

ASIAKASTYÖ SOSIAALISESSA KUNTOUTUKSESSA

Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU 2015-2018)¹ ylätavoitteena on ollut selkeyttää ja yhtenäistää sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvää ymmärrystä sekä valtakunnallista toimeenpanoa. Konkreettisine tavoitteina on ollut heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen sekä heidän sosiaalisen osallisuutensa tukeminen. (Raivio 2108.)

Toimeentulotuki on aiemmin ollut sosiaalityössä keskeinen asiakastyön työväline (Blomgren ym. 2016). Esimerkiksi vuonna 2011 sosiaalialan ammattilaiset aikuissosiaalityössä ilmoittivat toimeentulotukityön vievän yli 60 prosenttia heidän työajastaan (Blomgren & Kivipelto 2012). Kun perustoimeentulotuki vuoden 2017 alussa siirtyi Kelan tehtäväksi, aikuissosiaalityölle avautui mahdollisuus panostaa muunlaiseen asiakastyöhön.

Aikuissosiaalityössä asiakastyötä voidaan toteuttaa monella eri tavalla ja monesta eri lähtökohdasta. Voidaan tehdä työtä esimer-

kiksi ennaltaehkäisevästi, kuntouttavasti, yhteisöllisesti tai jopa rakenteisiin puuttuen. Toimintamuotoina voivat olla esimerkiksi yksilötyö, ryhmätyö, palveluohjaus tai yhteiskehittäminen, ja toiminta voi tapahtua mikro- tai makrotasolla. (Karjalainen 2011.)

Tässä katsauksessa tarkastellaan SOS-KU-hankkeeseen liittynyttä asiakastyötä asiakashaastattelujen pohjalta. Haastatteluista kolme oli yksilöhaastatteluja ja kaksi ryhmähaastattelua². Haastatteluissa pyrittiin valottamaan kolme eri tapaa tehdä asiakastyötä: yksilöllinen sosiaalinen kuntoutus, ryhmässä toteutettava sosiaalinen kuntoutus ja asiakasta enemmän osallistava yhteiskehittäminen. Haastatteluilla kartoitettiin haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia kustakin työskentelytavasta. Hankkeessa toteutettiin sosiaalista kuntoutusta eri paikkakunnilla monella eri tavalla, ja kolme tässä esiteltävää tapaa ovat esimerkkejä niistä.

Yksilötyöskentely

Kunnassa päädyttiin kokeilemaan SOS-KU-hankkeen turvin erittäin intensiivistä yksilötyötä eniten apua ja tukea kaipaavien kuntalaisten kanssa. Asiakkaiden kanssa pyrittiin toimimaan heidän ehdoillaan ja nimenomaan heidän arjessaan.

2) Yksilöhaastattelut ja toisen ryhmähaastattelun teki Jouni Puumalainen ja toisen ryhmähaastattelun Helka Raivio.

1) Hanketta koordinoi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen osatoteuttajia olivat Diakonia-ammattikorkeakoulu, Forssan seudun hyvinvointiyhtymä, Jyväskylän kaupunki, Järvenpään kaupunki, Kuntoutussäätiö, Laukaan kunta, Metropolia ammattikoulu, Mikkelin kaupunki (myöhemmin Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä), Rovaniemen kaupunki, Seinäjoen kaupunki ja Vantaan kaupunki. Hanketta rahoittivat Euroopan sosiaalirahasto ja osatoteuttajat.

"Mua on kuunneltu ja uskon tosiaan, että pystyn vaikuttamaan, mul ei oo syötetty mitään tämmöstä, et teet nyt näin ja näin. Et on annettu semmosta tukea ja kuitenkin sitten ohjeistusta, miten tästä eteenpäin ja mitä vois olla mahdollista."

"Kyl mä tunnen et täs on ollu enemmän semmosta välittämistä ja semmosta just tunnetta enemmän, ettei olla vaan nimi paperilla."

Asiakkaat olivat yllättyneitä siitä, miten tiiviisti sosiaalityöntekijät olivat valmiita olemaan mukana heidän arjessaan.

