessa. Tämä edellyttää, että pidämme erityisesti huolta siitä, että tutkimuksesta ei käy ilmi henkilöihin liittyviä tunnistetietoja.

3.4 Aineiston kuvaus ja keruu

Käytäntötutkimuksen aineistona olivat asiakasdokumentit, tarkemmin sanottuna aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit ja maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat. Aineiston laajuus oli 15 palvelutarpeen arviointia ja 15 asiakassuunnitelmaa. Aineisto koostui pääsääntöisesti yli 18-vuotiaiden asiakasdokumenteista, jotka olivat ajalta 1.9.2021–30.10.2021. Käytäntötutkimukseen valittiin joka toinen dokumentti kyseiseltä aikaväliltä.

Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit olivat kymmenen eri työntekijän laatimia. Arvioinneista kahdeksan oli alle 30-vuotiaiden tiimeistä ja seitsemän yli 30-vuotiaiden tiimeistä. Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat olivat kahdeksan eri työntekijän laatimia. Suunnitelmista kahdeksan oli jälkihuollosta, kolme perheiden tiimistä, kaksi aikuisten tiimistä ja kaksi palveluneuvonnan ja päivystyksen tiimistä.

Espoon yhteyshenkilöt keräsivät aineiston ja anonymisoivat sen, eli poistivat dokumenteista asiakkaiden ja työntekijöiden nimet, osoitetiedot ja muut tiedot, josta asiakkaat tai työntekijät voisi tunnistaa. Poistettujen tietojen kohdalle oli kirjattu punaisella, mikä tieto kohdasta oli poistettu. Aineisto toimitettiin tutkimuksen tekijöille suojatulla sähköpostilla. Tutkimusaineistoa säilytettiin salasanasuojatusti yliopiston OneDrive-palvelussa kunnes aineisto lopullisesti hävitettiin tutkimuksen valmistumisen jälkeen, kun sen käyttötarve loppui.

3.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Käytimme käytäntötutkimuksen analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 103, 117) kuvaavat sisällönanalyysia laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmäksi, jolla voidaan analysoida lähes mitä tahansa tekstimuotoista aineistoa. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jolla dokumentteja analysoidaan systemaattisesti pyrkien saamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus kadottamatta alkuperäisen aineiston sisältämää informaatiota (mts. 122). Sisällönanalyysiä ei lähtökohtaisesti ohjaa mikään tietty

teoria tai epistemologia, joten siihen voidaan soveltaa monia teoreettisia lähtökohtia (mts. 103).

Sisällönanalyysin aluksi aineistoon tutustutaan ja määritellään analyysiyksikkö, joka voi olla esimerkiksi sana, lause tai ajatuskokonaisuus. Aineisto pelkistetään pieniin osiin koodauksella, jossa aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja ja ne koodataan eli merkitään avainsanoilla. Koodatut osat ryhmitellään niin, että samaa ilmiötä kuvaavat ilmaisut muodostavat oman luokkansa, joita puolestaan yhdistellään laajemmiksi kategorioiksi. Luokittelussa aineisto tiivistyy, sillä yksittäiset analyysiyksiköt sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Tässä käytäntötutkimuksessa analyysiyksikkönä olivat tekstin sisältämät viittaukset eri toimijoihin. Kiinnitimme aineistossa huomiota siihen, mitä toimijoita mainittiin nimeltä, esimerkiksi ”asiakas”, ”sosiaalityöntekijä” tai ”Kela”. Keräsimme aineistossa mainittuja toimijoita yhteen ryhmitellen ne laajemmiksi kategorioiksi. Yläotsikoina oli esimerkiksi ”asiakkaan lähiverkosto”, ”terveydenhuolto” tai ”muut viranomaiset”. Näin aineisto tiivistyi ja pääsimme analysoimaan yläkategorioiden yhtäläisyyksiä ja eroja. Nimettyjen toimijoiden lisäksi perehdyimme tarkemmin lauseenrakenteisiin ja siihen, miten toimijuutta kuvattiin, eli esimerkiksi siihen, oliko toimiminen kirjoitettu passiivissa vai aktiivissa, tai oliko tekstin perusteella mahdollista kertoa, kuka toimija oli.

Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta, kun taas teorialähtöinen sisällönanalyysi perustuu aikaisempaan teoriaan tai käsitteistöön. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria voi toimia apuna, mutta analyysi ei pohjautu suoraan teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Teimme käytäntötutkimuksessamme sisällönanalyysiä aineistolähtöisesti, eli analyysiyksikkö määrittyi edellä kuvatun mukaisesti aineiston perusteella, eikä ollut etukäteen sovittu.

Sisällönanalyysin tekeminen ei välttämättä ole täysin ongelmaton. Menetelmän haasteeksi saattaa muodostua se, että kun aineisto on järjestetty uudelleen, tämä luokiteltu aineisto esitellään

ikään kuin tutkimustuloksina ilman tutkijan omaa analyysiä (Salo 2015, s. 166). Järjestämisen tarkoitus on kuitenkin vain luoda selkeyttä aineistoon, jotta ilmiöstä voitaisiin sitten tehdä luotettavia johtopäätöksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 122). Analyysin tarkoituksena on luoda uutta tietoa, mikä ei toteudu, mikäli analyysiprosessi jää keskeneräiseksi.

4 Tutkimuksen tulokset

4.1 Tekstin taakse ei voi nähdä

Kääriäinen (2003, s. 53) on väitöskirjassaan jo todennut, ettei tekstin taakse ole mahdollista nähdä. Siksi asiakirjatekstiä pitää tulkita sellaisenaan ja havainnoida, minkälaista todellisuutta teksti itsessään tuottaa. Se ei kuitenkaan tarkoita, etteikö tekstin taustalla olevia tapahtumia voisi tulkita, mutta tällainen tulkinta johtaa pitkälti oletuksiin tapahtuneesta, eikä tietoon, jonka voi suoraan ilmaista käyvän ilmi asiakirjoista.

Tutkimuskysymyksemme koski monitoimijaisuuden näkymistä maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa ja aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinneissa. Osa yhteistyökumppaneista, kuten asumisohjaajat ja terveydenhuollon henkilökunta, näkyvät mainittuina asiakirjoissa. Tosin usean eri toimijan, muun muassa asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja kahden muun henkilö käymää keskustelua saatetaan kuvata passiivissa termillä ”keskusteltiin”. Maininta heistä ei kuitenkaan vielä kerro, millaista heidän toimijuutensa on ollut. Tällaiset passiiviset ilmaisut ovat jättäneet asiakirjoissa paljon hämärän peittoon osallistujien toimijuudesta. Kokonaisuudessaan olemme tämän vuoksi jaotelleet tästä eteenpäin asiakirjoissa ilmenneitä yhteistyökumppaneita passiivisiin, aktiivisiin sekä sekamuotoisiin toimijoihin sen mukaan, miten heidän toimijuutensa ilmenee asiakirjoista.

Retorisesti passiivisen tekstin vuoksi sekä joidenkin kenties erikoisten asiakirjoihin liittyvien tekijöiden vuoksi – erääseen asiakassuunnitelmaan ei ole kirjattu asiakasta osalliseksi ollenkaan, vaikka tekstissä itsessään näkyy asiakkaan toimijuus, mikä taas herättää kysymyksen, onko asiakas ollut paikalla – monitoimijaisuuden lähtökohtana oleva kollektiivinen asiantuntijuus ei

näy asiakasdokumenteissa. Toki teksteistä käy ilmi asiakkaan toimijuus – tästä lisää luvussa 4.6 –, mutta toisinaan asiakkaan elämäntilannetta ja toiveita oli kirjoitettu tiedottavaan sävyyn, jolloin on epäselvää, onko teksti peräisin aiemmin kirjoitetuista asiakirjoista vai tapaamisella tuotetusta tiedosta. Tiedottavalla sävyllä tarkoitamme esimerkiksi kirjaamista, jossa kerrotaan, että ”asiakas on koulussa” verrattaen asiakkaan tuottamaan tietoon ”asiakas kertoo olevansa koulussa”. Keskitymme siis kuvaamaan pääasiassa toimijuutta, joka teksteistä käy ilmi ilman, että niiden taakse on mahdollista päästä. Pohdimme, että joissain tapauksissa myös tapa, jolla asiakirjat on anonymisoitu, saattaa vaikuttaa niiden luettavuuteen ja siten myös tulkintoihin, joita asiakirjoista tehdään.

