



**Helsingin kaupunki**  
Sosiaali- ja terveystieteiden virasto

## Tutkimuksia ja raportteja 2 / 2016

### Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana

*Esimerkkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu*

Auri Lyly







Tekijä(t) <b>Auri Lyly</b>		
Julkaisun nimi <b>Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana. Esimerkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu.</b>		
Julkaisija <b>Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto</b>	Julkaisu-aika <b>2016</b>	Sivumäärä, liitteet <b>46</b>
Sarja <b>Sosiaali- ja terveysviraston tutkimuksia ja raportteja</b>		Sarjan numero <b>2/2016</b>
ISSN-numero <b>2341-8109</b>	ISBN verkkojulkaisu <b>978-952-331-099-5</b>	Kieli <b>suomi</b>
Avainsanat <b>Sosiaalinen raportointi, rakenteellinen sosiaalityö, sosiaalityö, lastensuojelu, aikuissosiaalityö</b>		
Tiivistelmä <p>Sosiaali- ja terveysvirastossa kehitetään sosiaalista raportointia 1.3.2015 – 31.12.2016 välisenä aikana. Tässä raportissa kuvataan kehittämistyön taustaa, sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruun mallia, tiedonkeruun pilotointia sekä pilotoinnissa esiin tulleita keskeisiä teemoja. Raportissa pohditaan tiedon merkitystä ja sen hyödyntämistä käytännössä.</p> <p>Sosiaalisen raportoinnin avulla välitetään sellaista tietoa, joka liittyy sosiaaliseen hyvinvointiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Tätä tietoa välitetään päätöksentekijöille ja kuntalaisille, virkamiehille ja poliitikoille ja tietoa hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Sosiaalisen raportoinnin tiedon lähteenä ovat asiakastyöntekijät. He tuntevat asiakkaiden elinpiirin ja heidän kohtaamansa haasteet. Sosiaalisen raportoinnin tehtävänä on tuoda esiin tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja esimerkiksi palvelujen toimivuudesta, toimia heidän äänenään. Tiedon esiin tuominen ja ilmiöiden näkyväksi tekeminen mahdollistaa keskustelun ja asioiden muuttamisen.</p> <p>Uuden sosiaalihuoltolain myötä sosiaali- ja terveysvirastossa halutaan, että sosiaalisesta raportoinnista tulee osa asiakastyöntekijöiden perustyötä, ja että tiedon kerääminen ja tuottaminen on systemaattista. Tiedon hyödyntäminen kytketään johtamisen rakenteisiin niin, että sitä hyödynnetään myös kaupunkitasolla oman viraston lisäksi myös kaupunkitasolla.</p> <p>Tiedon keruuta pilotoitiin syksyllä 2015 sosiaali- ja terveysviraston perhe- ja sosiaalipalvelut –osastolla nuorten palveluissa, sosiaalisessa ja taloudellisessa tuessa ja lastensuojelun avohuollossa. Tietoa kerättiin aktiivisessa asiakkuudessa olleiden asiakkaiden tilanteiden pohjalta. Työntekijät kävivät läpi asiakkaiden tilanteet ja analysoivat sitä, millaisiin sosiaalisiin ja rakenteellisiin ilmiöihin avuntarve liittyi ja kirjoittivat sen pohjalta yhteenvedon. Nämä kirjoitukset muodostavat pilotissa sosiaalisen raportoinnin aineiston.</p> <p>Sosiaalisen raportoinnin aineiston mukaan asiakkaiden hyvinvointiin ja palvelujen tarpeeseen vaikuttavia keskeisiä ilmiöitä ovat Helsingin kalliit asumiskustannukset, talousvaikeudet ja velkaantuminen, osattomuus, ylisukupolvinen huono-osaisuus, lastensuojeluperheiden aikuisten tuen tarve ja huolto- ja tapaamisriidat. Ilmiöt liittyvät usein palvelujärjestelmän ongelmiin. Raportissa kuvataan ilmiöitä ja esitetään niihin aineistosta nousevia ratkaisuehdotuksia. Ilmiöiden yhteyteen on koottu tietokeskuksen tuottamaa tilasto- ja tutkimustietoa aiheesta.</p> <p>Sosiaalisen raportoinnin tuottama tieto kertoo selvästi sen, miksi palveluja pitää uudistaa. Työntekijöiden mukaan asiakkaat eivät tällä hetkellä aina saa tarvitsemiaan palveluja, vaan niitä tarjotaan usein liian myöhään. Palvelut eivät aina toimi yhteen, eikä kokonaisvastuuta prosessista välttämättä ole kellään muulla kuin asiakkaalla. Työntekijöiden tuottamaa tietoa palvelujen aukkokohtaisista ja heidän esittämiään ratkaisuehdotuksia on tärkeää hyödyntää palveluja kehitettäessä.</p>		



# Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana – esimerkkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu

## Sisällys

Aluksi	7
Sosiaalinen raportointi sosiaali- ja terveystieteissä	9
Sosiaalinen raportointi ja palvelujen uudistaminen	10
Aineiston kuvaus ja tiedonkeruu	12
Aineistosta esiin nousevat teemat	14
Asumisen kalleus	15
Työntekijöiden ratkaisuehdotukset	18
Tilasto- ja tutkimusfaktaa	19
Talousvaikeudet, velkaantuminen	20
Työntekijöiden ratkaisuehdotukset	23
Tilasto- ja tutkimusfaktaa	24
Osattomuus	25
Työntekijöiden ratkaisuehdotukset	28
Tilasto- ja tutkimusfaktaa	29
Ylisukupolvinen huono-osaisuus	30
Työntekijöiden ratkaisuehdotukset	32
Tilasto- ja tutkimusfaktaa	33
Lastensuojeluperheiden aikuisten kanssa työskentely	34
Työntekijöiden ratkaisuehdotukset	36
Tilasto- ja tutkimusfaktaa	36
Huolto- ja tapaamisriidat	37
Työntekijöiden ratkaisuehdotukset	38
Tilasto- ja tutkimusfaktaa	38
Sosiaalinen raportointi tuo esille miksi ja miten palveluja pitää uudistaa	39
Palvelut ovat etääntyneet asiakkaista	39
Omia työtapoja kritisoidaan	40
Asiakkaan pallottelu ei ole loppunut	41
Asiakaslähtöisyys työn lähtökohdaksi	42
Asiakassegmentit näkyvät aineistossa	43
Lopuksi	44



## Aluksi

Tässä raportissa kuvataan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston sosiaalisen raportoinnin pilottivaiheen ensimmäisiä tuloksia ja havaintoja. Sosiaalinen raportointi tarkoittaa laadullisen tiedon tuottamista asiakastyöstä ja tiedon analysoimista ja muokkaamista palvelujen kehittämisen tueksi. Sosiaalinen raportointi on osa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston tiedolla johtamisen rakenteita ja terveys- ja hyvinvointierojen vähentämiseen tähtäävää työtä. Kehittämistyön pilotointia toteutetaan 1.3.2015–31.12.2016 välisenä aikana. Sosiaalista raportointia on aiemmin menetelmänä kehitetty Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksessa (Socca) sekä Heikki Waris -instituutissa.

Kehittämistä ohjaamaan on elokuussa 2015 nimitetty ohjausryhmä, jossa on edustus Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston kaikilta osastoilta sekä Helsingin kaupungin tietokeskuksesta. Ohjausryhmä tukee käytännön työn toteuttamista, josta vastaa kehittämissuunnittelija Auri Lyly. Tarkoituksena on kehittää sekä tiedon keruuprosessia että tiedon muokkaamista ja hyödyntämistä kaupunki- ja virastotasolla. Päättöksentekotasoa on monia, ja eri tasoilla tarvitaan erilaista tietoa. Kehittämistyössä keskeistä on tiedon muokkaaminen helposti hyödynnettävään muotoon. Yhtä keskeistä on se, että tiedon tuottamisesta tulee osa työntekijöiden perustyötä.

Raportissa kuvataan tiedonkeruuprosessi sekä aineistosta nousseet keskeiset teemat. Teemojen yhteydessä on myös esitetty pulmiin ratkaisuehdotuksia. Ehdotukset ovat nousseet työntekijöiltä ja ohjausryhmän työpajatyöskentelystä.

### Yhteistyössä

Auri Lyly, kehittämissuunnittelija  
Sosiaali- ja terveysvirasto

Stina Högnabba, erikoistutkija  
Helsingin kaupungin tietokeskus,  
kaupunkitutkimusosasto





## Sosiaalinen raportointi sosiaali- ja terveysvirastossa

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksesta puhuttaessa puhutaan usein enimmäkseen terveydenhuollosta. Sen arvellaan johtuvan mm. siitä, että terveydenhuolto on lähellä jokaisen ihmisen arkipäivää, kaikilla on siitä kokemuksia ja käsityksiä. Sosiaalihuolto taas useimmiten koskettaa ihmisiä, joilla on syystä tai toisesta vaikeuksia selvitä arjessa. Ikääntymisen mukanaan tuomat haasteet koskettavat ns. suurta yleisöä, ja ikääntyneiden palvelut ovatkin sosiaalihuollon valtavirtaa. Työikäisistä ja lapsista puhuttaessa sosiaalipalvelut koskettavat pienempää osaa, ja joidenkin palvelujen kohderyhmät ovat marginaalisia. Sosiaalihuollon asiakkaat eivät usein pidä itsestään kovaa ääntä tai vaadi parempia palveluja. Tästä syystä sosiaalihuoltoon liittyvät ilmiöt, palvelut ja niiden sisältö jäävät ihmisille etäisiksi, eikä niistä osata keskustella. Myös kuntapäätäjillä on sosiaalityöstä ja sen sisällöstä vain vähän tietoa<sup>1</sup>. (Saikkonen et al. 2015)

Uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritellään, että kunnissa on tehtävä rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön keskeinen väline. Lain mukaan 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., 2014)<sup>2</sup>. 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.

Sosiaalista raportointia voi toteuttaa vaikkapa median kautta, kirjoittamalla mielipide- tai asiantuntijapuheenvuoroja lehtiin tai pitämällä blogia. Asiakkaiden ääntä voi tuoda kuuluviin myös esimerkiksi yhteiskehittäjyyden tai asiakasraatien kautta, tai käyttämällä esimerkiksi Kuvastin-menetelmää ja ASLI-analyysiä. Näitä kaikkia menetelmiä on Helsingissä hyödynnettykin. Taina Hussi (2003<sup>3</sup> ja 2005<sup>4</sup>) on kuvannut erilaisia sosiaalisen raportoinnin muotoja joita Helsingissä on toteutettu. Tätä tietoa on hyödynnetty myös käynnissä olevassa kehittämisessä.

<sup>1</sup> Saikkonen, Paula; Blomgren, Sanna; Karjalainen, Pekka ja Kivipelto, Minna (2015): Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta?. Kaks – Kunnallissalan kehittämisiätiö. [www.kaks.fi/sites/default/files/TutkJulk\\_89\\_net\\_0.pdf](http://www.kaks.fi/sites/default/files/TutkJulk_89_net_0.pdf)

<sup>2</sup> Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014.

<sup>3</sup> Hussi, Taina (2003): Sosiaalinen raportointi, menetelmä asiakastyössä syntyneen tiedon prosessointiin. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2003:10.

<sup>4</sup> Hussi, Taina (2005): Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana – menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 4/2005.

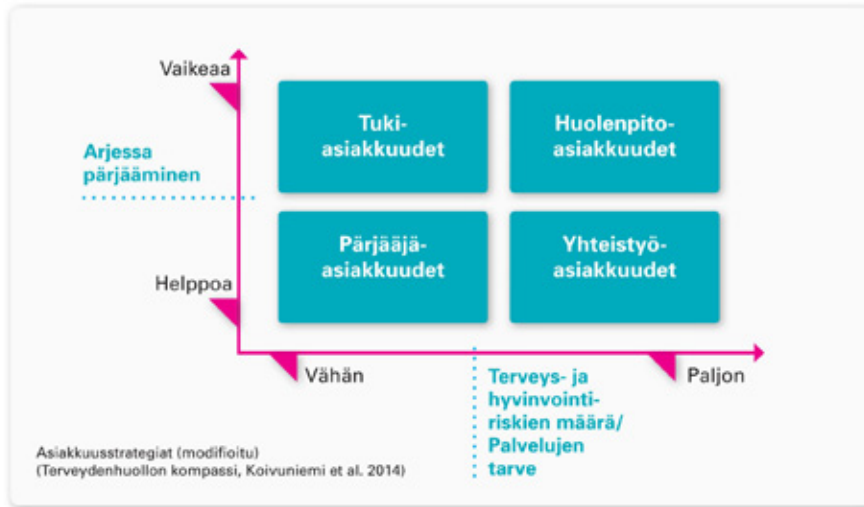
Toistaiseksi sosiaali- ja terveysvirastolla ei ole ollut yhteistä mallia sosiaalityön asiakastyön tiedonkeruuseen ja sosiaaliseen raportointiin. Sosiaalihuoltolain myötä sosiaali- ja terveysvirastossa halutaan, että sosiaalisesta raportoinnista tulee osa asiakastyöntekijöiden perustyötä, ja että tiedon kerääminen ja tuottaminen on systemaattista. Alkuvaiheessa tietoa kerätään sosiaalialan työntekijöiltä, ja myöhemmin myös terveydenhuollon työntekijöiltä. Tiedot perustuvat asiakastyössä syntyviin dokumentteihin, palvelutarpeen arvioihin. Tieto on luonteeltaan laadullista ja se täydentää erilaisiin rekistereihin ja tietojärjestelmiin kertyvään tietoon sekä kaupungin asukkaille suunnattuihin kyselyaineistoihin perustuvia tilasto- ja tutkimustietoja. Muihin käytettävissä oleviin tietoihin yhdistettynä sosiaalisen raportoinnin kautta saadun tiedon avulla voidaan kehittää sosiaalihuollon sisältöä, kohdentaa toimenpiteitä sekä parantaa sosiaalihuollon ja kunnan muun hyvinvointia edistävän toiminnan vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. Sosiaalisen raportoinnin kautta työntekijöiden tieto asiakkaista saadaan hyödynnettyä entistä paremmin.

Sosiaalinen raportointi liitetään uuden sosiaalihuoltolain mukaisesti osaksi kaupunkitasoista hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen tähtäävää strategista suunnittelua ja päätöksentekoa. Tietoa viedään päätöksentekijöille kolmea väylää hyödyntäen. Pääasiallisena tiedon raportointikanavana toimivat sosiaali- ja terveysviraston sosiaalisen raportoinnin internet-sivut. Siellä julkaistava tieto on kuntalaisten ja päätöksentekijöiden hyödynnettävissä kevästä 2016 lähtien, ja sivuja päivitetään sitä mukaa kun tiedon keruu etenee. Sosiaalisen raportoinnin tuottama tieto on myös osa kaupunkitasoista hyvinvointi- ja terveysraportointia sekä tilasto- ja tutkimustiedon kokonaisuutta, jota kehitetään samanaikaisesti tietokeskuksen ja sosiaali- ja terveysviraston yhteistyönä. Tietoa tuodaan valtuustolle ja kaupunginhallitukselle sekä kehitteillä olevan vuosittaisen hyvinvointiraportoinnin, että kaksi kertaa valtuustokaudessa julkaistavan Tila ja kehitys -raportin muodossa. Tavoitteena on, että sosiaalisen raportoinnin avulla saatavat tiedot ovat kattavasti käytössä strategiakauden 2017–2020 suunnittelussa.

## Sosiaalinen raportointi ja palvelujen uudistaminen

Viraston sisällä sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa on tarkoitus hyödyntää sekä sosiaali- ja terveysviraston toiminnan kehittämiseksi että laajemmin palvelujen uudistamisessa. Koko viraston palvelujen uudistamiseen liittyvä asiakassegmentointi ja siitä johdettu prosessikartta esitellään seuraavalla sivulla olevissa kuvissa. Ajatus on se, että asiakkaan tullessa palveluihin, hänen tilanteensa ja palvelutarpeensa arvioidaan kattavasti. Asiakkaan kanssa yhdessä tehdyn arvion perusteella järjestetään tämän tarvitsevat palvelut. Osa asiakkaista tarvitsee pitkäaikaista tukea ja osa taas tarvitsee palveluja satunnaisesti. Palvelujen tarve määrittelee asiakkaan palveluprosessin.

