Lapin hyvinvointialueen osatutkimus: Aikuissosiaalityön menetelmät ensiarvioinnin asiakastyössä

Aikuissosiaalityön menetelmien vaikutukset - RRP3 tutkimushanke

Loppuraportti

Liisa Häkkinen

19.12.2025

Euroopan unionin rahoittama
NextGenerationEU

lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvââjjamvu'vdd

Sisällys

TIIVISTELMÄ
Sisällys 1
1 Johdanto 3
2 Teoreettiset lähtökohdat 4
3 Tavoite ja tutkimuskysymykset 5
4 Tutkimuksen toteutus 6
5 Aineisto ja analyysi 7
6 Tulokset 9
6.1 Voimavaralähtöinen asiakastyö ensiarvioinnissa 9
6.2 Taloussosiaalityö ensiarvioinnissa 12
6.3 Edellytykset menetelmien käytölle 13
6.4 Ensiarvioinnin kehittämistä koskevat muut havainnot 15
7 Johtopäätökset ja kehittämissuositukset 17
7.1 Yhteenveto tuloksista 17
7.2 Kehittämissuositukset 18
8 Lähteet 21
9 Liitteet 24

Euroopan unionin rahoittama – NextGenerationEU

Tiivistelmä

Tämä raportti esittelee Lapin hyvinvointialueella toteutetun osatutkimuksen, joka kuuluu Aikuissosiaalityön menetelmien vaikutukset RRP3 -arviointitutkimushankkeeseen. Tutkimus toteutettiin vuosina 2024–2025 osana Pohjois-Suomen yhteistyöalueen laajuista tutkimusta. Tutkimuksen kohteena olivat aikaisemmassa AIKUMETOD-hankkeessa mallinnetut voimavaralähtöisen asiakastyön ja taloussosiaalityön menetelmät.

Lapin hyvinvointialueen osatutkimuksessa tarkasteltiin menetelmien käyttöä ensiarvioinnissa työikäisten palveluissa lounaisella ja kaakkoisella palvelualueella. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa menetelmien hyödynnettävyydestä ensiarviointityöskentelyssä, niiden vaikutuksista asiakkaiden palvelukokemuksiin sekä tunnistaa edellytyksiä menetelmien käytölle. Lisäksi tavoitteena oli tukea menetelmien käyttöönottoa ja vahvistaa sosiaalityön tutkimus- ja kehittämisosaamista hyvinvointialueella.

Tutkimus toteutettiin käytäntötutkimuksen viitekehyksessä (social work practice research), jossa tutkimus ja käytännön kehittäminen muodostivat dialogisen kokonaisuuden. Aineisto koostui asiakaskyselyistä, asiakasasiakirjoista, asiakashaastatteluista sekä työntekijöiden reflektioryhmäaineistosta. Tutkimuksessa hyödynnettiin monimenetelmällistä analyysia, jossa määrällinen ja laadullinen aineisto analysoitiin rinnakkain.

Tulokset osoittivat, että voimavaralähtöisen asiakastyön ja taloussosiaalityön menetelmiä voidaan soveltaa ensiarvioinnin lyhytkestoisissa asiakaskohtaamisissa, myös puhelimitse toteutettuna. Voimavaralähtöisyys toteutui parhaiten kiireettöminä ja arvostavina kohtaamisina, joissa ilmapiiri oli positiivinen. Ilmapiiri luotiin sanavalinnoilla, osoittamalla kiinnostusta ja kunnioitusta asiakasta kohtaan, korostamalla positiivisia asioita ja olemalla aidosti läsnä.

Tutkimuksessa tunnistettiin myös kehittämistarpeita, jotka liittyivät muun muassa asiakkaan osallisuuden systemaattisempaan huomioimiseen, voimavarojen ja tavoitteiden näkyvämpään esiin tuomiseen sekä kirjaamiskäytäntöihin. Lisäksi taloussosiaalityön osalta havaittiin tarvetta vahvistaa kokonaisvaltaista ja muutoskeskeistä työotetta ensiarviointivaiheessa. Tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia, mutta ne tarjoavat monipuolista tietoa ensiarviointityöskentelyn nykytilasta ja kehittämisen tueksi Lapin hyvinvointialueella.

1 Johdanto

Aikuissosiaalityön menetelmien vaikutukset -osatutkimus on RRP3 -arviointitutkimushankkeeseen kuuluva tutkimus, joka toteutettiin vuosien 2024–2025 aikana Pohjois-Suomen yhteistyöalueella. Hanke on osa Euroopan unionin rahoittamaa (Next Generation EU) Suomen kestävän kasvun ohjelmaa. Tutkimushanketta koordinoi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ja tieteellisestä ohjauksesta vastasi Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Tutkimuksen tavoitteena oli lisätä vaikuttavuusperusteisten menetelmien käyttöä aikuissosiaalityössä vaikuttamattomien sijaan sekä lisätä hyvinvointialueiden tutkimusosaamista. Tutkimuksen kohteena olivat aikaisemmassa AIKUMETOD- tutkimuksessa (2021–2022) mallinnetut aikuissosiaalityön menetelmät: voimavaralähtöinen asiakastyön prosessi ja taloussosiaalityö.[1] Kullakin Pohjois-Suomen yhteistyöalueen hyvinvointialueilla tuotettiin oma osatutkimus ja tämä tutkimusraportti koskee Lapin hyvinvointialueen osatutkimusta.

Lapin hyvinvointialueen osatutkimuksessa voimavaralähtöistä asiakastyötä ja taloussosiaalityötä tutkittiin ensiarviointityöskentelyssä Lapin hyvinvointialueen lounaisen ja kaakkoisen palvelualueen työikäisten palveluissa. Ensiarvioinnilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisten ilmoitusten, yhteydenottojen ja hakemusten käsittelyprosessia. Lapin hyvinvointialueella oli samanaikaisesti menossa ensiarvioinnin toimintamallin kehittämistyö (VASA 2- hanke), jossa kehitettiin sosiaalihuoltolain mukaisten ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyprosessia luomalla yhteiset toimintakäytännöt arviointityöhön koko Lapin hyvinvointialueelle.[2] Aikuissosiaalityön menetelmiä koskeva tutkimushanke toteutettiin tiiviissä yhteistyössä ensiarvioinnin toimintamallin kehittämisen kanssa. Hankkeet tukivat toisiaan niin käytännön toteutuksen tasolla kuin tiedon tuottamisessa.

Aikuissosiaalityön kehittämisen näkökulmasta ensiarviointityöskentelyn kehittäminen on keskeistä, sillä asiakkaan ensimmäinen kohtaaminen työntekijän kanssa vaikuttaa ratkaisevasti luottamuksen syntymiseen sekä työntekijää että koko palvelujärjestelmää kohtaan.[3] Lisäksi sosiaalihuollon uudistuessa on tärkeää tunnistaa ja ottaa käyttöön vaikuttavia työmenetelmiä vaikuttamattomien sijaan, jotta sosiaalityön osaaminen ja palvelut voidaan hyödyntää tehokkaasti palvelujärjestelmää uudistettaessa. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa toimintatapojen ja - mallien kehittämistä ja mallintamista: vahvistetaan käytäntöjä, jotka tukevat vaikuttavuutta, ja karsitaan niitä, jotka heikentävät sitä.[4] Sosiaalityön vaikuttavuutta tarkastellessa pelkkä kustannuksiin keskittyvä arviointi ei riitä, vaan sosiaalityön kehittämisessä tarvitaan tutkimusta ja tietoa siitä, miten käytännön työ tukee hyvinvointia, vähentää eriarvoisuutta ja ehkäisee sosiaalisten ongelmien syvenemistä.[5]

[1] Pohjois-Suomen yhteistyöalueen RRP3 -arviointitutkimus -tutkimussuunnitelma, s. 3–4.
[2] Ensiarvioinnin toimintamalli, Lapin HVA, 2025.
[3] Matthies Svenlin, Rantamäki & Viitasalo, 2021, Aikuissosiaalityön moninaiset mekanismit.
[4] Saikkonen, Blomgren, Karjalainen & Kivipelto, 2015, s.17, Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka, 2019, s. 21, 34.
[5] Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen, 2013, s. 314.

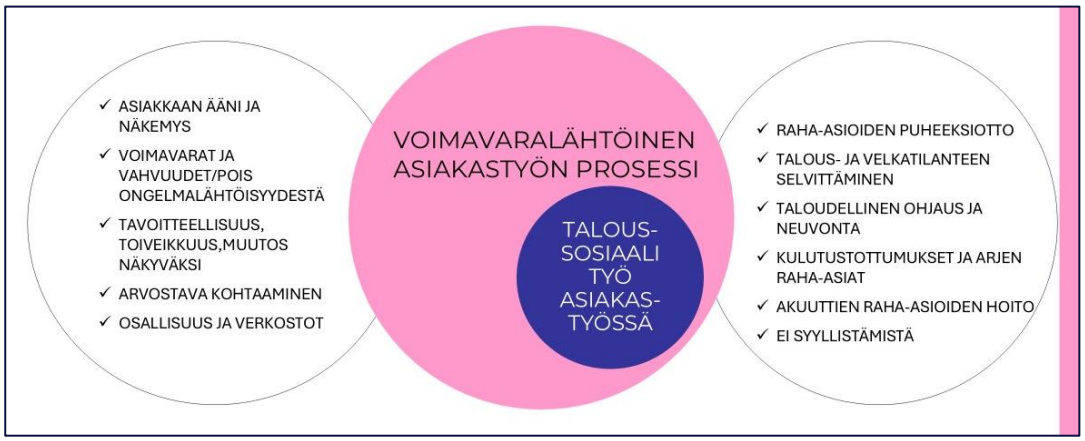
Tässä raportissa esitellään, miten osatutkimus toteutettiin Lapin hyvinvointialueella ja millaisia vaikutuksia menetelmien käytöstä ensiarviointityöskentelyssä havaittiin. Lisäksi esitellään, millä edellytyksillä aikuissosiaalityön tutkimusperusteisia menetelmiä voidaan hyödyntää ensiarviointityöskentelyssä ja annetaan tutkimuksen perusteella suosituksia jatkokehittämiseen.

