



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND

Sosiaalisissa raporteissa tuotettu rakenteellinen tieto:

Asiakkaiden tilanteet, palvelujärjestelmä ja yhteiskunnalliset rakenteet

Sini Taskinen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
2026



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalisissa raporteissa tuotettu rakenteellinen tieto: Asiakkaiden tilanteet, palvelujärjestelmä ja yhteiskunnalliset rakenteet

Tekijä: Sini Taskinen

Koulutusohjelma / opetuskokonaisuus / oppiaine: Sosiaalityö

Ohjaajat: Jari Lindh & Tarja Orjasniemi

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 111 sivua, 23 liitettä

Vuosi: 2026

Tiivistelmä:

Tutkielmassa selvitettiin, millaista rakenteellista tietoa sosiaalisissa raporteissa tuotetaan asiakkaiden tilanteista, palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnallisista rakenteista. Teoreettisena viitekehyksenä oli rakenteellinen sosiaalityö, jossa asiakkaiden tilanteita tarkastellaan yksilöllisten ominaisuuksien ja valintojen sijaan suhteessa niitä muovaaviin rakenteisiin sekä pyritään tunnistamaan ja muuttamaan sosiaalisia ongelmia ja eriarvoisuutta tuottavia tai ylläpitäviä rakenteita. Aineisto muodostui Lapin hyvinvointialueella vuonna 2025 laadituista sosiaalisista raporteista. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Analyysin pääluokat muodostuivat asiakkaiden tilanteita koskevasta empiirisestä havainnosta, palvelujärjestelmää koskevasta analyysistä ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevasta tulkinnasta. Ala- ja yläluokat muodostettiin aineiston perusteella.

Asiakkaiden tilanteita koskeva tieto kuvasi elämäntilanteita moniulotteisina ja tilannesidonnaisina. Siinä korostuivat arjen perustan epävarmuus, toimintakykyyn ja elämänvaiheisiin liittyvät tuen tarpeet, palveluihin kiinnittymisen vaikeudet sekä tuen tarpeiden kasautuminen. Palvelujärjestelmää koskevassa tiedossa keskeiseksi muodostui ero palvelujen muodollisen olemassaolon ja asiakkaan tosiasiallisesti saaman tuen välillä. Aineistossa näkyivät myös palvelujen saatavuuteen, saavutettavuuteen, tarpeenmukaisuuteen ja jatkuvuuteen sekä yhteistyöhön, vastuunjakoon, resursseihin ja palveluvajeisiin liittyvät ongelmat. Yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkinta kohdistui asumisen ja toimeentulon ehtoihin, institutionaalisiin, oikeudellisiin ja talouspoliittisiin rakenteisiin sekä eriarvoisuuden kasautuviin seurauksiin. Eri tarkastelutasoja yhdisti kysymys siitä, miten resurssit, palvelut ja oikeudet toteutuivat asiakkaiden tosiasiallisina toimintamahdollisuuksina.

Tulosten perusteella rakenteellinen tieto muodostui asiakkaiden elämäntilanteita, palvelujärjestelmän toimintaa ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevien havaintojen sekä niiden välisten yhteyksien jäsentämisestä. Sama ilmiö saattoi saada erilaisen merkityksen tarkastelutasosta riippuen. Rakenteellisen tiedon merkitys ei rajoittunut yksittäisten epäkohtien kuvaamiseen, vaan niiden yhteyksien tunnistamiseen, joiden kautta asiakkaiden tilanteet kytkeytyivät palvelujärjestelmän toimintaan ja yhteiskunnallisiin ehtoihin. Sosiaalinen raportointi näyttäytyi välineenä, jonka avulla asiakastyössä syntyviä havaintoja voidaan jäsentää yksittäisiä asiakastilanteita laajemmaksi rakenteellisen sosiaalityön tiedoksi.

Avainsanat: Rakenteellinen sosiaalityö, Sosiaalinen raportointi, Rakenteellinen tieto, Tiedontuotanto, Palvelujärjestelmät, Yhteiskuntarakenne

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Rakenteellinen sosiaalityö tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä	6
2.1	Rakenteellisen sosiaalityön määrittely ja yhteiskunnallinen tehtävä	6
2.2	Rakenteet ja yksilöllisten tilanteiden yhteiskunnalliset yhteydet.....	9
2.3	Rakenteellisen tiedon kohteet ja tarkastelutasot.....	12
2.4	Rakenteellisen sosiaalityön tehtävät ja toimintamuodot	15
2.5	Rakenteellisen sosiaalityön asema lainsäädännössä ja organisaatiossa	18
3	Sosiaalinen raportointi ja rakenteellisen tiedon muodostuminen	22
3.1	Sosiaalinen raportointi osana sosiaalityön tiedontuotantoa.....	22
3.2	Asiakastyössä muodostuvan tiedon jäsentyminen rakenteelliseksi tiedoksi	25
3.3	Rakenteellisen tiedon välittäminen ja hyödyntäminen.....	28
3.4	Sosiaalisen raportoinnin tiedontuotannon edellytykset ja rajoitukset	30
4	Tutkielman toteutus.....	34
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys.....	34
4.2	Tutkimusaineisto	35
4.3	Laadullinen tutkimus ja teoriaohjaava sisällönanalyysi	39
4.4	Analyysin toteutus.....	42
4.5	Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkimuksen luotettavuus	47
5	Asiakastyöstä nouseva empiirinen havainto.....	54
5.1	Sosiaalisissa raporteissa kuvatut asiakasryhmät ja elämäntilanteet	54
5.2	Arjen perustan epävarmuus	56
5.3	Toimintakyky ja elämänvaiheisiin liittyvät tuen tarpeet	59
5.4	Palveluihin kiinnittyminen ja kasautuvat tuen tarpeet.....	63
6	Palvelujärjestelmää koskeva analyysi	67
6.1	Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja tarpeenmukaisuus	67
6.2	Palveluprosessien jatkuvuus, yhteistyö ja siirtymävaiheet.....	72
6.3	Resurssit ja palveluvajeiden järjestelmävaikutukset	76
7	Yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkinta	82
7.1	Asumisen ja toimeentulon yhteiskunnalliset rakenteet	82
7.2	Institutionaaliset, oikeudelliset ja talouspoliittiset rakenteet.....	87
7.3	Rakenteellisen eriarvoisuuden ja ongelmien kasautuvat seuraukset	92
8	Pohdinta.....	98

8.1	Keskeiset tulokset ja vastaus tutkimuskysymykseen	98
8.2	Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon käytäntönä	100
8.3	Tutkielman arviointi, rajoitukset ja jatkotutkimustarpeet	103
Lähteet		106
Liitteet		112
Ensimmäisen pääluokan taulukot: Asiakastyöstä nouseva empiirinen havainto		112
Toisen pääluokan taulukot: Palvelujärjestelmää koskeva analyysi		117
Kolmannen pääluokan taulukot: Yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkinta		127

1 Johdanto

Sosiaalityön asiakastyö muodostaa erityisen havaintopaikan siihen, miten palvelujärjestelmä ja yhteiskunnalliset ratkaisut konkretisoituvat ihmisten arjessa. Yksittäisen asiakas-tilanteen merkitys ei tällöin rajoitu vain yhden ihmisen elämäntilanteen kuvaamiseen, sillä asiakastyössä muodostuvista ja toistuvista havainnoista voidaan tunnistaa sosiaalisten ongelmien yhteyksiä myös ympäröiviin olosuhteisiin ja yhteiskunnallisiin ratkaisuihin (Heikkilä 1983, 20; Liukko & Muurinen & Karjalainen 2022, 51; Partanen & Leinonen & Lindh 2022, 11–13). Asiakkaat ovat sosiaalityöntekijöille keskeinen tiedonlähde. Lisäksi tietoa kertyy yhteistyöverkostoista, palvelujärjestelmän toiminnasta ja erilaisissa toimintaympäristöissä tehdyistä havainnoista. (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95.) Sosiaalihuollon arki tarjoaa erityisen näkymän ihmisten elämäntilanteisiin, palvelutarpeiden muodostumiseen sekä siihen, miten palvelut ja yhteiskunnalliset ratkaisut ilmenevät heidän arjessaan (Liukko ym. 2022, 51). Kun asiakastyössä muodostuvia havaintoja kootaan, vertaillaan ja analysoidaan, niiden avulla voidaan tunnistaa yksittäisiä tilanteita laajempia kehityskulkuja ja sosiaalisia ilmiöitä (Liukko ym. 2022, 76–77; Partanen ym. 2022, 12–13). Asiakastyössä syntyvän tiedon rakenteellinen merkitys liittyy mahdollisuuteen jäsentää tietoa asiakkaiden tilanteista, palvelujärjestelmästä ja niitä ympäröivistä yhteiskunnallisista prosesseista (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 96; Liukko & Muurinen 2022, 153).

Rakenteellisen sosiaalityön lähtökohtana on tarkastella sosiaalisia ongelmia yksilöiden ominaisuuksia ja valintoja laajemmin suhteessa yhteiskunnallisiin olosuhteisiin, institutioihin ja eriarvoisuutta tuottaviin rakenteisiin (Kivipelto 2021, 9; Rajala & Lähteenmäki & Kallio 2024, 218). Ihmisten elämäntilanteet rakentuvat sosiaalisten, kulttuuristen, poliittisten ja taloudellisten olosuhteiden yhteydessä, minkä vuoksi niiden ymmärtäminen edellyttää myös näiden yhteiskunnallisten ehtojen tarkastelua (Pohjola 2011, 214; Kivipelto 2022, 13). Rakenteellinen näkökulma kohdistaa huomion eriarvoisuutta ja epäoikeudenmukaisuutta tuottaviin olosuhteisiin sekä niiden muuttamiseen (Mullaly & Dupré 2019, 229; Kivipelto 2022, 14). Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu rakenteiden tunnistamisen lisäksi pyrkimys vaikuttaa eriarvoisuutta tuottaviin yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja prosesseihin (Närhi & Kannasoja & Kokkonen & Rantamäki & Ruonakangas 2023, 6–7). Suomalaisessa rakenteellisen sosiaalityön perinteessä tiedontuotannolla ja palvelujärjestelmän tarkastelulla on ollut erityisen vahva asema, vaikka tehtävä ulottuu

myös palvelujärjestelmää laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja prosesseihin (Närhi 2023, 45–46).

Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannollisella tehtävällä on Suomessa myös lainsäädännöllinen perusta. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 7 § mukaan rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista, niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavan sosiaalihuollon vaikutuksista. Tehtävään sisältyvät lisäksi sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen ja korjaamiseen tähtäävät toimenpiteet ja ehdotukset sekä sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi hyvinvointialueen muiden toimialojen ja kuntien suunnittelua (Sosiaalihuoltolaki, 7 §; Raikaslehto & Hirvonen & Husu & Piirainen & Tervo & Väisälä 2022, 6–7). Lakisääteinen tehtävä korostaa asiakastyössä muodostuvan tiedon hyödyntämistä yksittäisiä asiakassuhteita laajemmin. Tietoa voidaan jäsentää yksittäisiä tilanteita laajempien kysymysten tarkastelemiseksi. (Piirainen 2022b, 9, 16.) Tiedolliseen tehtävään kuuluu tiedon tuottamisen ja kokoamisen lisäksi sen analysointi, jäsentäminen ja käyttäminen yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa (Hirvonen & Kilpeläinen & Piirainen & Surakka & Tanttu & Tuikka 2021, 4, 29; Partanen ym. 2022, 12–13).

Asiakastyössä muodostuvan tiedon järjestelmälliseen kokoamiseen ja hyödyntämiseen liittyy kuitenkin käytännöllisiä haasteita. Tiedon systemaattisessa keräämisessä, analysoinnissa ja hyödyntämisessä on tunnistettu puutteita (Partanen ym. 2022, 5) ja rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotantoa on kuvattu osin hajanaiseksi (Liukko & Muurinen 2022, 152). Myös rakenteellisen sosiaalityön käytäntöjä, sisältöjä ja toteutumista koskevaa empiiristä tutkimusta on pidetty vähäisenä suhteessa teoreettiseen ja lainsäädännölliseen keskusteluun (Kannasoja & Ruonakangas & Närhi & Rantamäki & Kokkonen 2022, 39). Hyvinvointialueisiin siirtyminen on samalla vahvistanut tarvetta ajantasaiselle tiedolle. Tietoa tarvitaan palvelujen toiminnasta ja väestön hyvinvointiin vaikuttavista ilmiöistä tilanteessa, jossa sosiaalipalvelujen tiedontuotannon käytännöt ovat edelleen kehittymässä. (Rajala ym. 2024, 217.) Rakenteellisen sosiaalityön tiedonkeruuseen ja toteuttamiseen ei myöskään ole muodostunut kaikilta osin yhtenäisiä kansallisia käytäntöjä (Juurikkala 2022, 22–23). Näistä lähtökohdista on perusteltua tässä tutkielmassa tarkastella, millaista rakenteellista tietoa asiakastyön pohjalta käytännössä tuotetaan sosiaalisissa raporteissa.

Yksi rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon käytännöistä on sosiaalinen raportointi. Sen avulla asiakastyössä muodostuvaa laadullista tietoa voidaan koota, jäsentää ja saattaa

yksittäisiä tilanteita laajempaan tarkasteluun (Lyly 2016, 7). Sosiaalisessa raportoinnissa sosiaalihuollon ammattilaisten käytännön työssä muodostamia havaintoja ja tulkintoja saatetaan kirjalliseen ja jaettavaan muotoon (Piirainen 2022b, 23). Raportointi voi näin tuottaa tietoa asiakkaiden tilanteista, palvelujen toimivuudesta ja sosiaalisista ilmiöistä sekä niiden välisistä yhteyksistä (Lyly 2016, 9). Asiakastyössä muodostuvan kontekstisidonnaisen tiedon jäsentäminen tekee siitä yksittäistä työtilannetta laajemmin tarkasteltavaa tietoa (Hussi 2005b, 145–146). Sosiaalisen raportoinnin laadullinen tieto voi täydentää määrällistä tietoa tuomalla näkyviin asiakkaiden arjen tilanteita ja palvelujärjestelmän toimintaan liittyviä kysymyksiä, joita tilastollinen tieto ei yksin tavoita (Hussi 2005a, 68; Vesa & Santalahti & Nieminen & Nikunlaakso 2020, 39–40). Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta olennaista on havaintojen kokoaminen ja analysointi, jotta niiden yhteyksiä palvelujärjestelmään ja laajempiin rakenteellisiin kysymyksiin voidaan tunnistaa (Partanen ym. 2022, 23). Sosiaalinen raportointi tarjoaa yhden välineen järjestelmällisesti kootun ja analysoidun rakenteellisen tiedon tuottamiseen (Rajala ym. 2024, 220–221).

Sosiaalisia raportteja ja rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotantoa koskevaa suomalaista tutkimusta on edelleen suhteellisen vähän. Aikaisemmassa sosiaalisten raporttien tarkastelussa tietoa on jäsennetty esimerkiksi sosiaalisten ilmiöiden, palvelujen ja rakenteiden puutteiden, työkäytäntöjen sekä resurssien näkökulmista (Partanen ym. 2022, 16, 23–24). Hyvinvointialueiden sosiaalisissa raporteissa on puolestaan tunnistettu muun muassa puuttuvia palveluja, palvelujärjestelmän monimutkaisuutta, palvelujen rajapinnoilla ilmeneviä ongelmia ja tilanteita, joissa asiakkaat jäävät palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Aikaisemmassa tarkastelussa raportointi on painottunut erityisesti palvelujärjestelmää koskevaan tietoon, kun taas poliittiseen päätöksentekoon ja laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin kohdistuva tarkastelu on jäänyt vähäisemmäksi. (Rajala ym. 2024, 222, 225–226.) Rakenteellisen sosiaalityön käytäntöjä koskevalle empiiriselle tutkimukselle onkin tunnistettu edelleen tarvetta (Kannasoja ym. 2022, 39; Rajala ym. 2024, 227). Tässä tutkielmassa aikaisempaan tutkimukseen osallistutaan tarkastelemalla saman sosiaalisten raporttien aineiston sisällä rinnakkain asiakkaiden tilanteita, palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevaa rakenteellista tietoa. Tällainen tarkastelu on perusteltua myös siksi, että raportoinnin myöhemmän hyödyntämisen ja vaikutusten arvioiminen edellyttää ymmärrystä siitä, millaista tietoa raportointikäytännöissä muodostuu.

Tutkielman yhteiskunnallinen ja ammatillinen merkitys liittyy rakenteellisen sosiaalityön tehtävään tehdä sosiaalisia ongelmia ja niiden yhteiskunnallisia yhteyksiä näkyviksi sekä

saattaa asiakastyössä muodostuvaa tietoa yhteiseen tarkasteluun. Asiakastyössä tunnistettujen kysymysten kokoaminen ehkäisee niiden jäämistä yksittäisten työntekijöiden paikalliseksi tiedoksi ja mahdollistaa tiedon jäsentämisen laajempaa ammatillista ja yhteiskunnallista käyttöä varten (Partanen ym. 2022, 12–13, 35; Pohjola ym. 2017). Tiedon muuttuminen organisaation yhteiseksi ja hyödynnettäväksi tiedoksi edellyttää sen dokumentointia, kokoamista, käsittelyä sekä jakamista (Saikkonen & Kivipelto 2012, 288–291; Partanen ym. 2022, 18, 43–44, 48) ja rakenteellisen sosiaalityön muutosorientaatio puolestaan edellyttää järjestelmällisesti koottua ja analysoitua tietoa (Rajala ym. 2024, 220–221). Sosiaalisen raportoinnin avulla voidaan tehdä näkyväksi asiakkaiden elämäntilanteita ja niiden yhteyksiä palveluihin, yhteisöihin ja yhteiskunnallisiin olosuhteisiin sekä tuottaa tietoa myös heikommassa asemassa olevien ihmisten elämäntilanteista ja niitä muovaavista rakenteista (Lyly 2016, 7, 9; Raikaslehto ym. 2022, 14). Sosiaalisten raporttien systemaattinen analyysi voi tehdä näkyväksi, millaisia asiakastyössä tunnistettuja kysymyksiä raportoinnin kautta nostetaan yksittäisiä asiakastilanteita laajempaan tarkasteluun.

Tutkielma sijoittuu hyvinvointialueiden rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon kehittämisen vaiheeseen. Hyvinvointialueiden toimintaympäristöön ovat vaikuttaneet palvelurakenteiden muutokset ja taloudelliset reunaehdot. Tämän vuoksi palvelujen saavutettavuuteen, resursseihin ja palvelurakenteisiin liittyvät kysymykset voivat korostua erityisesti silloin, kun ihmisillä on samanaikaisesti monenlaisia tuen tarpeita. (Lindh & Hautala 2026, 357, 360.) Lapissa rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin tietokäytännöissä on aiemmassa tutkimuksessa tunnistettu hajanaisuutta ja puutteita tiedon systemaattisessa hyödyntämisessä (Partanen ym. 2022, 6, 35–40). Lapin hyvinvointialueen vuosien 2025–2026 rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelmassa sosiaalinen raportointi on määritelty keskeiseksi tiedontuotannon välineeksi, jonka avulla asiakastyössä muodostuvaa tietoa pyritään kokoamaan, jäsentämään ja tuomaan laajempaan käyttöön (Lapin hyvinvointialue 2025, 14–15, 18). Sosiaalisen raportoinnin käytännöt ja tiedon käsittelytavat vaihtelevat hyvinvointialueittain, mikä tekee myös alueellisista raportointiaineistoista perusteltuja tutkimuskohteita (Santalahti & Korkeamäki 2022, 87–89; Huhtala 2024, 18–19).

Tässä tutkielmassa tarkastellaan Lapin hyvinvointialueella vuonna 2025 laadittuja sosiaalisia raportteja laadullisena dokumenttiaineistona. Raportit sisältävät sosiaalihuollon ammattilaisten valitsemia ja kirjallisesti jäsentämiä havaintoja, minkä vuoksi asiakkaiden

tilanteita koskevaa sisältöä tarkastellaan ammattilaisten välittämänä asiakastyössä muodostuneena tietona eikä asiakkaiden suorana kokemustietona (Piirainen 2022b, 23; Rajala ym. 2024, 226). Tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaista rakenteellista tietoa sosiaalisissa raporteissa tuotetaan asiakkaiden tilanteista, palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnallisista rakenteista. Tutkielmaa ohjaa tutkimuskysymys: Millaista rakenteellista tietoa sosiaalisissa raporteissa tuotetaan asiakkaiden tilanteista, palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnallisista rakenteista? Aineistoa analysoidaan laadullisen teoriaohjaavan sisällyönanalyysin avulla. Asiakkaiden tilanteet, palvelujärjestelmä ja yhteiskunnalliset rakenteet muodostavat analyysin teoriaohjaavasti muodostetut pääluokat, joiden sisäiset ylä- ja alaluokat muodostetaan aineiston sisältöjen perusteella. Kehittämisen ja ratkaisuehdotukset on rajattu analyysin ulkopuolelle. Tutkielman tarkastelu kohdistuu sosiaalisiin raporteihin muodostuneeseen rakenteelliseen tietoon.

Tutkielman toisessa luvussa muodostetaan rakenteellisen sosiaalityön teoreettinen viitekehys tarkastelemalla rakenteellisen sosiaalityön määrittelyä, yhteiskunnallista tehtävää, rakenteita ja rakenteellisen tiedon tarkastelutasoja sekä rakenteellisen sosiaalityön tehtäviä ja asemaa. Kolmannessa luvussa käsitellään sosiaalista raportointia rakenteellisen tiedontuotannon käytäntönä sekä tarkastellaan asiakastyössä muodostuvan tiedon luonnetta, rakenteellisen tiedon muodostumista ja sen hyödyntämisen edellytyksiä. Neljännessä luvussa kuvataan tutkielman toteutus, aineisto, menetelmälliset lähtökohdat, analyysin eteneminen sekä tutkimuseettiset ja luotettavuuteen liittyvät kysymykset. Luvuissa viisi, kuusi ja seitsemän esitetään tutkielman tulokset asiakkaiden tilanteita koskevana empiirisenä havaintotietona, palvelujärjestelmää koskevana analyysitietona sekä yhteiskunnallisia rakenteita koskevana tulkintana. Tuloksia tarkastellaan näissä luvuissa suhteessa teoreettiseen viitekehykseen ja aikaisempaan tutkimukseen. Kahdeksannessa luvussa koetaan yhteen tutkielman keskeiset tulokset ja vastaus tutkimuskysymykseen, tarkastellaan sosiaalisen raportoinnin merkitystä rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon käytäntönä sekä arvioidaan tutkielman rajoituksia ja jatkotutkimustarpeita.

2 Rakenteellinen sosiaalityö tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä

2.1 Rakenteellisen sosiaalityön määrittely ja yhteiskunnallinen tehtävä

Rakenteellinen sosiaalityö on osa sosiaalityön kokonaisuutta. Sen määrittelyissä esiintyy kuitenkin erilaisia teoreettisia ja käytännöllisiä painotuksia. Yhteistä määritelmille on yksilökohtaista auttamistyötä laajempi yhteiskunnallinen orientaatio. Suomalaisessa keskustelussa rakenteellinen sosiaalityö on määritelty tietoon perustuvaksi muutostyöksi, jossa yksilöiden ja yhteisöjen tukeminen yhdistyy palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan kehittämiseen, eriarvoisuuden vähentämiseen sekä oikeudenmukaisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseen (Närhi ym. 2023, 6–7). Sen tehtäviin kuuluvat sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen, hyvinvoinnin edistäminen sekä tiedon tuottaminen ja hyödyntäminen yhteiskunnallisen kehittämisen perustaksi (Piirainen 2022b, 3, 37). Jo suomalaisen rakenteellisen sosiaalityön varhaisissa määritelmissä työn kohteeksi asetettiin sellaisiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin vaikuttaminen, jotka synnyttävät tai ylläpitävät yksilöiden ja perheiden ongelmia (Viirakorpi 1990, 31). Kansainvälisessä kirjallisuudessa rakenteellinen sosiaalityö määrittyy samansuuntaisesti lähestymistavaksi, jossa sosiaalisten ongelmien alkuperää tarkastellaan yksilöiden ominaisuuksien lisäksi yhteiskunnallisissa järjestelyissä, instituutioissa ja valtasuhteissa. Myös muutoksen tavoitteet kohdistuvat tällöin näihin rakenteisiin. (Mullaly & Dupré 2019, 229–230.)

Rakenteellisen sosiaalityön teoreettinen perusta liittyy kriittisen, radikaalin ja progressiivisen sosiaalityön traditioihin. Niissä sosiaalisia ongelmia tarkastellaan suhteessa yhteiskunnalliseen valtaan sekä poliittisiin, taloudellisiin ja sosiaalisiin rakenteisiin. (Pohjola 2017.) Kriittisessä lähestymistavassa sosiaalityön tehtävänä on tarkastella ihmisten tilanteiden lisäksi myös niitä tuottavia ja ylläpitäviä yhteiskunnallisia järjestelyjä (Mullaly 2007, 244–250). Huomio kiinnittyy tällöin siihen, miten instituutiot ja valtasuhteet vaikuttavat resurssien, mahdollisuuksien ja vallan jakautumiseen eri ihmisryhmien välillä (Murray & Hick 2013, 111–112). Rakenteellinen näkökulma on tapa ymmärtää sosiaalisten ongelmien muodostumista sekä sosiaalityön toimintaa suuntaava lähtökohta. Jos ihmisten vaikeudet muodostuvat osittain yhteiskunnallisissa olosuhteissa, myös muutosta on perusteltua tavoitella näissä olosuhteissa eikä ainoastaan niiden kohteeksi joutuneiden ihmisten toiminnassa. (Mullaly & Dupré 2019, 229–230.) Rakenteelliseen lähestymistapaan liittyvät tästä syystä myös valtasuhteiden, sorron ja etuoikeuksien kriittinen tarkastelu sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden tavoittelu (Murray & Hick 2013, 111–114; Närhi 2023, 32).

Rakenteellisen sosiaalityön kannalta keskeistä on tarkastella yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta niin, ettei kumpaakaan nähdä toisesta irrallisena. Työn kohteena on ihmisen suhde toimintaympäristöönsä sekä niihin sosiaaliin ja yhteiskunnallisiin olosuhteisiin, joissa hänen elämäntilanteensa muodostuu (Partanen ym. 2022, 11). Henkilökohtaisia tilanteita voidaan tällöin tarkastella osana laajempaa yhteiskunnallista kontekstia ja suhteuttaa asiakkaan kohtaamia vaikeuksia esimerkiksi palvelujärjestelmään, institutionaaliin käytäntöihin ja yhteiskunnallisiin prosesseihin (Pohjola 2017). Rakenteellista teoriaa on kuitenkin kritisoitu yksilön ja rakenteen mahdollisesta asettamisesta liian jyrkästi vastakkain, koska ihmisten toiminta ja yhteiskunnalliset rakenteet muodostuvat keskinäisessä suhteessa (Weinberg 2008). Myöhemmissä jäsennyksissä onkin korostettu yksilön toimijuuden ja yhteiskunnallisten rakenteiden vuorovaikutteisuutta yksinkertaisen yksilöllisten ja rakenteellisten syiden vastakkainasettelun sijasta (Murray & Hick 2013, 111). Rakenteellinen sosiaalityö ei kiistä yksilökohtaisen auttamisen merkitystä, vaan välittömän tuen rinnalla tarkastellaan ja pyritään muuttamaan ihmisten elämäntilanteita vaikeuttavia yhteiskunnallisia olosuhteita (Lundy 2011, 87–88; Mullaly & Dupré 2019, 229). Tätä yksilöllisen tuen ja rakenteellisen muutoksen välistä yhteyttä on kuvattu rakenteellisen sosiaalityön kaksoissidoksena (Närhi 2023, 27, 46).

Rakenteellisen sosiaalityön yhteiskunnalliseen tehtävään kuuluu eriarvoisuutta, epätasa-arvoa ja epäoikeudenmukaisuutta tuottavien tekijöiden tunnistaminen ja muuttaminen (Kivipelto 2022, 14). Eriarvoisuus voi tällöin liittyä aineellisten resurssien lisäksi myös mahdollisuuksien, vallan, kohtelun ja yhteiskunnallisen aseman epätasaiseen jakautumiseen (Murray & Hick 2013, 111–112; Jokiranta 2022, 144–145). Sosiaalinen oikeudenmukaisuus muodostaa rakenteellisen sosiaalityön keskeisen normatiivisen lähtökohdan. Tämän perusteella yhteiskunnallisia järjestelyjä tarkastellaan myös niiden erilaisten ihmisryhmien hyvinvoinnille ja toimintamahdollisuuksille tuottamien seurausten näkökulmasta. (Rantamäki & Kokkonen 2023, 187–189; Greason & Plourde 2025, 8.) Rakenteellista sosiaalityötä on tästä syystä kuvattu myös moraaliseksi lähestymistavaksi, jossa tarkastellaan sosiaalisten ongelmien taustalla vaikuttavia eriarvoisuutta ylläpitäviä mekanismeja ja niiden oikeudenmukaisuutta (Närhi 2023, 27). Rakenteellisen sosiaalityön tavoitteena on tunnistaa ja muuttaa sellaisia rakenteita, prosesseja ja ilmiöitä, jotka tuottavat eriarvoisuutta tai heikentävät hyvinvointia (Närhi 2023, 27; Närhi ym. 2023, 7).

Rakenteellisen sosiaalityön nykyiset lähtökohdat kytkeytyvät sosiaalityön pitkään yhteiskunnalliseen traditioon. Sosiaalityön varhaisessa historiassa yksilöiden auttamisen rinnalla pyrittiin vaikuttamaan sosiaaliin olosuhteisiin ja hyödyntämään käytännön työssä

muodostuvaa tietoa yhteiskunnallisten epäkohtien näkyväksi tekemisessä (Pohjola 2011, 209). Rakenteellinen sosiaalityö muodostui selvemmin tunnistettavaksi lähestymistavaksi 1970-luvun kriittisen ja radikaalin sosiaalityön yhteydessä Kanadassa (Mullaly 2007, 210–211; Healy 2022, 221). Suomessa sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää alettiin 1970-luvulla määritellä aiempaa selvemmin tasa-arvon ja solidaarisuuden edistämisen, sosiaalisten epäkohtien näkyväksi tekemisen, rakenteisiin vaikuttamisen sekä suunnitteluun ja päätöksentekoon osallistumisen kautta. Rakenteellisen sosiaalityön käsite vakiintui sosiaalihuollon käsitteistöön 1980-luvun alkupuolella. (Viirkorpi 1990, 1, 5–7, 75.) Yksilötason kysymykset ylittävä yhteiskunnallisen muutoksen tavoite on säilynyt suomalaisen sosiaalityön ammatti-ihanteessa sosiaalityön kehityksessä (Matthies 2022, 233). Myöhemmässä suomalaisessa keskustelussa rakenteellisen sosiaalityön yhteiskunnalliseen tehtävään on liitetty myös sosiaalisen tiedon tuottaminen ja yksilötyön rajat ylittävä vaikuttaminen (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 46, 48).

Kansainvälisessä rakenteellisen sosiaalityön traditiossa ovat korostuneet kriittinen yhteiskuntateoria, valta- ja sortosuhteiden analyysi sekä poliittisiin, taloudellisiin ja sosiaalisiin rakenteisiin kohdistuva muutostyö (Mullaly 2007, 244–250; Murray & Hick 2013, 111–114). Suomessa rakenteellinen sosiaalityö on muotoutunut hyvinvointivaltioillisessa ja julkiseen palvelujärjestelmään kiinnittyvässä ympäristössä. Tämän vuoksi siinä ovat korostuneet kansainvälistä traditiota enemmän tiedontuotanto, asiakastyössä muodostuvan tiedon hyödyntäminen ja palvelujärjestelmän tarkastelu. (Närhi 2023, 45–47.) Asiakastyössä muodostuvaa tietoa voidaan tällöin käyttää yksittäisten tilanteiden lisäksi palvelujärjestelmän toimivuuden, sosiaalisten ilmiöiden ja niitä muovaavien yhteiskunnallisten prosessien tarkastelemiseen (Liukko & Muurinen 2022, 153; Partanen ym. 2022, 5, 11). Rakenteellisen sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ulottuu palvelujärjestelmän kehittämistä laajemmalle yhteiskunnallisten rakenteiden, eriarvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden kysymyksiin (Närhi ym. 2023, 7, 14; Pohjola 2017).

Tässä tutkielmassa rakenteellinen sosiaalityö ymmärretään sosiaalityön yhteiskunnalliseksi orientaatioksi ja tehtäväksi, jossa asiakkaiden yksilöllisiä elämäntilanteita tarkastellaan suhteessa palvelujärjestelmän toimintaan ja niitä laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Lähtökohtana on käsitys siitä, että sosiaalityössä kohdattavat vaikeudet muodostuvat yksilöllisten tekijöiden lisäksi suhteessa yhteiskunnallisiin instituutioihin, käytäntöihin, valtasuhteisiin ja aineellisiin olosuhteisiin (Mullaly & Dupré 2019, 229–230; Lundy 2011, 87–90). Yksilö ja rakenne ymmärretään keskinäisessä suhteessa oleviksi.

Tämän vuoksi rakenteellinen tarkastelu ei korvaa yksilökohtaista näkökulmaa, vaan laajentaa sitä niihin yhteiskunnallisiin ehtoihin, joissa yksittäiset tilanteet muodostuvat ja muuttuvat. (Partanen ym. 2022, 11; Närhi 2023, 45–46.) Rakenteelliseen sosiaalityöhön sisältyy lisäksi tiedollinen tehtävä, jossa asiakastyössä muodostuvia havaintoja voidaan jäsentää yksittäisiä tilanteita laajemmiksi palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia prosesseja koskeviksi kysymyksiksi (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95–96). Tiedontuotanto kytkeytyy rakenteellisen sosiaalityön muutostavoitteeseen eli pyrkimykseen tunnistaa ja muuttaa eriarvoisuutta, epäoikeudenmukaisuutta ja hyvinvoinnin esteitä tuottavia olosuhteita (Närhi ym. 2023, 6–7; Rantamäki & Kokkonen 2023, 187–189). Tämä määrittely muodostaa tutkielman teoreettisen lähtökohdan sosiaalisissa raporteissa tuotetun rakenteellisen tiedon tarkastelulle asiakkaiden tilanteita, palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevana tietona.

2.2 Rakenteet ja yksilöllisten tilanteiden yhteiskunnalliset yhteydet

Rakenteellisen sosiaalityön ymmärtäminen edellyttää rakenteen käsitteen täsmentämistä, sillä ilman käsitystä rakenteista myös rakenteellisen sosiaalityön kohde jää epäselväksi (Piirainen 2022b, 12). Sosiaalityössä rakenteilla voidaan viitata yksilöiden toimintaa ohjaavista normeista ja käytännöistä laajoihin poliittisiin, taloudellisiin ja institutionaalisiin järjestelmiin (Närhi 2023, 23; Pohjola 2017). Rakenteella voidaan yleisesti tarkoittaa suhteellisen vakiintuneita ehtoja ja puitteita, joiden yhteydessä yhteiskunnallinen toiminta ja ihmisten toimintamahdollisuudet muodostuvat (Niemelä 1987, 37). Sosiaalisten rakenteiden keskeisiä elementtejä ovat säännöt ja resurssit, jotka liittyvät sosiaalisten järjestelmien muodostumiseen ja uusiutumiseen sekä niiden institutionalisoituneisiin piirteisiin (Giddens 1984, 50–52). Sosiaalityön näkökulmasta rakenteisiin voidaan sisällyttää myös yhteiskunnassa muodostuneita normeja, käytäntöjä, instituutioita ja valtasuhteita (Kivipelto 2021, 8; Kivipelto 2022, 14). Rakenteellisuudella ei tarkoiteta yleisesti vain kaikkea yksilötason ylittävää. Tarkastelun kohteena ovat tunnistettavat ja suhteellisen vakiintuneet yhteiskunnalliset järjestelyt ja toimintaehtojen kokonaisuudet, joilla on yhteys ihmisten elämäntilanteisiin. (Viirikorpi 1990, 35–36.)

Yhteiskunnalliset rakenteet konkretisoituvat instituutioissa sekä niitä ohjaavissa säännöissä, resursseissa ja vakiintuneissa toimintakäytännöissä. Sosiaaliset instituutiot, kuten talousjärjestelmä, koulutus ja sosiaalipalvelut, perustuvat sääntöihin, politiikkoihin ja käytäntöihin, joiden välityksellä yhteiskunnalliset järjestelyt tulevat osaksi ihmisten toimintaympäristöä (Mullaly 2007, 250). Sosiaalityön kannalta rakenteita voidaan tunnistaa

esimerkiksi sosiaaliturvajärjestelmässä ja palveluissa sekä lainsäädännössä, työelämässä, koulutuksessa, alueellisissa olosuhteissa ja poliittisissa ja taloudellisissa järjestelyissä (Piirainen 2022a, 37; Viirkorpi 1990, 35–36; Pohjola & Laitinen & Seppänen 2017). Rakenteiden vaikutus konkretisoituu myös säännöissä ja kriteereissä, joiden perusteella avuntarve tunnistetaan ja tuen piiriin pääsyä määritellään (Hautala & Lindh & Kostamo-Pääkkö 2026, 8, 16). Yhteiskunnalliset rakenteet voivat samanaikaisesti mahdollistaa ja rajoittaa ihmisten toimintaa. Instituutiot ja niitä ohjaavat säännöt voivat tarjota oikeuksia, palveluja ja resursseja, mutta myös määritellä niiden saamisen ehtoja ja rajata käytettävissä olevia vaihtoehtoja. Samat yhteiskunnalliset järjestelyt eivät myöskään välttämättä muodostu samanlaisiksi mahdollisuuksiksi ja rajoituksiksi erilaisissa elämäntilanteissa oleville ihmisille. (Giddens 1984, 296–297.) Rakenteet eivät kuitenkaan rajoitu muodollisiin lakeihin tai organisaatioihin, sillä myös toistuvat sosiaaliset käytännöt ja normit voivat vakiintua toimintaa ohjaaviksi rakenteiksi (Kivipelto 2018; Payne 2021, 47–49).

Rakenteita ei tule ymmärtää ihmisten toiminnasta täysin irrallisiksi tai muuttumattomiksi järjestelmiksi. Giddensin (1984, 47, 50–52) rakenteistumisteoriassa rakenteet muodostuvat ja uusiutuvat sosiaalisissa käytännöissä, joissa ne luovat toiminnalle ehtoja samalla kun niiden jatkuvuus perustuu siihen, että niitä tuotetaan uudelleen ihmisten toiminnassa. Tätä rakenteen ja toiminnan keskinäistä suhdetta kuvataan rakenteen kaksinaisuutena. (Giddens 1984, 47, 50–52.) Rakenteellista sosiaalityötä on vastaavasti kritisoitu tulkinnoista, joissa rakenne näyttäytyy yksilön ulkopuolisena voimana ja ihminen pelkästään sen vaikutusten passiivisena kohteena (Weinberg 2008). Rakenteellisessa sosiaalityössä toimijuuden ja rakenteiden suhdetta voidaan sen sijaan tarkastella dialektisesti, jolloin ihmisten valinnat ja toiminta tapahtuvat sosiaalisissa, historiallisissa, poliittisissa, taloudellisissa ja materiaalisissa olosuhteissa, mutta eivät ole täysin niiden määrittämiä (Murray & Hick 2013, 113–114). Rakenteellinen näkökulma ei sivuuta yksilön toimijuutta, vaan tarkastelee sitä yhdessä toimintaa mahdollistavien ja rajoittavien yhteiskunnallisten ehtojen kanssa (Pohjola 2017; Kivipelto 2022, 13).

Rakenteellisen sosiaalityön kannalta yleinen toteamus asiakkaan tilanteen yhteiskunnallisista syistä ei vielä riitä, koska olennaista on myös tunnistaa, millä tavoin yhteiskunnalliset olosuhteet ja järjestelyt liittyvät asiakkaan elämäntilanteeseen (Viirkorpi 1990, 38, 43–44). Tällaisia yhteyksiä voidaan tarkastella esimerkiksi sosiaaliturvan, palvelujen, koulutuksen, työelämän, asumisen ja päätöksenteon yhteydessä, joissa yksilölliset elämäntilanteet kohtaavat yhteiskunnallisesti määriteltäviä toimintaehtoja (Piirainen 2022b,

37; Viirkorpi 1990, 43–44). Institutionaaliset säännöt, politiikat ja toimintakäytännöt voivat tällöin välittää laajempien yhteiskunnallisten järjestelyjen vaikutuksia ihmisten konkreettisiin elämäntilanteisiin (Mullaly 2007, 250; Lundy 2011, 88–90). Rakenteellinen näkökulma ei kuitenkaan merkitse kaikkien yksilöllisten vaikeuksien automaattista selittämistä yhteiskunnallisilla tekijöillä (Fook 2016, 4). Huomio kohdistuu sen sijaan tunnistettavissa oleviin yhteyksiin, joiden kautta ihmisten elämäntilanteet liittyvät heidän toimintaympäristöönsä ja sitä muovaaviin yhteiskunnallisiin olosuhteisiin (Lundy 2011, 89–90; Partanen ym. 2022, 11). Asiakastyössä havaittu yksittäinen tilanne voi saada yksilötasoa laajemman rakenteellisen merkityksen, kun sen yhteys palvelujärjestelmän toimintaan tai yhteiskunnallisiin toimintaehtoihin voidaan perustellusti tunnistaa (Liukko & Muurinen 2022, 153).

Sosiaalityö ei itse sijaitse yhteiskunnallisten rakenteiden ulkopuolella ja sen toiminta rakentuu osana samoja institutionaalisia järjestelyjä, joita rakenteellisessa sosiaalityössä tarkastellaan (Pohjola 2017). Sosiaalityön toimintaa määrittävät esimerkiksi lainsäädäntö, sosiaalipolitiikka, organisatoriset toimintatavat, ammatilliset käytännöt ja käytettävissä olevat resurssit (Pohjola 2017; Mullaly 2007, 250). Suomessa sosiaalityön organisoituminen osaksi julkista sosiaalihuoltojärjestelmää on kytkenyt sen myös hallinnollisiin rakenteisiin, päätöksentekoon ja niissä muodostuviin ammatillisiin rooleihin ja odotuksiin (Juutinen 1994, 13). Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa liittyvät tämän vuoksi yhteen asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne, sosiaalityön institutionaalinen toimintaympäristö sekä niitä laajemmat yhteiskunnalliset olosuhteet (Payne 2021, 48–49, 57). Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta ammatilliset käytännöt voivat samanaikaisesti ylläpitää vakiintuneita toimintatapoja sekä muodostaa paikan niiden seurausten tunnistamiselle ja kriittiselle tarkastelulle (Carniol 1992, 16; Weinberg 2008). Sosiaalityön institutionaalinen asema on tämän tutkielman kannalta merkityksellinen, koska sosiaalisissa raporteissa välittyvä asiakastyöhön perustuva tieto muodostuu juuri yksilöllisten elämäntilanteiden ja palvelujärjestelmän käytäntöjen kohtaamisessa.

Tässä tutkielmassa rakenteilla tarkoitetaan suhteellisen vakiintuneita ja samalla muuttuvia yhteiskunnallisia sääntöjä, resursseja, normeja, käytäntöjä, instituutioita ja valtasuhteita, jotka muodostavat ihmisten toiminnalle ehtoja ja vaikuttavat heidän käytettävissään oleviin toimintamahdollisuuksiinsa (Kivipelto 2021, 8; Kivipelto 2022, 14; Giddens 1984, 50–52). Rakenteet voivat konkretisoida esimerkiksi lainsäädännössä, sosiaaliturvan ehdoissa, palvelujärjestelmän toimintakäytännöissä, alueellisissa olosuhteissa sekä muissa yhteiskunnallisissa järjestelyissä (Piirainen 2022b, 37; Viirkorpi 1990, 35–36;

Mullaly 2007, 250). Tässä tutkielmassa rakenteelliseksi määritellään tieto, joka liittyy tunnistettaviin prosesseihin ja toimintaehtoihin. Niiden kautta yhteiskunnalliset järjestelyt kytkeytyvät sosiaalisissa raporteissa kuvattuihin elämäntilanteisiin. (Viirkorpi 1990, 38, 43–44; Pohjola ym. 2017.) Vaikka palvelujärjestelmä voidaan teoreettisesti ymmärtää osaksi yhteiskunnallisia ja institutionaalisia rakenteita, tässä tutkielmassa palvelujärjestelmää koskeva tieto erotetaan analyttisesti sitä laajemmista yhteiskunnallisista rakenteista. Rakenteet ymmärretään samalla ihmisten toimintaa mahdollistaviksi ja rajoittaviksi sekä toiminnassa uusiutuviksi ja muuttuviksi, minkä vuoksi yksilön toimijuutta ei eroteta sitä ympäröivistä yhteiskunnallisista ehdoista (Giddens 1984, 47, 50–52; Murray & Hick 2013, 112–114). Tämä rakennekäsitys muodostaa teoreettisen perustan sille, että sosiaalisissa raporteissa kuvattujen yksilöllisten tilanteiden yhteyksiä voidaan tarkastella suhteessa palvelujärjestelmään sekä sitä laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin.

2.3 Rakenteellisen tiedon kohteet ja tarkastelutasot

Tieto muodostaa rakenteellisen sosiaalityön keskeisen perustan. Yhteiskunnallisten ilmiöiden tunnistaminen, palvelujärjestelmän tarkasteleminen ja ihmisten elämäntilanteisiin vaikuttavien rakenteellisten olosuhteiden näkyväksi tekeminen edellyttävät tietopohjaa. (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95.) Rakenteellisen sosiaalityön tiedontarpeet voivat kohdistua esimerkiksi asiakkaiden ja kansalaisten elinoloihin, hyvinvointivajeisiin ja palvelutarpeisiin, paikallisiin sosiaalisiin ilmiöihin, palvelujärjestelmän kehittämistarpeisiin sekä yhteiskunnallisiin muutoksiin (Pohjola ym. 2017; Hämäläinen 2017). Tietoa muodostuu asiakastyössä, palvelujärjestelmän käytännöissä ja sosiaalisten ilmiöiden tarkastelussa. Lisäksi rakenteellisessa sosiaalityössä voidaan hyödyntää esimerkiksi tutkimus- ja tilastotietoa sekä yhteistyöverkostoissa syntyvää tietoa. (Kokkonen & Liukko & Muuri- nen & Santalahti 2022, 158; Liukko ym. 2022, 10–11.) Rakenteellisen tiedon erityispiirre liittyy havaintojen tarkastelemiseen yksittäistä tilannetta laajemmissa sosiaalisissa, palvelujärjestelmällisissä ja yhteiskunnallisissa yhteyksissä (Liukko ym. 2022, 2; Liukko & Muuri- nen 2022, 153–155). Rakenteellisen merkityksen muodostuminen edellyttää sen vuoksi tiedon jäsentämistä ja analysoimista, jotta yksittäisten havaintojen yhteyksiä laajempiin ilmiöihin ja toimintaehtoihin voidaan tunnistaa (Liukko & Karjalainen 2022, 79).

Rakenteellisen sosiaalityön tiedon kohteita jäsennetään kirjallisuudessa eri tavoin. Sosiaalisten raporttien tietopohjaa on jäsennetty ilmiölähtöiseen tietoon, rakenteita ja palvelujen puutteita koskeviin havaintoihin sekä työkäytäntöjä ja resursseja koskevaan tietoon (Partanen & Leinonen & Lindh 2026, 303). Sosiaalityöntekijöiden tiedontuotantoa on

puolestaan jaettu yhteiskuntarakenteita koskevaan tietoon ja toisaalta asiakkaita ja palvelujärjestelmää koskevaan tietoon (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 96–97; Kannasoja ym. 2022, 44). Toisissa jäsenyksissä rakenteellisen tiedon on kuvattu muodostuvan asiakastyön arjesta, palvelujärjestelmästä sekä laajemmista sosiaalisista ilmiöistä (Kokkonen ym. 2022, 158) ja rakenteellisen sosiaalityön tietotarpeiden on kuvattu liittyvän asiakkaiden palvelutarpeisiin, palvelujärjestelmän puutteisiin ja yhteiskunnallisiin epäkohtiin (Liukko & Karjalainen 2022, 77). Vaikka käsitteet ja jaottelut vaihtelevat, jäsenyksissä toistuvat asiakkaiden tilanteisiin, palvelujärjestelmään sekä niitä laajempiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin kohdistuvat tiedon tarpeet. Asiakastyössä muodostuvan tiedon yhteiskunnallinen merkitys rakentuu puolestaan siitä, että yksilötason havaintoja voidaan tarkastella suhteessa palvelujärjestelmään ja niitä laajempiin sosiaalisiin prosesseihin (Liukko & Muurinen 2022, 153–155). Näiden jäsenysten perusteella rakenteellisen tiedon kohteet erotetaan tässä tutkielmassa kolmeksi analyttiseksi tarkastelutasoksi, joita ovat asiakkaiden tilanteita koskeva tieto, palvelujärjestelmää koskeva tieto ja yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tieto. Tämä kolmijako ei ole sellaisenaan yhdestä teoriasta omaksuttu valmis luokitus. Se on muodostettu tässä tutkielmassa rakenteellisen sosiaalityön kirjallisuuden pohjalta teoreettiseksi jäsenyykseksi.

Asiakkaiden tilanteita koskevan tiedon lähtökohtana on sosiaalityön asema ihmisten elinoloja, hyvinvointia ja palvelutarpeita koskevan tiedon tuottajana. Asiakkaat muodostavat sosiaalityöntekijöille keskeisen tiedonlähteen ja asiakastyössä muodostuu tietoa ihmisten hyvinvoinnista sekä siihen vaikuttavista tekijöistä (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95; Kannasoja ym. 2022, 43). Yksilökohtainen työ voi samalla tehdä näkyväksi yksittäistä tilannetta laajempia rakenteellisen työn tarpeita ja kohteita (Kannasoja 1987, 68). Asiakkaiden tilanteita koskeva tieto voi liittyä esimerkiksi toimeentuloon, asumiseen, terveyteen, toimintakykyyn, sosiaalisiin suhteisiin, turvallisuuteen, osallisuuteen sekä tuen ja palvelujen tarpeisiin (Pohjola ym. 2017; Liukko ym. 2022, 51, 73–74). Tietoa voidaan muodostaa myös asiakkaiden voimavaroista ja hyvinvointia vahvistavista tekijöistä (Hussi 2005b, 145; Lyly 2016, 9). Asiakkaiden tilanteita koskevan tiedon rakenteellinen merkitys muodostuu erityisesti silloin, kun yksittäisiä havaintoja kootaan ja tarkastellaan suhteessa palvelujen, päätösten tai muiden yhteiskunnallisten järjestelyjen seurauksiin ihmisten elämässä (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 96–97). Sosiaalisiin raportteihin kirjattua asiakkaiden tilanteita koskevaa tietoa ei tässä tutkielmassa kuitenkaan rinnasteta asiakkaiden suoraan kokemustietoon. Raportit sisältävät ensisijaisesti työntekijöiden asiakastyössä muodostamia ja ammatillisesti jäsentämiä havaintoja ja tulkintoja. (Hussi

2005b, 144–146; Piirainen 2022b, 23.) Tässä tutkielmassa asiakkaiden tilanteita koskevalla tiedolla tarkoitetaan siis sosiaalihuollon ammattilaisten välittämää tietoa asiakkaiden elinoloista, hyvinvoinnista, voimavaroista, vaikeuksista sekä tuen ja palvelujen tarpeista.