4.2 Passiiviset yhteistyökumppanit

4.2.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat

Kela

Passiivisista yhteistyökumppaneista maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa Kela mainitaan useimmiten. Kela ei oikeastaan näyntyä asiakassuunnitelmissa toimijana eikä yhteistyötä Kelan kanssa ole, mutta Kela tai Kelan etuudet mainitaan kaikissa viidessätoista asiakassuunnitelmassa. Kelan rooli näkyikin asiakassuunnitelmissa siten, että asiakkaat saavat ja hakevat Kelan etuuksia, minkä vuoksi Kelan voitaisiin sanoa olevan asiakassuunnitelmissa pikemminkin toiminnan kohde kuin toimija. Asiakkaiden tuen tarpeet liittyvät monesti Kelaan ja etuusasioihin, joissa auttavat maahanmuuttajapalveluiden työntekijät, ostopalveluiden työntekijät tai asiakkaiden lähipiiri. Kahdeksassa asiakassuunnitelmassa mainitaan, että asiakasta autetaan Kela-asioissa edellä mainittujen tahojen toimesta, ja yhdessä asiakassuunnitelmassa asiakas ilmaisee toivovansa Kelan apua etuusasioissa.

”X hyötyy Kelaasioiden opettelusta yhdessä, erityisesti sellaisten asioiden osalta, jotka ovat uusia.” (AS 2)

”Kelan päätöksien ymmärtämiseen X hakee apua Espoon maahanmuuttajapalveluista, Palveluneuvonnasta” (AS 3)

Aineistossa neuvonta ja ohjaus Kela-asioissa saadaan siis muualta kuin Kelasta. Sosiaalihuollossa käytetäänkin perustoimeentulotuen vuoden 2017 Kela-siirrosta huolimatta paljon aikaa perustoimeentulotuen hakemiseen ja neuvontaan sekä Kelan päätösten selvittelyyn. Nämä kysymykset ovat edelleen merkittävässä roolissa sosiaalityössä, vaikka yksi peruste Kela-siirrolle oli, että se vapauttaisi sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien aikaa asiakastyöhön. (Blomgren & Saikkonen 2018.)

Hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaan viranomaisen olisi pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen, mikäli asia ei kuulu kyseisen viranomaisen toimivaltaan. Asiakkaat kuitenkin toivoivat henkilökohtaista apua ja neuvoja hakemusten täyttämiseen sekä luottamuksellisen suhteen omaan sosiaalialan työntekijään (Blomgren 2016), mikä voi sosiaalihuollon kautta olla mahdollista, kun taas Kelassa asiakkailta ei lähtökohtaisesti ole omatyöntekijää.

Kertooko sosiaalihuoltoon hakeutuminen Kela-asioissa siitä, että sosiaalitoimisto koetaan helpommin lähestyttävämmäksi ja työntekijöihin on luottamuksellisempi suhde kuin Kelaan? Kelasta piirtyy asiakasdokumenteissa virastomainen kuva, jonka asioissa ohjeistetaan muualla kuin Kelassa. Ympäristöministeriön raportti *Pakolaisten asumisselvitys* (Meronen-Vilenius & Fredriksson 2017, s. 25) on yhtenevä tämän käytäntötutkimuksen tulosten kanssa. Selvityksen mukaan Espoon maahanmuuttajapalveluiden vastaanottotiimi koki itsensä asiakkaiden ”asianajajiksi” johtuen siitä, että Kelan palveluneuvonta koettiin olevan riittämätöntä asiakaslähtöisempiä palveluja tarvitseville pakolaisille sekä tämän tutkimuksen mukaan myös aikuissosiaalityön asiakkaille, mihin palaamme raportissa myöhemmin.

TE-palvelut

Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa maininnat TE-palveluista ovat vähäisiä, eikä niihin liity yhteistyötä tai TE-palveluiden toimijuutta. TE-palvelut tai kuntakokeilu ilmenevät asiakassuunnitelmissa useimmiten vain lueteltuna nykyisenä palveluna tai lueteltuna yhteistyötahona. TE-palvelut ilmenevät asiakassuunnitelmissa myös monesti epäsuorasti niin,

että asiakasta on esimerkiksi neuvottu ilmoittautumaan työnhakijaksi. Sosiaalihuollon ja TE-palveluiden välinen monitoimijainen yhteistyö voisikin ilmetä asiakassuunnitelman sijaan esimerkiksi aktivointisuunnitelmassa, jonka työ- ja elinkeinotoimisto sekä kunta laativat yhdessä asiakkaan kanssa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) 8 §).

Migri

Maininnat Migristä ovat maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa vähäisiä, eikä niihin liity yhteistyötä. Migri on mainittu vain kolmasosassa asiakassuunnitelmista. Vain yhdessä asiakassuunnitelmassa on tuotu esiin, että maahanmuuttajapalveluista autetaan tarvittaessa esimerkiksi selvityspyyntöjen kanssa, mikäli Migri sellaisia pyytää. Lisäksi kahdessa asiakassuunnitelmassa asiakkaat ilmaisivat tarpeensa avun saannista Migrissä asioinnin suhteen.

”XX toivoo lähinnä tukea viranomaisten asioiden hoitamisessa kuten Migri ja Kela asioiden hoitamisessa” (AS 13)

On yllättävää, miten vähän mainintoja suunnitelmissa on Migristä, sillä on todettu, että yksi tyypillistä sosiaalityön tarvetta aiheuttavia tekijöitä on huoli muualla olevista perheenjäsenistä sekä oleskelulupiin ja perheenyhdistämiseen liittyvät asiat (Berg 2012, s. 15; Turtiainen ym. 2018, s. 344–345).

Muut viranomaiset

Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa ei ilmene monitoimijaista yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. Asiakassuunnitelmissa on yksittäisiä mainintoja lastensuojelusta ja asiakkaiden tai asiakkaiden lasten kouluista, mutta ei yhteistyöstä. Lisäksi yhdessä asiakassuunnitelmassa on mainittu asiakkaan aiempi kontakti Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmään.

4.2.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit

Kela

Passiivisista yhteistyökumppaneista palvelutarpeen arvioinneissa mainitaan useimmiten Kela. Kela ei oikeastaan näyttäytyä palvelutarpeen varsinaisena toimijana eikä yhteistyötä Kelan kanssa ole, vaan Kelan rooli näkyy palvelutarpeen arvioinnissa siten, että asiakkaat saavat ja hakevat Kelan etuuksia. Kela tulee palvelutarpeen arvioinneissa useimmiten esiin asiakkaan tulojen yhteydessä. Joissain palvelutarpeen arvioinnin dokumenteissa asiakkaan kanssa on erikseen keskusteltu Kelan tukien hakemisesta tai kehoitettu asiakasta selvittämään Kela-asioitaan. Aikuissosiaalityössä myös neuvotaan ja ohjeistetaan Kela-asioissa. Kelan voitaisiin siis sanoa olevan pikemminkin toiminnan kohde.

”Tarkistettu tapaamisen aikana Kelan etuustietojärjestelmästä että kuntoutusraha hakemus on Kelassa vireille” (PTA 1)

”Kela katsoo, että X:n tulee nostaa opintolainaa, ohjeistettu kuinka lainaa haetaan. Keskusteltu etuuksista” (PTA 4)

Palvelutarpeen arvioinneista yksi on tehty Kelan tekemän ilmoituksen perusteella, mutta palvelutarpeen arviointi ei johtanut asiakkuuteen. Esimerkiksi sosiaalihuoltolain (2014/1301) 35 §:n mukaisesti Kelan virkailijan on ohjattava asiakas hakemaan sosiaalipalveluja tai asiakkaan antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä sosiaalitoimeen, jotta asiakkaan tuen tarve arvioitaisiin, mikäli virkailija on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen.

