

Sosiaaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön välineenä

23.10.2020

Suvi Laakso-Kiviluoto, kehittämiskonsultti
Sisko Vierimaa, erityissosiaalityöntekijä
Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala

Helsinki

Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala

Sosiaali- ja terveystoimen tehtävänä on tuottaa hyvinvointia, terveyttä ja sosiaalista turvallisuutta helsinkiläisille.

Helsinki käyttää sosiaali- ja terveystoimen järjestämiseen 2,1 miljardia euroa vuodessa. Helsinkiläisiä palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteissä noin 15 000 alan ammattilaista kolmella palvelukokonaisuudella ja niitä palvelevassa hallinnossa:

- ✓ Perhe- ja sosiaalipalvelut
- ✓ Terveys- ja päihdepalvelut
- ✓ Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
- ✓ Hallinto

<https://www.hel.fi/sote/fi>

Twitter: @helsinginsote



Kuva: Lauri Rotko

Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön välineenä

Sosiaalinen raportointi on tiedolla vaikuttamista ja yksi tapa tehdä rakenteellista sosiaalityötä.

- Sosiaalisen raportoinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä toimenpide-ehdotuksia ongelmien ratkaisemiseksi (Lyly 2016).
- Tavoitteena on hyödyntää asiakastyöstä nousevaa tietoa palvelujen kehittämisen sekä johtamisen ja päätöksenteon tukena.
- Sosiaalinen raportointi tarjoaa konkreettisen välineen tiedon tuottamiseen asiakasrajapinnasta ja rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen.

Sosiaalinen raportointi ja palvelujen kehittäminen

- Vaikuttavien sosiaalipalvelujen kehittämiseksi tarvitaan tilastotiedon lisäksi laadullista tietoa asiakkaiden tarpeista.
 - Tiedon tuottamiseksi palvelujen kehittämistä varten tarvitaan tutkimusorientoituneita ammattilaisia tukevia toimintamalleja (Austin & McBeath 2015).
- **Sosiaalinen raportointi on yksi tutkimusorientoituneita ammattilaisia tukeva ja tiedon tuottamista edistävä toimintamalli.**

Sosiaalisen raportoinnin kehittäminen Helsingissä

”Sosiaaliraportointi”
esiteltiin käsitteenä
sosiaalityön
selvityshenkilön
raportissa
(Kananoja 1997)

Suomen Kuntaliiton
kehittämistyö 1998-
2000

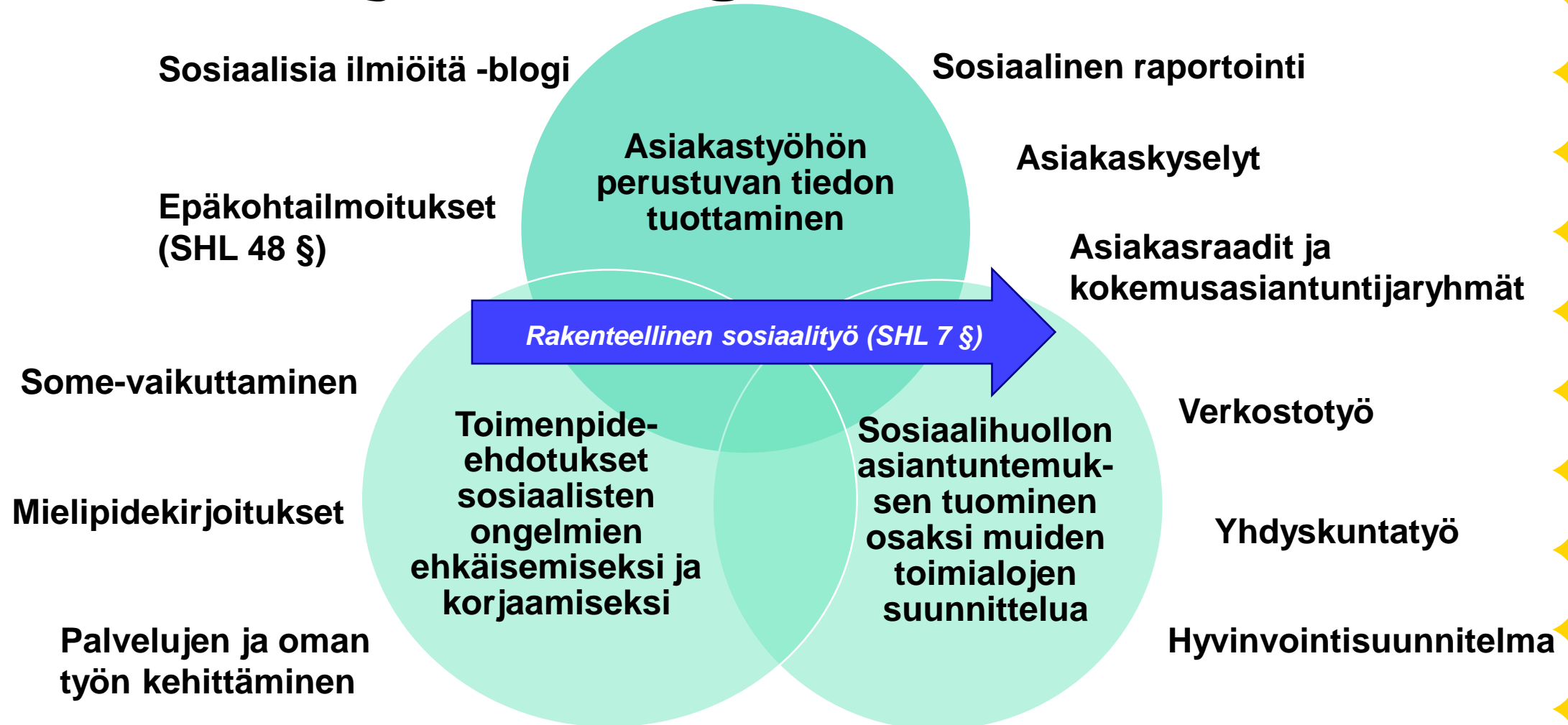
Sosiaalityön
selvityshankkeen
seurantaryhmä –
ehdotus sosiaalisen
raportoinnin
kokeilujen
käynnistämisestä
2000