Palvelujärjestelmää koskeva tieto kohdistuu siihen, miten palvelut ja niitä järjestävät organisaatiot vastaavat asiakkaiden tarpeisiin käytännössä. Palvelujärjestelmää voidaan tällöin tarkastella yksittäisiä palveluja laajempänä kokonaisuutena, johon kuuluvat palveluprosessit, eri toimijoiden yhteistyö, palvelujen yhteensovittaminen sekä palvelujen muodostaman kokonaisuuden vastaavuus asiakkaiden tarpeisiin (Liukko ym. 2022, 52, 63, 76). Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannossa voidaan tarkastella esimerkiksi palvelujen toimivuutta ja saatavuutta, palveluprosessien sujuvuutta sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuudessa ilmeneviä epäkohtia (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 96–97; Kannasoja ym. 2022, 44). Palvelujärjestelmä on samalla institutionaalinen rakenne, jonka toimintaa määrittävät muun muassa säännöt, vastuut, resurssit ja vakiintuneet toimintakäytännöt (Piirainen 2022b, 3, 37). Asiakastyöhön perustuva laadullinen tieto voi tehdä näkyväksi, millaisia seurauksia esimerkiksi palvelujen saatavuuteen, palveluprosessien jatkuvuuteen tai palvelujen yhteensovittamiseen liittyvillä ongelmilla on asiakkaiden arjessa (Hussi 2005b, 145; Liukko ym. 2022, 55, 65–66). Tässä tutkielmassa palvelujärjestelmää koskevaan tietoon sisällytetään palvelujen riittävyyttä, saatavuutta ja saavutettavuutta, palveluprosessien toimivuutta, yhteistyötä, vastuunjakoa, resursseja ja palvelujen välisiä suhteita koskevia havaintoja. Palvelujärjestelmä voidaan teoreettisesti ymmärtää osaksi yhteiskunnallisia rakenteita. Tässä tutkielmassa se kuitenkin erotetaan omaksi tarkastelutasokseen, jotta palvelujen konkreettista järjestämistä ja toimintaa koskeva tieto voidaan analyttisesti erottaa niitä laajemmista yhteiskunnallisista järjestelyistä.

Yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tieto ulottaa tarkastelun asiakkaiden välittömien elämäntilanteiden ja palvelujärjestelmän käytännön toiminnan taustalla oleviin laajempiin yhteiskunnallisiin ehtoihin. Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotantoon voi kuulua esimerkiksi lainsäädännön, poliittisen päätöksenteon ja yhteiskunnallisten toimintatapojen tarkastelemista sekä syrjivien käytäntöjen tunnistamista (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 96–97; Kannasoja ym. 2022, 44). Sosiaalityön tiedollinen tehtävä ulottuu sosiaalihuollon omista käytännöistä sosiaalipolitiikkaan, lainsäädäntöön ja instituutioihin sekä niiden yhteyksiin taloudellisiin ja yhteiskunnallisiin kehityskulkuihin (Hämäläinen 2017). Asiakastyöhön perustuvan tiedon avulla voidaan samalla tarkastella sitä, millaisia

seurauksia lainsäädännöllisillä, sosiaalipoliittisilla ja muilla yhteiskunnallisilla ratkaisuilla on erilaisissa elämäntilanteissa oleville ihmisille (Piirainen 2022b, 3–4). Rakenteellisessa tarkastelussa olennaista on tunnistaa niitä suhteita, prosesseja ja järjestelyjä, joiden kautta yksilöiden elämäntilanteet liittyvät laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Juuri näiden yhteyksien täsmentäminen on pidetty rakenteellisen sosiaalityön keskeisenä ja samalla vaativana tehtävänä. (Viirkorpi 1990, 38, 43–44.) Tässä tutkielmassa yhteiskunnallisia rakenteita koskevalla tiedolla tarkoitetaan tulkintoja, joissa asiakkaiden tilanteita tai palvelujärjestelmän toimintaa koskeva havainto yhdistyy sitä laajempaan oikeudelliseen, poliittiseen, taloudelliseen, alueelliseen tai muuhun yhteiskunnalliseen järjestelyyn. Yhteiskunnallisia rakenteita koskevaksi tiedoksi ei määritellä havaintoa pelkästään sen perusteella, että kuvattu ongelma on vakava, toistuva tai koskettaa useita ihmisiä. Rakenteellinen tulkinta edellyttää yhteyden tunnistamista johonkin sitä muovaavaan yhteiskunnalliseen toiminta-alueeseen tai järjestelyyn.

Asiakkaiden tilanteita, palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevat tarkastelutasot eivät muodosta toisistaan riippumattomia tiedon alueita. Rakenteellisen sosiaalityön tietotarpeet ulottuvat asiakkaiden palvelutarpeista palvelujärjestelmän epäkohhtiin ja yhteiskunnallisiin kysymyksiin ja rakenteellisen tiedon merkitys perustuu osaltaan näiden välisten yhteyksien tunnistamiseen (Liukko & Karjalainen 2022, 77; Liukko & Muurinen 2022, 153–155). Tässä tutkielmassa kolmijakoa käytetään analyttisenä välineenä sen erottamiseksi, mihin sosiaalisessa raportissa tuotetun tiedon ensisijainen huomio kohdistuu. Tarkastelun kohteena ovat asiakkaiden elämäntilanteet, palvelujärjestelmän käytännön toiminta tai niitä laajemmat yhteiskunnalliset järjestelyt. Sama ilmiö voi tulla tarkastelluksi useammalla tasolla ja saada erilaisen merkityksen sen mukaan, mikä siinä asetetaan tarkastelun kohteeksi. Tasojen erottaminen toisistaan ei poista niiden välisiä yhteyksiä. Sen avulla voidaan tarkastella, miten asiakastyössä syntyvä tieto liittyy asiakkaiden elämäntilanteisiin, palvelujärjestelmään ja laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Tämä kolmijako muodostaa teoreettisen perustan tutkielman teoriaohjaavalle analyysille ja tulosten jäsentämiselle.

2.4 Rakenteellisen sosiaalityön tehtävät ja toimintamuodot

Rakenteellisen sosiaalityön tehtävät ulottuvat tiedon tuottamisesta ja analysoinnista osallistumisen vahvistamiseen, toiminnan kehittämiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Rakenteellisen sosiaalityön osaamista voidaan jäsentää tiedon tuottamiseen ja ko-

koamiseen, tiedon työstämiseen käytettävään muotoon sekä rakenteellisella tiedolla vaikuttamiseen (Hirvonen ym. 2021, 4, 29). Rakenteellisen sosiaalityön tehtäviä on lisäksi jäsennetty neljään toisiinsa liittyvään kokonaisuuteen, joita ovat tietotyö, strategiatyö, inklusiotyö ja oikeudenmukaisuustyö (Pohjola 2011, 215–217). Jaottelua on hyödynnetty myös myöhemmässä kirjallisuudessa rakenteellisen sosiaalityön käytännön jäsentämiseksi (Kivipelto 2021, 23; Kannasoja ym. 2022, 45–47; Liukko ym. 2022, 78). Tehtäväalueet liittyvät toisiinsa ja sama toiminta voi sisältää esimerkiksi tiedon muodostamista, osallistumisen vahvistamista ja muutokseen tähtäävää toimintaa (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95, 179). Suomalaisessa rakenteellisen sosiaalityön perinteessä erityisesti tietotyöllä ja palvelujärjestelmään kohdistuvalla toiminnalla on ollut vahva asema, sillä ne kytkeytyvät rakenteellisen sosiaalityön laajempaan yhteiskunnalliseen muutostehtävään (Närhi 2023, 45–46).

Tietotyössä muodostetaan rakenteellisen sosiaalityön tietoperustaa ihmisten elämäntilanteista, sosiaalisista ilmiöistä, palvelujen toiminnasta ja yhteiskunnallisista olosuhteista sekä välitetään muodostettua tietoa eteenpäin (Pohjola 2011, 215–216). Tietoa syntyy esimerkiksi asiakastyössä, asiakkaiden verkostoissa, osallistavissa toimintamodoissa ja yhteiskehittämisessä. Tätä tietoa voidaan täydentää tutkimus- ja teoriatiedolla, tilastoilla, rekistereillä sekä yhteistyöverkostoissa muodostuvalla tiedolla. (Liukko & Karjalainen 2022, 77; Hirvonen ym. 2021, 29; Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95.) Asiakastyössä muodostuvalla tiedolla on tässä kokonaisuudessa erityinen merkitys, sillä sen avulla voidaan tunnistaa ihmisten arkeen, palveluihin ja yhteiskunnallisiin ilmiöihin liittyviä kysymyksiä, jotka eivät välttämättä tule näkyviin muiden tiedonlähteiden kautta (Partanen ym. 2022, 12, 23). Tietotyöhön kuuluu tiedon hankkimisen ja tuottamisen lisäksi sen jäsentäminen, analysoiminen ja välittäminen. Näin hajanaisista käytännön havainnoista voidaan muodostaa yksittäisiä tilanteita laajempaa rakenteellista tietoa. (Hussi 2005b, 144–146; Partanen ym. 2022, 18, 51–52.) Käytännön havaintoja voidaan tällöin suhteuttaa organisaatorisiin ja yhteiskunnallisiin olosuhteisiin sekä tutkimus-, teoria- ja tilastotietoon (Hirvonen & Surakka & Tanttu & Satu & Väisälä 2022, 71; Liukko & Muurinen 2022, 153–155). Tietotyö yhdistää käytännön sosiaalityössä muodostuvan tiedon sen laajempaan ammatilliseen ja yhteiskunnalliseen tarkasteluun.

Strategiatyössä rakenteellisen sosiaalityön tietoperusta kytketään suunnitelmalliseen kehittämiseen ja muutostyöhön. Strategiatyö voi kohdistua sosiaalityön ja palvelujen toimintatapojen lisäksi hyvinvointipoliittiseen suunnitteluun, ohjelmiin ja strategioihin sekä laajempaan yhteiskunnalliseen kehittämiseen (Pohjola 2011, 216). Asiakastyössä ja

muissa tietolähteissä muodostuvaa tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi palvelutarpeiden ennakoinnissa, sosiaalisten vaikutusten arvioinnissa, resurssien kohdentamisen tarkastelussa ja toiminnan kehittämisessä. Sosiaalityön arvioinnin ja kehittämisen kannalta olennaista on asiakastyössä muodostuvan tiedon ja dokumentoinnin yhdistäminen työkäytäntöjen ja toimintaympäristön järjestelmälliseen tarkasteluun. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 49, 59–60, 71, 77.) Kehittämisessä voidaan hyödyntää myös tutkimus- ja arviointitietoa, jolloin tarkoituksena on yksittäisiin tilanteisiin reagoimisen lisäksi tunnistaa laajempia muutostarpeita (Saikkonen & Kivipelto 2012, 288–293; Kananoja & Karjalainen 2017). Strategiatyössä tietotyössä muodostettu tieto kytkeytyy toiminnan suunnitteluun, kehittämistarpeiden perustelemiseen, tulevien tarpeiden ennakointiin ja päätöksenteon tietopohjaan.

Inklusiivisyydessä rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotanto ja muutostyö yhdistyvät asiakkaiden, asukkaiden ja yhteisöjen osallistumiseen. Sen tavoitteena on vahvistaa ihmisten mahdollisuuksia osallistua hyvinvointiaan ja elinympäristöään koskevien kysymysten määrittelyyn ja ratkaisemiseen sekä tukea yhteisöjen voimavaroja (Pohjola 2011, 217). Asiakkaat ja asukkaat voivat osallistua tiedon muodostamiseen esimerkiksi asiakasraa-deissa, kehittäjäasiakastoiminnassa, yhteiskehittämisessä ja kokemusasiantuntijatoiminnassa (Kivipelto 2022, 16; Liukko & Karjalainen 2022, 77). Kokemustieto voi täydentää ammattilaisten ja hallinnon tuottamaa tietoa tuomalla esiin näkökulmia, joita vakiintuneet tiedontuotannon käytännöt eivät välttämättä tavoita (Hussi 2005b, 148; Saikkonen & Kivipelto 2012, 291–292). Inklusiivisyyteen sisältyy lisäksi asiakkaiden ja yhteisöjen tietoisuuden vahvistaminen heidän elämäntilanteisiinsa liittyvistä yhteiskunnallisista kysymyksistä sekä osallistuminen palvelujen ja toimintatapojen kehittämiseen (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 99–100). Puutteelliset tietokäytännöt voivat puolestaan jättää erityisesti monia samanaikaisia vaikeuksia kohtaavien asiakkaiden tarpeita tiedontuotannon ulkopuolelle ja heikentää heidän asemaansa tiedon muodostamiseen osallistuvina toimijoina (Partanen ym. 2026, 291). Inklusiivisyyden nostaa esiin kysymyksen siitä, kenen tieto tunnustetaan rakenteellisessa sosiaalityössä merkitykselliseksi ja ketkä osallistuvat tiedon tuottamiseen ja muutostyöhön.

Oikeudenmukaisuustyö ilmentää rakenteellisen sosiaalityön eettistä ja yhteiskunnallista tehtävää. Sen kohteena ovat perus- ja sosiaalisten oikeuksien toteutuminen, eriarvoisuutta ja epäoikeudenmukaisuutta tuottavien käytäntöjen tunnistaminen sekä niiden muuttamiseen tähtäävä vaikuttaminen (Pohjola 2011, 217). Oikeudenmukaisuuden edistäminen muodostaa rakenteellisen sosiaalityön keskeisen lähtökohdan, mutta samalla se läpäisee

myös muita rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueita (Pohjola 2011, 215–216; Rantamäki & Kokkonen 2023, 187–189). Oikeudenmukaisuustyön toimintamuotoihin voivat kuulua esimerkiksi heikommassa asemassa olevien ihmisten oikeuksien puolustaminen, epäkohtien julkinen esiin tuominen, kansalaisvaikuttaminen sekä osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95; Kannasoja ym. 2022, 45–47). Rakenteellisen sosiaalityön muutostavoite ulottuu epäoikeudenmukaisten olosuhteiden seurausten lievittämistä pidemmälle ja kohdistuu myös niitä tuottavien sosiaalisten, poliittisten ja taloudellisten järjestelyjen muuttamiseen sekä oikeudenmukaisempien yhteiskunnallisten olosuhteiden edistämiseen (Mullaly & Dupré 2019, 229–230).

Rakenteellisen sosiaalityön eri tehtäväalueita yhdistää tiedon ja toiminnan välinen yhteys, jossa tuotettua tietoa käytetään kehittämis- ja muutostarpeiden tunnistamisen ja perustelemisen tukena (Hirvonen ym. 2021, 4, 29). Sosiaalityöntekijä voi toimia tässä prosessissa tiedon tuottajana, analysoijana, välittäjänä, kehittäjänä ja yhteiskunnallisena asiantuntijana (Tiitinen & Lähteinen 2017; Hirvonen ym. 2021, 4, 29). Rakenteellisen tiedon merkitys ei rajoitu vain sen tuottamiseen. Olennaista on myös tiedon kokoaminen, jäsentäminen ja välittäminen yksittäistä asiakastilannetta laajempaa ammatillista ja organisaattorista tarkastelua varten. (Partanen ym. 2022, 12–13, 18.) Tiedon välittyminen käytännön työstä yhteiseksi tiedoksi edellyttää toimintatapoja, joiden avulla asiakastyössä muodostuvia havaintoja voidaan dokumentoida ja käsitellä järjestelmällisesti (Saikkonen & Kivipelto 2012, 288–289). Sosiaalinen raportointi sijoittuu tässä kokonaisuudessa erityisesti tietotyöhön, sillä sen avulla asiakastyössä muodostuvia havaintoja voidaan koota, jäsentää ja välittää yksittäisiä tilanteita laajempaan tarkasteluun (Piirainen 2022b, 23; Rajala ym. 2024, 220–221). Tässä tutkielmassa tarkastelu rajautuu sosiaalisissa raporteissa muodostuneeseen rakenteelliseen tietoon. Sosiaalista raportointia rakenteellisen tiedon tuotannon käytäntönä käsitellään tarkemmin seuraavassa pääluvussa.

2.5 Rakenteellisen sosiaalityön asema lainsäädännössä ja organisaatiossa

Rakenteellisella sosiaalityöllä on suomalaisessa sosiaalihuollossa lakisääteinen asema. Sosiaalihuoltolain 7 § mukaan rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämisestä sekä sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä (Sosiaalihuoltolaki, 7 §). Rakenteellisen sosiaalityön oikeudellinen asema vahvistaa sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää ja liittää yksilökohtaisessa työssä muodostuvan tiedon yhteisöllisten ja rakenteellisten kysymysten tarkasteluun (Matthies 2022, 229, 232). Tehtävä

kytkeytyy samalla sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen ja korjaamiseen sekä sosiaali-
huollon asiantuntemuksen hyödyntämiseen hyvinvoinnin ja elinolosuhteiden edistämi-
sessä (Piirainen 2022b, 14, 16). Lakisääteisyys korostaa myös asiakas- ja yhteisötyössä
muodostuvan tiedon välittämistä sosiaalihuollon suunnittelun, kehittämisen ja päätöksen-
teon tueksi (HE 164/2014, 90, 101–102). Rakenteellinen sosiaalityö on osa julkisen sosi-
aalihuollon lakisääteistä tehtäväkokonaisuutta, eikä sen toteutuminen ole lähtökohtaisesti
riippuvaista yksittäisten työntekijöiden ammatillisesta kiinnostuksesta.

Sosiaalihuoltolain 7 § jäsentää rakenteellisen sosiaalityön kolmeen toisiinsa liittyvään
tehtävään. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu sosiaalihuollon asiakastyöhön perustu-
van tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista, niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä
tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista. Siihen
kuuluvat myös tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien eh-
käisemiseksi ja korjaamiseksi sekä hyvinvointialueen asukkaiden asuin- ja toimintaym-
päristöjen kehittämiseksi. Lisäksi tehtävänä on tuoda sosiaalihuollon asiantuntemusta hy-
vinvointialueen muiden toimialojen ja kunnan suunnitteluun sekä tehdä yhteistyötä yksi-
tyisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa. (Sosiaalihuoltolaki, 7 §.) Lakisääteiseen
tehtävään kuuluu siis tiedon keräämisen lisäksi tiedontuotanto, tavoitteellinen toiminta ja
sosiaalihuollon asiantuntemuksen välittäminen (Hirvonen ym. 2021, 4, 29). Sosiaalihuol-
tolain alkuperäisissä esitöissä rakenteellisen sosiaalityön tarkoitukseen liitettiin vastaa-
vasti asiakas- ja yhteisötyössä muodostuvan tiedon välittäminen suunnitteluun ja päätök-
sentekoon sekä hyödyntäminen sosiaalihuollon kehittämisessä (HE 164/2014, 90, 101–
102).

Hyvinvointialueisiin siirtyminen on muuttanut rakenteellisen sosiaalityön organisatorista
toimintaympäristöä osana sosiaali- ja terveystalouden laajempaa uudelleenorganisoi-
tia (Närhi ym. 2023, 8). Sosiaalihuollon järjestämisvastuu sijoittuu hyvinvointialueelle
(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 8 §), kun taas rakenteellisen
sosiaalityön lakisääteinen yhteistyö- ja asiantuntijatehtävä ulottuu hyvinvointialueorga-
nisaation ulkopuolelle. Sosiaalihuoltolain 7 § kytkee tehtävän hyvinvointialueen eri toi-
mialojen lisäksi kuntiin, yksityisiin palveluntuottajiin ja järjestöihin (Sosiaalihuoltolaki,
7 §). Rakenteellinen sosiaalityö sijoittuu institutionaalisesti sosiaalihuollon oman toimin-
nan ja muiden hyvinvointiin sekä elinolosuhteisiin vaikuttavien toimijoiden väliseen toi-
mintaympäristöön. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevassa lainsää-
dännössä hyvinvointialueelle asetetaan tehtäväksi sovittaa palvelujaan yhteen kunnallis-

ten ja valtion palvelujen kanssa sekä edistää yhteensovittamista muiden toimijoiden palvelujen kanssa (Sote-järjestämislaki, 10 §). Hyvinvointialueiden ja kuntien välisessä rakenteessa tiedon välittäminen hallinto- ja organisaatorajojen yli on nähty tärkeäksi osaksi rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista (Liukko ym. 2022, 23, 27). Yhteistyöverkostot voivat samalla toimia rakenteellisen sosiaalityön tiedonlähteinä ja yhteisen tiedon muodostamisen ympäristöinä (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95, 107–109).

Lakisääteisen tehtävän toteutuminen edellyttää rakenteellisen sosiaalityön organisatorista kiinnittymistä sosiaalihuollon normaaliin toimintaan. Toteuttamista vahvistavat rakenteellisen sosiaalityön sisällyttäminen toimintasuunnitelmiin, johtamiseen ja työntekijöiden tehtäväkuviin sekä vastuiden ja vaikuttamisväylien selkeä määrittäminen (Liukko ym. 2022, 26–27, 32–33; Kannasoja & Ruonakangas 2023, 141–143). Tosiasiallisiin toteuttamisedellytyksiin kuuluvat myös rakenteelliseen työhön käytettävissä oleva työaika, tarkoituksenmukaiset tietojärjestelmät sekä työntekijöiden ja esihenkilöiden osaaminen ja yhteinen ymmärrys tehtävän sisällöstä (Partanen ym. 2022, 18, 48–49; Hirvonen ym. 2021, 37–39, 46). Tiedontuotannon näkökulmasta keskeisiä ovat lisäksi tietokäytännöt ja tiedolla johtamisen rakenteet, joiden avulla käytännön työssä muodostuvaa tietoa voidaan saattaa organisaation yhteiseen käsittelyyn (Partanen ym. 2026, 319). Asiakastyössä muodostuvat havainnot eivät siirry automaattisesti organisaation yhteiseksi tiedoksi. Niiden tunnistamiseen, kokoamiseen, käsittelyyn, jakamiseen ja hyödyntämiseen tarvitaan vaikiintuneita toimintatapoja ja organisatorisia rakenteita. (Partanen ym. 2022, 18, 43–44, 49, 51–53.) Rakenteellisen sosiaalityön organisatorinen asema muodostuu muodollisen tehtävän määrittelyn lisäksi niistä käytännön rakenteista, joiden avulla tehtävää voidaan toteuttaa osana sosiaalityön arkea.

Rakenteellisen sosiaalityön oikeudellisen aseman ja käytännön toteutumisen välillä on kuitenkin tunnistettu jännite. Vaikka tehtävä on määritelty lainsäädännössä, sen käytännöt, vastuut ja tietoprosessit eivät ole muodostuneet kaikkialla yhdenmukaisiksi (Liukko ym. 2022, 32–36). Rakenteellisen sosiaalityön sääntelyä ja kansallista ohjausta on pidetty suhteellisen väljinä, eikä tiedon tuottamiseen ole muodostunut yhtenäisiä kansallisia toimintamalleja (Juurikkala 2022, 22–23). Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiin perustuvassa tutkimuksessa toteutumista ovat vaikeuttaneet esimerkiksi toimintasuunnitelmien, sovitujen käytäntöjen, johtamisen ja työhön varatun ajan puutteet, jolloin rakenteellinen työ voi jäädä yksittäisten työntekijöiden kiinnostuksen ja aktiivisuuden varaan (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 123–125, 141–143). Rakenteellisen sosiaalityön toimeenpanoa voi-

daan tämän vuoksi tarkastella lakisääteisen velvoitteen lisäksi alueellisen johtamisen, ohjauksen ja organisatoristen käytäntöjen kysymyksenä (Piirainen 2022b, 9–10). Lakisääteisyys määrittää tehtävän ja sen keskeiset tavoitteet, mutta käytännön toteutuminen riippuu myös siitä, miten rakenteellinen sosiaalityö organisoidaan osaksi sosiaalihuollon toimintaa.

Lapin hyvinvointialueen vuosille 2025–2026 laadittu rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma kuvaa tutkielman aineiston muodostumisajankohdan organisatorista kehittämisvaihetta. Suunnitelman tavoitteena on tukea sosiaalihuoltolain mukaisten rakenteellisen sosiaalityön velvoitteiden toteuttamista sekä muodostaa hyvinvointialueelle yhtenäisempiä rakenteita rakenteellisen sosiaalityön ja tiedontuotannon toteuttamiseksi. (Lapin hyvinvointialue 2025, 3–4, 13.) Kehittämistarvetta taustoittavat Lapissa aikaisemmin tunnistetut rakenteellisen sosiaalityön tietokäytäntöjen hajanaisuus sekä tarve vahvistaa tiedontuotannon ja johtamisen välistä yhteyttä (Partanen ym. 2022, 6–7). Suunnitelmassa rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotanto pyritään organisoimaan osaksi tiedolla johtamista ja päätöksentekoa sekä samalla vakiinnuttamaan rakenteellista sosiaalityötä osaksi hyvinvointialueen toimintaa (Lapin hyvinvointialue 2025, 4, 18). Tämä kehittämisvaihe on tutkielman kannalta merkityksellinen, sillä tarkasteltavat sosiaaliset raportit on laadittu vuonna 2025. Samanaikaisesti Lapin hyvinvointialueella on pyritty vahvistamaan ja vakiinnuttamaan rakenteellisen sosiaalityön yhteisiä rakenteita ja tiedontuotannon käytäntöjä.

3 Sosiaalinen raportointi ja rakenteellisen tiedon muodostuminen

3.1 Sosiaalinen raportointi osana sosiaalityön tiedontuotantoa

Sosiaalityössä käytäntö, tiedontuotanto ja toiminnan arviointi kytkeytyvät toisiinsa tietokäytännöissä, joissa tietoa tuotetaan, tunnistetaan, kirjataan, käsitellään, tulkitaan, jaetaan ja hyödynnetään (Saikkonen & Kivipelto 2012, 288–289; Partanen ym. 2022, 18). Sosiaalityön tiedonmuodostus tapahtuu erilaisissa toimintaympäristöissä sekä käytännön työn, tutkimuksen ja kehittämistoiminnan yhteydessä (Raikaslehto ym. 2022, 22). Tutkimukseen perustuva tieto yhdistyy ammatillisessa toiminnassa käytännön kokemukseen ja harkintaan. Tietoa muodostuu myös asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. (Saikkonen & Kivipelto 2012, 290–291; Raikaslehto ym. 2022, 22.) Organisaatioissa tietoa syntyy esimerkiksi asiakasprosesseissa, asiakirjoissa, etsivässä ja jalkautuvassa työssä sekä osallistavissa käytännöissä. Laajempaa tietopohjaa tuottavat muun muassa tutkimukset, tilastot ja rekisterit. (Raikaslehto ym. 2022, 22.) Eri tietolähteet tuottavat sosiaalisista ilmiöistä ja ihmisten elämäntilanteista keskenään erilaista ja toisiaan täydentävää tietoa (Saikkonen & Kivipelto 2012, 290–292). Käytännön työssä muodostuvaa tietoa voidaan myös koota ja jäsentää yksittäisiä asiakastilanteita laajempaa tarkastelua varten.

Sosiaalinen raportointi on kehitetty yhdeksi keinoksi koota ja systematisoida erityisesti käytännön työssä muodostuvaa laadullista tietoa. Asiakastyöstä saatavan tiedon hyödyntämisen on jo varhain katsottu edellyttävän tiedon järjestelmällistä tuottamista, kokoamista ja analysointia sekä sosiaalisen raportoinnin käyttämistä tämän tiedon välittämisen työvälineenä (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 71). Sosiaalisessa raportoinnissa sosiaalityöntekijöiden ja muiden sosiaalihuollon ammattilaisten käytännön työssä muodostamia havaintoja ja tulkintoja saatetaan kirjalliseen ja jaettavaan muotoon (Hussi 2005b, 145–146; Piirainen 2022b, 23). Menetelmän avulla voidaan tuottaa tietoa sosiaalisista ilmiöistä ja palvelujärjestelmässä havaituista kysymyksistä yksittäistä asiakastilannetta laajempaa tarkastelua varten (Partanen ym. 2022, 23–24). Rakenteellisen sosiaalityön muutostavoitteen on katsottu edellyttävän järjestelmällisesti muodostettua ja analysoitua tietoa, johon sosiaalinen raportointi tarjoaa yhden käytännön (Rajala ym. 2024, 220–221). Rakenteellinen tiedontuotanto voi toteutua myös muilla tavoin, kuten vaikutusten arvioinnin ja sosiaalitaloudellisen arvioinnin avulla (Juurikkala 2022, 22). Sosiaalisen raportoinnin käsite on vakiintunut erityisesti suomalaiseen rakenteellisen sosiaalityön keskusteluun, eikä sitä tunneta kansainvälisesti vastaavalla tavalla (Rajala ym. 2024, 220). Tässä tutkielmassa

sosiaalinen raportointi ymmärretään rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon käytännöksi, jossa sosiaalihuollon käytännön työssä muodostuvaa tietoa kootaan, jäsennetään ja välitetään yksittäistä asiakastilannetta laajempaa ammatillista, organisatorista ja yhteiskunnallista tarkastelua varten.

Sosiaalista raportointia voidaan tarkastella yksittäistä kirjallista tuotosta laajempana tiedontuotannon prosessina. Käytännön työssä syntyvää kokemuksellista tietoa kootaan sekä muokataan ja eri havaintojen sekä näkökulmien yhdistäminen voi tuottaa tarkasteltavasta ilmiöstä aiempaa jäsentyneempää tietoa (Hussi 2005a, 12, 26). Raportointiin sisältyy laadullisen tiedon keräämisen lisäksi sen analysointia ja muokkaamista laajemmin käytettävään muotoon (Lyly 2016, 7). Tämä vastaa rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon lähtökohtaa, jonka mukaan pelkkä tiedon kerääminen ei vielä muodosta analysoitua rakenteellista tietoa. Lisäksi tarvitaan tiedon jäsentämistä ja analysointia. (Liukko & Karjalainen 2022, 79.) Lapin hyvinvointialueen toimintamallissa raportointiprosessi konkretisoituu raportointilomakkeelle kirjattuina havaintoina, niistä laadittavina koosteina sekä sosiaalisena raporttina, jota voidaan täydentää esimerkiksi tutkimus- ja tilastotiedolla (Lapin hyvinvointialue 2025, 14–15). Sosiaalinen raportointi ja sosiaalinen raportti eivät tarkoita täysin samaa asiaa. Sosiaalinen raportointi viittaa tiedon tuottamisen, kokoamisen ja käsittelemisen prosessiin, kun taas sosiaalinen raportti voidaan ymmärtää tämän prosessin tuloksena muodostuvaksi tietotuotteeksi. Aikaisemmissa sosiaalisten raporttien tarkasteluissa raportoinnin on havaittu tuottavan tietoa muun muassa sosiaalisista ilmiöistä, palvelujen ja rakenteiden puutteista, työkäytännöistä, resursseista sekä palvelujärjestelmän toimintaan liittyvistä ongelmista (Partanen ym. 2022, 23–24; Rajala ym. 2024, 222).

Sosiaalisen raportoinnin tiedollinen erityispiirre liittyy sen laadulliseen ja käytännön työstä nousevaan luonteeseen. Asiakastyöhön perustuva tieto voi tuoda näkyväksi ihmisten elämäntilanteisiin ja palvelujen arkeen liittyviä sisältöjä, joita tilastolliset tiedonkeruun tavat eivät tavoita samalla tavalla (Hussi 2005a, 68; Hussi 2005b, 145). Sosiaalisen hyvinvoinnin tarkastelussa myös olemassa oleviin indikaattoreihin liittyy rajoituksia, sillä ne eivät kata kaikkia hyvinvoinnin sosiaalisia ulottuvuuksia (Vesa ym. 2020, 30, 33). Tämän vuoksi määrällisen tiedon rinnalle tarvitaan laadullista tietoa ihmisten tarpeista, elämäntilanteista ja niitä ympäröivistä olosuhteista (Pasanen & Airola 2017, 10). Laadullinen tieto voi samalla tarkentaa kuvaa tarkasteltavista ilmiöistä tuomalla esiin niiden sisältöjä ja sitä kontekstia, jossa ihmisten tilanteet ja palveluihin liittyvät kysymykset ilmenevät (Hussi 2005a, 68; Saikkonen & Kivipelto 2012, 290–292). Sosiaalisen raportoinnin

tarkoituksena ei ole korvata tutkimus-, tilasto- tai rekisteritietoa. Sen tehtävänä on tuottaa niiden rinnalle käytännön työstä syntyvää laadullista tietoa, joka tuo tarkasteltavista kysymyksistä esiin toisenlaisia näkökulmia. (Saikkonen & Kivipelto 2012, 290–292.)

Sosiaalinen raportointi eroaa yksittäistä asiakasprosessia koskevasta dokumentoinnista erityisesti tiedon tarkastelutason ja käyttötarkoituksen perusteella. Asiakastyössä tehtävät kirjaukset sisältävät yksittäisen asiakkaan tilanteeseen, palvelutarpeisiin ja palveluprosessiin liittyvää tietoa, vaikka asiakastietojärjestelmiin kertyvää tietoa voidaan myöhemmin käyttää myös laajemmassa tiedontuotannossa (Liukko ym. 2022, 76–77; Lapin hyvinvointialue 2025, 16–17). Sosiaalisessa raportoinnissa huomio kohdistuu puolestaan käytännön työssä havaittavien kysymysten kokoamiseen ja jäsentämiseen yksittäistä asiakkuutta laajemmalla tarkastelutasolla (Lyly 2016, 7, 9). Raportoinnin tiedonlähteet eivät myöskään rajoitu asiakasasiakirjoihin. Tietoa voidaan muodostaa ammattilaisten havaintojen lisäksi esimerkiksi yhteistyökumppaneilta saatavasta tiedosta sekä asiakkaiden ja asukkaiden osallistumiseen perustuvista tiedonmuodostuksen tavoista. (Hussi 2005a, 8, 26; Husi 2005b, 145, 148.) Sosiaalinen raportointi muodostaa näin yhden väylän, jonka kautta käytännön työssä syntyvää tietoa voidaan saattaa yksittäisen asiakasprosessin ulkopuoliseen rakenteellisen sosiaalityön tarkasteluun.

Sosiaalisen raportoinnin käytännöt eivät ole Suomessa täysin yhdenmukaisia. Hyvinvointialueiden välillä on havaittu eroja esimerkiksi raportointilomakkeiden sisällöissä, raportointiin osallistuvissa toimijoissa sekä tavoissa, joilla kertynyttä tietoa käsitellään (Huh-tala 2024, 18–19). Rakenteellisen sosiaalityön valtakunnallisessa kehittämisessä on tämän vuoksi tunnistettu tarve yhtenäisemmille tiedontuotannon ja sosiaalisen raportoinnin käytännöille (Liukko ym. 2022, 30–31). Raportoinnin systemaattisuus edellyttää yksittäisten raporttien tuottamisen lisäksi niiden sisältöjen kokoamista ja analysoimista laajemmiksi tietokokonaisuuksiksi (Rajala ym. 2024, 226). Lapin hyvinvointialueella sosiaalinen raportointi on määritelty keskeiseksi rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon menetelmäksi, jossa sosiaalihuollon asiantuntemusta voidaan yhdistää myös muihin tietolähteisiin. Alueen vuosien 2025–2026 toteutussuunnitelmassa sosiaalisen raportoinnin kehittäminen on samalla kytketty osaksi rakenteellisen sosiaalityön laajempaa tiedontuotannon prosessia. (Lapin hyvinvointialue 2025, 14–15, 18–19). Sosiaalisen raportoinnin kautta muodostuvan tiedon ymmärtäminen edellyttää kuitenkin myös sen tarkastelua, miten asiakastyössä muodostuvaa tietoa valikoidaan, välitetään ja jäsennetään rakenteelliseksi tiedoksi. Tätä prosessia tarkastellaan seuraavassa alaluvussa.

3.2 Asiakastyössä muodostuvan tiedon jäsentyminen rakenteelliseksi tiedoksi

Asiakastyö muodostaa yhden rakenteellisen sosiaalityön keskeisistä tiedonlähteistä. Asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä muodostuu tietoa ihmisten elämäntilanteista, palvelutarpeista sekä heidän arkeensa liittyvistä olosuhteista (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95). Asiakkaiden kertomukset eivät kuitenkaan ole asiakastyössä muodostuvan tiedon ainoa lähde. Siihen sisältyy myös työntekijöiden havaintoja ja ammatillisia arvioita, asiakirjoihin tallennettua tietoa sekä palveluprosesseissa ja eri toimijoiden vuorovaikutuksessa muodostuvaa tietoa. (Raikaslehto ym. 2022, 22.) Rakenteellista sosiaalityötä palvelevaa tietoa voidaan lisäksi muodostaa yksilökohtaisen työskentelyn ohella esimerkiksi asiakkaiden verkostoissa, yhteiskehittämisessä, etsivässä työssä ja osallistavissa käytännöissä sekä asiakastietojärjestelmiin tehdyistä kirjauksista (Liukko & Karjalainen 2022, 77). Asiakastyössä muodostuva tieto on monilähteistä ja rakentuu asiakkaan tilanteen, ammatillisen työskentelyn ja sitä ympäröivän institutionaalisen toimintaympäristön yhteydessä (Liukko ym. 2022, 51, 76–77).

Sosiaalisissa raporteissa esiintyvää asiakkaiden tilanteita koskevaa tietoa ei voida automaattisesti rinnastaa asiakkaiden itsensä tuottamaan kokemustietoon. Asiakkaiden kokemustiedolla tarkoitetaan heidän omista elämäntilanteistaan, palveluista ja saamastaan tuesta muodostamiaan ja ilmaisemiaan näkemyksiä, joita voidaan tuoda yhteiseen tarkasteluun (Hussi 2005b, 148; Liukko ym. 2022, 28–29, 53). Sosiaalihuollon ammattilaisten laatimissa sosiaalisissa raporteissa asiakkaiden näkemykset voivat puolestaan sisältyä työntekijöiden kuvauksiin ilman, että asiakkaat ovat itse osallistuneet raportin laatimiseen (Rajala ym. 2024, 226). Raporttiin kirjattu tieto on tällöin kulkenut työntekijän havainnoinnin, ammatillisen tulkinnan ja kirjaamisen kautta (Hussi 2005b, 144–146; Piirainen 2022b, 23). Ammatillisesti välittyneeseen asiakastyötietoon sisältyy lisäksi käytännön työssä muodostuvaa kokemuksellista tietoa ja ammatillista harkintaa. Sosiaalityöntekijän tutkimukseen perustuva tieto yhdistyy asiakastyössä karttuvaan kokemukseen ja työssä muodostuu myös osittain hiljaista tietoa esimerkiksi sääntöjen, säädösten ja palvelukäytäntöjen soveltamisesta (Saikkonen & Kivipelto 2012, 290–291). Tässä tutkielmassa sosiaalisissa raporteissa esiintyvää asiakkaiden tilanteita koskevaa tietoa tarkastellaan tämän vuoksi ensisijaisesti ammattilaisten välittämänä asiakastyössä muodostuneena tietona eikä asiakkaiden suorana kokemustietona.

Asiakastyössä muodostuvan tiedon jäsentymisen rakenteelliseksi tiedoksi sisältää jo alkuvaiheessa valintoja siitä, millaiset havainnot tunnistetaan raportoinnin kannalta merkityksellisiksi. Sosiaalihuollon ammattilaisilta edellytetään kykyä tunnistaa asiakastyössä sosiaalisesti ja rakenteellisesti merkityksellisiä kysymyksiä sekä arvioida, millaista tietoa niiden tarkastelemiseksi tarvitaan (Hirvonen ym. 2021, 7, 29). Käytännön havaintojen saattaminen kirjalliseen ja jaettavaan muotoon edellyttää alkuperäisen tilanteen sisältöjen valitsemista, tiivistämistä ja käsitteellistä jäsentämistä (Hussi 2005b, 144–146). Valikointumiseen vaikuttavat myös tiedontuotannossa käytettävät käsitteet ja välineet. Tietojärjestelmät, mittarit ja muut tietokäytännöt voivat tehdä joitakin kysymyksiä näkyviksi ja jättää toisia niiden ulkopuolelle. (Saikkonen & Kivipelto 2012, 291–292.) Sosiaalisen raportoinnin lähtökohdat ovat lisäksi sidoksissa siihen ajankohtaan ja toimintaympäristöön, jossa tietoa tuotetaan (Hussi 2005b, 145). Lapin hyvinvointialueella raportointilomake esimerkiksi ohjaa ammattilaisia kirjaamaan asiakastyössä havaittuja ilmiöitä, eriarvoistavia rakenteita, palvelujen kehittämistarpeita ja ratkaisuehdotuksia (Lapin hyvinvointialue 2025, 15). Raportointiväline ei ole tiedon muodostumisen kannalta täysin neutraali, koska se osaltaan suuntaa sitä, millaisia havaintoja raportointiin tunnistetaan ja kirjataan.

Yksittäisten havaintojen kirjaaminen ei vielä sellaisenaan muodosta rakenteellista tietoa. Havaintoja on koottava, jäsennettävä ja analysoitava yksittäistä tilannetta laajemman kokonaisuuden muodostamiseksi. (Liukko & Karjalainen 2022, 79.) Sosiaalityön asiakastyössä muodostuvan tiedon laajemman hyödyntämisen on vastaavasti katsottu edellyttävän tiedon systemaattista tuottamista, kokoamista ja analysointia (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 71). Sosiaalisten raporttien muodostamat tietokokonaisuudet voivat olla monimuotoisia, minkä vuoksi niiden järjestelmällinen tarkastelu edellyttää sisältöjen jäsentämistä ja kokoamista laajemmiksi kokonaisuuksiksi (Rajala ym. 2024, 226). Raporttien sisältämät tiedon alueet voivat limittyä keskenään. Samassa raportissa voidaan käsitellä useita toisiinsa liittyviä asiakas-, palvelu- ja rakennetason kysymyksiä. (Partanen ym. 2022, 16, 23–24.) Havaintojen järjestelmällinen dokumentointi ja yhteinen käsittely mahdollistavat samalla sen, etteivät käytännön työssä muodostuneet havainnot jää vain yksittäisten työntekijöiden paikalliseksi tai epäviralliseksi tiedoksi (Partanen ym. 2022, 43–44). Havaintojen toistuminen voi tukea yksittäistä asiakastilannetta laajemman kysymyksen tunnistamista, mutta rakenteellisuus ei määräydy havaintojen lukumäärän perusteella. Olennaista on havaintojen jäsentäminen suhteessa niitä laajempiin palvelujärjestelmälli-

siin ja yhteiskunnallisiin yhteyksiin (Liukko & Karjalainen 2022, 79). Sosiaalisissa raporteissa esiintyvien havaintojen määrä ei tässä tutkielmassa sellaisenaan osoita raportoitujen ilmiöiden yleisyyttä.

Rakenteellinen tulkinta muodostuu, kun asiakastyössä havaittuja kysymyksiä tarkastellaan suhteessa niitä ympäröiviin sosiaalisiin, institutionaalisiin ja yhteiskunnallisiin toimintaehtoihin. Rakenteellisen sosiaalityön tuottaman tiedon erityinen merkitys liittyy mahdollisuuteen tarkastella yksilötason tilanteita osana laajempia sosiaalisia ja yhteiskunnallisia yhteyksiä (Liukko & Muurinen 2022, 153). Asiakkaiden elämäntilanteita voidaan tällöin suhteuttaa esimerkiksi sosiokulttuurisiin, poliittisiin ja taloudellisiin olosuhteisiin sekä yhteiskunnallisiin instituutioihin ja ratkaisuihin (Pohjola 2011, 214). Rakenteellisessa tarkastelussa voidaan lisäksi tunnistaa toimijoita, suhteita ja järjestelyjä, jotka liittyvät sosiaalisten ongelmien muodostumiseen tai ylläpitämiseen (Kivipelto 2021, 9). Sosiaalityöntekijöiden tiedontuotanto voi tämän seurauksena kohdistua asiakkaiden tilanteiden lisäksi palvelujärjestelmään ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin sekä näiden välisiin yhteyksiin (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95–97). Rakenteellinen tulkinta ei sen vuoksi muodostu pelkästään siitä, että jokin asiakastyössä havaittu vaikeus nimetään rakenteelliseksi, vaan sen yhteys yksilöllisen tilanteen ulkopuolisiin toimintaehtoihin on tunnistettava ja perusteltava. Tässä tutkielmassa tätä prosessia tarkastellaan sosiaalisissa raporteissa tuotetun tiedon kautta suhteessa asiakkaiden tilanteisiin, palvelujärjestelmään ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin.

Rakenteellista tulkintaa voidaan täydentää suhteuttamalla asiakastyössä muodostuvaa laadullista tietoa muihin tietolähteisiin. Sosiaalista ilmiötä voidaan tarkastella tutkimustiedon, teoreettisen kirjallisuuden, tilastojen sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tuottaman tiedon avulla, jolloin ilmiöstä voidaan muodostaa kuva yksilöllisellä, sosiaalisella ja yhteiskunnallisella tasolla (Liukko & Muurinen 2022, 154–155). Eri tietolähteiden tehtävänä ei ole ainoastaan vahvistaa ammattilaisten havaintoja. Ne voivat myös täydentää, täsmentää tai haastaa niihin perustuvia tulkintoja. (Saikkonen & Kivipelto 2012, 290–291.) Sosiaalisen raportoinnin tiedon tarkastelussa on hyödyllistä erottaa raportissa kuvattu havainto ja raportin laatijan siitä tekemä tulkinta. Lisäksi voidaan tarkastella myös muuta tietoa, jonka avulla tätä tulkintaa voidaan arvioida. (Hussi 2005a, 13, 26.) Lapin hyvinvointialueen toimintamallissa tämä näkyy siinä, että raportointilomakkeelle kirjatujen havaintojen pohjalta muodostettavaa sosiaalista raporttia voidaan täydentää esimerkiksi tutkimus- ja tilastotiedolla (Lapin hyvinvointialue 2025, 14–15).

3.3 Rakenteellisen tiedon välittäminen ja hyödyntäminen

Rakenteellisen sosiaalityön tiedolliseen tehtävään kuuluvat tiedon tuottamisen lisäksi sen välittäminen, hyödyntäminen ja tiedolla vaikuttaminen (Hirvonen ym. 2021, 4, 29). Asiakastyössä muodostuvan tiedon tarkoituksena on siirtyä yksittäisiä asiakastilanteita laajempaan käyttöön ja tukea palvelujen kehittämistä, hyvinvoinnin edistämistä sekä suunnittelua ja päätöksentekoa (Partanen ym. 2022, 11–12). Käytännön työssä muodostuvan tiedon järjestelmällistä kokoamista ja välittämistä on pidetty tärkeänä erityisesti siksi, että ihmisten elinoloja ja sosiaalisia kysymyksiä koskeva tieto tulisi huomioiduksi päätöksenteossa muiden tietolähteiden rinnalla (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 71). Sosiaalisen raportoinnin tavoitteena on vastaavasti saattaa järjestelmällisesti muodostettua tietoa niiden toimijoiden käyttöön, joilla on mahdollisuus vaikuttaa raportoituihin kysymyksiin (Rajala ym. 2024, 220–221). Rakenteellisen tiedon merkitys liittyy tiedon tuottamisen lisäksi siihen, miten tieto saadaan osaksi sitä koskevaa ammatillista, organisatorista ja yhteiskunnallista käsittelyä.

Rakenteellisen tiedon välittäminen edellyttää käsitystä siitä, kenelle tietoa suunnataan, millä tavoin sitä välitetään ja millä tasolla tunnistettuun kysymykseen voidaan vaikuttaa. Rakenteellisen sosiaalityön tiedonpolussa organisaation tulee määritellä tiedon vastaanottajat, välittämisen tavat sekä menettelyt, joiden kautta tietoa käsitellään ja hyödynnetään (Liukko & Karjalainen 2022, 79–80). Sosiaalisen raportoinnin tietoa voidaan suunnata esimerkiksi työyhteisöille, yhteistyöverkostoille, organisaation johdolle sekä hallinnollisille ja poliittisille päätöksentekijöille raportoidun kysymyksen luonteen perusteella (Hussi 2005a, 23–26; Tiitinen & Lähteinen 2017). Välittäminen voi tapahtua varsinaisten raporttien lisäksi johtoryhmissä, lautakunnissa, rakenteellisen sosiaalityön verkostoissa ja muilla yhteistyöfoorumeilla sekä suunnittelussa ja päätöksenteossa käytettävien asiakirjojen kautta (Huhtala 2024, 19; Liukko & Karjalainen 2022, 79). Sosiaalisen raportoinnin ei myöskään tarvitse muodostua yksisuuntaiseksi tiedottamiseksi. Raportoitua tietoa voidaan myös käsitellä vuorovaikutuksessa niiden toimijoiden kanssa, joiden toimintaan kysymys liittyy. (Hussi 2005a, 26, 68; Hussi 2005b, 146.) Tiedon välittäminen edellyttää tämän vuoksi raportointiosaamisen lisäksi myös viestinnällisiä ja vaikuttamiseen liittyviä valmiuksia (Hirvonen ym. 2022, 69).

Rakenteellisen tiedon hyödyntäminen voi kohdistua ammatillisiin käytäntöihin, palveluihin, johtamiseen, suunnitteluun ja päätöksentekoon. Sosiaalisen raportoinnin avulla voi-

daan arvioida työ- ja palveluprosesseja, tunnistaa kehittämistarpeita ja tukea uusien toimintatapojen muodostamista (Hussi 2005a, 26, 68). Asiakastyössä muodostuvan tiedon hyödyntäminen voi puolestaan tukea sosiaalihuollon sisältöjen ja palvelujen kehittämistä tunnistettujen tarpeiden perusteella (Lyly 2016, 9–10). Sosiaalityön kehittämisen on katsottu edellyttävän myös asiakastyössä muodostuvan tiedon ja dokumentoinnin hyödyntämistä sekä työkäytäntöjen ja prosessien saattamista järjestelmällisen arvioinnin kohteeksi (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 77). Johtamisessa laadullinen asiakastyöhön perustuva tieto voi täydentää tilasto-, rekisteri-, talous- ja hallintotietoa tuomalla esiin käytännön työssä havaittuja kysymyksiä, joita muut tietolähteet eivät tavoita samalla tavalla (Liukko ym. 2022, 2; Partanen ym. 2022, 11–12). Rakenteellisen tiedon hyödyntämisen kannalta olennaista on tämän vuoksi sen kiinnittyminen organisaation johtamisen, suunnittelun, ohjauksen ja päätöksenteon prosesseihin eikä jääminen niistä erilliseksi tiedontuotannoksi (Liukko & Karjalainen 2022, 80–81). Sosiaalinen raportointi voi samalla tuoda näkyväksi käytännön työssä havaittavia ajankohtaisia kehityskulkuja ja uusia ilmiöitä, joita voidaan hyödyntää palvelujen ja toiminnan ennakoidussa kehittämisessä (Huhtala 2024, 19).

Tiedolla vaikuttamisella voidaan tarkoittaa toimintaa, jossa tuotettua tietoa pyritään saattamaan osaksi ajattelua, toimintaa ja päätöksentekoa tavoitellun muutoksen edistämiseksi (Piirainen 2022b, 30–31). Tiedon tuottaminen tai välittäminen ei vielä takaa sen hyödyntämistä, koska organisaation tietokäytännöt vaikuttavat tiedon päätymiseen osaksi toimintaa ja päätöksentekoa (Saikkonen & Kivipelto 2012, 289–291). Sosiaalisen raportoinnin aikaisemmissa kokemuksissa raportoinnin näkyvä tulos on voinut jäädä epäkohtien esiin nostamiseen ja tiedon välittämiseen ilman näyttöä siitä, että palveluissa tai toimintatavoissa olisi tämän seurauksena tapahtunut muutoksia (Hussi 2005a, 65). Myöskään tiedon hyödyntäminen ei vielä sellaisenaan osoita raportoinnin vaikuttavuutta. Vaikutusten arviointi edellyttää sen tarkastelemista, mitä raportoinnin jälkeen on tosiasiallisesti muuttunut. (Hussi 2005b, 155.) Rakenteellisen sosiaalityön haasteena onkin tunnistettu, ettei tiedon tuottaminen tai raportointi itsessään takaa tiedon huomioimista päätöksenteossa tai rakenteellisten muutosten toteutumista (Kivipelto 2021, 22–23). Tiedon tuottajien olisi tämän vuoksi tärkeää saada palautetta siitä, miten välitettyä tietoa on käsitelty ja millaisiin jatkotoimenpiteisiin se on mahdollisesti johtanut (Hussi 2005b, 155; Partanen ym. 2022, 39–40, 46–47). Sosiaalityön yhteiskunnallisten vaikutusten osoittaminen on kuitenkin vaativaa, koska muutokset muodostuvat useiden tekijöiden yhteisvaikutuksessa

eikä vaikutusten seuranta ole sosiaalityössä ollut systemaattista tai yhteismitallista (Kivipelto 2016, 153–156). Raportissa tuotettu tieto, sen myöhempi organisatorinen hyödyntäminen ja hyödyntämisen mahdolliset vaikutukset on tämän vuoksi tärkeää erottaa toisistaan. Raportoidun tiedon olemassaolo ei vielä osoita sen hyödyntämistä eikä hyödyntäminen toteutunutta yhteiskunnallista muutosta. (Saikkonen & Kivipelto 2012, 289–291; Hussi 2005b, 155.)