"Mut en mä aina sitä olettanut, että se ois niin tiivistä ja autettas niin paljon... Mä oletin et se olis jotain semmosta et kerran kuukaudessa soittaa tai jotakin, mut en mä semmosta mikskä se on muotoutunu et joka viikko. Et mä tapaan (sosiaalityöntekijää) ja me käydään niin joskus vaikka vesijuoksemassa tai jotain."

"Tää on kuitenkin sekin, että ei olla missään kopissa sisällä sit vaan juttelemassa, että mekin ollaan tän (sosiaalityöntekijä) kanssa melkein aina jossain kaupungilla nähty."

"Ei mulla ollu oikeestaan odotuksia, ehkä mä ajattelin enemmän et se on semmosta niinku viralliseppää tai semmosta. En mä aatellu et se on näin niinku näin mukava. Tai että tämmönen niinku oikeesti auttaa näin paljon."

Hanketyöntekijät ovat olleet mukana monenlaisissa eri palvelutilanteissa tukemassa asiakkaitaan ja pyrkineet toimimaan ikään kuin asiakkaan asianajajana, ei pelkästään palveluohjaajana. He ovat olleet mukana asiakkaan asioidessa Kelassa tai työvoimatoimistossa tai muussa virastossa. Oli jopa mahdollista, että asiakas sai hanketyöntekijän mukaansa lääkäriin tai sairaalaan, kuten yksi haastateltu asiakas, joka halusi hanketyöntekijän tuekseen sairaalaan mennessään leikkaukseen.

"Jos tulee jokin pattitilanne, niin (sosiaalityöntekijä) saa tulla huoneeseen sitten sen kirurgin kanssa."

"Mul on ollu Kelan ja Ilmarisen asioita, niistä ollaan paljon (sosiaalityöntekijä) kanssa puhuttu, koska se on uskomaton määrä tarvinnu vierä todistuksia ja lääkärinlausuntoja ja kaikkia, että...Se oli varmasti jäänyt multa puolitiiehen ilman tätä apua."

Asiakkaat olivat sellaisessa tilanteessa, että yksin he todennäköisesti olisivat jääneet ilman monia palveluja, koska heidän toimintakykynsä oli lamaantunut elämän moninaisten ongelmien takia. Asiakas ei välttämättä osaa odottaa toiminnalta mitään erityistä, jos oma tilanne on kovin sekava eikä hän pysty hahmottamaan edes sitä, mistä voisi lähteä liikkeelle.

"Mä olin silloin alussa sekaisin kuin seinäkello."

"Ne on ajat tilannu ja keskustellu etukäteen ja semmosta mitä mä varmaan (en) olis saanu siinä vaiheessa itte tehtyä."

Erialaisten päihteiden käyttö ja terveydelliset ongelmat olivat olleet suurimpia tekijöitä asiakkaiden elämässä aiemmin, joten työnteokovalmiudet olivat joko jääneet hankkimatta tai ne olivat ajan myötä rapistuneet esimerkiksi pitkittyneiden sairausjaksojen takia.

"Ku päämääränä on vaan se mistä saisi seuraavan annoksen, niin jäi kaikki opiskelu, niin mä en esimerkiksi osaa tietokonetta käyttää."

Yksilötyöskentelyyn osallistuneiden asiakkaiden oli mahdollista osallistua myös yhteiseen toimintaan, kuten ruoanlaittoon ja ruokailuun yhdessä. Kukaan kolmesta haastateltavasta ei ollut vielä valmis sellaiseen osallistumaan.

"En halua olla yhteistyössä muiden (yksilötyöskentelyssä olevien asiakkaiden) kanssa, koska niitten tilanne on vielä niin huono. Ketä siellä ryhmässä käy niin ne on niitä, ketä on jo kuntoutunu... En mä kään oo siinä vaiheessa halunnu ku mä olin ihan pohjalla et mut ois viety jonnekin. Mä halusin, että mua kotona autet-

tais eikä puhuttas kellekään mitään.”

Asiakkaiden kanssa arjessa mukana kulkeminen tuotti heille kokemuksen omasta osallisuudesta yhteiskuntaan ja antoi heille tuntuman normaalista elämästä.