Jokela, Kivipelto ja Ylikännö (2019) toteavat Kelan sosiaalihuoltoon tekemiä ilmoituksia käsittelevässä työpaperissaan, että sosiaalihuollossa ollaan huolissaan Kelan kyvystä tunnistaa asiakkaiden kohtaamia haasteita, joiden perusteella ilmoitus tulisi tehdä, jolloin kaikkia sosiaalihuollon tarpeessa olevia ei välttämättä osata ohjata sosiaalihuollon piiriin. Osa Kelan ilmoituksista koetaan myös turhiksi, sillä asiakkaan asia ei välttämättä kuulu sosiaalitoimeen, vaan esimerkiksi terveydenhuoltoon, jolloin sosiaalihuollolla ei ole keinoja auttaa asiakasta

(Jokela, kivipelto & Ylikännö 2019). Palvelutarveilmoitus on kuitenkin Kelalle keino olla aktiivinen toimija, sillä ilmoitus on työkalu, jolla asiakas voidaan tarvittaessa ohjata tarvitsemansa sosiaalihuollon palvelun piiriin sosiaalihuollon ulkopuolelta käsin.

TE-palvelut

TE-palvelut eivät näyttäytyä toimijana aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinneissa. Palvelutarpeen arvioinneissa maininnat TE-palveluista ovat vähäisiä, eikä niihin liity yhteistyötä. TE-palvelut mainitaan lähinnä joko tulojen yhteydessä tai siten, että asiakas on aloittamassa TE-palveluiden koulutuksessa. Yhdessä palvelutarpeen arvioinnissa TE-palvelut on kuitenkin mainittu yhteistyötahona ”tarvittaessa”. Työllistyminen ei ole aineiston palvelutarpeen arvioinneissa pääasiallinen syy sille, miksi asiakkaat ovat ohjautuneet sosiaalitoimeen, jolloin perusteita tiiviimmälle yhteistyölle ei arviointien perusteella ainakaan asiakkuuden alkuvaiheessa olisikaan. Sosiaalihuollon ja TE-palveluiden yhteistyö ilmeni palvelutarpeen arvioinnin sijaan esimerkiksi aktivointisuunnitelman muodossa (laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) 5 §).

Migri

Palvelutarpeen arvioinneissa on yksi maininta Migristä. Kyseisessä tilanteessa aikuissosiaalityöstä ohjataan ottamaan yhteys Migriin, sillä asiakas toivoo apua oleskelulupaan liittyen:

”Tarvitsee neuvontaa oleskeluluvan hakemiseen liittyen, tämä kuitenkin Migristä eikä aikuissosiaalityöstä” (PTA 5)

Asiakaskuntien perusteella onkin loogista, että Maahanmuuttovirasto ilmenee useammin maahanmuuttajapalveluiden kuin aikuissosiaalityön dokumenteissa. Asiakkaana maahanmuuttajapalveluissa voi kuitenkin olla enintään kolme vuotta ensimmäisestä väestörekisterimerkinnästä (Espoon kaupunki 2021a), minkä jälkeen asiakkuus voi jatkua tarvittaessa aikuissosiaalityössä, ja samoja teemoja voidaankin siis käsitellä myös aikuissosiaalityön puolella.

4.3 Aktiiviset yhteistyökumppanit

4.3.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat

Ostopalvelut

Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa ainoana selkeänä aktiivisena yhteistyökumppanina näyttäytyi ostopalveluiden ohjaajat. Ostopalveluista oli maininta seitsemässä viidestätoista suunnitelmasta. Ostopalveluiden ohjaaja oli mukana kolmessa asiakassuunnitelman laadinnassa. Kaikissa suunnitelmissa, joissa oli ostopalvelua, oli ostettu palvelu asumisohjausta. Asumisohjaajat auttoivat muun muassa Kela-etuuksien hakemisessa, laskujen maksamisessa sekä muissa talousasioissa. Joissakin suunnitelmissa tuli esiin, että asiakasta avustettiin myös uuden asunnon etsinnässä. On hyvä huomioida, että osa suunnitelmista koski yksin alaikäisenä tulleita jälkihuollon asiakkaita, jolloin asumisohjauksen tarvetta voi olla enemmän nuoren muutettua perheryhmäkodista. Tuore selvitys yksin alaikäisenä ilman huoltajaa tulleiden jälkihuollosta tuo esiin, että nuorilla on haasteita yksin asumisessa ja asioiden hoitamisessa itsenäisesti (Hirschovits-Gerz, Weckroth & Heino 2022, s. 163).

Jaana Vuori (2015, s. 395) kuvaa kotouttamista sosiaalisluonteiseksi työksi, jossa asiakkaille pyritään varmistamaan Suomeen muuttamisen ensimmäisinä vuosina toimeentulon ja arjen sujumisen aineelliset edellytykset. Asumisen sujuminen ja kyky hoitaa omia taloudellisia asioita ovat perusasioita, joiden on tärkeää olla kunnossa, jotta kotoutuminen uuteen yhteiskuntaan voi toteutua. Tämän vuoksi on tärkeää, että ammattilaiset tekevät näiden asioiden parissa tiivistä yhteistyötä asiakkaan kanssa. Aineiston analyysin perusteella yhteistyötä näyttää olevan. Ympäristöministeriön raportti *Pakolaisten asumisselvitys* (Meronen-Vilenius & Fredriksson 2017) toteaa, että asumisneuvonnalla on keskeinen rooli asumisen onnistumisessa ja kotoutumisessa. Tämän tutkimuksen mukaan Espoon maahanmuuttajapalveluissa näyttää ainakin jossain määrin toteutuneen raportin suositus siitä, että asumiseen liittyvä tieto ja neuvonta tulee integroida osaksi kunnan maahanmuuttajapalveluita ja ennalta ehkäisevää matalan kynnyksen toimintaa (mt. 31).

4.3.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit

Kunnan muut toimijat

Palvelutarpeen arvioinneissa aktiivisena yhteistyötahona näkyi kunnan omat muut toimijat. Eniten aktiivista yhteistyötä oli todennettavissa kunnan työllistymiseen liittyvien työntekijöiden kanssa. Hieman vähäisempää yhteistyötä oli kunnan oman asumisohjauksen sekä talous- ja velkaneuvonnan kokemusasiantuntijoiden kanssa. Yhteensä kunnan omat toimijat mainittiin viidessä palvelutarpeen arvioinnissa. Maininnat näistä ovat sellaisia, että aikuissosiaalityön työntekijä on itse yhteydessä oman kunnan työntekijään asiakkaan asiassa. Yhdessä palvelutarpeen arvioinnissa työllisyysohjaaja oli tapaamisella mukana ja hänellä oli myös aktiivinen rooli asiakkaan asian eteenpäin viennissä muiden työllisyystoimijoiden tietoon. Arvioinneissa ei tullut esiin ostopalveluita.

Tutkimuksen kannalta on mielenkiintoista havaita, että työllisyyden toimijat näyttävät aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinneissa aktiivisimpana yhteistyötahona. Tällaista havaintoa ei tullut esiin maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa, joissa TE-palvelut mainittiin nimeltä ja se jäi etäiseksi omaksi toimijaksi. On mielenkiintoista pohtia, onko työllisyyden kuntakokeilulla vaikutusta aktiivisempaan näyttävään yhteistyöhön. Työllisyyden kuntakokeilussa kunnat vastaavat osin alueensa työ- ja elinkeinopalveluiden (TE-palvelut) tarjoamisesta. Työ- ja elinkeinoministeriön (2022) mukaan työllisyyden kuntakokeilussa tavoitellaan työllisyyden edistämistä sovittamalla yhteen valtion ja kuntien resursseja, osaamista ja palveluja. Lisäksi tavoitteena on parantaa asiakaslähtöisyyttä integroimalla työllisyys-, koulutus- sekä sosiaali- ja terveystoimintatietoa yhteen.

4.4 Sekatoimijuus

Sekatoimijuus kuvaa raportissamme toimijuutta, joka ilmenee osassa asiakassuunnitelmista ja palvelutarpeen arvioinneista aktiivisena ja osassa passiivisena. Sekatoimijuuden alle on listattu toimijoina muut toimijat sekä terveydenhuolto.