Rakenteellisen tiedon välittämisen ja hyödyntämisen jatkuvuus edellyttää organisatorisia rakenteita, joiden kautta tieto voidaan koota, käsitellä ja saattaa eteenpäin. Rakenteellisen sosiaalityön tietokäytäntöjen kehittämisessä on korostettu sovittujen tietorakenteiden ja -prosessien merkitystä sekä sosiaalisessa raportoinnissa muodostuvan tiedon kytkemistä organisaation strategiseen toimintaan ja tiedolla johtamiseen (Partanen ym. 2022, 6–7, 49). Tiedon eteneminen ei voi perustua ainoastaan yksittäisten työntekijöiden aktiivisuuteen, vaan organisaatiossa tarvitaan määriteltyjä vastuita, vastaanottajia sekä yhteisiä tiedon käsittelyn ja jalostamisen foorumeita, joiden kautta tieto voi edetä johtamiseen ja päätöksentekoon (Partanen ym. 2022, 18, 45–46; Liukko & Karjalainen 2022, 79–80; Partanen ym. 2026, 296, 299). Tiedonpolkuun kuuluu myös mahdollisuus seurata, miten tuotettua tietoa on käsitelty ja hyödynnetty sekä millaisiin jatkotoimiin se on mahdollisesti johtanut (Liukko & Karjalainen 2022, 80). Lapin hyvinvointialueen toimintamallissa sosiaalisen raportoinnin tiedon etenemistä on pyritty jäsentämään rakenteellisen sosiaalityön koordinaattorin, verkoston ja työryhmän kautta, jotta tietoa voidaan käsitellä ja tarvittaessa välittää organisaation johtamiseen ja päätöksentekoon (Lapin hyvinvointialue 2025, 7–9, 18–20). Hyvinvointialueiden välillä on kuitenkin havaittu eroja raportoinnin koordinoinnissa sekä tiedon käsittelyyn ja välittämiseen muodostetuissa rakenteissa (Huhtala 2024, 18–19). Tässä tutkielmassa tarkastelu rajautuu sosiaalisissa raporteissa tuotettuun rakenteelliseen tietoon, eikä tutkimuksessa selvitetä yksittäisten raporttien myöhempää organisatorista käsittelyä, hyödyntämistä tai niiden perusteella mahdollisesti syntyneitä muutoksia.

3.4 Sosiaalisen raportoinnin tiedontuotannon edellytykset ja rajoitukset

Sosiaalisen raportoinnin käyttö ei vielä sellaisenaan takaa järjestelmällisen, kattavan tai hyödynnettävän rakenteellisen tiedon muodostumista. Sosiaalipalvelujen tietokäytännöt, käytettävät tiedontuotannon menetelmät ja tietojärjestelmät vaikuttavat siihen, millaista tietoa tuotetaan ja mitä jää tiedontuotannon ulkopuolelle (Saikkonen & Kivipelto 2012,

289–292). Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon on tämän vuoksi katsottu edellyttävän suunnitelmallisia toimintatapoja, joissa tiedon tuottaminen, kokoaminen, käsittely ja hyödyntäminen kytkeytyvät organisaation muuhun toimintaan (Liukko & Karjalainen 2022, 79–81). Sosiaalisen raportoinnin kannalta keskeisiä ovat sovitut tietoprosessit ja vastuut sekä se, miten raportoinnissa muodostuva tieto etenee yhteiseen käsittelyyn (Partanen ym. 2022, 33). Rakenteellisen sosiaalityön toteutumista tukevat lisäksi sovitut toimintakäytännöt ja rakenteellisen työn organisatorinen kiinnittyminen osaksi sosiaalityön perustehtävää (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 124–125, 141–143). Rakenteellisen tiedontuotannon tulisi muodostua säännölliseksi ja yhteisesti organisoiduksi toiminnaksi sen sijaan, että sen toteutuminen riippuisi yksittäisten työntekijöiden aktiivisuudesta (Liukko ym. 2022, 27–29).

Sosiaaliin raportteihin muodostuvan tiedon kattavuuteen vaikuttaa se, ketkä osallistuvat raportointiin ja millaisista toimintaympäristöistä havaintoja kertyy. Sosiaalisten raporttien on todettu välittävän erityisesti niiden työntekijöiden näkökulmia, joilla on mahdollisuus ja valmius osallistua raportointiin, minkä vuoksi raportit eivät välttämättä kuvaa tasaisesti kaikkia työntekijäryhmiä, asiakasryhmiä tai palvelutehtäviä (Rajala ym. 2024, 226). Rakenteellisen tiedon tuottamiseen osallistumiseen voivat vaikuttaa esimerkiksi työntekijän kiinnostus, työn autonomia, käsitys rakenteellisen sosiaalityön tehtävästä sekä työyhteisön suhtautuminen tiedontuotantoon (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 107–108). Myös raportointikanavan käyttäjäryhmä, raportoinnin ajallinen toteutus ja muut paikalliset käytännöt vaikuttavat siihen, millaista tietoa raportointiin kertyy (Huhatala 2024, 18–19). Lapin hyvinvointialueen toteutussuunnitelman laatimisvaiheessa raportointitiedon todettiin lisäksi painottuvan alueellisesti eikä kattavan hyvinvointialuetta tasaisesti (Lapin hyvinvointialue 2025, 11–12). Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon on laajemminkin todettu olevan hajanaista ja kohdistuvan epätasaisesti eri asiakasryhmiin ja sosiaaliin ilmiöihin (Liukko & Muurinen 2022, 152).

Tiedon kattavuuteen vaikuttaa lisäksi se, millaisia kysymyksiä raportointikäytännöt mahdollistavat ja ohjaavat tuomaan esiin. Tiedontuotannossa käytetyt käsitteet sekä organisaation kirjaamis- ja raportointikäytännöt vaikuttavat siihen, millainen tieto tulee näkyväksi ja millaista tietoa organisaatiossa pidetään merkityksellisenä (Saikkonen & Kivipelto 2012, 289, 291–292; Partanen ym. 2022, 18, 47–48). Hyvinvointialueiden sosiaalisen raportoinnin lomakkeissa on havaittu eroja esimerkiksi siinä, millaisia asioita niiden avulla voidaan raportoida ja voidaanko varsinaisten epäkohtien rinnalla tuoda esiin neut-

raaleja havaintoja tai heikkoja signaaleja (Huhtala 2024, 18–19). Aikaisemmissa sosiaalisten raporttien tarkasteluissa niiden sisältämää tietoa on jäsennetty esimerkiksi sosiaalisten ilmiöiden, palvelujen ja rakenteiden puutteiden, työkäytäntöjen sekä resurssien näkökulmista (Partanen ym. 2022, 16, 23–24). Eri tiedon alueet eivät kuitenkaan välttämättä tule raportoinnissa yhtä vahvasti näkyviksi. Sosiaalisten raporttien sisällön on havaittu painottuvan erityisesti palvelujärjestelmän ongelmiin ja kehittämistarpeisiin, kun taas poliittista päätöksentekoa ja laajempia yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tarkastelu on jäänyt vähäisemmäksi (Rajala ym. 2024, 225–226). Sosiaalisten raporttien perusteella voidaan tarkastella vain niitä rakenteellisia kysymyksiä, jotka ovat valikoituneet raportoinnin kohteiksi, eikä aineisto kata kaikkia asiakastyössä tunnistettavia rakenteellisia havaintoja.

Sosiaalisen raportoinnin säännöllinen toteuttaminen edellyttää myös riittäviä käytännön toimintaedellytyksiä ja osaamista. Rakenteellisen sosiaalityön merkitys voidaan tunnistaa työyhteisössä, vaikka raportointiin ja muuhun rakenteelliseen työskentelyyn ei asiakastyön ja akuuttien tehtävien rinnalla jäisi riittävästi aikaa (Partanen ym. 2022, 34, 37, 42). Jos rakenteellinen työ jää varsinaisen perustyön lisäksi tehtäväksi toiminnaksi, sen vaikiintuminen osaksi sosiaalityötä vaikeutuu (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 124–125). Rakenteellinen tiedontuotanto edellyttää työajan lisäksi riittäviä henkilöstöresursseja, soveltuvia toimintamalleja sekä raporttien kokoamiseen ja käsittelyyn liittyvien tehtävien organisointia (Liukko ym. 2022, 30–31). Raportointikäytännön juurtumista tukevat puolestaan koulutus, tiedottaminen ja pitkäjänteinen yhteinen kehittäminen (Vesa ym. 2020, 41, 44). Osaamisessa tarvitaan kykyä tunnistaa rakenteellisesti merkityksellisiä kysymyksiä, jäsentää ja analysoida tietoa sekä hyödyntää sitä vaikuttamisessa ja toiminnan kehittämisessä (Hirvonen ym. 2022, 69; Piirainen 2022b, 33). Valmiuksia osallistua rakenteelliseen tiedontuotantoon voivat puolestaan heikentää rakenteellisen sosiaalityön käsitteellinen epäselvyys sekä osaamiseen ja koulutukseen liittyvät puutteet (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 165–166).

Muodollisten rakenteiden lisäksi tiedontuotantoon vaikuttaa organisaation toimintakulttuuri. Jos rakenteellisen sosiaalityön tavoitteista, vastuista ja toimintatavoista ei muodostu yhteisesti tunnistettua käytäntöä, tietotyö voi jäädä irralliseksi ja satunnaiseksi osaksi sosiaalityötä (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 123–125). Sosiaalisen raportoinnin tietokäytäntöjä voivat heikentää myös puutteelliset vuorovaikutussuhteet johdon, esihenkilöiden ja asiakastyötä tekevien ammattilaisten välillä sekä epäselvyys siitä, miten työntekijöiden tuottamaa tietoa käsitellään organisaatiossa (Partanen ym. 2022, 45–53). Kriittisen

rakenteellisen tiedon tuottamisen kannalta merkitystä on lisäksi sillä, voidaanko palvelujärjestelmää ja omaa organisaatiota koskevia epäkohtia ottaa esiin ilman kokemusta vaientamisesta tai leimautumisesta (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 128–130, 165–166). Yhteiset keskustelu- ja käsittelyfoorumit voivat puolestaan tukea havaintojen koaamista, yhteistä tulkintaa ja niiden saattamista yksittäisten työntekijöiden tiedosta organisaatiossa yhteisesti käsiteltäväksi tiedoksi (Kivipelto 2021, 16; Partanen ym. 2022, 43–44). Organisaation toimintakulttuuri vaikuttaa raportointiin osallistumiseen sekä myös siihen, millaisia kysymyksiä raportoinnissa uskalletaan ja koetaan tarkoituksenmukaiseksi nostaa esiin.

Sosiaalisten raporttien tiedolliset rajoitukset määrittävät sitä, millaisia päätelmiä raportointiaineiston perusteella voidaan tehdä. Raportointitieto on valikoitunutta, koska sen muodostumiseen vaikuttavat raportointiin osallistuvat työntekijät, toimintaympäristöt, tiedontuotannon käytännöt sekä käytetty raportointiväline (Rajala ym. 2024, 225–226; Saikkonen & Kivipelto 2012, 291–292). Yhden tiedonlähteen muodostamaa kuvaa on tämän vuoksi tarpeen tarkastella suhteessa muihin tietolähteisiin, sillä erilaiset tiedontuotannon tavat tekevät sosiaalisesta todellisuudesta näkyviksi erilaisia ulottuvuuksia (Saikkonen & Kivipelto 2012, 290–293). Sosiaalisen raportoinnin laadullinen tieto voi samalla täydentää määrällistä tietoa tuomalla näkyviin asiakastyössä muodostuvia kontekstisidonnaisia havaintoja, joita tilastollisilla tiedonkeruun tavoilla ei välttämättä tavoiteta samalla tavalla (Hussi 2005a, 68; Husi 2005b, 145). Sosiaalisten raporttien perusteella ei kuitenkaan voida päätellä raportoitujen ilmiöiden tosiasiallista yleisyyttä tai sitä, kuinka kattavasti raportit kuvaavat kaikkia asiakasryhmiä, palveluja tai alueita. Tässä tutkielmassa raportteja tarkastellaan tämän vuoksi laadullisena aineistona siitä, millaista rakenteellista tietoa sosiaalisessa raportoinnissa tuotetaan, ei kattavana kuvauksena asiakkaiden tilanteiden, palvelujärjestelmän ongelmien tai yhteiskunnallisten ilmiöiden yleisyydestä.

4 Tutkielman toteutus

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys

Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannossa asiakastyössä muodostuvaa tietoa voidaan suunnata asiakkaiden tilanteiden lisäksi palvelujärjestelmän toimintaan ja niitä laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95–96). Rakenteellisen näkökulman kannalta olennaista on yksilötason havaintojen suhteuttaminen niitä ympäröiviin sosiaaliin, organisatorisiin ja yhteiskunnallisiin yhteyksiin (Liukko & Muurinen 2022, 153–155). Sosiaalinen raportointi mahdollistaa asiakastyössä muodostuvan laadullisen tiedon kokoamisen, jäsentämisen ja välittämisen yksittäistä asiakastilannetta laajempaan tarkasteluun (Hussi 2005b, 144–146; Lyly 2016, 7). Sosiaalisissa raporteissa voidaan tehdä näkyväksi sosiaalisia ilmiöitä sekä palvelujen ja rakenteiden epäkohtia, toimintakäytäntöjä ja resurssikysymyksiä (Partanen ym. 2022, 23–24; Rajala ym. 2024, 220–226). Näihin lähtökohtiin perustuen tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella, millaista rakenteellista tietoa Lapin hyvinvointialueen sosiaalisissa raporteissa tuotetaan.

Tutkimustehtävänä on jäsentää sosiaalisissa raporteissa tuotettua rakenteellista tietoa sen mukaan, kohdistuuko raportoinnissa tuotetun tiedon ensisijainen huomio asiakkaiden tilanteisiin, palvelujärjestelmän toimintaan vai niitä laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Nämä kolme tarkastelualuetta muodostavat tutkielman teoriaohjaavan jäsennyksen. Kolmijako ohjaa analyysia pääluokkatasolla, kun taas niiden sisällä muodostettavat sisällölliset ala- ja yläluokat perustuvat sosiaalisten raporttien sisältöihin. Tavoitteena on muodostaa jäsennelty kokonaiskuva siitä, millaisia asiakkaiden tilanteisiin liittyviä kysymyksiä raporteissa tehdään näkyviksi, millaista tietoa niissä tuotetaan palvelujärjestelmän toiminnasta sekä millaisia yhteiskunnallisiin rakenteisiin liittyviä tulkintoja raporteissa esitetään.

Tutkielman tutkimuskysymys on: Millaista rakenteellista tietoa sosiaalisissa raporteissa tuotetaan asiakkaiden tilanteista, palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnallisista rakenteista?

Tutkielma rajautuu sosiaalisten raporttien kirjallisiin sisältöihin ja siihen rakenteelliseen tietoon, joka on tullut raportointiprosessissa näkyväksi dokumentoidussa muodossa. Organisaatioiden tuottamia raportteja voidaan tarkastella institutionaalisina dokumentteina, jotka ovat muodostuneet osana tiettyä organisatorista toimintaympäristöä (Alastalo & Vuori 2021). Sosiaalinen raportointi perustuu sosiaalihuollon ammattilaisten havaintoihin, kokemuksiin ja tulkintoihin, joita välitetään raporttien muodossa muille toimijoille

(Pirainen 2022b, 23). Raportteihin voi sisältyä asiakkaiden tilanteita ja kokemuksia koskevaa tietoa, kun taas asiakkaan oma kokemustieto ja ammattilaisen asiakkaasta muodostama tieto ovat tiedollisesti eri asioita (Hussi 2005b, 145, 148; Rajala ym. 2024, 225–226). Tässä tutkielmassa asiakkaiden tilanteita koskevaa tietoa tarkastellaan tämän vuoksi ensisijaisesti sosiaalihuollon ammattilaisten välittämänä ja ammatillisesti jäsentämänä tietona. Tutkielmassa ei myöskään pyritä päättämään raporttien laatijoiden henkilökoh-
taisia tarkoituseriä tai muita sellaisia raportointitilanteeseen liittyviä tekijöitä, joita aineistosta ei voida havaita.

Tutkimuksen tavoitteena ei ole arvioida raportoitujen ilmiöiden yleisyyttä Lapin hyvinvointialueella. Sosiaalisten raporttien tietopohja on valikoitunut sen mukaan, ketkä ovat osallistuneet raportointiin ja millaisia havaintoja raportteihin on kirjattu, eivätkä raportit kata välttämättä tasaisesti kaikkia asiakasryhmiä, palvelutehtäviä tai alueita (Rajala ym. 2024, 225–226; Liukko & Muurinen 2022, 152). Tässä tutkielmassa sosiaalisia raportteja tarkastellaan laadullisena aineistona siitä, millaista rakenteellista tietoa raportoinnissa tuotetaan. Aineiston perusteella voidaan tarkastella, mitä sosiaaliin raportteihin on kirjattu, miten raportoidut kysymykset jäsentyvät ja millaista rakenteellista tietoa niiden kautta tuotetaan, mutta raporttien perusteella ei voida päätellä kuvattujen tilanteiden tai ilmiöiden yleisyyttä eri asiakasryhmissä, palveluissa tai hyvinvointialueen eri osissa.

4.2 Tutkimusaineisto

Laadullisen tutkimuksen aineisto voidaan muodostaa myös valmiista dokumenteista. Institutionaalisilla dokumenteilla tarkoitetaan organisaatioiden tavanomaisessa toiminnassa syntyneitä asiakirjoja, joita ei lähtökohtaisesti ole tuotettu tutkimusta varten (Alastalo & Vuori 2021). Raportteja voidaan analysoida laadullisena dokumenttiaineistona silloin, kun niiden sisältö mahdollistaa tutkimustehtävän kannalta merkityksellisten kysymysten tarkastelun (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tämän tutkielman aineisto muodostuu Lapin hyvinvointialueella vuonna 2025 laadituista sosiaalisista raporteista. Raportit ovat syntyneet hyvinvointialueen rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannossa, jossa sosiaalisen raportoinnin lomaketta käytetään sosiaalihuollon ammattilaisten työssä muodostuvan tiedon kokoamiseen (Lapin hyvinvointialue 2025, 14–15). Sosiaalinen raportointi on ollut Lapin hyvinvointialueella käytössä vuodesta 2023 ja vuoden 2025 aikana sitä kehitettiin osana rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotantoa ja tiedolla johtamista (Lapha sosiaalinen ra-

portointi puolivuosisikooste 2025a). Sosiaaliset raportit soveltuvat tämän tutkielman aineistoksi, koska niiden sisältö mahdollistaa tutkimuskysymyksen mukaisesti asiakkaiden tilanteita, palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevan tiedon tarkastelun.

Tutkielmaa varten saatiin Lapin hyvinvointialueelta kaikki vuonna 2025 laaditut sosiaaliset raportit ja aineisto muodostui yhteensä 66 raportista. Lapin hyvinvointialueen puolivuosisikoosteiden mukaan vuoden ensimmäisellä puoliskolla sosiaalisen raportoinnin lomakkeita kertyi 37 ja jälkimmäisellä puoliskolla 29, mikä vastaa tutkielman koko vuoden kattavaa 66 raportin aineistoa (Lapha sosiaalinen raportointi puolivuosisikooste 2025a; Lapha sosiaalinen raportointi puolivuosisikooste 2025b). Aineisto toimitettiin tutkijalle muistitikulla. Raportit olivat anonymisoitu ennen niiden luovuttamista tutkimuskäyttöön ja niissä esiintyneet henkilötiedot oli sumennettu. Aineistossa ei ollut tutkimuksesta poistettavia raportteja, joten kaikki 66 raporttia sisällytettiin tutkimusaineistoon.

Taulukko 1. Sosiaalisten raporttien jakautuminen kuukausittain

KUUKAUSI	RAPORTTIEN MÄÄRÄ
tammikuu	11
helmikuu	8
maaliskuu	10
huhtikuu	6
toukokuu	0
kesäkuu	2
heinäkuu	0
elokuu	1
syyskuu	10
lokakuu	9
marraskuu	4
joulukuu	5

Raportteja oli laadittu kymmenenä kuukautena vuoden aikana, eikä aineistossa ollut touko- tai heinäkuussa laadittuja raportteja. Eniten raportteja laadittiin tammikuussa, jolloin niitä laadittiin 11 ja seuraavaksi eniten maaliskuu- ja syyskuussa, joissa kummassakin raportteja laadittiin 10. Ajallinen jakauma kuvaa raportointitoiminnan sijoittumista vuoden aikana, mutta aineiston perusteella ei voida selvittää, mistä kuukausittaisten raportointimäärien vaihtelu johtui. Sosiaaliseen raportointiin osallistumiseen voivat yleisemmin vaikuttaa esimerkiksi työntekijöiden käytettävissä oleva työaika, raportointikäytäntöjen vakiintuneisuus ja organisatorinen tuki (Partanen ym. 2022, 33–37; Rajala ym. 2024, 226).

Taulukko 2. Sosiaalisten raporttien jakautuminen palvelualueittain

PALVELUALUE	RAPORTTIEN MÄÄRÄ
Kaakkoisen Lapin palvelualue	52
Pohjoisen Lapin palvelualue	8
Lounaisen Lapin palvelualue	3
Itäisen Lapin palvelualue	2
palvelualue tieto puuttuu	1

Aineiston alueellista muodostumista tarkasteltiin raportteihin merkittyjen palvelualueittain perusteella. Raporttien jakautuminen palvelualueittain oli selvästi epätasaista, sillä aineisto painottui voimakkaasti Kaakkoisen Lapin palvelualueelle. Palvelualuekohtaisen jakauman kuvaaminen on tutkielman kannalta tärkeää, koska se osoittaa, millaisista alueellisista toimintaympäristöistä analysoitava tieto on muodostunut. Lapin hyvinvointialueella sosiaalisen raportoinnin on myös aikaisemmin todettu painottuneen alueellisesti eikä raportointitiedon ole katsottu kattavan hyvinvointialuetta yhdenmukaisesti (Lapin hyvinvointialue 2025, 11–12). Palvelualueiden erilainen edustus aineistossa merkitsee, että runsaasti raportteja tuottaneiden alueiden havainnot saavat aineiston kokonaisuudessa enemmän näkyvyyttä. Raporttimääristä ei kuitenkaan välttämättä voida päätellä, että raporteissa kuvatut rakenteelliset kysymykset olisivat yleisempiä niillä palvelualueilla, joilta raportteja on laadittu enemmän. Aineistossa yhden raportin palvelualue tieto puuttui.

Taulukko 3. Sosiaalisten raporttien jakautuminen palvelutehtävittäin

PALVELUTEHTÄVÄ	RAPORTTIEN MÄÄRÄ
työikäisten palvelut	43
lapsiperheiden palvelut	10
vammaispalvelut	6
lastensuojelu	3
terveydenhuollon sosiaalityö	3
muu (sosiaali- ja kriisipäivystys)	1

Raporttien muodostumista tarkasteltiin myös niiden laatijoiden palvelutehtävän perusteella. Palvelutehtäväkohtainen jakauma oli epätasainen, sillä selvästi suurin osa aineistosta muodostui työikäisten palveluissa laadituista raporteista. Eri sosiaalihuollon palvelutehtävissä kohdataan erilaisia asiakasryhmiä, elämäntilanteita, palvelutarpeita ja palvelujärjestelmän rajapintoja, minkä vuoksi raportoinnin painottuminen vaikuttaa siihen, millaisista ammatillisista toimintaympäristöistä tutkielman aineisto rakentuu. Sosiaalisten raporttien tietosisällön on aikaisemminkin todettu muodostuvan useiden sosiaalihuollon palvelutehtävien piirissä, mutta raportoinnin määrässä ja sisällöissä voi olla eroja toimintaympäristöjen välillä (Partanen ym. 2022, 23–28; Rajala ym. 2024, 222–226). Tässä

tutkielmassa palvelutehtäväkohtaista jakaumaa käytetään ensisijaisesti aineiston muodostumisen kuvaamiseen. Sen perusteella ei tehdä päätelmiä rakenteellisten ongelmien yleisyydestä eri palvelutehtävissä.

Aineiston yleisiä ominaisuuksia tarkasteltiin lisäksi raportointilomakkeeseen merkittyjen havaintojen luonteen ja ratkaisuehdotusten perusteella. Aineistossa 60 raporttia oli merkitty kielteiseksi ja kolme myönteiseksi havainnoksi, kun taas kolmessa raportissa ilmiön luonne oli jätetty merkitsemättä. Raportointiaineisto painottui selvästi kielteisiksi arvioituihin tilanteisiin. Samankaltainen painotus on havaittu aikaisemmissa sosiaalista raportointia koskevissa tarkasteluissa, joissa raporteissa ovat korostuneet palvelujen saatavuuteen, toimivuuteen, puutteisiin ja kehittämistarpeisiin liittyvät kysymykset (Partanen ym. 2022, 26–29; Rajala ym. 2024, 222–225). Myös Lapin hyvinvointialueen vuoden 2025 ensimmäisen puoliskon raportoinnissa valtaosa havainnoista oli luokiteltu kielteisiksi, vaikka raportoinnilla voitiin tehdä näkyväksi myös myönteisiä havaintoja (Lapha sosiaalinen raportointi puolivuosisikooste 2025a). Ratkaisuehdotus sisältyi 61 raporttiin, mikä osoittaa, että havaittujen kysymysten kuvaamiseen yhdistyi aineistossa usein myös näkemys tarvittavasta muutoksesta. Ratkaisuehdotusten määrää tarkastellaan tässä aineiston yleisenä ominaisuutena, mutta niiden sisältöä ei sisällytetty varsinaiseen analyysiin.

Raportointilomakkeen rakenne vaikutti siihen, millaisessa muodossa aineisto muodostui. Lomake sisälsi raportointia koskevia taustatietoja, kuten raportointiajankohdan, palvelualueen, ilmiöön liittyvän kunnan sekä raportin laatijan ja raportoidun ilmiön palvelutehtävän. Lisäksi lomakkeessa määriteltiin raportoidun ilmiön luonnetta ja valittiin sitä kuvaavia teemoja, minkä jälkeen havaintoa ja mahdollista ratkaisuehdotusta kuvattiin avoimissa tekstikentissä. Avoimien kuvausten laajuus vaihteli lyhyistä yksittäistä havaintoa kuvaavista teksteistä raportteihin, joissa ilmiön taustoja, seurauksia ja yhteyksiä jäsennettiin yksityiskohtaisemmin. Sosiaalisten raporttien laajuuden on aikaisemminkin havaittu vaihtelevan yksittäisistä havainnoista laajempiin ilmiöitä jäsentäviin kuvauksiin (Partanen ym. 2022, 23). Tiedontuotannon välineet eivät ole neutraaleja, sillä niiden kysymykset, kategoriat ja rakenteet suuntaavat sitä, millaisia asioita dokumentoidaan ja millaisessa muodossa tieto tulee näkyväksi (Saikkonen & Kivipelto 2012, 289–292). Hyvinvointialueiden välillä on havaittu eroja myös sosiaalisen raportoinnin lomakkeissa ja niiden mahdollistamissa raportointitavoissa (Huhtala 2024, 18–19). Tässä tutkielmassa raportointilomakkeen rakenne huomioidaan tämän vuoksi yhtenä aineiston muodostumiseen ja sen sisältöihin vaikuttaneena tekijänä.

Varsinainen analyysi rajattiin raporttien niihin tekstisisältöihin, joissa kuvattiin asiakkaiden tilanteita ja asiakastyössä havaittuja ilmiöitä, palvelujärjestelmän toimintaa ja puutteita sekä raportoitujen tilanteiden yhteiskunnallisia yhteyksiä. Kehittämis- ja ratkaisuehdotusten sisältö jätettiin analyysin ulkopuolelle. Ratkaisuehdotuksilla on rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta tiedollista merkitystä ja niitä on tarkasteltu osana sosiaalisten raporttien sisältöä aikaisemmissa selvityksissä ja tutkimuksissa (Partanen ym. 2022, 29; Rajala ym. 2024, 222, 225; Lapha sosiaalinen raportointi puolivuosisikooste 2025a; Lapha sosiaalinen raportointi puolivuosisikooste 2025b). Tässä tutkielmassa niiden analysointi olisi kuitenkin muodostanut tutkimuskysymyksestä osittain erillisen tarkastelukokonaisuuden, minkä vuoksi ne rajattiin varsinaisen sisällönanalyysin ulkopuolelle.

4.3 Laadullinen tutkimus ja teoriaohjaava sisällönanalyysi

Laadullisessa tutkimuksessa painopiste on tutkittavan ilmiön sisältöjen, merkitysten, vaihtelun ja erilaisten näkökulmien tarkastelemisessa eikä ilmiöiden tilastollisen yleisyyden määrittämisessä (Puusa & Juuti & Aaltio 2020; Vilkkä 2025). Laadullisen lähestymistavan tavoitteena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä ymmärrystä lisäävä ja perusteltu tulkinta, jossa aineiston yksityiskohtia tarkastellaan suhteessa niitä laajempaan kokonaisuuteen (Puusa ym. 2020). Empiirisuus ei kuitenkaan tarkoita teoriattomuutta, vaan laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan suhteessa tutkimuskysymykseen, aikaisempaan tietoon ja tutkimuksen käsitteellisiin lähtökohtiin (Juhila 2021a). Laadulliselle tarkastelulle on lisäksi ominaista tutkimuskohteen kontekstin huomioiminen ja aineistossa esiintyvälle vaihtelulle herkistyminen (Vilkkä 2025). Menetelmävalinnan tulee vastata tutkimuskysymystä ja tavoiteltavan tiedon luonnetta (Puusa ym. 2020; Hakala 2024). Laadullinen lähestymistapa soveltuu tähän tutkielmaan, koska tavoitteena on muodostaa jäsennelty kuva siitä, millaista rakenteellista tietoa sosiaalisissa raporteissa tuotetaan ja millaisina asiakkaiden tilanteisiin, palvelujärjestelmään ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin liittyvät kysymykset aineistossa näyttäytyvät.

Laadullinen sisällönanalyysi mahdollistaa kirjallisten dokumenttien systemaattisen tarkastelun ja niiden sisältämän informaation jäsentämisen tiiviimmäksi ja käsitteellisemmäksi kokonaisuudeksi (Tuomi & Sarajarvi 2018). Sisällönanalyysissa voidaan tarkastella sitä, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineistossa puhutaan, kun taas esimerkiksi tekstin kielellistä tai retorista rakentumista ei aseteta samalla tavalla analyysin kohteeksi (Vuori 2021). Menetelmän avulla tekstiaineistosta voidaan tunnistaa tutkimuskysymyk-

sen kannalta merkityksellisiä sisältöjä, vertailla niiden yhtäläisyyksiä ja eroja sekä muodostaa niistä laajempia käsitteellisiä kokonaisuuksia (Hakala 2024). Laadullisessa analyysissä yhdistyvät aineiston erittely ja synteesi, jossa aineistoa tarkastellaan osina, minkä jälkeen havaintoja yhdistetään uudelleen tutkittavaa ilmiötä kuvaavaksi kokonaisuudeksi (Puusa ym. 2020). Sosiaaliset raportit soveltuvat tällaiseen tarkasteluun, koska ne sisältävät kirjalliseen muotoon saatettuja havaintoja ja tulkintoja, joita voidaan vertailla ja jäsentää tutkimuskysymyksen mukaisesti (Alastalo & Vuori 2021; Tuomi & Sarajärvi 2018). Tässä tutkielmassa sisällönanalyysin tarkoituksena on yksittäisten raporteissa esiintyvien havaintojen kuvaamisen lisäksi muodostaa niiden perusteella jäsennetty kuva sosiaalisissa raporteissa tuotetun rakenteellisen tiedon sisällöstä.

Laadulliseen sisällönanalyysiin sisältyy tutkijan tekemää valikointia, vertailua ja tulkintaa. Aineistosta muodostettavat luokat syntyvät tutkijan tulkinnan ja jäsennystyön kautta, minkä vuoksi niiden sisältö ja rajat voivat tarkentua analyysin edetessä (Juhila 2021b). Koodauksessa aineistosta tunnistetaan ja nimetään tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellisiä sisällöllisiä elementtejä, joita voidaan tämän jälkeen vertailla niiden samankaltaisuuksien ja erojen perusteella (Vuori 2021). Sisällönanalyysi ei tämän vuoksi ole mekaanista luokittelua. Aineiston osien ja kokonaisuuden välinen suhde muodostuu tutkijan tekemässä analyysissä. (Puusa ym. 2020.) Runsas laadullinen aineisto sisältää useita mahdollisia tarkastelunäkökulmia, minkä vuoksi tutkimuskysymys rajaa sitä, mitkä sisällöt nostetaan analyysin kohteeksi (Hakala 2024; Juhila 2021b). Tulkinnallisuudesta huolimatta analyysin tulee olla järjestelmällistä ja aineisto on käytävä johdonmukaisesti läpi samoista analyttisistä lähtökohdista (Vuori 2021). Tutkijan tulkinnallisen aseman tunnistaminen korostaakin analyysissä tehtyjen ratkaisujen perustelemisen ja näkyväksi tekemisen merkitystä.

Sisällönanalyysin suhde aikaisempaan tietoon voi rakentua eri tavoin ja analyysia voidaan jäsentää esimerkiksi aineistolähtöisenä, teoriaohjaavana tai teorialähtöisenä (Tuomi & Sarajärvi 2018). Aineistolähtöisessä analyysissä käsitteellinen jäsenitys pyritään muodostamaan aineiston perusteella, kun taas teorialähtöisessä analyysissä aikaisempi teoria tai valmis teoreettinen rakenne ohjaa analyysia vahvemmin jo lähtökohtaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018; Hakala 2024). Teoriaohjaavassa analyysissä aineisto säilyy keskeisenä lähtökohtana ja samalla aikaisempaa tietoa hyödynnetään aineiston jäsentämisessä ja empiiristen havaintojen liittämässä teoreettisiin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2018). Laadullisen analyysin suhdetta teoriaan ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista ymmärtää jyrkkänä aineiston ja teorian vastakkainasetteluna, koska empiirinen laadullinen tutkimus

rakentuu aina joidenkin käsitteellisten lähtökohtien varaan (Juhila 2021a). Teoriaohjaavassa analyysissä aineiston ja aikaisemman tiedon välinen suhde voidaan ymmärtää vuoropuheluksi, jossa teoria auttaa suuntaamaan ja jäsentämään tarkastelua määrittämättä ennalta kaikkia aineistosta muodostuvia sisältöjä (Puusa ym. 2020). Päättelyssä voidaan tällöin tunnistaa abduktiivisia piirteitä, kun aineistosta tehtävät havainnot ja aikaisempaan tietoon perustuvat käsitteelliset jäsennykset vuorottelevat analyysin aikana (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Tässä tutkielmassa teoriaohjaavuus näkyy erityisesti kolmessa pääluokassa, jotka ovat asiakkaiden tilanteita koskeva havaintotieto, palvelujärjestelmää koskeva analyysitieto ja yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkintatieto. Rakenteellisen sosiaalityön kirjallisuudessa tiedontuotannon kohteiksi on tunnistettu asiakkaisiin ja palvelujärjestelmään liittyviä kysymyksiä sekä niitä laajempia yhteiskunnallisia rakenteita koskevaa tietoa (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95–96) ja yksilötason tiedon rakenteellinen tarkastelu edellyttää sen suhteuttamista palvelujärjestelmään sekä laajempiin sosiaalisiin ja yhteiskunnallisiin prosesseihin (Liukko & Muurinen 2022, 153–155). Näistä ja muusta luvussa 2.3 käsitellystä kirjallisuudesta muodostettu kolmijako suuntasi aineiston tarkastelua analyysin pääluokkatasolla. Tässä tutkielmassa käytetty luokittelu on muodostettu teoreettisen viitekehyksen pohjalta, eikä sitä ole omaksuttu sellaisenaan yhdestä aikaisemmasta teoriasta tai tutkimuksesta. Kolme pääluokkaa olivat teoreettisesti ohjautuneita, kun taas niiden sisäinen sisällöllinen jäsennys muodostettiin aineiston perusteella. Analyysia ei tämän vuoksi voida pitää puhtaasti aineistolähtöisenä, eikä se myöskään ole teorialähtöinen siinä merkityksessä, että valmis analyysirunko olisi ennalta määrännyt aineistosta muodostuvat yksityiskohtaiset kategoriat. Teoria määrittäi analyysin laajan suunnan, kun taas aineisto ohjasi sitä, millaisiksi rakenteellisen tiedon konkreettiset sisällöt pääluokkien sisällä jäsenyivät.

Tässä tutkielmassa sisällönanalyysin lähtökohtana ovat sosiaalisten raporttien ilmisisällöt eli niissä kuvatut asiakkaiden tilanteisiin, palvelujärjestelmään ja yhteiskunnallisiin olosuhteisiin liittyvät havainnot ja tulkinnat. Tutkimuskysymys rajaa sitä, mitä laadullisesta aineistosta analysoidaan ja koodauksen tulee kohdistua johdonmukaisesti tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellisiin sisältöihin (Juhila 2021b; Tuomi & Sarajärvi 2018). Analyysi ei kuitenkaan rajoitu tekstin referointiin, sillä havaintojen vertaileminen, ryhmitteleminen ja käsitteellistäminen sisältävät tutkijan analyttistä tulkintaa (Puusa ym. 2020; Hakala 2024). Analyysissä muodostetut luokat ovat tästä syystä tutkijan jäsennyksiä raporttien sisällöstä eivätkä sellaisinaan raporttien laatijoiden käyttämiä kategorioita

(Juhila 2021b). Samalla analyysissä erotetaan raportin laatijan esittämä tulkinta tutkielmassa tehtävästä tulkinnasta. Jos raportissa esimerkiksi yhdistetään asiakkaan tilanteessa havaittu ongelma palvelujärjestelmän toimintaan tai rakenteelliseen tekijään, yhteyttä voidaan tarkastella raportin laatijan esittämänä tulkintana. Tutkielman analyysissä raportissa kuvattuja ilmiöitä voidaan kuitenkin myös jäsentää teoreettisen viitekehyksen avulla palvelujärjestelmää tai yhteiskunnallisia rakenteita koskeviksi kysymyksiksi, vaikka raportin laatija ei olisi itse nimennyt niiden rakenteellista merkitystä samalla tavalla. Tällöin kyse on tutkielmassa tehdystä analyttisestä tulkinnasta, jonka tulee perustua aineistossa kuvattuun sisältöön. Laadullisen analyysin tulkinnallisuuden vuoksi tutkijan tekemien valintojen ja päättelyketjujen näkyväksi tekeminen on keskeistä analyysin arvioitavuudelle (Tuomi & Sarajärvi 2018; Puusa ym. 2020).

4.4 Analyysin toteutus

Aineiston analyysi toteutettiin teoriaohjaavana sisällönanalyysinä, jossa empiirisen aineiston jäsentäminen ja rakenteellisen sosiaalityön teoreettinen viitekehys olivat vuorovaikutuksessa analyysin eri vaiheissa. Laadullinen analyysi ei välttämättä etene suoraviivaisesti vaiheesta seuraavaan, vaan aineistoon, aikaisempiin luokitteluratkaisuihin ja muodostuviin kokonaisuuksiin palataan ymmärryksen tarkentuessa (Puusa ym. 2020; Juhila 2021b). Sisällönanalyysissä aineistoa tiivistetään, ryhmitellään ja käsitteellistetään, jotta yksittäisistä aineistohavainnoista voidaan edetä tutkimuskysymykseen vastaaviin laajempiin kokonaisuuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018; Hakala 2024). Koodauksessa muodostuvat luokat tarkentuvat aineiston systemaattisen vertailun ja tutkijan tekemän jäsenestyön myötä (Juhila 2021b; Vuori 2021). Tässä tutkielmassa analyysiprosessi sisälsi aineistoon perehtymisen, tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellisten sisältöjen tunnistamisen, analyysiyksiköiden muodostamisen, alkuperäisilmausten pelkistämisen sekä pelkistettyjen ilmausten ryhmittelyn ala- ja yläluokiksi. Analyysin laajimman jäsenyyksen muodostivat kolme teoriaohjaavaa pääluokkaa. Vaiheet kuvataan seuraavassa toisistaan eroteltuina analyysin läpinäkyvyyden vuoksi, vaikka käytännössä niiden välillä liikuttiin analyysin aikana useaan suuntaan.

Analyysi aloitettiin lukemalla kaikki sosiaaliset raportit useaan kertaan kokonaiskuvan muodostamiseksi. Ensimmäisillä lukukerroilla huomio kohdistui raporttien yleiseen sisältöön, niiden väliseen vaihteluun sekä tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellisiin havaintoihin. Aineistoon toistuvasti palaaminen syventää aineistontuntemusta ja mahdollistaa alustavien luokittelujen tarkentamisen analyysin edetessä (Puusa ym. 2020; Hakala

2024) ja toimiva koodausrakenne muodostuu tavallisesti vasta aineiston useamman järjestelmällisen läpikäynnin perusteella (Vuori 2021). Tutkimuskysymys rajasi samanaikaisesti sitä, mitä aineistosta otettiin varsinaisen analyysin kohteeksi, sillä laadullinen aineisto sisältää yleensä enemmän mahdollisia tarkastelukohteita kuin yhdessä tutkielmassa voidaan analysoida (Juhila 2021b; Tuomi & Sarajärvi 2018). Aineistoon perehtymisen aikana täsmentyi myös päätös rajata kehittämis- ja ratkaisuehdotusten tekstisisällöt analyysin ulkopuolelle. Raporttien taustatietoja, kuten raportointiajankohtaa, palvelualueita ja palvelutehtävää, käytettiin aineiston kuvaamiseen luvussa 4.2, mutta niitä ei analysoitu rakenteellisenä tietona. Varsinainen analyysi kohdistui raporttien tekstisisältöihin, joissa kuvattiin asiakkaiden tilanteita, palvelujärjestelmän toimintaa sekä yhteiskunnallisia yhteyksiä.

Analyysiyksiköksi määriteltiin merkityskokonaisuus, jolla tarkoitettiin tutkimuskysymyksen kannalta sisällöllisesti erotettavaa havaintoa tai ajatusta. Sisällönanalyysin analyysiyksikkö voi muodostua esimerkiksi yksittäisestä ilmauksesta, lauseesta tai useamman lauseen muodostamasta ajatuskokonaisuudesta ja sen tarkoituksenmukainen laajuus määräytyy tutkimustehtävän ja aineiston perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2018). Laadullisessa koodauksessa tarkasteltavien tekstikatkelmien pituus voi vastaavasti vaihdella sen mukaan, missä laajuudessa analysoitava sisältö tulee ymmärrettäväksi (Vuori 2021). Tässä tutkielmassa merkityskokonaisuus saattoi muodostua lauseenosasta, kokonaisesta lauseesta tai useamman lauseen tekstijaksosta. Sama alkuperäinen katkelma saattoi myös sisältää useita analyttisesti erillisiä havaintoja, jolloin siitä muodostettiin useampi merkityskokonaisuus tai pelkistetty ilmaus. Analyysiyksiköt määriteltiin tämän vuoksi sisällön eikä raporttien virke- tai kappalerajojen perusteella.

Tutkimuskysymyksen kannalta merkitykselliset aineistokatkelmat koottiin analyysia varten Excel-taulukkoon. Taulukkoon kirjattiin alkuperäistä aineistoa vastaava lainaus, pelkistetty ilmaus, alaluokka, yläluokka ja teoriaohjaava pääluokka. Koodauksen tehtävänä on järjestää laadullista aineistoa, jotta samaa tai toisiinsa liittyvää sisältöä käsitteleviä aineistokohtia voidaan tarkastella rinnakkain ja vertailla järjestelmällisesti (Juhila 2021b; Vuori 2021). Taulukkomuotoinen työskentely mahdollisti myös analyysin eri vaiheiden välisten yhteyksien seuraamisen ja luokitteluratkaisujen tarkistamisen alkuperäisestä aineistosta. Sisällönanalyysissa muodostettujen käsitteiden tulee säilyttää yhteytensä siihen empiiriseen aineistoon, josta ne on muodostettu (Tuomi & Sarajärvi 2018) ja laadullisen

analyysin arvioitavuutta tukee analyysiratkaisujen dokumentointi siten, että niiden muodostumista voidaan jäljittää (Puusa ym. 2020; Vilkkä 2025). Exceliä käytettiin aineiston hallinnan ja analyysin dokumentoinnin välineenä, ei itsenäisenä analyysimenetelmänä.

Seuraavassa vaiheessa alkuperäisistä merkityskokonaisuuksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistämisen tarkoituksena oli tiivistää alkuperäisestä tekstistä tutkimuskysymyksen kannalta olennainen sisältö samalla, kun yksittäiseen tilanteeseen liittyviä analyttisesti tarpeettomia yksityiskohtia voitiin jättää pois. Sisällönanalyysissa pelkistämällä erotetaan tutkimustehtävän kannalta merkityksellinen sisältö muusta aineistosta ja saatetaan se myöhempää ryhmittelyä varten hallittavampaan muotoon (Tuomi & Sarajärvi 2018; Hakala 2024). Aineiston tiivistäminen ei kuitenkaan saa merkitä olennaisen informaation häviämistä (Puusa ym. 2020). Pelkistyksissä pyrittiin tämän vuoksi säilyttämään alkuperäisen merkityskokonaisuuden keskeinen sisältö. Raporteissa kuvattujen havaintojen laajempi palvelujärjestelmällinen tai yhteiskunnallinen merkitys jäsenyi analyysin myöhemmissä vaiheissa ryhmittelyn, luokittelun ja teoriaohjaavan tulkinnan kautta. Tarvittaessa yhdestä merkityskokonaisuudesta muodostettiin useampi pelkistetty ilmaus silloin, kun katkelmaan sisältyi useita tutkimuskysymyksen kannalta toisistaan erotettavia havaintoja.

Pelkistettyjä ilmauksia vertailtiin tämän jälkeen niiden sisällöllisten yhtäläisyyksien ja erojen perusteella. Samaa tai läheisesti toisiinsa liittyvää ilmiötä kuvaavat pelkistykset koottiin alaluokiksi, jotka nimettiin niitä yhdistävän sisällön perusteella. Sisällönanalyysin ryhmittelyssä samaa ilmiötä kuvaavia käsitteitä yhdistetään ja erotetaan toisistaan, jolloin aineisto tiivistyy yksittäisistä havainnoista niitä yleisempiin luokkiin (Tuomi & Sarajärvi 2018). Luokat voivat analyysin edetessä yhdistyä, jakautua tai saada tarkentuneita nimiä aineistontuntemuksen syventyessä (Juhila 2021b). Tässä tutkielmassa alkuvaiheen alaluokkia muodostui runsaasti ja osa niistä jäi liian lähelle yksittäisten pelkistysten sisältöä. Luokitusta tarkennettiin tämän vuoksi vertaamalla alaluokkia keskenään, yhdistämällä sisällöllisesti samankaltaisia luokkia, erottamalla tarvittaessa liian laajoja luokkia sekä täsmentämällä niiden nimiä. Tämän jälkeen alaluokkia vertailtiin edelleen ja yhdistettiin niitä laajemmiksi yläluokiksi. Luokittelu eteni pelkistetyistä ilmauksista alaluokkiin ja edelleen niitä yleisemmällä käsitteellisellä tasolla muodostettuihin yläluokkiin (Tuomi & Sarajärvi 2018; Hakala 2024).

Analyysin laajimman teoriaohjaavan jäsenyyksen muodostivat kolme pääluokkaa, joita ovat asiakkaiden tilanteita koskeva havainto, palvelujärjestelmää koskeva analyysi ja yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkinta. Pääluokat olivat mukana analyysin jäsentämisessä jo sen alkuvaiheesta lähtien, mutta niiden sisälle muodostuvia ala- ja yläluokkia ei määritelty etukäteen. Teoriaohjaavassa analyysissä aikaisempi tieto voi muodostaa analyysin käsitteellisen suunnan samalla, kun tarkemmat luokat muodostuvat aineiston perusteella (Tuomi & Sarajarvi 2018; Juhila 2021b). Pelkistetyt ilmaukset sijoitettiin pääluokkiin niiden ensisijaisen analyttisen kohteen perusteella eli sen mukaan, kohdistuiko ilmauksen keskeinen sisältö asiakkaan elämäntilanteeseen, palvelujärjestelmän toimintaan vai niitä laajempaan yhteiskunnalliseen järjestelyyn. Pääluokkien rajat eivät olleet kaikissa aineistokohdissa yksiselitteisiä, minkä vuoksi luokittelu perustui koko merkityskokonaisuuden sisältöön eikä yksittäisiin sanoihin. Jos samassa alkuperäisessä katkelmassa kuvattiin useita analyttisesti erotettavia kysymyksiä, niistä voitiin muodostaa eri pääluokkiin sijoitettavia pelkistyskysymyksiä. Taulukossa 4 esitetään analyysissä muodostuneet yläluokat teoriaohjaavien pääluokkien mukaisesti, kun taas yksityiskohtaisempi analyysiketju alkuperäisilmauksista pelkistysten ja alaluokkien kautta yläluokkiin esitetään tutkielman liitteissä.

Taulukko 4. Analyysissä muodostuneet yläluokat teoriaohjaavien pääluokkien mukaan

YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
raporteissa kuvatut asiakasryhmät ja elämäntilanteet	asiakastyöstä nouseva empiirinen havainto
asumisen epävarmuus ja asunnottomuus	
toimeentulon niukkuus ja arjen taloudellisen selviytyminen	
toimintakyvyn ja arjen hallinnan vaikeudet	
lasten ja perheiden kuormittuminen ja tuen tarpeet	
nuorten itsenäistymisen haasteet	
palveluihin kiinnittymisen ja palvelusuhteiden haasteet	
monialaiset ja kasautuneet tuen tarpeet	
palvelujen riittävyys ja saatavuus	palvelujärjestelmää koskeva analyysi
palvelujen saavutettavuus ja palveluohjaus	
palvelujen tarpeenmukaisuus ja yksilöllisyys	
palveluprosessien toimivuus, jatkuvuus ja muutosten toimeenpano	
palvelujen yhteensovittamisen, yhteistyön ja vastuunjaon ongelmat	

palveluketjujen siirtymävaiheet ja väliin- putoaminen	
resurssien, työn kohdentumisen ja kuor- mittumisen ongelmat	
palveluvajeiden vaikutukset muihin pal- veluihin ja kustannuksiin	
asuntomarkkinoiden ja asumispolitiikan rakenteelliset ongelmat	yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tul- kinta
sosiaaliturvan ja toimeentulopolitiikan ristiriidat	
institutionaalinen hajanaisuus ja vastuun siirtyminen	
lainsäädännön, oikeuksien ja toimeenpa- non ristiriidat	
markkinaehtoisuuden, säästöpolitiikan ja resurssiratkaisujen seuraukset	
rakenteellisesti tuotettu saavutettavuuden ja osallisuuden eriarvoisuus	
rakenteellisten ongelmien kasautuvat seu- raukset hyvinvoinnille	

Raporttien sisältämien havaintojen analyysissä erotettiin toisistaan raportin laatijan esittänyt tulkinta ja tutkielmassa muodostettu analyttinen tulkinta. Jos raportin laatija esimerkiksi liitti asiakkaan tilanteessa havaitun vaikeuden palvelun puuttumiseen, lainsäädännölliseen muutokseen tai muuhun rakenteelliseen tekijään, yhteys voitiin ottaa analyysiin raportissa esitettynä tulkintana. Jos tällaista yhteyttä ei ollut aineistossa ilmaistu, sitä ei tulkittu raportin laatijan näkemykseksi. Tämä ei kuitenkaan estänyt aineistossa kuvattujen havaintojen rakenteellisen merkityksen tarkastelua tutkielman teoriaohjaavassa analyysissä. Tutkielmassa muodostettu tulkinta kohdistui siihen, miten aineistoon kirjotettut havainnot suhteutuivat toisiinsa ja millaisia niitä kokoavia käsitteellisiä kokonaisuuksia niiden perusteella oli perusteltua muodostaa. Laadullisessa analyysissä tutkija osallistuu väistämättä aineiston jäsentämiseen, minkä vuoksi tulkinnan perusteiden ja analyysissä tehtyjen valintojen näkyväksi tekeminen on tärkeää (Puusa ym. 2020; Juhila 2021b; Tuomi & Sarajärvi 2018).