”Niin tota noin (sosiaalityöntekijä) niinku edustaa semmosta normaaliutta, mitä mulle muuten ei oo tarjolla.”

”On niin vaikeeta tavoittaa sitä normaaliuden tunnetta sen jälkeen, kun oot likipitäen kakskytä vuotta sohrannu lääkkeitten kans. Sit joku normaali ihminen vaikkakin se tietää, että se ihminen saa palkkaa siitä et se tapaa sut, silti se vois olla ihan erilainen se ihminen, ei ollenkaan niin läheinen ja semmonen ja muutenkin kysyy mitä sulle kuuluu. Niin tota noin niin, se antaa semmosta niinku oman arvon tuntoo et on jollain tavalla tässä yhteiskunnassa kiinni.”

Vaikka asiakastyö oli hyvin intensiivistä, hanketyöntekijät eivät menettäneet ammatillista otettaan eivätkä he tyrkyttäneet tukeaan ja apuaan silloin, kun asiakas ei sitä halunnut.

”Hyvältä se tuntuu silloin kun ei ne tupaa sinne yksityisalueelle. Et jos haluaa pitää etäisyyttä jostakin asiasta niin ei ne väkisin tunge mukaan sitten.”

”Et kyl mä tiedostan koko ajan et hän on kuitenkin, et siin on tää työ takana... Niin hän on auttanu, et kyl kulkee siinä vieressä, mutta hän ei tuo sitä niinku liikaa.”

Aiempi yhteys sosiaalityöhön oli ollut sosiaalityöntekijien hakemista, ja asiakkaat olivat silloinkin kokeneet sosiaalityöntekijät asiallisiksi, joskin myös etäisiksi ja hieman pelottaviksi.

”Ihan positiivista ollut. Jos on käyttäyty-ny hyvin eikä oo mennä kännissä sinne. Niin silloin noi sosiaalivirkailijat on ollu aina asiallisia.”

”On, on, ei mulla oo ku hyviä kokemuksia. Mun mielestä ehkä se on niinku sii-

hen omasta asenteesta eniten kiinni että. Miten itte siihen lähtee. Ja miten ottaa sitä apua vastaan ja ymmärtää sen itte et tarvii apua. Niin tota se on se, on toki et en ajattele niin kuin ehkä kymmenen vuotta sitten. Ku kuulin sanan sossu niin karvat pystyssä mutta ei, ei mulla oo kun hyvää sanomista.”

Ryhmätyöskentely

Kunnassa sosiaalista kuntoutusta katsottiin pääasiassa kuntouttavan toiminnan kautta. Siellä panostettiin ryhmien kanssa toimimiseen tavoitteena lähinnä opiskelu- ja työvalmiuksien kohentaminen. Haastattelun asiakasryhmän jäsenet olivat kaikki tulleet TYPin³ lähettäminä. Asiakkaiden mielestä ryhmän kokoamisen lähtökohta oli melko hankala asia, eikä opiskelu- ja työelämysuuntaisuus asiakkaiden mielestä kunnolla näkynyt ryhmän kokoontumisissa.

Ryhmässä käyminen ei kaikkien mielestä ollut hyödyttänyt omaa tilannetta ainakaan opiskelun tai työn kannalta. Eikä työ ollut kaikkien mielestä se ensisijainen vaihtoehto osatyökykyisyyden vuoksi.

”Joo, TYPPI pakotti ihan suoraan.”

”Sanotaan et se on kolmen kuukauden pakkorasti mikä on pakko käydä.”

”Tai sanotaan nyt sinänsä, meidät on pakotettu tähän, mut taas kyl mä tänne vapaaehtosesti tuun.”

”Et ainakaan mulla ei yhtään selkeyttä-ny sitä, että haenko mä vielä töihin vai niinku haaenko mä pois työelämästä kokonaan, et ei oo selkeyttäny Sitä asiaa yhtään... Tuntuu välillä jopa, että meille vaan keksitään tekemistä että et saadaan se aika kulumaan täällä.”