## Asiakassegmentointi



## Sosiaali- ja terveysviraston prosesessikartta



Palvelujen uudistamiseen liittyvä asiakassegmentointi sopii hyvin sosiaalityöhön, sillä asiakkaat sijoittuvat palvelujen tarpeensa suhteen eri kohtiin. Sosiaalityön asiakkaista osa tarvitsee palveluja ja tukea lyhyen aikaa, ja jatkavat sitten "omin voimin" ts. saavat tarvitsemansa tuen omasta elinympäristöstään. Tällainen satunnaisesti palveluja tarvitseva asiakas on vaikkapa lyhytaikaisesti toimeentulotukea saava, joka poistuu asiakkuudesta työllistytyään tai muun väliaikaisen kriisitilanteen korjaututtua. Lastensuojelussa tilapäisesti palveluja voisi tarvita perhe, jossa lapsi oireilee tilapäisen kriisin johdosta (esim. vanhemman sairaus), ja jossa tilanne helpottaa avohuollon tukitoimilla. Heidän tuen tarpeensa on väliaikainen, ja tilanne korjaantuu.

Yhteistyö- ja huolenpitoasiakkaat taas ovat heitä, jotka tarvitsevat paljon tukea, osa pitkäaikaisesti ja osa lyhyemmän aikaa, mutta intensiivisesti. Yhteistyöasiakkaan palvelujen tarve ei kohdistu yhteen yksikköön tai yhteen sektoriin, vaan tarvitaan esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä. Yksilöllä tai perheellä on esimerkiksi terveys-,

mielenterveys- ja/tai päihdeongelmia muun huono-osaisuuden lisäksi. Nämä asiakkaat ovat haavoittuvassa asemassa, ja luonnollisesti tarvitsevat erityyppisiä palveluja kuin he, jotka saavat avun vähemmällä tukitoimilla. Palvelujen uudistamisella pyritään muuttamaan nykyisiä toimintatapoja, jotta nämä asiakkaat saisivat kohdennettua tukea ja tulisivat paremmin ja nopeammin autetuiksi.

Palvelujen kehittäminen on tiedolla vaikuttamista. Tiedolla vaikuttaminen taas on rakenteellista sosiaalityötä ja siten osa sosiaalityöntekijöiden perustyötä. Sosiaalinen raportointi menetelmänä tukee rakenteellisen työn tekemistä. Rakenteellisen sosiaalityön keskeisiä tehtäväalueita nähdään tutkimuksissa olevan köyhyyskysymys, osallisuuskysymys ja valtakysymys (Pohjola et.al, 2014). Nämä teema-alueet nousevat myös tässä pilotoinnin alkuvaiheessa esille. Sosiaalisessa raportoinnissa oleellista on tiedon hyödyntäminen käytännössä. Sosiaalisen raportoinnin kautta on mahdollista havaita sellaisia kehittämiskohtia toiminnassa tai asiakkaiden palveluihin liittyvissä yhteistyöprosesseissa, joihin on sekä syytä että mahdollista tarttua. On erittäin tärkeää, että työyhteisöt käyttävät sosiaalisen raportoinnin kautta tuottamaansa tietoa hyväkseen oman toimintansa kehittämisessä ja tekevät toimenpiteitä esimerkiksi asiakasosallisuuden lisäämiseksi.

Sosiaalisen raportoinnin tiedon keruuta kokeiltiin syksyllä 2015. Tiedon keruu laajenee muille osastoille vuoden 2016 aikana. Tässä raportissa esitellään ensimmäisen tiedon keruun kokeilun keskeisimmät teemat, johtopäätökset aineistosta sekä ratkaisuehdotuksia ongelmiin ja pohditaan tiedon hyödyntämistä käytännössä. Tämän raportin teksti toimii pohjana internet-sivuilla julkaistavaan materiaaliin.

## Aineiston kuvaus ja tiedonkeruu

Aineisto kerättiin syksyllä 2015 perhe- ja sosiaalipalvelut osastolta, ja siihen osallistui nuorten palvelut (nuorten sosiaalityö sekä jälkihuolto nuorten tukiasuntotoiminta), sosiaalinen ja taloudellinen tuki (aikuissosiaalityö ja sosiaaliohjaus), maahanmuuttoyksikkö ja lastensuojelun avohuolto. Tiedonkeruun malli rakennettiin siten, että se pohjaa asiakastyössä syntyviin dokumentteihin. Tarkoituksena oli, että sosiaalisesta raportoinnista syntyisi mahdollisimman vähän lisätyötä, ja että osallistuminen tukisi ja hyödyttäisi jo nyt tehtävää työtä ja kannustaisi hyvään dokumentointiin. Dokumentiksi valittiin sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio, joka on tehtävä jokaiselle (uudelle) sosiaalihuollon asiakkaalle. Sosiaaliseen raportointiin tässä kokeilussa osallistui sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia, koska heillä on yhteiskuntatieteellisen koulutustaustansa vuoksi valmiudet ja motivaatiota tarkastella asiakkaiden ongelmia yksilötasoa laajemmasta perspektiivistä.

Työntekijät keräsivät tarkasteluaikana (syyskuu) tekemänsä palvelutarpeen arviot yhteen ja tarkastelivat niitä ohjeistusta apunaan käyttäen. Arvioista etsittiin toistuvia ongelmia, alueellista tietoa, ”pirullisia ongelmia” ja muita rakenteellisesti merkittäviä seikkoja. Tämän jälkeen huomioita käsiteltiin tiimeittäin ja/tai toimipisteittäin useimmiten keskustelemalla, joissain tapauksissa sähköpostitse. Tiimi/toimipiste kokosi aineiston yhteen analysoiden sitä rakenteellisesta, ilmiötasoa tarkastelevasta näkökulmasta. Tämän pohjalta

työntekijät kirjoittivat aineistostaan koosteen. Koosteet toimitettiin kehittämisen ja toiminnan tukeen suunnittelijalle, ja nämä koosteet toimivat tämän raportin aineistona. Lastensuojelutarpeen arviointi -jaoksessa tehtiin erillinen sosiaalisen raportoinnin projekti vuonna 2015. Tässä raportissa on hyödynnetty myös tuota erinomaista aineistoa.

Aineisto muodostuu 25 koosteesta, ja jakaantuu siten, että aikuissosiaalityöstä (25–65-vuotiaat asiakkaat ja maahanmuuttajat) on 5 koostetta, nuorten sosiaalityöstä (18–24-vuotiaat asiakkaat) 6 koostetta, sosiaaliohjauksesta (25–65-vuotiaat asiakkaat) 8 koostetta, ja lastensuojelun avohuollosta 6 koostetta. Yli puolessa koosteista ilmoitettiin kuinka monen asiakkaan tietoihin se perustuu, mutta osasta tieto puuttui. Tämän raportin pohjana ovat satojen asiakkaiden palvelutarpeen arviot. Työryhmien työmenetelmät tiedon työstämisessä erosivat toisistaan jonkin verran, joten koosteetkin ovat erilaisia. Aineisto on sisällöltään rikasta, ja avaa varsin hyvin sekä sitä työtä, jota työntekijät päivittäin asiakkaiden ja toistensa kanssa tekevät, että asiakkaiden elämäntilanteita. Aineisto on nähtävillä sosiaali- ja terveystieteen intranetissä.

Aineisto käytiin läpi aineistolähtöisesti laadullisen sisällönanalyysin menetelmällä. Aineisto luettiin läpi useaan otteeseen, ja sisältö luokiteltiin teemoihin. (Eskola & Suoranta, 1998 sekä Alasuutari 2007)<sup>5</sup> Eri teemoja tässä alustavassa analyysissä löytyi useita, vajaa parikymmentä. Niistä osa oli päällekkäisiä, osa laajoja, osa suppeampia, osa kosketti enimmäkseen lastensuojelua, osa aikuissosiaalityötä, osa liittyi asiakkaiden ongelmiin ja osa taas palvelurakenteeseen. Nämä parikymmentä teemaa vietiin sosiaalisen raportoinnin ohjausryhmän työpajaan työstettäväksi. Työpajatyöskentelyn pohjalta analyysiä jatkettiin ja teemoja karsittiin ja yhdistettiin. Jäljelle jäivät ydinteemat, joihin tässä raportissa pureudutaan.

Yleisenä huomiona voi todeta, että terveydelliset ongelmat ja päihde- ja mielenterveysongelmat (sisältää myös toiminnalliset riippuvuudet) ovat sosiaalityötä läpileikkaavia ilmiöitä, ja ne mainittiin jokaisessa koosteessa ja ne koskettavat kaikkia asiakasryhmiä. Ne vaikuttavat asiakkaiden elämään laajasti ja määrittävät heidän palvelujen tarveensa, ja on siten aina huomioitava palveluja järjestettäessä. Niitä ei tässä raportissa kuitenkaan käsitellä erillisinä teemoina. Tämä valinta on tehty siksi, että sosiaalityössä ne harvemmin näyttäytyvät itsenäisinä ongelmina, vaan ovat osa suurempaa kokonaisuutta – ne saattavat johtaa velkaantumiseen, työttömyyteen, osattomuuteen ja ongelmien ylisukupolveutumiseen tai johtua niistä.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden osuus sosiaalityön asiakkaista on huomattavan suuri, esimerkiksi idän nuorten sosiaalityössä otanta-aikana noin 40 prosenttia. Maahanmuuttajuuteen ei tässä raportissa sinänsä paneuduta erikseen, sillä ongelmat ovat aineiston mukaan pääsääntöisesti samoja kuin valtaväestölläkin. Maahanmuuttaja-asiakkailta on kuitenkin suurempi riski ongelmien kasautumiseen esimerkiksi kielitaidottomuuden myötä, joten palveluita suunniteltaessa ja kehitettäessä maahanmuuttajiin tulee kiinnittää erityistä huomiota.

---

<sup>5</sup> Eskola, Jari & Suoranta Juha (1998), Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino; Alasuutari Pertti (2007) Laadullinen tutkimus. Vastapaino.

## Aineistosta esiin nousevat teemat

Seuraavaksi esitellään analyysin perusteella tärkeimmiksi nousseet teemat. Teemojen yhteydessä on lainauksia kirjoitetuista koosteista, ja ilmiön kuvauksessa on pyritty toistamaan kirjoituksissa esiintyviä termejä ja sanavalintoja, jotta niistä välittyisi mahdollisimman autenttinen kuva aineistosta. Tarkoituksena on kuvata ilmiöiden merkitystä ja vaikutusta asiakkaiden hyvinvointiin. Jokaisen teeman alkuun on koottu ne keskeisimmät asiat, joihin sisältö tiivistyy. Teeman loppuun on koottu aineistosta ja työpajatyöskentelyssä löytyneet ratkaisuehdotukset, sekä teemaa tukevaa tilasto- ja tutkimustietoa.

## Asumisen kalleus

### Ilmiö tiivistettynä

- Korkeat asumismenot saattavat olla ainoa syy toimeentulotuen tarpeeseen. Suuret asumiskulut saattavat aiheuttaa velkaantumista ja maksuhäiriömerkintöjä.
- Kohtuuhintaisia asuntoja ei ole tarpeeksi, eikä ilmiö koske pelkästään huono-osaisimpia vaan myös pieni- ja keskituloisia helsinkiläisiä.
- Liian kalliissa asunnossa asuvat helsinkiläiset ovat köyhyysloukussa kun suuri osa käytettävissä olevista rahoista menee asumiseen.
- Kalliiden asumiskustannusten yhtenä seurauksena ovat häädöt ja asunnottomuus.
- Suuret asumiskustannukset voivat osaltaan toimia työelämään ja koulutukseen hakeutumisen esteenä.
- Maahanmuuttajien asunnottomuus hidastaa kotoutumista.
- Kriisimajoitusratkaisuja tarvitaan enemmän. Erityisesti tarvetta on nuorilla ja helsinkiläisillä, joilla ei ole muita sosiaalisia ongelmia.

Sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruussa asumiseen liittyvät ongelmat, ja erityisesti korkeat asumiskustannukset, tuotiin esiin jokaisessa koosteessa. Kohtuuhintaista asuntoa on pääkaupunkiseudulta vaikea löytää, eikä ilmiö koske pelkästään huono-osaisimpia, vaan myös työssä käyviä pieni- ja keskituloisia helsinkiläisiä. Ongelmat koskettavat niin yksin asuvia kuin perheitäkin, nuoria ja työikäisiä sekä maahanmuuttajia. Työntekijät kuvaavat esimerkiksi tilanteita, joissa perhetilanteen muuttuminen (ero) aiheuttaa sen, että toinen jää lasten kanssa asumaan isoon ja kalliiseen asuntoon kun taas toinen ei löydä kohtuuhintaista asuntoa ja muuttaa sukulaisten tai tuttavien luokse, vailla vaki-naista asuntoa olevaksi. Erityisesti kohtuuhintaisten asuntojen puute näkyy vuokra-markkinoilla ja siten sosiaalityön asiakaskunnassa, sillä suurin osa toimeentulotukea saavista asiakkaista asuu vuokralla.

*”Asunnottomuus, asumisvaikeudet, tilapäismajoituksen puutteet, korkeat vuokrat, asuntopolitiikka... Erittäin mielenkiintoinen ja keskeinen aihealue, joka vaikuttaa talouteen, työn kannustavuuteen sekä työvoiman liikkuvuuteen, elämänhallintaan jne.” (aikuissosiaalityö)*

*”Asumiseen liittyvät kysymykset ja haasteet näkyvät aineistossa selkeästi. Asumisen kalleus on yhteydessä nuorten velkaantumiseen, asumisen ongelmiin ja asunnottomuuteen. Mainitut ongelmat puolestaan altistavat nuoria mielenterveys- ja päihdeongelmille sekä hankaloittavat työnhakua, työssäkäyntiä ja opiskelua.” (nuorten sosiaalityö)*

Asumisen kalleudella on monenlaisia seurauksia, jotka vaikuttavat suoraan ja pitkä-aikaisesti asiakkaiden elämään. Asiakkaat saattavat asua liian ahtaasti, jotta asumismenot olisivat kohtuulliset. Toisaalta korkeat asumismenot saattavat olla ainoa syy toimeentulotuen tarpeeseen.<sup>6</sup> Jos asuminen olisi kohtuuhintaista, toimeentulotuen tarvetta ei syntyisi. Toimeentulotukea laskettaessa hyväksytään asiakkaan menoiksi kohtuulliset asumismenot.<sup>7</sup> Mikäli asumismenot todellisuudessa ylittävät nämä kohtuullisiksi katsotut menot, saattaa asiakas maksaa ylimenevän osan toimeentulotuen perusosastaan, mikäli niihin ei myönnetä täydentävää toimeentulotukea. Kohtuuhintaisten asuntojen puuttuessa tämä ei työntekijöiden mukaan ole harvinaista. Asiakkaat joutuvat siis asumaan kalliimmissa asunnoissa kuin mihin heillä olisi varaa. Työntekijät kuvaavat tällaista tilannetta tasapainotteluksi yksilön edun ja yhteiskunnan normien välillä, ja he ”joutuvat välillä (täydentävällä toimeentulotuella) ylläpitämään tilanteita joissa asuminen on kallista ja/tai epätarkoituksenmukaista” turvatakseen asumisen ylipäänsä. Toimeentulotuen perusosa on siirtymässä Kelan maksettavaksi vuoden 2017 alusta. Nähtäväksi jää, miten Kela toimii kohtuulliset asumismenot ylittävien menojen kohdalla. Saattaa olla, että ylisuuret asumismenot jäävät jatkossakin kunnan harkittaviksi.

Ylikalliissa asunnossa asuminen tarkoittaa sitä, että käytettävissä olevista rahoista liian suuri osa menee asumiseen, ja liian vähän jää muihin elämisen kustannuksiin. Ilmiö koskee myös työssä käyviä, mutta varsinkin heitä, jotka yrittävät tulla toimeen etuuksilla. Pitkään jatkuessaan tilanne johtaa kerrannaisvaikutuksiin. Halvempaa asuntoa on hankala löytää, sillä niitä ei ole tarpeeksi. Toisaalta nämä ihmiset eivät myöskään ole kiireellisinä missään asuntojonoissa, sillä onhan heillä asunto.