4.4.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat

Muut toimijat

Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa muut toimijat eli pääasiassa järjestöt, eräs yksityinen yritys ja eräs viranomainen näyttäytyvät pääasiassa passiivisina yhteistyökumppaneina ja toimijoina. Kolmella asiakkaalla on kummiperhe ja näistä kolmesta kahdella lisäksi vielä tukiperhe. Kummiperheet ovat lapsiin liittyvien järjestöjen kautta saatuja. Yhdellä asiakkaalla on yrityksen kautta oleva ansioluettelon tekoon liittyvä tukihenkilö työllistymisen tueksi. Yksi asiakas on myös Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmässä. Yksikään näistä tukihenkilöistä tai kummiperheistä ei ole osallistunut suunnitelman tekemiseen, mikä tekee heistä passiivisia yhteistyökumppaneita ja toimijoita asiakirjan laatimisen osalta. Asiakkaan ja muiden toimijoiden välistä vuorovaikutusta ei ole juurikaan kuvailtu. Kahden asiakkaan kummiperheen kuvataan tosin olevan asiakkaalle tärkeä ja heidän tapaavan ja pitävän yhteyttä säännöllisesti.

Terveydenhuolto

Terveydenhuolto näyttäytyy konkreettisemmin sekä aktiivisena että passiivisena toimijana asiakassuunnitelmissa ja palvelutarpeen arvioinneissa. Terveydenhuollon hoitokontakteja on kirjattu tarkasti kaikkiin asiakirjoihin, joissa niitä mainitaan, ja osassa tapaamisista on mukana terveydenhuollon edustajia. Yhteistyö kuitenkin laajemmin terveydenhuollon ja sosiaalihuollon välillä näyttäytyy kaikkien asiakassuunnitelmien ja palvelutarpeen arviointien osalta vähäisenä.

Maahanmuuttopalveluiden asiakassuunnitelmista kahdessa on paikalla suunnitelmaa laatimassa terveydenhuollon henkilökuntaa. Toisessa paikalla on ollut samassa yksikössä työskentelevä

psykiatrinen sairaanhoitaja ja toisessa tapaaminen on järjestetty kulttuuripsykiatrisella poliklinikalla, ja paikalla ovat olleet lääkäri ja psykiatri. Yhdessä asiakassuunnitelmassa on myös maininta aiemmin järjestetystä yhteistapaamisesta nuorisopoliklinikan (Nupoli) kanssa sekä tarvittaessa toteutuvasta yhteistyöstä jatkossa.

Kokonaisuudessaan yhdeksässä asiakassuunnitelmassa mainitaan terveydenhuolto. Kuusi mainintaa liittyy olemassa oleviin terveydenhuollon kontakteihin, yksi uuteen kontaktiin ajanvarauksella, yksi mahdolliseen tarpeeseen kontaktista ja yksi jo päättyneeseen kontaktiin. Kaikki kontaktit liittyvät mielenterveyspalveluihin. Kahdessa asiakassuunnitelmassa mainitaan, että asiakkaalle varataan tai on varattu aika sairaanhoitajalle, ja toinen varauksista tapahtuu tapaamisella, mikä viittaa sairaanhoitajan toimijuuteen kyseisellä tapaamisella, vaikka ajanvaraus onkin kirjattu passiivissa muotoon ”sovittiin” eikä siis anna ilmi, ketkä tässä ovat olleet sairaanhoitajan lisäksi sopivina osapuolina. Kulttuuripsykiatrian poliklinikalla järjestetyssä kokouksessa paikalla olleen terveydenhuollon henkilökunnan toimijuuskaan ei näy asiakassuunnitelmassa, ja terveydenhuoltoon viittaaminen liittyy lähinnä säännöllisten tapaamisten mainitsemiseen.

4.4.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit

Muut toimijat

Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinneissa muut toimijat ovat pääasiassa passiivisia ja poissaolevia. Yhdellä asiakkaalla on tapaamisella kaksi SPR:n itsenäistymistä tukevaa työntekijää, eikä kyse ole ostopalvelusta. Työntekijöiden toimijuutta ei kuitenkaan ole juurikaan mainittu asiakirjassa lukuunottamatta verkostotapaamisen sopimista. Lisäksi yhdessä palvelutarpeen arvioinnissa on kerrottu yhdistyksestä, joka voi auttaa oleskelulupa-asioissa. Yhdistykseen ei siis ole alkujaan minkäänlaista kontaktia, mutta sitä käytetään sosiaalihuollon puolesta apua tarjoavana yhteistyötahona.

Terveydenhuolto

Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinneissa yhteenkään tapaamiseen ei osallistu terveydenhuollon henkilökuntaa. Yksi palvelutarpeen arvioinneista on tehty kahden tapaamisen aikana, jolloin toisessa on ollut paikalla Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin mielialahäiriöpoliklinikan sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän toimijuus on kirjattu auki palvelutarpeen arviointiin huomiona siitä, mitä kyseinen sosiaalityöntekijä on ajatellut ja mitä hän tekee tapaamisen aikana ja jälkeen. Yleisesti ottaen kyseisessä palvelutarpeen arvioinnissa jää kirjoitustavan perusteella epäselväksi, kuka on tehnyt mitäkin.

Yhdessätoista palvelutarpeen arvioinnissa on maininta terveydenhuollosta. Viidessä mainitaan voimassaoleva hoitokontakti. Voimassaolevia hoitokontakteja on muun muassa psykiatriselle poliklinikalle, psykoterapiaan, neuvolaan, psykiatriseen sairaanhoitajaan, Emppuun eli Espoon mielenterveyspalveluihin ja työterveyteen. Sen lisäksi neljässä asiakirjassa mainittiin mennyt hoitokontakti. Kolme näistä ovat menneitä terapiakontakteja tai muita mielenterveyden haasteisiin tarkoitettuja hoitokontakteja, ja yksi on ollut mielenterveyden kriisiapua. Viidessä arvioinnissa puhutaan asiakkaan tarpeesta keskusteluapuun tai ohjataan asiakasta eteenpäin terveydenhuollon piiriin. Yksi näistä on jo aiemmin asiakkaan osalta sovittu tapaaminen psykologin kanssa. Yksi ohjaaminen terveydenhuoltoon on kirjoitettu passiivissa ja se sisältää enemmän tulosidonnaisten terveysetujen toteutumiseen ohjaamista eli B-lausunnon hakemista Kelan etuuksia varten. Ohjeistuksesta ei tule kuitenkaan ilmi, kuka ohjeen on antanut. Tapaamisella on kuitenkin ollut mukana vain asiakas ja sosiaalityöntekijä, joten tekstistä on oletettavaa, että neuvon on antanut sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän toimijuus ei kuitenkaan käy ilmi passiivista.

Terveyskeskus mainitaan myös eräässä toisessa palvelutarpeen arvioinnissa, jossa maininta liittyy asiakkaan tietämykseen siitä, että hän voi saada apua mielenterveyteen terveysasemalta. Palvelutarpeen arvioinnissa ei muutoin tuoda ilmi sosiaalityöntekijän huolta asiakkaan terveyteen, vaikka asiakas onkin kertonut arvioinnin mukaan mielenterveyden haasteista. Viimeisessä kahdessa ohjauksessa tai maininnassa kyse on asiakkaan ohjaamisesta keskusteluavun piiriin. Toisessa on keskusteltu terapian mahdollisuudesta ja siitä, miten sitä voi

hakea. Tämä on kirjoitettu passiivissa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisestä keskustelusta, eikä tekstistä käy ilmi, mikä tästä on kenenkin toimijuutta. Toisessa sosiaalityöntekijä on kirjannut omaan arvioonsa palvelutarpeesta, että hänen arvionsa mukaan asiakas hyötyisi keskusteluavusta. Sosiaalityöntekijän toimijuus on tuotu ilmi ja samassa on myös passiivissa maininta siitä, että aiheesta on keskusteltu tapaamisella.

Huomionarvoista on, että kolmessa neljästä ohjauksesta huoli asiakkaan terveydestä tai ohjaaminen terveydenhuollon palveluihin ei ole johtanut aina asiakkuuteen aikuissosiaalityön piirissä. Yhdessä asiakkuus aloitettiin, mutta asiakkuuden aloittamisen pääsyy oli muu kuin terveys. Muutoin on huomioitava, että terveydenhuollon kontaktit jäivät lähinnä maininnan tasolle eikä niitä koettu täten aktiivisina toimijoina sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnissa. Toisekseen huomioitavaa on, että lähes kaikki yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon välillä koski psyykkistä terveyttä sekä asiakassuunnitelmissa että palvelutarpeen arvioinneissa.