”Ja kuka työllistää meidät jos ollaan 95-prosenttisesti työkykyisiä ja samalla löytyy ihmisiä työttöminä jotka on sata

3) TYP on työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, joka yhdistää Kelan, TE-keskuksen ja kunnan sosiaalityön ja terveyspalvelun asiantunte- muksen, eli TYP tarjoaa viranomaispalvelua yhden luokun periaatteella.

prosenttisia työkykyisiä niin kumman sä otat työnantajana.”

Kuitenkin ryhmän työskentelyyn sisältyi toimintoja, jotka tuntuivat ryhmän jäsenistä mielekkäiltä, kuten tulevaisuuden hahmotaminen ja pareittain toteutetut työhaastatteluharjoitukset. Osa oli kuitenkin jo aiemminkin osallistunut kursseille, joissa erilaisia työnhakuvalmiuksia oli harjoiteltu.

”Sit oli sellanen, mikä se oli se, missä luki et missä näät itsesi viiden vuoden päästä.”

”Sitten ollaan tehty näitä työhaastattelu-juttuja.”

”Myös joskus 2000-luvun alussa on ollu erilaisia työnhaku kursseja pari kertaa. Toisel paikakunnal. Niin en koe itselleni missään kohtaa tätä tarpelliseksi.”

Hämmennyneisyys ja tunne siitä, että oli tullut ryhmätoimintaan pakotettuna, löivät väkisinkin leiman ryhmäläisten kokemuksiin. Suurin osa ryhmäläisistä ei odottanut mitään toiminnalta, ja toiminta koettiin turhauttavaksi ja jopa lapselliseksi.

”Täällä on välillä suoraan sanottuna tylsää.”

”Vähän semmosta ei ihan lastentarha meininkiä mut...”

Ryhmän ohjaajat saivat kritiikkiä siitä, että toimintaa ei ollut suunniteltu ennakoon. Yksi ryhmätoiminnan lähtökohdista kuitenkin on, että ryhmän kanssa mietitään yhdessä, mitä ryhmässä voitaisiin tavoitella ja miten näihin tavoitteisiin päästään. Tällainen ryhmän sisältä nouseva tavoite ja toiminta ei vain tunnu oikein toimivan, jos lähtökohtana on sanktioitu osallistuminen, ei vapaaehtoisuus. Ryhmässä saattaa syntyä jopa vaikutelma, että ryhmäläisten olisi tehtävä ohjaajien työt.

”Ja muutenkin, kun se pitää olla (kyseisen kunnan) sisällä, se rajoittaa aika paljon asioita. Täällä on kumminkin loppujen lopuks tähän aikaan vuodesta aika vähän tekemistä mitä pystyy tekemään.”

”Ja sekin jos me keksittäs jotain tekemistä niin siihen ei riitä rahat.”

”Se on siis hyvä että kysytään mitä me haluttas tehdä, mut siin vaihees kun se alkaa mennä siihen, et meidän pitäis tehdä heidän työt heidän puolestaan.”

Tutustumiset erilaisiin kohteisiin, kuten taidenäyttelyyn tai tehtaaseen, olivat sinänsä hyviä, mutta niidenkään tarkoitusta ei oikein ymmärretty. Vierailut toivat kuitenkin vaihtelua arkeen.

”Tutustumiskäynnit tosin siinä hyviä, että tuota aika menee nopeemmin kun istumassa täällä, istut täällä luokassa.”

Ryhmä näki kuitenkin, että ryhmästä oli ollut toisenlaista hyötyä, kuten toimintakyvyn parantuminen, uusien ystävien saaminen ja päivärytmin löytäminen.

”Tutustuu hyvin uusiin kavereita, vois sanoo, niinku tässä. Sen mä nään.”

”Mulla on ainakin toimintakyky parantunu.”

”On mullakin, ja sitten niinku avoimuus lisääntyny.”

”Ja sit mun mielest yks mikä mulla on, et mä oon saannu käännettyy tän päivärytmin taas oikeeseen suuntaan et mä oon aamulla hereillä.”

Ryhmäläiset näkivät kaikista positiivisimmaksi asiaksi itse ryhmän ja ryhmäläiset. Kaikki olivat suurin piirtein samassa tilanteessa, joten vertaiskokemus oli tärkeää.