*”Työnteon tulisi olla kannattavaa ja korkeiden asumiskustannusten takia kannustinloukko on yleinen ilmiö pääkaupunkiseudulla. On täysin sama, mistä kombinaatiosta 1 300 e:n nettotulot/kk koostuvat. Joka tapauksessa olet toimeentulotuen minimissä asuessasi yksin 700 e:n vuokralla. Vahva epäily on, että toimeentulotuen alikäyttöä löytyy työssäkäyvien suhteen.”  
(aikuissosiaalityö)*

Asiakkaat ovat saattaneet yrittää paikata tilannetta ottamalla velkaa. Velanotto ei kuitenkaan johda tilanteen helpottumiseen, jos asumismenot eivät pienene. Vuokranmaksussa voi tulla ongelmia, hoitamattomien vuokravelkojen seurauksena voi olla häätö, ja asunnottomuus. Vuokranmaksun ongelmat ja velkaantuminen voivat johtaa maksuhäiriömerkintään, mikä entisestään vaikeuttaa asunnon saamista. Maksuhäiriömerkinnän omaavat asiakkaat eivät ole haluttuja vuokralaisia, ja käytännössä heidän valinnanvaransa on kapeampi kuin muiden. He eivät esimerkiksi saa kotivakuutusta, ja kotivakuutus on usein vuokrasopimuksen tekemisen ehtona. He ovat pakotettuja ottamaan vastaan toivottua kalliimman asunnon, mikäli sellaisen sattuvat saamaan.

<sup>6</sup> Mikäli asiakas saa toimeentulotukea, hänen käytettävissä olevat varansa ovat vähäiset – toimeentulotuki on viimesijainen etuus, jonka tarkoituksena on turvata välttämättömät menot. Pitkäaikainen toimeentulotuella eläminen tarkoittaa pitkäaikaista niukkuutta ja köyhyyttä.

<sup>7</sup> Vuonna 2015 Helsingin suositukset kohtuullisiksi menoiksi olivat esimerkiksi yhdeltä hengeltä 675 euroa, kahdelta hengeltä 800 euroa, kolmelta hengeltä 925 euroa ja neljältä hengeltä 1 053 euroa.



Helsingin huonoa asuntotilannetta vaikeuttaa entisestään maan sisäinen muuttoliike, joka suuntautuu pääkaupunkiseudulle. Helsinkiä kuvataan koosteissa vetovoimaiseksi paikaksi, jonne halutaan muuttaa, vaikkei asunnosta olisi tietoaakaan. Ilmiö liittyy erityisesti nuoriin ja maahanmuuttajiin. Maahanmuuttajien kohdalla työntekijät kuvaavat pari tyypillistä tilannetta: pakolaisperhe on alun perin asutettu muualle Suomeen, mutta perhe muuttaa Helsinkiin joko asunnottomaksi tai ylikalliiseen asuntoon; turvapaikanhakija asuu turvapaikkaprosessin ajan yksityismajoituksessa (käytännössä sukulaisilla, tuttavilla), ja oleskeluluvan saatuaan ilmoittaa osoitteekseen poste restanten, jolloin status muuttuu virallisestikin asunnottomaksi.

Työntekijät tuovat esiin myös asumisen kalleuden sosiaalipoliittisen ulottuvuuden, ja tätä näkökulmaa painotetaan erityisesti aikuissosiaalityössä. Asumisen korkeiden kustannusten maksajina ovat asiakkaiden lisäksi kunta ja valtio. Verorahoilla tuetaan toki sosiaalista rakentamista, mutta rakennusyhtiöitä tuetaan myös asumiseen kohdistuvien tukien muodossa. Työntekijät näkevät, että asumista tukemalla ylläpidetään korkeita kustannuksia, ja että ”raha virtaa yksityisten rakennusyhtiöiden taskuihin”.

*”Seitsemän vuotta jatkunut taantuma ei ole hidastanut kiinteistöbisnestä, vaan vuokrat nousevat pääkaupunkiseudulla aina vaan. Samanaikaisesti palkat ja eläkkeet eivät ole nousseet, työttömyys kasvaa ja väkeä siirtyy koko ajan enemmän pääkaupunkiseudulle. Jatkovasti kiinteistöbisnekseen kohdentuu entistä enemmän yhteiskunnan tukia korkeiden vuokrien osittaisina maksajina.” (aikuissosiaalityö)*

*”Lisäksi on todettava, että on yhteiskunnallisesti kestävä tilanne, että sosiaalitoimi ylläpitää korkeaa vuokratasoa hyväksymällä/maksamalla tulonsiirroilla korkeita vuokria.” (sosiaaliohjaus)*

Asumisen tukemisella nähdään olevan myös yksilöä passivoivia vaikutuksia. Kallis vuokra-asunto voi osaltaan toimia työelämään ja kouluun hakeutumista hidastavana tekijänä. Nuoren tilanteen muuttuessa tämän oikeus toimeentulotukeen saattaa poistua, eikä muutos välttämättä ole taloudellisesti kannattavaa, jos esimerkiksi pienipalkkainen työ ei käytännössä paranna taloudellista tilannetta millään lailla. Työntekijät kuvaavat tilanteita, joissa nuori asiakas ei miellä vuokraa sellaiseksi laskuksi, joka hänen pitää itse maksaa, varsinkin jos se on pitkään maksettu hänen puolestaan. Jos asiakkaan tilanne sitten muuttuu siten, että hänellä onkin varaa maksaa asumismenonsa itse, voi niiden suuruus tulla yllätyksenä. Työntekijät kritisoivat toisaalta käytäntöä, jossa nuorta tuetaan itsenäistymään ja muuttamaan pois kotoa, vaikka tällä ei ole mahdollisuutta tulla toimeen omilla tuloillaan. Toisaalta kritiikkiä herättää myös se, että vanhempien kanssa asuvan täysi-ikäisen nuoren asumismenoja maksetaan vanhemmille.

Aikuissosiaalityössä tehdään töitä asunnottomien kanssa. Asunnottomuus on yksi seuraus kalliista asumiskustannuksista. Muina asunnottomuuden syinä kirjoituksissa mainitaan mielenterveys- ja päihdeongelmat, erotilanteet (erityisesti miesten kohdalla), ja asumisen vaikeudet kuten häiriökäyttäytyminen. Maahanmuuttajien kohdalla se viivästyttää kotoutumista, ja kaikkien asiakasryhmien kohdalla se tekee elämisen hallinnasta ylipäänsä erittäin hankalaa. Työntekijät kuvaavat suurena ongelmana sen, että

asuntolapaikkoja tai väliaikaisia kriisiasumispaikkoja ei ole tarpeeksi. Aikuissosiaalityön koosteiden mukaan väliaikaisen, nopeasti saatavan asumisratkaisun tarpeessa on tätä nykyä entistä enemmän myös sellaisia asiakkaita, joilla ei ole muita sosiaalisia ongelmia. Erityisesti sosiaalityöntekijät ovat huolissaan tavallisista nuorista, joilla ei ole asuntoa.

*”Asunnottomiin nuoriin kuului selvästi asunnottomia ja moniammatillista apua tarvitsevia nuoria mutta myös nuoria joiden asunnottomuuden ensisijaisena ongelmana näyttäytyi ensimmäisen oman asunnon saaminen vaikeus.” (nuorten sosiaalityö)*

Muina asumiseen liittyvinä ongelmina mainittiin asumispalveluiden monimuotoisuuden puute ja yksilölliset tarpeet paremmin huomioivia palveluasumisratkaisuja. Työntekijät kaipaivat asumispalveluihin enemmän yhteisöllisiä vaihtoehtoja ja kuntouttavia elementtejä, josta saisi paremmat mahdollisuudet itsenäiseen asumiseen.

### **Työntekijöiden ratkaisuehdotukset**

#### ***Kaupunkitaso***

- Vuokrien säännöstelyllä varmistettaisiin se, että vuokrataso olisi kohtuullinen.
- Pieniä, kohtuuhintaisia asuntoja tulisi rakentaa tarvetta vastaavasti.
- Nuorille voisi olla oma kiintiö Stadin asunnoilta.
- Monimuotoiseen asumiseen tulisi kannustaa (kimppakämpät, yhteisöllinen asuminen, alivuokraus).
- Asuinalueille tulisi rakentaa sekä vuokra- että omistusasuntoja, ja ne tulee suunnitella eri ikä- ja asukasryhmät huomioiden.

#### ***Sosiaali- ja terveysvirasto***

- Asumisneuvontaa tulisi lisätä niin nuorille kuin muillekin ryhmille.
- Kriisimajoituspaikkoja pitäisi olla tarjolla enemmän erityisesti nuorille, mutta ylipäänsä henkilöille joilla ei ole muita sosiaalisia ongelmia kuin asunnon puute. Erityisesti tarvitaan päihitteettömiä tilapäis- ja kriisimajoituspaikkoja.
- Tuetun asumisen valikoimaa pitäisi laajentaa myös kevyempää tukea tarvitseville.

### Tilasto- ja tutkimusfaktaa

- Helsinkiin muutti vuoden 2014 aikana 40 300 henkeä, Helsingistä muutti pois 33 880. Helsingin sisällä muuttaneita oli vuoden aikana 93 860.<sup>8</sup>
- Asuntojen vuokrat ovat kasvaneet kovemmin kuin ansiotaso.<sup>9</sup>
- Yleistä asumistukea sai Helsingissä marraskuussa 2015 yhteensä 37 140 ruokakuntaa. Kasvua tammikuusta 2012 on 53 %.<sup>10</sup>
- THL:n laskelmien mukaan 71 % yleistä asumistukea saavista talouksista ja 37 prosenttia työmarkkinatukea saavista talouksista saa myös toimeentulotukea.<sup>11</sup>
- Helsingissä oli vuoden 2014 marraskuussa 3 500 asunnotonta, näistä 1 220 pitkäaikaisesti asunnotonta ja 700 alle 25-vuotiaita.<sup>12</sup>
- Vuoden 2014 lopussa kaupungin vuokra-asuntoa haki noin 4 000 18–24-vuotiasta ja yli 3 200 25–29-vuotiasta asunnotonta tai muuttouhkaista nuorta, mikä on molemmissa ikäluokissa noin 2 000 henkeä enemmän kuin vuonna 2005.<sup>13</sup>
- Runsaat puolet helsinkiläisistä ATH-kyselyn vastaajista (55 %) ovat erittäin tai melko tyytyväisiä asumiskustannuksiinsa ja 23 prosenttia oli melko tai erittäin tyytymättömiä. Yksinhuoltajien asema oli heikoin, sillä heistä asumiskustannuksiin tyytymättömiä oli 41 prosenttia.<sup>14</sup>

<sup>8</sup> Tilastokeskus

<sup>9</sup> Tilastokeskus, Helsingin kaupungin tietokeskuksen laskelmia.

<sup>10</sup> Kela, Kelasto-raportti

<sup>11</sup> Perusturvan riittävyyden arviointiraportti 2011-2105. Työpapereita 1/2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

<sup>12</sup> ARA

<sup>13</sup> [www.nuortenhyvinvointikertomus.fi](http://www.nuortenhyvinvointikertomus.fi)

<sup>14</sup> Kaikkonen R & Murto J & Pentala O & Koskela T & Virtala E & Härkänen T & Koskenniemi T & Ahonen J & Vartiainen E & Koskinen S. Alueellisen terveys- ja hyvinvointitutkimuksen perustulokset 2010–2015. Verkkojulkaisu: [www.thl.fi/ath](http://www.thl.fi/ath) Helsingin kaupungin tietokeskuksen laskelmia.

## Talousvaikeudet, velkaantuminen

### Ilmiö tiivistettynä

- Talousvaikeuksien taustalla on usein esimerkiksi työttömyys, sairastuminen tai muu toimeentuloa heikentävä elämäntilanne.
- Tulojen epäsäännöllisyys ja ennakoimattomuus hankaloittavat asiakkaiden talouden hallintaa.
- Vaikeudet hallita taloutta ovat yleisiä erityisesti nuorten kohdalla.
- Työntekijät painottavat, että työn tekemisen pitäisi aina olla kannattavaa.
- Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä asiakkaiden velkaantuminen on yleistä. Useat ylivelkaantuneet asiakkaat käyvät töissä ja saavat palkkaa, eivätkä tule sillä toimeen.
- Luottotietojen menettäminen vaikeuttaa tilannetta pitkäaikaisesti.
- Pitkäaikaisesti toimeentulotuen varassa elävät yksilöt ja perheet ovat vähävaraisia ja köyhiä. Heidän taloudellinen liikkumavaransa on olematon, ja pitkään jatkuessaan tilanne aiheuttaa näköalattomuutta ja osattomuutta.
- Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki on keskeinen työväline asiakkaiden tilanteiden parantamisessa.
- Työntekijät kyseenalaistavat vallitsevan käytännön, jossa yhteiskunta tukee nuoren itsenäistymistä, vaikka tällä ei ole mahdollisuutta tulla toimeen omillaan.

*”Ylivelkaantuminen vaikuttaa yksilön lisäksi hänen läheisiinsä ja kokonaiskuvaa laajentamalla koko yhteiskuntaan. Yksilön tasolla ylivelkaantuminen lisää masennusta, epätoivoa ja mahdollisesti päihteiden käyttöä. Yksilön kokemus toivottomuus vaikuttaa hänen uskoonsa ja haluunsa toimia ja vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Mikäli työllistymistä ja koulutusta ei koeta omaa tilannetta eteenpäin vieväksi, ei toimenpiteisiin usein edes ryhdytä.” (sosiaaliohjaus)*

Talousvaikeuksien taustalla on usein esimerkiksi työttömyys, sairastuminen tai muu toimeentuloa heikentävä elämäntilanne. Talouden hallintaan liittyvät ongelmat mainittiin jokaisessa aikuissosiaalityön koosteessa. Lapsiperheiden köyhyys ja vähävaraisuus tulivat esiin myös lastensuojelun kirjoituksissa, mutta eivät niin suurissa määrin kuin aikuissosiaalityössä. Taloudelliset vaikeudet ovat toki toimeentulotuesta puhuttaessa itsestään selviä, sillä toimeentulotukea myönnetään, kun käytettävissä olevat varat eivät riitä elämiseen. Toimeentulotuki on alun perin tarkoitettu väliaikaiseksi taloudelliseksi tueksi, joka mahdollistaa pärjäämisen. Nykyään se kuitenkin on yhä enemmän pitkäaikainen tukimuoto, kun ensisijaiset etuudet eivät riitä kattamaan elinkustannuksia. Aikuissosiaalityössä tuotiin esiin se, että mm. korkeiden asumiskustannusten takia moni pienipalkkainen työssä käyvä olisi todennäköisesti oikeutettu toimeentulotukeen, vaikka sitä haakaan. Toimeentulotuen alikäyttö on ilmiö, jonka suuruudesta ei ole tarkkaa

tietoa, mutta siitä voidaan päätellä, että taloudelliset vaikeudet koskettavat huomattavasti suurempaa osaa helsinkiläisistä kuin pelkästään sosiaalitoimen asiakkaita.

Pitkäaikainen toimeentulotukiasiakkuus tarkoittaa pitkäaikaista vähävaraisuutta ja köyhyyttä. Köyhyys jo sinänsä on suuri ongelma, mutta varsinkin pitkittyessään se saattaa aiheuttaa yksilötasolla näköalattomuutta ja toivottomuutta sekä osattomuutta. Asiakkaat voivat tulla ja tulevatkin pienilläkin tuloilla toimeen, mutta se vaatii tarkkaa suunnittelua, eikä liikkumavaraa juuri ole. Taloudellinen liikkumavara tulee usein täydentävästä toimeentulotuesta, jota harkinnalla voidaan perustellusta syystä myöntää. Vastapainoksi on sanottava, että työntekijät toivat esiin myös sen, että osa asiakkaista koki tulevansa hyvin toimeen toimeentulotuella.

Kirjoituksissa tuotiin usein esiin, että tulojen epäsäännöllisyys ja ennakoimattomuus hankaloittavat asiakkaiden talouden hallintaa. Pienet, mutta säännölliset tulot ovat helpommin hallittavissa kuin epäsäännölliset paremmat tulot. Etuudet ovat useimmiten tuloperusteisia eli harkinnanvaraisia. Jos asiakas saa esimerkiksi vähäksi aikaa töitä, sen pitäisi olla hyvä asia. Tulojen ennakoitavuuden ja taloudellisen tilanteen paraneamisen kannalta näin ei kuitenkaan ole, vaan tienatut tulot saattavat johtaa etuuksien takaisinperintään ja taloudellisen tilanteen huonontumiseen. Etuuksien takaisinperinnän välttäminen on kyllä mahdollista, mutta vaatii työntekijöiden mukaan sellaisia ”byrokratiataitoja”, joita asiakkailla ei ole. Työntekijät painottivat sitä, että työn tekemisen tai ”toimenpiteeseen” osallistumisen pitäisi aina olla kannattavaa, mutta että tällä hetkellä se ei välttämättä ole niin.