Luokittelun valmistuttua kunkin pääluokan sisälle oli muodostunut useita yläluokkia, jotka kuvasivat aineiston erilaisia sisällöllisiä ulottuvuuksia. Kaikkien yläluokkien käsitteleminen tuloslukuissa toisistaan erillisinä kokonaisuuksina olisi kuitenkin tehnyt tulosrakenteesta hajanaisen ja vaikeuttanut niiden välisten yhteyksien hahmottamista. Tulosrakenteen muodostamista varten saman pääluokan yläluokkia tarkasteltiin tämän vuoksi rinnakkain ja vertailtiin sen perusteella, millaisia laajempia ilmiöitä, prosesseja tai asia-

kokonaisuuksia ne kuvasivat. Sisällöllisesti läheiset yläluokat koottiin samaan temaattiseen kokonaisuuteen silloin, kun niitä yhdisti yhteinen laajempi kysymys ja niiden tarkasteleminen yhdessä muodosti aineistosta johdonmukaisen kokonaisuuden. Yläluokkia ei yhdistetty pelkän yleisen aihepiirin samankaltaisuuden perusteella. Niiden sisältöjen tuli liittyä toisiinsa myös analyyttisesti niin, että muodostettu kokonaisuus säilytti yhteyden siihen kuuluviin yläluokkiin ja aineistohavaintoihin. Temaattisten kokonaisuuksien muodostamisessa huomioitiin lisäksi tutkimuskysymys ja se, millainen jäsennys teki kunkin pääluokan keskeiset sisällölliset yhteydet ymmärrettäviksi tulosten esittämisessä. Temaattiset kokonaisuudet eivät muodostaneet uutta varsinaista luokittelutasoa, vaan niiden tehtävänä oli järjestää analyysissa muodostuneet yläluokat tuloslukuihin sisällöllisesti johdonmukaisiksi kokonaisuuksiksi. Yläluokkia ei tässä vaiheessa poistettu eikä niiden sisältämiä havaintoja rajattu analyysin ulkopuolelle. Varsinainen analyysiketju alkuperäisilmaus-pelkistys-alaluokka-yläluokka-pääluokka säilyi muuttumattomana.

Muodostettua luokittelua tarkistettiin analyysiprosessin aikana toistuvasti suhteessa alkuperäiseen aineistoon ja tutkimuskysymykseen. Pelkistettyjä ilmauksia verrattiin takaisin alkuperäisiin aineistokatkelmiin, luokkien sisäistä yhtenäisyyttä ja keskinäisiä rajoja arvioitiin sekä niiden nimiä täsmennettiin silloin, kun ne eivät enää kuvanneet riittävän tarkasti luokkaan sisältyvää aineistoa. Luokat voivat laadullisessa analyysissa muotoutua, yhdistyä ja eriytyä aineistontuntemuksen syventyessä (Juhila 2021b) ja sisällönanalyysin käsitteellistämässä muodostettujen luokkien yhteyttä alkuperäisaineistoon tulee arvioida koko analyysin ajan (Tuomi & Sarajärvi 2018). Havaintojen sisällyttäminen luokitteluun ei perustunut yksinomaan niiden esiintymismäärään, sillä myös yksittäinen tai harvemmin esiintyvä havainto säilytettiin, jos se oli tutkimuskysymyksen kannalta sisällöllisesti merkityksellinen. Analyysin jäljitettävyyttä vahvistettiin säilyttämällä alkuperäisilmaukset pelkistysten ja luokkien rinnalla sekä palaamalla niihin luokitteluratkaisuja tarkistettaessa. Lopullinen luokittelu ja siitä muodostetut temaattiset kokonaisuudet muodostavat perustan tutkielman tulosten esittämiselle.

4.5 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuseettiset kysymykset koskevat tieteellisen toiminnan koko prosessia tutkimusasetelman muodostamisesta aineiston hankintaan, analyysiin, tulkintaan ja tulosten raportointiin. Eettinen kestävyys liittyy tämän vuoksi läheisesti myös tutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen eikä tutkimusetiikka rajaudu yksittäisiin tietosuojaa tai tutkimuslupia koskeviin menettelyihin (Tuomi & Sarajärvi 2018; Puusa ym. 2020). Hyvän tieteellisen

käytännön peruseriaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto, joiden tulee toteutua tieteellisen toiminnan koko elinkaaren ajan (HTK-ohje 2023, 11–12). Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tutkimuksen huolellinen suunnittelu, toteuttaminen ja dokumentointi sekä tutkimusalalla hyväksyttyjen ja eettisesti kestävien menetelmien käyttäminen (HTK-ohje 2023, 12–13; Vilkkä 2025). Tutkielman tekijän vastuulla on samalla arvioida omia metodologisia ja tulkinnallisia ratkaisujaan sekä niiden vaikutuksia muodostuvaan tietoon (Puusa ym. 2020; Hakala 2024). Tässä tutkielmassa tutkimuseettisiä kysymyksiä tarkastellaan aineiston hankinnan ja käsittelyn lisäksi suhteessa aineiston luonteeseen, aineistossa kuvattujen asiakkaiden ja työntekijöiden suojaamiseen, tutkijan tulkinnalliseen asemaan, tekoälyn käyttöön sekä analyysin ja tulosten raportoinnin luotettavuuteen.

Tutkielman aineistona käytettiin Lapin hyvinvointialueen toiminnassa ennen tutkielman toteuttamista syntyneitä sosiaalisia raportteja, joita ei ollut laadittu tätä tutkimusta varten. Institutionaalisen dokumenttiaineiston tutkimuskäyttö edellyttää aineiston käyttöoikeuksia koskevien menettelyjen selvittämistä ja aineiston käsittelemistä sen käyttötarkoituksen mukaisesti (Alastalo & Vuori 2021; Vilkkä 2025). Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tarvittavat tutkimukselliset luvat, suostumukset ja muut aineiston käyttöön liittyvät edellytykset tulee selvittää ennen aineiston käsittelyä (HTK-ohje 2023, 13). Aineiston saaminen edellytti tässä tutkielmassa tutkimusilmoituksen tekemistä Lapin hyvinvointialueelle ja ilmoituksen yhteydessä hyvinvointialueelle toimitettiin tutkielmaa koskeva tutkimussuunnitelma. Tutkielmaa varten ei kerätty uutta aineistoa asiakkailta tai sosiaalihuollon työntekijöiltä. Valmiin dokumenttiaineiston käyttäminen vähensi tutkimuksen toteuttamiseen liittyvää suoraa puuttumista asiakkaiden tai työntekijöiden toimintaan, mutta ei poistanut vastuuta aineiston asianmukaisesta ja eettisesti kestävästä käsittelystä.

Tutkimusaineistojen hallinta on keskeinen osa tieteellisen toiminnan vastuullisuutta ja aineiston käyttöä, käsittelyä, säilyttämistä ja hävittämistä koskevat ratkaisut tulee suunnitella niin, että tietosuoja, salassapito ja luottamuksellisuus toteutuvat koko tutkimusprosessin ajan (HTK-ohje 2023, 12–14; Vilkkä 2025). Lapin hyvinvointialueelta saatu aineisto oli anonymisoitu ennen sen luovuttamista tutkimuskäyttöön ja raporteissa esiintyneet suorat henkilötiedot oli sumennettu. Sosiaalisen raportoinnin ohjeistuksessa raportin laatijaa ohjataan lisäksi huolehtimaan siitä, ettei ilmiön kuvauksen perusteella voida tunnistaa yksittäisiä henkilöitä, joiden tiedot kuuluvat salassapitovelvollisuuden piiriin (Ekollega). Aineisto luovutettiin muistitikulla tutkielman tekijälle ja tutkielman tekemi-

sen aikana sitä säilytettiin salasanalla suojatulla tietokoneella. Aineistoa käytetään ainoastaan tämän pro gradu -tutkielman toteuttamiseen ja se hävitetään Lapin hyvinvointialueelta saadun ohjeistuksen mukaisesti sen jälkeen, kun aineistoa ei enää tarvita tutkielman tekemiseen. Näillä aineistohallinnan ratkaisuilla pyrittiin turvaamaan aineiston luottamuksellisuus koko tutkimusprosessin ajan.

Suorien henkilötietojen poistaminen ei kuitenkaan poista kaikkea tunnistettavuuteen liittyvää eettistä harkintaa laadullisen aineiston raportoinnissa. Harvinainen elämäntilanne, tarkka maantieteellinen sijainti, tietty palveluyksikkö tai useiden yksityiskohtien yhdistelmä voi joissakin tapauksissa tehdä henkilön tai tilanteen pääteltäväksi myös ilman suoria tunnistetietoja (Tuomi & Sarajärvi 2018; Vilkkä 2025). Hyvän tieteellisen käytännön arvostuksen ja vastuunkannon periaatteet edellyttävät tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden sekä muiden tieteellisen toiminnan osapuolten kunnioittavaa kohtelua myös tulosten raportoinnissa (HTK-ohje 2023, 11–13). Lapin hyvinvointialue nimetään tutkielmassa, koska alueellinen toimintaympäristö on tutkimusasetelman ymmärtämisen kannalta olennainen. Sen sijaan yksittäisiä työntekijöitä, asiakkaita tai tarpeettoman tarkasti yksilöiviä toimintayksiköitä ei nimitä. Tulosluvussa käytettävissä aineistoesimerkeissä huomioidaan samalla se, ettei esitettävien tietojen yhdistelmä mahdollista henkilön tai tilanteen tarpeetonta tunnistamista. Tässä tutkielmassa tulosten havainnollistamiseen käytetään analyysissa muodostettuja pelkistettyjä ilmauksia alkuperäisen aineiston suorien lainausten sijasta. Aineistossa kuvattuja vaikeita elämäntilanteita pyritään lisäksi esittämään tavalla, joka välttää asiakkaiden tilanteiden yksilöllistämistä ja leimaamista sekä säilyttää tutkielman rakenteellisen tarkastelunäkökulman.

Sosiaalisten raporttien eettisessä tulkinnassa on huomioitava myös se, kenen tietoa ja näkökulmaa aineisto edustaa. Sosiaalinen raportointi perustuu sosiaalihuollon ammattilaisten asiakastyössä muodostamiin havaintoihin ja tulkintoihin, vaikka raporteissa voidaan samalla välittää asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä (Piirainen 2022b, 23; Rajala ym. 2024, 226). Asiakkaan oma kokemustieto ja työntekijän asiakkaan tilanteesta muodostama ammatillinen tieto eivät kuitenkaan ole tiedollisesti sama asia, vaikka työntekijän kuvaus voi perustua asiakkaan kertomaan (Hussi 2005b, 145, 148). Sosiaalityön ammatilliseen tiedonmuodostukseen sisältyvät lisäksi työntekijän kokemukseen, asiantuntijuuteen ja ammatilliseen harkintaan perustuvat tulkinnat (Saikkonen & Kivipelto 2012, 290–291). Tässä tutkielmassa käytetään tästä syystä käsitettä asiakkaiden tilanteita koskeva tieto eikä sosiaalisissa raporteissa esiintyvää asiakkaisiin liittyvää sisältöä lähtökohtai-

sesti määritellä asiakkaiden suoraksi kokemustiedoksi. Käsitteellinen erottelu on metodologinen ja eettinen ratkaisu, jolla vältetään asiakkaiden oman äänen ja osallistumisen liioittelemisen aineistossa, jonka ensisijaisia tuottajia ovat sosiaalihuollon ammattilaiset (Pirainen 2022b, 23; Puusa ym. 2020).

Tutkielman tekemisessä on hyödynnetty generatiivista tekoälyä tutkimusprosessin tukivälineenä. Käytetty palvelu on ollut OpenAI ChatGPT. Tekoälyä on käytetty tutkimusaiheen, tutkimuskysymyksen ja tutkielman rakenteen jäsentämiseen, lähdekirjallisuuden kääntämiseen, tiivistämiseen ja teemoitteluun sekä tekstin luonnostelun, jäsentämisen, uudelleenmuotoilun ja kielellisen muokkaamisen tukena. Analyysivaiheessa tekoälyä on hyödynnetty tutkielman tekijän muodostamien pelkistysten ja luokkien jäsentämisen, vaihtoehtoisten luokitteluratkaisujen ideoinnin sekä analyysirakenteen arvioinnin tukena. Tuloslukuissa tekoälyä on hyödynnetty tutkielman tekijän muodostamien havaintojen jäsentämisen, tulosten esittämisen sekä tekstin rakenteen kehittämisen tukena. Generatiivista tekoälyä voidaan hyödyntää tutkimusprosessin eri vaiheiden tukena, mutta sen tuottamien sisältöjen kriittinen arviointi ja vastuu tutkimuksellisista ratkaisuista säilyvät tutkijalla (Vilka 2025). Tässä tutkielmassa tekoälyä ei ole käytetty tieteellisenä lähteenä eikä sen tuottamia ehdotuksia ole käsitelty tutkimustuloksina. Tekoälyn tuottamia sisältöjä on arvioitu suhteessa alkuperäiseen tutkimusaineistoon ja lähdekirjallisuuteen. Lopulliset ratkaisut analyysistä, tulkinnoista, lähteiden käytöstä, tutkielmaan sisällytettävästä tekstistä ja johtopäätöksistä on tehnyt tutkielman tekijä, joka vastaa tutkielman luotettavuudesta, rehellisyydestä ja tutkimuseettisistä kestävyyydestä (HTK-ohje 2023, 11–14; Vilka 2025).

Tutkijalla on usein jo tutkimusprosessin alussa aihetta koskevaa aikaisempaa tietoa ja käsitteellisiä lähtökohtia, jotka suuntaavat sitä, millaisiin kysymyksiin huomio kohdistuu ja miten aineistoa tulkitaan (Puusa ym. 2020). Teoreettinen viitekehys toimii vastaavasti näkökulmana, jonka kautta tutkija jäsentää aineistosta tekemiään havaintoja, minkä vuoksi teoriaohjaavan analyysin vaikutusta ei voida eikä ole tarkoituksenmukaista häivyttää (Puusa ym. 2020; Tuomi & Sarajärvi 2018). Tässä tutkielmassa tutkimuksellinen näkökulma rakentuu rakenteellisen sosiaalityön viitekehyksestä. Rakenteellinen sosiaalityö suuntaa tarkastelua yksilöllisiksi näyttäytyvien tilanteiden yhteyksiin palvelujärjestelmään ja laajempiin yhteiskunnallisiin olosuhteisiin sekä eriarvoisuutta tuottaviin ja ylläpitäviin rakenteisiin (Närhi 2023, 45–46; Kivipelto 2022, 14). Rakenteellista sosiaalityötä voidaan tarkastella myös eettisenä orientaationa, joka kiinnittää huomion siihen, miten rakenteet, resurssien jakautuminen, valta ja institutionaaliset olosuhteet muovaavat

ihmisten tilanteita ja sosiaalityössä tehtäviä ratkaisuja (Weinberg 2008; Rantamäki & Kokkonen 2023, 187–189). Tutkielman tarkoituksena ei ole arvioida yksittäisten asiakkaiden tai työntekijöiden toimintaa eikä lähtökohtaisesti osoittaa palveluja tai yhteiskunnallisia järjestelyjä epäoikeudenmukaisiksi, vaan analysoida sitä rakenteellista tietoa, joka sosiaaliin raportteihin on kirjattu. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulman analyysia suuntaava vaikutus tunnistetaan tämän vuoksi luonnollisesti osaksi tutkielman tulinnallista lähtökohtaa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkimustehtävän, aineiston, teoreettisen viitekehyksen, menetelmän, analyysin ja johtopäätösten muodostaman kokonaisuuden johdonmukaisuuden perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2018; Puusa ym. 2020). Määrällisen tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden sellaisenaan siirtämistä laadullisen tutkimuksen arviointiin on pidetty osittain ongelmallisena, minkä vuoksi arvioinnissa korostuvat esimerkiksi tutkimuksen uskottavuus, perusteltavuus, läpinäkyvyys ja tehtyjen ratkaisujen arvioitavuus (Tuomi & Sarajärvi 2018). Menetelmän luotettavuutta ei voida arvioida irrallaan tutkimuskohteesta, vaan keskeistä on valitun lähestymistavan soveltuvuus suhteessa tutkimuskysymykseen ja tavoiteltavaan tietoon (Puusa ym. 2020; Hakala 2024). Hyvän tieteellisen käytännön näkökulmasta luotettavuuteen kuuluu puolestaan tutkimuksen laadusta huolehtiminen suunnittelussa, menetelmissä ja analyysissa sekä prosessin avoin ja riittävän yksityiskohtainen raportointi (HTK-ohje 2023, 11–13; Vilka 2025). Tässä tutkielmassa luotettavuutta arvioidaan tämän vuoksi erityisesti suhteessa siihen, kuinka perustellusti sosiaalisten raporttien aineistosta voidaan vastata asetettuun tutkimuskysymykseen ja kuinka läpinäkyvästi aineiston käsittely ja analyysissa tehdyt ratkaisut on kuvattu.

Analyysin luotettavuutta vahvistaa analyysiprosessin systemaattinen dokumentointi ja yhteyden säilyttäminen alkuperäisaineistoon. Tutkielmassa on kuvattu analyysiyksikön määrittely, aineistokatkelmien valinta, pelkistäminen, ala- ja yläluokkien muodostaminen, teoriaohjaaviin pääluokkiin sijoittaminen sekä yläluokkien temaattinen jäsentäminen tulosten esittämistä varten luvussa 4.4. Tutkielman liitteissä esitettävät luokittelutaulukot sekä tulosluvuissa esitettävät analyysia havainnollistavat pelkistetyt ilmaukset tekevät osaltaan näkyväksi alkuperäisaineiston ja esitettyjen tulosten välistä yhteyttä. Tutkijalta edellytetään laadullisessa analyysissa tekemiensä valintojen perustelemista, koska luokat ja niiden väliset suhteet muodostuvat tutkijan aktiivisen jäsentämisen tuloksena (Juhila 2021b; Vuori 2021). Luokkien muodostaminen ei ole tutkijasta riippumatonta teknistä

toimintaa, koska se sisältää tulkintaa siitä, mitkä aineistokohdat ovat keskenään samankaltaisia ja millaisilla käsitteillä niiden yhteistä sisältöä voidaan kuvata (Puusa ym. 2020; Tuomi & Sarajärvi 2018). Luokittelua ei ole arvioitu riippumattoman rinnakkaiskoodauksen avulla, mikä lisää tutkielman tekijän omien tulkinnallisten ratkaisujen merkitystä. Tätä rajoitusta on pyritty hallitsemaan analyysin systemaattisella dokumentoinnilla, luokitteluperusteiden eksplisiittisellä kuvaamisella, aineiston toistuvalla läpikäynnillä ja alkuperäisaineistoon palaamisella (Puusa ym. 2020; Hakala 2024; Vilkkä 2025).

Teoriaohjaavuus muodostaa samanaikaisesti tutkielman analyysia jäsentävän vahvuuden ja sen tulkintaa rajaavan tekijän. Asiakkaiden tilanteita, palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevat kolme pääluokkaa kytkevät analyysin tutkimuskysymykseen ja rakenteellisen sosiaalityön teoreettiseen viitekehykseen ja aikaisempi teoreettinen tieto puolestaan suuntaa sitä, mihin aineistossa kiinnitetään huomiota (Tuomi & Sarajärvi 2018; Puusa ym. 2020). Teorian ohjaamassa koodauksessa aikaisemmat käsitteet vaikuttavat siihen, mitkä aineiston piirteet tunnistetaan analyttisesti merkityksellisiksi (Juhila 2021b; Vuori 2021). Teorian vaikutusta rajattiin ja tehtiin analyysissa näkyväksi. Teoreettinen jäsenitys määritti kolme laajaa pääluokkaa, kun taas niiden sisälle muodostuneet pelkistetyt ilmaukset, alaluokat ja yläluokat rakennettiin aineiston sisäisen vertailun perusteella. Analyysissa säilytettiin myös harvemmin esiintyviä tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellisiä havaintoja eikä luokittelua rakennettu yksinomaan aineistossa useimmin toistuvien sisältöjen varaan. Teoriaohjaavan rakenteen vaikutusta analyysiin ei voida eikä ole tarkoituksenmukaista kokonaan poistaa, mutta sen näkyväksi tekeminen mahdollistaa sen arvioimisen, millaisin käsitteellisin lähtökohdin aineistoa on tarkasteltu.

Tutkielman keskeinen luotettavuuteen liittyvä rajoitus muodostuu sosiaalisten raporttien valikoituneesta syntytavasta. Raportteihin sisältyvät ne kysymykset, jotka raportointiin osallistuneet ammattilaiset ovat työssään havainneet, arvioineet raporttoimisen arvoisiksi ja myös kirjanneet. Raportoinnin on todettu painottuvan niihin työntekijöihin, joilla on aikaa, kiinnostusta ja mahdollisuuksia osallistua sosiaaliseen raportointiin (Rajala ym. 2024, 226) ja osallistumiseen vaikuttavat myös käytettävissä oleva työaika, resurssit ja raportointikäytäntöjen vakiintuneisuus (Partanen ym. 2022, 33–34; Vesa ym. 2020, 41, 43). Aineiston sisältöön vaikuttaa lisäksi raportointiväline, sillä dokumenttien alkuperäinen käyttötarkoitus ja lomakkeen kysymykset suuntaavat sitä, millaista tietoa kirjataan ja mitä jää raportoinnin ulkopuolelle (Alastalo & Vuori 2021; Rajala ym. 2024, 225–226). Raportoitujen havaintojen paikkansapitävyyttä tai niiden yleisyyttä ei tässä tutkielmassa

varmennettu tilastoilla tai muilla aineistolähteillä, koska tutkimustehtävänä ei ole selvittää ilmiöiden tosiasiallista esiintyvyyttä vaan analysoida sosiaalisissa raporteissa tuotettua rakenteellista tietoa. Asiakkaiden tilanteita koskeva tieto on lisäksi ammatillisesti välittynyttä silloin, kun asiakkaiden omia näkemyksiä ei ole kerätty systemaattisesti (Piirainen 2022b, 23). Tulokset kuvaavat tämän vuoksi sitä, mitä sosiaaliin raportteihin on kirjattu ja millaiseksi rakenteellinen tieto niiden perusteella jäsentyy, eivät ulkoisesti varmennettua kuvausta Lapin hyvinvointialueen asiakkaiden tilanteista, palvelujärjestelmän toiminnasta tai yhteiskunnallisten ilmiöiden yleisyydestä.

Aineiston valikoituneisuus sekä alueellinen ja palvelutehtäväkohtainen painottuminen rajaavat myös tulosten yleistettävyyttä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tässä tutkielmassa tuottaa tutkimuskohteesta sisällöllisesti perusteltua ja ymmärrystä lisäävää tietoa, eikä tarkastelun lähtökohtana ole ilmiöiden esiintymisen tilastollinen yleistäminen (Puusa ym. 2020; Vilka 2025). Mikään yksittäinen tutkimusmenetelmä tai aineisto ei mahdollista tutkimuskohteen kaikkien ulottuvuuksien tavoittamista, vaan tutkimus tuottaa aina rajatun näkökulman tarkasteltavaan ilmiöön (Hakala 2024). Tässä tutkielmassa näkökulma rajautuu Lapin hyvinvointialueella vuonna 2025 laadittuihin sosiaaliin raportteihin ja niissä tuotettuun rakenteelliseen tietoon. Tuloksista muodostetut sisällölliset jäsennykset voivat tarjota vertailukohtia myös muiden hyvinvointialueiden sosiaalisen raportoinnin tarkasteluun, mutta niiden siirrettävyyttä toiseen toimintaympäristöön on arvioitava suhteessa kyseisen alueen raportointikäytäntöihin ja toimintaympäristöön (Puusa ym. 2020; Huhtala 2024, 18–19). Tutkielmassa muodostettua luokittelua ei tämän vuoksi esitetä yleispätevänä mallina kaikelle sosiaaliselle raportoinnille, vaan aineistoon ja tutkielman teoreettisiin lähtökohtiin perustuvana jäsennyksenä yhden hyvinvointialueen sosiaalisissa raporteissa tuotetusta rakenteellisesta tiedosta.

5 Asiakastyöstä nouseva empiirinen havainto

Ensimmäinen pääluokka eli asiakastyöstä nouseva empiirinen havainto tarkastelee sosiaalisissa raporteissa tuotettua tietoa asiakkaiden elämäntilanteista, arjen toimintaedellytyksistä ja tuen tarpeista. Viides pääluokka rakentuu neljästä toisiinsa kytkeytyvästä kokonaisuudesta. Alaluvussa 5.1 tarkastellaan sitä, millaisia asiakasryhmiä ja elämäntilanteita raporteissa tehtiin näkyviksi, alaluvussa 5.2 huomio kohdistuu arjen materiaallisen perustan epävarmuuteen, alaluvussa 5.3 toimintakykyyn ja elämänvaiheisiin liittyviin tuen tarpeisiin sekä alaluvussa 5.4 palveluihin kiinnittymiseen ja monialaisiin tuen tarpeisiin. Alalukuja yhdistää havainto siitä, etteivät asiakkaiden tilanteet näyttäytyneet aineistossa yksittäisinä tai toisistaan irrallisina ongelmina, vaan ne muodostuivat esimerkiksi asumisen, toimeentulon, toimintakyvyn, elämäntilanteen, sosiaalisten suhteiden ja saadun tuen toisiinsa kytkeytyvinä kokonaisuuksina. Vaikka asiakkaiden tilanteisiin liittyvät vaikeudet kytkeytyivät aineistossa myös palvelujärjestelmän toimintaan ja laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, näitä yhteyksiä analysoidaan tarkemmin myöhemmissä pääluokissa. Tässä luvussa tarkastelu rajautuu ensisijaisesti asiakastyössä muodostuvaan empiiriseen havaintotietoon. Asiakkaiden tilanteita ja palvelutarpeita koskeva tieto muodostaa yhden rakenteellisen sosiaalityön keskeisistä tiedontuotannon alueista (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 95–96). Yksittäisessä asiakastyössä syntyvää tietoa voidaan puolestaan koota ja jäsentää yksittäisiä asiakastilanteita laajemmaksi tiedoksi asiakasryhmistä ja sosiaalisista ilmiöistä (Hirvonen ym. 2021, 8; Liukko ym. 2022, 76).

5.1 Sosiaalisissa raporteissa kuvatut asiakasryhmät ja elämäntilanteet

Ensimmäisen yläluokan muodostivat sosiaalisissa raporteissa kuvatut asiakasryhmät ja elämäntilanteet. Yläluokka jakautui kahdeksaan alaluokkaan, joissa asiakkaiden tilanteita ja elämäntilanteita, toimintakyvyn, sosiaalisen ja taloudellisen aseman sekä palvelu- ja asiakkuusasemien perusteella. Alaluokkien moninaisuus toi esiin, että raporteissa hahmottui yhden yhtenäisen asiakasryhmän sijaan erilaisia ja osittain toisiinsa limittyviä elämäntilanteita. Yksittäisten asiakasryhmien luettelointia olennaisempaa oli havainto siitä, että raporteissa kuvatut tilanteet muodostuivat usein useiden samanaikaisten tekijöiden yhdistelmästä.

Taulukko 5. Raporteissa kuvatut asiakasryhmät ja elämäntilanteet

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
mielenterveys-, päihde- ja rikosoireiluun liittyvät ilmiöt ja asiakasryhmät	

ikäntymiseen, vammaisuuteen ja toimintakykyyn liittyvät asiakasryhmät	raporteissa kuvatut asiakasryhmät ja elämäntilanteet
osallisuuteen, työtoimintaan ja palveluihin liittyvät asiakasaset	
lapsiperheet ja erityistä tukea tarvitsevat lapset	
maahan muuttaneet ja kielellistä tukea tarvitsevat	
nuoret ja jälkihuollon asiakkaat	
asunnottomat ja asumisen epävarmuudessa elävät	
taloudellisesti heikossa asemassa olevat	

Luokitteluperusteet vaihtelivat sen mukaan, millaista tietoa asiakkaan tilanteesta raporteissa kuvattiin. Osa kuvauksista liittyi elämänvaiheeseen, kuten lapsuuteen, nuoruuteen, itsenäistymiseen ja ikääntymiseen. Toisissa korostuivat esimerkiksi toimintakykyyn, terveydentilaan, asumiseen, toimeentuloon tai kielellisiin tarpeisiin liittyvät kysymykset. Asiakkaita kuvattiin myös institutionaalisten asemien kautta, kuten jälkihuollon asiakkuuden, toimeentulotuen saamisen tai työtoimintaan osallistumisen perusteella. Aineistossa esiintyivät esimerkiksi ilmaukset ”asiakkaina on nuoria, joilla on heikentynyt toimintakyky”, ”asiakkaina on asunnottomia, joilla ei ole luottotietoja” ja ”asiakkaina on henkilöitä, jotka eivät osaa suomea tai englantia”. Aineiston asiakaskuvaukset rakentuivat eri tasoisesta tiedosta, joissa sama kuvaus saattoi sisältää tietoa asiakkaan elämänvaiheesta, toimintakyvystä, materiaalisista olosuhteista sekä suhteesta palvelu- ja etuusjärjestelmään. Rakenteellisen tiedontuotannon näkökulmasta yksittäisiä asiakkaita ja heidän palvelutarpeitaan koskevaa tietoa voidaan koota laajemmaksi asiakkuuksia ja asiakasryhmiä koskevaksi tiedoksi. Tätä kuvataan asiakas-asiakkuusjatkumona, jossa yksilötason tiedosta voidaan muodostaa laajempia asiakasryhmiä tai segmenttejä (Liukko ym. 2022, 76).

Keskeistä aineistossa oli myös elämäntilanteiden ja luokitteluperusteiden limittyminen. Samassa raportissa kuvattu tilanne saattoi sisältää useisiin alaluokkiin kuuluvia piirteitä, eikä mikään yksittäinen luokka välttämättä kuvannut asiakkaan tilannetta kokonaisuudessaan. Nuoruuteen saattoi esimerkiksi liittyä jälkihuollon asiakkuutta, toimintakyvyn vaikeuksia, päihteiden käyttöä sekä asumisen, toimeentulon ja itsenäistymisen kysymyksiä. Asunnottomuuteen puolestaan saattoi samanaikaisesti yhdistyä taloudellisia ja toimintakykyyn liittyviä vaikeuksia. Myös aikaisemmassa sosiaalisia raportteja koskevassa tutkimuksessa raporttien tietopohjan kategorioiden on havaittu limittyvän siten, etteivät niiden väliset rajat muodostu tarkkarajaisiksi ja samassa raportissa voidaan käsitellä useisiin ka-

tegorioihin liittyviä kysymyksiä (Partanen ym. 2022, 23). Tässä yläluokassa muodostettua luokittelua on siksi tarkoituksenmukaista tulkita ennen kaikkea aineiston jäsentämisen välineenä, ei kuvauksena toisistaan erillisistä tai pysyvistä ihmisryhmistä.

Luokitteluperusteet, kuten vammaisuus, ikääntyminen, maahan muuttaminen tai jälkihuollon asiakkuus, eivät itsessään merkinneet ongelmallista elämäntilannetta. Niiden merkitys rakentui suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen, toimintakykyyn, materiaaliin ja sosiaalisiin olosuhteisiin sekä käytettävissä olevaan tukeen. Luokittelua ei ollut tarkoituksenmukaista tulkita niin, että aineistossa kuvatut ongelmat paikantuisivat ihmisen tai tietyn ryhmän ominaisuuksiin. Staattiseen kategorisointiin liittyy riski siitä, että huomio kiinnittyy yksilön tai ryhmän ominaisuuksiin, vaikka ihmisten elämäntilanteet muuttuvat ja muotoutuvat suhteessa ympäristöön ja erilaisiin konteksteihin (Fook 2016, 151–153). Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta tarkastelun kohteena on yksilön suhde toimintaympäristöönsä sekä siinä vaikuttaviin rakenteisiin ja olosuhteisiin (Partanen ym. 2022, 11). Asiakkaan elämäntilannetta ja toimintamahdollisuuksia on perusteltua tarkastella suhteessa ympäröiviin olosuhteisiin, ihmissuhteisiin ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin, jotka osaltaan muovaavat niitä (Kivipelto 2022, 13).

5.2 Arjen perustan epävarmuus

Arjen perustan epävarmuus muodostui kahdesta toisiinsa liittyvästä yläluokasta, joita ovat asumisen epävarmuus ja asunnottomuus sekä toimeentulon niukkuus ja arjen taloudellinen selviytyminen. Molemmissa oli kyse jokapäiväisen elämän perustavien edellytysten horjumisesta. Asumisen vaikeudet liittyivät asunnottomuuteen, pysyvän asunnon saamisen vaikeuksiin sekä tilapäisiin, turvattomiin tai elämäntilanteeseen huonosti sopiviin asumisjärjestelyihin. Toimeentulon vaikeuksissa puolestaan korostui se, riittävätkö käytettävissä olevat varat välttämättömiin menoihin ja millaista tukea asiakas tarvitsi taloudesta selviytymiseen. Rakenteellisessa sosiaalityössä toimeentulo ja asuminen on tunnistettu asiakkaiden materiaalisiksi perustarpeiksi, joiden turvaaminen kytkeytyy myös kysymykseen resurssien jakautumisesta (Carniol 1992, 5, 8). Aineistossa asumisen ja toimeentulon merkitys näkyi erityisesti vakaan, turvallisen ja ennakoitavan arjen perustana.

Taulukko 6. Asumisen epävarmuus ja asunnottomuus

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
asunnottomuuden toistuvuus ja lisääntyminen	asumisen epävarmuus ja asunnottomuus
asunnon saamisen esteet	
vuokra-asuntojen heikko saatavuus	
tilapäiset ja turvattomat asumisjärjestelyt	

sopimattomat asumisolosuhteet	
-------------------------------	--

Asumisen epävarmuus näkyi aineistossa varsinaisena asunnottomuutena, vaikeuksina saada asunto sekä epävakinainen ja asiakkaan tarpeisiin huonosti sopivina asumisratkaisuin. Asunnottomuutta kuvattiin useissa raporteissa ja sen kerrottiin tulevan asiakastyössä vastaan toistuvasti. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”asunnottomuus näkyy viikoittain psykiatrisissa palveluissa”. Asunnon saamisen vaikeudet liittyivät osittain maksuhäiriömerkintöihin ja luottotietojen puuttumiseen, mutta aineistossa korostui myös vuokra-asuntojen heikko saatavuus. Erityisesti Rovaniemen asuntotilannetta kuvattiin useissa raporteissa vaikeaksi sekä vapaiden ja kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen määrää vähäiseksi. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”useat asiakkaat eivät ole löytäneet vuokra-asuntoa Rovaniemeltä” ja ”Rovaniemellä on pitkään ollut pula kohtuuhintaisten asunnoista”. Asunnon löytäminen saattoi olla vaikeaa myös silloin, kun asiakkaalla oli tuloja ja luottotiedot kunnossa. Tämä toi esiin sen, etteivät asunnon saamisen vaikeudet liittyneet aineistossa yksinomaan asiakkaan henkilökohtaiseen tai taloudelliseen tilanteeseen. Asunnottomuus ja asumiseen liittyvät taloudelliset vaikeudet ovat nousseet ilmiölähtöisen rakenteellisen tiedon sisällöiksi myös aikaisemmassa sosiaalisia raportteja koskevassa tutkimuksessa (Partanen ym. 2022, 24). Asumisen vaikeudet näyttäytyivät yksittäisten asiakastilanteiden lisäksi laajempaan ja asiakastyössä toistuvasti tunnistettavana sosiaalisena ilmiönä.

Asumisen epävarmuus ei kuitenkaan liittynyt vain siihen, oliko asiakkaalla asunto vai ei. Aineistossa asunnottomien asiakkaiden kuvattiin yöpyvän esimerkiksi autoissa, ulkona ja tuttavien luona, jolloin yksittäinen yöpymispaikka ei vielä tarkoittanut vakaata asumisratkaisua. Tilapäiseen majoittumiseen läheisten tai tuttavien luona saattoi lisäksi liittyä ristiriitoja ja väkivallan uhkaa. Epävarmuutta esiintyi myös tilanteissa, joissa asiakkaalla oli asunto, mutta asumisolosuhteet eivät vastanneet tarpeita. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”ahtaat ja perheelle sopimattomat asunnot vaikeuttavat arkea ja yksityisyyttä” ja ”lapsiperheet asuvat pitkään perheille sopimattomissa asunnoissa”. Asumisen tilannetta määrittivät asunnon olemassaolon lisäksi sen vakaus, jatkuvuus, turvallisuus ja sopivuus asiakkaan elämäntilanteeseen. Tässä pääluokassa asumisen epävarmuutta tarkastellaan ensisijaisesti asiakkaiden tosiasiallisia asumisolosuhteita koskevana empiirisenä tietona, kun taas asuntojen tarjontaa, asuntomarkkinoita ja asumisen laajempia yhteiskunnallisia ehtoja käsitellään luvussa 7.

Taulukko 7. Toimeentulon niukkuus ja arjen taloudellinen selviytyminen

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
-----------	-----------

perustarpeiden ja toimeentulon turvaamisen vaikeudet	toimeentulon niukkuus ja arjen taloudellinen selviytyminen
taloudenhallinnan ja käyttövarojen tuen tarve	

Toimeentulon niukkuudessa korostui taloudellisen tilanteen konkreettinen merkitys asiakkaiden jokapäiväisessä elämässä. Taloudelliset vaikeudet näyttäytyivät aineistossa pienituloisuutta tai tiettyä etuusasemaa laajempänä kysymyksenä siitä, mitä asiakas pystyi käytettävissä olevilla varoillaan käytännössä turvaamaan. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”täydentävää toimeentulotukea haetaan yhä enemmän ruoan turvaamiseksi, koska rahat eivät riitä ravintoon” ja ”toimeentulo-ongelmat ovat kasvaneet ja harkinnanvaraista tukea haetaan ruokaan, asumiseen ja lääkkeisiin”. Taloudellinen niukkuus koski arjen perustavia tarpeita. Resurssiperusteisessa hyvinvointikäsityksessä tulot ja varallisuus ovat elinoloihin liittyviä resursseja, joiden avulla ihminen voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun (Heikkilä & Kautto 2002, 20). Aineistossa taloudellisten resurssien merkitys näkyi niiden käytännön riittävyydessä, jolloin tulojen tai etuuskien olemassaolo ei vielä tarkoittanut, että ne riittivät välttämättömien menojen kattamiseen.

Taloudellisen niukkuuden merkitys ulottui aineistossa myös välttämättömien menojen ulkopuolelle. Taloudellisten resurssien puute saattoi esimerkiksi rajata lasten mahdollisuuksia osallistua harrastuksiin, jolloin niukkuus kavensi myös tavalliseen arkeen ja osallistumiseen liittyviä mahdollisuuksia. Hyvinvointia voidaan tarpeiden tyydyttymisen ja käytettävissä olevien resurssien lisäksi tarkastella toiminnan, toimintamahdollisuuksien ja osallisuuden näkökulmasta (Niemelä 2016). Sosiaaliseen hyvinvointiin kuuluvat vastaavasti aineellisen toimeentulon rinnalla sosiaaliset suhteet, osallisuus ja muut ihmisen elämään kiinnittyvät ulottuvuudet (Vesa ym. 2020, 9, 13–14). Toimeentulon niukkuus näyttäytyi aineistossa hankintamahdollisuuksia laajempänä kysymyksenä siitä, millaiseen tavalliseen arkeen asiakkaalla tai hänen perheellään oli taloudellisesti mahdollisuus osallistua.

Arjen taloudelliseen selviytymiseen liittyi myös tilanteita, joissa tuen tarve perustui ensisijaisesti varojen käytön ja hallinnan tukemiseen eikä niiden vähäisyyteen. Aineistossa kuvattiin esimerkiksi välitystilin asiakkaiden muuttuvia käyttövarojen tarpeita sekä tilanteita, joissa ”asiakkailla on vaikeuksia hallita rahankäyttöä ja hankkia tarvittavia tavaroita”. Taloudelliseen selviytymiseen liittyi käytettävissä olevien varojen riittävyys ja asiakkaan tarvitsema tuki niiden käyttämiseen arjessa. Tilanne, jossa rahat eivät riitä välttämättömiin menoihin, on sisällöllisesti erilainen kuin tilanne, jossa asiakas tarvitsee tukea käytettävissä olevien varojen hallintaan. Erottelu on tärkeä, jotta resurssien tosiasiallista

riittämättömyyttä ei tulkita asiakkaan taloudenhallinnan vaikeudeksi eikä taloudenhallintaan liittyvää tuen tarvetta pelkäksi tulotasoon liittyväksi kysymykseksi.

Arjen perustan epävarmuutta yhdisti asumisen ja toimeentulon osalta ero muodollisesti olemassa olevien resurssien ja niiden tosiasiallisen merkityksen välillä. Asumisen olemassaolo ei vielä taannut vakaata, turvallista ja asiakkaan elämäntilanteeseen sopivaa asumista, eikä tulojen tai etuuksien saaminen tarkoittanut, että käytettävissä olevat varat riittivät välttämättömien tarpeiden turvaamiseen tai mahdollistivat osallistumisen tavalliseen arkeen. Asuminen ja toimeentulo myös kietoutuivat aineistossa toisiinsa esimerkiksi asumismenojen, asunnottomuuden ja taloudellisten vaikeuksien kautta. Arjen perustan epävarmuus näkyi tilanteina, joissa jokapäiväisen elämän perustarpeiden, turvallisuuden ja ennakoitavuuden ylläpitäminen vaikeutui. Taloudellisen eriarvoisuuden, elinkustannusten, sosiaaliturvan ja asumisen laajempia yhteiskunnallisia ehtoja tarkastellaan myöhemmin luvussa 7.

5.3 Toimintakyky ja elämänvaiheisiin liittyvät tuen tarpeet

Toimintakykyä ja elämänvaiheisiin liittyviä tuen tarpeita koskeva kokonaisuus muodostui kolmesta yläluokasta, joita ovat toimintakyvyn ja arjen hallinnan vaikeudet, lasten ja perheiden kuormittuminen ja tuen tarpeet sekä nuorten itsenäistymisen haasteet. Yläluokkia yhdisti se, että tuen tarve tuli aineistossa näkyväksi suhteessa asiakkaan käytettävissä oleviin voimavaroihin, arjen konkreettisiin vaatimuksiin ja saatavilla olevaan tukeen. Toimintakyky ei näyttäytynyt aineistossa pysyvänä ominaisuutena, jota asiakkaalla joko oli tai ei ollut, vaan kykynä selviytyä erilaisista arjen tehtävistä ja oman elämäntilanteen vaatimuksista. Olennaista oli se, missä tehtävissä asiakkaan omat voimavarat riittivät ja missä hän tarvitsi ulkopuolista tukea.

Taulukko 8. Toimintakyvyn ja arjen hallinnan vaikeudet

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja työkyvyn rajoitteet	toimintakyvyn ja arjen hallinnan vaikeudet
avun hakemisen, yhteydenoton ja tarpeen ilmaisemisen vaikeudet	
asioinnin tiedolliset, digitaaliset ja hallinnolliset vaikeudet	
asioinnin ja arjen tuen tarve	
arjen taitojen ja yksilöllisen tuen tarpeet	

Toimintakyvyn ja arjen hallinnan vaikeuksissa korostui toimintakyvyn moniulotteinen ja tilanteeseen sidoksissa oleva luonne. Aineistossa kuvattiin fyysisen, psyykkisen ja kognitiivisen toimintakyvyn rajoitteita, toiminnanohjauksen vaikeuksia ja osatyökykyisyyttä,

mutta niiden merkitys näkyi ennen kaikkea asiakkaan jokapäiväisessä toiminnassa. Asiakas saattoi selviytyä joistakin tehtävistä itsenäisesti ja tarvita toisissa huomattavaa tukea. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”asiakkailla on taloudellisia, digitaalisia ja toiminnanohjauksen haasteita” ja ”ikäntyneillä on vaikeuksia käyttää sähköisiä palveluja ja hoitaa asiointia annetuissa määräajoissa”. Toimintakykyä oli tämän vuoksi tarkoituksenmukaista tarkastella suhteessa elämäntilanteen vaatimuksiin eikä vain pysyvänä yksilöllisenä ominaisuutena. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta yksilön toimintamahdollisuudet muodostuvat suhteessa ihmisen ympäristöön, jossa sosiaaliset, kulttuuriset, poliittiset, taloudelliset ja materiaaliset olosuhteet voivat rajata sekä mahdollistaa toimintaa (Murray & Hick 2013, 114). Aineistossa toimintakyvyn vaikeuksien merkitys rakentui asiakkaan omien voimavarojen lisäksi siitä ympäristöstä ja niistä arjen vaatimuksista, joissa hänen odotettiin toimivan.

Analyysissä erottui myös tuen tarpeen ja tuen hakemiseen tarvittavien valmiuksien välinen ero. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”vammaisilla asiakkailla on usein vaikeuksia pyytää apua” ja ”asiakkaat eivät aina kykene perustelemaan avun tarvettaan”. Avun saaminen saattoi edellyttää kykyä tunnistaa oma tuen tarve, ottaa yhteyttä palveluun, ymmärtää annettuja ohjeita, huolehtia asioinnin eri vaiheista ja viedä asiaa itsenäisesti eteenpäin. Näiden valmiuksien puuttuminen ei kuitenkaan tarkoittanut sitä, ettei tuen tarvetta olisi ollut. Sosiaalihuollon tiedontuotannossa onkin tärkeää tunnistaa myös ihmiset, jotka eivät hae palveluja tai näy palveluja koskevissa tiedoissa, vaikka olisivat avun tarpeessa, sillä palvelujen hakemiseen liittyvät vaikeudet voivat estää tuen saamista (Liukko ym. 2022, 54). Aineistossa tähän liittyi myös ero neuvonnan ja konkreettisen tuen välillä. Asiakas saattoi tietää, mitä hänen pitäisi tehdä, mutta hänen toimintakykynsä ei silti riittänyt asian hoitamiseen ilman käytännön apua. Yksilöllisen tuen tarve tuli näkyväksi tilanteissa, joissa pelkkä tiedon tai ohjeen antaminen ei vastannut asiakkaan käytännön avun tarpeeseen.

Asiakkaan selviytymiseen arjessa vaikutti myös se, millaista tukea hänen ympärillään oli käytettävissä. Tätä kuvasivat aineistossa esimerkiksi ilmaukset ”kaikilla ikäntyneillä ei ole läheisiä tukemassa ja auttamassa arjen asioissa” ja ”sairaat ja ikäntyneet eivät aina jaksaa hoitaa asioitaan, jolloin tuen saanti viivästyy”. Lisäksi asiakkailla kuvattiin olevan tarvetta yksilölliselle tuelle arjessa. Toimintakyvyn ja arjen hallinnan kannalta asiakkaan tosiasiallinen selviytyminen ei riippunut vain hänen yksilöllisistä valmiuksistaan. Merkitystä oli myös sillä, kuinka vaativia arjen tehtävät olivat ja millaista ammatillista tai läheisiltä saatavaa tukea asiakkaalla oli käytettävissä.

Taulukko 9. Lasten ja perheiden kuormittuminen ja tuen tarpeet

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
lasten koulunkäynnin ja toiminnanohjauksen haasteet	lasten ja perheiden kuormittuminen ja tuen tarpeet
vanhemmuuden ja perhe-elämän tuen tarpeet	
vanhempien uupumus ja kuormittuminen	

Lasten ja perheiden yläluokassa yksittäisten perheenjäsenten tuen tarpeet kytkeytyivät koko perheen arkeen. Aineistossa kuvattiin lasten koulunkäyntiin, toiminnanohjaukseen ja käyttäytymiseen liittyviä vaikeuksia sekä vanhemmuuden ja perheen arjen tuen tarpeita. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”lapsilla on runsaasti koulupoissaoloja ja käyttäytymisen haasteita”. Lapsen erityinen tuen tarve saattoi lisätä vanhemmilta edellytettyä organisointia, asiointia ja päivittäistä tukemista, minkä vuoksi lapsen ja vanhemman tilanteita ei ollut mielekäästä tarkastella täysin erillään toisistaan. Myös maahan muuttaneiden perheiden tilanteissa tuen tarpeet liittyivät konkreettisiin arjen kysymyksiin, kuten lasten koulunkäyntiin, kasvatukseen tai perheenyhdistämisen jälkeiseen arkeen. Tuen tarvetta määrittä tiettyyn ryhmään kuulumista enemmän perheen kulloinenkin elämäntilanne. Sosiaalityössä yksilölliset, yhteisölliset ja yhteiskunnalliset tekijät limittyvät toisiinsa, sillä myös yksilökohtaisessa työssä on aina yhteisöllisiä ja yhteiskunnallisia ulottuvuuksia (Närhi 2023, 23).

Perheen arjen vaatimusten ja käytettävissä olevien voimavarojen suhde näkyi erityisen selvästi vanhempien kuormittumisessa. Aineistossa kuvattiin esimerkiksi, että ”erityislasten vanhemmat ovat usein uupuneita” ja että heidän kotiinsa vietävän tuen tarpeet saattoivat jäädä tunnistamatta. Perheen arjen välttämättömät tehtävät saattoivat toteutua, vaikka niiden ylläpitäminen vaati vanhemmalta huomattavia voimavaroja. Pelkkä ulkoisesti havaittava arjesta selviytyminen ei vielä kertonut siitä, millaisilla voimavaroilla perhe ylläpiti jokapäiväistä arkeaan. Analyysissa olennaista oli tarkastella lapsen tuen tarpeiden, perheen arjen vaatimusten ja vanhempien käytettävissä olevien voimavarojen välistä yhteyttä. Vanhemman kuormittumista ei tällöin ollut perusteltua nähdä vain henkilökohtaisena jaksamisen kysymyksenä eikä lapsen tuen tarvetta irrallaan siitä perhearjesta, jossa siihen käytännössä vastattiin.

Taulukko 10. Nuorten itsenäistymisen haasteet

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
arjen taitojen, asioinnin ja taloushallinnon tuen tarve	nuorten itsenäistymisen haasteet
asumisen epävarmuus itsenäistymisvaiheessa	

Nuorten itsenäistymisen haasteissa korostui elämänvaiheen muutos, jossa useita uusia tehtäviä ja vastuuta siirtyi samanaikaisesti nuoren hoidettavaksi. Aineistossa kuvattiin erityisesti jälkihuollossa olevien nuorten tuen tarpeita. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”jälkihuollon nuoret tarvitsevat usein tukea asumiseen, opiskeluun ja työnhakuun” ja ”nuoret tarvitsevat usein tukea raha-asioissa, etuuksien hakemisessa ja arjen taitojen opettelussa”. Itsenäistyminen näyttäytyi vaiheittaisena prosessina, jossa nuoren vastuulle siirtyi useita uusia arjen osa-alueita. Aineiston perusteella itsenäistymisvaiheessa lisääntyvä tuen tarve ei välttämättä merkinnyt nuoren valmiuksien heikkenemistä, vaan saattoi liittyä myös siihen, että häneltä odotettavien tehtävien määrä ja vaativuus kasvoivat.

Asumisen epävarmuus vaikeutti itsenäistymistä tilanteissa, joissa nuorella ei ollut vakaata perustaa uuden elämänvaiheen muille tehtäville. Aineistossa kuvattiin esimerkiksi, että ”osa nuorista jää asunnottomaksi täytettyään 18 vuotta” ja ”jälkihuollon nuoret eivät löydä asuntoja itsenäistyessään”. Yhdessä tilanteessa ”nuoren asuminen mahdollistui vain vanhemman taloudellisen tuen avulla”. Asumisen epävarmuutta tarkasteltiin luvussa 5.2 arjen perustan kysymyksenä, mutta tässä sen merkitys liittyi erityisesti elämänvaiheen muutokseen. Nuoren tuli ottaa vastuuta taloudesta, asioinnista ja muista itsenäisen elämän tehtävistä tilanteessa, jossa vakaa asuminen ei välttämättä ollut turvattu. Muodollinen täysi-ikäisyys tai omaan asuntoon muuttaminen ei tarkoittanut, ettei nuori enää tarvinnut muiden tukea. Aineistossa tarkoituksenmukainen tuki näyttäytyi nuoren itsenäistymistä vahvistavana tekijänä, joka saattoi edistää vastuun asteittaista ottamista itsenäisen elämän tehtävistä.