”Niin meil on kaikilla aika lailla samalainen tilanne elämässä. Se yhdistää.”

”On, sillä tavalla niin ku samalla tavalla takas päässy takasin vähän enemmänkin yhteiskuntaan kiinni ja saannu uusia kavereita niinku sillä tavalla.”

Ryhmäläiset pohtivat pitkään ja vakavasti kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen leimaavaa vaikutusta.

”Kuntouttava työtoiminta on muuten ainakin niinkun mun kokemuksen mukaan,

suhtaudutaan aika jotenkin miten nyt sanois ennakkoluuloisesti. Sul on heti päässä jotain vikaa jos oot kuntouttavassa työtoiminnassa.”

”...ja tän nimi on vielä sosiaalinen kuntoutus se kuulostaa vielä pahemmalta ja kun mä kuulin et joku sosiaalinen kuntoutus et minkälaiset porukkaa sielläkin mahtaa olla.”

”Mut kuulemma Sosku on ihan hyvä nimi. Sosiaalinen kuntoutus. En joudu ikinä mainitse missään muualla kun TYPissä.”

”Niin, ku meijät leimataan, kun siin lukee sossu, niin meijät leimataan heti.”

Asiakas palveluiden kehittäjänä

Kunnan alueella lähdettiin toteuttamaan SOSKU-hankkeen yhteydessä muun toiminnan ohella myös yhteiskehittämistä, jossa palvelujen käyttäjät ja ammattilaiset pohtivat yhdessä palvelujen kehittämistä. Kuntaan perustettiin asiakasraati ja kehittäjäasiakkaiden kanssa erityinen yhteiskehittäjäryhmä.

”Asiakasraadissa on vähän semmoset laajemmat teemat esillä. Että yhteiskehittämisessä keskitytään enempi niinkun tän sosiaaliaseman asioihin, miten parannetaan jonkun aulan yleisilmettä ja miten viestitään asiakkaille paremmin, miten saadaan asiakaspalautetta tehokkaammin, parannettua niinkun palautejärjestelmiä, että voidaan sitten taas palvelulla paremmin.”

Yhteiskehittäminen on itse asiassa pisimmälle viety asiakkuuden muoto. Siinä asiakas ei ole vain palvelujen kohde vaan aktiivinen toimija palveluiden kehittämisessä. Yleensä yhteiskehittämiseen lähtevät mukaan kaikkein aktiivisimmat kansalaiset, palvelujen käyttäjistä kaikkein kokeneimmat, ja jotkut heistä ovat jo käyneet kokemusasiantuntijakoulutuksen.

”Mutta monilla on niin iso kynnys tarttua tähän asiaan, että musta tuntuu että se on lähinnä omasta aktiivisuudesta kiinni tää asia että haluuko osallistua ja haluu-

ko lähtee.”

”No, mä oon ollu mukana tossa yhteiskehittämisryhmässä. Siitä on sillei ollu hyötyä, kun mä oon ollu ensin kuntouttavassa työtoiminnassa ja sitten palkkatukityössä siinä Sirpakka-hankkeessa, niin ne täydentää toisiaan. Ja on muodostunu tällainen yhteistyösuhdekin, että tiettyjä juttuja on alettu tehdä yhdessä. Et siitä on niinkun mulle myös ollu ammatillisesti hyötyä niin kuin hänellekin. Ja sitten oon ollu siinä asiakasraadissa ihan alusta lähtien, kun minua kiinnostaa kaikki tällainen vaikuttaminen.”

Yhteiskehittämisessä asiakkaat saavat tuoda omia näkemyksiään ja kokemuksiaan julki ja ehdottaa niiden pohjalta uusia ratkaisuja palvelujen kehittämiseksi.

”Tuoda niinkun omia näkemyksiä, että mitä pitäis tehdä toisin tai mitkä on niinkun hyviä juttuja tälläetkellä. Samoin esimerkiks kaupungin työllisyyspalveluja on aikasemmin esitelty meille laajemmin. Ja yks kannanottokin ollaan asiakasraatina tehty. Liittyen nimenomaan tähän Kelan toimeentulotuki uudistukseen, kun se oli vähän huolestuttavalla tolalla tossa yhdessä vaiheessa keväällä. Ja se tosiaan poiki sen, että Kela otti meihin yhteyttä ja halus sitten haastatella meitä.”

Kokemusasiantuntijoiden käyttäminen yhteiskehittämisessä on usein tuonut esiin sen pulman, että ei ole varauduttu maksamaan kehittäjille minkäänlaisia palkkioita vaan ajateltu, että toimitaan vapaaehtoisvoimin. Kuitenkin koulutetuilla kokemusasiantuntijoilla on yleensä kiinteät palkkiot korvaamassa käytettyä aikaa.

”Mutta mun täytyy sanoa sillein päin, että mulla on se kokemusasiantuntijakoulutus. Ja sitten niistä ei tavallaan niistä kehittäjäasiakas... niistä ei makseta palkkio, kun tietysti ei muillekaan.”

”Et melkein Sosku-hankkeelta tulee aina ensimmäisenä se, et niin mehän ei sitten makseta tästä mitään. Ja sitä mä oon kritisoinu myös aina välillä. Et mä oon

kuitenkin kaheksan kuukautta kestäneen koulutuksen käynny ja sitten myös ollu töissä sillä koulutuksella.”

Kehittäjäasiakkaiden keskustelussa nousi vahvasti esille palveluohjauksen tarve, jota ei yhteiskehittämissyöryhmässä ilmeisestikään ollut saatu tyydyttävästi ratkaistua.

”Ja mitä just tänään itse asiassa STM:n kärkihankkeen palaverissa puhuttiin tai mikä niinkun mun mielestä olis vähän luukulta luukulle juoksemiseen, ja se todennäköisesti jopa saattas säästää aika paljon rahaa, olis kunnon palveluohjaus... Niin kun olis se yks palveluohjaaja joka tietäs, ja sit jos se palveluohjaaja muuttus, niin se vois sitten aina nimenomaan perehdyttää sen seuraavan palveluohjaajan.”

Keskustelussa nousi esiin, että ammattilaisten ja palvelujenkäyttäjien välille tarvittaisiin jonkinlaisia tulkkeja. Lisäksi palvelujen käyttäjän tulisi osata tulkita lakeja ja tietää, mitä palveluja hänen on mahdollista saada.

”Et ollaan niinkun semmosia siltoja ja tulkkeja ja kuljetaan sitä keskikaistaa. Ja on oppinu myös sitä ammattilaisten kieltä. Ja mä oon monesti miettiny, et pitääkö asiakkaitten osata ammattilaisten kieli tullakseen kuulluksi.”

”No, sanotaan näin, että jos oot tämän mösen sosiaalitoimen asiakas, niin sun pitäas olla aika valveutunu tän lainsäädännön suhteen. Sun pitää tietää enempi kuin tyttö siellä tiskin toisella puolella, omista oikeuksista. Koska hän ei niitä sulle tuu koskaan missään vaiheessa kertomaan eikä ota selvää niinku, että mitä sulle kuuluu ja mitä ei. Sun pitää tietää se asia.”

”Mulla on oma termikin tälle käytännölle. Sitä kutsutaan sosiaalihygieniaksi. Elikkä se, että päättäjät ja asiakas eivät kohtaa muuta kuin paperilla.”

SOSKU-hankkeen myötä ja yhteiskehittämisen avulla kunnassa on saatu aikaan uusia käytäntöjä ja uusia ideoita on käynnistymäs-

sä. Kunnassa on myös yritetty saada muut sosiaalityöntekijät mukaan yhteistyöhön hanketyöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa niin, että jatkossakin kunnassa voitaisiin toimia asiakassosiaalityössä uudella tavalla.

”Eli mä toivon, et se jäis jollain tavalla näissä asioissa ainakin elämään. Ja sitten sieltä jotakin ees hyviä käytänteitä siirrettäs sinne arkeen. Tai sinne työntekijöitten niinkun tänne työarkeen. Niin mä tietysti toivon. Ja mulla on jotenkin semmonen kuva, et Sosku-hanke on yrittäny tosiaan ottaa siihen henkilöstöön mukaan, et siihen saatas se jatkuvuus.”