2 Teoreettiset lähtökohdat

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yleensä kuntien sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä, joka keskittyy työikäisen väestön tuen tarpeisiin. Aikuissosiaalityötä kuvataan joskus myös termillä työikäisten palvelut. Tällöin lastensuojelu ja ikääntyneiden palvelut muodostavat omat erilliset kokonaisuutensa.[6] Sosiaalityön menetelmällisyydellä viitataan sosiaalityössä käytettäviin välineisiin ja toimintatapoihin, joiden avulla sosiaalisia ongelmia voidaan selvittää, paikantaa ja ratkaista sekä tukea yksilöiden ja yhteisöjen tarpeita. Menetelmät muodostavat kokonaisuuden, jota on usein vaikea rajata tarkasti, koska sosiaalityössä ei tyypillisesti nojata yhteen yhtenäiseen toimintatapaan, vaan erilaisia menetelmiä ja työotteita yhdistellään tilannekohtaisesti ja tavoitteiden mukaisesti. Menetelmät voidaan ymmärtää myös laajempana työorientaationa, jonka sisälle sijoittuu lukuisia konkreettisia toimintamuotoja.[7]

Tutkimuksen kohteena ovat aikaisemmassa AIKUMETOD-hankkeessa mallinnetut aikuissosiaalityön menetelmät: voimavaralähtöinen asiakastyön prosessi ja taloussosiaalityö, joista on saatavilla sähköiset mallinnukset.[8] Voimavaralähtöisessä asiakastyössä keskeistä on tunnistaa ja hyödyntää asiakkaan omia vahvuuksia sekä hänen elinympäristössään olevia resursseja tavoitteellisen ja systemaattisen toiminnan tukena. Työtapa vahvistaa asiakkaan osallisuutta, toivoa sekä kykyä tehdä merkityksellisiä valintoja. Tärkeää on myös huomioida rakenteelliset tekijät, jotka estävät asiakkaan osallisuutta päätöksenteossa tai heikentävät asiakkaalle annetun palvelun laatua.[9] Taloussosiaalityössä tavoitteena on vahvistaa asiakkaan taloudellista toimintakykyä eli kykyä ja mahdollisuutta hallita omaa taloutta. Taloussosiaalityö ei rajoitu pelkkään toimeentulotuen tai tilapäisen avun myöntämiseen, vaan merkityksellistä on kokonaisvaltainen tuki toimeentuloon liittyvissä vaikeuksissa. Oleellista on nähdä asiakkaan kokonaistilanne, yksilölliset tilannetekijät sekä rakenteelliset tekijät taloudellisten vaikeuksien taustalla.[10]

[6] Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka, 2019, s. 18.
[7] Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen, 2013, s. 25–26, kts. myös s. 12.
[8] Mallinnukset löytyvät osoitteesta: https://www.chydenius.fi/fi/yksikot/sosiaalitieteet/tutkimus/aikuissosiaalityon-mallinnuksetosiaalityön mallinnukset | Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
[9] AIKUMETODb 2022, Rapp, Saleebey & Sullivan, 2005, s.81–82.
[10] Viitasalo, 2019, s. 8–9.



Kuva 1. Tutkittavat menetelmät sovellettuna ensiarvioinnin asiakastyöhön. Soveltaen AIKUMETOD (2022), Rapp, Saleebey & Sullivan (2005), Viitasalo (2019), Takuusäätiö (2022).

Kuvassa 1 menetelmät ovat kuvattuna ensiarvioinnin asiakastyön kontekstissa. Kuviota on hyödynnetty myös tämän tutkimuksen teorialähtöistä sisällönanalyysia toteutettaessa (luku 5). Kuviossa korostuvat sellaiset menetelmien elementit, jotka soveltuvat lyhytkestoisiin ensiarvioinnin asiakaskohtaamisiin. Tässä tutkimuksessa menetelmiä tarkastellaan ensisijaisesti asiakaskohtaamisissa, rakenteisiin kohdistuvan tarkastelun jäädessä vähemmälle huomiolle.

3 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena oli tukea aikuissosiaalityöhön mallinnettujen menetelmien käyttöönottoa ja vaikutusten seurantaa Lapin hyvinvointialueella ja tuottaa tutkimustietoa menetelmien hyödynnettävyydestä ensiarviointityöskentelyssä ja vaikutuksista asiakkaan palvelukokemukseen. Lisäksi tavoitteena oli vahvistaa sosiaalityön tutkimus-, kehittämis-, innovaatio- ja osaamisrakenteita hyvinvointialueella kehittämällä yhdessä yhteistyöaluetason sosiaalityön käytäntötutkimusta.

Lapin hyvinvointialueen osatutkimuksessa kysyttiin:

1) Millaisia vaikutuksia tutkimusperustaisten menetelmien käytöllä on aikuissosiaalityön ensiarvioinnin asiakastyössä

2) Millä edellytyksillä menetelmiä voidaan soveltaa ensiarviointityöskentelyssä

4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin Lapin hyvinvointialueen lounaisen ja kaakkoisen alueen työikäisten palveluissa. Kohderyhmä valikoitui sen mukaan, että kyseiset yksiköt olivat mukana myös VASA 2 -hankkeen ensiarvioinnin kehittämistyössä. YTA-laajuisen tutkimushankkeen tutkimuskysymykset muokattiin soveltumaan ensiarvioinnin kontekstiin niin, että ne tukivat hankkeen tavoitteita ja olivat hyödynnettävissä kehittämistyössä. Menetelmät (voimavaralähtöinen asiakastyö ja taloussosiaalityö) valittiin sen perusteella, että ne todennäköisesti soveltuvat ainakin osittain ensiarviointityöskentelyyn. Tutkimuslupa Lapin hyvinvointialueen osatutkimukselle myönnettiin 18.10.2025. Tutkimuksen suunnittelussa, aineiston keruussa ja raportoinnissa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön ohjeita.[11]

Tutkimuksen asetelma noudatti social work practice research -mallia, jossa tavoitteena on, että käytäntö ja tutkimus muodostavat dialogisen prosessin. Tutkimukseen osallistui 12 aikuissosiaalityön ammattilaista, jotka työskentelivät ensiarvioinnissa. Osallistuminen tutkimushankkeeseen oli vapaaehtoista. Työntekijät olivat pääosin nimikkeeltä sosiaaliohjaajia, myös muutama sosiaalityöntekijä -nimikkeellä. Joitakin henkilöstövaihdoksia tapahtui tutkimuksen aikana, mutta osallistujien määrä pysyi lähes samana koko prosessin ajan. Kaksi osallistujaa toimi lisäksi VASA 2 -hankkeen ensiarvioinnin kehittäjätyöntekijöinä, ja heidän roolinsa kehittäjätyöntekijöinä oli tärkeä myös tämän tutkimushankkeen jalkauttamisessa organisaatioihin.

Ammattilaisille järjestettiin oma reflektioryhmä tutkijasosiaalityöntekijän johdolla. Tapaamisten tarkoituksena oli menetelmien jalkauttaminen ja työntekijöiden reflektointi menetelmien hyödynnettävyydestä ja vaikutuksista. Menetelmiä ei testattu systemaattisesti, vaan niitä esiteltiin reflektioryhmässä, ja työntekijät sovelsivat niitä parhaaksi katsomallaan tavalla omaan työhönsä. Reflektioryhmä toteutettiin pääosin Teams – alustalla ja kerran paikan päällä Rovaniemellä. Tapaamisia järjestettiin yhteensä kahdeksan kertaa ajalla 11/2024–6/2025. Ryhmä kokoontui kerran kuukaudessa ja tapaamisen kesto oli tunti. Aineistonkeruu sovelsi etnografista lähestymistapaa: tapaamiset alustettiin teorialähtöisesti menetelmiin liittyvän teorian avulla, minkä jälkeen osallistujat pohtivat teemoja apukysymysten avulla yksin tai pienryhmissä hyödyntäen digitaalisia työkaluja (Padlet, Webropol). Tutkija ei osallistunut pienryhmäkeskusteluihin, mikä mahdollisti avoimen reflektion. Teams -alustaa hyödynnettiin myös osallistujien tiedottamisessa ja tiedon jakamisessa, myös kaikki reflektioryhmien aineisto jaettiin osallistujille Teamsin kautta.

Tutkimusasiakkaiden rekrytointi toteutettiin niin, että ensiarvioinnin päätteeksi työntekijät kertoivat asiakkaille meneillään olevasta tutkimuksesta ja

[11] Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK), 2023.

mahdollisuudesta osallistua siihen. Asiakkaille lähetettiin tekstiviestitse linkki Webropol -kyselyyn. Webropol -lomakkeella asiakkaat antoivat suostumuksensa tutkimukseen ja halutessaan antoivat lisäksi luvan käyttää heistä kirjattua ensiarvioinnin asiakaskirjausta tutkimusaineistona. Vastaaminen oli mahdollista myös paperilla ja puhelimitse, mutta vastaukset saatiin pääosin Webropolin kautta. Vain kaksi vastausta annettiin puhelimitse. Näiden lisäksi Webropolin kautta vastauksen jättäneille asiakkaille tarjottiin tekstiviestitse mahdollisuutta osallistua kesällä 2025 puhelimitse toteutettavaan loppuhaastatteluun.