Kolmen yläluokan perusteella toimintakyky ja tuen tarve näyttäytyivät tilanteeseen sidoksissa olevina ja muuttuvina. Asiakkaan tosiasialliset toimintamahdollisuudet muodostuivat hänen käytettävissään olevien voimavarojen, elämäntilanteen vaatimusten ja ympäristöstä saatavan tuen suhteessa. Tuen tarvetta ei siksi ollut mielekäästä päätellä yksittäisestä toimintakyvyn rajoitteesta, asiakasryhmään kuulumisesta tai muodollisesta elämäntilanteesta. Palveluasioinnissa asiakas saattoi tarvita käytännön apua asian hoitamiseen, lapsiperheessä yhden perheenjäsenen tuen tarpeet saattoivat lisätä koko perheen arjen vaatimuksia ja nuoren itsenäistymisessä uusien vastuiden samanaikainen kasvu saattoi lisätä tuen tarvetta. Näitä tilanteita yhdisti se, että tuen tarve muuttui sen mukaan, millaisia tehtäviä asiakkaan elämäntilanne hänelle asetti ja millaisia omia tai ympäristöstä saatavia voimavaroja niiden hoitamiseen oli käytettävissä. Rakenteellisen tiedontuotannon näkökulmasta olennaista on tunnistaa palvelutarpeiden taustalla vaikuttavia syitä

sekä paljon tai laaja-alaista tukea tarvitsevien asiakkaiden tilanteita (Liukko ym. 2022, 73–74).

5.4 Palveluihin kiinnittyminen ja kasautuvat tuen tarpeet

Palveluihin kiinnittymistä ja kasautuvia tuen tarpeita koskeva kokonaisuus muodostui kahdesta yläluokasta, joita ovat palveluihin kiinnittymisen ja palvelusuhteiden haasteet sekä monialaiset ja kasautuneet tuen tarpeet. Palveluiden kiinnittymisessä ja palvelusuhteiden haasteissa huomio kohdistui siihen, miten asiakkaan yhteys tarvitsemaansa tukeen muodostui ja säilyi. Monialaisten ja kasautuneiden tuen tarpeiden yläluokassa tarkasteltiin elämäntilanteita, joissa tuen tarpeet ulottuivat samanaikaisesti useille elämänalueille. Yläluokkien rinnakkainen tarkastelu toi esiin jännitteen tuen tarpeen laajuuden ja niiden voimavarojen välillä, joita asiakkaalta palvelujen käyttämisessä edellytettiin.

Taulukko 11. Palveluihin kiinnittymisen ja palvelusuhteiden haasteet

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
palveluihin hakeutumisen, sitoutumisen ja tavoittamisen haasteet	palveluihin kiinnittymisen ja palvelusuhteiden haasteet
kokemukset tyytymättömyydestä ja epäluottamuksesta	
kokemukset avun puutteesta	
epävarmuus, toimintakyvyn heikkeneminen ja tuen tarpeen lisääntyminen	

Palveluihin kiinnittymisen haasteissa korostui se, että yhteyden muodostuminen palveluun ei vielä taannut sen säilymistä. Aineistossa kuvattiin esimerkiksi, että ”osa asiakkaista on jäänyt tavoittamatta palvelun käynnistämisen suunnittelun jälkeen” ja ”asiakkaat eivät aina saavu ajoille ja asioiden hoitaminen jää kesken”. Palvelusuhteen ylläpitäminen saattoi edellyttää yhteydenottoihin vastaamista, tapaamisten muistamista, palveluun liikkumista, oman tilanteen sanoittamista ja useiden samanaikaisten asioiden hallintaa. Heikentynyt elämänhallinta voi vaikeuttaa itsenäistä palveluihin hakeutumista ja sosiaalihuollossa on tarpeen tunnistaa myös niiden ihmisten tarpeita, jotka eivät hakeudu palveluihin, vaikka olisivat avun tarpeessa (Hirvonen ym. 2021, 27–28; Liukko ym. 2022, 54). Palvelusta pois jäämistä tai yhteyden katkeamista ei siksi ollut perusteltua tulkita sellaisenaan vähäiseksi tuen tarpeeksi tai haluttomuudeksi vastaanottaa apua.

Palveluihin kiinnittyminen rakentui aineistossa myös palvelusuhteessa syntyvien kokemusten ja vuorovaikutuksen varaan. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”asiakkaat eivät luota viranomaisiin ja palveluihin”, ”lapsiperheiden sosiaalipalvelujen toimimattomuus herättää turhautumista ja pettymistä” ja ”perheet kokevat jäävänsä ilman tukea pal-

velujen päättyessä tai niiden eväämisen jälkeen”. Aineistossa näkyi epäluottamusta viranomaisiin ja palveluihin, pettymyksiä sekä kokemuksia siitä, ettei tarvittavaa apua ollut saatu. Toisaalta tutun työntekijän kuvattiin voivan helpottaa palveluun osallistumista. Asiakkaiden kokemukset palvelujen toimivuudesta, kohtaavuudesta ja arkea tukevasta merkityksestä muodostavat tärkeää tietoa palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä (Liukko ym. 2022, 55–57, 74). Palveluihin kiinnittyminen ei rakentunut vain asiakkaan toimintavalmiuksista, vaan myös siitä, millaiseksi palvelusuhde ja palvelusta saatu apu hänen tilanteessaan muodostuivat.

Palvelusuhteen merkitys tuli näkyväksi myös tilanteissa, joissa palvelu muuttui tai päättyi. Aineistossa äkillisiin palvelumuutoksiin ja palvelujen keskeytymiseen liitettiin epävarmuutta, hämmennystä, toimintakyvyn heikkenemistä ja lisääntyntä tuen tarvetta. Jos palvelu tai toiminta oli muodostunut osaksi asiakkaan arjen rytmiä, sosiaalisia suhteita tai hänen saamaansa tukea, sen päättymisen saattoi merkitä huomattavaa muutosta elämäntilanteessa. Palvelujen vaikutuksia arvioitaessa on tärkeää tarkastella myös asiakkaan tilanteen kehitystä sekä sitä, näkyvätkö palvelun aikana saavutetut muutokset asiakkaan arjessa vielä palvelun päättymisen jälkeen (Liukko ym. 2022, 58–59). Aineistossa palveluihin kiinnittymisen merkitys ulottui muodollista asiakkuutta laajemmalle asiakkaan arkeen ja siinä muodostuneisiin tukirakenteisiin. Kiinnittymiseen vaikuttivat asiakkaan toimintakyvyn ja elämäntilanteen lisäksi vuorovaikutus, aikaisemmat palvelukokemukset ja palvelusuhteen jatkuvuus. Palvelukatkosten ja palveluprosessien järjestelmätason syitä tarkastellaan tarkemmin luvussa 6.

Taulukko 12. Monialaiset ja kasautuneet tuen tarpeet

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
rikos- ja päihdeoireiluun liittyvät monialaiset tuen tarpeet	monialaiset ja kasautuneet tuen tarpeet
asunnottomuuteen liittyvät kasautuneet tuen tarpeet	
tukiverkoston puute ja intensiivisen tuen tarve	

Monialaisissa ja kasautuneissa tuen tarpeissa asiakkaiden elämäntilanteita luonnehtivat samanaikaisesti useille elämänalueille ulottuvat vaikeudet ja tuen tarpeet. Asunnottomuuden yhteydessä aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”asunnottomilla asiakkailla on usein myös päihde-, mielenterveys- ja työttömyyshaasteita” ja päihteillä ja rikoksilla oireilevien nuorten tilanteissa kuvattiin laajoja ja monialaisia tuen tarpeita. Asuminen, mielenterveys, päihteiden käyttö, työ, toimeentulo, turvallisuus ja sosiaaliset suhteet saattoivat saman asiakkaan elämäntilanteessa kietoutua toisiinsa. Monialaisella tuen tarpeella tarkoitetaan tässä sitä, että tuen tarpeet ulottuivat useille elämänalueille, kun taas kasautumisella viitataan siihen, etteivät eri vaikeudet näyttäytyneet asiakkaan elämässä toisistaan

irrallisina. Myönteinen muutos yhdellä elämänalueella ei myöskään välttämättä tarkoitanut tuen tarpeen välitöntä päättymistä. Päihteillä ja rikoksilla oireilevien nuorten kohdalla kuvattiin esimerkiksi, että ”siirtymä rikoksettomaan ja päihteettömään elämäntapaan voi sisältää kriisien, väkivallan ja turvattomuuden riskejä”. Kasautuneissa tuen tarpeissa olennaista oli vaikeuksien määrän lisäksi niiden keskinäinen yhteys ja muuttumisen elämäntilanteen mukana.

Monialaisten ja kasautuneiden tuen tarpeiden tarkastelussa korostuivat asiakkaiden elämäntilanteiden kokonaisvaltaisuus ja muuttuvuus. Tuen tarpeen laajuutta ei ollut mielekästä kuvata vain yksittäisten vaikeuksien, palvelukontaktien tai ongelmakategorioiden määrän perusteella. Olennaisempaa oli tarkastella, miten eri elämänalueisiin liittyvät vaikeudet, asiakkaan käytettävissä olevat voimavarat, läheisverkostot ja ammatillinen tuki liittyivät toisiinsa asiakkaan elämäntilanteessa. Palveluihin kiinnittyminen ja tuen tarpeiden kasautuminen muodostivat aineistossa kaksi toisistaan erottuvaa ulottuvuutta. Aineistossa kuvattiin tilanteita, joissa asiakkaat tarvitsivat tukea useilla elämänalueilla sekä tilanteita, joissa palveluihin hakeutuminen tai palvelusuhteen ylläpitäminen oli vaikeaa. Aineiston perusteella ei kuitenkaan voida päätellä, että monialaiset tai kasautuneet tuen tarpeet aiheuttaisivat palveluihin kiinnittymisen vaikeuksia tai havainnot koskisivat aina samoja asiakkaita. Ilmiöiden rinnakkainen tarkastelu on silti rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta merkityksellistä, sillä paljon tai laaja-alaista tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeet voivat olla suuria samalla, kun heidän mahdollisuutensa käyttää palveluja itsenäisesti ovat vähäisiä (Liukko ym. 2022, 52, 73–74). Huomio kohdistui näin tuen tarpeen laajuuden ja palvelujen käyttämisessä tarvittavien voimavarojen väliseen suhteeseen.

Kokonaisuutena asiakastyöstä nousevan empiirisen havaintotiedon pääluokka osoitti, että sosiaaliin raportteihin välittynyt tieto kuvasi asiakkaiden tilanteita moniulotteisina ja muuttuvina kokonaisuuksina. Arjen materiaallinen perusta rakentui asumisen ja riittävän toimeentulon varaan, mutta arjessa selviytymiseen vaikuttivat myös toimintakyky, elämäntilanteen vaatimukset, sosiaaliset suhteet ja saatavilla oleva tuki. Aineistossa näkyivät rinnakkain useille elämänalueille ulottuvat tuen tarpeet sekä tilanteet, joissa asiakkaan voimavarat palveluihin hakeutumiseen ja palvelusuhteen ylläpitämiseen olivat rajalliset. Asiakastilanteista muodostuva tieto rakentui yksittäisten ongelmien ja asiakasryhmien tarkastelun ohella siitä, miten erilaiset elämäntilanteeseen liittyvät tekijät kietoutuivat toisiinsa asiakkaiden arjessa. Yksilötyössä syntyvällä tiedolla on rakenteellisessa sosiaalityössä yksittäisiä asiakastilanteita laajempi merkitys, sillä asiakastilanteista kertyvä tieto

voi jäsentyä laajemmaksi ilmiötiedoksi (Hirvonen ym. 2021, 8). Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannossa asiakkaisiin ja palvelujärjestelmään liittyvä tieto muodostaa yhden keskeisen kokonaisuuden, jonka rinnalla tuotetaan tietoa myös laajemmista yhteiskunnallisista rakenteista (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 96). Seuraavassa pääluvussa tarkastelu siirtyy asiakkaiden tilanteista siihen, millaista tietoa sosiaalisissa raporteissa tuotettiin palvelujärjestelmän toiminnasta ja sen kyvystä vastata tässä pääluvussa tunnistettuihin tuen tarpeisiin.

6 Palvelujärjestelmää koskeva analyysi

Toinen pääluokka eli palvelujärjestelmää koskeva analyysi tarkastelee sosiaalisissa raporteissa tuotettua tietoa palvelujärjestelmän toiminnasta ja sen kyvystä vastata asiakastyössä tunnistettuihin tuen tarpeisiin. Kuudes pääluku rakentuu kolmesta toisiinsa kytkeytyvästä kokonaisuudesta. Alaluvussa 6.1 tarkastellaan palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta ja tarpeenmukaisuutta, alaluvussa 6.2 palveluprosessien jatkuvuutta, yhteistyötä ja siirtymävaiheita sekä alaluvussa 6.3 resursseja ja palveluvajeiden järjestelmävaikutuksia. Alalukuja yhdistää havainto siitä, ettei asiakkaan tarvitseman tuen toteutuminen riippunut aineistossa vain yksittäisen palvelun olemassaolosta, vaan myös palveluun pääsystä, sen soveltuvuudesta asiakkaan tarpeeseen, palveluprosessin jatkuvuudesta, toimijoiden välisestä yhteistyöstä sekä käytettävissä olevista resursseista.

Luvussa 5 tarkasteltiin asiakkaiden elämäntilanteita, arjen toimintaedellytyksiä ja tuen tarpeita. Tässä luvussa huomio siirtyy siihen, miten palvelujärjestelmä vastasi aineistossa tunnistettuihin tarpeisiin ja millaisia palvelujen toimintaan liittyviä epäkohtia sosiaalisissa raporteissa tuotiin esiin. Palvelujärjestelmän taustalla vaikuttavia institutionaalisia, oikeudellisia ja laajempia yhteiskunnallisia rakenteita käsitellään luvussa 7. Sosiaalinen raportointi tuottaa asiakastyöhön perustuvaa laadullista tietoa palvelujen toimivuudesta ja palvelujärjestelmän ongelmakohdista sekä mahdollistaa näiden havaintojen hyödyntämisen palvelujen kehittämisessä (Hussi 2005a, 26; Rajala ym. 2024, 225). Tässä pääluokassa palvelujärjestelmää koskeva analyysi rakentuu siitä, millaisia havaintoja raporteissa tehtiin palvelujen toiminnasta, palveluprosesseista ja niiden toteuttamisen edellytyksistä.

6.1 Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja tarpeenmukaisuus

Palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta ja tarpeenmukaisuutta koskeva kokonaisuus muodostui kolmesta yläluokasta, joita ovat palvelujen riittävyys ja saatavuus, palvelujen saavutettavuus ja palveluohjaus sekä palvelujen tarpeenmukaisuus ja yksilöllisyys. Yläluokat kuvaavat eri näkökulmista sitä, miten palvelujärjestelmä vastasi asiakkaan tunnistettuun tuen tarpeeseen. Tässä analyysissä saatavuudella tarkoitetaan sitä, oliko tarvittavaa palvelua olemassa ja käytännössä riittävästi tarjolla. Saavutettavuudessa huomio kohdistuu siihen, pystyikö asiakas löytämään palvelun, pääsemään sen piiriin ja käyttämään sitä. Tarpeenmukaisuudessa tarkastellaan puolestaan sitä, vastasiko toteutuva tuki asiak-

kaan tarpeeseen sisällöltään, kestoltaan, tukitasoltaan, ajoitukseltaan ja käytettävissä olevan osaamisen kannalta. Näiden ulottuvuuksien erottaminen auttoi tunnistamaan, missä vaiheessa asiakkaan tuen tarpeen ja käytännössä toteutuvan tuen välinen ero syntyi.

Taulukko 13. Palvelujen riittävyys ja saatavuus

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
päihde- ja mielenterveyspalvelujen riittämättömyys	palvelujen riittävyys ja saatavuus
lapsiperheiden ja lasten tukipalvelujen riittämättömyys	
asunnottomuuteen ja tilapäismajoitukseen liittyvien palvelujen riittämättömyys	
kriisi- ja turvapalveluiden riittämättömyys	
palveluntuottajien ja palveluvalikoiman alueelliset puutteet	
terveydenhuollon palvelujen riittämättömyys	

Palvelujen riittävyyttä ja saatavuutta koskevissa havainnoissa keskeiseksi nousi se, oliko palveluja tarjolla asiakastyössä tunnistettuihin tarpeisiin nähden riittävästi. Palveluvajeet ilmenivät aineistossa eri tavoin, sillä tarvittava palvelu saattoi puuttua kokonaan, sitä oli tarjolla liian vähän, jonot olivat pitkiä tai palveluntuottajia oli tietyllä alueella vain vähän. Tätä kuvattiin aineistossa esimerkiksi ilmauksilla ”riippuvuuksien hoitoon ei ole saatavilla riittävää matalan kynnyksen palvelua” ja ”päihdekuntoutukseen pääsyä vaikeuttavat pitkät jonot, palveluyksiköiden vähäisyys ja riittämättömät resurssit”. Vastaavia puutteita kuvattiin myös lasten ja perheiden palveluissa, asumisen tuessa, kriisipalveluissa ja terveydenhuollossa. Palvelun kuuluminen hyvinvointialueen palveluvalikoimaan ei vielä tarkoittanut, että sitä olisi ollut asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävästi saatavilla. Paikkojen, palveluntuottajien tai muun kapasiteetin vähäisyys saattoi rajoittaa palvelun tosiasiallista saatavuutta.

Palvelujen saatavuuteen vaikuttivat lisäksi palveluvalikoiman kattavuus, alueellinen jakautuminen ja se, oliko eri asiakasryhmille sopivia palveluja ylipäättään tarjolla. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua ei ole saatavilla tarpeeseen nähden riittävästi” ja asumisen kriisitilanteissa tilapäismajoitus sekä väli- vuokra-asunnot saattoivat olla täynnä. Joillakin alueilla palveluntuottajia tai tiettyjä palvelumuotoja oli vain vähän tai ei lainkaan, minkä vuoksi hyvinvointialueen palveluvalikoimaan kuuluva palvelu ei ollut tosiasiallisesti samalla tavoin saatavilla kaikilla paikkakunnilla. Palveluvajeita syntyi myös silloin, kun palveluvalikoima ei kattanut eri asiakasryhmien tarvitsemia palvelumuotoja tai myönnetty palvelu ei toteutunut suunnitellussa laajuudessa. Pelkkä palvelupäätös ei vielä taannut tuen toteutumista käytännössä. Myös aikaisemmassa sosiaalisia raportteja koskevassa tutkimuksessa on tunnistettu puutteita eri

asiakasryhmille kohdennetuissa palveluissa sekä palveluaukkoja ja palvelutyhjiöitä (Rajala ym. 2024, 222–223). Tässä aineistossa saatavuuden ongelmat liittyivät palvelujen määrälliseen riittämättömyyteen sekä palveluvalikoiman ja palveluntuottajien alueellisiin puutteisiin.

Taulukko 14. Palvelujen saavutettavuus ja palveluohjaus

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
yhteydenoton, palveluun hakeutumisen ja kiinnittymisen vaikeudet	palvelujen saavutettavuus ja palveluohjaus
asiointituen ja tiedonsaannin puutteet	
palveluihin ohjautumisen epäselvyys	
kielellisen saavutettavuuden puutteet	
palveluun pääsyn korkea kynnyks, esteet ja viiveet	
palvelujen ajallinen saavutettavuus	
hallinnolliset asiointiin esteet	

Palvelujen saavutettavuudessa ja palveluohjauksessa huomio siirtyi palvelun olemassaolosta siihen, pääsiko asiakas käytännössä sen piiriin ja pystyikö hän käyttämään sitä. Aineistossa palveluun pääsyä vaikeuttivat esimerkiksi epäselvät yhteydenottotavat ja palvelupolut, tiedon ja asiantuntemuksen puutteet, korkeat kynnykset ja viiveet sekä kielelliset, ajalliset ja hallinnolliset esteet. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”terveysasemille on vaikea saada yhteyttä puhelimitse, eikä yhteydenottoja tule takaisin” ja ”terveydenhuollon palveluihin pääseminen edellyttää oma-aloitteisuutta, jota kaikilla nuorilla ei ole”. Palvelua saattoi siis olla olemassa ja kapasiteettia käytettävissä, mutta siihen pääseminen oli silti asiakkaalle vaikeaa. Tässä analyysissä saavutettavuuteen liittyivät palvelun löydettävyys, mahdollisuus saada siihen yhteys, asiointin ehdot, palveluun pääsyn kynnyks sekä se, kuinka joustavasti palvelua oli mahdollista käyttää asiakkaan tilanteessa. Aikaisemmissa sosiaalisissa raporteissa saavutettavuutta on vastaavasti pyritty vahvistamaan sujuvammilla, nopeammilla ja joustavammilla toimintatavoilla sekä matalan kynnyksen palveluilla (Rajala ym. 2024, 224).

Aineistossa korostui myös se, millaisia valmiuksia palvelujärjestelmä asiakkaalta edellytti ja millaista tukea palveluihin ohjautumiseen oli tarjolla. Palvelujen käyttäminen saattoi edellyttää tiedon hankkimista, oikean yhteydenottokanavan löytämistä, oman tuen tarpeen sanoittamista, erilaisten asiointitapojen hallintaa, määräajoista huolehtimista ja asiointin jatkamista useiden vaiheiden läpi. Ongelma liittyi tiedon puutteen lisäksi siihen, että asiakkaan oletettiin itse tunnistavan oikea palvelu ja siirtyvän tarvittaessa palvelusta toiseen. Tässä yhteydessä palveluohjaus tarkoitti tiedon antamisen lisäksi asiakkaan tukemista tarkoituksenmukaisen palvelun löytämisessä ja sen piiriin pääsemisessä. Myös

aikaisemmassa sosiaalisia raportteja koskevassa tarkastelussa on havaittu tilanteita, joissa palvelut eivät toimi yhteen ja kokonaisvastuu palveluprosessista jää asiakkaalle (Lyly 2016, 3). Palveluohjauksen puutteet toivat esiin eron sen välillä, että asiakkaalle kerrottiin olemassa olevista palveluista ja sen, että häntä tuettiin käytännössä niiden piiriin pääsemisessä.

Palvelujen käytettävyyteen vaikuttivat myös asiointille asetetut ehdot. Aineistossa kuvattiin tulkkaukseen, palvelujen aukioloaikoihin, hallinnollisiin menettelyihin ja palvelukanaviin liittyviä esteitä. Palvelu saattoi olla olemassa, mutta jäädä asiakkaan ulottumattomiin esimerkiksi silloin, kun asiointi ei ollut mahdollista hänen tarvitsemanaan ajankohtana tai hänelle soveltuvalla tavalla. Palvelun käyttäminen saattoi lisäksi edellyttää hakemuksia, valtakirjoja tai muuta hallinnollista asiointia. Kaikki palvelukanavat eivät soveltuneet kaikille asiakkaille samalla tavalla, vaan osa tarvitsi esimerkiksi kasvokkaista palvelua tai muuta tukea asiointiin. Alueellisten erojen merkitys on tullut esiin myös hyvinvointialueilla tehdyssä sosiaalisessa raportoinnissa, jossa erityisesti ikääntyneiden palvelujen saavutettavuuteen ovat vaikuttaneet reuna-alueiden liikkumisvaikeudet ja digitaalisten palvelujen rajoitukset (Huhtala 2024, 17). Luvussa 5 vastaavia ilmiöitä tarkasteltiin asiakkaan toimintakyvyn ja palveluihin kiinnittymisen näkökulmasta. Tässä huomio kohdistuu siihen, millaisia ehtoja palvelujärjestelmä asetti asiointille ja palveluun pääsulle. Muodollinen mahdollisuus käyttää palvelua ei vielä merkinnyt, että palvelu oli asiakkaalle tosiasiallisesti saavutettavissa.

Taulukko 15. Palvelujen tarpeenmukaisuus ja yksilöllisyys

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
palvelun tukitason, keston ja intensiteetin vastaamattomuus	palvelujen tarpeenmukaisuus ja yksilöllisyys
palvelujen sisältöjen puutteet	
erityisosaamisen puutteet	
lasten yksilöllisiin ja kasautuneisiin tuen tarpeisiin vastaamisen puutteet	
yksilöllisten ja muuttuvien elämäntilanteiden huomioimatta jääminen	
vaativiin ja monialaisiin tuen tarpeisiin vastaamisen puutteet	
moniammatillisen tuen puutteet	
samanaikaisten ongelmien huomiotta jättäminen	
nuorten itsenäistymisen suunnitelmallisen tuen puutteet	
palvelujen tarvelähtöisen kohdentumisen puutteet	

Palvelujen tarpeenmukaisuudessa ja yksilöllisyydessä huomio kohdistui siihen, vastasiko toteutuva palvelu asiakkaan tuen tarpeeseen sen jälkeen, kun hän oli päässyt palvelun piiriin. Puutteet liittyivät aineistossa palvelun tukitasoon, keston, sisältöön, ajoitukseen

ja käytettävissä olevaan osaamiseen sekä siihen, pystyttiinkö asiakkaan muuttuva ja monialainen elämäntilanne huomioimaan kokonaisuutena. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”määräaikainen ja tavoitteellinen asumispalvelu ei vastaa pitkäaikaista tukea tarvitsevien vammaisten asiakkaiden tarpeisiin” ja ”tuettu asuminen ei vastaa kevyempää tukea tarvitsevien vammaisten asiakkaiden palvelutarpeeseen”. Asiakkaan tilanne saattoi sijoittua valmiiksi määriteltyjen tukitasojen väliin, jolloin tarjolla oleva palvelu oli tarpeeseen nähden liian raskas, liian kevyt, liian lyhytkestoinen tai muuten sopimaton. Palvelun olemassaolo ja siihen pääsy eivät näin vielä taanneet, että toteutuva tuki vastasi asiakkaan yksilöllistä tilannetta ja tuen tarvetta.

Palvelujen tarpeenmukaisuutta määrittivät tukitason ja palvelun keston ohella palvelun sisältö, käytettävissä oleva osaaminen sekä asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen. Aineistossa kuvattiin erityisosaamisen puutteita, riittämätöntä moniammatillista tukea sekä tilanteita, joissa asiakkaan samanaikaiset tarpeet jäivät osittain huomioimatta. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”palvelun sisältö ei kata asiakkaiden tarvitsemia sosiaaliohjauksen ja terveydenhuollossa asioinnin tukimuotoja” ja ”lapsiperheille tarjottavat palvelut määräytyvät palvelujen saatavuuden eikä perheen tarpeiden perusteella”. Jälkimmäinen havainto toi esiin ristiriidan palvelujärjestelmän tarjonnan ja asiakkaan tuen tarpeen välillä. Samanlainen havainto on tehty aikaisemmissa sosiaalisissa raporteissa, joissa on korostettu, että asiakkaille tulisi tarjota heidän tarvitsemaansa tukea eikä ainoastaan sitä, mitä palvelujärjestelmässä on valmiiksi tarjolla (Lyly 2016, 40). Tarpeenmukaisuuteen liittyi myös tuen ajoitus. Palvelu saattoi olla sisällöltään asiakkaalle sopiva, mutta toteutua liian myöhään tai muuten väärässä vaiheessa hänen elämäntilanteeseensa nähden. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”nuorten itsenäistymistaitojen suunnitelmallinen tukeminen sijaishuollossa on riittämätöntä”. Näin palvelun tarpeenmukaisuus muodostui sen sisällön, tukitason, keston, osaamisen ja ajoituksen suhteesta asiakkaan ajankohtaiseen tuen tarpeeseen.

Kolmen yläluokan perusteella asiakkaan tarvitseman tuen toteutuminen edellytti usean toisiinsa liittyvän ehdon täyttymistä. Tuen tarpeen tunnistaminen ei vielä tarkoittanut, että palvelua olisi ollut riittävästi saatavilla, eikä saatavilla oleva palvelu välttämättä ollut asiakkaan tosiasiallisesti saavutettavissa. Lisäksi toteutuvan tuen tuli vastata asiakkaan tilanteeseen ja tuen tarpeeseen. Palvelujärjestelmän toimivuutta voitiin aineiston perusteella jäsentää kolmen kysymyksen kautta, joissa pohdittiin, oliko tarvittavaa palvelua riittävästi saatavilla, pääsiko asiakas sen piiriin ja vastasiko toteutuva tuki asiakkaan tar-

peeseen. Sosiaalisten raporttien merkitys liittyi tässä siihen, että ne täydensivät palvelujärjestelmää koskevaa muodollista tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden havainnoilla siitä, miten palvelut käytännössä toteutuivat. Raportit tekivät näkyväksi tilanteita, joissa palvelun muodollinen olemassaolo ei muuttunut asiakkaan saamaksi riittäväksi, saavutettavaksi ja hänen tilanteeseensa sopivaksi tueksi.

6.2 Palveluprosessien jatkuvuus, yhteistyö ja siirtymävaiheet

Palveluprosessien jatkuvuutta, yhteistyötä ja siirtymävaiheita koskeva kokonaisuus muodostui kolmesta yläluokasta, joita ovat palveluprosessien toimivuus, jatkuvuus ja muutosten toimeenpano, palvelujen yhteensovittaminen, yhteistyö ja vastuunjaon ongelmat sekä palveluketjujen siirtymävaiheet ja väliinputoaminen. Yläluokkia yhdisti kysymys siitä, miten asiakkaan tarvitseman tuen jatkuvuus toteutui palveluprosessin eri vaiheissa ja eri palvelujen välillä. Ensimmäisessä yläluokassa tarkasteltiin tuen jatkuvuutta palveluprosessin sisällä, toisessa palvelujen ja toimijoiden välillä ja kolmannessa siirtymävaiheissa, joissa palvelu, vastuullinen toimija tai asiakkaan institutionaalinen asema muuttui. Edellisessä alaluvussa tarkastellut palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja tarpeenmukaisuus eivät vielä tarkoittaneet, että asiakkaan tarvitsema tuki muodostui yhtenäiseksi ja jatkuvaksi prosessiksi. Luvussa 5.4 tarkasteltiin asiakkaan mahdollisuutta muodostaa ja ylläpitää yhteyttä palveluun, kun taas tässä huomio kohdistuu siihen, miten palvelujärjestelmä turvaa asiakkaan asian etenemisen, tiedonkulun, vastuiden selkeyden ja tuen jatkuvuuden.

Taulukko 16. Palveluprosessien toimivuus, jatkuvuus ja muutosten toimeenpano

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
palveluprosessien viiveet	palveluprosessien toimivuus, jatkuvuus ja muutosten toimeenpano
palvelujen katkokset ja jatkuvuuden häiriöt	
epäselvät palveluprosessit	
hallinnollisten prosessien ja käytäntöjen toimimattomuus	
palvelutarpeen arvioinnin puutteet	
toimintamallien, ohjeistuksen ja perehdytyksen puutteet	
muutosten valmistelun, tiedottamisen ja perehdytyksen puutteet	

Palveluprosessien toimivuutta koskevissa havainnoissa keskeiseksi nousi ero asiakkuuden hallinnollisen jatkuvuuden ja palveluprosessin tosiasiallisen jatkuvuuden välillä. Aineistossa kuvattiin viiveitä, katkoksia, keskeneräisiä arviointeja, dokumentoinnin puutteita, epäselviä prosesseja ja hallinnollisia käytäntöjä, jotka vaikeuttivat asiakkaan asian etenemistä. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”työntekijöiden suuri vaihtuvuus aiheuttaa katkoksia asiakkaiden palveluihin” ja ”palvelutarpeen arviointeja jää kesken ja

kirjauksia tekemättä”. Jatkuvuuden ongelma ei kuitenkaan tarkoittanut vain varsinaista palvelukatkosta. Asiakkuus saattoi olla muodollisesti voimassa, vaikka asiakkaan asia ei käytännössä edennyt. Vastuutyöntekijä tai prosessin seuraava vaihe saattoi olla epäselvä, asiakkaan tilanteesta muodostunut tieto ei välttämättä siirtynyt prosessin mukana tai tehtyä ratkaisua ei saatu toimeenpantua. Tätä kuvasivat esimerkiksi ilmaukset ”asiakkuuden sisältö, vastuutyöntekijä ja yhteydenottokanavat ovat epäselviä” ja ”maksatusvastuun ja käyttöoikeuksien ristiriita vaikeuttaa päätösten toimeenpanoa”.

Palveluprosessin jatkuvuutta voidaan aineiston perusteella tarkastella ajallisena, tiedollisena ja toiminnallisena jatkuvuutena. Ajallinen jatkuvuus liittyi siihen, etenikö asiakkaan asia ilman tarpeettomia viiveitä ja katkoksia. Tiedollinen jatkuvuus koski asiakkaan tilanteesta muodostuneen tiedon säilymistä ja siirtymistä prosessin eri vaiheissa. Toiminnallinen jatkuvuus näkyi siinä, johtivatko arvioinnit, suunnitelmat ja päätökset käytännössä toteutuvaan tukeen. Näiden ulottuvuuksien erottaminen toi esiin sen, että muodollisesti jatkuva asiakkuus saattoi sisältää katkoksia yhdessä tai useammassa jatkuvuuden osa-alueessa. Tiedollisen jatkuvuuden merkitys korostui erityisesti työntekijöiden vaihtuessa ja asiakkaan asian siirtyessä prosessin vaiheesta toiseen. Työntekijän vaihtuminen muodostui jatkuvuuden kannalta ongelmaksi erityisesti silloin, jos samalla katkesi aikaisemmin muodostuneen tiedon tai työskentelyn jatkuvuus. Laajoissa yhteistyöverkostoissa tiedonkulun ongelmat voivat vaikeuttaa tiedon välittymistä eri toimijoiden välillä ja jättää myös palveluketjujen puutteita koskevaa tietoa paikalliseksi (Hussi 2005b, 145). Aineistossa tämä konkretisoitui tilanteissa, joissa uuden työntekijän tai toimijan mahdollisuutta jatkaa työskentelyä aikaisemmin muodostuneen tiedon pohjalta ei ollut riittävästi turvattu.

Palvelujärjestelmän muutokset osoittivat, että jatkuvuus riippui myös siitä, miten uudet toimintatavat saatiin käytännössä käyttöön. Aineistossa puutteellisen perehdytyksen kuvattiin aiheuttavan epäselvyyttä vastuunjaossa ja hidastavan palveluprosesseja. Osa havainnoista koski yleisemmin toimintamallien ja ohjeistuksen puutteita, kun taas osa liittyi palvelu- ja organisaatiomuutosten valmisteluun, tiedottamiseen ja henkilöstön perehdyttämiseen. Muutostarpeiden tunnistamisen ja muutosten toteuttamisen on kuvattu edellyttävän sosiaalialan asiantuntemusta, johtamisen panosta ja palvelujärjestelmän rakenteelliset uudistukset merkitsevät usein vanhojen työ- ja toimintatapojen korvaamista uusilla (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 59, 64). Aineistossa muutosten käytännön toteutuminen

riippui siitä, olivatko uudet tehtävät, vastuut ja menettelytavat työntekijöille riittävän selkeitä. Pelkkä hallinnollinen päätös tai uuden toimintamallin muodollinen käyttöönotto ei vielä tarkoittanut, että muutos toteutui asiakastyössä suunnitellulla tavalla.

Taulukko 17. Palvelujen yhteensovittamisen, yhteistyön ja vastuunjaon ongelmat

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
epäselvä työn- ja vastuunjako	palvelujen yhteensovittamisen, yhteistyön ja vastuunjaon ongelmat
palveluiden välisen yhteistyön puutteet	

Palvelujen yhteensovittamisen, yhteistyön ja vastuunjaon yläluokassa huomio siirtyi yksittäisistä palveluprosesseista siihen, miten eri palvelut ja toimijat liittyivät toisiinsa asiakkaan tilanteessa. Aineistossa epäselvyyksiä kuvattiin erityisesti sosiaali- ja terveyspalvelujen, vammaispalvelujen ja aikuissosiaalityön sekä perhesosiaalityön ja lastensuojelun välisessä työnjaossa. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”vammaispalveluiden ja aikuissosiaalityön välinen epäselvä vastuunjako on lisännyt työntekijöiden kuormitusta” ja ”jälkihuollon ja terveydenhuollon välinen yhteistyö ei aina ole sujuvaa, eikä tue nuorten palveluprosessin sujuvaa etenemistä”. Samankaltaisia havaintoja on tehty myös aikaisemmassa sosiaalisia raportteja koskevassa tutkimuksessa, jossa yhteistyörakenteiden puutteet on liitetty pirstaleisiin palveluprosesseihin, epäselviin työnkuviin ja työnjakoon sekä niiden vaikutuksiin asiakkaiden tilanteissa (Partanen ym. 2022, 27).

Useiden palvelujen samanaikainen käyttö ei aineistossa ollut itsessään ongelma. Asiakkaalla saattoi perustellusti olla useita palveluja silloin, kun tuen tarpeet liittyivät esimerkiksi terveyteen, toimintakykyyn, asumiseen, toimeentuloon ja arjen hallintaan. Vaikeuksia syntyi silloin, kun eri palvelujen tehtävät, tiedot ja tavoitteet eivät muodostaneet asiakkaan näkökulmasta toimivaa kokonaisuutta. Yhteistyön ongelmat liittyivät käytännön työskentelyyn ja tiedonvaihtoon. Vastuunjaon ongelmat puolestaan tehtävien ja vastuiden epäselvyyteen. Yhteensovittamisen ongelmat olivat yhteydessä siihen, miten erilliset palvelut liittyivät toisiinsa asiakkaan tilanteessa. Palvelujen yhteensovittamisen kannalta keskeiseksi on tunnistettu yhteiset tavoitteet, palvelupolkujen tunteminen, toimivat yhteistyörakenteet ja sujuva tiedonkulku erityisesti silloin, kun asiakkaalla on useita palvelutarpeita (Liukko ym. 2022, 63–64). Aineistossa keskeiseksi nousi yksittäisten yhteistyötilanteiden lisäksi se, muodostivatko useat palvelut asiakkaan kannalta johdonmukaisen kokonaisuuden.

Yhteensovittamisen ongelmat näkyivät aineistossa erityisesti tuen jatkuvuudessa palvelujen välillä. Asiakkaalla saattoi olla useita rinnakkaisia palvelukontakteja ilman, että niistä muodostui asiakkaan näkökulmasta johdonmukaista kokonaisuutta. Tiedonkulun puutteet saattoivat näkyä esimerkiksi siinä, että asiakas joutui kertomaan tilanteensa uudelleen eri palveluissa sekä selvittämään itse eri toimijoiden tehtäviä ja vastuita. Tässä analyysissä kokonaisvastuulla ei tarkoiteta sitä, että yhden työntekijän tai palvelun tulisi vastata kaikesta asiakkaan saamasta tuesta. Olennaista oli sen sijaan, etteivät palvelujen yhteensovittaminen, tiedonkulun varmistaminen ja eri toimijoiden vastuiden hahmottaminen jääneet yksin asiakkaan tehtäväksi. Monialaisissa tilanteissa tuen jatkuvuus edellytti, että palvelujen väliset suhteet ja vastuut olivat asiakkaan tilanteessa riittävän selkeitä.

Taulukko 18. Palveluketjujen siirtymävaiheet ja väliinpuotoaminen

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
väliinpuotoaminen palvelujärjestelmässä	palveluketjujen siirtymävaiheet ja väliinpuotoaminen
jatkopolkujen ja siirtymävaiheiden puutteet	

Palveluketjujen siirtymävaiheissa tuen jatkuvuus oli erityisen haavoittuva silloin, kun palvelu, kuntoutusjakso tai muu määräaikainen tukimuoto päättyi tai asiakkaan asia siirtyi toisen palvelun vastuulle. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”päihdekuntoutusjakson jälkeiset jatkopolut ovat puutteellisia ja tuki katkeaa” ja ”palkkatukityön päättymisen jälkeen asiakkaalle ei järjestynyt jatkopolkua tai riittävää tukea”. Siirtymävaiheissa saattoi syntyä ristiriita palvelun hallinnollisesti määritellyn päättymisen ja asiakkaan edelleen jatkuvan tuen tarpeen välille. Palveluketjujen katkeamista on tunnistettu myös aikaisemmissa sosiaalisissa raporteissa tilanteissa, joissa asiakkaan tutkimus- tai hoitajakso päättyi elämäntilanteen muuttuessa tai palvelusta toiseen siirryttäessä ja tällaisen katkoksen on kuvattu voivan heikentää asiakkaan tilannetta (Lyly 2016, 39–40). Tuen jatkuvuus ei kuitenkaan edellyttänyt saman palvelun muuttumatonta jatkamista. Olennaista oli hallittu siirtymä seuraavaan vaiheeseen. Tämä edellytti, että asiakkaan tilanteesta muodostunut tieto, vastuu tarvittavasta tuesta ja käytännössä toteutuva tuki siirtyivät palvelun tai vastuutahon vaihtuessa mukana. Myös ikään tai muuhun institutionaaliseen asemaan perustuva palveluraja saattoi tulla vastaan ilman vastaavaa muutosta asiakkaan toimintakyvyssä tai tuen tarpeessa. Ongelma syntyi erityisesti silloin, kun aikaisemman palvelun päättymistä ei seurannut asiakkaan edelleen jatkuvaan tarpeeseen soveltuvaa tukea.

Tuen jatkuvuuden selvin katkos näkyi aineistossa tilanteissa, joissa asiakas jäi palvelujen väliin. Asiakkaan jatkuvalla tuen tarpeelle ei aina löytynyt selkeää palvelua tai vastuullista toimijaa. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”vammaisten asiakkaiden palvelutarpeet jäävät usein eri palveluiden väliin”. Väliinputoaminen ei kuitenkaan välttämättä tarkoittanut sitä, että asiakas olisi kokonaan palvelujen ulkopuolella. Hänellä saattoi olla useita rinnakkaisia asiakkuuksia ja kontakteja eri palveluihin ilman, että keskeiseen tuen tarpeeseen muodostui riittävää apua. Palvelujen yhteensovittamista koskevissa tiedontarpeissa on vastaavasti pidetty tärkeänä palveluketjujen aukkojen tunnistamista sekä sen tarkastelemista, joutuuko asiakas siirtymään palvelusta toiseen ilman selkeää etenemistä (Liukko ym. 2022, 64). Palvelujen väliin jäämistä ei ollut mielekästä arvioida vain sen perusteella, oliko asiakkaalla palvelukontakteja. Olennaisempaa oli se, löytyikö asiakkaan tunnistetulle tuen tarpeelle palvelukokonaisuudesta selkeä vastuu ja käytännössä toteutuva tuki.

Kolmen yläluokan tarkastelu osoitti, että tuen jatkuvuus saattoi katketa palveluprosessin eri vaiheissa. Prosessin sisällä asiakkaan asian etenemistä vaikeuttivat esimerkiksi viiveet, tiedonkulun puutteet, keskeneräiset arvioinnit ja toimeenpanon ongelmat. Palvelujen välillä jatkuvuutta heikensivät epäselvä vastuunjako, riittämätön tiedonkulku ja puutteet palvelujen yhteensovittamisessa. Siirtymävaiheissa aikaisempi palvelu tai vastuu saattoi puolestaan päättyä ennen kuin seuraava tuki oli käytännössä järjestynyt. Vaikka nämä ongelmat voitiin analyttisesti erottaa toisistaan, ne myös liittyivät aineistossa toisiinsa. Keskeiseksi nousi asiakkuuden hallinnollisen jatkuvuuden ja asiakkaan saaman tuen tosiasiallisen jatkuvuuden erottaminen toisistaan. Voimassa oleva asiakkuus, tehty päätös, hallinnollinen siirto tai useat rinnakkaiset palvelukontaktit eivät vielä tarkoittaneet, että asiakkaan tarvitsema tuki muodostui jatkuvaksi kokonaisuudeksi. Tuen jatkuvuus edellytti, että asiakkaan asia eteni käytännössä, tarvittava tieto säilyi ja välittyi, vastuut olivat selkeitä ja tarvittava tuki jatkui myös palvelujen, työntekijöiden ja toimijoiden vaihtuessa. Sosiaaliset raportit tekivät näin näkyviksi yksittäisten palvelukatkosten lisäksi sellaisia prosessien, yhteistyön ja vastuunjaon ongelmakohtia, joissa muodollisesti olemassa oleva palvelujärjestelmä ei vielä turvannut asiakkaalle jatkuvaa tukea.

6.3 Resurssit ja palveluvajeiden järjestelmävaikutukset

Resursseja ja palveluvajeiden järjestelmävaikutuksia koskeva kokonaisuus muodostui kahdesta yläluokasta, joita ovat resurssien, työn kohdentumisen ja kuormittumisen ongel-

mat sekä palveluvajeiden vaikutukset muihin palveluihin ja kustannuksiin. Ensimmäisessä tarkasteltiin sitä, riittivätkö käytettävissä olevat voimavarat tunnistettuihin tarpeisiin ja mihin henkilöstön työaika sekä palvelukapasiteetti käytännössä sitoutuivat. Toisessa huomio kohdistui palvelujärjestelmän eri osien välisiin riippuvuuksiin. Yhdessä palvelussa ratkaisematta jäänyt tarve saattoi lisätä muualla työmäärää, palvelutarvetta, kapasiteetin käyttöä tai kustannuksia. Resurssikysymys ei koskenut vain henkilöstön tai palvelupaikkojen määrää, vaan myös voimavarojen kohdentumista ja sitä, miten yhden palvelun puutteet heijastuivat järjestelmän muihin osiin. Resurssit ovat olleet keskeinen palvelujärjestelmää koskevan tiedon alue myös aikaisemmissa sosiaalisissa raporteissa, ja resursseja koskevat havainnot ovat liittyneet muun muassa henkilöstömitoitukseen suhteessa työmäärään, työn organisointiin ja palvelujen järjestämiseen sekä muiden toimijoiden resurssipuutteiden vaikutuksiin (Partanen ym. 2022, 23–24; Partanen ym. 2026, 303).

Taulukko 19. Resurssien, työn kohdentumisen ja kuormittumisen ongelmat

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
resurssien epätarkoituksenmukainen kohdentuminen	resurssien, työn kohdentumisen ja kuormittumisen ongelmat
ennaltaehkäisevän työn jääminen korjaavan työn varjoon	
palveluresurssien riittämättömyys	
henkilöstöresurssien riittämättömyys	
akuuttien tilanteiden aiheuttama työkuormitus	

Resurssien, työn kohdentumisen ja kuormittumisen yläluokassa huomio kohdistui siihen, riittivätkö käytettävissä olevat voimavarat palvelujen tehtäviin ja asiakastyössä tunnistettuihin tarpeisiin. Resurssipuutteita kuvattiin useilla palvelualueilla ja aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”työllisyyspalvelujen resurssit eivät riitä vastaamaan palvelutarpeeseen” ja ”perhetyöntekijöiden vähäinen määrä lapsiperheiden palveluissa kuormittaa työntekijää”. Henkilöstömäärää ei tämän vuoksi ollut mielekäästä tarkastella irrallaan tehtävien määrästä ja sisällöstä. Resurssien ja työmäärän välinen ristiriita näkyi aineistossa työntekijöiden kuormittumisena, asiakkaalle käytettävissä olevan ajan vähäisyytenä ja palvelun heikentyneinä mahdollisuuksina vastata tunnistettuihin tarpeisiin. Henkilöstöresursseja koskevissa tiedontarpeissa on vastaavasti pidetty olennaisina työntekijöiden saatavuutta, työssä pysymistä ja kuormittumista sekä sitä, miten henkilöstömäärä ja asiakkaalle käytettävissä oleva aika näkyvät palvelujen toiminnassa ja tuloksissa (Liukko ym. 2022, 53). Resurssien riittävyys näyttäytyi aineistossa henkilöstön ja palvelukapasiteetin määrän sekä palveluille asetettujen tehtävien ja asiakastyössä tunnistettujen tarpeiden välisenä suhteena.

Resurssikysymys koski myös sitä, mihin käytettävissä oleva työaika käytännössä kului. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”kodittomuus sitoo sosiaalipalveluissa merkittävästi työaikaa ilman toimivia ratkaisuja” ja ”kriisipaikan järjestäminen vaatii runsaasti työaikaa ja yhteydenottoja eri toimijoihin”. Työaikaa kului myös hallinnollisten epäselvyyksien selvittämiseen, palvelujen välillä siirtyviin tehtäviin ja akuuttien tilanteiden hoitamiseen. Kuormitus muodostui asiakkaiden ja tehtävien määrästä sekä siitä työpanoksesta, jota asiakkaan tilanteen selvittäminen ja tarkoituksenmukaisen ratkaisun löytäminen käytettävissä olevassa palvelujärjestelmässä vaativat. Resurssien tarkastelu laajeni näin henkilöstömäärästä siihen, mihin työ käytännössä kohdentui. Kyse ei ollut työntekijöiden tarkoituksettomasta ajankäytöstä, vaan tilanteista, joissa palvelujärjestelmän toimintatavat ja puuttuvat ratkaisut sitoivat työpanosta toistuviin tehtäviin ja samalla kaventivat mahdollisuuksia muuhun työskentelyyn.

Resurssien kohdentuminen näkyi aineistossa erityisen selvästi suunnitelmallisen ja kiireellisen työskentelyn suhteessa. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”suunnitelmallisen sosiaalityön sijaan työ painottuu kiireellisten talousasioiden hoitamiseen” ja ”perhe työ painottuu kriisitilanteisiin, jolloin ennaltaehkäisevä työ jää vähäiseksi”. Myös aikaisemmissa sosiaalisissa raporteissa akuuttien tehtävien on kuvattu vievän suuren osan työajasta ja kaventavan mahdollisuuksia suunnitelmalliseen, muutokseen tähtäävään sosiaalityöhön (Partanen ym. 2022, 28). Akuuttia ja korjaavaa työtä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista asettaa ennaltaehkäisevän tai suunnitelmallisen työn vastakohdaksi, sillä kiireellisiin tarpeisiin vastaaminen kuuluu palvelujen tehtäviin. Aineiston perusteella voidaan todeta rajatumminkin, että kiireellisiin ja vaikeutuneisiin tilanteisiin sitoutuva työpanos vähensi suunnitelmalliseen ja pitkäjänteiseen työskentelyyn käytettävissä olevaa aikaa. Resurssien riittävyyden kannalta olennaiseksi nousi kaksi toisiinsa liittyvää kysymystä, joissa pohdittiin, oliko palveluissa riittävästi voimavaroja ja mihin käytettävissä olevat voimavarat käytännössä kohdistuivat.

Taulukko 20. Palveluvajeiden vaikutukset muihin palveluihin ja kustannuksiin

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
asumisen ongelmien vaikutukset muihin palveluihin	palveluvajeiden vaikutukset muihin palveluihin ja kustannuksiin
vastuun, tehtävien ja asiakkuuksien siirtyminen muihin palveluihin	
muiden palvelujen kuormittuminen ja kustannusvaikutukset	

Palveluvajeiden järjestelmävaikutuksissa huomio siirtyi yksittäisen palvelun omista resursseista siihen, miten eri palvelujen toimintamahdollisuudet kytkeytyivät toisiinsa. Yh-

dessä kohdassa ratkaisematta jäänyt asiakkaan tarve saattoi näkyä toisessa palvelussa lisääntyneenä työmääränä, uutena arviointi- tai hakemusprosessina, palvelupaikan pidempänä käyttönä tai kasvavina kustannuksina. Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannossa on olennaista tehdä näkyviksi myös rakenteita ja mekanismeja, jotka voivat lisätä kustannuksia sekä johtaa ihmisten ohjautumiseen erityispalveluihin tai pitkäaikaisiin asiakkuuksiin (THL 2023). Tässä aineistossa huomio kohdistui siksi siihen, missä palvelujärjestelmän kohdassa alkuperäinen palveluvaje ilmeni sekä siihen, missä sen seuraukset tulivat näkyviksi. Asumisen ongelmat olivat tästä aineiston selkein esimerkki. Vuokra-asuntojen puutteen ja asunnottomuuden kuvattiin lisäävän esimerkiksi sosiaali- ja kriisipäivystyksen tarvetta, näkyvän psykiatrisissa palveluissa sekä vaikeuttavan asiakkaiden siirtymistä pois turvakodista ja erikoissairaanhoidosta. Ratkaisematon asumisen tarve tuli näin käsiteltäväksi myös palveluissa, joiden perustehtävänä ei ollut asuntotarjonnan järjestäminen. Aineistossa tuli näkyväksi, että yhdessä palvelujärjestelmän kohdassa ratkaisematta jäänyt tuen tarve saattoi lisätä toisen palvelun työmäärää, palvelutarvetta tai kapasiteetin käyttöä. Tarpeen seuraukset ulottuivat tällöin sitä järjestelmän osaa laajemmalle, johon tarve ensisijaisesti liittyi ja näkyivät myös muiden palvelujen toiminnassa.