Kirjoituksista oli havaittavissa, että käsitykset köyhyydestä erosivat aikuissosiaalityön ja lastensuojelun välillä. Lastensuojelussa painotettiin köyhyyden kokemusta ja suhteellista köyhyyttä, aikuissosiaalityössä se rinnastettiin suuremmin pienituloisuuteen.

*”Köyhyyden teema herätti paljon keskustelua ja sosiaalityöntekijöiden näkemykset tuntuivat eroavan suuresti. Sosiaalityöntekijät olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että kyse on ennen kaikkea köyhyyden kokemuksesta, joka ei välttämättä korreloi suoraan perheen tulotason kanssa. Jos köyhyyttä olisi mitattu suoraan esimerkiksi sillä, ketkä ovat toimeentulotuen asiakkaita, olisi köyhien määrä ollut luultavasti suurempi.” (lastensuojelun avohuolto)*

Velkaantuminen ja ylivelkaantuminen ovat asioita, jotka johtavat köyhyyden pitkittymiseen, ja mahdollisesti tilanteisiin, joista on vaikea päästä eteenpäin. Taloudelliset vaikeudet eivät aina johda velkaantumiseen, mutta sosiaalityön asiakkaiden kohdalla velkaantuminen on yleinen ilmiö. Asiakkailla on velkaa monista eri syistä. Elämäntilanteen muuttuessa (työttömyys, sairastuminen, konkurssi) henkilön taloudellinen tilanne usein heikentyy merkittävästi. Jo otettua lainaa ei pystytäkään maksamaan takaisin, tai tilanetta saatetaan koittaa paikata ottamalla lisää velkaa. Velkaa kertyy myös esimerkiksi maksamattomista vuokrista, joissa summa nousee nopeasti hyvinkin korkeaksi. Kirjoituksissa mainitaan syyksi myös mm. maksamattomat sakot, elatusmaksut, kulutusluotot, verkko-ostokset ja muut maksamattomat laskut. Usein kysymys on etenkin nuorten kohdalla alun perin pienistä summista kuten puhelinlaskusta tai terveydenhuollon

poliklinikkakäyntimaksusta, jotka maksamattomana moninkertaistuvat. Pikavippivelat ovat nuorten asiakkaiden kohdalla yleisiä. Niiden saaminen on helppoa (joskin vaikeutunut viime aikoina), mutta niiden kulut korkeita. Nuorella ei välttämättä ole realistisia mahdollisuuksia maksaa pikavippejä taikaisin, mutta tätä ei vipin ottamisen hetkellä mietitä. Velkaantuminen saattaa johtua myös mielenterveys- tai päihdeongelmista tai muista elämänhallintaan liittyvistä vaikeuksista.

Nuorten kohdalla talouden hallinnan vaikeuksia selitettiin myös kypsymättömyydellä ja sillä, ettei heillä ole välttämättä ollut mahdollisuuksia harjoitella rahankäyttöä. Tämä voi johtua siitä, että kotoa ei ole saatu mallia, tai siitä, että se ei laitosolosuhteissa ole ollut mahdollista.

Velkaantuminen saattaa johtaa luottotietojen menettämiseen ja ulosottoon. Näillä on pitkäaikaisia seurauksia asiakkaiden elämään. Luottotietojen menettäminen aiheuttaa sen, ettei kotivakuutusta myönnetä. Tällöin on hankala solmia vuokrasopimusta ja hankala saada pankista lainaa esimerkiksi opintoja varten. Yrityksen perustamissuunnitelmat voivat kariutua maksuhäiriömerkintään. Kirjoituksissa mainittiin, että monet ylivelkaantuneista asiakkaista ovat työssäkäyviä, joilla on ansiotuloistaan huolimatta toimeentulotuen tarve. Töiden tekeminen ei taloudellisesti välttämättä kannata, jos ulosottoon menee niin suuri osa palkasta, että henkilö tarvitsee toimeentulotukea elääkseen. Moni toki jatkaa töissä käyntiä siitä huolimatta, mutta kohtuulliseksi tilannetta ei voi kuvata.

Velkaantumisen ja talouden hallinnan ongelmien yhteydessä puhuttiin paljon ylisukupolvisuudesta. Toimeentulotuen asiakkuus (toimeentulotuen tarve) ”periytyy” vanhemmilta lapsille, ja nuori aloittaa aikuisena asiakkaana täysi-ikäistytyään. Työntekijät kyseenalaistavat vallitsevan käytännön, jossa yhteiskunta tukee nuoren itsenäistymistä, vaikka tällä ei ole siihen taloudellisia edellytyksiä, ei mahdollisuutta tulla toimeen omillaan. Tällainen tukeminen väärässä kohtaa elämää saattaa oikeastaan vaikeuttaa itsenäistymistä, sillä se luo tilanteen, jossa nuori on riippuvainen toimeentulotuesta. Työntekijät kritisoivat myös sitä yleistä uskomusta, että ”hyvinvointiyhteiskunta hoitaa ja yksilö tulee toimeen myös ilman työtä ja koulutusta”, sillä se ei sosiaalityön näkökulmasta pidä paikkaansa.

*”Asiakaskunnassa on myös yleistä se, että nuori itsenäistyy ja muuttaa pois kotoaan juuri täytettyään 18 vuotta, jolloin syntyy toimeentulotuen tarvetta. Taustalla vaikuttaa Suomessa yleinen ajattelumalli, että nuoret itsenäistyvät varhain ja ovat vastuussa omasta toimeentulostaan. Vanhemmat joko ajavat nuoren kotoa tai nuori itse haluaa lähteä.” (nuorten sosiaalityö)*

## **Työntekijöiden ratkaisuehdotukset**

### ***Kaupunkitaso ja lainsäädännöllinen näkökulma***

- Talouden suunnittelun ja hallinnan perustaitoja pitäisi opettaa enemmän jo koulussa.
- Asiakkaita auttaisi lainsäädännön ja vallitsevien käytäntöjen muuttaminen.
  - Luottotiedot tulisi saada takaisin aiempaa nopeammin.
  - Ulosottokäytäntöjä pitäisi kehittää siten, että työssä käyminen on aina kannattavaa.
  - Etuusjärjestelmää tulisi selkiyttää niin, että erilaisista lähteistä muodostuvat tulot toimivat yhtenä kokonaisuutena.

### ***Sosiaali- ja terveysvirasto***

- Asiakkaille pitäisi olla tarjolla talouden hallintataitoihin liittyviä ohjattuja ryhmiä joita voitaisiin toteuttaa esimerkiksi sosiaali-ohjauksessa ja Ohjaamossa
- Ennaltaehkäisevä matalan kynnyksen työtä pitäisi lisätä.  
Keinoina olisivat
  - Ennaltaehkäisevä talous- ja velkaneuvonta
  - Rahakäytön ja taloudellisen suunnittelun neuvontapalvelu
  - Asiakaslapselle tai -nuorelle tilaisuus harjoitella rahankäyttöä sijoituksen tai asumisharjoittelun aikana.
- Talousasiat tulisi huomioida sosiaali- ja terveysviraston palveluissa laajasti. Taloustilanteen huomioon ottaminen auttaisi hahmottamaan asiakkaan kokonaistilanteen paremmin, varsinkin kun sillä on laajamittaisia vaikutuksia asiakkaiden arkeen.
  - Lastensuojelussa
  - psykiatria- ja päihdepalveluissa
  - perusterveydenhuollossa
  - muissa terveystaloudellisuissa

### Tilasto- ja tutkimusfaktaa

- Helsingin velkaneuvonnassa oli 397 asiakasta heinä-syyskuussa 2015, joka on 33 prosenttia enemmän kun heinä-syyskuussa 2008.<sup>15</sup>
- Toimeentulotukea sai vuoden 2014 lopussa 70 140 henkeä. Vuonna 2008 saajia oli lähes 20 000 vähemmän ja prosentuaalisesti tuen saajien määrä on kasvanut vuodesta 2008 vuoteen 2014 38 prosenttia. Väestöön suhteutettuna kasvu on ollut kovinta 18–24-vuotiaiden kohdalla (kasvua 54 %).<sup>16</sup>
- Toimeentulotukea saatiin vuoden 2014 aikana keskimäärin 7,3 kk ajan. Pitkäaikaisesti (vähintään 11 kk) tukea sai 36 prosenttia tuensaajista.<sup>17</sup>
- Pitkittynyt pienituloisuus on miltei kaksinkertaistunut vuodesta 2000 vuoteen 2013. Vuonna 2013 pitkittyneesti pienituloisten henkilöiden osuus oli 7,5 prosenttia väestöstä, eli 44 100 henkilöä. Helsingissä asuu 15 500 köyhyysriskin alaista lasta pienituloisissa perheissä. Puolet näistä lapsista asuvat Itäisessä ja Koillisessa suurpiirissä. 7 100 lapsista ovat ulkomaalaistaustaisia ja köyhyysriski on suurempi ensimmäisen sukupolven lapsilla.<sup>18</sup>
- Selvityksessä nuorista toimeentulotuen saajista Helsingissä 2006–2011 huomattiin, että moni toimeentulotukea saavista nuorista jää tuen piiriin useammaksi vuodeksi ja toimeentulotentarve on useimmiten jatkuvaa tai toistuvaa.<sup>19</sup>
- Alueellisessa terveys- ja hyvinvointitutkimukseen vuosina 2013–2015 vastanneista helsinkiläisistä lähes kolmasosa (32 %) koki kotitalouden menojen kattamisen tuloillaan hankalaksi. Yksinhuoltajista lähes puolella (48 %) ja yksinasuvistakin 39 prosentilla oli vaikeata tulla tuloillaan toimeen.<sup>20</sup>

<sup>15</sup> Helsingin seudun suunnat

<sup>16</sup> Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto

<sup>17</sup> Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto

<sup>18</sup> Helsingin kaupungin tietokeskus; Kvartti 4/2015

<sup>19</sup> Nuoret toimeentulotuen saajat. Pitkittäistarkastelu 18–20-vuotiaista helsinkiläisistä toimeentulotuensaajista vuosina 2006–2011. Tilastoja 2013:12. Helsingin kaupungin tietokeskus.

<sup>20</sup> Kaikkonen R & Murto J & Pentala O & Koskela T & Virtala E & Härkänen T & Koskenniemi T & Ahonen J & Vartiainen E & Koskinen S. Alueellisen terveys- ja hyvinvointitutkimuksen perustulokset 2010–2015. Verkkojulkaisu: [www.thl.fi/ath](http://www.thl.fi/ath) Helsingin kaupungin tietokeskuksen laskelmia.



## Osattomuus

### Ilmiö tiivistettynä

- Yksinäisyys ja sosiaalisten kontaktien puute kuormittavat asiakkaita yleisesti. Pitkään jatkuessaan tilanne saattaa johtaa aloite- ja toimintakyvyn alenemiseen ja elinpiirin kapeutumiseen.
- Arjen tukiverkoston puuttuminen koskettaa erityisesti muualta muuttaneita nuoria ja aikuisia, lapsiperheitä ja maahanmuuttajia.
- Osattomuus ja sivussa oleminen johtaa mielekkyyden puuttumiseen ja näköalattomuuteen.
- Vaikutusmahdollisuudet omaan elämään ja omaan ympäristöön koetaan vähäisiksi.
- Osattomuus koskettaa erityisesti maahanmuuttajia.
- Verkoston ja sosiaalisten kontaktien puute on riskitekijä, joka aiheuttaa kuormittumista ja palvelujen tarvetta.
- Työmarkkinoiden sulkeutuminen ja työmarkkinoiden vaativuus huonontavat osallistumismahdollisuuksia.
- Helsingissä on hyvät mahdollisuudet osallisuuden lisäämiseen ja paljon eri toimijoita jotka työskentelevät osattomuuden poistamiseksi.

*”Sosiaalityöntekijä saattaa olla asiakkaan ainoa aikuinen tuki, jolloin asiakastapaamisiin ja keskusteluun tarvittaisiin enemmän aikaa kuin mitä siihen nyt on.” (nuorten sosiaalityö)*

*”Yksinäisyyteen puuttuminen koetaan sosiaalityössä haasteellisena.” (nuorten sosiaalityö)*

Sosiaalityön kirjoituksissa hahmottuu ilmiö, jota voi kutsua osattomuudeksi. Se sisältää monenlaisia asioita, joita kuvaan seuraavaksi, mutta yhteistä niille on se, että ihminen on syrjässä ja sivussa, ei ole osallinen. Osattomuus ja sivussa oleminen ei ole vapaaehtoista marginaalissa olemista, vaan sellaista, joka aiheuttaa kärsimystä.

Yksinäisyys ja sosiaalisten kontaktien puute on yksi osattomuuden muoto ja niitä kuvattiin yli puolessa kaikista koosteista. Yhdessä koosteessa mainittiin ongelman olevan niin ilmeinen, että se on sen vuoksi vaarassa jäädä huomiotta. Näiden asiakkaiden tuen tarve liittyy keskustelutukeen, viranomaisen saattaa olla asiakkaan ainoa kontakti. Ilmiö on tuttu myös terveydenhuollossa, jossa puhutaan erityisesti ikääntyneiden yksinäisten kaipaavan keskusteluseuraa. Tämä asiakasryhmä hakee ja tarvitsee ammattilaisilta keskustelutukea. Selvää kuitenkin on, että vaikka keskustelutuki on tärkeää, ei se ole riittävää, eikä viranomaisen voi olla asiakkaan (ainoa) sosiaalinen kontakti. Asiakkaat, joilla ei ole päihde- ja mielenterveysongelmaa, mutta joilla olisi keskustelutuen tarvetta, eivät tällä hetkellä kuulu oikein kenenkään muun kuin sosiaalityön vastuulle.

Yksinäisyys tai työttömyys tai vetäytyminen kotiin eivät ole psykiatrisia ongelmia, mutta niistä saattaa sellaisia syntyä. Työntekijät toivat esiin huolensa heistä, jotka eivät joko hakeudu palveluihin lainkaan, tai jotka asioivat pelkästään kirjallisesti. Suurta asiakasmassaa tulisi työntekijöiden mukaan seuloa säännöllisesti, ja poimia sieltä heitä, jotka eivät aktiivisesti hakeudu keskusteluyhteyteen.

Sosiaalisten kontaktien puute ja yksinäisyys on laaja ilmiö, joka vaikuttaa monenlaisten ihmisten elämään. Se koskee toisilta paikkakunnilta muuttaneita, yksinasuvia, perheitä, yksinhuoltajia, maahanmuuttajia, eläkeläisiä ja nuoria. Työntekijät kuvaavat tilanteita, joissa muualta suomesta muuttaneen asiakkaan sukulais- ja muut verkostot ovat jääneet kotiseudulle. Arjen verkostot puuttuvat, ja jos tilanteeseen yhdistetään vielä esimerkiksi työttömyys, on sosiaalisten kontaktien puute entistä suurempaa. Yleistä oli työntekijöiden mukaan myös se, että suhteet sukulaisiin tai läheisiin ovat katkenneet muista syistä. Päihde- ja mielenterveysongelmat mainittiin tällaisina syinä. Asiakkaalla saattaa olla myös muita terveydellisiä ongelmia, jotka estävät esimerkiksi normaalin liikkumisen. Tällöin elinpiiri helposti rajoittuu kotiin ja satunnaisiin avustettuihin asiointeihin. Kirjoituksissa tuotiin esiin myös yhteisöllisyyden puute ja pinnalliset ihmissuhteet – vaikka sosiaalisia kontakteja onkin, ne eivät vastaa tarpeisiin.

Erytisryhmänä mainittiin jälkihuollon tukiasunnoissa asuvat nuoret, joiden omaisverkostot ovat puutteellisia. Vanhemmat eivät kykene tukemaan nuorta tämän itsenäisyydessä. Itse huostaanotto (ja sitä edeltävät elämäntilanne) on saattanut olla traumaattinen tapahtuma, minkä johdosta nuori ei välttämättä kykene solmimaan ns. normaaleja sosiaalisia kontakteja samalla tavalla kuin muut ikäisensä.