5 Aineisto ja analyysi

Tutkimuksen aineisto koostui ensiarviointiin osallistuneiden asiakkaiden kysely- ja haastatteluaineistosta, ensiarvioinnin asiakasasiakirja-aineistosta sekä työntekijöiden tuottamasta reflektiomateriaalista. Asiakkaille suunnattu kysely toteutettiin Webropol-järjestelmässä. Kyselylomake sisälsi kolme osiota: yleiset asiointiin liittyvät väittämät (yhteistyössä VASA 2-hankkeen kanssa), voimavaralähtöisyyttä koskevat väittämät sekä taloussosiaalityöhön liittyvät väittämät. Väittämät pohjautuivat voimavaralähtöisen asiakastyön ja taloussosiaalityön teoreettiseen viitekehykseen.[12] Lomakkeen lopussa esitettiin avoin kysymys, johon asiakkaat jättivät halutessaan vapaamuotoista palautetta. Avoimia vastauksia hyödynnettiin analyysissä osana laadullista aineistoa. Lomakkeen ja väittämien muotoilussa hyödynnettiin Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kehittäjäasiakkaiden asiantuntemusta. Vastausasteikkona käytettiin muokattua Likert-asteikkoa (1–4), jossa viidentenä vaihtoehtona oli ”en osaa tai halua vastata”. Taustamuuttujana kysyttiin ensiarvioinnin toteutustapa (puhelimitse, ensiarviointi sisälsi tapaamisen tai näiden yhdistelmä). Kyselylomake on tämän tutkimusraportin liitteenä (liite 1).

Luvan antaneiden asiakkaiden osalta ensiarvioinnin asiakaskirjaukset (n =32) toimitettiin alueilta anonymisoituna tutkijasosiaalityöntekijälle analysoitavaksi. Loppuhaastattelu toteutettiin puhelimitse viidelle (n=5) suostumuksena tekstiviestitse ilmaisseelle asiakkaalle. Puhelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelu oli puolistrukturoitu haastattelu, jossa selvitettiin ensiarvioinnin vaikutuksia asiakkaan tilanteeseen 1–4 kuukauden kuluttua asioinnista. Puhelinhaastattelun runko on tämän tutkimusraportin liitteenä (liite 2). Työntekijöiden reflektioryhmäaineistoa kertyi kahdeksan Teams -tallennetta automaattisesti litteroituna (n = 8), sekä ryhmässä tuotettuja keskustelumuistiinpanoja ja Padlet- sekä Webropol -alustoille tehtyihin kyselyihin tuotettuja vastauksia.

[12] Kts. esim. Rapp, Saleebey & Sullivan (2005), Zechner, Karjalainen & Viitasalo, 2019 & AIKUMETOD, 2022a.

Taulukko 1. Tutkimuksen aineistot ja niiden keruun ajallinen sijoittuminen marraskuusta 2024 kesäkuuhun 2025.

Ajankohta	Aineisto	Kuvaus	Aineiston koko
11/2024–06/2025	Työntekijöiden reflektioryhmäaineisto	Teams-tallenteet, muistiinpanot sekä Padlet- ja Webropol-vastaukset	n = 8 tallennetta
01/2025–06/2025	Asiakaskysely (Webropol)	Kysely ensiarviointiin osallistuneille asiakkaille; sisälsi yleiset asiointiväittämät, voimavaralähtöisyyttä ja taloussosiaalityötä koskevat väittämät sekä avoimen kysymyksen.	n=34
01/2025–06/2025	Asiakasasiakirja-aineisto	Anonymisoidut ensiarvioinnin asiakaskirjaukset	n=32
06/2025	Puhelinhaastattelut asiakkaille	Puolistrukturoidut loppuhaastattelut, nauhoitettu ja litteroitu	n=5

Tutkimuksessa hyödynnettiin monimenetelmällistä yhteisanalyysiä, jossa määrälliset kyselytulokset ja laadulliset aineistot analysoitiin rinnakkain. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto käytiin läpi induktiivisesti, minkä perusteella muodostettiin kolme pääteemaa: voimavaralähtöinen asiakastyö, taloussosiaalityö ja ensiarvioinnin kehittämiseen liittyvät havainnot. Kyselyaineisto analysoitiin määrällisesti hyödyntäen frekvenssianalyysia ja ristiintaulukointia. Analyysissa paras tulos määriteltiin sen mukaan, missä väittämässä ääripään *'täysin samaa mieltä'* -vastausvaihtoehdon osuus oli suurin. Muut vastausvaihtoehdot jätettiin tulosten vertailussa toissijaiseen asemaan. Tämä valinta tehtiin, koska vastaajat käyttivät usein vain vaihtoehtoja *'täysin samaa mieltä'* ja *'osittain samaa mieltä'*, ja näiden kahden vastausvaihtoehdon ero haluttiin tuoda analyysissa näkyväksi. Laadullisen aineiston analyysissa käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, voimavaralähtöisen asiakastyön ja taloussosiaalityön teoriaan pohjautuen (kuva 1).[13] Lisäksi analyysissa tunnistettiin teemoja, jotka vastasivat toiseen tutkimuskysymykseen

[13] Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto (n.d.) Kvantitatiivinen käsikirja, Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto (n.d.) Kvalitatiivinen käsikirja.

eli menetelmien käytön edellytyksiin. KAIMeR-teoriaa on hyödynnetty analyysissa taustateoreettisena viitekehyksenä ajattelun tukena.[14]

Tutkimuksen aineisto jäi pieneksi, minkä vuoksi tuloksia ei voida tilastollisesti yleistää. Tutkimusasiakkaiden rekrytointi kesti kuusi kuukautta, mutta valtaosa vastauksista saatiin tehostetun motivointivaiheen aikana (tammi–helmikuu 2025). Kevään rekrytointimäärien lasku viittaa prosessin kuormittavuuteen, eikä työntekijöillä ollut resursseja tarjota tutkimusta kaikille asiakkaille koko aineistonkeruuajan. Aineisto on kuitenkin ollut monipuolinen, sillä se on sisältänyt sekä asiakkaiden että työntekijöiden tuottamaa aineistoa sekä asiakasasiakirjoja. Eri aineistojen vertailu on ollut tutkimuksen rikkaus.

6 Tulokset

6.1 Voimavaralähtöinen asiakastyö ensiarvioinnissa

Työntekijät pitivät voimavaralähtöisyyttä tärkeänä osana ensiarviointityöskentelyä, mutta kuvasivat, että voimavarojen ja vahvuuksien esiin nostaminen ei ole tyypillistä ensiarviointityöskentelyssä. Kuitenkin osa työntekijöistä kuvasi omaa työtapaa, jossa he nostavat esille asiakkaan kertomasta positiivisia asioita ja korostavansa niitä keskustelussa, joten täysin vieraana voimavaralähtöisyys ei kuvautunut. Koettiin myös, että voimavarojen esiin nostamista asiakaskohtaamisissa tulisi lisätä. Asiakaspalautteen mukaan suurin osa asiakkaista koki, että voimavarat huomioitiin edes osittain. Asiakasasiakirjojen osalta voimavaroja kuitenkin voitiin löytää vain yksittäisistä kirjauksista. Voimavaralähtöisyyden toteutumiseksi tärkeää olisi, että voimavarojen tunnistaminen ja työskentelyn suuntaaminen vahvuuksiin toteutuisi systemaattisesti.[15]

Tutkimuksen mukaan voimavaralähtöinen asiakastyö toteutui positiivisena ilmapiirinä kohtaamissa. Yhtä asiakasta lukuun ottamatta kaikkien vastaajien mukaan ilmapiiri kohtaamisessa oli ainakin osittain myönteinen. Työntekijät kertoivat pyrkivänsä kohtaamisissa positiiviseen ilmapiiriin ja siihen, että ongelmiin ei jäädä vellomaan. Tämän koettiin olevan yhteydessä siihen, että näin toimiessa asiakas ottaa paremmin vastaan neuvoja ja suhtautuu myönteisemmin työskentelyyn. Positiivinen ilmapiiri kuvattiin syntyvän erityisesti työntekijän sanavalinnoista, osoitetusta kiinnostuksesta ja kunnioituksesta sekä aidosta läsnäolosta. Huomion arvoista on, että vaikka positiivisten asioiden korostaminen toteutuu asiakaspalautteen ja työntekijöiden

[14] KAIMeR-teoria (Blom & Morén, 2011) on kriittiseen realismiin perustuva sosiaalityön viitekehys, jonka avulla voidaan tarkastella aikuissosiaalityön menetelmien vaikutuksia kokonaisvaltaisesti. Teoria korostaa, että kaikkia sosiaalityön vaikutuksia ei voida mitata ulkopuolisilla arvioilla sellaisenaan, vaan syventävää ymmärrystä haetaan yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.
[15] Rapp, Saleebey & Sullivan, 2005, s. 81.

kokemuksen mukaan, ei sitä voitu havaita asiakasasiakirjoista vaan kirjaukset olivat usein ongelmakeskeisiä.

Asiakkaat antoivat parhaan arvion kohtaamisen kiireettömyydelle. Asiakkaita pyydettiin arvioimaan, oliko työntekijällä hänelle riittävästi aikaa asteikolla ”täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä”. Vastaajista 82 % vastasi ”täysin samaa mieltä” ja 15 % ”osittain samaa mieltä”. Vain yksi asiakas oli täysin eri mieltä (taulukko 2). Tulos on kiinnostava, sillä työntekijät toivat usein esille ensiarviointityöskentelyn luonnetta nopeatempoisena työnä, jossa aikaa on vain välttämättömälle työlle. Työntekijöiden kuvaama ajan riittämättömyys ei siis heijastu asiakkaiden kokemuksiin, kuten alla olevasta avoimesta palautteesta voidaan huomata:

> *”Hyvä että tällä ihmisellä oli aikaa kuunnella jopa kaksi aikaa, heti seuraavana pvnä hän soitti toisen puhelun.”*

Asiakasasiakirjoista ilmeni, että asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan oli usein kirjattu puutteellisesti. Vaikka työntekijät korostivat asiakkaan äänen kuulumista ja kertoivat kirjaavansa tämän näkemykset tarkasti, kirjaukset osoittivat muuta: asiakkaan ääni näkyi lähinnä ilmaisuina ”asiakas kertoo”, mutta asiakkaan oma arvio tuen tarpeestaan puuttui lähes aina. Työntekijät toivat esiin syitä tähän: kirjaamiseen käytettävissä oleva aika on niukka, eikä voimavarojen tai asiakkaan oman näkemyksen järjestelmällinen kirjaaminen ole vakiintunut työtavaksi. Myös asiakaspalautekysely antaa viitteitä siitä, että asiakkaan näkemystä ei ole aina huomioitu arvioinnissa. Vain 67 % vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että sai vaikuttaa siihen, miten hänen asiassaan edetään (taulukko 5). Myös asiakashaastatteluissa kävi ilmi tapaus, jossa asiakkaan näkemystä tuen tarpeesta ei oltu huomioitu eikä kirjattu asiakasasiakirjoihin. Voimavaralähtöisessä työskentelyssä keskeistä on, että asiakas nähdään oman elämän asiantuntijana ja asiakas tulee ottaa mukaan arviointiin ja päätöksentekoon.[16]

Tutkimuksen perusteella heikoiten voimavaralähtöisyys toteutuu siinä, miten asiakkaan osallisuus ja verkostot huomioidaan ensiarviointityöskentelyssä. Osallisuutta ja verkostoja ei työntekijöiden mukaan nähty keskeisenä osana ensiarviointityöskentelyä. Asiakaspalautekyselyn perusteella vain puolet asiakkaista koki sosiaalisen verkoston tulleen täysin huomioiduksi. Tämä oli voimavaralähtöisyyttä kuvaavista väitteistä heikoimman arvioin saanut väittämä (taulukko 2). Kirjauksissa löytyi tyypillisesti maininta perheenjäsenistä, mutta muilta osin verkostoja ei juurikaan käsitelty. Voimavaralähtöisessä asiakastyössä nähdään, että verkostot tulisi nostaa esille asiakkaan voimavarana, ei vain taustatekijänä.[17]

[16] Rapp, Saleebey & Sullivan, 2005, s. 82.
[17] Rapp, Saleebey & Sullivan, 2005, s. 82.

Asiakkaiden jättämän avoimen palautteen perusteella toivon herääminen nousi tärkeimmäksi voimavaralähtöisyyden elementiksi ensiarviointityöskentelyssä. Asiakkaat kuvasivat helpotuksen tunnetta ja uskoa tulevaisuuteen, minkä jopa yksittäinen puhelimitse toteutettu asiointi oli saanut aikaan. He kokivat tapaamisen antaneen energiaa ja tilanne tuntui heti valoisammalta:

> *”Puhelinkeskustelu tuli juuri oikeaan aikaan ja loi toivoa tulevasta. Helpotti kummasti.”*

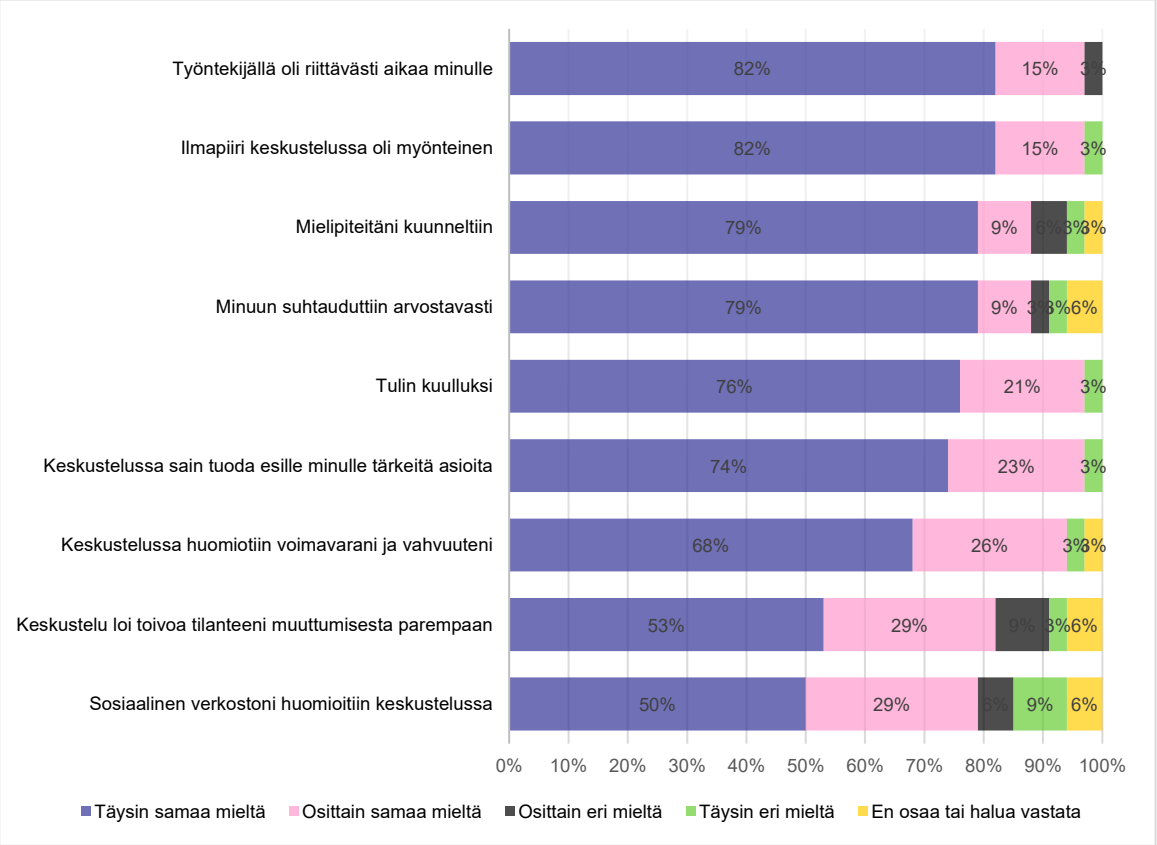
> *”Oli ihan loistava ihminen, jonka kanssa asioin. Iso kiitos hänelle, teki vaikeista asioista hoidettavia ja loi uskon siihen, että saan kaikki asiat kuntoon.”*

Myös työntekijät kuvasivat toivon heräämisen olevan keskeinen osa asiakaskohtaamisia. Kuitenkin asiakaspalautekyselyn perusteella vain puolet asiakkaista vastasi ”täysin samaa mieltä” väittämään: ”keskustelu loi toivoa tilanteeni muuttumisesta parempaan”, mikä oli toiseksi heikoimman arvioin saanut väittämä. Toivon heräämiseen liittyy kysymys työskentelyn tavoitteellisuudesta ja mahdollisuudesta muutokseen. Voimavaralähtöisyydessä tärkeää on, että toiveikkuuden taustalla nähdään mahdollisuus muutokseen ja työntekijä avustaa asiakasta tavoitteiden nimeämisessä.[18] Työntekijät nimesivät niin toivon herättämisen kuin tavoitteellisuuden osaksi ensiarviointityöskentelyä, mutta asiakasasiakirjojen perusteella tavoitteellisuutta tai muutokseen kannustamista ei havaittu juuri laisinkaan yksittäisiä asiakkaan nimeämiä tavoitteita lukuun ottamatta.

Suurin osa asiakkaista koki tulleensa kuulluksi ja kokivat, että heihin suhtauduttiin arvostavasti. Tästä kertoo myös asiakaspalautteen havainto: 79 % asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että heitä kohdeltiin arvostavasti (taulukko 2). Haastateltavat kokivat, että työntekijästä huokui aito halu auttaa ja puheluista tuli tunne, että joku välittää. Tunne syntyi työntekijän sanavalinnoista, siitä miten työntekijä reagoi ja millaisia sanoja käytti. Haastateltavat kuvasivat kohtaamisia henkistä hyvinvointia lisääväksi. Työntekijät nostivat tärkeäksi voimavaralähtöisessä asiakastyössä rauhallisen kuuntelun, jossa ollaan aidosti läsnä, avoimia, kuunnellaan ja kunnioitetaan asiakasta. Vuorovaikutuksen merkitys on tunnistettu myös aikaisemmassa tutkimuksessa, jossa positiivisella vuorovaikutuksella oli yhteys asiakkaan kokemukseen elämäntilanteensa parantumisesta.[19]

[18] Rapp, Saleebey & Sullivan, 2005, s. 81.
[19] Kuusisto & Ekqvist, 2016, s. 662.