”Mutta ja juurikin se, että joskus olis ihmisiä aulassa vastassa, eikä vaan ne varjijat. Ne on aika pieniä asioita loppujen lopuks, millä voi muuttaa paljon.”

Yhteenvetoa

Sosiaalityön päämäärä voidaan määritellä asiakkaan tukemiseksi niin, että hän selviytyisi elämästä (Blomgren ym. 2016). SOS-KU-hankkeessa haettiin ratkaisua siihen, miten sosiaalisen kuntoutuksen asiakastyö voitaisiin parhaiten toteuttaa sen jälkeen, kun perustoimeentulotuki oli siirtynyt Kelan hoidettavaksi.

Kunnissa sosiaalista kuntoutusta toteutetaan hyvin erilaisilla tavoilla, vaikka pääsääntöisesti sosiaalista kuntoutusta pidetään suurilta linjoiltaan selkeänä (Puromäki ym. 2017). Joissakin kunnissa sosiaalinen kuntoutus kytketään läheisesti kuntouttavaan työtoimintaan, joissakin taas aikuissosiaalityöhön.

Tässä katsauksessa käsiteltiin kolmea tapaa ymmärtää sosiaalisen kuntoutuksen asiakastyö: 1) yksilöllisessä työskentelyssä oli leimallista hyvin intensiivinen ote, 2) ryhmätoiminta oli puolestaan kytketty kuntouttavaan työtoimintaan ja 3) yhteiskehittämisessä taas asiakas oli aktiivinen toimija.

Yksilötyöskentelyyn kuului erittäin tiivis työskentely asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kesken. Tärkeää oli keskinäisen luottamuksen ja turvallisuuden tunteen rakentaminen ja nimenomaan asiakkaan omilla ehdoilla toimiminen. Tällainen työskentelyote oli

haastateltujen mukaan tuntunut aluksi hämmentävältä, mutta tottumisen myötä tuli myös todellinen tunne siitä, että välitetään.

Jo se, että toimiston sijasta tavataan asiakkaan kotona tai kahvilassa tai vaikka uimahallissa, tuo sosiaalityöntekijän työhön uuden elementin. Ollaan ikään kuin joko asiakkaan reviiirillä tai puolueettomalla reviiirillä, mikä selvästi auttaa luottamuksen rakentamista. Asiakkaat olivat suorastaan yllättyneitä, että tällainen toiminta auttoi heitä niin paljon.

Tällainen työskentelyote on enemmän kuin palveluohjausta. Tavallaan sosiaalityöntekijästä tulee asiakkaan ”asianajaja”, hän tukensa ja yhteistyökumppaninsa, kun asiakas kamppailee moninaisten ongelmien kanssa. Asiakkaan osallisuus yhteisöön ja yhteiskuntaan rakentuu yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa mutta asiakkaan ehdoilla. Haastatellut asiakkaat kuitenkin ymmärsivät, että sosiaalityöntekijä teki työtään, eli työntekijän ammattimaisuus säilyi asiakkaiden silmissä.

Ryhmätyömallissa sosiaalinen kuntoutus sidottiin kuntouttavaan työtoimintaan, ja tavoitteena oli lähinnä opiskelu- ja työvalmiuksien kohentaminen. Lähtökohta oli osallistujien mielestä aika hankala, koska asiakkaista suuri osa koki tulleen TYPin pakottamina ryhmään. Etuuksien menettämisen uhka ei varmastikaan ole paras lähtökohta sosiaaliselle kuntoutukselle. Haastateltujen asiakkaiden puheista huokuikin jonkinlainen vastentahtoisuus koko toimintaa kohtaan, ja ryhmän toimintoja pidettiin lapsellisina ja osin turhanpäiväisinä. Haastattelun edetessä paljastui, että ryhmän työskentelyyn sisältyi myös toimintoja, joita haastateltavat pitivät mielekkäinä, mutta he olisivat toivoneet lisää opiskeluun tai työelämään tähtääviä toimintoja.