Maahanmuuttajien kohdalla sukulaiset ja verkostot ovat luonnollisesti jääneet joko kotimaahan tai ovat kolmansissa maissa, mikäli suku on esimerkiksi paennut eri puolille Eurooppaa. Heidän tilanteessaan yksinäisyyttä pahentaa vielä kielitaidon puute ja vähemmistöasema Suomessa. Myös huoli sukulaisten pärjäämisestä on läsnä arjessa. Maahanmuuttajanaiset ovat usein kotona hoitamassa lapsia, mikä estää sosiaalisten kontaktien luomista ja kielitaidon kehittymistä. Uusien ihmissuhteiden luominen uudessa kotimaassa on pitkä prosessi, eikä ole selvää, että maanmiehiin voisi luottaa. Maahanmuuttajat tulevat usein myös sellaisista kulttuureista, joissa yksin asuminen on vierasta.

Myös perheet ovat yksinäisiä, ja usein osin samoista syistä kuin yksilötkin. Työn perässä muuttanut perhe ei tunne uudelta paikkakunnalta ketään, eikä heillä ole valmiita verkostoja. Verkostojen luominen ei välttämättä ole helppoa. Työntekijöiden mukaan yksinhuoltajat saattavat kokea olevansa niin yksin, että tarvitsevat apua koska eivät jaksaa. Kaikki resurssit menevät arjen ja talouden pyörittämiseen, eikä verkostojen luomiseen riitä resursseja. Äitien, niin yksinhuoltajien kuin muidenkin, yksinäisyys tuli esille useassa kirjoituksessa.

Verkostojen ja sosiaalisten kontaktien puute on riskitekijä, joka aiheuttaa kuormittumista ja palvelujen tarvetta. Jos perheellä ei ole mitään ulkopuolista tukea joka auttaisi esimerkiksi lasten hoitamisessa, ei vanhemmilla ole kahdenkeskistä aikaa. Sitä kuitenkin tarvittaisiin, että tasapainoinen arki olisi mahdollinen. Yksilön kohdalla yksinäisyys lisää riskiä vetäytymiseen vähistään sosiaalisista kontakteista. Yksinäinen on irrallinen, ei

osa yhteisöä. Yhteisö ja johonkin kuuluminen on kuitenkin ihmiselle hyvinvoinnin kannalta tärkeää.

Toisaalta kirjoituksissa tuotiin esiin positiivisena huomiona se, että yksinäisyys ei välttämättä ole niin suuri ongelma, kuin mitä työntekijät etukäteen arvioivat. Asiakkailta on hyviä sosiaalisia suhteita, ja ne toimivat heille suurena voimavarana. Mainittiin myös, että Helsingissä on paljon erityyppisiä toimijoita (palveluntarjoajia kuten järjestöjä), jotka järjestävät toimintaa erityyppisille asiakasryhmille.

Osattomuus on laajempi asia kuin yksinäisyys, ja se koskettaa niin yksilöitä kuin perheitäkin. Aineistossa se näyttäytyy näköalattomuutena tai vaikutusmahdollisuuksien puuttumisena, irrallisuutena ja merkityksettömyyden tunteina. Omat voimavarat koetaan riittämättömiksi. Aloite- ja toimintakyky alentuvat, mikä johtaa negatiiviseen kierteseen. Elinpiiri saattaa olla kapeutunut hyvinkin pieneksi, ja sosiaaliset suhteet muodostuneet tukevista haitallisiksi. Elinpiirin kapeutumisesta yhtenä esimerkkinä mainitaan nuorten ”jumittuminen lähiöihin”. Omalta asuinalueelta ei haluta poistua, eikä edes töihin tai koulutukseen haluta hakeutua alueen ulkopuolelle. Se kaventaa valinnan mahdollisuuksia huomattavasti.

Osattomuus voi liittyä työttömyyteen tai koulutuksen ulkopuolella olemiseen. Kirjoituksissa tuotiin esiin, että varsinkaan nuorten kohdalla itse koulutuspaikan saaminen ei ole varsinaisesti ongelma. Ongelma on pikemminkin se, ettei opintoja suoriteta loppuun. Nuoret eivät välttämättä myöskään luota siihen, että kouluttautuminen takaisi työllistymisen. Nuorilla saattaa olla myös se tilanne, ettei heillä ole lainkaan työkokemusta. Työkokemuksen ja koulutuksen puutteen yhdistelmällä on hankala päästä osalliseksi yhteiskuntaan. Työntekijät näkevät tämän enemmän ongelmana kuin nuoret asiakkaat, mikä tekee tilanteesta haastavan. Yhdessä koosteessa ilmiötä kuvataan näin:

*”(nuoren) tuntuu vaikealta tyytyä vaihtoehtoihin, jotka eivät vastaa toiveita tai kuvitelmia. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta nuorten taipumus ”ettii mun juttuu” kääntyy helposti liialliseksi ehdottomuudeksi ja osaltaan lisää keskeytettyjä koulu- tai työkokeiluja.” (nuorten sosiaalityö)*

Työttömyys on usein henkilökohtainen tragedia. Se vaikuttaa taloudellisen toimeentulon vaikeutumisen lisäksi elämän mielekkyyden kokemiseen ja tarpeellisuuden tunteeseen. Kirjoituksissa kuvataan asiakkaita, joilla olisi sekä työhaluja, että kykyjä, mutta he eivät saa töitä, ja ovat jumissa tilanteessa, jossa eivät haluaisi olla. Usein työllistymisen esteenä ovat myös koulutuksen ja/tai työkokemuksen puute. Kirjoituksissa tilaa kuvataan epätoivoiseksi ja termi varmasti kuvaakin sitä hyvin.

Työmarkkinoiden sulkeutuminen ja työelämän vaativuus pahentaa osattomuutta. Työntekijät kuvaavat ilmiötä siten, että asiakkaiden käytössä olevia voimavaroja ei haluta hyödyntää ja työmarkkinat näyttäytyvät sellaisina, että niille kelpaa vain ”paras A-ryhmä”. Rakenteellinen, nuoriso- ja pitkäaikaistyöttömyys ovat korkealla tasolla, kysyntä ja tarjonta eivät työmarkkinoilla kohtaa. TE-toimistot eivät kykene tarjoamaan asiakkaille toimenpiteitä, ja työntekijöiden kirjoituksista välittyy tuntuma, että joidenkin asiakas-

ryhmien kohdalla on suorastaan luovutettu. TE-toimistojen rooli työllistäjänä näyttäytyy sosiaalityön näkökulmasta lähinnä marginaalisena. Maahanmuuttajien kohdalla tilanne on huono kielitaidottomuuden tai rajallisen kielitaidon vuoksi. Osatyökykyisille ei ole tarjolla heidän kykyään vastaavia töitä, ja ylipäänsä suorittavan työn määrä on työmarkkinoiden muutoksen myötä vähentynyt radikaalisti.

### **Työntekijöiden ratkaisuehdotukset**

#### ***Kaupunkitaso***

- Työelämään ja koulutukseen pitäisi pystyä osallistumaan joustavammin.
- Kaupunkilaisten vaikutusmahdollisuuksia pitäisi vahvistaa (oman asuinympäristönsä suhteen, päätöksenteon suhteen).
- Kaupunkilaisille tulisi olla tarjolla erilaisia matalan kynnyksen tiloja, jotka mahdollistaisivat yhteisen tekemisen ja sosiaalisten suhteiden luomisen.

#### ***Sosiaali- ja terveysvirasto***

- Yksinäisyys pitäisi ottaa puheeksi ja tunnistaa palveluissa
- Palveluissa tulisi huomioida ja vahvistaa asiakkaiden osallisuutta
- Asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia tulisi lisätä sekä suhteessa tämän omiin palveluihin että tämän omaan elinympäristöön.
- Osallisuuden lisäämiseen pitäisi olla mahdollisuuksia myös peruspalveluissa.
  - Palveluiden pitäisi mahdollistaa erilaisten yhteisöjen toimiminen.
  - Palvelut voisivat toimia yhteensaattajina esimerkiksi vertaistukitoiminnalle.
  - Sosiaalista kuntoutusta ja erilaista ohjattua ryhmätoimintaa pitäisi olla tarjolla enemmän ja sitä pitäisi tehdä moniammatillisessa yhteistyössä.
- Järjestöyhteistyö osallisuuden lisääjänä on erittäin tärkeää ja sitä pitäisi hyödyntää.
  - Keinoina ovat mm. tukihenkilöt, vapaaehtoistyö
- Etsivän työn muotoja pitäisi lisätä ja palveluiden reunamilla olevat asiakkaat tunnistaa.
  - Esimerkkinä toimeentulotuessa pelkästään kirjallisesti asioivat asiakkaat, terveyspalveluita satunnaisesti tai vain päivystysluonteisesti käyttävät asiakkaat.

### Tilasto- ja tutkimusfaktaa

- Kolme neljäsosaa (76 %) helsinkiläisistä ATH-kyselyn vastaajista oli melko tai erittäin tyytyväisiä ihmissuhteisiinsa ja 11 prosenttia oli melko tai erittäin tyytymättömiä näihin suhteisiin. Eniten ihmissuhteisiin tyytymättömiä olivat yksinhuoltajat (19 %), mutta myös yksinasuvat (15 %) olivat keskimääräistä tyytymättömpämpiä.<sup>21</sup>
- 20 vuotta täyttäneistä helsinkiläisistä 11 prosenttia tunsi itsensä yksinäiseksi. Yksinäisyys oli yleisempää kuin koko maassa keskimäärin (9 %), Espoossa (8 %) tai Vantaalla (9 %).<sup>22</sup>
- Lukuvuoden 2011–2012 aikana Helsingin ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijoista 10,5 prosenttia keskeytti opintonsa kokonaan. Koko maassa kokonaan opintonsa keskeyttäneiden osuus oli vähäisempi; 7,8 prosenttia.<sup>23</sup>
- Vuoden 2013 lopussa 16–29-vuotiaita nuoria, jotka olivat koulutuksen ja työelämän ulkopuolella, oli 8 700 eli 6,7 prosenttia vastaavan ikäisestä väestöstä.<sup>24</sup>

<sup>21</sup> Lähde: Kaikkonen R & Murto J & Pentala O & Koskela T & Virtala E & Härkänen T & Koskenniemi T & Ahonen J & Vartiainen E & Koskinen S. Alueellisen terveys- ja hyvinvointitutkimuksen perustulokset 2010–2015. Verkkojulkaisu: [www.thl.fi/ath](http://www.thl.fi/ath) Helsingin kaupungin tietokeskuksen laskelmia.

<sup>22</sup> Lähde: Kaikkonen R & Murto J & Pentala O & Koskela T & Virtala E & Härkänen T & Koskenniemi T & Ahonen J & Vartiainen E & Koskinen S. Alueellisen terveys- ja hyvinvointitutkimuksen perustulokset 2010–2015. Verkkojulkaisu: [www.thl.fi/ath](http://www.thl.fi/ath) Helsingin kaupungin tietokeskuksen laskelmia.

<sup>23</sup> [www.nuortenhyvinvointikertomus.fi](http://www.nuortenhyvinvointikertomus.fi)

<sup>24</sup> [www.nuortenhyvinvointikertomus.fi](http://www.nuortenhyvinvointikertomus.fi)

## Ylisukupolvinen huono-osaisuus

### Ilmiö tiivistettynä

- Sosiaalisten ja taloudellisten ongelmien siirtyminen seuraavalle sukupolvelle näkyy ilmiönä sosiaalityössä kouluttautumattomuutena tai matalana koulutustasona, näköalattomuutena sekä päihde- ja mielenterveysongelmina.
- Osalla lastensuojelutaustan omaavilla vanhemmilla on puutteita vanhemmuudessaan
- Osalla asiakkaista palvelut tuottavat palvelujen tarvetta sen sijaan, että poistaisivat sitä.
- Sosiaalityöllä on keskeinen rooli ylisukupolvisuuden katkaisemisessa, mutta se ei pysty siihen ilman monialaista yhteistyötä.

*”Lastensuojelun asiakasperheitä leimaa moniongelmaisuus ja ylisukupolviset ongelmat, joista tyypillisiä esimerkkejä ovat vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat ja köyhyys.”  
(lastensuojelun avohuolto)*

Huono-osaisuuden periytyminen seuraavalle sukupolvelle oli mainittu yli puolessa lastensuojelun ja aikuissosiaalityön koosteissa. Sosiaalisten ongelmien periytyminen estäminen on perinteisesti ollut yksi sosiaalityön päätavoitteista. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kokivat ylisukupolvisen huono-osaisuuden vakavaksi ongelmaksi. Aineistosta ei käy ilmi, kuinka suurta osaa asiakkaita ylisukupolvisuus koskettaa. Yhdessä lastensuojelun koosteessa arvioitiin, että osuus olisi vajaa 15 prosenttia, muissa ilmiön laajuutta ei arvioitu määrällisesti. Ilmiö on siis työntekijöiden hyvin tunnistama, mutta sen laajuutta pitäisi arvioida muilla menetelmillä.

Esimerkkeinä ylisukupolvisuudesta mainittiin taloudellisten vaikeuksien, kouluttamattomuuden, näköalattomuuden, päihdeongelmien ja mielenterveysongelmien siirtyminen seuraavalle sukupolville. Vaikka päihde- ja mielenterveysongelmat mainittiin muissakin yhteyksissä, ne korostuivat ylisukupolvisuuden kuvauksissa.

Aikuissosiaalityössä ylisukupolvisuus ilmenee muun muassa toimeentulotukiasiakkuuden siirtymisenä seuraavaan sukupolveen siten, että toimeentulotukea saaneiden vanhempien lapset aloittavat oman toimeentulotukiasiakkuuden täysi-ikäistytyään. Jos vanhemmat ovat pitkään olleet riippuvaisia toimeentulotuesta ja tilanteeseen liittyy kouluttamattomuutta ja työttömyyttä, on lapsen vaikea saada muunlaista esimerkkiä elämästä. Toimeentulotuki on asiakkaan näkökulmasta järkevä ja luonteva turva, työntekijöiden näkökulmasta taas pitkäaikaista riippuvuutta luova mekanismi.

*”Joissain tapauksissa, etenkin kun kyse on ylisukupolvisesta toimeentulotuen asiakkuudesta, saattaa nuori siirtää kirjansa poste restante -osoitteeseen maksimoidakseen saamansa etuudet.”  
(nuorten sosiaalityö)*

Aikuissosiaalityössä ylisukupolvisuuteen liittyy myös vahvasti se, että asiakkaat ovat itse lapsena olleet lastensuojelun asiakkaita. Työntekijät kirjoittavat, että lastensuojelutaustaan liittyy usein kouluttamattomuutta. Peruskoulu on saattanut jäädä kesken, jolloin mahdollisuuksia jatkokouluttautumiseen ei ole. Toisaalta myös peruskoulun jälkeisten opintojen toistuva keskeyttäminen on yleistä. Ylisukupolvisuus liittyy myös päihteisiin – päihdeperheissä kasvaneet lapset käyttävät itsekin päihteitä. Päihteiden ongelmakäyttö näyttäytyy aineiston nuorten asiakkaiden elämässä normaalina asiana, jota ei erityisesti peitellä.

Lapsesta alkanut sosiaalityön asiakkuus vaikuttaa siihen, miten palveluihin suhtaudutaan. Toisaalta sen kuvataan aiheuttavan negatiivista suhtautumista ja vaikeuttavan esimerkiksi luottamuksen syntymistä. Toisaalta taas elämää ilman asiakkuutta on hankala kuvitella.

*”Pohjoisen nuorten sosiaalityön asiakasseurantaraportissa 2014 kiinnitettiin huomioita sosiaaliseen ylisukupolvisuuteen asiakassuhteissa. Lastensuojelun asiakkaina olleilla nuorilla ylisukupolvisuus näkyy voimakkaana taustatekijänä. Aikaisempien kokemusten perusteella nuorella voi olla ennakoasenne palveluja kohtaan ja luottamuksen ja asiakassuhteen rakentaminen voi viedä nuoren kanssa enemmän aikaa. (...) Työttömyyden tai toimentulotukiriippuvuuden malli on voinut siirtyä nuorelle lähipiiristä.” (nuorten sosiaalityö)*

Lastensuojelussa tunnistetaan myös lastensuojelun asiakkuuden periytyminen. Lapsuutta lastensuojelun asiakkaana kuvataan kirjoituksissa vaille jäämiseksi. Tätä vaille jäämistä asiakkaat itse vanhemmiksi tultuaan siirtävät seuraavalle sukupolvelle. Vanhemmuuden taidot ovat heikot, eikä asiakkailla ole sellaista muuta verkostoa, joka heitä kasvatustehtävässä kykenisi tukemaan. Verkostot saattavat päinvastoin olla haitallisia, ja aiheuttaa enemmän ongelmia. Lastensuojelun asiakkuuteen päätyminen näyttäytyy osalla asiakkaista siis siltä, että tilanteen korjautumisen sijaan odotettavissa on periytyvää asiakkuutta.