Palvelujen keskinäisriippuvuus näkyi myös tilanteissa, joissa seuraavan palvelun tai elämäntilanteen vaiheen puuttuminen sitoi aikaisemman palvelun kapasiteettia. Tätä havainnollistivat aineistossa ilmaukset ”asuntopula estää turvakodin asiakaspaikkojen vapautumisen ja heikentää palvelun saatavuutta” sekä ”asunnottomuus viivästyttää erikoissairaanhoidosta kotiutumista ja pidentää osastohoitojaksoja”. Turvakodissa asunnon puuttuminen saattoi estää asiakkaan siirtymisen eteenpäin, kun taas erikoissairaanhoidossa asumisratkaisun puuttuminen saattoi viivästyttää kotiutumista. Seuraavan vaiheen toteutumattomuus rajoitti tällöin myös aikaisemman palvelun toimintamahdollisuuksia ja sitoi sen kapasiteettia pidempään. Sosiaalipalvelujen arvioinnissa yksittäistä palvelua onkin perusteltua tarkastella suhteessa sitä ympäröivään instituutioon, muihin palveluihin ja asiakkaan tilanteeseen vaikuttaviin tekijöihin (Saikkonen & Kivipelto 2012, 289). Aineistossa palvelun toimintamahdollisuudet riippuivat osittain myös siitä, miten sitä ympäröivät palvelut ja asiakkaan seuraavat palvelupolun vaiheet toimivat.

Palveluvajeisiin liitettiin aineistossa myös pidempää palvelujen käyttöä, uusia tehtäviä ja kustannuksia muualla palvelujärjestelmässä. Tarkoituksenmukaisen ratkaisun puuttuminen ei välttämättä vähentänyt resurssien käyttöä tai kustannuksia. Resursseja ja kustannuksia saattoi syntyä toisessa palvelussa tai myöhemmässä vaiheessa. Tämän aineiston

perusteella ei kuitenkaan voida arvioida vaihtoehtoisten palveluratkaisujen kustannusvaihtavuutta tai päätellä, millainen resurssien käyttö olisi kokonaisuutena taloudellisesti tarkoituksenmukaisinta. Sosiaalityössä ja rakenteellisessa työssä joudutaan tasapainoilemaan sosiaalisten tavoitteiden ja rajallisten taloudellisten resurssien välillä, eikä ole yksiselitteistä, miten resurssit tulisi käyttää tehokkaimmin asiakkaiden hyvinvoinnin lisäämiseksi tai millainen lisäpanostus olisi kustannusten näkökulmasta perusteltu (Piirainen 2022a, 35). Tämän aineiston perusteella voidaan kuitenkin todeta, että ratkaisemattomiin palvelutarpeisiin liittyi työmäärää, kapasiteetin käyttöä ja kustannuksia myös muualla palvelujärjestelmässä. Aineisto toi näin esiin palvelujärjestelmän keskinäisriippuvuuden, jossa yhden palvelun puutteet saattoivat vaikuttaa myös muiden palvelujen toimintaan ja resurssien käyttöön. Rakenteellisessa tarkastelussa ilmiöitä on perusteltua hahmottaa osana niitä kokonaisuuksia ja keskinäisiä kytkentöjä, joissa ne muodostuvat (Niemelä 1987, 48).

Kahden yläluokan tarkastelu toi esiin, että resurssit ja palveluvajeet vaikuttivat aineistossa toisiinsa vastavuoroisesti. Riittämättömät resurssit saattoivat heikentää palvelun mahdollisuuksia vastata asiakkaiden tarpeisiin, kun taas puuttuva tai tarpeeseen huonosti sopiva palveluratkaisu saattoi sitoa voimavaroja muualla palvelujärjestelmässä. Tätä ei kuitenkaan voida tulkita yksinkertaiseksi syy-seuraussuhteeksi, sillä palvelujen käyttöön, asiakkaiden tilanteisiin ja työntekijöiden työmäärään vaikuttavat samanaikaisesti monet tekijät. Aineistossa resurssikysymys näyttäytyi henkilöstömäärää ja yksittäisten palvelujen kapasiteettia laajempänä kokonaisuutena, johon kuuluivat myös voimavarojen kohdentuminen ja palvelujärjestelmän eri osien keskinäinen riippuvuus. Sosiaalisissa raporteissa tuotettu tieto voi tästä näkökulmasta tukea myös resurssien kohdentamisen tarkastelua. Lapin hyvinvointialueen rakenteellisen sosiaalityön toteutuksessa sosiaalisen raportoinnin tuottaman tiedon hyödyntäminen on liitetty toiminnan kehittämiseen, tiedolla johtamiseen ja resurssien kohdentamiseen vaikuttavuustiedon perusteella (Lapin hyvinvointialue 2025, 9–10).

Pääluokan kokonaisuudessa palvelujärjestelmää koskeva tieto rakentui kolmesta toisiinsa liittyvästä ulottuvuudesta. Asiakkaan tarvitseman palvelun tuli olla riittävästi saatavilla, käytännössä saavutettavissa ja hänen tarpeeseensa sopiva. Tuen tuli myös jatkaa palveluprosessin eri vaiheissa niin, että asiakkaan asia eteni, tieto säilyi ja vastuut olivat riittävän selkeitä palvelujen ja toimijoiden rajakohdissa. Lisäksi palvelujen toimintamahdollisuuksiin vaikuttivat käytettävissä olevat resurssit ja järjestelmän eri osien väliset riippuvuudet.

Palvelujärjestelmää koskeva rakenteellinen tieto rakentui yksittäisiä palveluvajeita laajemmaksi kokonaisuudeksi, sillä aineisto teki näkyväksi myös palvelujen toimivuuden ongelmien vaikutuksia asiakkaan saamaan tukeen, henkilöstön työhön, voimavarojen kohdentumiseen ja muiden palvelujen kapasiteetin käyttöön. Sosiaalisten raporttien tuottaman analyysitiedon merkitys oli siinä, että se toi näkyviin palvelujärjestelmän muodolisten rakenteiden ja asiakkaiden arjessa käytännössä toteutuvan tuen välisen suhteen. Seuraavassa pääluvussa tarkastelu siirtyy palvelujärjestelmän käytännön toiminnasta laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, joihin sosiaalisten raporttien havainnot aineistossa liitettiin.

7 Yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkinta

Kolmas pääluokka eli yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkinta tarkastelee sosiaalisissa raporteissa tuotettua tietoa asiakkaiden tilanteita ja yksittäisten palvelujen toimintaa laajemmista yhteiskunnallisista rakenteista. Seitsemäs pääluku rakentuu kolmesta toisiinsa kytkeytyvästä kokonaisuudesta. Alaluvussa 7.1 tarkastellaan asumiseen ja toimeentuloon liittyviä yhteiskunnallisia rakenteita, alaluvussa 7.2 institutionaalisia, oikeudellisia ja talouspoliittisia rakenteita sekä alaluvussa 7.3 rakenteellisen eriarvoisuuden ja ongelmien kasautuvia seurauksia. Alalukuja yhdistää havainto siitä, etteivät asiakkaiden käytännön toimintamahdollisuudet rakentuneet aineistossa vain yksilöllisten voimavarojen tai yksittäisten palvelujen varaan. Myös oikeuksien ja tuen toteutumiseen sekä yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumiseen vaikuttivat materiaaliset, institutionaaliset, oikeudelliset sekä poliittiset ja taloudelliset ehdot. Yksittäisen asiakkaan, työntekijän tai palvelun mahdollisuudet vaikuttaa näihin ehtoihin olivat rajalliset.

Luvussa 5 huomio kohdistui asiakkaiden elämäntilanteisiin ja tuen tarpeisiin ja luvussa 6 palvelujärjestelmän käytännön toimintaan. Tässä luvussa tarkastelu siirtyy niihin laajempiin yhteiskunnallisiin ehtoihin, joihin sosiaalisissa raporteissa kuvatut havainnot aineistossa suhteutuivat. Kolmannessa pääluokassa rakenteellisuus tarkoittaa sitä, että sosiaalisissa raporteissa kuvattuja asiakastilanteita ja palvelujärjestelmän ongelmia tarkastellaan suhteessa niitä laajempiin yhteiskunnallisiin ehtoihin ja mekanismeihin (Jokiranta 2022, 147). Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannossa yksilötason ilmiöitä voidaan vastavasti jäsentää osaksi laajempia sosiaalisia ja yhteiskunnallisia prosesseja, jolloin asiakastyössä muodostuva tieto saa yksittäistä tilannetta laajemman yhteiskunnallisen merkityksen (Liukko & Muurinen 2022, 153). Tässä pääluokassa huomio kohdistuu erityisesti siihen, millaisia yhteiskunnallisia yhteyksiä sosiaalisten raporttien havainnoissa muodostettiin asumisen, toimeentulon, institutionaalisten ja oikeudellisten järjestelyjen, poliittisten ja taloudellisten ratkaisujen sekä eriarvoisuuden välillä.

7.1 Asumisen ja toimeentulon yhteiskunnalliset rakenteet

Asumisen ja toimeentulon yhteiskunnallisia rakenteita koskeva kokonaisuus muodostui kahdesta yläluokasta, joita ovat asuntomarkkinoiden ja asumispolitiikan rakenteelliset ongelmat sekä sosiaaliturvan ja toimeentulopolitiikan ristiriidat. Asuntomarkkinoiden ja asumispolitiikan yläluokassa tarkastelu kohdistui asuntojen tarjontaan, vuokratasoon ja

kohtuuhintaisten asuntojen saatavuuteen. Sosiaaliturvan ja toimeentulopolitiikan ristiriidoissa tarkastelu kohdistui puolestaan etuuksien tasoon ja ehtoihin sekä niiden suhteeseen asiakkaiden tosiasiallisiin menoihin ja elämäntilanteisiin. Rakenteellisessa sosiaalityössä huomio kohdistuu sosiaalisiin instituutioihin, prosesseihin ja käytäntöihin sekä niihin aineellisiin olosuhteisiin, joiden yhteydessä henkilökohtaisiksi näyttäytyvät vaikeudet muodostuvat (Payne 2021, 464; Chan 2018, 28). Tässä alaluvussa, luvussa 5.2 kuvattuja asumisen ja toimeentulon vaikeuksia tarkastellaan tästä näkökulmasta osana niitä markkinaehtoisia ja institutionaalisia rakenteita, joiden puitteissa asiakkaiden asumisen ja toimeentulon vaihtoehdot muodostuvat.

Taulukko 21. Asuntomarkkinoiden ja asumispolitiikan rakenteelliset ongelmat

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
asutuspula ja vuokra-asuntojen heikko saatavuus	asuntomarkkinoiden ja asumispolitiikan rakenteelliset ongelmat
asunnottomuuden ja asutuspulan vaikutukset palvelujärjestelmään	
asutuspulan vaikutukset asumisoloihin ja elämäntilanteisiin	
kohtuuhintaisten asuntojen puute	

Asuntomarkkinoiden ja asumispolitiikan rakenteellisissa ongelmissa keskeiseksi nousi asuntojen kysynnän ja kohtuuhintaisen tarjonnan välinen ristiriita. Vuokra-asuntoja ja erityisesti kohtuuhintaisia vaihtoehtoja kuvattiin olevan liian vähän myös tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ollut tavallisesti asunnonsaantia vaikeuttavia henkilökohtaisia esteitä. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”asutuspula estää asunnon saamisen myös hyvässä asemassa olevilta” ja ”kohtuuhintaisia asuntoja ei ole tarjolla tai niitä on vain vähän”. Asumisvaikeudet eivät siis liittyneet vain asiakkaan taloudellisiin tai muihin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, vaan myös siihen, millaisia asuntoja alueella oli tosiasiallisesti tarjolla. Edullisten ja tuettujen asuntojen vähäisyys on tunnistettu suomalaisessa rakenteellisen sosiaalityön keskustelussa jo varhain yksilötason asumisvaikeuksia laajemmaksi rakenteelliseksi kysymykseksi (Sipilä 1983, 908–909). Sosiaalityössä muodostuu myös asiakastyön kautta tietoa yksilö- ja perhetason ongelmien yhteyksistä rakennettuun ympäristöön ja yhteiskuntapoliittisiin ratkaisuihin (Heikkilä 1983, 20). Tässä aineistossa asunnonsaannin vaikeus sai rakenteellisen merkityksen silloin, kun yksittäisiä tilanteita yhdistäväksi tekijäksi tunnistettiin asiakkaasta riippumaton kohtuuhintaisten asuntojen niukkuus.

Asuntojen niukkuus ei kuitenkaan vaikuttanut kaikkiin asiakkaisiin samalla tavalla. Maksuhäiriömerkinnät ja vähäiset taloudelliset resurssit saattoivat kaventaa asiakkaan vaihto-

ehtoja entisestään tilanteessa, jossa vuokra-asuntoja oli muutenkin vähän tarjolla. Henkilökohtaisten resurssien merkitys riippui näin myös ympäröivästä asuntoihin liittyvästä markkinatilanteesta. Asuntopulan seuraukset ulottuivat lisäksi varsinaista asunnon saamista laajemmalle. Sen kuvattiin vaikeuttavan lapsiperheiden asumisolosuhteiden muuttamista, nuorten itsenäistymistä sekä haitallisista tai väkivaltaisista elämäntilanteista irtautumista. Aineistossa esimerkiksi ”asuntopula estää poistumisen väkivaltaisista tai haitallisista perhetilanteista, koska muuttaminen ei ole mahdollista”. Asunto oli tällöin asunon perustan lisäksi myös edellytys muiden elämäntilanteen muutosten toteutumiselle.

Rakenteellinen merkitys tuli näkyväksi erityisesti asiakkaan muodollisten ja tosiasiallisten toimintamahdollisuuksien välisessä erossa. Asiakkaalla saattoi periaatteessa olla mahdollisuus etsiä uusi asunto, muuttaa pois epäsovivista olosuhteista tai siirtyä seuraavaan elämäntilanteeseen. Käytännössä vaihtoehdot jäivät kuitenkin vähäisiksi, jos sopivaa ja taloudellisesti mahdollista asuntoa ei ollut tarjolla. Rakenteelliset ehdot voivat rajata sitä, mitä yksilö tai ryhmä voi tietyssä tilanteessa tehdä, vaikka ne eivät määrää toimintaa yksiselitteisesti ja voivat toisissa tilanteissa myös mahdollistaa sitä (Giddens 1984, 183). Aineistossa asuntomarkkinoiden rakenteellinen merkitys näkyi siinä, että tarjolla olevien asuntojen määrä, hinta ja soveltuvuus rajasivat asiakkaan mahdollisuuksia toteuttaa muutoin mahdollisia valintoja. Rakenteellinen tarkastelu huomioi asiakkaan oman toimijuuden ja tuo samalla esiin eron valinnan mahdollisuuden ja sen käytännön toteuttamisen edellytysten välillä.

Aineistossa asuntomarkkinoihin liitettiin myös yksittäisiä asumistilanteita laajempia tulkintoja. Raporteissa lyhytaikaisuokrauksen suosion arvioitiin esimerkiksi vähentävän pitkäaikaiseen vuokraukseen tarjolla olevien asuntojen määrää. Tällöin yksittäisten asiakkaiden asunnonsaannin vaikeuksia tarkasteltiin suhteessa asiakastyön ulkopuoliseen asuntomarkkinoiden toimintaan. Asuntopulan kuvattiin myös vaikeuttavan asiakkaiden siirtymistä eri palveluista seuraavaan elämäntilanteeseen. Näitä palvelujärjestelmävaikutuksia tarkasteltiin luvussa 6.3. Tässä olennaista on se, että asuntomarkkinoiden tilanne saattoi rajata myös palveluprosessin etenemistä. Yksilökohtainen ja rakenteellinen sosiaalinen eivät ole toisilleen vastakkaisia, sillä yksilökohtaisessa työssä voidaan tunnistaa rakenteellisen työn tarpeita ja kohteita (Kananoja 1987, 68). Asiakastyössä voitiin kyllä auttaa asiakasta etsimään asuntoa ja selvittämään vaihtoehtoja, mutta sillä ei voitu lisätä markkinoilla olevien kohtuuhintaisten asuntojen määrää. Aineistossa toistuvat asunnon saannin vaikeudet toivat näin esiin rajan sen välillä, mitä voitiin ratkaista yksittäisen asiakkaan tilanteesta ja mihin yksittäisessä asiakastyössä ei voitu yksistään vaikuttaa.

Taulukko 22. Sosiaaliturvan ja toimeentulopolitiikan ristiriidat

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
asumiskustannusten normien ja todellisten vuokrien ristiriita	sosiaaliturvan ja toimeentulopolitiikan ristiriidat
etuuksien riittävyyden ja kannustavuuden ristiriidat	
työkykyä koskevien etuuspäätösten ja tosiasiallisen toimintakyvyn ristiriita	

Sosiaaliturvan ja toimeentulopolitiikan ristiriitojen yläluokassa keskeiseksi nousi yhteiskunnallisesti määriteltujen etuusehtojen suhde asiakkaiden konkreettisiin elämäntilanteisiin. Rakenteellisen sosiaalityön yhteiskunnallisiin tiedonkohteisiin kuuluvat myös lainsäädännön haasteet ja sen tarkasteleminen, miten sosiaaliturvaetuudet vastaavat asiakkaiden tarpeisiin (Hirvonen ym. 2022, 70). Tämä tuli aineistossa näkyväksi erityisesti hyväksyttävien asumismenojen ja todellisten vuokrien välisessä ristiriidassa. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”Kelan määrittämät asumiskustannusten rajat eivät vastaa todellisia asumiskuluja”. Asiakkaan asumiskustannukset saattoivat ylittää tuessa hyväksyttävän määrän tilanteessa, jossa hänellä ei ollut mahdollisuutta kattaa erotusta itse eikä edullisempaa asuntoa ollut käytännössä saatavilla. Etuusjärjestelmässä hyväksyttäväksi määritellyt asumismeno ja asuntomarkkinoilla toteutuva vuokrataso eivät siis aina vastanneet toisiaan. Kustannusrajan olemassaoloa olennaisempaa oli se, miten raja suhteutui asiakkaan todellisiin asumiskustannuksiin ja alueella käytännössä tarjolla oleviin vaihtoehtoihin.

Yleisten etuusehtojen ja asiakkaiden vaihtelevien elämäntilanteiden välillä näkyi myös muita jännitteitä. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”toimeentulotuki ei riitä tarpeellisten kalusteiden hankintaan”. Havainto toi esiin sen, että välttämättömät menot eivät ole kaikissa elämäntilanteissa samanlaisia eivätkä ne jakaudu tasaisesti eri ajankohtiin. Toimeentulotuen ja työmarkkinatuen keskinäiseen tasoon liitettiin myös raportin laatijan tulkinta etuuksien kannustavuudesta. Tätä havaintoa ei voida aineiston perusteella yleistää asiakkaiden motivaatioon, käyttäytymiseen tai etuuksien tosiasiallisiin kannustinvaikutuksiin. Se kuvaa sosiaalisessa raportissa esitettyä ammatillista tulkintaa asiakkaan taloudellisesta asemasta eri vaihtoehtoisissa. Rakenteellisen tiedon näkökulmasta huomio kohdistui siihen, millaisia taloudellisia vaihtoehtoja asiakkaalle jäi etuuksien tason, välttämättömien menojen ja elinkustannusten jälkeen. Toimeentuloa koskevassa rakenteellisessa tiedontuotannossa on vastaavasti pidetty tärkeänä tietoa pienituloisuudesta, köyhyydestä ja velkaantumisesta sekä siitä, miten etuusjärjestelmä toimii ja tukee erilaisissa elä-

mäntilanteissa olevia ihmisiä (Liukko ym. 2022, 73). Etuuksien riittävyyttä ja kannustavuutta koskevissa havainnoissa yhdistyivät näin yleisesti määritellyt etuusehdot ja asiakkaiden erilaiset taloudelliset tilanteet.

Sosiaaliturvan rakenteelliset ristiriidat näkyivät myös työkykyä koskevissa havainnoissa. Raporteissa kuvattiin tilanteita, joissa heikossa kunnossa olevien asiakkaiden työkyvyttömyyseläkehakemuksia oli hylätty. Rakenteellisen analyysin kannalta olennaista oli se, miten asiakastyössä muodostunut käsitys asiakkaan toimintakyvystä suhteutui etuusjärjestelmässä määrittyvään asemaan. Nämä eivät aineistossa aina näyttäytyneet ongelmattomasti toisiaan vastaavina. Erityisesti työikäisten kohdalla työkyky sekä toimintakyky ja terveyttä koskeva tieto on tunnistettu myös rakenteellisen sosiaalityön keskeisiksi tiedontarpeiksi (Liukko ym. 2022, 73–74). Työkykyä koskevan tiedon merkitys liittyi tässä aineistossa siihen, miten asiakkaan asiakastyössä havaittu elämäntilanne kohtasi etuusjärjestelmän ehdot. Sosiaaliturvaa koskeva rakenteellinen tieto ulottui etuuksien rahamäärää laajemmalle ja käsitti myös ne perusteet, joiden mukaan asiakkaan asema järjestelmässä määräytyi. Sosiaaliturvaa koskevissa havainnoissa tarkasteltiin näin etuusjärjestelmän ehtojen, elinkustannusten, taloudellisten resurssien ja asiakkaan tosiasiallisen elämäntilanteen välisiä suhteita.

Kahden yläluokan välisessä tarkastelussa asumisen ja toimeentulon rakenteet kytkeytyivät toisiinsa sen kautta, millaisia asumisratkaisuja asiakkaalla oli tosiasiaassa mahdollista toteuttaa. Asuntomarkkinoilla tarjolla olevien asuntojen määrä ja hintataso rajasivat vaihtoehtoja, kun taas sosiaaliturvan etuudet ja niiden ehdot vaikuttivat siihen, mihin asiakkaan taloudelliset resurssit riittivät. Asumisen toteutuminen edellytti siis sopivan asunnon löytymistä sekä sitä, että sen kustannukset olivat asiakkaalle ja etuusjärjestelmän näkökulmasta mahdolliset. Asumisen ja toimeentulon asema rakenteellisen sosiaalityön kysymyksenä ei ole uusi. Jo suomalaisen rakenteellisen sosiaalityön varhaisessa keskustelussa asuminen, työ ja toimeentulo kuvattiin huono-osaisille keskeisiksi rakenteellisiksi pullonkauloiksi ja asumisen kohdalla huomiota kiinnitettiin erityisesti edullisten ja tuettujen asuntojen puutteeseen sekä toimeentulossa perusturvan rakenteellisiin ongelmiin (Sipilä 1983, 908–909). Tässä aineistossa asumisen ja toimeentulon yhteys näkyi erityisesti kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen niukkuuden ja sosiaaliturvassa hyväksyttävien asumismenojen välisessä jännitteessä. Asiakkaan asumisvaihtoehdot muodostuivat näin hänen omien taloudellisten resurssiensa, markkinoilla tarjolla olevien asuntojen ja etuusjärjestelmän ehtojen yhteisvaikutuksesta.

7.2 Institutionaaliset, oikeudelliset ja talouspoliittiset rakenteet

Institutionaalisia, oikeudellisia ja talouspoliittisia rakenteita koskeva kokonaisuus muodostui kolmesta yläluokasta, joita ovat institutionaalinen hajanaisuus ja vastuun siirtyminen, lainsäädännön, oikeuksien ja toimeenpanon ristiriidat sekä markkinaehtoisuuden, säästöpolitiikan ja resurssiratkaisujen seuraukset. Yläluokat kuvaavat toisiinsa liittyviä yhteiskunnallisia ehtoja, joiden puitteissa asiakkaiden tarvitsemaa tukea järjestetään. Institutionaalisessa ulottuvuudessa tarkasteltiin sitä, kuka asiakkaan tilanteesta vastaa ja miten vastuu jakautuu eri toimijoiden välillä. Oikeudellisessa ulottuvuudessa huomio kohdistui siihen, mihin asiakkaalla on oikeus ja mitä palvelujärjestelmältä edellytetään. Talouspoliittisessa ja organisatorisessa ulottuvuudessa tarkasteltiin puolestaan niitä järjestämis- ja resurssiratkaisuja, joiden kautta vastuut ja oikeudet toteutuvat käytännössä. Instituutioita voidaan tarkastella suhteellisen pysyvinä sääntöjen ja käytäntöjen kokonaisuuksina, jotka ohjaavat toimintaa ja resurssien käyttöä. Yhteiskunnallisiin rakenteisiin kuuluvat vastaavasti vakiintuneet käytännöt, normit ja instituutiot (Gal & Weiss-Gal 2015, 1087; Kivipelto 2021, 8). Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta myös yhteiskunnan taloudelliset ja poliittiset järjestelmät vaikuttavat ihmisten elämään ja sosiaalityön käytännön toimintaehtoihin (Närhi 2023, 27–28). Tässä alaluvussa tarkastelu siirtyy luvussa 6 kuvatusta palvelujärjestelmän käytännön toiminnasta sitä jäsentäviin institutionaaliin, oikeudellisiin ja talouspoliittisiin ehtoihin.

Taulukko 23. Institutionaalinen hajanaisuus ja vastuun siirtyminen

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
vastuun ja tehtävien siirtyminen toimijalta toiselle	institutionaalinen hajanaisuus ja vastuun siirtyminen
palvelurakenteen pirstaloituminen ja toimijoiden moninaisuus	
palvelu- ja etuusjärjestelmien yhteensovittamattomuus	

Institutionaalista hajanaisuutta ja vastuun siirtymistä koskevissa havainnoissa keskeiseksi nousi palvelujärjestelmän jakautuminen useisiin tehtäviin ja toimijoihin sekä niiden väliin vastuurajoihin. Useiden palvelujen osallistuminen asiakkaan tilanteeseen ei itsessään ollut ongelma. Asiakkaan elämäntilanne ei kuitenkaan aina jäsentynyt samoihin rajoihin kuin palvelujärjestelmä. Esimerkiksi asumiseen, terveyteen, toimeentuloon, toimintakykyyn tai perheen tilanteeseen liittyvät tarpeet saattoivat liittyä tiiviisti toisiinsa, vaikka niitä käsiteltiin eri palveluissa. Palveluiden eriytyminen muodostui rakenteellisesti merkitykselliseksi silloin, kun toimijoiden tehtävät, vastuut ja keskinäiset yhteydet jäivät epäselviksi. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta rakenteisiin kuuluvat myös yhteiskun-

nan järjestelmien ja instituutioiden toimintaa jäsentävät resurssit, säännöt ja toimintakäytännöt (Piirainen 2022b, 37). Aineistossa huomio kohdistui näin erityisesti siihen, miten vastuu asiakkaan toisiinsa liittyvistä tarpeista jakautui eri palvelujen välillä.

Institutionaalisen työnjaon merkitys korostui tilanteissa, joissa palvelurakenteiden tai sääntelyn muutokset vaikuttivat siihen, minkä palvelun vastuulle asiakkaan asia kuului. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”vammaispalvelulain uudistus on siirtänyt asiakkuuksia vammaispalveluista aikuissosiaalityöhön” ja ”sosiaalitoimi joutuu hoitamaan Kelan hakemuksiin liittyviä tehtäviä”. Vastuun siirtyminen ei itsessään merkinnyt epäkohtaa, sillä asiakkaan tilanteen tai sääntelyn muuttuessa myös vastuullinen palvelu saattoi vaihtua. Tuen tarve saattoi silti jatkua ennallaan, vaikka siitä vastaava toimija muuttui. Sosiaalityön yhteiskunnallinen asema rakentuu osaltaan sen roolista ja vastuusta palvelujärjestelmässä ja palvelurakenteiden tulee mahdollistaa sosiaalityölle kuuluvien tehtävien toteuttaminen (Pohjola 2019). Aineistossa institutionaalisen muutoksen merkitys liittyi siihen, miten vastuun siirtyminen vaikutti asiakkaan tarvitseman tuen järjestämiseen. Asiakkaan tuen tarpeen jatkuvuus ei tarkoittanut, että myös institutionaalinen vastuu säilyi muuttumattomana.

Institutionaalinen hajanaisuus näkyi myös eri palvelu- ja etuusjärjestelmien välisissä suhteissa. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”Kelan tiukka linja asumiskuluissa on lisännyt tarvetta hyvinvointialueen myöntämille vuokravakuuksille ja muuttokuluille” ja ”päihderiippuvuuden hoitovastuun jakautuminen sosiaali- ja terveydenhuollon välillä hämärtää vastuunjako”. Ongelma saattoi tällöin liittyä yksittäisen organisaation tai palvelun sijaan eri järjestelmien toimintaperiaatteiden ja vastuiden välisiin suhteisiin. Yhden toimijan tekemä rajausta saattoi vaikuttaa toisen toimijan tehtäviin tai siihen, miten asiakkaan tarvitsema tuki järjestyi. Vaikutukset eivät siis aina jääneet yhden järjestelmän sisälle. Epäselvissä tilanteissa asiakkaalle saattoi käytännössä jäädä tehtäväksi selvittää, minkä palvelun tai järjestelmän vastuulle hänen asiansa kuului. Aikaisemmassa sosiaalista raportointia koskevassa tutkimuksessa on vastaavasti tunnistettu eri palvelujen rajapinnoilla epäselvyyksiä työn rajoista, palvelujen rooleista ja siitä, kuka asiakkaasta vastaa (Rajala ym. 2024, 222). Luvussa 6.2 sama ilmiö tuli tässä tutkimuksessa näkyväksi käytännön yhteistyön ja vastuunjaon ongelmina. Tässä huomio kohdistuu siihen, miten eri instituutioiden tehtävät ja vastuut oli järjestelmässä jaettu. Institutionaalinen hajanaisuus näkyi siinä, että asiakkaan yhtenäinen elämäntilanne saattoi jakautua useiden erillisten vastuiden kohteeksi.

Taulukko 24. Lainsäädännön, oikeuksien ja toimeenpanon ristiriidat

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
lakisääteisten oikeuksien ja velvoitteiden toteutumattomuus	lainsäädännön, oikeuksien ja toimeenpanon ristiriidat
ensisijaisuuden ja viimesijaisuuden tulkintaristiriidat	
päätösten, ohjeistuksen ja käytännön toimeenpanon välinen kuilu	

Lainsäädännön, oikeuksien ja toimeenpanon ristiriidoissa keskeiseksi nousi muodollisesti määritellyn oikeuden ja käytännössä toteutuvan tuen välinen suhde. Aineistossa kuvattiin lakisääteisten velvoitteiden toteutumiseen liittyviä puutteita, palvelujen ensisijaisuutta ja viimesijaisuutta koskevia tulkintoja sekä tilanteita, joissa tehty päätös tai määritelty vastuu ei vielä johtanut asiakkaan tarvitseman tuen toteutumiseen. Esimerkiksi ”lapsen etu ja oikeus riittävään ohjaukseen eivät toteudu” ja ”ensimmäinen yhteydenotto lapsiperheille viivästyy, vaikka laissa on määritelty tietty käsittelyaika”. Rakenteellisen sosiaalityön tarkastelu ulottuu myös lakeihin, jotka muodostavat yhteiskunnallisia puitteita hyvinvoinnin ja oikeudenmukaisuuden toteutumiselle (Närhi ym. 2023, 13). Rakenteellinen sosiaalityö kytkeytyy lisäksi ihmisten perus- ja sosiaalisten oikeuksien toteutumiseen sekä tasa-arvon, yhdenvertaisuuden ja yhteisen hyvinvointivastuun periaatteisiin (Pohjola 2011, 214–215). Tässä aineistossa huomio kohdistui erityisesti siihen, miten yleisesti määritelty oikeus tai velvoite toteutui asiakkaan konkreettisessa tilanteessa. Tarkastelun kohteena olivat raporttien laatineiden ammattilaisten havainnot siitä, millaisia ristiriitoja oikeudellisen normin, asiakkaan tarpeen ja käytännössä toteutuvan tuen välille muodostui.

Oikeuden käytännössä toteutuminen rakentui aineistossa usean vaiheen kautta. Tuen tarve tuli tunnistaa ja arvioida, asiakkaan tilanteeseen sopiva ratkaisu määrittää ja mahdollinen päätös panna myös käytäntöön. Lainsäädäntö, palvelujärjestelmä ja palvelukriteerit osallistuvat osaltaan siihen, milloin asiakkaan tarve tunnistetaan oikeudeksi saada tukea ja millaisin ehdoin tämä oikeus toteutuu (Hautala ym. 2026, 8, 14–16). Tähän liittyivät myös palvelujen ensisijaisuutta ja viimesijaisuutta koskevat tulkinnat. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”vammaispalvelujen viimesijaisuuden tiukka tulkinta voi estää palvelun saamisen”. Palvelujen ensisijaisuutta koskeva työnjako on järjestelmän toiminnan kannalta tarpeellinen, mutta ongelmia syntyi silloin, kun ensisijaiseksi määritelty palvelu ei käytännössä pystynyt vastaamaan asiakkaan tarpeeseen. Tällöin oikeudellinen työnjako ja asiakkaalle tosiasiallisesti saatavilla oleva tuki eivät vastanneet toisiaan. Oikeuden merkitys asiakkaan tilanteessa riippui näin myös siitä, miten yleinen normi ja sitä koskevat tulkinnat toteutuivat käytännössä.

Muodollisen oikeuden ja käytännön toteutuksen välinen ero näkyi myös päätösten toimeenpanossa. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”rakennuttamispalvelujen ongelmat viivästyttävät vammaispalvelujen päätösten toimeenpanoa” ja ”hyvinvointialue vastaa ihmiskaupan uhrien auttamisesta, mutta toimintaohjeiden puute estää tuen toteutumisen”. Päätös tai määritelty vastuu ei siis yksin varmistanut asiakkaan tarvitseman tuen toteutumista. Rakenteellinen sosiaalityö kohdistuu myös toimintaa ohjaaviin resursseihin, sääntöihin ja sopimukseen sekä toiminnan edellytyksiin, joiden puitteissa yhteiskunnallisia tehtäviä toteutetaan (Piirainen 2022b, 12). Tässä aineistossa toimeenpanon kannalta merkityksellisiä olivat muun muassa käytettävissä olevat palvelut, toimintamallit, resurssit ja vastuiden käytännön järjestäminen. Muodollisesti ratkaistu asia saattoi jäädä keskenräiseksi, jos nämä edellytykset eivät toteutuneet. Oikeuden käytännön toteutuminen riippui myös siitä, oliko järjestelmässä riittävät mahdollisuudet panna päätös tai määritelty vastuu käytäntöön.

Taulukko 25. Markkinaehtoisuuden, säästöpolitiikan ja resurssiratkaisujen seuraukset

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
kilpailutuksen ja markkinaehtoisen järjestämisen vaikutukset	markkinaehtoisuuden, säästöpolitiikan ja resurssiratkaisujen seuraukset
palvelujen supistamisen ja säästötoimien vaikutukset	

Markkinaehtoisuuden, säästöpolitiikan ja resurssiratkaisujen seurauksissa huomio kohdistui palvelujen järjestämisen taloudellisiin ja organisatorisiin ehtoihin. Aineistossa näitä olivat esimerkiksi kilpailutuksiin liittyneet palvelumuutokset ja katkokset, palveluseteli-järjestelmän hallinnolliset ehdot, palveluntuottajien saatavuuteen ja kustannuksiin liittyneet havainnot sekä palvelujen supistamiseen ja säästölinjauksiin yhdistetyt seuraukset. Kyse ei siis ollut vain yksittäisten palvelujen toimivuudesta, vaan myös siitä, millaisin ratkaisuin palvelut järjestettiin ja resursseja kohdennettiin. Suomalaisen sosiaalityön toimintaympäristön muutoksiin on liitetty uuden julkisjohtamisen mukanaan tuomia tehostamisen ja taloudellistamisen vaatimuksia, jotka ovat vaikuttaneet palvelujärjestelmän painopisteisiin ja resurssien suuntaamiseen (Närhi 2023, 48). Aineistossa taloudelliset ja organisatoriset ratkaisut muodostivat näin yhden niistä yhteiskunnallisista ehdoista, joiden puitteissa asiakkaiden palvelut käytännössä toteutuivat.

Kilpailutusta koskevissa havainnoissa keskeiseksi nousi asiakkaan tuen tarpeen jatkuvuuden ja palvelujen järjestämisen hallinnollisten ehtojen välinen suhde. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”kilpailutukseen liittyvät muutokset aiheuttavat katkoksia työtoimin-

nan järjestämisessä” ja ”kilpailutus keskeytti palvelut äkillisesti, eikä huomionut asiakkaiden tarpeita”. Asiakkaan tuen tarve saattoi jatkua ennallaan, vaikka palveluntuottaja, sopimuskausi tai palvelun toteutustapa muuttui. Suomen julkisen palvelujärjestelmän markkinasuuntaiseen muutokseen on liitetty muun muassa kilpailuttamisen, ulkoistamisen ja yksityistämisen lisääntyminen sekä palvelumarkkinoiden laajeneminen (Heinonen 2017). Aineistossa tuli näin näkyväksi ero asiakkaan tuen tarpeen ja palvelujen järjestämisen ajallisen rytmin välillä. Tuen tarve saattoi edellyttää jatkuvuutta ja pitkäjänteisyyttä, kun taas palvelujen järjestäminen rakentui kilpailutusten, sopimuskausien ja hallinnollisten aikataulujen varaan. Jännite syntyi tilanteissa, joissa järjestämistavan muutos yhdistettiin palvelun katkeamiseen ilman vastaavaa muutosta asiakkaan tuen tarpeessa. Palvelusetelijärjestelmä toi puolestaan esiin toisenlaisen palvelujen järjestämiseen liittyvän ehdon. Aineistossa järjestelmän hallinnollisten vaatimusten kuvattiin vähentävän palveluntuottajien halukkuutta liittyä järjestelmään. Palvelusetelin muodollinen käyttöönotto ei vielä yksin taannut asiakkaalle palvelun saatavuutta tai todellista valinnanvaraa, vaan olennaista oli myös se, löytyikö järjestelmästä asiakkaan tarpeeseen sopivia palveluntuottajia. Havainto kertoo siitä, että käytössä oleva järjestämismalli ja asiakkaalle käytännössä tarjolla olevat palveluvaihtoehdot eivät aina vastanneet toisiaan. Markkinaehtoisten järjestämistapojen merkitys näkyi aineistossa näin niissä käytännön ehdoissa, joiden varassa asiakkaan tarvitsema palvelu voitiin järjestää.

Palvelujen supistamiseen ja säästöihin liitettiin myös asiakastyössä havaittuja seurauksia. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”mielenterveyspalvelujen supistaminen heikentää keskustelutuen saatavuutta” ja toisessa raportissa kaupungin säästölinjan arvioitiin heikentävän erityistä tukea tarvitsevien lasten kuljetuspalvelujen järjestämistä. Näissä havainnoissa taloudellinen tai organisatorinen ratkaisu yhdistettiin asiakkaiden palvelumahdollisuuksissa havaittuun muutokseen. Rakenteellinen sosiaalityö edellyttää ymmärrystä yhteiskuntapoliittisten päätösten sosiaalisista vaikutuksista ja kustannuksista (Juurikkala 2022, 22). Päätösten sosiaalisten vaikutusten arvioinnissa huomio voidaan vastaavasti kohdistaa siihen, millaisia vaikutuksia ratkaisuilla on ihmisten hyvinvointiin ja elinoloihin (Raikaslehto ym. 2022, 17–18). Sosiaalisten raporttien perusteella ei voida arvioida päätösten kaikkia vaikutuksia, mutta ne voivat kuitenkin tuoda esiin seurauksia, joita työntekijät ovat asiakastyössä havainneet ja yhdistäneet tehtyihin ratkaisuihin. Tulkinta on perusteltu silloin, kun raportissa palvelun muutos yhdistetään suoraan kilpailutukseen, palvelusetelijärjestelmään, palvelun supistamiseen, säästölinjaan tai muuhun yksilöityyn

taloudelliseen tai organisatoriseen ratkaisuun. Yläluokassa huomio kohdistui niihin yhteyksiin, joita raporttien laatijat kuvasivat palvelujen käytännön toteutumisen ja niiden taustalla olevien järjestämis- ja resurssiratkaisujen välillä.

Kolmen yläluokan tarkastelussa institutionaaliset, oikeudelliset sekä talouspoliittiset ja organisatoriset rakenteet vaikuttivat asiakkaan tuen toteutumiseen eri tavoin. Institutionaalisissa kysymyksissä huomio kohdistui siihen, mille toimijalle vastuu asiakkaan tilanteesta kuului. Oikeudellisissa kysymyksissä tarkasteltiin asiakkaan asemaa, palvelujärjestelmän velvoitteita ja sitä, miten muodollisesti määritellyt oikeudet toteutuivat käytännössä. Talouspoliittisissa ja organisatorisissa kysymyksissä keskeisiä olivat puolestaan ne järjestämis- ja resurssiehdot, joiden varassa palveluvastuuta toteutettiin. Yläluokkia yhdisti se, että ongelmat syntyivät usein eri järjestelmien, normien ja toimintatapojen rajapinnoilla. Vastuut saattoivat jakautua useille toimijoille, oikeudelliset velvoitteet eivät aina muuttuneet käytännössä toteutuvaksi tueksi ja palveluvastuun toteutuminen riippui myös käytettävissä olevista järjestämis- ja resurssiratkaisuista. Rakenteellinen ongelma saattoi muodostua yksittäisen organisaation, säännön tai päätöksen sijaan siitä, miten nämä eri ehdot kietoutuivat yhteen asiakkaan tilanteessa. Kolmea yläluokkaa voidaan tämän perusteella jäsentää kolmen kysymyksen avulla, joissa pohditaan kuka asiakkaan tarvitsemasta tuesta vastaa, mihin asiakkaalla on oikeus ja millaisin institutionaalisin, organisatorisin ja taloudellisin edellytyksin vastuu ja oikeus käytännössä toteutuvat.

7.3 Rakenteellisen eriarvoisuuden ja ongelmien kasautuvat seuraukset

Rakenteellista eriarvoisuutta ja ongelmien kasautuvia seurauksia koskeva kokonaisuus muodostui kahdesta yläluokasta, joita ovat rakenteellisesti tuotettu saavutettavuuden ja osallisuuden eriarvoisuus sekä rakenteellisten ongelmien kasautuvat seuraukset hyvinvoinnille. Rakenteellisesti tuotetun saavutettavuuden ja osallisuuden eriarvoisuuden yläluokassa tarkasteltiin sitä, millaisin ehdoin muodollisesti olemassa olevat palvelut, oikeudet ja osallistumismahdollisuudet olivat asiakkaiden tosiasiallisesti hyödynnettävissä. Rakenteellisten ongelmien kasautuvat seuraukset hyvinvoinnille yläluokassa huomio puolestaan kohdistui siihen, miten asumiseen, toimeentuloon, palveluihin ja liikkumiseen liittyvät rakenteelliset vaikeudet yhdistyivät sosiaalisissa raporteissa myös muiden elämänalueiden seurauksiin.

Tarkastelu eroaa luvun 6.1 saavutettavuusanalyysistä sekä luvussa 5.4 käsitellyistä kasautuvista tuen tarpeista. Luvussa 6.1 huomio oli palvelujärjestelmän ominaisuuksissa ja

siinä, pääseekö asiakas palveluun ja pystyykö hän käyttämään sitä. Tässä tarkastellaan puolestaan sitä, jakautuvatko nämä mahdollisuudet yhdenvertaisesti eri asemissa olevien ihmisten välillä. Luvussa 5.4 kasautumisella kuvattiin asiakkaan elämäntilanteessa samanaikaisesti esiintyviä ja toisiinsa liittyviä tuen tarpeita. Tässä huomio kohdistuu rajatunmin niihin eri elämänalueille ulottuviin seurauksiin, joita sosiaalisissa raporteissa liitettiin rakenteelliseksi tulkittuihin ehtoihin. Muodollinen oikeudenmukaisuus perustuu yhdenmukaiseen kohteluun samanlaisissa tilanteissa, kun taas rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta olennaista on myös tosiasiallisen oikeudenmukaisuuden toteutuminen (Rantamäki & Kokkonen 2023, 188). Eriarvoisuus voi koskea resurssien lisäksi mahdollisuuksien ja kohtelun epätasaista jakautumista ja eriarvoistumisen prosessien tunnistaminen kuuluu rakenteellisen sosiaalityön keskeisiin lähtökohtiin (Jokiranta 2022, 144–145).

Taulukko 26. Rakenteellisesti tuotettu saavutettavuuden ja osallisuuden eriarvoisuus

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
palvelukriteerien ja rajausten tuottama poissulkeminen	rakenteellisesti tuotettu saavutettavuuden ja osallisuuden eriarvoisuus
matkakorvausten ja liikennepalvelujen tuottamat osallistumisen esteet	
kielellisen saavutettavuuden ja oikeusturvan eriarvoisuus	
alueellinen eriarvoisuus palvelujen saatavuudessa	
leimaavat ja ihmisarvoa heikentävät asiointikäytännöt	
digitaalinen ja tunnistautumiseen liittyvä poissulkeminen	

Rakenteellisesti tuotettua saavutettavuuden ja osallisuuden eriarvoisuutta koskevissa havainnoissa palvelun tai oikeuden muodollinen olemassaolo ei vielä tarkoittanut, että kaikilla olisi ollut samanlaiset mahdollisuudet hyödyntää sitä. Käytännön saavutettavuuteen vaikuttivat esimerkiksi palvelujen alueellinen sijoittuminen, liikkumismahdollisuudet, digitaalisen ja kielellisen asioinnin edellytykset sekä palvelujen myöntämiseen ja käyttämiseen liittyvät ehdot. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”palvelujen puute paikkakunnalla asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan muihin paikkakuntiin verrattuna” ja matkakulujen korvaamisen puuttumisen kuvattiin johtavan työtoiminnan keskeytymiseen. Asiakkaan asuinpaikka, mahdollisuudet liikkua ja taloudellinen tilanne saattoivat siis vaikuttaa siihen, oliko muodollisesti olemassa oleva palvelu hänen käytettävissään. Palvelujen alueellista yhdenvertaisuutta arvioitaessa on vastaavasti pidetty olennaisena sitä, ovatko palvelut saatavilla asuinpaikasta riippumatta ja miten alueelliset erot ja pitkät välimatkat vaikuttavat asiakkaiden mahdollisuuksiin saada palveluja (Liukko ym. 2022, 60). Tässä aineistossa eriarvoisuus näkyi ennen kaikkea siinä, että eri paikkakunnilla ja erilaisissa

taloudellisissa tilanteissa olevien asiakkaiden mahdollisuudet käyttää samoja palveluja eivät muodostuneet samanlaisiksi.

Sama ero tuli näkyväksi myös digitaalisessa asiointissa. Digitaalisten palvelujen käyttäminen saattoi edellyttää digitaitojen lisäksi henkilöllisyystodistusta, vahvaa tunnistautumista, teknisiä välineitä, riittävää toimintakykyä ja tarvittaessa toisen ihmisen apua. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”henkilötodistuksen puute estää pankkitunnusten saamisen ja sitä kautta pääsyn digitaalisiin palveluihin”. Yhden asiointin edellytyksen puuttuminen saattoi näin estää myös muiden palvelujen käyttämisen, vaikka asiakkaan varsinainen tuen tarve ei liittynyt digitaaliseen asiointiin. Palvelujärjestelmän viestinnän ja asiointin siirtymisen verkkoon on myös aikaisemmin kuvattu voivan vaikeuttaa asiakkaan mahdollisuutta hahmottaa, mille taholle hänen asiansa kuuluu ja miten sitä tulisi hoitaa (Rantamäki & Kokkonen 2023, 192). Digitaalinen saavutettavuus ei siis riippunut vain asiakkaan omista taidoista, vaan myös sähköisen asiointin ehdoista sekä hänen käytettävissään olevista taloudellisista, teknisistä, sosiaalisista ja toiminnallisista voimavaroista.

Aineiston perusteella myös kielellisessä saavutettavuudessa tulkkauksen puutteet tai kustannukset saattoivat vaikeuttaa asiakkaan mahdollisuutta ymmärtää omaa asiaansa, muodostaa siitä oma näkemyksensä ja osallistua päätöksentekoon. Osallisuus rakentui tällöin muodollista mukanaoloa laajemmaksi ja sisälsi mahdollisuuden tulla ymmärretyksi sekä osallistua oman asian käsittelyyn. Asiakkaan sivuuttamisen omassa asiassaan on kuvattu heikentävän oikeudenmukaisuuden toteutumista ja asiakkaalle palvelujärjestelmässä muodostuva asema toimijana ja vaikuttajana liittyy laajemminkin oikeudenmukaisuuteen (Rantamäki & Kokkonen 2023, 195, 202). Aineistossa kielellinen saavutettavuus liittyi siksi tiedon ymmärtämiseen sekä asiakkaan todellisiin mahdollisuuksiin osallistua itseään koskevaan prosessiin. Pelkkä muodollinen mahdollisuus osallistua ei vielä tarkoittanut tosiasiallista osallisuutta, jos asiakkaalla ei ollut siihen tarvittavia kielellisiä tai muita edellytyksiä.

Asiakkaan tosiasiallisia toimintamahdollisuuksia rajasivat myös palvelukriteerit ja muut hallinnolliset ehdot. Ikäraajat, tulorajat ja muut myöntämisperusteet saattoivat jättää asiakkaan palvelun ulkopuolelle, vaikka tuen tarve jatkui. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”palvelun ikärajaus 18–29-vuotiaille jättää yli 30-vuotiaat väliinpuotoajiksi tukitoimissa”. Palvelukriteerit ovat palvelujärjestelmän toiminnan kannalta tarpeellisia, eikä palvelurajan ulkopuolelle jäämistä voida sellaisenaan pitää virheellisenä päätöksenä tai

eriarvoisena menettelynä. Olennaista oli kuitenkin se, että saman rajan seuraukset saattoivat olla erilaisia riippuen siitä, millaisia muita vaihtoehtoja asiakkaalla oli jatkuvaan tuen tarpeeseensa. Yhdenmukaisesti sovellettu sääntö ei siis välttämättä tarkoittanut, että asiakkaiden käytännön toimintamahdollisuudet muodostuivat yhdenvertaisiksi.

Rakenteellinen eriarvoisuus tuli näkyväksi myös siinä, millaisin ehdoin asiakkaan oli mahdollista käyttää hänelle myönnettyä tukea. Esimerkiksi paperinen maksusitoumus saattoi tehdä asiakkaan taloudellisen aseman näkyväksi muille ja erottaa hänet muista asioivista asiakkaista. Asiakas saattoi siis saada tarvitsemansa aineellisen tuen, mutta tuen toteuttamisen tapa asetti hänet samalla poikkeavaan asemaan. Eriarvoisuus voi koskea resurssien ja mahdollisuuksien lisäksi kohtelun epätasaista jakautumista (Jokiranta 2022, 144) ja asiakkaiden kokemuksissa epäoikeudenmukaisuus voi ilmetä myös leimaavana tai epäkunnioittavana kohteluna (Rantamäki & Kokkonen 2023, 194). Rakenteellisessa tarkastelussa huomio kohdistui tämän vuoksi siihen, saiko asiakas tarvitsemansa tuen sekä millä tavoin tuki käytännössä toteutui. Eriarvoisuutta saattoi syntyä myös silloin, kun palvelu, oikeus tai osallistumismahdollisuus oli muodollisesti sama, mutta sen käyttämisen edellytykset ja asiakkaalle muodostuva asema erosivat toisistaan. Rakenteellisen eriarvoisuuden on laajemminkin kuvattu sulkevan ihmisiä mahdollisuuksien, osallistumisen ja hyvän elämän edellytysten ulkopuolelle (Mullaly & Dupré 2019, 229).