4.5 Läheisverkoston toimijuus

4.5.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat

Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa on mainintoja asiakkaan perheenjäsenistä ja ystäväistä. 15 asiakassuunnitelmasta neljässä läheisverkostoa ei mainita ollenkaan. Niissä dokumenteissa, joissa on mainintoja asiakkaan läheisverkostosta, läheisverkoston toimijuus on suurimmaksi osaksi passiivista ja jää läheisverkoston mainitsemisen tai kuvailemisen tasolle. Asiakassuunnitelmissa kuvataan pääasiassa Suomessa asuvaa läheisverkostoa, mutta dokumenteissa on myös yksittäisiä mainintoja asiakkaan toisessa kotimaassa asuvista läheisistä.

Kuudessa asiakassuunnitelmassa asiakkaan läheisverkoston jäsenillä on myös aktiivisen toimijan rooleja. Yhdessä näitä asiakassuunnitelmia kirjoitetaan, että asiakas saa puolisonsa ystävältä apua hakemusten täyttämiseen. Lopuissa viidessä asiakassuunnitelmassa taas on mainintoja joko

siitä, että asiakas on lainannut rahaa läheisiltään tai siitä, että asiakas on itse lainannut läheisilleen rahaa. Rahan lainaamista puolin ja toisin kuvaillaan aineistossa esimerkiksi seuraavasti:

”X lainaa välillä rahaa ystäviltä, mutta ei koskaan enemmän kuin 50e/kk. X lainaa välillä muille rahaa.” (AS 6)

”XX lainaa rahat ystäviltä. Tällä hetkellä hänellä on velka ystäville noin 200e”. (AS 13)

4.5.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit

Läheisverkoston toimijuus näyttäytyy aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin dokumenteissa pääsääntöisesti passiivisena, ja dokumentit sisältävät lähinnä asiakkaan läheisverkoston kuvailua tai mainintoja läheisverkoston jäsenistä. Dokumenteissa on esimerkiksi kuvailtu, kenen kanssa asiakas asuu tai keitä perheenjäseniä ja ystäviä asiakkaan läheisverkostoon kuuluu. 15 asiakastapaamisesta neljällä tapaamisella on ollut mukana myös asiakkaan puoliso, mutta asiakkaan läheisten ääni ei useinkaan kuulu dokumenteissa. Muutamat palvelutarpeen arvioinnin dokumentit sisältävät kuitenkin lyhyitä mainintoja, jotka kuvaavat myös läheisverkoston aktiivista toimijuutta: esimerkiksi eräässä palvelutarpeen arvioinnissa läheisverkoston toimijuus näkyy kuvailuna asiakkaan lapsesta, joka on aikaisemmin auttanut asiakasta paperiasioinnissa, mutta ei enää ehdi olla avuksi niin usein. Myös yhdessä palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan ja puolison yhteisiä tavoitteita on selvennetty kuvaamalla heitä yhteiseksi toimijaksi, ”pariskunnaksi”. Pääsääntöisesti asiakkaan läheiset ovat kuitenkin palvelutarpeen arvioinnin dokumenteissa passiivisiä toimijoita. Monitoimijaisuuden käsite sisältää myös läheisverkoston toimijuuden (Mönkkönen ym. 2019, s. 11), mutta aikuissosiaalityön aineistossamme läheisverkoston toimijuus näyttäytyy varsin vähäisenä.

4.6 Asiakkaan toimijuus

4.6.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat

Aktiivinen

Asiakkaiden toimijuutta tuodaan maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa esiin, ja asiakkaiden toimijuus on dokumenteissa pääsääntöisesti aktiivista. Asiakkaiden aktiivinen toimijuus ilmenee kirjauksissa selvimmin niin, että dokumenttiin on kirjoitettu suoraan, mitä asiakas on kertonut tapaamisen aikana, tai kuinka asiakas esimerkiksi kuvailee toimintaansa. Myös asiakkaiden esittämiä toiveita sosiaalihuollolle on tuotu asiakassuunnitelmissa esiin.

”XX haluaisi Suomen kansalaisuuden, koska hän haluaisi mennä armeijaan.” (AS 10)

”XX toivoo jälkihuollon tapaamisia vain silloin kun on jotain hoidettavaa, esim. seuraavaksi kotivakuutusasia” (AS 12)

Passiivinen

Asiakkaiden toimijuus näyttäytyy maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa pääasiassa aktiivisena. Ainoastaan yhdessä asiakassuunnitelmassa asiakkaasta kirjoitetaan välillä ilman tekijää, mutta toisinaan myös niin, että asiakas on lauseen tekijä ja siten paikannettavissa aktiiviseksi toimijaksi. Asiakkaan toimijuus hävyttyy passiiviseksi tekijän puuttumisen vuoksi esimerkiksi seuraavissa lauseissa:

”Ei syö aamupalaa, vain lounaan ja illallisen.”

*”Hammaslääkärissä käynyt, viisaudenhampaan poisto tulossa tammikuussa 2022.”
(AS 12.)*

4.6.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit

Aktiivinen

Asiakkaan toimijuutta tuodaan yhtä dokumenttia lukuun ottamatta kaikissa palvelutarpeen arvioinneissa esille, ja asiakas näyttäytyy aineiston kirjauksissa aktiivisena toimijana. Asiakkaan toimijuutta on ilmaistu dokumenteissa esimerkiksi kirjoittamalla suoraan auki, mitä asiakas kertoo tapaamisen aikana, tai tuomalla asiakkaan esittämiä toiveita esiin palvelutarpeen arvioinnin dokumenteissa.

”X kertoo, että on saanut maksettua ulosottovelkansa pois.” (PTA 6)

”X toivoo apua ulosottovelkojen selvittämiseen. Hän toivoo apua papereiden täyttämässä ja selvitystä siitä, mikä vaikutus ulosottoveloilla on eläkkeeseen.” (PTA 7)

Dokumenttien välillä on kuitenkin eroja siinä, kuinka paljon asiakkaan aktiivista toimijuutta tuodaan niissä esiin: osassa asiakkaan toimijuus näkyy enemmän ja toisissa vähemmän. Joissakin dokumenteissa jää myös epäselväksi, onko asiakkaan toimijuus asiakkaasta itsestään lähtevää vai esimerkiksi aikuissosiaalityön ohjaamaa. Vaikka dokumentit sisältävät kuvailuja asiakkaan aktiivisesta toimijuudesta, ei varsinainen motivaatio toiminnan takana välttämättä käy kirjauksista ilmi. Esimerkiksi erään vuokravelallisen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin on kirjattu jatkosuunnitelmaksi seuraavaa:

”X selvittää pankista, onko hänen mahdollista saada kuudeksi kuukaudeksi maksuvapaita kuukausia pankkilainasta” (PTA 6)

Vaikka esimerkissä aktiivinen toimijuus on asiakkaalla, kirjauksesta ei käy ilmi, kenen aloitteesta jatkosuunnitelma yhteydenpidosta pankkiin on tehty. Tällöin epäselväksi jää myös se, onko asiakas aktiivinen toimija omasta halustaan vai aikuissosiaalityön lähettämänä.

Passiivinen

Asiakkaiden toimijuus näyttäytyy pääasiassa aktiivisena aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinneissa. Ainoastaan yhdessä palvelutarpeen arvioinnin dokumentissa asiakkaan toimijuus ei käy suoraan kirjauksista ilmi, sillä asiakkaasta on kirjoitettu lähes kokonaan ilman tekijää. Tällöin myöskään asiakkaan toimijuus ei näyttäydy aktiivisena, sillä dokumentissa ei ole tekijän puuttumisen vuoksi kohtia, joista asiakas voitaisiin suoraan paikantaa toimijaksi. Asiakkaasta on kirjoitettu dokumentissa esimerkiksi seuraavasti:

”Oleskelee ystävien luona.”

”Asuntohakemuksia laittanut: Sato, VVO, M2, Espoon asunnot, Hkin kaupunki.”

”On työkokemusta joten pian todennäköisesti työllistyy.” (PTA 12.)