Ylisukupolvinen huono-osaisuus ei välttämättä aina tarkoita ylisukupolvista asiakkuutta, mutta aineiston mukaan näin usein on. Tiivistettynä ylisukupolvinen asiakkuus tarkoittaa sitä, että sen sijaan, että palveluilla pystyttäisiin katkaisemaan palvelujen tarve, niistä tullaan riippuvaisiksi. Ylisukupolvisuuden näkökulmasta palvelut tuottavat palvelujen tarvetta ja ylisukupolvista huono-osaisuutta, eivätkä poista sitä. Työntekijät näkevät, että ylisukupolvistuminen kietoutuu vahvasti yhteen yhteiskunnan muun kehityksen kanssa. Ennen elettiin maailmassa, jossa seuraava sukupolvi saattoi nousta edellistä sukupolvea parempaan yhteiskunnalliseen asemaan sekä koulutuksellisesti että taloudellisesti. Nyt nähdään, että tämä ”perinteisen hyvinvointivaltion edustama mahdollisuus” ei välttämättä enää toteudu, ainakaan siinä määrin kuin ennen. Asiaan liitetään koulujen eriarvoistuminen ja asunalueiden kehittyminen sellaisiksi, että sosioekonomisesti huonossa asemassa olevien kaupunkilaisten asuminen keskittyy tietyille alueille.

Täytyy muistaa, että samoin kun ylisukupolvisuutta on lukumääräisesti vaikea arvioida, on myös vaikeaa arvioida sitä, kuinka suurella osalla asiakkaista palvelut ovat toimineet.

Asiakkaista suurin osa on oletettavasti sellaisia, jotka hyötyvät palveluista, eivätkä ongelmat siirry eteenpäin. Edellisen sukupolven ongelmat ovat kuitenkin riskitekijöitä, ja ne on otettava huomioon palveluita suunniteltaessa ja asiakassuunnitelmia tehtäessä.

*”Pelkästään sosiaalityön keinoilla kaikkiin näihin tavoiteisiin ei välttämättä voida löytää ratkaisuja mutta sosiaalityöntekijä voi olla merkittävässä roolissa nuoren osallisuuden lisäämisessä. Ensisijaisena keinona ehkäistä nuorten syrjäytymistä on koulutus sekä koulutusten tukeminen. Tulisi kiinnittää huomioita myös vaihtoehtoisiin työllistämisen muotoihin ja siihen, että kouluttautuminen mahdollistaisi myös työllistymisen. Ylisukupolvisuuden ja ongelmien kasaantumisen ehkäisyssä sosiaalityöntekijöillä on merkittävä rooli.” (nuorten sosiaalityö)*

## **Työntekijöiden ratkaisuehdotukset**

### **Kaupunkitaso**

- Ylisukupolvisuus ilmiönä pitäisi huomioida laajasti yhteiskunnan palveluita ja rakenteita suunniteltaessa.
  - osallistumismahdollisuuksien parantaminen esim. koulutuksessa ja työelämässä
  - kaavoituksessa huomioitava alueiden monipuolinen asuntotuotanto
- Ylisukupolviset ongelmat tulisi pyrkiä ennalta ehkäisemään. Ongelmien varhainen tunnistaminen on tärkeää ja niihin tarjottavaa varhaista tukea tulisi olla tarjolla laajasti peruspalveluissa, myös päivähoidossa ja kouluissa.

### **Sosiaali- ja terveystyö**

- Ongelmien varhaisen tunnistamisen pohjalta oikein tehty asiakassegmentointi ja kohdennettu tuki auttaisivat tehokkaasti.
- Jo syntyneet ylisukupolviset ongelmat pitäisi tunnistaa palveluissa palveluiden tarvetta arvioitaessa.
- Ylisukupolvisuuden katkaisemisen keinoina ovat erilaisten työmuotojen kehittäminen. Näistä keskeisimpiä ovat
  - perhesosiaalityö
  - perhekoulut
  - kotona tehtävä työ
  - monialainen työ



### Tilasto- ja tutkimusfaktaa

- Pienituloisissa perheissä asuvien lasten osuus on Helsingissä muuta maata korkeampi ja alueelliset erot ovat isoja.<sup>25</sup>
- Lapsiperheiden köyhyys keskittyy monilapsisiin, yhdenhuoltajan ja maahanmuuttajaperheisiin.<sup>26</sup>
- Vuonna 2013 Helsingissä asui 15 500 alle 18-vuotiasta lasta pienituloisissa perheissä.<sup>27</sup>

Vuonna 1987 syntyneiden helsinkiläisnuorten hyvinvoinnista tiedetään:<sup>28</sup>

- Nuori käytti toimeentulotukea selkeästi useammin, jos hänen vanhempansa olivat myös tukeutuneet toimeentulotukeen hänen lapsuudessaan.
- Psykiatrisessa hoidossa olleiden nuorten omilla vanhemmilla on usein ollut mielenterveysongelmia.
- Korkeammassa asemassa olevien vanhempien lapsilla on suurempi todennäköisyys kouluttautua enemmän.
- Vanhemman psykiatrinen diagnoosi näkyy tuloksissa selvästi suurempina rikostuomioita saaneiden nuorten osuuksina.
- Lastensuojelun sijoitusten taustalla on usein vanhempien päihteiden käyttö joka saattaa lisääntyä pitkittyneen työttömyyden johdosta.
- Psykiatrisen hoidon piirissä olleiden nuorten vanhemmille näytti kasautuvan myös mielenterveysongelmia ja taloudellisia huolia. Noin joka kolmannen nuoren vanhemmilla on psykiatrinen diagnoosi, noin joka viidennen vanhemmat ovat olleet psykiatrisessa hoidossa ja reilusti yli puolet vanhemmista on saanut toimeentulotukea.

Selvityksessä nuorista toimeentulotuen saajista Helsingissä 2006–2011 huomattiin, että nuorilla, jotka asuivat aikaisemmin toimeentulotukea saaneessa kotitaloudessa, tuensaanti jatkui muita useammin.<sup>29</sup>

<sup>25</sup> Tilastokeskus

<sup>26</sup> Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

<sup>27</sup> Tilastokeskus

<sup>28</sup> Vuonna 1987 syntyneiden helsinkiläisnuorten hyvinvointi. Tilastoja 2014:33. Helsingin kaupungin tietokeskus

<sup>29</sup> Nuoret toimeentulotuen saajat. Pitkittäistarkastelu 18–20-vuotiaista helsinkiläisistä toimeentulotuensaajista vuosina 2006–2011. Tilastoja 2013:12. Helsingin kaupungin tietokeskus.

## Lastensuojeluperheiden aikuisten kanssa työskentely

### Ilmiö tiivistettynä

- Lastensuojeluperheiden aikuiset tarvitsevat enemmän tukea aikuisuuteen ja elämänhallintaan kuin mitä nyt pystytään tarjoamaan.
- Työnjako palveluiden järjestämisessä esimerkiksi aikuissosiaalityön ja lastensuojelun välillä on epäselvä.
- Aikuisten elämänhallinnan vaikeudet saattavat johtaa lastensuojeluilmoitukseen, jolloin tilanne on jo kärjistynyt ja apu tulee liian myöhään. Esimerkiksi asumiseen liittyvät ongelmat ovat yleisiä.
- Maahanmuuttajaperheiden aikuisten tuen tarve johtuu siitä, että heillä on heikot taidot selviytyä suomalaisessa yhteiskunnassa. Tämä johtuu usein puutteellisesta kotoutumisesta, heikosta kielitaidosta, ja joskus luku- ja kirjoitustaidon puuttumisesta.

*”Lastensuojelun asiakkaana on lapsi. Lastensuojelulasten vanhemmat tarvitsevat enemmän aikuispalveluita oman toimintakykynsä vahvistamiseksi ja uusien taitojen oppimiseksi.”  
(lastensuojelun avohuolto)*

Lastensuojeluperheiden vanhempien kanssa työskentely ja siihen liittyvä työnjako liittyy teemana sekä ylisukupolviseen huono-osaisuuteen että palvelujen yhteentoimivuuteen. Kysymys voi olla joko/sekä perheen ylisukupolvisista ongelmista, tai/että palvelujärjestelmän vaikeudesta kohdata perheitä kokonaisuutena siten, että lapset ja aikuiset tulisivat autetuiksi yhdessä.

Aineiston mukaan lastensuojelun asiakkaana on perheen lapsi/lapset, ja nämä ovat työskentelyn keskiössä ja kohteena. Lastensuojelussa nähdään, että lastensuojelun tehtävänä vanhempien suhteen on tukea näitä *vanhemmuudessa* (määrittänyt kirjoituksissa kyvyksi kuulla ja ymmärtää lasta). Kirjoitusten mukaan vanhemmat tarvitsisivat tukea mm. vanhempien omien asioiden käsittelyyn, arjen taitojen ja elämänhallinnan opetteluun, asumisen ongelmiin ja taloudenhallintaan – *aikuisuuteen* – mutta lastensuojelussa nämä eivät ole työskentelyn ydintä. Lastensuojelun mukaan vanhemmat tarvitsisivat aikuissosiaalityötä, sosiaaliohjausta ja varhaista sosiaalista kuntoutusta.

Ilmiö koskettaa asiakasperheitä laajasti, mutta hankaluudet hoitaa asioita korostuvat erityisesti maahanmuuttajaperheiden kohdalla. Heikko kielitaito on yleistä, ja maahanmuuttajaperheissä tilanne saattaa pahimmillaan olla sellainen, että vanhemmat ovat luku- ja kirjoitustaidottomia, eivätkä puhu suomea. Heillä ei ole taitoja selviytyä suomalaisessa yhteiskunnassa, jonka palvelujen saaminen ja hakeminen, laskujen maksaminen ja melkein kaikki muukin edellyttävät kykyä lukea. Lastensuojeluun perheen asia tulee sitten vireille, kun vanhempien on hankala kommunikoida koulun kanssa.

Lastensuojelun näkökulmasta aikuisten vaikeudet hallita elämäänsä johtavat usein lastensuojelun tarpeeseen, mutta ne ”eivät voi olla palveluiden keskeinen syy”. Aikuisten pitäisi saada apua, mutta sen tulisi tapahtua muualla kuin lastensuojelussa. Arjen taitojen ja virastossa asioimisen opettelu on kyllä mahdollista vaikkapa lastensuojelun perhe-työssä tai kotipalvelussa, mutta pidemmän päälle sen ei kirjoitusten mukaan katsota olevan lastensuojelun tehtävä. Lastensuojelu perustuu erityislainsäädäntöön, ja tämä pitkälti selittää suhteellisen tiukan rajanvedon – nähdään, että aikuisten tulisi saada apua peruspalveluissa. Työntekijät arvioivat, että mikäli vanhempia tuettaisiin muualla (peruspalveluissa), välttyttäisiin mahdollisesti koko lastensuojelun asiakkuudelta.

Lastensuojelussa tuetaan perheitä monin eri tavoin. Aineiston mukaan perheet jatkavat lastensuojelun asiakkuudessa vielä pitkään varsinaisen lastensuojelutarpeen jo pois-tuttua, kun perheille ei ole tarjolla kevyempää tukea peruspalveluissa. Tukihenkilöä tai tukiperhettä tarvittaisiin enemmän kuin mitä on tarjolla. Lisäksi mainittiin, että huostaan-otettujen lasten vanhempien kanssa pitäisi työskennellä nykyistä enemmän, ja heidän tulisi saada vahvempaa tukea.

Lastensuojelutarpeen arvioinnin yksikössä selvitettiin lapsiperheiden asumiseen liittyviä ongelmia. Selvitys oli osa jaoksen omaa sosiaalista raportointia, ja selvityksen keskeiset löydökset on yhdistetty osaksi tätä teemaa. Selvityksen mukaan lapsiperheiden asumiseen liittyviä haasteita ovat mm. liian kalliissa asunnossa asuminen, vuokravelat, häätötilanteet, kriisimajoituksessa asuminen, erotilanteet, perheväkivalta, ja jonkun perheenjäsenen (täysi-ikäinen sisarus) asuttamisen tarve tilanteessa, jossa yhdessä asuminen ei enää ole toivottavaa. Asumisen ongelmat ovat suhteellisen yleisiä, ja sel-laisia, joissa työnjako lastensuojelun ja aikuissosiaalityön välillä ei ole täysin selkeä. Yhteistyötä kuitenkin tarvitaan ja sitä selvityksen mukaan myös tehdään ja halutaan tehdä. Myös asumisneuvonnalla on keskeinen rooli ongelmien ehkäisyssä.

Yhteistyötä tulisi selvityksen mukaan kehittää siten, että toimintakäytännöt olisivat ennalta tiedossa, eivätkä muotoutuisi asiakasprosessin edetessä. Selkeitä ongel-makohdiksi määrittyivät tilanteet, joissa kokonaisvastuu ei ole kenelläkään toimijalla. Vuokravelan syytä ei välttämättä selvitä kukaan. Asumisen ongelmat nähdään aikuis-sosiaalityön ongelmina, ei lastensuojelutarpeen aiheuttajana. Perheiden tilannetta ar-vioidaan erillisinä prosesseina, jossa aikuissosiaalityö arvioi aikuisen toimintakykyä ja lastensuojelu toimintakykyä vanhempana. Prosessit eivät yhdisty, eikä niistä tule yh-teistä suunnitelmaa, jonka toteutumista voitaisiin arvioida kokonaisuutena. Asiakkaita myös ohjataan toisen tahon hoidettavaksi kirjeitse, ilman puhelinkontaktia tai tapaa-mista. Toimintatapa ei ole asiakaslähtöinen eikä palvele varsinkaan maahanmuuttajia. Nykyiset ohjeistukset eivät ole asiakaslähtöisiä tai yhteistyöhön kannustavia.

## Työntekijöiden ratkaisuehdotukset

### Sosiaali- ja terveysvirasto

- Perheet tulisi huomioida kokonaisuutena, ja palveluissa pitäisi tukea sekä aikuisia että lapsia.
- Perhesosiaalityötä lisäämällä lastensuojelun asiakkuuksia voitaisiin ehkäistä.
- Maahanmuuttajaperheiden kotouttamista pitäisi tehostaa ja perheille tarjota enemmän henkilökohtaista apua.
- Sosiaalista kuntoutusta ja arjen taitojen opettelumahdollisuuksia pitäisi tarjota peruspalveluissa.
- Lastensuojeluperheet tulisi priorisoida kaikissa palveluissa.
- Perheiden kriisiasuminen pitäisi järjestää niin, ettei perheen tarvitse vaihtaa asuinalueita. Tällöin lapset voisivat jatkaa tutussa koulussa ja/tai päivähoidossa.
- Perheille olisi tarjottava enemmän konkreettista apua peruspalveluna.
- Yhteistyökäytäntöjä muiden toimijoiden kanssa pitäisi kehittää ja systematisoida.

### Tilasto- ja tutkimusfaktaa

- Vuonna 2014<sup>30</sup>:
  - 11 296 lasta (9,7 % vastaavan ikäisestä lapsiväestöstä) oli lastensuojelun asiakkaana joista 10 200 lasta avoimuudessa.
  - Helsingissä tehtiin 13 309 lastensuojeluilmoitusta.
  - Kasvatus- ja perheneuvoloissa asioi 4 741 aikuista ja 7 894 alle 18-vuotiasta.
  - 1 372 kotitaloutta sai lapsiperheille tarkoitettua kotipalvelua. Koillisella alueella perheet saivat eniten kotipalvelua ja kaakkoisella alueella vähiten.
- Ulkomaalaistaustaisilla nuorilla on sukupuolesta riippumatta kaksi kertaa useammin vaikeuksia keskustella omista asioistaan vanhempiensa kanssa kuin suomalais-taustaisilla.<sup>31</sup>
- Vanhemmuuden puutteita nuorten näkökulmasta:<sup>32</sup>
  - 14 prosenttia saa vain harvoin tai ei koskaan tukea vanhemmiltaan kouluasioihin.
  - 10 prosenttia kertoo, että vanhemmat eivät tunne heidän ystäviään.
  - Kolmasosa (32 %) voi silloin tällöin keskustella omista asioistaan vanhempiensa kanssa ja 7 prosenttia ei koskaan.
  - Kolmasosa nuorista kertoo vain silloin tällöin vanhemmilleen missä viettävät viikonloppua ja 5 prosentin osalta vanhemmat eivät tiedä missä nuoret viettävät aikaansa.