Taulukko 27. Rakenteellisten ongelmien kasautuvat seuraukset hyvinvoinnille

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
etuusleikkausten ja elinkustannusten nousun toimeentulovaikutukset	rakenteellisten ongelmien kasautuvat seuraukset hyvinvoinnille
elämänkulun, itsenäistymisen ja kotoutumisen vaikeutuminen	
taloudellisen niukkuuden laajat hyvinvointi- ja yhteiskuntavaikutukset	
ongelmien kärjistyminen, turvattomuus ja syrjäytymisriski	
osallisuuden, koulutuksen ja työelämään kiinnittymisen heikkeneminen	

Rakenteellisten ongelmien kasautuvissa seurauksissa keskeiseksi nousi se, etteivät aineistossa kuvatut vaikutukset aina rajoittuneet siihen elämänalueeseen, johon alkuperäinen rakenteellinen vaikeus liittyi. Esimerkiksi etuuksiin, elinkustannuksiin, asumiseen, palveluihin ja liikkumiseen liittyvien ongelmien yhteydessä kuvattiin seurauksia myös toimintakyvylle, mielenterveydelle, turvallisuudelle, osallisuudelle ja elämänkulun siirtymille. Aikaisemmassa rakenteellisen sosiaalityön oikeudenmukaisuuskeskustelussa on vastaavasti kuvattu, kuinka eri tasoilla ilmenevät yhteiskunnalliset epäoikeudenmukaisuudet voivat kasaantua sosiaalityön asiakkuudessa ja vahvistaa toisiaan (Rantamäki &

Kokkonen 2023, 203). Tässä aineistossa kasautumisella tarkoitetaan kuitenkin rajatun min sitä, että yhteen rakenteelliseen vaikeuteen liitettiin seurauksia myös muiden elämänalueiden toimintamahdollisuuksiin tai niiden hallintaan tarvittaviin voimavaroihin. Huomio kohdistui ongelmien määrän sijasta siihen, miten yhden elämänalueen vaikeudet saattoivat levitä myös muille elämänalueille.

Erityisesti taloudellisten resurssien heikkeneminen havainnollisti tällaista yhteyttä. Aineistossa todettiin esimerkiksi, että ”etusleikkaukset ja hintojen nousu heikentävät toimeentuloa niin, etteivät rahat riitä tarpeellisiin menoihin” ja ”taloudellinen tilanne vaiuttaa elämään, motivaatioon ja mielenterveyteen”. Taloudelliseen niukkuuteen liitettiin aineellisen toimeentulon lisäksi seurauksia asiakkaiden voimavaroille ja muille toimintamahdollisuuksille. Kun suuri osa käytettävissä olevista varoista kului välttämättömiin menoihin, asiakkaan mahdollisuudet joustaa muuttuvissa tilanteissa, osallistua tai tehdä omaa elämäntilannetta edistäviä ratkaisuja saattoivat kaventua. Rakenteellisten epäkohtien seuraukset voivat kohdistua erityisen voimakkaasti jo valmiiksi haavoittuvassa asemassa oleviin ihmisiin, minkä vuoksi niitä ei ole tarkoituksenmukaista tarkastella irrallaan ihmisten erilaisista yhteiskunnallisista asemista ja lähtökohdista (Lundy 2011, 41–43). Taloudellisen muutoksen merkitys ei aineistossa rajoittunut rahamäärän vähenemiseen, vaan näkyi myös siinä, millaisia mahdollisuuksia asiakkaalle jäi toimia omassa elämäntilanteessaan.

Elämänalueiden välinen yhteys näkyi selvästi myös asumisessa ja elämäntilanteen siirtymisissä. Aineistossa asuntopulan kuvattiin esimerkiksi vaikeuttavan jälkihuollossa olevien nuorten itsenäistymistä, johtavan muuttamiseen kauemmas läheisverkostoista sekä heikentävän maahan muuttaneiden nuorten kotoutumisen edellytyksiä. Asumisen epävarmuuteen liitettiin myös turvattomuutta, tilanteiden kärjistymistä sekä päihde- ja mielenterveysongelmien vaikeutumista. Asumisen vaikeus ei siis näyttäytynyt vain asuntoa koskevana ongelmana, vaan siihen liittyi seurauksia myös turvallisuudelle, sosiaalisille suhteille, itsenäistymiselle ja muiden elämäntilanteen vaikeuksien hallinnalle. Aineistossa myös palvelujen muutoksiin liitettiin epävarmuutta ja syrjäytymisriskiä, liikennepalvelujen supistamiseen osallistumismahdollisuuksien heikkenemistä sekä taloudellisiin vaikeuksiin esteitä koulutukseen ja työelämään osallistumiselle. Rakenteellisen eriarvoisuuden on kuvattu voivan rajoittaa erityisesti vähemmän valtaa ja mahdollisuuksia omaavien ihmisryhmien yhteiskunnallista osallistumista ja heikentää elämänlaatua (Mullaly 2007, 244). Tässä aineistossa osallisuus näyttäytyi käytännön mahdollisuutena osallistua omaan

arkeen ja yhteiskunnalliseen toimintaan. Sen toteutuminen saattoi edellyttää samanaikaisesti riittävää toimeentuloa, liikkumismahdollisuuksia, vakaata arkea ja tarkoituksenmukaista tukea. Aineistossa näihin esteisiin liitettiin myös elämänkulun myöhempiin vaiheisiin ulottuvia vaikeuksia, jos itsenäistymiseen, kotoutumiseen, koulutukseen tai työelämään osallistumisen mahdollisuus jäi toteutumatta, myös myöhemmät vaihtoehdot saattoivat kaventua.

Kahden yläluokan yhteys tuli näkyväksi siinä, että saman rakenteellisen esteen merkitys saattoi vaihdella sen mukaan, millaisia taloudellisia, sosiaalisia tai toiminnallisia voimavaroja ja vaihtoehtoja asiakkaalla oli käytettävissä. Yhteiskunnallisten rakenteiden on kuvattu voivan lisätä joidenkin ryhmien mahdollisuuksia, resursseja ja valtaa samalla, kun ne rajoittavat toisten pääsyä niihin (Murray & Hick 2013, 112). Aineistossa huomio kohdistui siihen, että rakenteellisten ehtojen seurauksiin vaikuttivat itse esteen lisäksi myös asiakkaan käytettävissä olevat muut mahdollisuudet. Kyse on siitä, että mahdollisuudet selviytyä samasta rakenteellisesta esteestä saattoivat olla erilaiset riippuen käytettävissä olevista voimavaroista ja vaihtoehtoista. Asiakkaiden vähäisiä resursseja ei siis tulkitta eriarvoisuuden syyksi. Huomio kohdistuu siihen, miten yksityiset voimavarat ja yhteiskunnallisesti määritellyt ehdot suhteutuvat toisiinsa. Muodollisesti samanlaiset yhteiskunnalliset ehdot eivät tämän vuoksi välttämättä tarkoittaneet eri elämäntilanteissa oleville ihmisille samanlaisia tosiasiallisia toimintamahdollisuuksia.

Kolmannessa pääluokassa asiakkaiden elämäntilanteita ja palvelujärjestelmässä havaittuja ongelmia tarkasteltiin suhteessa niitä laajempiin yhteiskunnallisiin ehtoihin. Asumisen ja toimeentulon kysymyksissä huomio kohdistui siihen, millaisia vaihtoehtoja asiakkailla oli käytännössä käytettävissään. Institutionaalisissa ja oikeudellisissa kysymyksissä tarkasteltiin puolestaan vastuun jakautumista, asiakkaan oikeuksia ja sitä, millaisin edellytyksin oikeudet toteutuivat käytännön tukena. Rakenteellisen eriarvoisuuden näkökulmasta tuli näkyväksi, etteivät muodollisesti samanlaiset palvelut, oikeudet ja säännöt välttämättä tarkoittaneet eri elämäntilanteissa oleville ihmisille samanlaisia toimintamahdollisuuksia. Yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tieto muodostui sosiaalisissa raporteissa silloin, kun asiakastyössä tehdyt havainnot yhdistettiin niitä ympäröiviin materiaaliin, institutionaaliin, oikeudellisiin sekä poliittisiin ja taloudellisiin ehtoihin. Käytännössä tämä näkyi siinä, millaisia vaihtoehtoja asiakkaalla oli, miten hänen tarvitsemansa tuki ja oikeudet toteutuivat ja millaisia edellytyksiä palvelujen, oikeuksien ja osallistumismahdollisuuksien käyttäminen vaati.

8 Pohdinta

8.1 Keskeiset tulokset ja vastaus tutkimuskysymykseen

Sosiaalisissa raporteissa tuotettua rakenteellista tietoa jäsennettiin tässä tutkielmassa kolmen toisiinsa kytkeytyvän tarkastelutason kautta, joita ovat asiakkaiden tilanteita koskeva empiirinen havainto, palvelujärjestelmää koskeva analyysi sekä yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkinta. Jäsennys muodostettiin tutkielman teoreettisen viitekehyksen pohjalta ja sitä tukee aiempi rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon tarkastelu, jossa sosiaalityöntekijöiden tuottaman tiedon kohteiksi on tunnistettu asiakkaisiin, palvelujärjestelmään ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin liittyvät kysymykset (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 96). Tässä tutkielmassa tarkastelutasot eivät muodostaneet selkeää etenemisjärjestystä tai keskinäistä tärkeysjärjestystä. Sama ilmiö saattoi näyttäytyä eri tavoin riippuen siitä, tarkasteltiin sitä asiakkaan elämäntilanteen, palvelujärjestelmän vai yhteiskunnallisten rakenteiden näkökulmasta. Esimerkiksi asumisen vaikeudet saattoivat näyttäytyä samaan aikaan asiakkaan arjen epävarmuutena, palvelujärjestelmän puutteina ja laajempiin asumisen tai sosiaaliturvan rakenteisiin liittyvänä kysymyksenä. Rakenteellisen tiedon kannalta olennaiseksi muodostui eri tarkastelutasojen tunnistamisen lisäksi myös niiden välisten yhteyksien näkyväksi tekeminen.

Asiakkaiden tilanteita koskevassa empiirisessä havainnossa keskeiseksi muodostui elämäntilanteiden moniulotteisuus ja tilannesidonnaisuus. Aineistossa asiakkaiden vaikeuksia ei voitu tarkastella toisistaan irrallisina tai vain henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyvinä, sillä niiden yhteydessä tulivat esiin aineellisten olosuhteiden, toimintakyvyn, sosiaalisten suhteiden, saatavilla olevan tuen ja palveluihin kiinnittymisen väliset yhteydet. Havainto on yhdenmukainen sosiaalisen hyvinvoinnin moniulotteisen tarkastelun kanssa, jossa hyvinvoinnin on kuvattu rakentuvan useista aineellisista, sosiaalisista ja elinoloihin liittyvistä ulottuvuuksista (Vesa ym. 2020, 9, 13–14). Aineistossa tulivat rinnakkain näkyviksi myös laajat tuen tarpeet ja tilanteet, joissa vaikea elämäntilanne tai rajalliset voimavarat vaikeuttivat palvelujen itsenäistä käyttämistä. Vastaava jännite on tunnistettu aikaisemmassa kirjallisuudessa paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeiden ja itsenäisen palvelujen käytön mahdollisuuksien välillä (Liukko ym. 2022, 52). Asiakastyössä syntyvän havaintotiedon rakenteellinen merkitys muodostui siitä, että yksittäisissä elämäntilanteissa näkyvät ja toistuvat havainnot voivat toimia lähtökohtana laajempien ilmiöiden tunnistamiselle. Tämä vastaa ajatusta yksilötyössä syntyvän tiedon jäsentymisestä asiakastilannetta laajemmaksi ilmiötiedoksi (Hirvonen ym. 2021, 8).

Palvelujärjestelmää koskevassa analyysissä keskeiseksi muodostui ero palvelun muodollisen olemassaolon ja asiakkaan tosiasiallisesti saaman tuen välillä. Palvelun olemassaolo ei vielä taannut sen saavutettavuutta, jatkuvuutta tai tarpeenmukaisuutta. Aikaisemmassa rakenteellisen sosiaalityön tiedontarpeita koskevassa tarkastelussa palvelujen saavutettavuuteen ja tarpeenmukaisuuteen on vastaavasti liitetty palveluihin pääsy, oikea-aikaisuus, todellisiin tarpeisiin vastaaminen sekä palveluaukkojen ja väliinputoamisen tunnistaminen (Liukko ym. 2022, 54). Palvelujärjestelmän toimivuus ei rakentunut vain yksittäisten palvelujen toiminnasta, vaan myös niiden välisistä suhteista. Palveluprosessien katkokset, epäselvät vastuut ja puutteet palvelujen yhteensovittamisessa vaikuttavat asiakkaan koko palvelukokonaisuuteen, mikä on tunnistettu myös aikaisemmassa tutkimuksessa (Partanen ym. 2022, 27–28). Resurssien ja palveluvajeiden seuraukset puolestaan välittyivät järjestelmän muihin osiin lisääntyneenä työmääränä tai muiden palvelujen tarpeena. Palvelujärjestelmää koskevan rakenteellisen tiedon merkitys liittyi erityisesti järjestelmän eri osien välisten yhteyksien näkyväksi tekemiseen.

Yhteiskunnallisia rakenteita koskevassa tulkinnassa asiakkaiden tilanteita ja palvelujärjestelmän ongelmia tarkasteltiin suhteessa niitä muovaaviin laajempiin yhteiskunnallisiin ehtoihin. Asumisen, toimeentulon, sosiaaliturvan, institutionaalisen vastuunjaon ja oikeuksien toteutumisen kysymyksissä huomio siirtyi yksittäisen asiakkaan tilanteesta niihin ehtoihin, joiden puitteissa asiakkaan toimintamahdollisuudet rakentuivat. Rakenteellisen sosiaalityön yhteiskunnalliseen tarkasteluun onkin liitetty eriarvoisuutta tuottavien rakenteiden, lainsäädännöllisten kysymysten sekä sosiaaliturvaetuuksien ja asiakkaiden tarpeiden välisen vastaavuuden tunnistaminen (Hirvonen ym. 2022, 70). Nämä huomiot kytkeytyvät myös muodollisen ja tosiasiallisen oikeudenmukaisuuden erotteluun, jossa yhdenmukaiset oikeudet ja ehdot eivät vielä takaa niiden tosiasiallisesti yhdenvertaista toteutumista (Rantamäki & Kokkonen 2023, 188). Rakenteellinen eriarvoisuus tuli tutkielmassa näkyväksi erityisesti siinä, että asiakkaiden mahdollisuudet käyttää palveluja, toteuttaa oikeuksiaan ja toimia järjestelmien asettamien ehtojen puitteissa vaihtelivat heidän käytettävissään olevien resurssien ja elämäntilanteidensa mukaan. Eriarvoisuuden on vastaavasti kuvattu liittyvän resurssien lisäksi mahdollisuuksien ja kohtelun epätasaiseen jakautumiseen (Jokiranta 2022, 144).

Kolmea tarkastelutasoa yhdistäväksi tulkinnaksi muodostui ero muodollisen olemassaolon ja tosiasiallisen toteutumisen välillä. Esimerkiksi asunnon olemassaolo ei välttämättä turvannut arkea, jos asuminen oli epävakaa, turvatonta tai asiakkaan elämäntilan-

teeseen huonosti sopivaa. Vastaavasti tulojen tai etuuksien olemassaolo ei vielä tarkoitanut, että käytettävissä olevat varat riittivät välttämättömiin menoihin. palvelun muodollinen olemassaolo ei puolestaan taannut sitä, että asiakas pääsi sen piiriin ja pystyi hyödyntämään tarvitsemaansa tukea. Yhteiskunnallisella tasolla vastaava jännite tuli näkyväksi muodollisten oikeuksien ja niiden käytännön toteutumisen välillä. Näitä havaintoja yhdistää kysymys siitä, mitä asiakas pystyy käytännössä tekemään ja saamaan elämäntilanteessaan. Olennaista on se, miten olemassa olevat resurssit, palvelut ja oikeudet konkretisoituvat asiakkaan arjessa. Havainto on yhdenmukainen näkemyksen kanssa, jonka mukaan yhteiskunnalliset ratkaisut ja instituutiot muovaavat ihmisten arkea ja toimintamahdollisuuksia (Pohjola 2011, 214).

Tutkielman keskeinen johtopäätös on, että sosiaalisissa raporteissa tuotetun rakenteellisen tiedon merkitys ulottuu yksittäisiä tarkastelutasoja laajemmalle ja perustuu asiakkaiden elämäntilanteiden, palvelujärjestelmän toiminnan ja yhteiskunnallisten rakenteiden välisten yhteyksien tunnistamiseen. Yhteiskunnalliset rakenteet ja palvelujärjestelmän toimintatavat konkretisoituvat asiakkaiden arjessa ja vastaavasti asiakastyössä syntyvien havaintojen kautta näitä yhteyksiä voidaan tehdä näkyviksi yksittäisiä tilanteita laajempaan tietona. Rakenteellisen sosiaalityön tehtäväksi on vastaavasti kuvattu asiakastyöstä, palvelutilanteista ja muista tietolähteistä nousevien havaintojen yhdistäminen yhteiskunnallisten ilmiöiden ja niiden taustalla olevien mekanismien tarkasteluun (Jokiranta 2022, 147). Sosiaalinen raportointi tarjoaa tähän yhden käytännön välineen, jonka avulla asiakkaiden arjessa syntyviä havaintoja voidaan koota ja jäsentää palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevaksi tiedoksi.

8.2 Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon käytäntönä

Tutkielman tulosten perusteella sosiaalisen raportoinnin keskeinen tiedollinen merkitys perustuu siihen, että asiakastyössä syntyviä havaintoja voidaan sen kautta nostaa yksittäisiä asiakastilanteita laajempaan tarkasteluun. Raportointiin kuuluu tiedon välittämisen lisäksi havaintojen valitseminen, kokoaminen, jäsentäminen ja tulkitseminen. Sosiaalista raportointia on kuvattu asiakastyöstä muodostuvan laadullisen tiedon keräämisen, analysoinnin ja muokkaamisen menetelmäksi, jonka avulla tietoa voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä (Lyly 2016, 7). Myös Lapin hyvinvointialueella sosiaalinen raportointi on määritelty tiedontuotannon menetelmäksi, jonka avulla asiakastyössä muodostuvaa tietoa jäsennetään palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa hyödynnettävään muo-

toon (Lapin hyvinvointialue 2025, 14–15). Tämän tutkielman perusteella sosiaalinen raportointi näyttäytyy käytäntönä, jossa asiakastyön havaintoja voidaan jäsentää yksittäisiä tilanteita laajemmaksi palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia olosuhteita koskevaksi tiedoksi.

Rakenteellisuutta ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista rajata vain sellaisiin raportteihin, joissa palvelujärjestelmän ongelma tai yhteiskunnallinen rakenne nimetään suoraan. Konkreettisella asiakastyössä syntyvällä havaintotiedolla on rakenteellisessa tiedontuotannossa oma tehtävänsä, sillä se tekee näkyviksi asiakkaiden arjessa ilmeneviä tilanteita, seurauksia ja muutoksia. Aikaisemmassa sosiaalista raportointia koskevassa tutkimuksessa raporttien tietopohjan on havaittu sisältävän sosiaalisten ilmiöiden lisäksi rakenteisiin, palvelujen puutteisiin, työkäytäntöihin ja resursseihin liittyviä havaintoja (Partanen ym. 2022, 23–24). Tässä tutkielmassa havaintotiedon rakenteellinen merkitys tuli selvemmin näkyväksi silloin, kun yksittäisiä havaintoja suhteutettiin toistuviin ilmiöihin, palvelujärjestelmän toimintaan tai laajempiin yhteiskunnallisiin ehtoihin. Sosiaalisissa raporteissa rakenteellisen tulkinnan laajuus vaihteli samalla, kun konkreettinen havaintotieto ja laajempi rakenteellinen tulkinta täydensivät toisiaan tapoina tehdä rakenteellisia ilmiöitä näkyviksi. Sosiaalisen raportoinnin laadullisen tiedon ja tilastollisen tiedon on kuvattu täydentävän toisiaan (Vesa ym. 2020, 39). Tämän tutkielman perusteella laadullisen tiedon erityinen arvo liittyi siihen, että raportit kuvasivat ilmiöiden olemassaolon lisäksi niiden käytännön merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä asiakkaiden arkeen, palvelujärjestelmään ja yhteiskunnallisiin ehtoihin.

Sosiaalisen raportoinnin tiedontuotanto korostaa yksilökohtaisen asiakastyön ja rakenteellisen sosiaalityön välistä yhteyttä. Asiakastyössä syntyvä tieto muodosti tässä tutkielmassa rakenteellisen tarkastelun empiirisen lähtökohdan, sillä asiakkaiden elämäntilanteissa palvelujärjestelmän ja yhteiskunnallisten rakenteiden merkitys tuli konkreettisesti näkyväksi. Rakenteellisen sosiaalityön kaksoissidokseksi on kuvattu henkilökohtaisten kysymysten yhdistäminen niitä laajempiin yhteiskunnallisiin olosuhteisiin (Närhi 2023, 27), eikä sen kohteena ole yksilö irrallaan ympäristöstään vaan yksilön suhde toimintaympäristöönsä, rakenteisiin ja olosuhteisiin (Partanen ym. 2022, 11). Tutkielman tulokset konkretisoivat tätä lähtökohtaa osoittamalla, että asiakkaiden tilanteissa näkyviä vaikeuksia voidaan tarkastella samanaikaisesti yksilöllisinä tuen tarpeina ja suhteessa niitä muovaaviin palvelujärjestelmällisiin ja yhteiskunnallisiin olosuhteisiin. Rakenteellisen sosiaalityön merkitys perustuu siihen, että asiakastyössä kohdattavien ongelmien yhteydet

ympäröiviin olosuhteisiin tehdään näkyviksi eikä niitä selitetä yksinomaan asiakkaiden ominaisuuksilla tai valinnoilla.

Tulokset korostavat samalla rakenteellisen sosiaalityön merkitystä eriarvoisuuden ja tosiasiallisten toimintamahdollisuuksien tarkastelussa. Muodollisesti samanlaiset palvelut, oikeudet ja järjestelmien ehdot eivät tutkielmassa merkinneet kaikille asiakkaille samanlaisia mahdollisuuksia toimia niiden puitteissa. Rakenteellisen sosiaalityön oikeudenmukaisuuskeskustelussa muodollisen oikeudenmukaisuuden rinnalle on nostettu tosiasiallisen oikeudenmukaisuuden näkökulma, jossa yhdenmukainen kohtelu ei yksin ratkaise oikeudenmukaisuuden toteutumista (Rantamäki & Kokkonen 2023, 188). Rakenteiden on myös kuvattu jakavan mahdollisuuksia, resursseja ja valtaa eri ryhmille eri tavoin (Murray & Hick 2013, 112). Tutkielman tulosten perusteella myös palvelujärjestelmän toimintatavat voivat joko lieventää asiakkaiden erilaisista lähtökohdista syntyviä eroja tai vahvistaa niitä. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta eriarvoisuuden tarkastelu kattaa laajojen yhteiskunnallisten rakenteiden lisäksi sen, millaisia tosiasiallisia toimintamahdollisuuksia palvelujärjestelmä tarjoaa erilaisissa elämäntilanteissa oleville asiakkaille.

Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannollinen tehtävä kytkeytyy myös sen muutostavoitteeseen (Partanen ym. 2022, 12). Asiakastyössä syntyvien havaintojen kokoaminen ja niiden rakenteellinen tulkinta eivät vielä itsessään muuta palvelujärjestelmää tai yhteiskunnallisia olosuhteita. Rakenteellisessa sosiaalityössä tiedon tuottaminen, analysointi ja tiedon pohjalta vaikuttaminen muodostavat toisiinsa liittyvän kokonaisuuden (Partanen ym. 2022, 12, 49) ja laadullisen tiedon systemaattista kokoamista ja hyödyntämistä on pidetty tärkeänä päätöksenteon tietopohjan vahvistamisessa (Partanen ym. 2026, 293). Sosiaaliin raportteihin sisältyvä tieto voi tarjota perustaa palveluihin ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin liittyvien muutostarpeiden tunnistamiselle sekä rakenteelliselle kehittämis- ja vaikuttamistyölle. Tiedon tuottaminen ja sen tosiasiallinen hyödyntäminen on kuitenkin erotettava toisistaan. Sosiaalisten raporttien hyödyntämisen kannalta on pidetty olennaisena, että organisaatiossa on määritelty vastuut ja rakenteet tuotetun tiedon eteenpäin viemiselle (Partanen ym. 2022, 29) ja merkitystä on myös sillä, millaisissa foorumeissa tietoa käsitellään, jalostetaan ja välitetään johtamisen ja päätöksenteon käyttöön (Partanen ym. 2026, 296, 299). Tutkielmassa ei tarkasteltu tiedon myöhempää käsittelyä tai vaikutuksia, joten tulosten perusteella voidaan arvioida tiedon mahdollisuuksia tukea muutosta, mutta ei sen toteutunutta vaikuttavuutta. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta sosiaalisen raportoinnin merkitys liittyy mahdollisuuteen tehdä asiakastyössä syntyvää tietoa näkyväksi rakenteellisen kehittämis- ja muutostyön perustana.

8.3 Tutkielman arviointi, rajoitukset ja jatkotutkimustarpeet

Tutkielman vahvuutena voidaan pitää sosiaalisten raporttien käyttöä aineistona, sillä ne ovat syntyneet osana sosiaalihuollon ammattilaisten tavanomaista toimintaa eivätkä tätä tutkielmaa varten tuotettuna tutkimusaineistona. Aikaisemmassa tutkimuksessa sosiaalisten raporttien erityiseksi vahvuudeksi on tunnistettu asiakastyöhön perustuvan laadullisen tiedon sekä palvelujärjestelmän ongelmakohtien näkyväksi tekeminen (Rajala ym. 2024, 225). Tässä tutkielmassa aineisto mahdollisti asiakkaiden tilanteita, palvelujärjestelmän toimintaa ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevan tiedon sekä näiden tarkastelutasojen välisten yhteyksien analysoinnin. Samalla sosiaaliset raportit muodostavat valikoituneen aineiston, sillä niihin päätyy vain osa asiakastyössä syntyvistä havainnoista. Raporttien on myös havaittu edustavan erityisesti niiden työntekijöiden ääntä, joilla on aikaa, kiinnostusta ja mahdollisuuksia osallistua raportointiin (Rajala ym. 2024, 226). Lisäksi asiakkaiden tilanteita koskeva tieto välittyi aineistoon työntekijöiden havaintojen, valintojen ja tulkintojen kautta eikä asiakkaiden suoraan itse tuottamana kokemustietona. Jos raportointi perustuu työntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin ilman asiakkaiden omien kertomusten systemaattista kokoamista, asiakkaisiin liittyvä tieto muodostuu tältä osin välilliseksi (Piirainen 2022b, 23). Aineisto ei tämän vuoksi muodosta kattavaa kuvaa alueen sosiaalisista olosuhteista, kaikesta asiakastyössä syntyvästä tiedosta tai asiakkaiden omista kokemuksista.

Myös tutkielmassa tehty analyysi sisältää tutkielman tekijän omaa tulkintaa. Tutkimustehtävän mukaisesti analyysissa valittiin tietoisesti rakenteellinen näkökulma, minkä vuoksi asiakkaiden tilanteissa kuvattuja vaikeuksia tarkasteltiin suhteessa palvelujärjestelmän toimintaan ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin eikä ensisijaisesti yksilöllisinä ongelmina. Teoriaohjaava lähtökohta suuntasi analyysia asiakkaiden tilanteita, palvelujärjestelmää ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevaan kolmijakoon ja vaikutti siihen, millaisena sosiaalisiin raportteihin sisältyvä rakenteellinen tieto jäsenyi. Kolmijako muodostui aineiston ja teoreettisen viitekehyksen vuoropuhelussa, eikä sitä tule ajatella ainoana mahdollisena tapana jäsentää aineistoa. Sama ilmiö saattoi näyttäytyä eri tavoin riippuen siitä, tarkasteltiinko sitä asiakkaan elämäntilanteen, palvelujärjestelmän toiminnan vai yhteiskunnallisten ehtojen näkökulmasta. Tämän vuoksi analyysitasojen väliset rajat eivät olleet täysin yksiselitteisiä. Tätä voidaan pitää luokitteluun liittyvänä tulkinnallisena haasteena ja samalla se kuvastaa tutkittavan ilmiön luonnetta. Rakenteita on kuvattu monitasoisina kokonaisuuksina, jotka ulottuvat arjen ja paikallisten käytäntöjen tasolta ins-

titutionaalisiin ja laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin (Pohjola ym. 2017). Analyysitasojen osittainen limittyminen ei välttämättä heikennä jäsenyyksen käyttökelpoisuutta. Se voi myös tehdä näkyväksi asiakkaiden elämäntilanteiden, palvelujärjestelmän ja yhteiskunnallisten rakenteiden välisiä yhteyksiä.

Tulosten tulkinnassa on huomioitava myös niiden ajallinen ja alueellinen konteksti. Aineisto muodostui yhden hyvinvointialueen vuonna 2025 laadituista sosiaalisista raporteista, eivätkä tulokset sellaisinaan kuvaa muiden hyvinvointialueiden tai ajankohtien sosiaalista raportointia. Raportointikäytännöissä on havaittu alueellisia eroja esimerkiksi raportoinnin laajuudessa, kohderyhmissä ja tiedon käsittelytavoissa (Huhtala 2024, 18–19). Tutkielman perusteella ei myöskään voida arvioida, kuinka yleisiä raporteissa kuvatut ilmiöt todellisuudessa ovat, eikä varmistaa raporttien syy-seuraustulkintoja tai arvioida, miten raportointi on vaikuttanut palveluihin, johtamiseen tai päätöksentekoon. Johtopäätökset koskevat sen vuoksi sosiaalisissa raporteissa tuotetun rakenteellisen tiedon sisältöä, luonnetta ja jäsentymistä. Tutkielmassa muodostettua kolmen tarkastelutason jäsenystä voidaan hyödyntää yhtenä analyttisenä näkökulmana myös muiden sosiaalisten raportointiaineistojen tarkastelussa. Sen soveltuvuutta on kuitenkin arvioitava suhteessa kunkin toimintaympäristön olosuhteisiin ja raportointikäytäntöihin.

Keskeinen jatkotutkimustarve liittyy siihen, miten sosiaalisissa raporteissa tuotettu rakenteellinen tieto auttaa tunnistamaan, mitä palveluissa tai rakenteissa pitäisi muuttaa ja miten tätä tietoa voidaan hyödyntää. Lisäksi olisi tärkeää tutkia, miten tässä tutkielmassa muodostettu rakenteellisen tiedon kolmijako toimii muissa sosiaalisen raportoinnin aineistoissa. Tässä tutkielmassa raporteissa esitetyt kehittämissuhteet rajattiin analyysin ulkopuolelle. Niitä tarkastelemalla voisi jatkossa esimerkiksi tutkia, miten raporteissa havaitut ongelmat liittyvät ehdotettuihin ratkaisuihin ja millaisia muutoksia niiden avulla tavoitellaan. Samalla voitaisiin tarkastella, miten kehittämissuhteet etenevät organisaatiossa ja milloin raportoinnissa tuotettu tieto johtaa palvelujen kehittämiseen tai muihin konkreettisiin muutoksiin. Rakenteellisen sosiaalityön tiedon systemaattisen hyödyntämisen ja integroimisen johtamiseen ja päätöksentekoon on todettu olevan edelleen puutteellista (Partanen ym. 2022, 51–52). Lisäksi eri hyvinvointialueiden raporttien vertailu voisi osoittaa, toistuuko asiakkaiden tilanteita koskevan empiirisen havainnon, palvelujärjestelmää koskevan analyysin ja yhteiskunnallisia rakenteita koskevan tulkinnan jäsenyys myös muissa aineistoissa ja millaisia eroja tiedon painotuksissa tai tarkastelutasojen välisissä suhteissa ilmenee. Koska sosiaalisen raportoinnin käytännöissä esiintyy alueellista vaihtelua (Huhtala 2024, 18–19), vertailun avulla voitaisiin myös arvioida, missä

määrin rakenteellisen tiedon sisällöt liittyvät alueellisiin sosiaalisiin olosuhteisiin ja missä määrin raportointikäytäntöihin, lomakerakenteisiin tai organisatorisiin toimintatapoihin.

Lähteet

- Alastalo, Marja & Vuori, Jaana (2021) Dokumentit. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 31.07.2026.
- Carniol, Ben (1992) Structural Social Work: Maurice Moreau's Challenge to Social Work Practice. *Journal of Progressive Human Services* 3(1), 1–20.
- Chan, Walter W. (2018) Solidarity and Heart – The Development of Structural Social Work: A Critical Analysis. *Critical Social Work* 19(1), 21–41. <http://www1.uwindsor.ca/criticalsocialwork/SolidarityHeart>.
- Ekollega. Sosiaalinen raportointi. Sosiaalisen raportoinnin lomake. Ekollega.fi - palveluportaali. <https://ekollega.fi/sosiaalinen-raportointi>. Viitattu 17.10.2025.
- Fook, Jan (2016) Social work: A critical approach to practice. 3. painos. 1. painos 2002. Los Angeles: SAGE.
- Gal, John & Weiss-Gal, Idit (2015) The 'Why' and the 'How' of Policy Practice: An Eight-Country Comparison. *The British Journal of Social Work* 45(4), 1083–1101. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct179>.
- Giddens, Anthony (1984) The constitution of society: Outline of the theory of structuration. Cambridge: Polity Press.
- Greason, Michelle & Plourde, G. Zoe (2025) Successful Structural Social Work: Strategies for Modern Day Practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services* 107(2), 514–534. <https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.1177/10443894241308978>.
- HE (164/2014) Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Helsinki: Eduskunta. <https://www.eduskunta.fi/valtiopaivaasiakirjat/HE+164/2014>. Viitattu 14.10.2025.
- Hakala, Juha T. (2024) Laadullisen Tutkimuksen ABC: Menetelmäopas Opinnäytteen Tekijälle. Helsinki: Gaudeamus.
- Hautala, Sanna & Lindh, Jari & Kostamo-Pääkkö, Kaisa (2026) Johdanto: Sosiaalityö hätää tunnistamassa ja oikeuttamassa. Teoksessa Sanna Hautala, Jari Lindh & Kaisa Kostamo-Pääkkö (toim.) Kenen Hätä on Oikeutettua?: Hädän Tunnistamisen Ja Oikeuttamisen Riskitiedat Sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 7–24.
- Healy, Karen (2022) Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice. 3. painos. 1. painos 2005. New York: Bloomsbury Academic.
- Heikkilä, Matti (1983) Rakenteellinen ja yhteisökohtainen sosiaalityö. *Sosiaalinen aikakauskirja* 77(1), 20–23.
- Heikkilä, Matti & Kautto, Mikko (2002) Sosiaalinen raportointi ja muuttuva hyvinvoinnin käsite. Teoksessa Matti Heikkilä & Mikko Kautto (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2002. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 18–29.
- Heinonen, Jari (2017) Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 3. painos. 1. painos 2014. Kustannuspaikka tunte-maton: United Press.
- Hirvonen, Johanna & Kilpeläinen, Virpi & Piirainen, Keijo & Surakka, Anne & Tanttu, Satu Marja & Tuikka, Anne (2021) Tiedolla vaikuttamisen mahdollisuudesta toteutukseen. Rakenteellisen sosiaalityön osaamiskartoitus. Xamk kehittää, 137. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-311-2>.
- Hirvonen, Johanna & Surakka, Anne & Tanttu, Satu Marja & Väisälä, Iiro (2022) Rakenteellisen sosiaalityön osaamisen nykytilanne ja vahvistamistarpeet. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) Vaikuttava rakenteellinen

- sosiaalityö. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 67–73.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Huhtala, Eija (2024) Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön menetelmänä - Näkökulmia hyvinvointialueilta. Harjoitteluraportteja 17. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2024-06/KoskeHarjoitteluraportteja17_Huhtala.pdf.
- Hussi, Taina (2005a) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana: menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, Heikki Waris –instituutti. Helsinki: SOCCA: Heikki Waris -instituutti.
- Hussi, Taina (2005b) Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa Synnöve Karvinen-Niirikoski, Marianne Nylund, Susanna Hoikkala & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 144–158.
- Hämäläinen, Juha (2017) Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 3. painos. 1. painos 2014. Kustannuspaikka tuntematon: United Press.
- Jokiranta, Harri (2022) Rakenteellisen sosiaalityön paikasta. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 144–151.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Juhila, Kirsi (2021a) Laadullinen tutkimus ja teoria. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 31.07.2026.
- Juhila, Kirsi (2021b) Koodaaminen. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 31.07.2026.
- Juurikkala, Virva (2022) Rakenteellisen sosiaalityön oikeudellinen perusta. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 20–24.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Juutinen, Sirpa (1994) Sosiaalityö asiantuntijana ja vaikuttajana – tutkimus rakenteellisen sosiaalityön käsitteestä ja todellisuudesta. Rakenteellisen sosiaalityön loppuraportti. Stake-sin raportteja 165. Jyväskylä: Gummerus.
- Kananoja, Aulikki (1987) Yksilöllisestä sosiaalityöstä rakenteelliseen sosiaalityöhön. Sosiaalisen aikakauskirja 81(5-6), 64–68.
- Kananoja, Aulikki & Karjalainen, Pekka (2017) Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteistyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. 1. painos 2007. Helsinki: Tietosanoma.
- Kannasoja, Sirpa & Ruonakangas, Santra (2023) Rakenteellinen sosiaalityö kyselytutkimuksen kohteena: tutkimusasetelma. Julkisen sektorin sosiaalityöntekijät rakenteellisen sosiaalityön toteuttajina. Rakenteellisen sosiaalityön tekemistä mahdollistavat tekijät. Rakenteellisen sosiaalityön tekemistä estävät tekijät. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä rakenteellisen sosiaalityön kehittämisestä. Yhteenvedo: sosiaalityöntekijät rakenteellisen sosiaalityön toimijoina. Teoksessa Kati Närhi, Sirpa Kannasoja, Tuomo Kokkonen, Niina Rantamäki & Santra Ruonakangas (toim.) Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 70–173.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9712-0>.
- Kannasoja, Sirpa & Ruonakangas, Santra & Närhi, Kati & Rantamäki, Niina & Kokkonen, Tuomo (2022) Sosiaalityöntekijät rakenteellisen sosiaalityön toteuttajina. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) Vaikuttava

- rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 39–50.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kivipelto, Minna (2016) Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 137–156.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-648-3>.
- Kivipelto, Minna (2018) Rakenteellinen sosiaalityö - tiedontuotantoa vai kriittistä vaikuttavuustutkimusta? Diakin tutkijaryhmän tapaaminen 06.04.2018. Power Point –esitys.
<https://www.slideshare.net/slideshow/rakenteellinen-sosiaality-tiedontuotantoa-vai-kriittist-vaikuttavuustutkimusta/92980685#4>. Viitattu 13.12.2025.
- Kivipelto, Minna (2021) Rakenteellisen sosiaalityön katsaus. Työpaperi 16/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-685-5>.
- Kivipelto, Minna (2022) Rakenteellisen sosiaalityön ulottuvuudet. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 13–19.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Kokkonen, Tuomo & Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Santalahti, Ville (2022) Paikkansa ottava rakenteellinen sosiaalityö. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 158–159.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 8 §, 10 §. Annettu 29.6.2021.
<http://data.finlex.fi/eli/sd/2021/612/ajantasa/2025-12-30/fin>. Viitattu 14.07.2026.
- Lapha sosiaalinen raportointi puolivuosisikooste (2025a) Lapin hyvinvointialueen sosiaalisen raportoinnin puolivuosisikooste 1.1.-30.6.2025.
<https://lapha.fi/documents/594637/3645595/Sosiaalinen+raportointi+2025+-+puolivuosisikooste+tammi-kes%C3%A4kuu+2025.pdf/8b6c4fc9-7a7c-a8c0-5743-b61f5238f099?t=1762503148451>. Viitattu 28.04.2026.
- Lapha sosiaalinen raportointi puolivuosisikooste (2025b) Lapin hyvinvointialueen sosiaalisen raportoinnin puolivuosisikooste 7–12/2025. Yksityinen tiedonanto sähköpostitse 11.05.2026. Julkaistaan Lapin hyvinvointialueen sivuille myöhemmin.
- Lapin hyvinvointialue (2025) Lapin hyvinvointialueen rakenteellisen sosiaalityön toteutus-suunnitelma 2025–2026.
<https://lapitoy.sharepoint.com/:b:/s/Virtu-tiedostomateriaali/EVYLRREsOdVDkvJn-hEiHjTIBtk7UdQEQP5WGxNCsWr7Uhw?e=OJVkKc>. Viitattu 27.11.2025.
- Lindh, Jari & Hautala, Sanna (2026) Lopuksi: Hädän oikeuttaminen ja sosiaalityön poliittisen toimijuuden mahdollisuus. Teoksessa Sanna Hautala, Jari Lindh & Kaisa Kostamo-Pääkkö (toim.) Kenen Hätä on Oikeutettua?: Hädän Tunnistamisen Ja Oikeuttamisen Riskitiedat Sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 357–369.
- Liukko, Eeva & Karjalainen, Pekka (2022) Rakenteellisen sosiaalityön käytäntölähtöinen jäsenitys. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 75–81.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi (2022) Rakenteellinen sosiaalityö kansallisena vaikuttajana. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 152–

157.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.

Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Karjalainen, Pekka (2022) Rakenteellisen sosiaalityön nykytila ja tulevan kehityksen suuntaviivoja: Kuntakyselyn tuloksia. Työpaperi 16/2022. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-857-6>.

Lundy, Colleen (2011) *Social Work, Social Justice & Human Rights: A Structural Approach to Practice*. Toronto: University of Toronto Press.

Lyly, Auri (2016) Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana: Esimerkkeinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu. Sosiaali- ja terveysviraston tutkimuksia ja raportteja 2/2016. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto. <https://www.hel.fi/static/sote/hankkeet/sosiaalinen-raportointi-asiakastiedon-tuottajana.pdf>.

Matthies, Aila-Leena (2022) Next-generation Modelling of Community Work and Structural Social Work in Finland. *Nordic Social Work Research* 12(2), 229–242. <https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.1080/2156857X.2021.1968474>.

Mullaly, Bob (2007) *The New Structural Social Work*. 3. painos. 1. painos 1993. Oxford: Oxford University Press.

Mullaly, Bob & Dupré, Marilyn (2019) *The New Structural Social Work: Ideology, Theory, and Practice*. 4. painos. 1. painos 1993. Ontario: Oxford University Press.

Murray, Kate M. & Hick, Steven F. (2013) Structural social work. Teoksessa Gray, Mel & Webb, Stephen A. (toim.) *Social Work Theories and Methods*. 2. painos. 1. painos 2008. London: SAGE Publications, 110–125.

Niemelä, Pauli (1987) Rakenteellisen sosiaalityön tarpeet. Erityisesti reuna-alueiden problematiikan näkökulmasta – lähtökohtia tarkastelulle. Teoksessa Seitsemän esseetä sosiaalityöstä. Sosiaalityön asiantuntijaryhmä. Sosiaalihallituksen julkaisuja 16. Helsinki: Valtion painatuskeskus, 36–49.

Niemelä, Pauli (2016) Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetosena. Teoksessa Maritta Töttönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lunden, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus, 97–108.

Närhi, Kati (2023) Kansainvälinen ja suomalainen rakenteellisen sosiaalityön perinne. Teoksessa Kati Närhi, Sirpa Kannasoja, Tuomo Kokkonen, Niina Rantamäki & Santra Ruonakangas (toim.) *Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 22–48. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9712-0>.

Närhi, Kati & Kannasoja, Sirpa & Kokkonen, Tuomo & Rantamäki, Niina & Ruonakangas, Santra (2023) Johdatus rakenteelliseen sosiaalityöhön. Teoksessa Kati Närhi, Sirpa Kannasoja, Tuomo Kokkonen, Niina Rantamäki & Santra Ruonakangas (toim.) *Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 6–20. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9712-0>.

Partanen, Anni & Leinonen, Jaana & Lind, Jari (2022) Rakenteellisen sosiaalityön tietokäytännöt ja kehittämisen paikat Lapissa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 49. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Poske. <https://virtu.fi/fi/web/ekollega/julkaisut>.

Partanen, Anni & Leinonen, Jaana & Lindh, Jari (2026) Rakenteellisen sosiaalityön tietokäytännöt epäoikeudenmukaisuuden tunnistamisessa. Teoksessa Sanna Hautala, Jari Lindh & Kaisa Kostamo-Pääkkö (toim.) *Kenen Hätä on Oikeutettua?: Hädän Tunnistamisen Ja Oikeuttamisen Ristiriidat Sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 289–326.

Pasanen, Kaisa & Airola, Susanna (2017) Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Helsingin kaupunki: Sosiaali- ja terveystoimiala. <https://www.slideshare.net/LastensuojelunKeskusliitto/kaisa-pasanen-jasusanna-airola-sosiaalinen-raportointi-rakenteellisen-sosiaalityyn-vlineen>. Viitattu 07.11.2025.

- Payne, Malcolm (2021) *Modern Social Work Theory*. 5. painos. 1. painos 1991. London: Macmillan International Higher Education.
- Piirainen, Keijo (2022a) Rakenteellinen sosiaalityö muutosvoimana. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) *Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 31–37. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Piirainen, Keijo (2022b) Osaamisella kohti hyvinvointia. Rakenteellisen sosiaalityön opas. Diak Työelämä 29. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-404-6>.
- Pohjola, Anneli (2011) Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.) *Sosiaalisesti kestävä kehitys*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 207–224.
- Pohjola, Anneli (2017) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 3. painos. 1. painos 2014. Kustannuspaikka tuntematon: United Press.
- Pohjola, Anneli (2019) Sosiaalityö yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 323–341.
- Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (2017) Rakenteellisen sosiaalityön jäsentyminen. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 3. painos. 1. painos 2014. Kustannuspaikka tuntematon: United Press.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli & Aaltio, Iiris (2020) *Laadullisen Tutkimuksen Näkökulmat Ja Menetelmät*. Helsinki: Gaudeamus.
- Raikaslehto, Henna & Hirvonen, Johanna & Husu, Elsa & Piirainen, Keijo & Tervo, Hanna & Väisälä, Iiro (2022) *Rakenteellisen sosiaalityön ideakirja*. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-463-8>.
- Rajala, Toni & Lähteenmäki, Liisa & Kallio, Johanna (2024) Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuottajana. *Yhteiskuntapolitiikka* 89(3), 217–229. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2024061250944>.
- Rantamäki, Niina & Kokkonen, Tuomo (2023) Oikeudenmukaisuus asiakkaiden asiana. Teoksessa Kati Närhi, Sirpa Kannasoja, Tuomo Kokkonen, Niina Rantamäki & Santra Ruonakangas (toim.) *Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 187–204. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9712-0>.
- Saikkonen, Paula & Kivipelto, Minna (2012) Tiedontuotannon mahdollisuudet sosiaalipalveluissa. *Janus* 20(3), 286–294.
- Santalahti, Ville & Korkeamäki, Emmi (2022) Sosiaalisen raportoinnin kehittäminen kansallisesti. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) *Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 86–89. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>.
- Sipilä, Jorma (1983) Rakenteellinen sosiaalityö. *Sosiaaliturva* 71(17), 906–909.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 7 §. Annettu 30.12.2014. <http://data.finlex.fi/eli/sd/2014/1301/ajantasa/2025-06-27/fin>. Viitattu 27.09.2025.
- THL Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2023) Esimerkkejä rakenteellisesta sosiaalityöstä. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/alueellinen-hyvinvointijohtaminen/esimerkkeja-rakenteellisesta-sosiaalityosta>. Viitattu 03.11.2025.

- Tiitinen, Laura & Lähteinen, Sanna (2017) Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Sepänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 3. painos. 1. painos 2014. Kustannuspaikka tuntematon: United Press.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2018) Laadullinen Tutkimus Ja Sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vesa, Suvi & Santalahti, Ville & Nieminen, Ville & Nikunlaakso, Risto (2020) Sosiaalinen hyvinvointi ja sen tiedolla johtaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:52. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-037-0>.
- Viirkorpi, Paavo (1990) Rakenteellisen sosiaalityön pakko ja mahdollisuudet. Sosiaalihallituksen julkaisuja 17/1990. Helsinki: Sosiaalihallitus.
- Vilkkä, Hanna (2025) Tutki Ja Kehitä. 6. uudistettu painos. Jyväskylä: Santalahti-kustannus.
- Vuori, Jaana (2021) Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 31.07.2026.
- Weinberg, Merlinda (2008) Structural Social Work: A Moral Compass for Ethics in Practice. Critical Social Work 9(1).
<https://doi.org/10.22329/csw.v9i1.5761>.

Liitteet

Ensimmäisen pääluokan taulukot: Asiakastyöstä nouseva empiirinen havainto

Liite 1. Raporteissa kuvatut asiakasryhmät ja elämäntilanteet

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
asiakkaina on vaikeista mielenterveysongelmista kärsiviä henkilöitä	mielenterveys-, päihde- ja rikosoireiluun liittyvät ilmiöt ja asiakasryhmät	raporteissa kuvatut asiakasryhmät ja elämäntilanteet
asiakkaina on päihteitä käyttäviä henkilöitä		
asiakkaina on nuoria, joilla on päihderiippuvuutta		
asiakkaina on alkoholin väärinkäyttäjää		
asiakkaina on päihteillä ja rikoksilla oireilevia henkilöitä		
sosiaalihjaukseen ohjautuu henkilöitä, joilla on haitallista alkoholinkäyttöä		
nuorten päihteidenkäyttö on lisääntynyt ja ilmiö on arkipäiväistynyt		
asiakkaana on liikuntarajoitteisia henkilöitä	ikäääntymiseen, vammaisuuteen ja toimintakykyyn liittyvät asiakasryhmät	
asiakkaina on henkilöitä, joilla on fyysisen tai psyykkisen toimintakyvyn haasteita		
asiakkaina on ikääntyneitä monisairaita henkilöitä		
asiakkaina on ikääntyneitä kehitysvammaisia henkilöitä		
asiakkaina on yksinäisiä miehiä	osallisuuteen, työtoimintaan ja palveluihin liittyvät asiakasemat	
asiakkaina on työtoimintaan osallistuvia henkilöitä		
asiakkaina on osatyökykyisiä henkilöitä		
asiakkaina on palveluseteliä käyttäviä henkilöitä		
asiakkaina on lapsiperheitä, joissa lapsi on vammaisen	lapsiperheet ja erityistä tukea tarvitsevat lapset	
asiakkaina on lapsiperheitä, joissa lapsella on neuropsykiatrisia haasteita		
asiakkaina on lapsiperheitä, joilla on sosiaalihuollon asiakkuus		
asiakkaina on koulua käymättömiä lapsia		
asiakkaina on henkilöitä, jotka eivät osaa suomea tai englantia	maahan muuttaneet ja kielellistä tukea tarvitsevat	
asiakkaina on alaikäisenä ilman huoltajaa Suomeen tulleita nuoria		
asiakkaina on maahan muuttaneita henkilöitä		
maahan tulleilla ihmiskaupan uhreilla on erityisiä tuen tarpeita asiakasryhmän asemaan ja olosuhteisiin liittyen		
asiakkaina on itsenäistyviä erityistä tukea tarvitsevia nuoria	nuoret ja jälkihuollon asiakkaat	
asiakkaina on nuoria, joilla on heikentynyt toimintakyky		

asiakkaina on jälkihuollossa olevia nuoria		
asiakkaina on asunnottomia, joilla ei ole luottotietoja		
asiakkaina on asunnottomia ja toimintakyvyltään heikkokuntoisia henkilöitä	asunnottomat ja asumisen epävarmuudessa elävät	
asiakkaina on asunnottomia henkilöitä		
asiakkaina on toimeentulotukea saavia henkilöitä		
asiakkaina on taloudellisesti heikossa asemassa olevia lapsiperheitä	taloudellisesti heikossa asemassa olevat	

Liite 2. Asumisen epävarmuus ja asunnottomuus

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
vaikea asuntotilanne näkyy jatkuvasti asunnottomuutena aikuissosiaalityössä		
asunnottomuus ja vuokra-asuntojen puute näkyvät viikoittain päivystystyössä		
asunnottomuus heikentää yksilöiden taloudellista tilannetta		
Rovaniemen asuntotilanne on vaikeutunut ja asunnottomuus lisää asiakkaiden haasteita	asunnottomuuden toistuvuus ja lisääntyminen	
asunnottomuus näkyy viikoittain psykiatrisissa palveluissa		
asunnottomat henkilöt ottavat yhteyttä tuettuun asumiseen		
asunnottomuus on lisääntynyt viime vuosina		
maksuhäiriömerkinnät ja sosiaaliset haasteet vaikeuttavat asunnon saamista		
vuokrasopimusten irtisanomiset ovat lisääntyneet myös julkisuudessa esiin tulleiden tapausten perusteella		
asunnottomuustilanne on vaikeutunut ja asuntojen suuri kysyntä vaikeuttaa erityisesti luottotiedottomien asunnonsaantia	asunnon saamisen esteet	asumisen epävarmuus ja asunnottomuus
luottotiedottomien on vaikea saada asuntoa		
asiakkailla on usein luottotietojen puute ja se vaikeuttaa kohtuuhintaisen asunnon saamista		
kohtuuhintaisten asuntojen puute ja maksuhäiriömerkinnät vaikeuttavat asunnon saamista		
asunnottomuus on lisääntynyt ja asiakkailla on usein luottotietojen puute, mikä vaikeuttaa asunnon saamista		
vain harva asiakas on saanut vuokra-asunnon vapailta markkinoilta		
asuntoa ei löytynyt useista hakemuksista huolimatta, vaikka asiakkaalla oli tuloja ja luottotiedot kunnossa	vuokra-asuntojen heikko saatavuus	
useat asiakkaat eivät ole löytäneet vuokra-asuntoa Rovaniemeltä		
Rovaniemellä on pitkään ollut pula kohtuuhintaisista asunnoista		

asunnottomat majoittuvat tilapäisesti ulkona tai tuttavien luona	tilapäiset ja turvat- tomat asumisjärjes- telyt	
asiakkaat voivat jäädä tilapäismajoitukseen ym- märtämättä sen väliaikaisuutta		
asunnottomat asiakkaat yöpyvät autoissa ja tut- tavien luona		
tilapäinen majoittuminen läheisten luona lisää ristiriitoja ja väkivallan uhkaa		
ahtaat ja perheelle sopimattomat asunnot vai- keuttavat arkea ja yksityisyyttä	sopimattomat asu- misolosuhteet	
lapsiperheet asuvat pitkään perheille sopimatto- missa asunnoissa		

Liite 3. Toimeentulon niukkuus ja arjen taloudellinen selviytyminen

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
täydentävää toimeentulotukea haetaan yhä enemmän ruoan turvaamiseksi, koska rahat eivät riitä ravintoon	perustarpeiden ja toimeentulon turvaamisen vaikeudet	toimeentulon niukkuus ja arjen taloudellinen selviytyminen
jakelupisteiden tarjoama ruoka ei riitä kattamaan asiakkaiden tarvetta		
asiakkailla ei ole varaa hankkia uusia vaatteita		
toimeentulo-ongelmat ovat kasvaneet ja harkinnanvaraista tukea haetaan ruokaan, asumiseen ja lääkkeisiin		
vanhemmilla ei ole varaa lasten harrastuksiin, minkä vuoksi niihin haetaan tukea	taloudenhallinnan ja käyttövarojen tuen tarve	
välitystilin asiakkaat tarvitsevat käyttövarat nopeasti käyttöön erilaisissa arjen tilanteissa		
asiakkailla on vaikeuksia hallita rahankäyttöä ja hankkia tarvittavia tavaroita		

Liite 4. Toimintakyvyn ja arjen hallinnan vaikeudet

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
fyysisen tai psyykkisen toimintakyvyn haasteet vaikeuttavat asiakkaiden osallistumista tarjot- tuun toimintaan	fyysisen, psyykki- sen, kognitiivisen ja työkyvyn rajoitteet	toimintakyvyn ja arjen hallinnan vaikeudet
asiakkailla ei ole kalusteita eikä toimintakykyä niiden hankkimiseen		
asiakkailla on taloudellisia, digitaalisia ja toi- minnanohjauksen haasteita		
ikääntyneillä kehitysvammaisilla asiakkailla on usein vaikeuksia oppia uusia taitoja		
terveydentilaselvityksen mukaan asiakas on osatyökykyinen, mutta kykenee vain tietynlai- siin työtehtäviin		
asiakkailla on vaikeuksia liikkua ja osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan		
vammaisilla asiakkailla on usein vaikeuksia pyytää apua		

jälkihuollon nuorilla voi olla vaikeuksia olla yhteydessä terveydenhuoltoon	avun hakemisen, yhteydenoton ja tarpeen ilmaisemisen vaikeudet
asiakkaat eivät aina kykene perustelemaan avun tarvettaan	
asiakkailla on yhä enemmän vaikeuksia saada uusi henkilötodistus	asioinnin tiedolliset, digitaaliset ja hallinnolliset vaikeudet
kieltä osaamattomat asiakkaat eivät aina ymmärrä edunvalvonnan sisältöä, päätöksiä tai muutoksia	
ikäntyneillä on vaikeuksia käyttää sähköisiä palveluja ja hoitaa asiointia annetuissa määräajoissa	
sairaat ja ikäntyneet eivät aina jaksaa hoitaa asioitaan, jolloin tuen saanti viivästyy	asioinnin ja arjen tuen tarve
kaikilla ikäntyneillä ei ole läheisiä tukemassa ja auttamassa arjen asioissa	
asiakkailla on tarve yksilölliselle ja jalkautuvalle tuelle arjessa	arjen taitojen ja yksilöllisen tuen tarpeet
yli 30–40-vuotiaat asiakkaatkin tarvitsevat yksilöllistä ja jalkautuvaa tukea arkeen	

Liite 5. Lasten ja perheiden kuormittuminen ja tuen tarpeet

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
koulua käymättömien lasten määrä ja poissaolot koulusta ovat lisääntyneet	lasten koulunkäynnin ja toiminnanohjauksen haasteet	lasten ja perheiden kuormittuminen ja tuen tarpeet
lapsilla on usein toiminnanohjauksen haasteita		
koulun käymättömyyttä esiintyy eri ikäryhmissä		
lapsilla on runsaasti koulupoissaoloja ja käytäytymisen haasteita		
erityistarpeiset lapset käyvät koulua muulla kuin lähikoulussa ja tarvitsevat koulukuljetuksia	vanhemmuuden ja perhe-elämän tuen tarpeet	
maahan muuttaneilla vanhemmilla on moninaisia lasten arkeen, koulunkäyntiin ja kasvatukseen liittyviä tuen tarpeita		
perheenyhdistämisen jälkeen perheillä ilmenee usein erilaisia tuen tarpeita		
monien perheiden tilanteet ovat kriisiytyneitä ja palvelusuhteissa on epäjatkuvuutta		
Suomeen muuttaneilla ensisynnyttäjillä ilmenee erityisiä tuen tarpeita		
perheet kokevat jäävänsä ilman riittävää tukea ja kuormittuvat	vanhempien uupumus ja kuormittuminen	
vanhempien uupumus ja kotiin vietävien palvelujen tarve jäävät usein tunnistamatta		
erityislasten vanhemmat ovat usein uupuneita		

Liite 6. Nuorten itsenäistymisen haasteet

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
jälkihuollon nuoret tarvitsevat usein tukea asumiseen, opiskeluun ja työnhakuun		nuorten itsenäistymisen haasteet

nuorilla on välillä vaikeuksia hakeutua terveys- palveluihin ja hoitaa asiointia itsenäisesti	arjen taitojen, asi- oinnin ja talouden- hallinnan tuen tarve	
nuoren asuminen mahdollistui vain vanhemman taloudellisen tuen avulla		
nuoret tarvitsevat usein tukea raha-asioissa, etuuksien hakemisessa ja arjen taitojen opette- lussa		
osa nuorista jää asunnottomaksi täytettyään 18 vuotta	asumisen epävar- muus itsenäistymis- vaiheessa	
Rovaniemen heikko vuokra-asuntotilanne vai- keuttaa jälkihuollossa olevien nuorten arkea		
jälkihuollon nuoret eivät löydä asuntoja it- senäistyessään		

Liite 7. Palveluihin kiinnittymisen ja palvelusuhteiden haasteet

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
heikoimmassa kunnossa olevat asiakkaat eivät peru tai varaa aikoja, mikä heikentää sitoutumista palveluihin	palveluihin hakeutumisen, sitoutumisen ja tavoittamisen haasteet	palveluihin kiinnittymisen ja palvelusuhteiden haasteet
osa asiakkaista on jäänyt tavoittamatta palvelun käynnistämisen suunnittelun jälkeen		
asiakkaat eivät aina saavu ajoille ja asioiden hoitaminen jää kesken		
asiakkaiden tavoittaminen on välillä vaikeaa tai mahdotonta		
asiakkaan arki on välillä epävakaa ja hoitoon sitoutumisessa on haasteita		
nuorilla on vaikeuksia hakeutua ja sitoutua palveluihin		
ryhmätoimintaan osallistuminen koetaan helpommaksi tutun työntekijän kanssa		
lapsiperheiden sosiaalipalvelujen toimimattomuus herättää turhautumista ja pettymistä	kokemukset tyytymättömyydestä ja epäluottamuksesta	
vanhemmat kokevat turhautumista ja epäluottamusta sosiaalipalveluihin		
vanhemmat kokevat tyytymättömyyttä palveluihin		
asiakkaat eivät luota viranomaisiin ja palveluihin		
perheet kokevat jäävänsä ilman tukea	kokemukset avun puutteesta	
perheet kokevat jäävänsä ilman tukea palvelujen päättyessä tai niiden eväämisen jälkeen		
sosiaalipalvelujen toimimattomuus synnyttää kokemuksen avun puutteesta		
äkilliset muutokset palveluissa heikentävät asiakkaiden toimintakykyä ja ne koetaan lamauttavina	epävarmuus, toimintakyvyn heikkeneminen ja tuen tarpeen lisääntyminen	
palvelujen keskeytyminen aiheuttaa asiakkaille hämmennystä		
työtoiminnan keskeytyminen aiheuttaa epävarmuutta ja lisää tuen tarvetta		

Liite 8. Monialaiset ja kasautuneet tuen tarpeet

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
rikoksilla oireilevilla nuorilla on laajoja ja moninaisia tuen tarpeita	rikos- ja päihdeoireiluun liittyvät monialaiset tuen tarpeet	monialaiset ja kasautuneet tuen tarpeet
rikoksilla oireilevien nuorten tilanteet vaativat nopeaa reagointia ja erityisosaamista		
siirtymä rikoksettomaan ja päihteettömään elämäntapaan voi sisältää kriisien, väkivallan ja turvattomuuden riskejä		
asiakkaina on nuoria, joilla on rikos- ja päihdeoireilua		
asunnottomien ja heikkokuntoisten asiakkaiden määrä on lisääntynyt	asunnottomuuteen liittyvät kasautuneet tuen tarpeet	
asunnottomilla asiakkailla on usein myös päihde-, mielenterveys- ja työttömyysaasteita		
asunnottomuuteen liittyy usein myös muita haasteita, kuten päihdeongelmia		
päihdekuntoutuksen jälkeen asiakkaat tarvitsevat tiivistä tukea	tukiverkoston puute ja intensiivisen tuen tarve	
asiakkailla on harvoin tukiverkostoja tilanteensa tueksi		

Toisen pääluokan taulukot: Palvelujärjestelmää koskeva analyysi

Liite 9. Palvelujen riittävyys ja saatavuus

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
päihdekuntoutukseen pääsyä vaikeuttavat palvelun heikko saatavuus ja korkeat kustannukset	päihde- ja mielenterveyspalvelujen riittämättömyys	palvelujen riittävyys ja saatavuus
aiemmin toiminut päihteetön päivätoimintaryhmä on poistunut käytöstä		
päihde- ja mielenterveyspalveluihin pääsy on haastavaa		
mielenterveyspalvelujen ruuhkautuminen vaikeuttaa päihkeitä käyttävien asiakkaiden hoitoon pääsyä		
riippuvuuksien hoitoon ei ole saatavilla riittävää matalan kynnyksen palvelua		
nuorille suunnattuja päihdekuntoutusyksiköitä on alueella vain yksi ja sen kapasiteetti on rajallinen		
mielenterveyspalveluiden supistaminen on vähentänyt asiakkaiden mahdollisuuksia saada tarvitsemaansa keskustelutukea		
päihdeiden käyttäjille on tarjolla vain vähän tukipalveluja pienemmällä paikkakunnalla		

mielenterveyspalveluihin pääsy on vaikeaa		
päihdekuntoutukseen pääsyä vaikeuttavat pitkät jonot, palveluyksiköiden vähäisyys ja riittämättömät resurssit		
päihitteettömän asumisen tukipalveluja on tarjolla liian vähän		
palvelujen puute heikentää perheiden osallistumismahdollisuuksia		
perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua ei ole saatavilla tarpeeseen nähden riittävästi		
myönnetty tehostetun perhetyön palvelu ei toteudu käytännössä suunnitellussa laajuudessa		
perhetyön rajalliset resurssit rajoittavat palvelun tarjoamista sitä tarvitseville perheille		
maahan muuttaneille kieltä osaamattomille lapsiperheille ei ole riittäviä palveluja heidän tarpeidensa tukemiseksi		
tukiperhepalveluihin on pitkät jonot		
erityislasten tarvitsemia palveluja, tukea ja kuntoutusta ei saada riittävästi		
erityisnuorille ei ole riittävästi itsenäistymistä tukevia asumispalveluja, jos ympärivuorokautinen palveluasuminen ei sovi		
maahan muuttaneiden lapsiperheiden lasten tarpeisiin ei ole riittävästi kohdennettua tukea palvelujärjestelmässä		
maahan muuttaneet perheet tarvitsevat riittävän alkuvaiheen tuen myöhempien ongelmien ehkäisemiseksi		
välivuokra-asunnot ovat täynnä ja tilapäismajoituksen saatavuus on rajattua		
aikuissosiaalityöllä ei ole riittäviä keinoja vastata asunnottomuuteen		
tilapäismajoituspalvelut ovat täynnä, eikä yömaajoitusta ole saatavilla asunnottomille		
tilapäismajoituksen pieni kapasiteetti ei riitä vastaamaan asumisen tarpeeseen		
tilapäismajoituspaikkoja on liian vähän suhteessa asiakkaiden tarpeeseen		
tilapäismajoitus ei ole ollut saatavilla kaikille sitä tarvitseville asiakkaille		
ikäihmisille ei ole riittävästi kriisipaikkoja ja niiden puute kuormittaa vuodeosastoja		
turvakotipalveluihin ei aina pääse, eikä viranomaisilla ole riittäviä resursseja tilanteiden ratkaisemiseen		
kriisipaikkojen puute pitää ikäihmisiä vuodeosastoilla ja kuormittaa työntekijöitä, läheisiä ja asiakkaita		
on säännöllisesti tilanteita, joissa asiakkaat jäävät kriisitilanteessa ilman riittävää tukea		
	lapsiperheiden ja lasten tukipalvelujen riittämättömyys	
	asunnottomuuteen ja tilapäismajoitukseen liittyvien palvelujen riittämättömyys	
	kriisi- ja turvapalveluiden riittämättömyys	

ruokajakelupisteet eivät tavoita kaikkia niitä tarvitsevia asiakkaita		
paikkakunnalla ei ole palveluntuottajia ja palvelujen puute näkyy asiakkaiden arjessa ja hyvinvoinnissa		
syrjäisemmällä paikkakunnalla ei ole riittävästi palveluntuottajia lakisääteisten palvelujen järjestämiseksi	palveluntuottajien ja palveluvalikoiman alueelliset puutteet	
palveluja on tarjolla liian vähän ja niiden keskittyminen suuriin kaupunkeihin heikentää palvelujen saavutettavuutta		
palveluntuottajien puute estää lakisääteisten palvelujen toteutumisen		
terveydenhuollon palveluihin pääsy on vaikeaa ja usein viivästyy	terveydenhuollon palvelujen riittämättömyys	
terveydenhuollon palveluihin pääsy on vaikeaa ja usein viivästyy		

Liite 10. Palvelujen saavutettavuus ja palveluohjaus

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
palveluihin pääsy edellyttää oma-aloitteista yhteydenottoa ja tapahtuu usein viiveellä	yhteydenoton, palveluun hakeutumisen ja kiinnittymisen vaikeudet	palvelujen saavutettavuus ja palveluohjaus
palveluun hakeutuvaa nuorta ei voida auttaa välittömästi, vaan hänet ohjataan ottamaan itse yhteyttä toiseen palveluun		
lapsiperheiden palveluihin yhteyden ottaminen on monivaiheista ja vaikeasti saavutettavaa		
työntekijöiden vaihtuvuus ja epäselvät yhteydenottokäytännöt terveydenhuollossa vaikeuttavat jälkihuollon nuorten asiointia		
terveysasemille on vaikea saada yhteyttä puhelimitse, eikä yhteydenottoja tule takaisin		
terveydenhuollon palveluihin pääseminen edellyttää oma-aloitteisuutta, jota kaikilla nuorilla ei ole		
palvelujen epäselvyys ja vaihtuvuus vaikeuttavat nuorten palveluihin hakeutumista ja pääsyä		
käyttämättömistä vastaanottoajoista perittävä maksu ei sovi haavoittuvassa asemassa olevien nuorten elämäntilanteisiin		
asiakkaat eivät ole saaneet tietoa uuden vammaispalvelulain mukaisista palveluista	asiointituen ja tiedonsaannin puutteet	
asiakkaat eivät saa riittävästi tietoa uuden vammaispalvelulain mukaisista palveluista, oikeuksista ja siirtymäsäännöksistä		
asiakkaat eivät välttämättä saa riittävästi ohjausta muutoksenhakuun kielteisellä päätöksellä		
ikäntyneet asiakkaat eivät saa riittävästi tukea Kelassa asiointiin ja puutteelliset hakemukset johtavat etuushakemusten hylkäämiseen		

Kelan asiointipalvelu on asiakkaiden käytössä vain rajoitetusti		
palveluihin pääsy edellyttää toimivaa palveluohjausta		
nuorten palveluihin ohjautuminen ja niihin kiinnittyminen eivät toteudu tarkoituksenmukaisesti		
nuorten aikuisten on vaikeaa päästä palveluihin, eikä palveluihin hakeutuminen ole riittävän selkeää	palveluihin ohjautumisen epäselvyys	
päihde- ja mielenterveyspalveluihin ohjautuminen on haastavaa		
tulkkia ei käytetä palveluissa johdonmukaisesti ja tulkin puute on toistuva ongelma		
tulkkipalvelujen saatavuudessa ja käytännön toteutuksessa on puutteita		
edunvalvonnassa ei käytetä tulkkauspalveluja asioinnin tukena eikä tulkkia saa tilata edunvalvonnan kustannuksella	kielellisen saavutettavuuden puutteet	
tulkkauspalvelujen puute viivästyttää asiakkaiden asioiden hoitamista edunvalvonnassa		
avun saaminen edellyttää välillä työntekijöiltä vahvaa asiakkaan tarpeen perustelua	palveluun pääsyn korkea kynnys, esteet ja viiveet	
asunnottomuus vaikeuttaa päihdekuntoutukseen hakeutumista ja pääsyä		
palveluihin pääsy on hidasta ja vaikeaa		
lapsiperheiden palveluja ei ole saatavilla virkajan ulkopuolella eikä kiireellisiin tarpeisiin	palvelujen ajallinen saavutettavuus	
tilapäismajoituksen järjestäminen on haastavaa ilta- ja yöaikaan		
asiakkaiden asumiseen liittyvien asioiden hoitaminen edellyttää valtakirjoja		
työtoimintaan osallistumisen matkakuluja ei korvata automaattisesti palvelupäätöksen yhteydessä vaan ne tulee hakea erikseen	hallinnolliset asiointin esteet	

Liite 11. Palvelujen tarpeenmukaisuus ja yksilöllisyys

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
määräaikainen ja tavoitteellinen asumispalvelu ei vastaa pitkäaikaista tukea tarvitsevien vammaisten asiakkaiden tarpeisiin		
tuettu asuminen ei vastaa kevyempää tukea tarvitsevien vammaisten asiakkaiden palvelutarpeeseen	palvelun tukitason, keston ja intensiteetin vastaamattomuus	palvelujen tarpeenmukaisuus ja yksilöllisyys
tilapäismajoitus ei vastaa asunnottomien palvelutarpeeseen riittämättömän kapasiteetin ja lyhytaikaisuuden vuoksi		
palvelun määräaikaisuus ei aina vastaa asiakkaiden pitkäaikaisiin tarpeisiin, mikä estää palvelun saamisen		
tilapäismajoitus ei tue riittävästi asiakkaan tilanteen pitkäjänteistä muuttamista		

vammaispalveluista puuttuvat kevyemmät asumispalvelut, mikä ohjaa asiakkaita raskaampiin palveluihin	palvelujen sisältöjen puutteet
palvelun sisältö ei kata asiakkaiden tarvitsemia sosiaaliohjauksen ja terveydenhuollossa asiointin tukimuotoja	
vammaispalveluissa neuvonta ja ohjaus jäävät riittämättömiksi palvelutarpeen kartoittamisen rinnalla	
sosiaalihuoltolain tukipalvelujen palvelukuvaus ei vastaa käytännössä saatavilla olevia palveluja	
koulujen valmiudet vastata erityistä tukea tarvitsevien lasten tarpeisiin ovat alueellisesti riittämättömät	erityisosaamisen puutteet
lapsiperheiden palveluissa ei ole riittävästi vammaispalveluihin liittyvää asiantuntemusta asiakkaiden ohjaamiseen ja tukemiseen	
kouluissa ei ole riittävästi neuropsykiatrasta osaamista lasten tuen tarpeiden tunnistamiseen ja tukemiseen	
kohderyhmän kanssa työskentelyn erityisosaamisen puute voi heikentää kuntoutumisen onnistumista	
lasten yksilölliset tuen tarpeet jäävät välillä huomiotta	lasten yksilöllisiin ja kasautuneisiin tuen tarpeisiin vastaamisen puutteet
perhesosiaalityön palvelut eivät vastaa tai riitä koulua käymättömien lasten tarpeisiin	
perheohjauksen keinot eivät riitä tilanteissa, joissa koulunkäynnin ongelmat ovat pitkälle kasautuneita	
perheohjauksen keinot eivät ole riittäviä lapsen poissaoloihin koulusta, vaikka palveluita on useita	
yleinen ohjaus ja ryhmämuotoiset palvelut eivät vastaa kaikkien maahan muuttaneiden perheiden tuen tarpeisiin	yksilöllisten ja muuttuvien elämäntilanteiden huomiomatta jääminen
välitystiliasiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ei pystytty vastaamaan	
asuntopulan ratkaisuksi ohjataan hakemaan asuntoa kauempaa, mikä ei huomioi asiakkaiden elämäntilanteita	
nykyiset kuntoutus- ja mielenterveyspalvelut eivät yksin vastaa kaikkien asiakkaiden tuen tarpeisiin	vaativiin ja monilaisiin tuen tarpeisiin vastaamisen puutteet
viranomaisten käytettävissä olevat keinot eivät riitä vastaamaan kaikkiin asiakastilanteisiin	
rikoksilla oireilevien nuorten tarpeet ovat monisyisiä ja vääränlainen tuki voi vaikeuttaa kuntoutumista	

asiakas ei ole tavannut päihdetyöntekijää, sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa katkaisuhoidon aikana	moniammatillisen tuen puutteet
katkaisuhoidon aikana asiakas ei ole saanut riittävää moniammatillista tukea	
palvelut painottuvat päihdehoitoon, vaikka asiakkailla esiintyy samanaikaisia mielenterveys- ja päihdeongelmia	samanaikaisten ongelmien huomiotta jättäminen
palveluissa ei huomioida riittävästi samanaikaisia mielenterveys- ja päihdeongelmia	
nuorten itsenäistymiseen valmistautuminen jää joissakin tilanteissa puutteelliseksi	nuorten itsenäistymisen suunnitelmallisen tuen puutteet
nuorten itsenäistymistaitojen suunnitelmallinen tukeminen sijaishuollossa on riittämätöntä	
lapsiperheille tarjottavat palvelut määräytyvät palvelujen saatavuuden eikä perheen tarpeiden perusteella	palvelujen tarvelähtöisen kohdentumisen puutteet
palvelujen saatavuus ohjaa palvelujen määräytymistä asiakkaiden tarpeiden sijasta	

Liite 12. Palveluprosessien toimivuus, jatkuvuus ja muutosten toimeenpano

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
esteettömän asumisen tuen päätösten toteutuminen viivästyy rakennuttamispalveluiden toimeenpanon ongelmien vuoksi	palveluprosessien viiveet	palveluprosessien toimivuus, jatkuvuus ja muutosten toimeenpano
palvelusetelien toimitusviive viivästytti asiakkaiden tarvitsemien palvelujen toteutumista		
lastensuojelun avohuoltoon siirtyminen viivästyy, vaikka palveluntarve on jo tunnistettu perhesosiaalityössä		
pitkät lääkärijonot viivästyttävät asiakkaiden tilanteiden etenemistä		
terveydenhuollon palveluihin pääsy viivästyy		
palvelusetelien toimittamiseen ja palvelua koskevan tiedon välittämiseen liittyi viiveitä ja puutteita		
lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä on viivästyksiä ja niiden käsittelyajat ovat pitkät		
lastensuojeluilmoitusten pitkät käsittelyajat vähentävät ilmoitusten tekemistä, koska ilmoituksia ei koeta hyödylliseksi		
palvelun keskeytyminen tapahtui nopeasti ilman riittävää siirtymäajan suunnittelua	palvelujen katkokset ja jatkuvuuden häiriöt	
sosiaalisen kuntoutuksen ja työtoiminnan palveluja keskeytyi äkillisesti, eikä suunniteltuja palveluja voitu aloittaa		
työntekijöiden suuri vaihtuvuus aiheuttaa katkoksia asiakkaiden palveluihin		
henkilöstön vaihtuvuus ja työntekijäresurssien puute heikentävät päihdepalvelujen jatkuvuutta ja hoitopolun selkeyttä		

dokumentoinnissa on puutteita, jotka vaikeuttavat työn jatkuvuutta ja tiedonkulkua		
asiakassiirtojen epäyhtenäinen toteutus on aiheuttanut katkoksia palvelujen jatkuvuuteen		
monilla perheillä on ollut katkoksia palveluissa		
asiakkuuden sisältö, vastuutyöntekijä ja yhteydenottokanavat ovat epäselviä		
palveluprosessien alkuvaiheet ovat vaikeasti hahmotettavia		
asunnottomat asiakkaat hakeutuvat tuettuun asumiseen asunnon saamiseksi, vaikka palvelu ei sisällä asuntoa	epäselvät palveluprosessit	
keskenäiset asiakkuussiirrot aiheuttavat epäselvyyttä palvelutarpeesta ja oikeasta palvelusta		
asiakkaiden ostosten maksusitoumuksella maksamiseen liittyvät käytännöt herättävät jatkuvasti kysymyksiä		
asiakkaat eivät aina tiedä omaa asiakkuuttaan, työntekijäänsä tai miten ottaa yhteyttä		
maksatusvastuun ja käyttöoikeuksien ristiriita vaikeuttaa päätösten toimeenpanoa		
päätösten ja välitystilien maksatus ei toiminut palvelualueella	hallinnollisten prosessien ja käytäntöjen toimimattomuus	
rakennuttamispalveluiden kustannusarviot ovat puutteellisia, mikä vaikeuttaa kustannusten arviointia vammaispalveluissa		
paperiset maksusitoumukset lisäävät hallinnollista työtä palvelun toteuttamisessa		
palvelutarpeen arviointeja jää kesken ja kirjauksia tekemättä		
lapsiperheiden palveluissa palvelutarpeen arviointeja jää keskenäisiksi eikä arviointiprosesseja saateta loppuun	palvelutarpeen arvioinnin puutteet	
kielteisten päätösten yhteydessä asiakkaan palvelutarvetta ei arvioida aina kokonaisvaltaisesti		
palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedon puuttuminen heikentää asiakkaan mahdollisuutta valmistautua palveluun		
asioiden hoitamiseen tarvittavat toimintamallit ja työvälineet ovat puutteellisia		
ihmiskaupan uhrien palveluihin liittyvät toimintakäytännöt ja ohjeet ovat puutteelliset	toimintamallien, ohjeistuksen ja perehdytyksen puutteet	
puutteellinen perehdytys ja epäyhtenäiset toimintamallit heikentävät asiakkaiden palvelukokemuksia		
puutteellinen perehdytys lainsäädäntömuutokseen on aiheuttanut epäselvyyttä vastuunjaossa ja hidastanut palveluprosesseja	muutosten valmistelun, tiedottamisen ja perehdytyksen puutteet	
palvelumuutoksesta tiedottaminen ja muutoksen valmistelu olivat puutteellisia		

Liite 13. Palvelujen yhteensovittamisen, yhteistyön ja vastuunjaon ongelmat

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
hakemuksia siirtyy palvelusta toiseen eri lain-säädäntöjen perusteella käsiteltäväksi	epäselvä työn- ja vastuunjako	palvelujen yhteen- sovittamisen, yh- teistyön ja vas- tuunjaon ongelmat
sosiaali- ja terveystalveluiden yhteistyökäytän- nöt ovat epäselviä		
edunvalvonnan ja sosiaalipalveluiden välinen vastuunjako aiheuttaa asiakkaalle epäselvyyttä asioiden hoidosta		
lapsiperheitä ohjautuu vammaispalveluihin en- nen ensisijaisten palveluiden selvittämistä		
vammaispalveluiden ja aikuissosiaalityön väli- nen epäselvä vastuunjako on lisännyt työnteki- jöiden kuormitusta		
perhesosiaalityön ja lastensuojelun välillä on eriäviä näkemyksiä avohuollon asiakkuuden tar- peesta		
kotihoidon rooli ja vastuut vammaisten henki- löiden tuetussa asumisessa ovat epäselvät	palveluiden välisen yhteistyön puutteet	
jälkihuollon ja terveydenhuollon välinen yhteis- työ ei aina ole sujuvaa, eikä tue nuorten palvelu- prosessin sujuvaa etenemistä		
sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö ei riittä- västi tue erityisen tuen asiakkaiden hoidon ja kuntoutuksen järjestämistä		
ihmiskaupan uhrien tunnistamiseen ja tukemi- seen liittyvä yhteistyö terveydenhuollon kanssa on epäselvää		
sosiaaliohjauksen ja päihdepalvelujen välinen palvelupolku ja yhteistyö ovat epäselviä		
koulun kanssa on haasteita yhteistyössä		
kaupungin ja hyvinvointialueen välinen yhteis- työ on puutteellista		

Liite 14. Palveluketjujen siirtymävaiheet ja väliinpuotoaminen

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
rikoksilla oireileville nuorille ei ole osoitettu omaa työntekijäresurssia	väliinpuotoaminen palvelujärjestel- mässä	palveluketjujen siirtymävaiheet ja väliinpuotoaminen
vammaisten asiakkaiden palvelutarpeet jäävät usein eri palveluiden väliin		
palvelun ikärajat sulkevat osan tuen tarpeessa olevista asiakkaista palvelun ulkopuolelle		
rikoksilla ja päihteillä oireileville nuorille ei ole selkeää vastuullista auttajatahoa		
sosiaalisista ongelmista kärsivät asiakkaat ovat hakeneet apua useilta tahoilta, mutta eivät ole sitä saaneet		
yli 30–40-vuotiaat asiakkaat kokevat jäävänsä väliinpuotoajiksi palveluissa		
asunnottomat asiakkaat hakevat apua useista palveluista saamatta ratkaisua tilanteeseensa		

päihdekuntoutusjakson jälkeiset jatkokolut ovat puutteellisia ja tuki katkeaa	jatkokolkujen ja siirtymävaiheiden puutteet	
nuorten itsenäistymisen tukeminen ei ole riittävän suunnitelmallista ennen jälkihuoltoon siirtymistä		
palkkatukityön päättymisen jälkeen asiakkaalle ei järjestynyt jatkokolkua tai riittävää tukea		
asiakkaan asia siirtyy palveluiden välillä olemassa olevan asiakkuuden perusteella		
palveluketjujen katkeaminen työllisyyspalveluissa jättää asiakkaan ilman palveluja ja tukea		
kuntoutuksen jälkeen tuki katkeaa usein, vaikka tarvetta olisi tuelle, eikä selkeitä jatkokolkua ole		

Liite 15. Resurssien, työn kohdentumisen ja kuormittumisen ongelmat

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
asunnottomuus lisää sosiaalityön kustannuksia ja sitoo resursseja	resurssien epätar-koituksen mukainen kohdentuminen	resurssien, työn kohdentumisen ja kuormittumisen ongelmat
hakemusten siirtyminen lisää erityispalveluiden työkuormaa ja ohjaa resursseja peruspalveluista erityispalveluihin		
oikaisuvaatimukset kasautuvat vammaispalve-luihin		
asuntopula aiheuttaa jälkihuollolle lisäkustan-nuksia vuokratulujen kattamisen vuoksi		
asuntopula lisää sosiaalipalvelujen työ määrää ja hyvinvointialueen kustannuksia		
asiakkaille myönnetään toimeentulotukea kalus-teisiin samalla, kun käyttökelpoisia kalusteita hävitetään varastotilan puutteen vuoksi		
suunnitelmallisen sosiaalityön sijaan työ painot-tuu kiireellisten talousasioiden hoitamiseen	ennaltaehkäisevän työn jääminen kor-jaavan työn varjoon	
tilapäismajoitus vaikeuttaa suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamista		
perhetyö painottuu kriisitilanteisiin, jolloin en-naltaehkäisevä työ jää vähäiseksi		
koulua käymättömien lasten asiakkuudet tulevat perhesosiaalityöhön vasta poissaolojen kasaan-nuttua		
ennaltaehkäisevien palvelujen puute lisää tilan-teiden kriisiytymistä		
aikuissosiaalityön resurssit eivät riitä vastaa-maan nuorten terveysasioiden tuen tarpeeseen, jolloin asioiden hoitaminen voi viivästyä	palveluresurssien riittämättömyys	
lastensuojelun, perhepalvelujen ja ennaltaehkäi-sevän työn resurssit ovat riittämättömät suh-teessa tarpeeseen		
työllisyyspalvelujen resurssit eivät riitä vastaa-maan palvelutarpeeseen		

resurssien puute heikentää palvelujen laatua suhteessa lapsiperheiden tarpeeseen		
mielenterveyspalvelujen resurssipula estää asiakkaiden tilanteen arvioinnin ja hidastaa muun palvelun etenemistä		
perhetyöntekijöiden vähäinen määrä lapsiperheiden palveluissa kuormittaa työntekijää	henkilöstöresurssien riittämättömyys	
välitystilin hoidon tehtävässä henkilöstöresurssit ovat niukat suhteessa työmäärään		
kodittomuus sitoo sosiaalipalveluissa merkittävästi työaikaa ilman toimivia ratkaisuja	akuuttien tilanteiden aiheuttama työkuormitus	
kriisipaikan järjestäminen vaatii runsaasti työaikaa ja yhteydenottoja eri toimijoihin		

Liite 16. Palveluvajeiden vaikutukset muihin palveluihin ja kustannuksiin

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
vuokra-asuntojen heikko saatavuus lisää yhteydenottoja sosiaalipäivystykseen	asumisen ongelmien vaikutukset muihin palveluihin	palveluvajeiden vaikutukset muihin palveluihin ja kustannuksiin
asuntopula estää turvakodin asiakaspaikkojen vapautumisen ja heikentää palvelun saatavuutta		
asunnottomuus näkyy toistuvasti psykiatrisissa palveluissa		
kohtuhintaisten asumisratkaisujen puute johtaa kalliiden yksityisten palvelujen käyttöön ja lisää toimeentulotuen tarvetta		
asunnottomuus viivästyttää erikoissairaanhoidosta kotiutumista ja pidentää osastohoitojaksoja		
asuntopula pakottaa hankkimaan kalliita jälkihuollon tukiasumispalveluja yksityisiltä palveluntuottajilta		
asunnottomuus ja vuokra-asuntojen heikko saatavuus lisäävät sosiaali- ja kriisipäivystyksen palvelutarvetta		
vammaispalvelujen asiakkaiden tilanteista tehdään yhteydenottoja ja lastensuojeluilmoituksia perhepalveluihin	vastuun, tehtävien ja asiakkuuksien siirtyminen muihin palveluihin	
koulujen sijaintiratkaisut lisäävät kuljetuspalveluhakemuksia vammaispalveluihin, vaikka asiakkailla ei välttämättä ole oikeutta palveluun		
lapsiperheiden palvelut tukevat perheitä muutoksenhaussa ja palvelujen hakemisessa vammaispalvelujen tuen puutteiden vuoksi		
vammaispalvelujen päättyminen tai evääminen voi johtaa yhteydenottoihin lapsiperheiden palveluihin ja lastensuojeluilmoituksiin		
sosiaalipalvelut joutuvat tukemaan edunvalvonnan tehtävien toteutumista tulkkauksen ja asiointin järjestämisessä		
kuljetuspalvelujen puute toimintaan lisää vammaispalvelujen työmäärää		

palvelu- ja asiointiliikenteen supistaminen lisää muiden sosiaalipalvelujen tarvetta	kustannusvaikutukset	
koulun puutteelliset tukitoimet lisäävät sosiaalipalvelujen tarvetta		

Kolmannen pääluokan taulukot: Yhteiskunnallisia rakenteita koskeva tulkinta

Liite 17. Asuntomarkkinoiden ja asumispolitiikan rakenteelliset ongelmat

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
asuntopula estää kohtuuhintaisten asuntojen saamista ja vaikeuttaa muuttamista	asuntopula ja vuokra-asuntojen heikko saatavuus	asuntomarkkinoiden ja asumispolitiikan rakenteelliset ongelmat
asuntotilanteen heikkeneminen ja asuntopula vaikeuttavat nuorten asumisen järjestymistä		
asumisen saatavuusongelma koskettaa yhtä laajempia väestöryhmiä, eikä enää vain pientä osaa väestöstä		
asuntopula estää asunnon saamisen myös hyvässä asemassa olevilta		
lyhytvuokrauksen suosio vähentää pitkäaikaisien vuokra-asuntojen saatavuutta		
asuntopula estää oleskeluluvan saaneiden siirtymisen vastaanottokeskuksista kuntiin	asunnottomuuden ja asuntopulan vaikutukset palvelujärjestelmään	
asuntopula lisää sosiaalipalvelujen kuormitusta ja hyvinvointialueen kustannuksia		
kotiutumisaikaa puute pitää potilaita erikoissairaanhoidossa odottamassa, vaikka hoidon tarve olisi jo päättynyt		
turvakoti on ollut pitkään täynnä, koska asukkaat eivät löydä jatkoasuntoa		
tilapäismajoitus peittää asunnottomuuden näkävyyttä		
asuntopula pakottaa lapsiperheet pitkäaikaisesti asumaan ahtaasti ja epäsovivissa olosuhteissa	asuntopulan vaikutukset asumisoloihin ja elämäntilanteisiin	
asuntopula pakottaa perheet odottamaan pitkään asunnon löytymistä tai maksamaan kohtuuttomia vuokria		
asuntopula estää poistumisen väkivaltaisista tai haitallisista perhetilanteista, koska muuttaminen ei ole mahdollista		
asuntopula pakottaa nuoret asumaan Kelan normit ylittävissä ylikalliissa asunnoissa		
kohtuuhintaisia asuntoja ei ole tarjolla tai niitä on vain vähän		
asuntopula ja kohtuuhintaisten asuntojen puute vaikeuttaa erityisesti maksuhäiriömerkintäisten asumista	kohtuuhintaisten asuntojen puute	

Liite 18. Sosiaaliturvan ja toimeentulopolitiikan ristiriidat

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
-----------	-----------	-----------

Kelan määrittelemään ylikalliiseen asuntoon ei saa taloudellista tukea eikä siihen ole varaa asua	asumiskustannusten normien ja todellisten vuokrien ristiriita	sosiaaliturvan ja toimeentulopolitiikan ristiriidat
Kelan asumismenojen kohtuullisena pitämät rajat ovat liian matalat		
Kelan määrittämät asumiskustannusten rajat eivät vastaa todellisia asumiskuluja		
Kelalla on tiukat linjat asumiskustannusten suhteen ja Kela ei myönnä tukea, jos asumiskulut ylittävät rajan		
Kela ei hyväksy korkeita vuokria toimeentulotuen	etuuksien riittävyyden ja kannustavuuden ristiriidat	
toimeentulotuen ja työmarkkinatuen samansuuruus vähentää motivaatiota osallistua tarjottuun toimintaan		
toimeentulotuki ei riitä tarpeellisten kalusteiden hankintaan		
useiden yli 55-vuotiaiden asiakkaiden työkyvyttömyyseläkehakemuksia on hylätty	työkykyä koskevien etuuspäätösten ja tosiasiallisen toimintakyvyn ristiriita	
työkyvyttömyyseläkehakemusten hylkääminen voi jättää heikossa kunnossa olevat asiakkaat ilman riittävää tukea		

Liite 19. Institutionaalinen hajanaisuus ja vastuun siirtyminen

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
palvelut voivat rajata asiakkaita palveluiden ulkopuolelle ja siirtää vastuun tilanteen ratkaisemisesta asiakkaalle	vastuun ja tehtävien siirtyminen toimijalta toiselle	institutionaalinen hajanaisuus ja vastuun siirtyminen
sosiaalitoimi joutuu hoitamaan Kelan hakemuksiin liittyviä tehtäviä		
lapsiperheet ohjautuvat erityispalveluihin ennen ensisijaisten palvelujen selvittämistä		
kuljetusten puute erityislasten iltapäivätoimintaan siirtää vastuuta ja kuormittaa vammaispalveluja		
vammaispalvelulain uudistus on siirtänyt asiakkuuksia vammaispalveluista aikuissosiaalityöhön		
palvelujen ulkoistus ja eri toimijat vaikeuttavat yhteistyötä	palvelurakenteen pirstaloituminen ja toimijoiden moninaisuus	
lainsäädäntöuudistus on muuttanut palvelurakennetta ja siirtänyt asiakkaita palvelusta toiseen		
toimimattomat rakenteet heikentävät palvelujen yhtenäisyyttä ja yhdenvertaisuutta		
palvelurakenteen muutokset ovat vähentäneet maahan muuttaneiden perheiden kokonaisvaltaista tukea		
palvelurakenteen muutos on heikentänyt osan asiakkaiden mahdollisuuksia saada tarpeitaan vastaavaa tukea		

Kelan tiukka linja asumiskuluissa on lisännyt tarvetta hyvinvointialueen myöntämille vuokravakuuksille ja muuttokuluille	palvelu- ja etuusjärjestelmien yhteensovittamattomuus	
päihderiippuvuuden hoitovastuun jakautuminen sosiaali- ja terveydenhuollon välillä hämärtää vastuunjako		
nuoret ovat usein tilanteeseensa sopimattomilla etuuksilla		
palvelujärjestelmässä vastuunjaon epäselvyys palvelujen välillä heikentää yhdenvertaisuutta		

Liite 20. Lainsäädännön, oikeuksien ja toimeenpanon ristiriidat

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
lapsen etu ja oikeus riittävään ohjaukseen eivät toteudu	lakisääteisten oikeuksien ja velvoitteiden toteutumattomuus	lainsäädännön, oikeuksien ja toimeenpanon ristiriidat
ensimmäinen yhteydenotto lapsiperheille viivästyy, vaikka laissa on määritelty tietty käsittelyaika		
lastensuojeluun siirtyminen viivästyy lainvastaisesti, mikä ei ole lapsen edun mukaista		
asutopula vaikeuttaa nuorten asunnonsaantia, vaikka jälkihuollossa kunnan tulisi turvata heille sopiva asuminen		
lainsäädäntöä ei saa soveltaa tavalla, joka johtaa asiakkaan edun kannalta huonompaan lopputulokseen		
vammaispalvelujen viimesijaisuuden tiukka tulkinta voi estää palvelun saamisen	ensisijaisuuden ja viimesijaisuuden tulkintaristiriidat	
vammaispalvelujen viimesijaisuuden tulkinta estää palvelujen saamista ja vastuuta siirretään peruspalveluille		
vammaispalveluja ei voida tulkita yksiselitteisesti viimesijaisiksi palveluiksi		
perusopetuslain ensisijaisuus tulee huomioida palveluja järjestettäessä		
ensisijaisuuden periaate ei aina toteudu järjestelmässä, mikä kuormittaa erityispalveluita		
rakennuttamispalvelujen ongelmat viivästyttävät vammaispalvelujen päätösten toimeenpanoa	pätösten, ohjeistuksen ja käytännön toimeenpanon välinen kuilu	
hyvinvointialue vastaa ihmiskaupan uhrien auttamisesta, mutta toimintaohjeiden puute estää tuen toteutumisen		

Liite 21. Markkinaehtoisuuden, säästöpolitiikan ja resurssiratkaisujen seuraukset

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
kilpailutukseen liittyvät muutokset aiheuttavat katkoksia työtoiminnan järjestämisessä	kilpailutuksen ja markkinaehtoisen järjestämisen vaikutukset	markkinaehtoisuuden, säästöpolitiikan ja resurssiratkaisujen seuraukset
palvelusetelijärjestelmän hallinnolliset vaatimukset vähentävät palveluntuottajien halukkuutta liittyä järjestelmään		

rakennuttamispalvelujen yksityinen kilpailutus nostaa kustannuksia ja vaikeuttaa vammaispalvelujen toteuttamista		
kilpailutus keskeytti palvelut äkillisesti, eikä huomionnut asiakkaiden tarpeita		
rakennuttamispalvelut ovat kalliita ja kilpailu yksityisten toimijoiden kesken nostaa palvelujen kustannuksia		
mielenterveyspalvelujen supistaminen heikentää keskustelutuen saatavuutta	palvelujen supistamisen ja säästötoimien vaikutukset	
kaupungin säästölinja heikentää erityislasten kuljetuspalvelujen järjestämistä ja lisää eriarvoisuutta		

Liite 22. Rakenteellisesti tuotettu saavutettavuuden ja osallisuuden eriarvoisuus

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
liikkumisen tuen kriteerit estävät osaa asiakkaista osallistumasta työtoimintaan, koska eivät pääse kulkemaan sinne	palvelukriteerien ja rajausten tuottama poissulkeminen	rakenteellisesti tuotettu saavutettavuuden ja osallisuuden eriarvoisuus
kielteiset liikkumisen tuen päätökset perustuvat usein tulorajoihin		
palvelun ikärajaus 18–29-vuotiaille jättää yli 30-vuotiaat väliinpuotoajiksi tukitoimissa		
liikennepalvelujen puute ei täytä kuljetuspalvelun myöntämiskriteereitä, mikä tuottaa väliinpuotoamista		
kaikki asiakkaat eivät enää saa matkakorvausta työtoimintaan	matkakorvausten ja liikennepalvelujen tuottamat osallistumisen esteet	
matkakulujen korvaamisen puuttuminen johtaa työtoiminnan keskeyttämiseen		
matkakulujen heikko korvausjärjestelmä ei mahdollista kaikkien asiakkaiden osallistumista työtoimintaan		
palvelu- ja asiointiliikenteen saatavuus on heikentynyt palvelun toimintatapojen muutosten vuoksi		
edunvalvonnassa asiakkaan tulee maksaa tulkin käyttäminen itse, mikä vaikeuttaa vähätuloisten asiointia	kielellisen saavutettavuuden ja oikeusturvan eriarvoisuus	
edunvalvonnassa tulkkauksen puute heikentää oikeusturvaa ja osallisuutta		
tulkkipalvelujen puute ja siihen liittyvät haasteet heikentävät maahanmuuttajien pääsyä terveyspalveluihin		
palvelujen puute paikkakunnalla asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan muihin paikkakuntiin verrattuna	alueellinen eriarvoisuus palvelujen saatavuudessa	
palvelujen puute paikkakunnalla heikentää erityisesti vammaispalvelujen asiakkaiden asemaa		
vammaisille henkilöille ei ole riittävästi tarpeen mukaisia asumispalveluja kaikilla alueilla		

maksusitoumuksella asiointi aiheuttaa viivettä ja tekee asiakkaan tilanteen näkyväksi muille	leimaavat ja ihmisarvoa heikentävät asiointikäytännöt	
paperisen maksusitoumuksen käyttäminen paljastaa asiakkaan tilanteen muille kaupassa asioiville		
Kelassa vaaditut sähköiset hakemukset vaikeuttavat ikääntyneiden ja sairastuneiden etuuksien hakemista	digitaalinen ja tunnistautumiseen liittyvä poissulkeminen	
henkilötodistuksen puute estää pankkitunnusten saamisen ja sitä kautta pääsyn digitaalisiin palveluihin		

Liite 23. Rakenteellisten ongelmien kasautuvat seuraukset hyvinvoinnille

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
yleiset tulojen leikkaukset lisäävät toimeentulotuen tarvetta ravinnon turvaamiseksi	etuusleikkausten ja elinkustannusten nousun toimeentulovaikutukset	rakenteellisten ongelmien kasautuvat seuraukset hyvinvoinnille
etuudet ovat pienentyneet ja taloudellinen tilanne on heikentynyt		
yleinen hintojen nousu vaikeuttaa asiakkaiden toimeentuloa, eikä pakollisten menojen jälkeen jää muuhun rahaa		
asumistuen poistaminen omistusasunnosta heikentää taloudellista tilannetta		
elinkustannusten nousu heikentää asiakkaiden taloudellista toimintakykyä		
etuusleikkaukset ja hintojen nousu heikentävät toimeentuloa niin, etteivät rahat riitä tarpeellisiin menoihin		
etuuksien kiristäminen on heikentänyt kykyä selviytyä asumiskuluista		
työmarkkinatuen yksinhuoltajakorotuksen poistaminen lisää lapsiperheiden taloudellisen tuen tarvetta		
asuntopula heikentää nuorten maahanmuuttajien kotoutumista ja hyvinvointia	elämänkulun, itenäistymisen ja kotoutumisen vaikeutuminen	
asuntopula estää jälkihuollon asiakkaiden turvallisen itsenäistymisen ja voi aiheuttaa asunnottomuutta nuorille		
asuntopula pakottaa nuoria muuttamaan pois läheisverkostojen luota		
jälkihuollon siirtymävaiheessa on vaarana, että nuoret jäävät asunnottomiksi		
asunnon puuttuminen sijaishuollosta jälkihuoltoon siirryttäessä vaikeuttaa työskentelyä ja tekee tilanteesta kohtuuttoman		
toimeentulovaikeuksilla on merkittävä kansantaloudellinen vaikutus	taloudellisen niukkuuden laajat hyvinvointi- ja yhteiskuntavaikutukset	
taloudellinen tilanne vaikuttaa elämään, motivaatioon ja mielenterveyteen		
taloustilanne ja taloudelliset muutokset heikentävät asiakkaiden kokonaistilannetta		

toiveikkaus tulevasta on vähentynyt ja toimintakyky heikentynyt		
asunnon puute ja tuttujen luona majoittuminen lisää tilanteiden kärjistymistä ja väkivallan riskiä	ongelmien kärjistyminen, turvattomuus ja syrjäytymisriski	
asuntopula pahentaa päihde- ja mielenterveysongelmia, lisää kärsimystä ja altistaa useille riskeille		
palvelujen katkeaminen tai muuttuminen ilman riittävää tukea lisää epävarmuutta ja syrjäytymisriskiä		
liikennepalvelujen supistaminen heikentää liikuntarajoitteisten osallistumismahdollisuuksia	osallisuuden, koulutuksen ja työelämään kiinnittymisen heikkeneminen	
asiakkaiden taloudelliset haasteet estävät osallistumisen koulutukseen ja työelämään		