Taulukko 2. Arvioi vuorovaikutusta sosiaalihuollon ammattilaisen kanssa



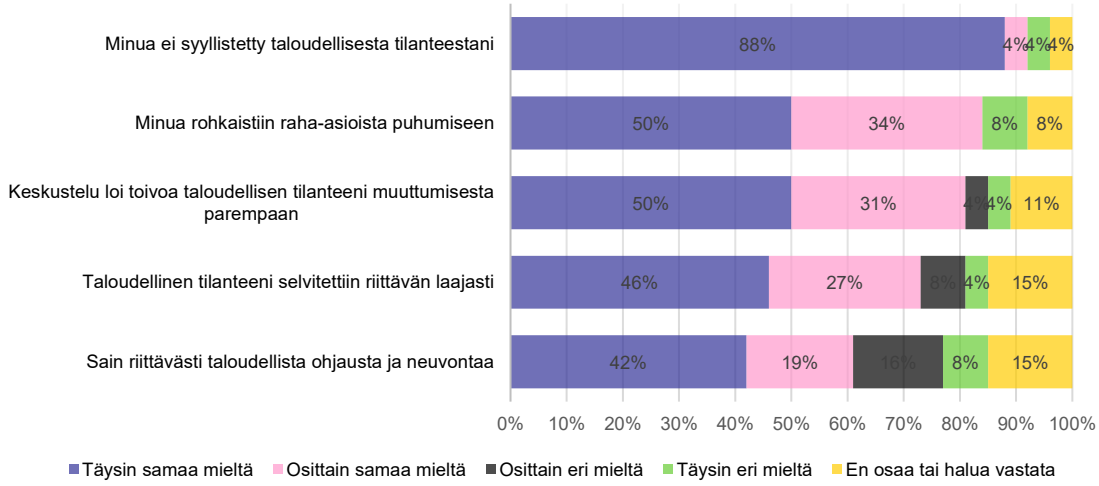
6.2 Taloussosiaalityö ensiarvioinnissa

Asiakasasiakirjojen perusteella taloudellisen tilanteen käsittely havaittiin suppeaksi, ja asiakaspalaute taloussosiaalityön osalta oli selkeästi muuta asiointia heikompaa. Vain alle puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteistä ”taloudellinen tilanteeni selvitettiin riittävän laajasti” ja ”sain riittävästi taloudellista ohjausta ja neuvontaa” (taulukko 3). Arjen raha-asioita ja kulutustottumuksia käsiteltiin asiakasasiakirjoissa vain harvoin. Nämä tulokset poikkeavat työntekijöiden näkemyksistä: heidän mukaansa taloussosiaalityö, kuten taloudellisen tilanteen selvittäminen, taloudellinen ohjaus ja neuvonta sekä akuuttien raha-asioiden hoitaminen, on keskeinen osa ensiarviointityöskentelyä, mutta voimavarojen korostamista ei tunnistettu osaksi taloussosiaalityötä. Työntekijät kokivat, että heillä on tarpeeksi työkaluja auttaa asiakkaita ja raha-asioiden puheeksiotto katsottiin luontevaksi osaksi työtä. Kuitenkin vain puolet asiakkaista koki, että heitä rohkaistiin raha-asioista puhumiseen (taulukko 3).

Työntekijät kokivat toivon herättämisen ja muutokseen kannustamisen olevan keskeinen osa taloussosiaalityötä, mutta asiakasasiakirjoista tätä ei voitu havaita. Asiakkaista vain puolet oli täysin samaa mieltä siitä, että keskustelu lisäsi toivoa

taloudellisen tilanteen paranemisesta tai rohkaisi heitä puhumaan raha-asioistaan (taulukko 3). Toivon heräämistä paremmasta tulevaisuudesta on aiemmassa tutkimuksessa pidetty taloussosiaalityön keskeisenä onnistumisen kriteerinä.[20] Esimerkiksi pelkkä toimeentulotuen myöntäminen voi pitkittää haastavaa elämäntilannetta ja jäädä riittämättömäksi tukemaan myönteistä muutosta.[21] Talousongelmien tehokas hoitaminen edellyttää niiden ymmärtämistä laajoiksi ja koko elämään vaikuttaviksi ilmiöiksi, jolloin juurisyihin paneutuminen on välttämätöntä.[22] Tulosten perusteella taloudellisia asioita käsitellessä olisi kuitenkin tarpeen vahvistaa voimavaralähtöisyyttä, tavoitteellisuutta, juurisyihin paneutumista ja kokonaisvaltaista työotetta.

Taulukko 3. Arvioi taloudellisen tilanteesi käsittelyä (n= 26)



Taloudellisten asioiden käsittelyä koskevassa asiakaspalautteessa parhaaksi tulokseksi nousi väittämä ”minua ei syyllistetty taloudellisesta tilanteestani”, johon lähes 90 % vastaajista vastasi ”täysin samaa mieltä”. Tämä havainto on yhdenmukainen muun aineiston kanssa ja osoittaa, että arvostava kohtaaminen on tutkimuksen kohteena olleiden työntekijöiden selkeä vahvuus.

Taulukon 3 väittämät esitettiin vain asiakkaille, joiden asiointi koski taloudellisia asioita. Tästä syystä vastaajien määrä (n=26) on pienempi kuin kokonaisvastaajien määrä (n=34).

6.3 Edellytykset menetelmien käytölle

Työntekijät nostivat esille, että vastaanottotilat eivät aina tue voimavaralähtöistä työotetta tai hyvää vuorovaikutusta, sillä asiakkaita kohdataan usein pleksien takaa ja

[20] Hekkala & Mattila, 2019, s. 61.
[21] Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen, 2013, s. 102.
[22] Niukko & Viitasalo 2024, s. 103.

tiloissa voi olla samanaikaisesti muita asiakkaita. Tällaiset olosuhteet eivät ole ihanteellisia luottamuksellisen suhteen rakentamiseksi. Lisäksi työntekijät toivat usein esiin, että puhelimitse tehtävä työ, jossa asiakkaita ei tunneta, ei mahdollista menetelmien käyttöä. Vastaavaa on havaittu myös aikaisemmassa tutkimuksessa; sosiaalityöntekijöiden mukaan puhelin- ja videoyhteyksien käyttö hankaloittaa luottamuksen rakentamista ja vuorovaikutuksen syventymistä asiakastyössä. Etäyhteyksien on katsottu heikentävän suhdeperustaisen työotteen toteutumista ja vaikuttavan negatiivisesti arviointien laatuun.[23]

Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaiden antamassa palautteessa ei kuitenkaan havaittu merkittävää eroa sen suhteen, tapahtuiko asiakaskohtaaminen puhelimitse vai kasvotusten. Taulukossa 4 on esitetty esimerkkinä väittämä ”Keskustelussa huomioitiin voimavarani ja vahvuuteni” ristiintaulukoituna sen mukaan tavattiinko asiakas ensiarvioinnissa vai hoidettiinko asiointi puhelimitse. Kuten taulukosta voidaan huomata, ryhmien välillä ei ole havaittavissa selkeää eroa.

Taulukko 4. Ristiintaulukointi tavattujen ja ei tavattujen asiakkaiden välillä

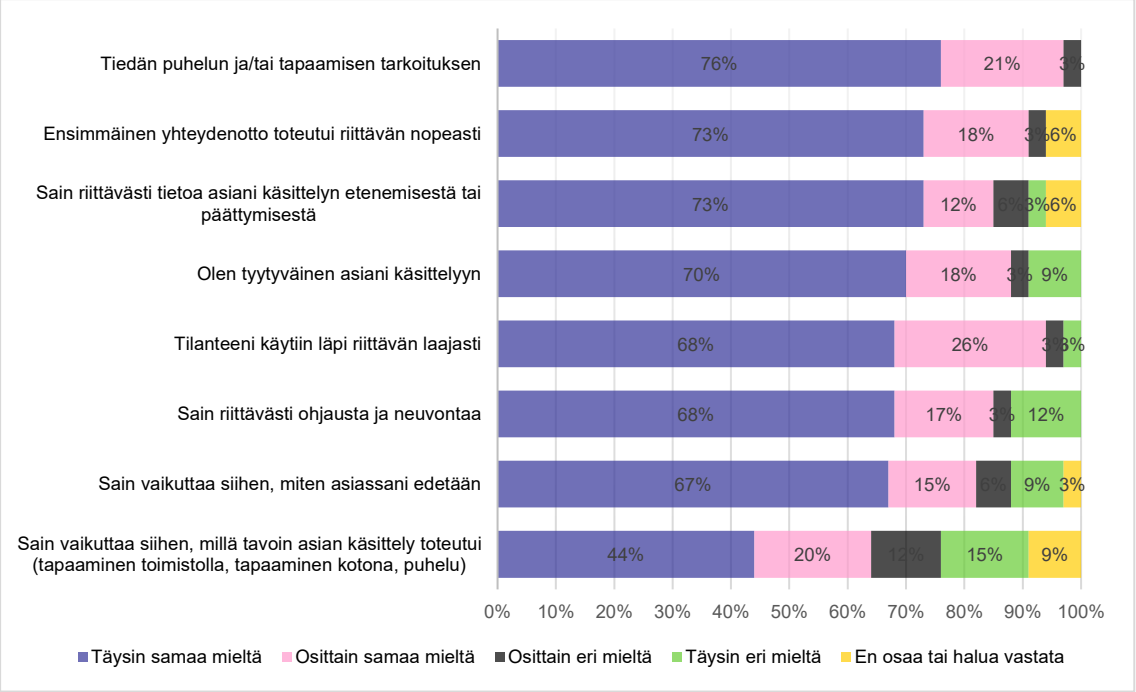
Keskustelussa huomioitiin voimavarani ja vahvuuteni	**Tavattiin**	**Ei tavattu (hoidettiin puhelimitse)**
Täysin samaa mieltä	66 % (n=10)	69 % (n=13)
Osittain samaa mieltä	27 % (n=4)	26 % (n=5)
Osittain eri mieltä	0 % (n=0)	0 % (n=0)
Täysin eri mieltä	7 % (n=1)	0 % (n=0)
En osaa tai halua vastata	0 % (n=0)	5 % (n=1)

Työntekijät kuvasivat ensiarvioinnin työtä hektiseksi ja usein tuotiin esille, että kiire estää menetelmien käyttöä. Kuitenkin, kuten luvussa 6.1. esitettiin, asiakkaille kiireen tuntu ei kuitenkaan välittynyt, vaan päinvastoin, juuri väittämä ” työntekijällä oli riittävästi aikaa minulle” sai asiakkailta parhaan arvion (taulukko 1). Tunne kiireestä ja siitä, että työtä ei ehdi tehdä kunnolla, on tyypillisesti tunnistettu sosiaalityön tutkimuksessa ja koetaan usein esteeksi työn kehittämiselle.[24] Organisaatiokulttuuriin voi sisältyä kiireeseen ja tehokkuuteen liittyviä tiedostettuja ja tiedostamattomia asenteita, jotka muokkaavat koko työyhteisön ajatusmallia. Tämä voi vaikuttaa haitallisesti niin ilmapiiriin kuin työskentelyyn.[25] Työtä kehitettäessä on tärkeää huomioida, ettei tunne kiireestä muodostu kehittämisen esteeksi.

[23] Pascoe (2022).
[24] Kts. esim. Mänttäri-van der Kuip, 2015, s. 331 & Heinonen, 2007, s. 105.
[25] Eloranta, 2010, s. 313.

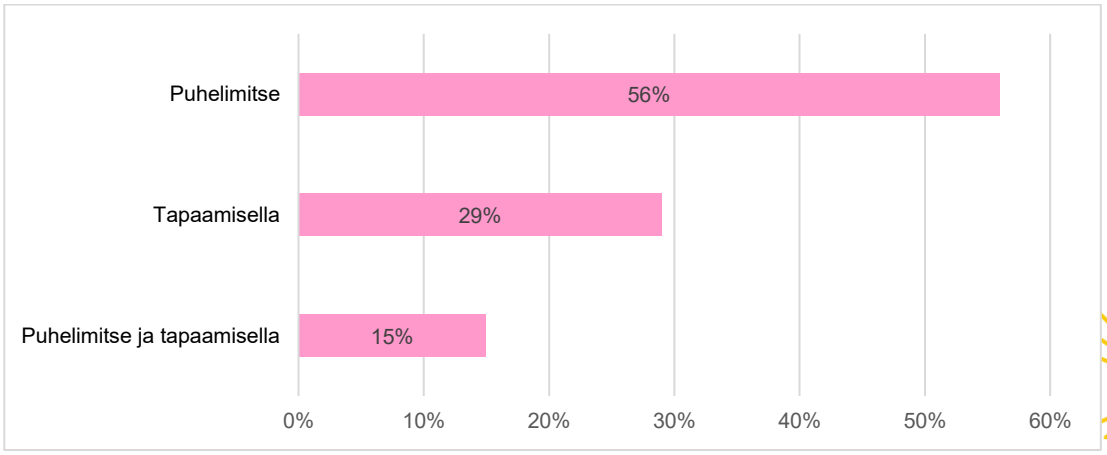
6.4 Ensiarvioinnin kehittämistä koskevat muut havainnot

Asiakaspalautekyselyn yleisesti asiointia koskevat väittämät muodostettiin yhteistyössä VASA 2 -hankkeen kanssa. Väittämät vastauksineen on esitetty taulukossa 5.



Heikoimman arvion sai väittämä ”sain vaikuttaa siihen, millä tavoin asian käsittely toteutui”. Väittämällä viitataan siihen, toteutuiko ensiarviointi esimerkiksi kotikäynnillä, toimistolla, puhelimitse tai etäyhteyksin.

Taulukko 6. Ensiarvioinnin toteuttamistapa



Kuten taulukosta 6 huomataan, suurin osa ensiarvioinneista toteutui puhelimitse, mutta tärkeää olisi, että asiakkaalla olisi itse mahdollisuus vaikuttaa, miten asiointi toteutetaan. Puhelimen lisäksi muita etäyhteysmahdollisuuksia ei ollut käytettävissä. Muilta osin asiakaspalaute yleisesti asiointia koskien on kokonaisuudessaan melko hyvää. On kuitenkin hyvä huomata, että ensiarvioinnin yksi keskeinen tehtävä on asiakkaan ohjaus ja neuvonta, joka jää tämän väittämäpatteriston kolmanneksi heikoimman arvioin saaneeksi väittämäksi; vain 67 % asiakkaista on vastannut väittämään ”täysin samaa mieltä”.

Ensiarvioinnin kehittämisen toimintamallissa (VASA 2 -hanke) kerätyn tilastotiedon mukaan vain 33 % tavoitetuista asiakkaista jatkaa ensiarvioinnista palvelutarpeenarviointiin.[26] Tässä tutkimuksessa kerätyistä asiakasasiakirjoista huomattiin tapauksia, jossa asiakkaalla kuvautui useita tuen tarpeita, mutta jotka eivät ohjautuneet palvelutarpeen arviointiin. Kuitenkaan asiakirjoista ei saatu selkeää tietoa siitä, miksi asiakkaat eivät ohjaudu palvelutarpeen arviointiin, koska ratkaisu palvelutarpeen arvioinnin aloittamatta jättämisestä oli kirjattu puutteellisesti. Kirjauksista puuttuivat niin ammattilaisen perusteltu arvio, kuin asiakkaan näkemys omasta tuen tarpeestaan. Usein kirjauksista jäi myös epäselväksi, mikä ensiarvioinnin lopputulema oli. Tätä tukee myös tutkimuksen haastatteluaineisto, jossa haastatellut asiakkaat eivät esimerkiksi tienneet, onko heillä sosiaalihuollon asiakkuutta tai miten asiointi vaikutti Kelan toimeentulotuen perusosan alennukseen.

Kela oli VASA 2 -hankkeen tilastojen perusteella suurin ilmoittajataho työikäisten vireilletuloissa. Usein juuri Kelan kautta tulleiden ilmoitusten asiakkaat jäävät tavoittamatta yrityksistä huolimatta. Tämä asiakkaiden tavoittelu koettiin turhauttavana työnä ensiarviointia toteuttavissa yksiköissä.[27] Tutkimuksessa haastatelluista asiakkaista kaksi olivat tulleet ensiarviontiin Kelan tekemän ilmoituksen kautta ja he kuvasivat ilmoituksen takia tehdyn ensiarvioinnin yhteydenoton olleen heille erittäin merkityksellinen. He kuvasivat, että sosiaalitoimi saattaa olla ainut taho, joka heihin on yhteydessä ja he kokivat yhteydenotot kannattelevina. Tutkimuksen perusteella Kelan tekemät ilmoitukset voivat siis hyvin olla merkityksellisiä heille, jotka yhteydenottoihin vastaavat.

Ammattilaiset tuottivat tietoa siitä, että asiakkaat kieltäytyvät usein palvelutarpeen arvioinnista, jolloin asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen arviointi päättyy siihen, että palvelutarpeen arviointia ei aloiteta. Näissä tilanteissa työntekijät kertoivat motivoivansa asiakasta, mikäli arvioivat, että asiakas hyötyisi aikuissosiaalityön palveluista. Työntekijät kokivat, että on pääsääntöisesti helppo arvioida, milloin asiakas hyötyisi palvelutarpeen arvioinnista. Asiakasasiakirjoista ei kuitenkaan havaittu tapauksia, joihin olisi kirjattu työntekijän ja asiakkaan eriävät mielipiteet ensiarvioinnin lopputulemasta. Haastatelluista asiakkaista yksi kertoi, että oli eri mieltä työntekijän kanssa arvioinnin lopputulemasta, mutta asiakasasiakirjoista tätä ei voitu havaita.

[26] Halttu ym. 2025. Ensiarvioinnin toimintamalli perheiden ja työikäisten palveluissa Lapin hyvinvointialueella.
[27] Halttu ym. 2025. Ensiarvioinnin toimintamalli perheiden ja työikäisten palveluissa Lapin hyvinvointialueella.

7 Johtopäätökset ja kehittämissuositukset

7.1 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen perusteella voimavaralähtöisyyttä pidettiin tärkeänä osana ensiarviointityöskentelyä, mutta sen toteutuminen vaihteli. Työntekijät kuvasivat, että voimavarojen ja vahvuuksien esiin nostaminen ei ole ensiarvioinnissa vakiintunut työtapa, vaikka osa työntekijöistä hyödynsi niitä tietoisesti asiakaskohtaamisissa. Asiakkaat kokivat voimavarojen tulleen huomioiduksi ainakin osittain, mutta asiakasasiakirjoissa voimavarojen kirjaaminen oli vähäistä ja yksittäistä.

Voimavaralähtöisyys ilmeni kohtaamisten myönteisenä ja arvostavana ilmapiirinä sekä kiireettömyytenä. Työntekijät pyrkivät tietoisesti positiiviseen vuorovaikutukseen sekä siihen, ettei työskentely jäisi ongelmakeskeiseksi. Positiivinen ilmapiiri syntyi sanavalinnoista, osoitetusta kiinnostuksesta, kunnioituksesta ja aidosta läsnäolosta. Nämä tekijät näkyivät asiakkaiden kokemuksissa selkeästi, mutta eivät vastaavalla tavalla asiakasasiakirjoissa, jotka painottuivat ongelmien kuvaamiseen. Puutteita havaittiin asiakkaan osallisuuden, tavoitteiden ja verkostojen huomioimisessa, ja asiakkaan oma arvio tuen tarpeestaan jäi usein kirjaamatta. Toivon herääminen nousi aineistoissa keskeiseksi voimavaralähtöisyyden elementiksi, mutta tavoitteellisuus ja muutokseen suuntaava työskentely näkyivät vain vähäisesti.

Taloudellisen tilanteen käsittely ensiarviointityöskentelyssä jäi asiakasasiakirjojen ja asiakaspalautteen perusteella suppeaksi. Asiakkaat kokivat taloussosiaalityön osalta saavansa vähemmän tukea kuin muussa asioinnissa, ja taloudellisen tilanteen riittävän laaja selvittäminen sekä ohjaus ja neuvonta toteutuivat vain osittain. Arjen raha-asioiden ja kulutustottumusten käsittely näkyi asiakasasiakirjoissa harvoin. Työntekijöiden käsitykset taloussosiaalityön toteutumisesta poikkesivat osin asiakkaiden kokemuksista ja asiakirjahavainnoista. Positiivisena havaintona taloussosiaalityössä korostui se, että asiakkaat eivät kokeneet syyllistämistä taloudellisesta tilanteestaan, mikä tukee arvostavan kohtaamisen toteutumista myös taloudellisia asioita käsiteltäessä.

Tutkimuksessa tunnistettiin useita menetelmien käyttöön vaikuttavia edellytyksiä ensiarviointityöskentelyssä. Työntekijöiden mukaan vastaanottotilat eivät aina tue voimavaralähtöistä työotetta tai luottamuksellisen vuorovaikutuksen rakentumista, ja puhelimitse toteutettavan työn koettiin rajoittavan menetelmien käyttöä erityisesti silloin, kun asiakasta ei tunneta entuudestaan. Asiakaspalautteessa ei havaittu merkittäviä eroja sen mukaan, tapahtuiko ensiarviointi puhelimitse vai kasvotusten. Työntekijät kuvasivat ensiarviointityötä hektiseksi ja kokivat kiireen menetelmien käytön esteenä, mutta asiakkaiden kokemukset eivät heijastaneet tätä, vaan he arvioivat työntekijöillä olleen riittävästi aikaa kohtaamisissa.

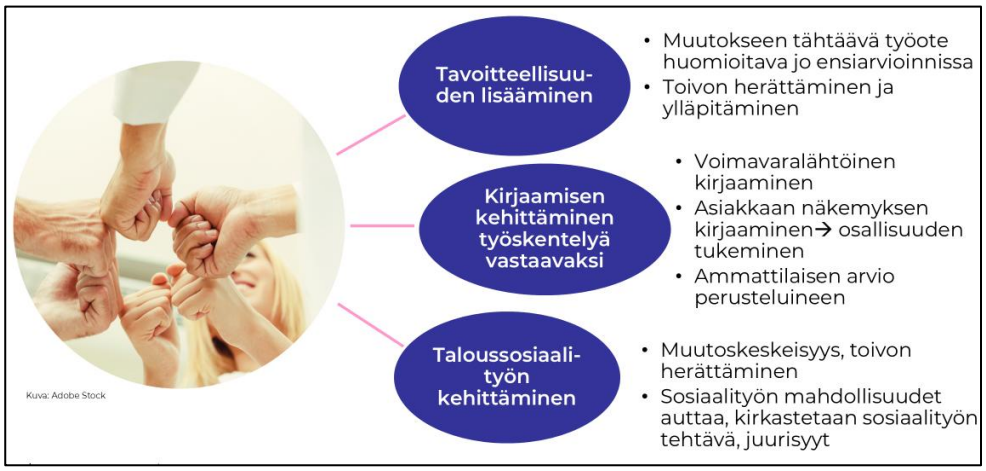
Yleistä asiointia koskevat tulokset osoittavat, että asiakaspalaute ensiarviointityöskentelystä oli kokonaisuutena melko myönteistä. Vuorovaikutus, arvostava kohtaaminen ja myönteinen ilmapiiri toteutuivat vahvasti, kun taas voimavarojen, osallisuuden, tavoitteiden ja verkostojen systemaattinen huomioiminen jäi osin hajanaiseksi. Asiakasasiakirjojen tarkastelu osoitti puutteita ensiarvioinnin lopputulemien näkyväksi tekemisessä.

Kokonaisuutena aineistot osoittavat, että voimavaralähtöisen asiakastyön ja taloussosiaalityön menetelmiä voidaan soveltaa ensiarvioinnin lyhytkestoisissa asiakaskohtaamisissa, myös puhelimitse toteutettuna. Vaikka tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia eikä niitä voi tilastollisesti yleistää, ne tarjoavat arvokasta tietoa ensiarvioinnin vaikutuksista ja kehittämistarpeista. Tutkimuksessa yhdistettiin määrällistä ja laadullista aineistoa, mikä mahdollisti monipuolisen näkymän asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin sekä asiakasasiakirjojen tarjoamaan tietoon.

7.2 Kehittämissuositukset

Ensiarviointi on syytä nähdä sosiaalityön interventiona eli väliintulona, jossa pyritään vaikuttamaan asiakkaan ratkaisuihin ja elämäntilanteeseen.[28] Jo yhdellä kohtaamisella voidaan vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen, joten sen sisältöön on syytä panostaa. Onnistuneen vuorovaikutuksen merkitys on nostettava keskiöön, sillä voimavaralähtöinen ensiarviointi saa parhaimmillaan ihmisessä liikkeelle hänen ja ympäristönsä mahdollisuuksia, kykyjä ja osaamista.[29] Onnistuneella voimavaralähtöisesti toteutetulla ensiarvioinnilla voidaan saada asiakas kiinnittymään palveluun tai toisaalta voimaantumaan niin, ettei palvelua tarvita. Molemmissa tilanteissa hyödyksi on, jos asiakkaalle jää positiivinen mielikuva asioinnista. Koska suurin osa ensiarvioinneista hoidetaan puhelimitse, on kehittämisessä huomioitava voimavaralähtöisen työskentelyn toteuttaminen puhelimitse tehtävässä työssä.

[28] Karjalainen, Kivipelto, Liukko & Muurinen, 2021, s. 13.
[29] Matthies, Svenlin, Rantamäki & Viitasalo, 2021, kappale: Vaikuttavan aikuissosiaalityön elementit.



Kuva 2. Kehittämisehdotukset kootusti

Tutkimuksen perusteella toivon herättämistä on lisättävä asiakaskohtaamisiin ja sosiaalityön luonne tavoitteellisena, muutokseen pyrkivänä työnä on huomioitava jo ensiarviointivaiheessa. Työskentelyn tavoitteellisuuden on todettu lisäävän tyytyväisyyttä palveluun ja asiakkaan luottamusta tulevaisuuteen.[30] Lisäksi tavoitteellisuus on keskeistä myös sosiaalityön vaikuttavuuden kannalta. Tavoitteiden asettaminen on edellytys vaikuttavalle aikuissosiaalityölle.[31] Kirjaamisessa tulisi pyrkiä voimavaralähtöiseen kirjaamiseen, jossa tehdään näkyväksi voimavarat, tavoitteet ja mahdollisuudet sen sijaan, että kirjaus keskittyisi pelkästään ongelmiin tai puutteisiin. Tämä lähestymistapa tukee asiakkaan osallisuutta ja tekee vaikuttavuuden arvioinnin mahdolliseksi.[32]

Taloussosiaalityötä tulisi kehittää suuntaan, missä asiakkaan voimavarojen tunnistamista lisätään ja ajattelua kohdistetaan talousvaikeuksien juurisyihin nopean avun sijaan.[33] Taloussosiaalityössä on tärkeää korostaa muutoskeskeisyyttä ja toivon herättämistä, huomioida juurisyyt ja asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Lisäksi suhteita muihin toimijoihin tulee vahvistaa: yhteistyön lisääminen esimerkiksi talous- ja velkaneuvojien kanssa on katsottu edistävän asiakkaiden taloudenhallintaa.[34]

Tällä hetkellä ensiarviointia toteutetaan pääosin sosiaaliohjaajien toimesta. Tutkimuksen perusteella on tärkeää, että ensiarvioinnissa säilyy sosiaalityön asiantuntemus, jotta voidaan varmistaa, että aikuissosiaalityön palveluista hyötyvät asiakkaat tunnistetaan. Samalla on varmistettava, että ensiarvioinnin toimintamalli ei muodostu poiskäännyttäväksi, vaan mahdollistaa asiakkaiden sujuvan pääsyn palveluihin ja tukee heidän osallistumistaan oman tilanteensa arviointiin. Positiivinen ensikosketus voi lisätä asiakkaan sitoutumista palveluun ja edistää voimavarakeskeistä työskentelyä, kun taas poiskäännyttävä toimintamalli voi luoda kynnystä hakeutua jatkossa palveluiden piiriin.

[30] Kuusisto & Ekqvist, 2016, 662.
[31] Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka, 2019, s. 21.
[32] AIKUMETOD, 2022b, diat 5–6.
[33] Niukko & Viitasalo, 2024, 102–103.
[34] Karjalainen, Metteri & Strömberg Jakka, 2019, s. 63.

Kehittämissuositukset

- Huomioidaan sosiaalityön asiantuntemuksen säilyminen ensiarviointivaiheessa
- Lisätään työskentelyyn tavoitteellisuutta ja muutoskeskeisyyttä, varmistetaan, että palveluita tarvitsevat asiakkaat kiinnittyvät palveluun
- Muutetaan kirjaamistapa voimavaralähtöiseksi kirjaamiseksi
- Huomioidaan asiakkaan osallisuus ensiarviointia tehtäessä ja lisätään voimavarojen ja asiakkaan verkostojen systemaattista huomioimista
- Kehitetään puhelimitse tehtävää työtä ja hyödynnetään aikuissosiaaliyön menetelmiä kehittämisen tukena
- Taloussosiaalityötä kehitetään suuntaan, jossa huomioidaan asiakkaan taloudellisen tilanteen juurisyyt ja kehitetään yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa

8 Lähteet

AIKUMETOD (2022a) Aikuissosiaalityön mallinnukset. https://www.chydenius.fi/fi/yksikot/sosiaalitieteet/tutkimus/aikuissosiaalityon-mallinnukset (Haettu 19.12.2025)

AIKUMETOD (2022b). Voimavaralähtöinen asiakastyö. Mallinnus aikuissosiaalityön käytäntöön. https://www.chydenius.fi/fi/media/706 (Haettu 19.12.2025)

Blom, B., & Morén, S. (2011). Analysis of generative mechanisms. Journal of Critical Realism, 10(1).

Eloranta, M.-M. (2010). Kiireeseen ja tehokkuuteen liittyvien piiloasenteiden vaikutus innovaatiotyössä. Työelämän tutkimus, 8(3), 309–313.

Ensiarvioinnin toimintamalli, Lapin HVA (2025). Ensiarvioi https://www.innokyla.fi/fi/toimintamalli/ensiarvioinnin-toimintamalli-lapin-hva-rrp-p4-i1 (Haettu 19.12.2025)

Halttu, H., Hiltula, M., Huhtaniska S. & Partanen, A. (2025. Ensiarvioinnin toimintamalli perheiden ja työikäisten palveluissa Lapin hyvinvointialueella. https://www.innokyla.fi/fi/toimintamalli/ensiarvioinnin-toimintamalli-lapin-hva-rrp-p4-i1 (Raportti julkaistaan alkuvuonna 2026)

Heinonen, H. (2007). Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä – Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Socca ja Heikki Waris -instituutti. https://socca.fi/wp-content/uploads/2025/03/Tutkiva-ja-arvioiva-tyoote-sosiaalityossa.pdf

Hekkala, M. & Mattila, J. (2019). Lähiöihin jalkautuva verkostoitunut taloussosiaalityö ryhmissä. Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K. (toim.), Avauksia taloussosiaalityöstä, s. 53–64. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 2011.

Karjalainen, P., Kivipelto, M., Liukko, E. & Muurinen, H. (2021). Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö – opas ammattilaisille (Ohjaus 1/2021). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Karjalainen, P., Metteri, A., & Strömberg-Jakka, M. (2019). Tiekartta 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuusselvitys (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41). Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. (toim.) (2013). Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportteja 8. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.

Kuusisto, K. & Ekqvist, E. (2016). Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Yhteiskuntapolitiikka, 81(6), 655–669.

Matthies, Aila-Leena; Svenlin, Anu-Riina; Rantamäki, Niina & Viitasalo, Katri (2021). Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa A-L. Matthies, A-R. Svenlin & K. Turtiainen (toim.) Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Gaudeamus, Helsinki. Verkkokirja.

Mänttäri-van der Kuip, M. (2015). Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. Janus – Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 23(3), 329–335.

Niukko, K., & Viitasalo, K. (2024). Tiedostavan ajattelun seurauksena tapahtuva taloudellinen vapautuminen. Aikuiskasvatus, 44(2), 94–105.

Pascoe, K. M. (2022). Remote service delivery during the COVID-19 pandemic: Questioning the impact of technology on relationship-based social work practice. The British Journal of Social Work, 52(6), 3268–3287.

Pohjois-Suomen yhteistyöalueen RRP3 -arviointitutkimus -tutkimussuunnitelma. https://www.innokyla.fi/sites/default/files/2024-03/Tarkennettu tutkimussuunnitelma%2C Pohjois-Suomen yhteistyo%CC%88alueen RRP3-arviointitutkimus 15.2.2024.pdf (Haettu 1.12.2025).

Rapp, C. A., Saleebey, D. & Sullivan, W. P. (2005). The future of strengths-based social work. *Advances in Social Work*, 6(1), 79–90.

Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. (2015). Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Kunnallisalan kehittämissäätiö, Tutkimusjulkaisu nro 89. Vammalan Kirjapaino Oy.

Takuusäätiö (2022). Asiakkaan tukeminen ja kohtaaminen talous- ja velka-asioissa. Työkaluja yksilötyöhön. https://www.takuusaatio.fi/wp-content/uploads/2022/03/Tyokaluja_yksilotyohon.pdf (Haettu 16.12.2025)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf (Haettu 16.12.2025)

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. n.d. Kvantitatiivinen käsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. n.d. Kvalitatiivinen käsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Viitasalo, K. (2019). Mistä taloussosiaalityössä on kyse? Teoksessa M. Zechner, S. Karjalainen, & K. Viitasalo (Toim.), Avauksia taloussosiaalityöstä. Jyväskylän yliopisto. 8–15.

Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K. (toim.) (2019). *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

9 Liitteet

Liite 1.

Aikuissosiaalityön menetelmien vaikutukset - tutkimus

PALAUTEKYSELY ASIOINNISTASI SOSIAALIPALVELUISSA

Lomake sisältää kuusi monivalintakysymystä, joihin vastaaminen vie alle 5 minuuttia.
Kiitos, kun autat kehittämään sosiaalipalveluita!

1. Palvelualue, missä asioit

- ○ Kaakkoinen (Rovaniemi, Ranua, Posio)
- ○ Lounainen (Kemi, Keminmaa, Simo, Tervola, Tornio, Ylitornio)

2. Asiointini hoidettiin

- ○ Puhelimitse
- ○ Tapaamisella
- ○ Puhelimitse ja tapaamisella

3. Arvioi asiointiasi sosiaalipalveluissa

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai halua vastata
Tiedän puhelun ja/tai tapaamisen tarkoitukse	○	○	○	○	○
Ensimmäinen yhteydenotto toteutui riittävän nopeasti	○	○	○	○	○
Sain vaikuttaa siihen, millä tavoin asian käsittely toteutui (tapaaminen toimistolla, tapaaminen kotona, puhelu)	○	○	○	○	○
Tilanteeni käytiin läpi riittävän laajasti	○	○	○	○	○
Sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa	○	○	○	○	○
Sain riittävästi tietoa asiani käsittelyn etenemisestä tai päättymisestä	○	○	○	○	○
Sain vaikuttaa siihen, miten asiassani edetä	○	○	○	○	○
Olen tyytyväinen asiani käsittelyyn	○	○	○	○	○

4. Arvioi vuorovaikutusta sosiaalihuollon ammattilaisen kanssa

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri	Täysin eri mieltä	En halua tai
Keskustelussa sain tuoda esille minulle tärkeitä asioita	○	○	○	○	○
Keskustelussa huomiotiin voimavarani ja vahvuuteni	○	○	○	○	○
Mielipiteitäni kuunneltiin	○	○	○	○	○
Työntekijällä oli riittävästi aikaa minulle	○	○	○	○	○
Ilmapiiri keskustelussa oli myönteinen	○	○	○	○	○
Minuun suhtauduttiin arvostavasti	○	○	○	○	○
Keskustelu loi toivoa tilanteeni muuttumisesta parempaan	○	○	○	○	○
Tulin kuulluksi	○	○	○	○	○
Sosiaalinen verkostoni huomioitiin keskustelussa	○	○	○	○	○

5. Oliko asioinnin syy kokonaan tai osittain taloudellinen tilanteesi?

○ Ei

○ Kyllä (Mikäli vastasit kyllä, vastaa vielä seuraaviin, taloudellisen tilanteen käsittelyä koskeviin väittämiin, kysymys 6.)

6. Arvioi taloudellisen tilanteesi käsittelyä

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa tai halua vastata
Minua rohkaistiin raha-asioista puhumisee	O	O	O	O	O
Taloudellinen tilanteeni selvitettiin riittävän laajasti	O	O	O	O	O
Sain riittävästi taloudellista ohjausta ja neuvonta	O	O	O	O	O
Minua ei syyllistetty taloudellisesta tilanteestan	O	O	O	O	O
Keskustelu loi toivoa taloudellisen tilanteeni muuttumisesta parempaan	O	O	O	O	O

7. Halutessasi voit antaa palautetta asioinnistasi sosiaalipalveluissa.

Liite 2.

Loppuhaastattelurunko

Tässä liitteessä kuvataan Aikuissosiaalityön menetelmien vaikutukset -tutkimuksen loppuhaastattelun toteutus, ja tämä liite lisätään 16.10.2024 laadittuun tutkimussuunnitelmaan (Liisa Häkkinen, tutkijasosiaalityöntekijä, Lapin hyvinvointialue).

Loppuhaastattelu toteutetaan puhelimitse. Loppuhaastatteluun osallistumista tarjotaan kaikille ensivaiheen Webropol -kyselyssä yhteystietonsa jättäneille vastaajille tekstiviestitse. Puhelut nauhoitetaan käyttämällä Cube ACR -sovellusta. Nauhoituksista poistetaan mahdolliset tunnistetiedot ja ne siirretään tutkijan tietokoneelle, jonne pääsy on vain tutkijalla. Nauhoitusten litteroinnin apuna hyödynnetään tietoturvallista tekoälysovellusta.

Haastattelu on puolistruktuoitu teemahaastattelu alla esitetyn rungon mukaisesti. Asiakasta pyydetään arvioimaan vain ensiarviointia, vaikka asiakkuus olisi jatkunut sen jälkeen.

- Oliko sinun helppoa päästä asioimaan sosiaalipalveluihin?

- Jatkuiko asiakkuutesi sosiaalihuollon palveluissa?

jos ”ei”: olisitko toivonut asiakkuuttasi sosiaalihuollossa jatkettavan pidempään?

jos ”kyllä”: Sujuiko siirtymä seuraavalle työntekijälle sujuvasti?

- Jos et olisi asioinut sosiaalihuollon ensiarvioinnissa, millainen arvioisit tilanteesi olevan nyt?
- Arvioi, lisäsikö tapaaminen sosiaalihuollon ammattilaisen kanssa hyvinvointiasi ja paraniko kokonaistilanteesi.
- Millaisia vaikutuksia ensiarvioinnilla oli elämääsi?
- Saitko ensiarvioinnista motivaatioita asioiden hoitamiseen/Koitko, että Sinua aidosti halutaan auttaa ja motivoida muutokseen? Mistä tunne johtuu?