<sup>30</sup> Helsingin tilastollinen vuosikirja 2015 Helsingin kaupungin tietokeskus: Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto

<sup>31</sup> Ulkomaalaistaustaisten nuorten hyvinvointi. Tietokeskus; Tilastoja 2015:40.

<sup>32</sup> Kouluterveyskysely 2013. Peruskoululaisten vastaukset N=8000.

## Huolto- ja tapaamisriidat

### Ilmiö tiivistettynä

- Huolto- ja tapaamisriidat kuormittavat lastensuojelua, mutta työntekijöillä ei ole keinoja auttaa perheitä.
  - Lastensuojelulla ei ole toimivaltaa ratkaista riitoja, vaan ne kuuluvat oikeuden ratkaistavaksi.
  - Työntekijät ovat huolissaan lasten tilanteista.
- Työnjako eri toimijoiden välillä on epäselvä, ja asiakkaita pallotellaan toimipisteestä toiseen.
- Riitaisat erot saattavat johtaa lastensuojelun tarpeeseen.

*”Määrällisesti lisääntyneet ja laadultaan vaikeutuneet huolto- ja tapaamisriidat kuluttavat lastensuojelun resurssia väärin. Huoltoriitojen keskellä olevat vanhemmat, joilla on usein myös omia päihde- tai/ ja mielenterveysongelmia vaativat lastensuojelua toimimaan lausuntoautomaattina toisen vanhemman ja useimmiten myös käräjäoikeuden suuntaan. Lastensuojelulta toivotaan kannanottoja toisen vanhemman vanhemmuuden puutteista. Vanhemmat ovat jatkuvasti yhteydessä ja pyytävät muistiinpanoja sekä vaativat niihin itselleen edullisia korjauksia. Huoltoriidat voivat kestää vuosia, mikä lapsen elämässä on ikuisuus (...) Lastensuojelun on kuitenkin mahdotonta tehdä tilanteessa mitään, koska esim. hallinto-oikeuksien mielestä tämä väkivalta lasta kohtaan ei ole huostaanoton peruste. Lasten kokemus kärsimys tuntuu lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkökulmasta ihmisoikeusloukkaukselta.” (lastensuojelun avohuolto)*

Lastensuojelun kaikissa koosteissa nousi esiin huolto- ja tapaamisriitojen käsittely lastensuojelussa. Aihetta käsiteltiin myös lastensuojelutarpeen arvion omassa sosiaalisessa raportoinnissa. Tässä teemassa näitä tietoja käsitellään yhdessä. Koosteista käy ilmi, että huolto- ja tapaamisriidat kuormittavat lastensuojelua paljon. Ongelma on kirjoitusten mukaan siinä, että lastensuojelulla ei ole keinoja ratkaista huolto- ja tapaamisriitoja, koska lastensuojelu ei ole niiden suhteen toimivaltainen viranomainen. Ajoittain riitainen ero aiheuttaa sinällään lastensuojelutarpeen, mutta joskus osapuolet toivovat voivansa käyttää lastensuojelua huolto- ja tapaamisriidassa aseena. Lastensuojelu joutuu asemaan, johon sen työntekijät eivät koe kuuluvansa. Työntekijät näkevät, että perhe tarvitsee kyllä apua, ja että lapset kärsivät. Lastensuojelu ei kuitenkaan avohuollon työntekijöiden kirjoitusten mukaan ole näille asiakkaille oikea paikka. *”Näissä tilanteissa on vaikea auttaa lasta, vaikka avun tarve olisi ilmeinen.”*

Myös muut tahot ohjaavat näitä asiakkaita lastensuojeluun, esimerkkeinä mainitaan lastenpsykiatria ja perheneuvola. Perusteena ohjauksille on se, että huolto- ja tapaamisriidat on ratkaistava ennen kuin terapeuttinen työskentely voidaan aloittaa. Järjestelmä pallottelee selkeästi avun tarpeessa olevia asiakkaita.

Riitatilanteissa tyypillistä on se, että vanhemmat lakkaavat huolehtimasta lapsen edusta, ja ajavat ensisijaisesti omia oikeuksiaan. Lastensuojeluilmoituksia tehdään paljon, ja toisinaan niihin sisältyy vakavia syytöksiä toista vanhempaa kohtaan (pahoinpitely, seksuaalinen väkivalta). Vanhemmat käyttävät lastensuojelua ja muita viranomaisia viestien välittäjinä, eivätkä kykene keskinäiseen vuorovaikutukseen. Lapsen asemasta on hankala puhua, eikä lapsen tarpeita ja tunteita tunnisteta tai huomioida. Työntekijät näkevät, että joskus käy niin, että lastensuojelun asiakkuus pitkittää riitatilannetta sen sijaan että hyödyttäisi asiakasta.

### **Työntekijöiden ratkaisuehdotukset**

#### ***Kaupunkitaso ja/tai sosiaali- ja terveystyö***

- Huolto- ja tapaamisriitojen ratkaisuun pitäisi olla oma toimipisteensä
  - Esim. käräjäoikeuden tai perheoikeudellisten asioiden yhteydessä
  - Riitatilanteissa pakollinen sovittelu
- Eroperheille pitäisi tarjota enemmän tukea
  - Lapsen huomioiminen keskiössä
  - Asumisvaihtoehtojen tarjoaminen
  - Yhteistyökäytäntöjen selkiyttäminen eri toimijoiden välillä

#### ***Sosiaali- ja terveystyö***

- Huolto- ja tapaamisriitoihin liittyviä ongelmia pitäisi tarvittaessa käsitellä myös lastensuojelussa.
  - Vaikka ei ole varsinaista toimivaltaa ja päätöksenteko-oikeutta, on paljon asiakasta hyödyttävää ammattitaitoa, asiantuntemusta ja työmenetelmiä.

### **Tilasto- ja tutkimusfaktaa**

- Vanhempien ero koskettaa vuosittain varsin monia helsinkiläislapsia ja nuoria. Vuorotellen vanhempien luona asuminen on suhteellisen uusi mutta kasvava ilmiö. Arviolta noin joka kymmenes eronneiden perheiden lapsista asuu vuorotellen molempien vanhempiensa luona. Pojat ovat hieman tyttöjä useammin vuoroasujia. Helsingin eri alueilla sijaitsevien peruskoulujen oppilaista vajaa 15 prosenttia ilmoitti vuoden 2013 kouluterveyskyselyssä asuvansa vuorotellen äidin ja isän kanssa. Vuoroasuminen oli keskimääräistä yleisempää eteläisessä, keskisessä ja pohjoisessa suurpiirissä, vähäisintä itäisissä kaupunginosissa. Vanhempien erotilanteissa hyvät suhteet molempiin vanhempiin edistävät nuorten tunnetaitoja ja kehitystä.<sup>33</sup>
- Vuonna 2014 lastensuojelun vireillepanoista 152 johtui huolto- ja tapaamisriidoista. Huolto- ja tapaamisriidoista johtuen tehtiin 202 lastensuojeluilmoitusta 150 lapsesta.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> [www.nuortenhyvinvointikertomus.fi/indikaattorit/tunteet-ja-vuorovaikutus/lasten-vuoroasuminen-seka-kahden-kodin-lapset--kummankin-kaa](http://www.nuortenhyvinvointikertomus.fi/indikaattorit/tunteet-ja-vuorovaikutus/lasten-vuoroasuminen-seka-kahden-kodin-lapset--kummankin-kaa). Tietokeskus työpapereita 4/2014.

<sup>34</sup> Helsingin sosiaali- ja terveystyö

## Sosiaalinen raportointi tuo esille miksi ja miten palveluja pitää uudistaa

*”Myös työttömien suhteen on ristiriitaisia odotuksia. Motivointi, tukikeskustelut ja palveluiden etsiminen on tärkeää ja asiakaskunta on suurelta osin itsekin motivoituneita muutokseen. Kuitenkin rakenteellinen työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys ovat korkeita ja työvoiman tarjonta sekä kysyntä eivät kohtaa. Työhaluja ja kykyäkin löytyisi, mutta töitä ei. (...) nyt ei ole enää tohtoreillakaan helppoa, vaikka olisi puku päällä ja kravatti kaulassa.” (aikuissosiaalityö)*

Työntekijöiden kirjoituksissa kuvataan sellaisia nykyiseen palvelujärjestelmään liittyviä ongelmia, joiden vuoksi palvelujen uudistaminen on tarpeellista. Niissä kuvataan myös sitä, miten palveluja pitäisi parantaa.

### Palvelut ovat etääntyneet asiakkaista

Kaiken kaikkiaan työntekijöiden kirjoituksissa pohdittiin erittäin paljon eri näkökulmista sitä, miten palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Lähes kaikissa koosteissa puhuttiin asiakkaiden motivaatiosta suhteessa palveluihin. Kuntalaisille tarkoitettuja palveluja (useimmiten muuta kuin sosiaalityötä) kuvattiin yleisesti ottaen siten, että ne on pääsääntöisesti suunnattu sellaisille asiakkaille ja kuntalaisille, jotka osaavat ja kykenevät niitä omatoimisesti hyödyntämään. Niiden piiriin pääseminen ja hakeutuminen vaatii aktiivisuutta ja niissä pysyminen vaatii motivaation lisäksi taitoja ja kyvykkyyttä hyötyä siitä, mitä on tarjolla. Tällaisissa palveluissa motivaation puuttuminen näyttäytyy ongelmallisena sillä jos tavoitellaan muutosta, tarvitaan motivaatiota.

Vastuu motivaation syntymisestä ja ylläpitämisestä voi sijoittua eri tahoille. Aineistossa sen voi nähdä sijoittuvan joko asiakkaan tai palvelujärjestelmän vastuulle. Mikäli motivoituminen on asiakkaan vastuulla, eikä tällä ole sitä tarpeeksi, koetaan työskentely turhauttavana ja hyödyttömänä. Asiakkaan tilanne pysyy samana vuodesta toiseen, mikään ei muutu. Toisaalta asiakkaan motivoitumattomuus muutokseen nähdään palvelujärjestelmän tuottamana ongelmana: joidenkin kohdalla palvelujärjestelmä mahdollistaa ja oikeastaan kannustaa asiakasta siihen, että tilanne pysyy samana. Toimeentulotukityön kirjoituksissa todetaan, ettei asiakkaalla toimeentulon turvaamisen kannalta olekaan mitään järkevää perustetta muuttaa toimintaansa millään lailla.

Työntekijöiden mukaan osa sosiaalityön asiakkaista on sellaisia, joista palvelujen tulisi aktiivisesti ja pitkäjänteisesti pitää kiinni. Palvelujärjestelmän virhe on se, että asiakkailta vaaditaan motivaatiota jo valmiiksi sen sijaan, että motivointivastuu olisi myös palveluissa. Erityisen huolestuttavana nähtiin se, että haavoittuvalle väestönosalle suunnatuista palveluista suljetaan asiakkaita ulos. Ulossulkemista tapahtuu aineiston mukaan erityisesti mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Esimerkiksi suuri osa nuorista aikuis-sosiaalityön asiakkaista kärsii joko mielenterveys- tai päihdeongelmista tai molemmista. Silti vain pienellä osalla heistä on hoitokontakti.

Palvelujärjestelmän epäkohtana näyttäytyvät myös kirjoituksissa kuvatut tilanteet, joissa jo käynnistyneet tutkimukset tai hoitajaksot jäävät kesken. Näin tapahtuu vaikkapa asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa tai hänen siirtyessään palvelusta toiseen. Eri-tyisesti tätä kuvattiin tapahtuvan nuorten aikuisten kohdalla kun sijoitus loppuu tai lapsi aikuistuttuaan siirtyy lasten palveluista aikuisten palveluihin. Kun palveluketju katkeaa, asiakkaan tilanne ei etene, vaan jää paikoilleen tai pahenee. Asiakkaalla ei ole diagnoosia, hoitosuunnitelmaa tai hoitosuhdetta. Kysymys saattaa olla jo varhain alkaneista ongelmista, tilanteista, joissa on selvää, että tuen tarve ei ole loppunut. Hoitosuhteen (ja siten esim. diagnoosin) puuttuminen aiheuttaa sen, että asiakkaat eivät saa heille kuuluvia palveluita eivätkä ensisijaisia etuuksia. Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että alaikäiset ovat tässä suhteessa paremmassa asemassa, että palveluissa pidetään heistä enemmän kiinni. Kuitenkin myös nuorisopsykiatrian yhteydessä mainitaan, että asiakkaita kirjoitetaan ulos palveluista motivaation puutteen vuoksi. Nähdään, että vapaaehtoisuus ei psykiatrisessa hoidossa ole välttämättä hyvä asia, sillä se saattaa johtaa siihen, että ongelmaa ei hoideta ollenkaan.

Palvelujen keskittämisen kuvataan johtaneen siihen, että välimatkat asiakkaan ja palvelun välillä ovat pidentyneet, ja palveluihin pääseminen on välimatkoista johtuen työllästä ja kohtuuttomasti aikaa vievää. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun kyseessä on monia palveluja tarvitseva asiakas, jonka palvelut ovat hajallaan. Osalla asiakkaista korostuu kotoa lähtemisen vaikeus, jolloin vastaanotoille ei yksinkertaisesti lähdetä. Tällöin kaikkein huonovointisinta asiakasryhmää ei työntekijöiden näkemyksen mukaan tavoiteta lainkaan.

## Omia työtapoja kritisoidaan

Kirjoituksissa oltiin kriittisiä omia työtapoja kohtaan. Palveluihin pääsyn kynnys nähdään liian korkeana, ja itse työskentely turhan kankeana. Matalan kynnyksen tuki arjessa puuttuu tai sitä on liian vähän. Asiakkaille pitäisi tarjota sitä, mitä he tarvitsevat sen sijaan, että tarjotaan sitä mitä on tarjolla. Työntekijät näkevät, että asiakkaiden pitäisi hyötyä palveluista, jotta he voisivat motivoitua jatkamaan. Työntekijät näkevät, että palveluilla on suuri vastuu asiakkaan motivoimisesta ja tästä kiinni pitämisestä. Koska päihteiden käyttöön ja mielenterveyteen liittyvät ongelmat ovat niin yleisiä, ei osaamista pidä ulkoistaa erityispalveluille. Puheeksiotto ja em. ongelmiin liittyvän problematiikan ymmärtäminen kuuluu kaikille työntekijöille. Myös palveluverkon tunteminen kuuluu ammattitaitoon, ja sen ylläpitäminen on tärkeää.

Työllisyyspalvelut saavat kovaa kritiikkiä, ja kirjoituksissa nähdään, että TE-toimistojen asiakastyö ei ole asiakaslähtöistä vaan palvelee byrokratian tarpeita. Asiakkaan tilanteella, tarpeilla, toiveilla tai tavoitteilla ei ole juuri mitään merkitystä. TE-toimistoilla ei ole aikomustakaan työllistää muita kuin ns. helposti työllistettäviä. Sosiaalityön asiakkaat kuuluvat kuitenkin usein vaikeammin työllistettävään joukkoon. Asiakkaan motivaatio ei riitä, jos ja kun sekä asiakkailta että työntekijöiltä puuttuvat keinot ratkaista isoja rakenteellisia ongelmia.



*”Työryhmä suhtautuu erittäin kriittisesti nykypäivän suuntaukseen työkkärissä, jossa tietyt asiakasryhmät (juuri tämä) on tavallaan pistetty asioimaan sähköisesti. Heidät on identifioitu ”lost case” -tapauksiksi ja heihin ei haaskata resursseja. Tämä tavallaan varmistaa sen, ettei tämä ryhmä pääse työmarkkinoille.” (sosiaaliohjaus)*

## Asiakkaan pallottelu ei ole loppunut

Sosiaali- ja terveysviraston eri yksiköiden välinen tiedonkulku ja yhteistyö ja niihin liittyvät ongelmat mainittiin jokaisessa koosteessa. Työntekijät kuvaavat, että virastojen yhdistyminen ei ratkaissut näitä, vaikka niin piti tapahtua. Kun palveluita ei järjestetä yhdessä, joutuu asiakas selittämään oman tilanteensa uudestaan ja uudestaan eri työntekijöille. Erillisten tietojärjestelmien nähdään vaikeuttavan yhteistyötä. Tyypillisenä näyttäytyy myös tilanne, jossa vastuuta asiakkaan hoidosta pallotellaan toimijalta toiselle.