Toinen ongelma oli se, että ryhmään osallistuneet eivät olleet kunnolla motivoituneet suunnittelemaan yhdessä ammattilaisen kanssa ryhmän toiminnan tavoitteita tai toimintatapoja. Tähänkin lienee vaikuttanut osallistumisen sanktioiminen. Ryhmässä toimimisesta koettiin kuitenkin olleen hyötyä, kuten toimintakyvyn paraneminen, uusien ystävien saaminen ja päivärytmin saavutta-

minen. Nämäkin seikat voivat tietysti epäsuorasti tukea opiskelu- tai työtavoitteiden saavuttamista.

Yhteiskehittämisessä edetään pidemmälle asiakkaan tukemisessa. Siinä asiakas on mahdollisimman aktiivisessa roolissa rakentamassa itselleen osallisuutta ja osallistumista, mitä kautta myös elämässä selviytymisen resurssit kohenevat. Yhteiskehittämisessä asiakas voi olla määrittelemässä toiminnan tarkoitusta, luomassa ratkaisuja sekä toteuttamassa niitä (Hietala 2018). SOSKU-hankkeessa toteutetussa yhteiskehittämisessä suuri osa haastatelluista oli jo aikaisemmin toiminut aktiivisesti asiakkaan roolissa, osa jopa kokemusasiantuntijoina. Tällainen toiminta sopineekin aktiivisille kansalaisille, jotka haluavat vaikuttaa asioihin.

Haastatellut yhteiskehittämiseen osallistuneet asiakkaat olivat selkeästi tyytyväisiä omaan rooliinsa ja siihen, että olivat saaneet olla suunnittelemassa palveluita. Myös turhautumista oli havaittavissa, sillä suunnitellut toimenpiteet eivät aina toteutuneet tai ne toteutuivat tuskastuttavan hitaasti. Kokeneet kokemusasiantuntijat olivat myös tyytymättömiä siihen, ettei toiminnasta maksettu palkkiota. Toiminta katsottiin kuitenkin pääasiassa kannatettavaksi, ja sitä toivottiin jatkettavan myös hankkeen päätyttyä.

SOSKU-hankkeessa nähtiin, että sosiaalisessa kuntoutuksessa on mahdollista toteuttaa asiakastyötä monella eri tavalla ja monesta eri lähtökohdasta. Tärkeää on löytää kullekin asiakkaalle hänen tarpeisiinsa sopiva tapa toimia. Joskus tarvitaan mukana kulkijaa enemmän, joskus vertaisryhmässä toimiminen on luontevin tapa, joskus taas asiakkaan aktiivisuus osoittautuu riittäväksi siihen, että hän voi lähteä viranomaisten kanssa kehittämään palveluita. Kansalaisen osallistuminen ja osallisuus voi löytyä monella eri tavalla.

Tulosten merkitys: Asiakastyötä sosiaalisessa kuntoutuksessa kehitetään edelleen. SOSKU-hankkeessa toteutetut asiakastyön mallit osoittavat, että asiakastyötä voidaan tehdä monin tavoin. Intensiivinen yksilötyö on tarpeen moni-

naisia palveluja tarvitseville, jotka ovat jo ehtineet syrjäytyä palveluviidakossa. Ryhmätyöskentely antaa erityisesti vertaiskokemuksia, ja yhteiskehittäminen onnistuu aktiivisten kansalaisten kanssa. Hankkeen kokemukset osoittavat myös, että parhaiten sosiaalinen kuntoutus toteutuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilman sanktiointia.

Jouni Puumalainen, VTM, tutkija, Kuntoutussäätiö

Lähteet

- Blomgren S, Karjalainen J, Karjalainen P ym. (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportteja 4. Tampere.
- Blomgren S, Kivipelto M (2012) Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportteja 27. Helsinki.
- Hietala O (2018) Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa H Kostilainen, A Nieminen (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak työelämä 13. Tampere.
- Karjalainen P (2011) Sosiaalityön osaamisen työorientaatiot. Teoksessa A Kananoja, M Lähteenen, P Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki. Tietosanoma, 147–153.
- Puromäki H, Kuusio H, Tuusa M, Karjalainen J (2017) Sosiaalihuoltolaki ja sosiaalinen kuntoutus. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 47. Tampere.
- Raivio H (toim.) (2018) Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 7. Tampere.