4.7 Sosiaalihuollon työntekijän toimijuus

4.7.1 Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat

Aktiivinen

Sosiaalihuollon työntekijän aktiivinen toimijuus näyttäytyy asiakassuunnitelmissa erityisesti siten, että asiakkaalle annetaan ohjausta, neuvontaa ja tukea. Työntekijän aktiivisuus näkyy tietenkin myös siinä, että asiakassuunnitelma on laadittu ja asiakasta on tavattu. Asiakassuunnitelmissa on myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 §:n mukaisesti maininta siitä, kuinka usein asiakasta tavataan ja milloin asiakassuunnitelma tulisi päivittää, jolloin myös asiakassuunnitelman sisältö ja rakenne kuvaavat aktiivista työskentelyä.

Osassa asiakassuunnitelmia sosiaalihuollon työntekijä on selkeästi toimija, ja tämä käy tekstistä ilmi, sillä työntekijän toimijuus on kirjoitettu aktiivissa tai työntekijä viittaa itseensä ensimmäisessä persoonassa tai ammattinimikkeellä:

”Sosiaalityöntekijän arvion mukaan X on viime vuoden aikana oppinut hoitamaan paljon asioita itsenäisesti ja oppinut puhumaan suomea hyvin” (AS 1)

”XX on arvioni mukaan erityisen tuen tarpeessa” (AS 9)

Osassa asiakassuunnitelmien tavoitteista on kirjoitettu auki, missä tavoitteissa maahanmuuttajapalveluiden tai esimerkiksi ostopalvelun työntekijän on tarkoitus auttaa asiakasta ja miten:

”Sosiaaliohjaaja auttaa X:ää löytämään ompelukurssi kun niitä taas järjestetään” (AS 1)

”Kuvaus X toivoo tukea sopivan hintaisen liikuntaharrastuksen löytämiseksi. Sovittu, että asiassa ohjataan maahanmuuttajapalveluista.” (AS 2)

Tämä on tärkeää, jotta paitsi vastuutyöntekijä ja asiakas, myös kollegat tietävät tarvittaessa sen, mitä asiakkaan kanssa on sovittu ja mikä on kenenkin vastuulla esimerkiksi tavoitteiden toteutumisessa tukemiseen liittyen. Kirjoitettuun dokumenttiin palaaminen myöhemmin tai toisen ammattihenkilön toimesta ja tulkintojen tekeminen tekstistä sisältää väärinymmärryksen mahdollisuuden (Kääriäinen 2016). Toimijan selkeällä kirjaamisella voi olla merkitystä myös työntekijän oikeusturvan kannalta.

Passiivinen

Asiakassuunnitelmissa oli enemmän passiiviin kirjoittamista kuin palvelutarpeen arvioinneissa. Osassa suunnitelmista kirjattiin passiivissa, mitä tullaan tekemään. Tuolloin suunnitelmasta ei selviä, kenen on tarkoitus toimia tai kenen toimesta aloite on tehty, esimerkiksi *”tukea selvittämään perheenyhdistämisasiota”, ”tarvittaessa tukea uudestaan hakeutumaan terveydenhuollon avunpiiriin”* ja *”resepti ei toimi, asia tulisi uudelleen selvittää”*. Näissä kirjauksissa lukijalle ei synny kuvaa siitä, kuka asiassa on vastuussa ja kenen on tarkoitus toimia. Tämä on epäselvää sekä työntekijöiden että asiakkaan kannalta.

Asiakassuunnitelman on tarkoitus olla mahdollisimman konkreettinen suunnitelman tavoitteiden toteutumisen kannalta. Asiakassuunnitelmien kirjauksissa ei tule ilmi monitoimijaisen yhteistyön toteutuminen tulevaisuudessa tai tavoitteita monitoimijaiselle yhteistyölle. Yhdessä suunnitelmassa on kirjattu seuraava verkostoneuvottelun ajankohta, mutta ei sitä, mikä verkostokokous on kyseessä.

4.7.2 Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit

Aktiivinen

Palvelutarpeen arvioinneissa työntekijän toimijuuden ilmenemisen laajudet eroavat paljonkin toisistaan, sillä arviointi ei aina johda asiakkuuteen alkamiseen. Työntekijän aktiivinen toimijuus näkyy kuitenkin siinä, että palvelutarpeen arviointi on tehty, johtaa arviointi asiakkuuteen tai ei. Aineiston perusteella näyttää siltä, että mikäli aikuissosiaalityön asiakkuus ei ala, asiakas ohjeistetaan tarvittavan palvelun piiriin, esimerkiksi ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon.

Osassa palvelutarpeen arvioinneista ei ole näkyvillä muuta työntekijän toimijuutta kuin palvelutarpeen arvioinnin pitäminen, sillä asiakkuusprosessin vastuu näkyy arvioinnin perusteella olevan esimerkiksi toisella sosiaalihuollon työntekijällä. Tällöin arvioinnissa näkyy työntekijän aktiivisuus ja vastuu verkostoyhteistyön koordinoinnista, vaikkakin tämä on aineistossa vähäistä. Espoon aikuissosiaalityössä tehdään tarvittaessa yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa sopivien palveluiden löytämiseksi (Espoon kaupunki 2021b), jolloin yhteistyön koordinoinnin voidaan katsoa sisältyvän jo aikuissosiaalityön määritelmään.

Osassa arvioinneista on kirjoitettu auki, mitä sosiaalityöntekijä on luvannut tehdä. Kuten myös aiemmin asiakassuunnitelmien kohdalla on mainittu, tämä on tärkeää, jotta sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä asiakas tietävät sen, mitä on sovittu.

”Allekirjoittanut selvittää X:n mahdollisuutta osallistua asiakasraati-tyyppiseen toimintaan, onko sellaista edelleen” (PTA 2)

*”Sosiaalityöntekijä P pyytää kokemusasiantuntija Y:tä ottamaan yhteyttä X;ään ja J:hin”
(PTA 6)*

”Annoin joitakin neuvoja, ja kerroin, että asumisneuvonnasta voidaan auttaa, mikäli hänelle tulee kysyttävää” (PTA 12)

Passiivinen

Osassa palvelutarpeen arvioinneista kirjataan passiivissa, mitä tullaan tekemään. Tuolloin palvelutarpeen arvioinnista ei selviä, kenen on tarkoitus toimia tai kenen toimesta aloite on tehty. Tällaisia kirjauksia ovat esimerkiksi *”arvioidaan kokonaistilanne, onko taloudelliselle tuelle perustelut”* ja *”kuntoutusrahaa tarkoitus hakea”*. Vaikka edellä olevissa esimerkeissä voidaan arvailla, kuka tilanteissa toimii, jää se kuitenkin muotoiluissa epäselväksi. Kirjaamiselta putoaa ikään kuin tarkoitus. Kirjauksesta ei välity informaatiota asiakkaalle, kollegalle tai yhteistyökumppanille. Toimijan tietäminen kirjauksesta on tärkeää, jotta asia on selkeä asiakkaalle ja kollegan on mahdollista saada ymmärrys tilanteesta, mutta se on tärkeää myös työntekijän oman oikeusturvan kannalta.

Sosiaalihuollon työntekijän toimijuus näyttäytyi dokumenteissa osaltaan passiivisena johtuen työntekijän toiminnan kirjaamisesta passiiviin. On havaittavissa, että sosiaalihuollon työntekijän toimijuus häivyttyy paljon passiivimuotoisen tekstin alle. Asiakassuunnitelmissa oli enemmän passiiviin kirjoittamista kuin palvelutarpeen arvioinneissa. Molemmissa asiakasdokumenteissa on lueteltu yhteistyökumppanit, mutta ei selkeästi kirjattu sitä, keiden kanssa yhteistyötä tehdään, ja jos ollaan toiseen tahoon yhteydessä, aina ei tule selväksi, kuka on yhteydessä. Mahdollisesti osaltaan passiivissa kirjaamiseen liittyen ei palvelutarpeen arvioinneissa tai asiakassuunnitelmissa useinkaan piirry selkeää kuvaa siitä, että sosiaalihuollon työntekijä on asiakkaan ”verkostojen koordinoiva toimija” tai pirullisia ongelmia ratkova kollektiivista asiantuntijuutta rakentava toimija.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Käytäntötutkimuksemme tavoitteena oli tuottaa tietoa monitoimijaisuuden ilmenemisestä aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden asiakasdokumenteissa. Olemme tarkastelleet monitoimijaisuutta sosiaalityön yhteistyökumppaneiden, asiakkaan läheisverkoston sekä asiakkaan ja sosiaalihuollon työntekijöiden oman toimijuuden ilmenemisen kautta sekä arvioineet lisäksi sitä, onko dokumenteissa ilmenevä toimijuus aktiivista, passiivista vai näiden kahden väliin jäävää sekatoimijuutta. Seuraavaksi esittelemme vielä yhteenvedonomaaisesti käytäntötutkimuksemme keskeisiä johtopäätöksiä sekä näiden perusteella laadittuja kehitysehdotuksia.

Sosiaalityön yhteistyökumppaneiden – kuten Kelan, Migrin tai TE-palveluiden – toimijuus näyttäytyy aineistossamme vaihtelevan tasoisena. Passiivisista yhteistyökumppaneista erityisesti Kela nousi asiakasdokumenteissa esiin sekä aikuissosiaalityön että maahanmuuttajapalveluiden kohdalla. Kelaa kuvattiin monesti ainoastaan asiakkaan saamien tai hakemien etuuksien kautta, jolloin myös Kelan toimijuus jäi passiiviseksi. Huomionarvoista on myös se, että aineistossamme sosiaalityön asiakkaat, joiden tuen tarpeet liittyivät usein Kela-asioihin, saivat Kela-asiointiin apua pääasiassa muualta kuin Kelasta, kuten sosiaalityöntekijältä, ostopalvelun työntekijältä tai asiakkaan lähipiiriin kuuluvalta henkilöltä. Tämä huomio liittyy osaksi suurempaa sosiaalipoliittista keskustelua Kelan ja sosiaalitoimen suhteesta koskien esimerkiksi toimeentulotukea.

Kelaan verrattuna maininnat TE-palveluista ja Migristä jäävät aineistossamme vähäisiksi. TE-palveluita kuvataan pääasiassa osana asiakkaan nykyistä palveluverkosta tai ne nostetaan esiin asiakkaan tulojen yhteydessä, mutta TE-palveluiden toimijuus on aineistossamme passiivista. Maininnat Migristä vuorostaan ovat yleisempiä maahanmuuttajapalveluiden dokumenteissa kuin aikuissosiaalityön dokumenteissa, mikä on ymmärrettävää palveluiden asiakasryhmien perusteella. Maininnat Migristä jäivät kuitenkin yllättävän vähäisiksi myös

maahanmuuttajapalveluiden asiakasdokumenteissa, joissa Migri mainitaan vain kolmasosassa dokumentteja. Kelan ja TE-toimiston tapaan Migrin toimijuus oli tarkastelemissamme dokumenteissa passiivista.

Edellä kuvattujen yhteistyökumppaneiden lisäksi aineistosta nousi esiin yhteistyötä myös esimerkiksi ostopalveluiden, kunnan muiden työntekijöiden, erilaisten järjestöjen ja terveydenhuollon kanssa. Maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmissa etenkin ostopalveluiden ohjaajien toimijuus näyttäytyi dokumenteissa aktiivisena: ohjaajien aktiivinen toimijuus ilmeni esimerkiksi asiakkaan auttamisena Kela-asioinnissa, talousasioissa tai uuden asunnon etsimisessä. Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arviointien osalta aktiivisena yhteistyökumppanina näkyivät vuorostaan työllistymiseen liittyvät kunnan työntekijät, kuten työllisyysohjaajat.

Siinä missä ostopalveluiden ohjaajat sekä työllistymiseen liittyvät kunnalliset työntekijät olivat aineistossa selvästi aktiivisia toimijoita, järjestöjen ja terveydenhuollon toimijuus jäi aineistossamme sekatoimijuuden käsitteen alle, jossa on piirteitä sekä aktiivisesta että passiivisesta toimijuudesta. Esimerkiksi erilaisten järjestöjen kohdalla – joita aineistossa nousi esiin pääasiassa maahanmuuttajapalveluiden kohdalla – toimijuus näyttäytyy pääosin passiivisena, mutta muutamassa asiakasdokumentissa oli myös kuvailua esimerkiksi asiakkaan ja tämän kummiperheen säännöllisestä yhteydenpidosta. Terveydenhuollon edustajien toimijuus vuorostaan oli passiivista sen osalta, että terveydenhuollon kontaktit jäivät dokumenteissa monesti vain maininnan tasolle. Terveydenhuollon toimijuus näyttäytyi osassa dokumentteja kuitenkin myös aktiivisena esimerkiksi niin, että terveydenhuollon edustaja oli ollut mukana sosiaalihuollon asiakastapaamisella. Suurin osa terveydenhuollon maininnoista liittyi psykiatriseen terveydenhuoltoon. Tätä voisi tulevaisuudessa tutkia siitä näkökulmasta, koetaanko psykiatrinen terveydenhuolto läheisempänä suhteessa sosiaalihuoltoon kuin muu terveydenhuolto, ja miksi juuri psykiatrian palvelut ovat näkyvämpiä toimijoita

aikuissosiaalityössä ja maahanmuuttajapalveluissa. On olemassa kuitenkin myös sellaisia terveydenhuollon osa-alueita, joiden kanssa tehdään töitä enemmän muun sosiaalihuollon piirissä, kuten vanhuspalvelut ja vammaispalvelut, joissa terveydenhuoltoa tarvitaan erityisesti fyysisen toimintakyvyn määrittelyyn.

Asiakkaan läheisverkoston osalta toimijuus oli sekä aikuissosiaalityön että maahanmuuttajapalveluiden asiakirjoissa lähinnä maininnan tasolle jäävää ja passiivista, jolloin läheisverkoston merkitys palvelutarpeen arviointien ja suunnitelmien monitoimijaisessa yhteistyössä ei aineistossa juurikaan näkynyt. Asiakkaan läheisverkostoa oli kuitenkin useimmiten kartoitettu.

Sosiaalihuollon työntekijän toimijuus näyttäytyi asiakirjoissa sekä aktiivisena että passiivisena. Työntekijän aktiivisuus näkyi vähintään palvelutarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman laatimisessa ja siten osin mahdollisen yhteistyön koordinoimisessa, mutta muu toimijuus häivytti asiakirjoissa monesti passiivimuotoisen tekstin alle, ellei työntekijä viitannut tekstissä itseensä ammattinimikkeellä tai esimerkiksi kirjoittamalla tekstiä ensimmäisessä persoonassa. Myös asiakkaan toimijuus häivytti osin passiivin alle, kun tekstistä ei esimerkiksi ilmennyt, oliko toimijana työntekijä vai asiakas.

Suurimman haasteen aineiston analyysille aiheuttivatkin passiivissa kirjoitetut asiakirjatekstit. Toimijuus ei näistä teksteistä ilmene, vaan jää asiakirjan taakse, sinne, mitä ei tekstistä voi lukea. Sekä sosiaalihuollon työntekijän, yhteistyökumppaneiden että asiakkaan toimijuus häivytti aineistossa osittain passiivimuotoisen tekstin alle, jolloin ei ole mahdollista todeta esimerkiksi sitä, kuka toimii tai kenen tavoitteesta on kyse. Oletuksia tekstin taustalla olleista tapahtumista voi toki tehdä, mutta se ei välttämättä anna todenmukaista kuvaa kaikkien osapuolten toimijuudesta. Alkuun tutkimusryhmämme sortui osittain tällaiseen oletuksien rakentamiseen ennen kuin keskityimme kirjaimellisesti pelkästään tekstiin. Jossain määrin tähän on vaikuttanut tutkijoiden oma sosiaalityöntekijän tausta, jolloin tekstiä on tulkittu lähtökohtaisesti siten kuin sosiaalityöntekijänä kirjoittaisi ja tulkitsisi suunnitelmia ja arviointeja. Tämä voi kuitenkin

sokeuttaa tekstistä ilmenevien asioiden ymmärtämistä ulkopuolisen silmin. Olemmekin yrittäneet katsoa tekstiä ikään kuin ammattikunnasta ulkopuolisina, vaikka olemme tiedostaneet, että tutkijoiden subjektiivinen kokemusmaailma vaikuttaa tekstin tulkintaan.

Toimijuuden osalta voidaan erityisesti pohtia sitä, tekeekö yhteistyökumppanin maininta asiakirjassa heistä toimijan, jos heidän toimijuutensa ei asiakassuunnitelman tai palvelutarpeen arvioinnin tekohetkellä näy asiakirjoissa. Aiemmin – luvussa 4.1 – mainittu passiivinen ”keskusteltiin”-ilmaus monen toimijan keskustelussa herättää useita jatkokysymyksiä: onko kyse ollut asiantuntijoiden asiakkaaseen kohdistuvasta tietämisestä? Onko kyseessä ollut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuoropuhelu, jota muut toimijat ovat seuranneet sivusta? Onko kyseessä ollut jonkinlainen muu keskustelu?

Passiivisuus asiakirjoissa retoriikan keinona asetti myös haasteen valitsemiemme käsitteiden hyödyntämiseen asiakirjatekstin tulkinnassa. Kollektiivinen asiantuntijuus, jossa tietoa tuotetaan yhdessä yli ammattialarajojen asiakas huomioiden, on saattanut toteutua, mutta se ei juurikaan näy teksteissä, koska tällainen keskustelu on jäänyt passiivisen kielen varjoon eikä anna ilmi, millaista tietoa kukin osallistuja on jakanut.

Kokonaisuudessaan aineistosta voidaan huomata, että vaikka maahanmuuttajapalveluiden asiakassuunnitelmat ja aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit ovat toisistaan eroavia sosiaalihuollon aloja sekä asiakirjoja, on toimijoiden rooli pitkälti samanlainen molemmissa palveluissa. Jatkossa olisikin mielenkiintoista pohtia, miksi tietyillä yhteistyökumppaneilla on tietynlainen rooli asiakastyössä yhteistyön osalta. Onko kyse vakiintuneista toimintatavoista vai kenties jäykistä rakenteellisista rooleista?

Niiden toimijoiden osalta, jotka aktiivisesti osallistuvat asiakastapaamisiin sekä asiakassuunnitelmien ja palvelutarpeen arviointien tekoon, on parannusehdotuksemme seuraava: koska molemmissa dokumenteissa tulee kertoa sekä asiakkaan että työntekijän ja työntekijöiden näkemyksiä, toiveita sekä ajatuksia asiakkaan tilanteeseen liittyen, olisi tärkeää, että teksteihin kirjoitetaan auki subjekti, jotta tiedetään, kuka on mitään mieltä ja mikä kenenkin vastuulla on. Passiivi retorisenä keinona häivyttää tätä toimijuutta ja jättää myöhemmälle tulkinnalle hyvin

epäselväksi sen, kuka on ilmaissut mitä ja mitä kenenkin tulee tehdä. Erityisesti, jos asiakkaaseen on esimerkiksi tavoitteena pitää yhteyttä, ja tämä on kirjattu muotoon ”pidetään yhteyttä”, on epäselvää, kuka tavoitteen toteutumista valvoo ja toteuttaa. Aktiivimuotoinen teksti tekee monitoimijaisuuden näkyväksi ja dokumentoi selkeämmin esimerkiksi eri osapuolten vastuita, mikäli asiakirjaan tarvitsee jatkossa palata.

Lähteet

Alho, S. (2021). Kollektiivinen asiantuntijuus ja monitoimijainen yhteistyö aikuissosiaalityössä. Teoksessa A-L. Matthies, A-R. Svenlin & K. Turtiainen (toim.), *Aikuissosiaalityö – Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus* (s. 69–85). Gaudeamus.

Alitolppa-Niitamo, A. & Leinonen, E. (2013). Perhe, nuoret ja maahanmuutto. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A. & Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä* (s. 96–113). Helsinki: Väestöliitto.

Andorff, D. (2018). Practicing Human Rights in Social Work: Reflections and Rights-Based Approaches. *Journal of Human Rights and Social Work*, 3, 179–182

Anis, M. (2008). *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat: Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Väestöliitto: Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008.

Anis, M. (2013). Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A. & Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä* (s. 147–161). Helsinki: Väestöliitto.

Berg, K. (2012). Insha Allah – sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) *Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen* (s. 14–34). Jyväskylä: PS-kustannus.

Bihari Axelsson, S. & Axelsson, R. (2009). From territoriality to altruism in interprofessional collaboration and leadership. *Journal of Interprofessional Care*, 23(4), 320–330.

Blomgren, S. (2016). Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa: Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. (2016). *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa* (s. 41–73). Raportti 4/2016. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Blomgren, S. & Saikkonen, P. (2018). *Viimesijaisen turvan palveluissa on parannettavaa. Toimeentulotukiuudistuksen kuntakyselyn tuloksia*. Tutkimuksesta tiiviisti 12/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Epstein, I. (2010). *Clinical Data-Mining: Integrating Practice and Research*. Oxford University Press.

Espoon kaupunki. (2021a). *Pakolaisten kotouttamispalvelut*. Haettu 7.12.2021 osoitteesta <https://www.espoo.fi/fi/pakolaisten-kotoutumispalvelut>

Espoon kaupunki. (2021b). *Aikuissosiaalityö*. Haettu 7.12.2021 osoitteesta <https://www.espoo.fi/fi/palvelut/aikuissosiaalityo>

Hakkarainen, K., Lallimo, J., & Toikka, S. (2012). *Kollektiivinen asiantuntijuus ja jaetut tietokäytännöt*. Aikuiskasvatus, 32(4), 246–256.

Hallintolaki (434/2003).

Hirschovits-Gerz, T., Weckroth, N., & Heino, T. (2022). *Ikkuna aikuistumiseen: Selvitys lastensuojelun jälkihuollon ja ilman huoltajaa maahan alaikäisenä tulleiden nuorten tuesta ja palveluista*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 2/2022.

Isoherranen, K. (2012). *Uhka vai mahdollisuus - Moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto.

Jokela, M., Kivipelto, M. & Ylikännö, M. (2019). *Toimeentulotuelta sosiaalityön asiakkaaksi - Sosiaalityöhön ohjaaminen Kelan ja kunnan rajapinnassa*. Työpaperi 26/2019.

Juhila, K. (2008). Aikuisten parissa tehtävän aikuissosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A., & Juhila, K. (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa* (s. 14–47). Vastapaino.

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. (2019). Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (s. 6–11). Gaudeamus.

Kääriäinen, A. (2003). *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto.

Kääriäinen, A. (2016). Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.), *Vastavuoroinen sosiaalityö* (s. 185–195). Helsinki: Gaudeamus.

Laki kotoutumisen edistämisestä (2010/1386).

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812).

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (2014/1369).

Muukkonen, T. (2015). *Luottamus monitoimijaisessa lastensuojelussa – Yhteistyön rakentuminen*. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.

Meronen-Vilenius, S. & Fredriksson, P. (2017). *Pakolaisten asumiselvitys. Oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden asumisen tilannekuva 2016*. Ympäristöministeriön raportteja 12/2017.

Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (2019). Johdanto. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (s. 6–11). Gaudeamus.

Poikela, R. (2010). *Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa: Kohteen rakentamisen moniääninen menetelmä*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto.

Salo, U-M. (2015). Simalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa S. Aaltonen & R. Högbacka (toim.), *Umpikujasta oivallukseen: refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa* (s. 166–190). Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 164, Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Sosiaalihuoltolaki (2014/1301).

STM. Osallisuuden edistäminen. Haettu 10.4.2022 osoitteesta <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>.

Taskinen, H. & Hujala, A. (2020). Integraatio – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisen ydintä. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.), *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (s. 47–76). Tampere: Tampere University Press.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021). *Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus*. Käsitteet. Haettu 9.11.2021 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2022). *Työllisyyden kuntakokeilut*. Haettu 6.4.2022 osoitteesta <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>.

Turtiainen, K. (2016). Sosiaalityö pakkomuuton aikana. Teoksessa Kannasoja, S. & Kuronen, M. & Poikolainen, T. (toim.) *Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön aika*. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 17–21.

Turtiainen, K., Kokkonen, T., & Viitasalo, K. (2018). Aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuudet kotouttamistyön ulkoisten ehtojen ja maahanmuuttajien tarpeiden ristipaineissa. *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 26(4), 343–360.

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2019). Esipuhe. Teoksessa Kazi, V. & Alitolppa-Niitamo, A. & Kaihovaara, Antti (toim.). *Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019: Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta*. TEM oppaat ja muut julkaisut 10. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Vuori, J. (2015). Kotoutuminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. *Yhteiskuntapolitiikka* 80(4), 395–404.