*”Sote-virastosta huolimatta yhteistyö terveydenhuollon kanssa ei toimi vielä toivotulla tavalla. Samat asiakkaat käyttävät usein sekä terveydenhuollon että sosiaalityön palveluja, mutta tarvittavia tietoja asiakkaan tilanteesta ei saada yhteisten tietojärjestelmien puuttuessa. Lisäksi tavoitettavuus koetaan hankalaksi eikä asiakkaan terveydenhoidosta vastaavia ihmisiä saada kiinni toivotulla tavalla. Palvelujen pirstaloituminen yhteiskunnassa näkyy etenkin näiden asiakkaiden kohdalla.” (sosiaaliohjaus)*

Asiakkaat, jotka tarvitsevat monia palveluja, nähdään aineistossa haavoittuvana asiakasryhmänä, joiden palveluista ja niiden välisestä yhteistyöstä pitäisi huolehtia erityisen hyvin. Vaikka sosiaali- ja terveyspuolen välinen viestintä nähtiin erityisen vaikeana, myös yksiköiden välinen tai saman ammattikunnan sisällä tapahtuva työnjako ja tiedonkulku nousivat esiin koosteissa. Yhteistyön ongelmia kuvataan eniten suhteessa psykiatrian palveluihin, mutta myös terveydenhuoltoon yleisemmin. Psykiatrian palvelut näyttäytyvät sosiaalityölle korkean kynnyksen toimintana, joka sulkee ulkopuolelleen erityisesti nuoret asiakkaat, ja sellaiset, joiden toimintakyky on huono. Sosiaalityössä näitä asiakkaita ovat esimerkiksi sellaiset, joiden päivärytmi poikkeaa yhteiskunnan normaalista päivärytmistä, ja jotka harvoin muutenkaan poistuvat kotoaan. Alentunut toimintakyky estää hakeutumisen näihin korkean kynnyksen palveluihin. Näitä asiakkaita pitäisi mennä tapaamaan kotiin, mutta työntekijöiden näkemyksen mukaan sellaisen järjestäminen on miltei mahdotonta. Lastensuojelun kirjoituksissa tyypillisenä näyttäytyy tilanne, jossa lapsi on lastensuojelun asiakkaana ja palveluissa, mutta lapsi tarvitsisi psykiatrista tai terapeutista tukea päihteiden käyttöön tai psyykkiseen oireiluun. Sen sijaan, että palvelut liikkuisivat tai että työntekijät yhdistäisivät ammattitaitonsa asiakkaan tueksi, tämän pitäisi itse hakeutua erillisiin palveluihin. Tämän ei nähdä auttavan asiakasta, vaan he tarvitsisivat intensiivisempää tukea. Päihdepalvelujen matalaa kynnystä kiitettiin, joskin laitoshoidon pääseminen koettiin hankalaksi.

Maahanmuuttajien kohdalla ongelmat näyttäytyvät samanlaisina kuin muillakin asiakkailla, mutta heidän tilanteestaan erityisen haavoittuvan tekee huono kielitaito ja kyky

toimia suomalaisessa yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä. Heidän terveysongelmansa pitkittyvät, ja heidän on vaikeaa kiinnittyä suomalaiseen järjestelmään. He myös kokevat tarjottavan hoidon liian lääkepainotteiseksi (kuten myös muut asiakkaat). Tavallinen vastaanottoaika ei ole riittävän pitkä, ja jos asioidaan ilman tulkkia, asiat eivät etene juuri mihinkään.

## Asiakaslähtöisyys työn lähtökohdaksi

Työntekijät toivovat, että kaikkien työn lähtökohtana olisi asiakaslähtöisyys. Potentiaaliset asiakkaat tulisi tunnistaa mahdollisimman varhain. Palveluihin hakeutumisen ja pääsemisen kynnyksen tulisi olla mahdollisimman matala. Matalan kynnyksen mielen-terveyspalveluita on tarvetta peruspalveluissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolella, esimerkiksi kouluissa. Perusterveydenhuoltoon toivottiin parempia valmiuksia maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamiseen. Palveluihin hakeutuminen on osalle asiakkaista hankalaa, joillekin ylivoimaisen vaikeaa. Jotkut pitäisi konkreettisesti hakea kotoa. Huolenpitoasiakkaat eivät pärjää palvelujärjestelmässä, jossa palveluihin on vaikea päästä ja joissa heiltä vaaditaan liikaa.

Kun palveluihin pääsee, niissä tulisi aktiivisesti motivoida ja kannustaa asiakasta, ja motivoinnin tulisi olla oleellinen osa esimerkiksi kuntoutumisprosessia. Pitäisi nähdä, että motivaation vaihtelu kuuluu prosessiin. Palvelujen pitäisi mukautua siihen, eikä katkaista suhdetta kokonaan. Palvelujen täytyisi aidosti hyödyttää asiakasta, ja tämä taas lisäisi motivaatiota. Työtapoja tulisi muuttaa siten, että tarjottaisiin enemmän konkreettista apua sitä tarvitseville keskustelun sijaan. Toistuvista, irrallisista arvioinneista pitäisi luopua. Palvelujen tulisi vastata asiakkaiden tarpeisiin, ja niitä tulisi antaa oikea-aikaisesti. Odotusaikojen olisi oltava mahdollisimman lyhyitä. Palvelujen tulisi jalkautua asiakkaiden arkeen ja näiden elinympäristöön, mieluiten peruspalveluihin.

Monialaisen yhteistyön lisäämisen tarve on ilmeistä. Lastensuojeluun toivottiin enemmän perheneuvolan ja lastenpsykiatrian asiantuntemusta ja mahdollisuutta tehdä enemmän esimerkiksi parityötä em. tahojen kanssa. Yhteistyötä psykiatrian kanssa toivottiin myös aikuissosiaalityössä. Toivottiin, että terveydenhuolto olisi enemmän läsnä sosiaalityössä, ja että palveluja järjestettäisiin yhteisesti. Työmenetelmiksi ehdotettiin enemmän moniammatillista parityötä ja yhteisneuvotteluja ja ylipäänsä yhteistyökäytäntöjä tulisi olla enemmän. Maahanmuuttoyksiköllä on esimerkiksi hyviä kokemuksia viranomaispuhelinnumerosta hammashuollon kanssa, mikä on helpottanut asiakkaiden pääsemistä palveluihin. Konsultoivia työtapoja tulisi lisätä. Ehdotettiin, että sosiaalityöntekijät saisivat oikeuden kirjoittaa lähetteitä terveydenhuoltoon silloin, kun asiakas tarvitsisi psykiatrista arviota. Yhteinen tietojärjestelmä nähtäisiin tärkeänä. Yhteistyön lisäämisen nähtiin sekä auttavan asiakkaita paremmin, että tehostavan nykyisten resurssien käyttöä. Kaiken kaikkiaan nähtiin, että yhteistyö on saatava toimimaan.

Työntekijät haluaisivat muuttaa omia työtapojaan myös siten, että työn vaikuttavuutta pystyisi arvioimaan paremmin. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi siten, että panostettaisiin palvelutarpeen arvioiden tekemiseen ja niiden läpikäymiseen, mitä kautta asiakas-kunta jäsenyksi paremmin, ja olisi paremmin ”hallussa”.

Varhaisen työn ja peruspalveluiden roolia korostettiin toistuvasti. Työntekijät näkivät, että nykyisellä tavalla asiakkaat eivät tule autetuiksi parhaalla mahdollisella tavalla ja resurssit kohdentuvat väärin ja tehottomasti. Lisää resurssejakin toivottiin, mutta enemmän sitä, että nykyiset kohdennettaisiin paremmin, eli varhaisemmin. Työntekijät kritisoivat sitä, että nykyisellään asiakkaan ongelmien tulee olla ”riittävän suuria”, että he voivat saada palveluita. Asiakkaan arvio omasta avuntarpeestaan ei ole riittävän pätevä, eikä usein toisen työntekijänkään. Nykyisellään palveluissa ei luoteta asiakkaisiin oman tilanteensa asiantuntijoina eikä toisten työntekijöiden ammattitaitoon. Kritiikki kohdentuu siis palvelujärjestelmään, joka on kadottanut kokonaisuuden, joka syrjäyttää asiakkaansa joita sen pitäisi auttaa. Palvelujen uudistamistyö huomioi tämän huolen, ja siinä nähdään, että asiakkaaksi tulon vaihe on keskeinen. Alussa tapahtuva kokonaisvaltainen tilanne- ja palvelutarpeen arvio auttaa löytämään erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat, ja kohdentamaan palveluja heille. Se auttaa myös havaitsemaan mahdollisia ongelmia varhaisemmin, jolloin niihin voidaan myös tarjota tukea.

## Asiakassegmentit näkyvät aineistossa

Työntekijöiden kirjoitusten perusteella sosiaalityön asiakkaat koostuvat varsin heterogeenisestä joukosta. Tämä pätee toki sosiaali- ja terveystieteiden asiakkaisiin yleisemminkin. Yksilöllinen kohtaaminen ja arviointi on perustana jokaisen yksittäisen asiakkaan palvelujen suunnittelussa, ja työntekijät pitävät asiakaslähtöisyyttä keskeisenä lähtökohtanaan. Asiakkaista kuitenkin muodostuu myös erilaisia ryhmiä, jotka eroavat toisistaan sekä palvelujen että tuen tarpeissaan. Aineiston perusteella voi arvioida, että sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen uudistamiseen liittyvä asiakassegmentointi sopii hyvin sosiaalityöhön.

Pärjääjäasiakkaita yhdistää se, että he tulevat autetuiksi niillä palveluilla, joita on tarjolla. Paljon palveluja tarvitsevat yhteistyö- ja huolenpitoasiukkaat taas ovat heitä, joita aineistossa enimmäkseen kuvataan. Tällä hetkellä he eivät aineiston mukaan saa tarvitsemaansa tukea, ja heistä työntekijöillä on suuri huoli. Aineistossa huolenpitoasiakkaaksi määrittynyt asiakasryhmä, joka on moniongelmainen. Moniongelmaisuus tarkoittaa sitä, että näillä asiakkailla on monen eri palvelun tarve – heidän tarpeensa eivät kohdistu yhteen yksikköön tai yhteen sektoriin. Yksilöllä tai perheellä on terveys-, mielen- ja/tai päihdeongelmia muun huono-osaisuuden lisäksi. Tietyllä osalla asiakkaista nämä ongelmat siirtyvät sukupolvelta toiselle, ylisukupolvistuvat. Nämä asiakkaat ovat haavoittuvassa asemassa, ja luonnollisesti tarvitsevat erityyppisiä palveluja kuin he, jotka saavat avun vähemmällä tukitoimilla. Moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla korostuu palveluiden järjestäjien yhteistyön tarve. Aineiston mukaan virastojen yhdistäminen ei vielä kokonaan ratkaissut tätä pitkään vallinnutta ongelmaa. Kehitystä yhteistyössä on tapahtunut paljonkin, mutta yhdistymisen integroituminen vallitseviin toimintatapoihin on silti vielä kesken. Palvelujen uudistamisen tarkoituksena on muuttaa toimintatapoja ja vauhdittaa yhdistymistä myös käytännön tasolla.

## Lopuksi

Kirjoituksista välittyi työntekijöiden halu osallistua sosiaaliseen raportointiin ja sitä kautta tuoda asiakkaiden tilanteisiin vaikuttavia tekijöitä päättäjien tietoon. Tiedonkeruuprosessiin osallistuminen koettiin mielekkääksi. Matkan varrella esiintyi myös skeptisyyttä tiedon hyödyntämisen suhteen, ja arveltiin raportointiin osallistumisen olevan vain yksi jonnekin viraston uumeniin katoava turha työ. Tämän kaltaiseen tiedon keruuseen ja hyödyntämiseen ei sosiaali- ja terveysvirastossa ole aiemmin ollut rakenteita, vaan sitä on tehty satunnaisesti. Kehittämistyön yhtenä tavoitteena on systematisoida sosiaalinen raportointi ja rakenteellinen sosiaalityö niin, että siitä tulisi säännöllisesti käytetty työmenetelmä. Se, että osallistuminen kuitenkin pääsääntöisesti koetaan mielekkääksi, on toiminnan vakiintumisen kannalta lupaavaa. Erittäin positiivista on myös se, että sosiaalinen raportointi kiinnostaa poliitikkoja. Tiedosta on vähän hyötyä, jos sitä ei hyödynnetä päätöksenteossa. Toivottavaa on, että sosiaalisen raportoinnin tuottama tieto jalostuu toimenpiteiksi, joilla parannetaan helsinkiläisten mahdollisuuksia hyvinvointiin.

Sosiaalisen raportoinnin tarkoituksena on nostaa esiin pirullisia ongelmia, sellaisia, jotka eivät ole helposti ratkaistavissa. On kuitenkin tärkeää tuoda esiin myös se, että pirullisten ongelmien lisäksi työntekijöiden kirjoituksista välittyi, että asiakkaiden kanssa tehtävä työ koetaan tärkeäksi ja vaikuttavaksi. Asiakkaiden tilanteisiin pystytään vaikuttamaan, ja heitä pystytään auttamaan.

Sosiaalisen raportoinnin pilotointi jatkuu vielä vuoden 2016 ajan eri yksiköissä. Sosiaalisen raportoinnin mahdollistama arkityössä tapahtuva tiedon muodostaminen ja niiden rinnalle nostettu tutkimustieto luovat uudenlaisen mahdollisuuden asiakkaiden arjen ongelmien näkyväksi tekemiselle sekä palvelujen kehittämistarpeiden paikantamiselle. Rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisen kannalta tämä pilotointi saattaa onnistuessaan luoda uudenlaisia avauksia sosiaalityön tiedonmuodostukselle ja asiakastiedolla johtamiselle. Myös tiedon liittämistä kaupungin terveys- ja hyvinvointiraportointiin kehitetään ja lopullinen kehittämistyön arviointi jatkosuunnitelmineen tehdään vuoden 2016 lopussa. Välittämällä paikallista tietoa sosiaalisista ilmiöistä ja asiakkaiden tilanteista sosiaalityöntekijöiden tulkitsemana voidaan vaikuttaa kansalaisten niitä koskevaan ymmärryksen lisääntymiseen sekä poliittiseen päätöksentekoon (Pohjola et.al, 2014).

*”Näemme sosiaalisen raportoinnin tärkeänä työvälineenä, koska se mahdollistaa tiedon välittämisen päättäjille. Sosiaalityön vaikuttavuuden mittaaminen on haasteellista... Ongelmien lievittäminen ja esimerkiksi hoidon piiriin pääsy tuottavat pidemmällä aikavälillä merkittäviä säästöjä. Näitä ”tuloksia” on kuitenkin vaikeaa tilastoida. On tärkeää, että sosiaalinen raportointi voidaan integroida perustyöhön ja aineistonkeruu toteuttaa mahdollisimman sujuvasti ja laadukkaasti.” (nuorten sosiaalityö)*

*”... haluamme panostaa jatkossa tilanearviointien tekemiseen ja sitä kautta ottaa jäsenyneeemmin hallintaamme omaa asiakaskuntaamme. Olemme työryhmässä sopineet yhteisen prosessin aloittamisesta tältä pohjalta – sosiaaliohjaajat tekevät tilanearviointeja ja siltä pohjalta yritämme jäsentää omaa toimintaamme, millaista työskentelyä erilaisten asiakassegmenttien kanssa tarvitaan.” (sosiaaliohjaus)*



## **Tutkimuksia ja raportteja -sarjassa ilmestyneet**

1/2013 Helena Soini, Susanna Hyvärinen, Hanna Torppa, Arja Peiponen ja Marja-Leena Vaittinen: Arjen luotauksesta räätälöityihin palvelupaketteihin – Kokemuksia henkilökohtaisen budjetin kokeilusta. Helsingin kaupungin vanhuspalvelujen Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko-hanke 2010–2013. LOPPURAPORTTI

1/2016 Savuton Helsinki -ohjausryhmä, Tarja Saarinen, Marketta Kupiainen: SAVUTON HELSINKI, Tupakoinnin ehkäisy- ja vähentämishjelma Helsinkiin 2007–2015. Loppuraportti

2/2016 Auri Lyly: Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana. Esimerkkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu.