



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Lapin toimintayksikkö

Asiakastyön käytäntöjä muuttavat tiedot, teot ja rakenteet

Lapin sosiaalityön kehittämissyksikkö

8.10.2007

Kerttu Vesterinen, Poske

Tiedot – työn vaikuttavuuden arviointi

- Lapin sosiaalityön kehittämisyksikössä tehdään läpimurtoa asiakastyön vaikuttavuuden arvioimiseksi (knowledge based practices)
- Asiakastyötä tekevät sosiaalitoimistot ovat sitoutuneet työkäytäntöjensä tutkimiseen (case -analyysit) että työnsä vaikuttavuuden arvioimiseen.
- 1.10. alkaen sosiaalitoimistojen (7) kaikki asiakkaat ja heidän asiakastyötä tekevät työntekijänsä (noin 80) keräävät tietoa vaikuttavuudesta systemaattisen strategian mukaisesti.
- Olemme rakentaneet yhteistyönä vaikuttavuuden arviointikehikon; ohjelmateoriat, arviointikriteerit, kriittiset tekijät, mittarit jne.
- Systemaattisen ja pitkäkestoisen tiedonkeruun ja analyysien kautta (oman työn tutkiminen) saamme asiakastyössä muutoksia liikkeelle.
- Kansalaisten / asiakkaiden tiedot ja tarpeet ovat ensisijaisia. Heidän kanssaan keskustelu ja työskentely sekä asiakasryhmät.

Tiedot - strategiakartta

- **VISIO:** Tavoitteena on edistää asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa sosiaalityötä sekä korostaa kumppanuutta
- **SRATEGIA:** Suunnitelmallinen sosiaalityö, asiakkaiden osallisuuden tukeminen sekä oman työn tutkiminen
- **TOIMINTA-AJATUS:** Pyritään löytämään ne mekanismit, joilla sosiaalityö olisi vaikuttavaa ja asiakaslähtöistä

Tiedot – ratkaisevat menestystekijät

ASIAKAS	asiakkaan osallisuus omaan prosessiin
	asiakkaan elämäntilanne paranee (tavoite)
HENKILÖSTÖ	riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa
PROSESSI	suunnitelmallinen sosiaalityö
	vuorovaikutuksellinen työote
TALOUS	tietoisuus

8.10.2007

Kerttu Vesterinen, Poske

Realistinen arviointitutkimus

- ...pyrkii vastaamaan kysymykseen miksi interventio vaikutti.
- Interventioiden vaikutuksien analysointia lähestytään teorialähtöisesti ns. generatiivisen kausaalisuuden näkökulmasta (erotuksena empiristisestä peräkkäisyyteen perustuvasta syysuhteen käsittämisestä)
- Tutkimuksen tulee osoittaa ne interventioon sisältyvät generoivat mekanismit, jotka vaikuttavat taustalla, sekä ne olosuhteet ja ihmiset, joiden osalta mekanismit toimivat.

On osattava hyödyntää tietoa toiminnan muuttamiseksi

- Miten saadaan vaikuttavuuden arvioinnin kautta tuleva tieto (ja kehittämistarpeet) muuttamaan nykytilaa?
- Mitä tekoja tarvitaan ja missä rakenteissa muutostyötä saadaan aikaiseksi?

Teot

- sosiaalityön pitkäjänteinen, kivikkoinenkin polkumme: 2001 kuntakäynneistä, seutupilotti, sosiaalityön linjaukset 2003 ja edelleen ensimmäiset kehittämissyksikköyritelmät (Roi ja S-kylä), tärkeät keksintömme: perustyön mallinnukset, ammattilaisten verkkokonsultaatio, asiakkaiden verkkoineuvonta, tietoteknologian hyödyntäminen, asiakastyön ja kehittämistyön yhdistäminen ja nyt sitten ollaan tässä
- eli kehittäminen on aikaa viepää ja syklistä - sitoutumista ja resursseja vaativa prosessi, joka vaatii rohkeita kohtaamisia erilaisilla areenoilla, innostamista joskus jopa manipuloivaa motivointia
- sosiaalityön kehittämistiimityö ja työparityöskentely ja innostuneet ja jungaavat etenemisvaiheet
- johtamisen vaikeudet tiimirakenteessa
- vaikea vaikuttavuudenarviointi erilaisissa konteksteissa ja eri vaiheissa olevissa työryhmissä
- asiakas/työntekijä/työryhmätaso/kuntataso/oske
- valtakunnallinen kehittäminen puhetta on riittänyt mutta yhteistyötä Stakesin / FinSocin kanssa ei saa rahallakaan?

Teot

- Tarvitaan ennen kaikkea avointa yhteistoiminnallisuutta jossa jokainen osallistuja on tärkeä.
- Tieto ei riitä, tarvitaan tekoja: tutkimusjohtopäätökset esille, uudet menetelmät käyttöön, mukaan kentälle ja työtiimeihin, otetaan kantaa, perustetaan asiakasryhmiä, rohkaistaan, innostetaan, kiitetään, kritisoidaan...

Rakenteet

- sosiaalitoimistojen työkäytäntöjä uudistava kehittämis-, konsultaatio-, tutkimus- ja koulutusrakenteet
- MUTTA entäpä asiakastyön käytäntöjen rakenteet? Julkisen vallan käyttö ja virkavastuulla tehtävä asiakastyö?
- Sosiaalitoimistojen asiakastyö tehdään kuntien sosiaalitoimistoissa vakituisissa tai määräaikaisissa viroissa. Vaikka työntekijät saattavat vaihtua tehtävissä (liiankin paljon) niin itse virkatehtävät ovat hyvin liikkumattomia, suljettuja ja kankeita 'asemia'.
- Tarvitaan liikkuvuutta ja vaihtoehtoja asiakastyön tekemisen tapoihin.
- Asiakkaan auttaminen ei pitäisi olla kiinni siitä missä kunnassa hän sattuu asumaan tai apua tarvitsemaan, tietenkin lähipalveluista olisi ihanteellista löytää myös sosiaalityön apu, mutta siinä tulisi olla jotenkin laajempi laatutakuu kuin vain se 1-2 työntekijää, jotka meillä useimmissa kunnissa tätä 'julkista valtaa' käyttävät. Ja tämä liittyy sillä tavalla kehittämissyksikköön, että jokaisen joka tekee työtä kehittämissyksikössä tulee tehdä myös asiakastyötä.
- Asiakastyön vastuuta tulee lisäksi olla laajemmalle kuin vain omaan kuntaan, (seutukunnallinen tehtävä).

Rakenteet

- Palvelurakenteisiin tarvitaan iso remontti.
- Sosiaalialan palvelujärjestelmä tulee uudistaa kansalaisten tarpeita vastaavaksi.
- Paras –hankkeen kautta avautuu tähän mahdollisuus, mutta kuntakenttä ei ilman tukea ja ohjausta näköjään pysty sitä yksin tekemään.
- Asiakastyön arvostus ja sosiaalialan parhaiden asiantuntijoiden käytännön kenttätyö tulee tehdä mahdolliseksi ja halutuksi ammatilliseksi uraksi sosiaalialalla.
- Myöskään ministeriön / Stakesin suunnalta ei olla erityisen aloitteellisia palvelurakenteen uudistumisen ohjaamiselle, joten asettuuko asiakastyön kehittämisyksiköille ja osaamiskeskuksille myös rakenteiden uudistamisen tehtävä?