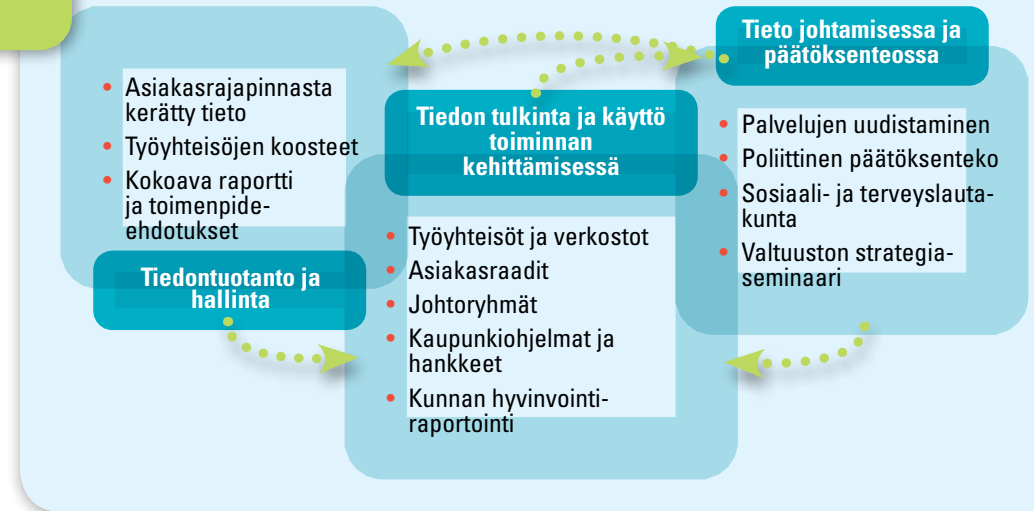


Sosiaalinen raportointi sosiaalityössä

– ohje tiedon keräämiseen ja tuottamiseen

Sosiaalisen raportoinnin tiedon hyödyntäminen



Miksi sosiaalista raportointia tehdään?

Sosiaalihuoltolain mukaan kunnissa on tehtävä rakenteellista sosiaalityötä (7 §). Sosiaalinen raportointi on tiedolla vaikuttamista ja yksi rakenteellisen sosiaalityön keskeinen väline.

Rakenteellisen sosiaalityön tarkoituksena on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Sen tehtävänä on tuottaa sellaista asiakastyöhön perustuvaa tietoa, joka koskee sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeita ja niiden yhteiskunnallisia yhteyksiä sekä sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien vaikuttavuutta ja vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi rakenteellisessa sosiaalityössä on kyse asiakkaana olevien huono-osaisten ryhmien asianajosta sekä toimimisesta yhteiskunnallisten rakenteiden muuttamiseksi (Pohjola et.al, 2014¹).

Sosiaalisen raportoinnin kautta saatua tietoa tulee hyödyntää kun kehitetään sosiaali- ja muita hyvinvointipalveluja sekä kun tehdään niitä koskevia päätöksiä. Sosiaalinen raportointi tekee näkyväksi sosiaalihuollon asiakkaiden ongelmia, tarpeita ja vahvuuksia ja niiden suhteita yhteisöön ja yhteiskuntaan.

Rakenteellinen työ, eli yhteiskunnallisen ja sosiaalisen asiantuntijuuden hyödyntäminen asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi, on kaikkien sosiaalityöntekijöiden tehtävä. Sosiaalisen raportoinnin kautta työntekijöiden tieto asiakkaista saadaan hyödynnettyä entistä paremmin.

Tiedon hyödyntäminen

Sosiaalisessa raportoinnissa oleellista on tiedon hyödyntäminen käytännössä. Sosiaalisen raportoinnin kautta saadaan tietoa, jota voidaan hyödyntää eri tasoilla. Työyhteisön ja sen asiakkaiden kannalta on tärkeää, että tietoa hyödynnetään suoraan asiakastyössä.

On todennäköistä, että raportoinnissa tulee esiin sellaisia palvelujen kehittämiseen liittyviä tarpeita, jotka ovat käsiteltävissä ja ratkaistavissa yksikkö, jaos-, toimisto-, tai osastotasolla. Tällöin raportointi toimii rakenteellisen työn välineenä ja sen pohjalta voidaan tehdä toimintasuunnitelma esimerkiksi asiakasosallisuuden lisäämiseksi.

Laajemmat asiat, joihin ei ole välitöntä ratkaisua tai johon sosiaali- ja terveysvirasto ei yksin voi vaikuttaa, viedään eteenpäin päätöksentekijöille. Nämä asiat voivat olla

ns. ilkeitä ongelmia tai laajempia palvelujärjestelmään tai muihin rakenteisiin liittyviä ilmiöitä. Tyypillisesti ne vaativat kaupunkitasolla hallintokuntien välistä yhteistyötä ja/tai poliittisia päätöksiä. Helsingissä esiin tulevat ilmiöt vaikuttavat myös valtakunnallisesti.

Tietoa käsitellään sekä sosiaali- ja terveysviraston johtoryhmässä että muissa johtoryhmissä säännöllisesti. Sosiaali- ja terveyslautakunta käsittelee sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa kerran vuodessa osana viraston asiakaspalautetiedon kokonaisuutta. Tieto on myös osa tietokeskuksen kokoamaa kaupunkitasoista hyvinvointiraportointia, jota viedään kaupunginvaltuustolle ja kaupunginhallitukselle. Työntekijöiden tuottama tieto menee siis päätöksenteon rakenteissa eteenpäin.

Sosiaalinen raportointi on osa kaupunkitasoista hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen tähtäävää strategista suunnittelua ja päätöksentekoa. Sosiaalisen raportoinnin kautta tuotettua tietoa julkaistaan viraston [internetsivuilla](#). Siellä julkaistava tieto on kuntalaisten ja päätöksentekijöiden hyödynnettävissä ja sivuja päivitetään sitä mukaa kun uutta tietoa on saatavilla.

Mihin kerätty tieto pohjautuu?

Sosiaali- ja terveysvirastossa tiedon kerääminen ja tuottaminen on systemaattista. Sosiaalityössä sosiaalisen raportoinnin perustana ja tausta-aineistona ovat asiakastyössä syntyvät asiakirjat eli dokumentit. Dokumentteja voivat olla esimerkiksi palvelutarpeen arviot, asiakassuunnitelmat, päätökset ja muistiinpanot.

Toimintaympäristöstä riippuu mitä asiakirjoja hyödynnetään. Hyödynnettävät dokumentit ovat sellaisia, jotka syntyvät asiakastyössä muutenkin, ja ne luovat hyvän pohjan rakenteelliselle työlle. Hyvä dokumentti on tehty yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja siihen sisältyy myös asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan ja tarpeistaan.

Palvelutarpeen arviolla tarkoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa tehtyä, hänen elämäntilanteensa ja olosuhteittensa kokonaisjäsenystä, jossa erityisesti kiinnitetään huomiota asiakkaan vahvuuksiin, ongelmiin ja toimintaympäristöihin.

Palvelutarpeen arviota tarkoitetaan on antaa selvä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta tietyssä hetkenä. Palvelutarpeen arviota pohjalta kartoitetaan asiakkaan palveluntarvetta, suunnitelmaa ja intervention tarvetta. Arviota laajuu vaihtelee asiakkaan asian, tilanteen ja tarpeen mukaan. Palvelutarpeen arvio voidaan tehdä tarpeen mukaan yksilölle tai perheelle.

Miten tieto kootaan yhteen?

- **Työntekijät keräävät yhteen** kaikkien tietyllä aikavälillä tehdyt ja/tai aktiivisessa asiakkuudessa olevien asiakkaiden dokumentit. Aikaväli voi olla esimerkiksi 1-3 kk. Aktiivisella asiakkuudella tarkoitetaan suhteellisen tiivistä ja suunnitelmallista työskentelyä. Myös keskenkäisiä arvioita voi käyttää aineistona.

Dokumentteja voi tutkia ilman mitään erityistä ennakkokysymystä. Tällöin työntekijä käy läpi omien asiakkaidensa dokumentit pohtien, mitä yhteiskunnallisesti/rakenteellisesti merkittäviä ilmiöitä, ongelmia ja heikkoja signaaleja niistä löytyy. Työryhmä voi myös käyttää sosiaalista raportointia jonkin tietyn ilmiön tutkimiseen. Tällöin dokumenteista etsitään nimenomaan kyseiseen teemaan liittyviä asioita.

- **Kun työntekijä on koostanut** omien asiakkaidensa tiedoista merkittävänä pitävänsä asiat ja ilmiöt, niistä keskustellaan tiimissä. Ovatko ilmiöt sellaisia, jotka tunnustetaan työyhteisössä yleisesti? Muodostuuko niistä yhteinen näkemys? Keskustelun pohjalta tiimissä työstetään yhteinen raportti.

Tarkoituksena on, että tiimin kirjoittamassa raportissa nostetaan esiin aiheita, jotka yhteisesti koetaan tärkeiksi ja arvioidaan ja analysoidaan materiaalista nousevien aiheiden merkitystä. Raporttia laatiessa pohditaan ja kuvataan ilmiön vaikutuksia ja syitä sekä sitä millä laajuisella ilmiöstä on kyse.

Tarkistuslista tiimille:

Tiimi valitsee itse, millä tavalla työskentelee raportin laatimiseksi. Työskentely voi tapahtua esimerkiksi tiimikokouksessa, case-kokouksessa tai kehittämispäivässä tiimin oman valinnan mukaan. Aikaa keskustelulle kannattaa varata tarpeeksi.

Valmis raportti voidaan muotoilla ryhmänä tai sen voi tehdä jollain tavalla tai tiimistä valittu työntekijä. Jos raportointiin osallistuu samasta jaoksesta monta tiimiä, kannattaa erillisistä raporteista koostaa vielä jaoksen/suuremman yksikön yhteinen raportti. Raportoinnin muoto on vapaa. Tärkeintä on, että tarkistuslistan kriteerit täyttyvät, ja että tieto on raportista helposti eteenpäin jaettavissa ja hyödynnettävissä.

- **Kuvatkaa aineisto.** Monenko asiakkaan tietoihin kuvaamaan ilmiöt perustuvat? Mihin dokumentteihin aineisto perustuu? Milloin tiedot on kerätty? Raportissa ei tule olla näkyvissä yksittäisten asiakkaiden tietoja tai muita tunnustetietoja.

- **Kuvatkaa havaintoja yleistajuisesti** siten, että myös sosiaali- ja terveydenhuoltoon perehtymätön lukija ymmärtää mistä on kysymys. Keihin ja miten ongelma vaikuttaa? Käyttäkää konkreettisia esimerkkejä, ja kuvatkaa ilmiötä asiakkaan näkökulmasta. Jos kuvaatte, että ”asiakkaat tarvitsevat paljon tukea”, niin kuvatkaa millaista tukea he konkreettisesti tarvitsevat.

- **Kuvatkaa käyttämäänne aineistoon pohjautuen se, miten laajasta ilmiöstä on kysymys.** Kuvatkaa laajuutta prosentuaalisesti (ilmiö koskettaa aineiston asiakkaista noin 40%:a) tai muulla numeerisella arvolla (”kolmasosa asiakkaista”, ”työntekijät kohtaavat xx ilmiötä viikottain/noin kerran kuussa” tms.).

Vältä kuvasta ilmiöiden laajuutta pelkästään sanoilla kuten ”usein”, ”joskus” tai ”pienellä osalla”, sillä ne eivät kerro miten usein on usein tai joskus. Suhteuttakaa kuvatut ilmiöt kerättyyn aineistoon, ja arvioikaa myös sitä, voidaanko tätä tietoa yleistää koskemaan asiakaskuntaa laajemminkin.

- **Kuvatkaa asiantuntijuteenne perustuen se,** millaisia ratkaisuja ongelmiin on? Mitkä ovat ratkaisujen vaatimat toimet? Miten ratkaisut vaikuttavat?

- Mitä voidaan parantaa toimintatapoja muuttamalla (oma yksikkö/jaoks/toimisto/osasto/virasto)?
- Mikä vaatii hallintokuntien välistä tai kaupunkitasoista yhteistyötä?
- Edellyttävätkö ratkaisut jotain asiakkailta?

Raportin laatimisen yhteydessä tiimissä voidaan esitellä aiheeseen liittyvää tutkimusta ja aiheesta tehtyjä opinnäytteitä tai vastaavia, ja niihin voi viitata raportissa. Mikäli raportin tueksi kaivataan tilastotietoja, on mahdollista laittaa tietopyyntö Helsingin kaupungin tietokeskukseen ([lisätietoja täältä](#)). Jo tehty tiimin raportit löytyvät sosiaalisen [raportoinnin intrasivuilta](#).

Jokaiseen kohtaan pitäisi voida vastata myöntävästi.

Tarkistuslista raportin kirjoittajalle:

- **Onko aineiston määrä ja laatu kuvattu?**

- **Onko raportti kirjoitettu/toteutettu niin, että oman yksikön ulkopuolinen henkilö voi asiat ymmärtää?**

- **Kuvaako raportti niitä tärkeitä ilmiöitä ja ongelmia, joiden kanssa sosiaalityöntekijät ja sosiaali-ohjaajat työskentelevät?**

- **Onko ilmiön/ilmiöiden laajuutta kuvattu? Kuinka suurta määrää asiakkaita se koskettaa aineistossa/yleisesti?**

- **Pohditaanko raportissa ongelmien ja ilmiöiden yhteiskunnallisia syitä ja seurauksia?**

- **Sisältääkö raportti ratkaisuehdotuksia?**

- **Onko raportti helposti jaettavissa ja hyödynnettävissä?**

Valmis raportti lähetetään eteenpäin yhteyshenkilölle.