Heikki Waris -
instituutin ja Helsingin
sosiaaliviraston
kehittämishankkeet
2002-2003 ja 2009-
2011
(Hussi 2005)

Helsingin sosiaali- ja
terveysviraston pilotti
2015-2016
(Lyly 2016)

Lisäksi lukuisissa
työyhteisöissä tehtyjä
kokeiluja, kehittämistä ja
juurruttamista.

Rakenteellinen sosiaalityö kunnassa – esimerkkejä Helsingistä



Rakenteellinen sosiaalityö Helsingissä

- Rakenteellinen sosiaalityö sosiaalityöntekijöiden tehtävän vaativuuden arvioinnissa
- Sosiaalisen raportoinnin verkosto
- Sosiaalinen raportointi verkostoissa
- Asiakasosallisuus
- Ei yhtä tiettyä mallia sosiaaliselle raportoinnille – yksi tapa ei sovi kaikkeen työhön eikä kaikkiin tilanteisiin
- Systemaattisuus, tutkimuksellinen ote

➤ Moniääninen ja eri tavoin tuotettu tieto läheltä asiakasrajapintaa!

2015-2016 pilotti: Helsingin tiedon keruun malli

- ❑ Sosiaalisen raportoinnin perustana ja tausta-aineistona ovat asiakastyön dokumentit
- ❑ Sosiaalityöntekijät keräävät asiakasdokumentit valitulta ajanjaksolta tai keskittyvät tietyn asiakasryhmän dokumenttien tutkimiseen
- ❑ Työntekijät analysoivat dokumenttien perusteella asiakkaiden elämäntilanteeseen vaikuttavia ja rakenteellisesti merkittäviä ilmiöitä, ongelmia sekä heikkoja signaaleja
- ❑ Sosiaalityön tiimi koostaa työntekijöiden tekemistä havainnoista yhteisen raportin ja esittää ratkaisuehdotuksia havaitsemiinsa ongelmiin
- ❑ Raporttia täydennetään tilasto- ja tutkimustiedolla
 - Kaupunkitutkimus ja -tilastot -yksikkö tukee sosiaalisen raportoinnin toteuttamista

Malleja on monia – esimerkkejä sosiaalisen raportoinnin käytännöistä

- Kivikon lastensuojelun sosiaalinen raportointi
 - Kuvastin-menetelmän (Yliruka 2006) hyödyntäminen tiedon keruussa
 - Aineiston kokoaminen reflektiivisessä ryhmässä
 - Raportointi sora-tapaamisissa Huomiopeili-lomakkeen pohjalta
 - Moniääninen, refleктоiva raportointi
- Helsingin etsivän lähityön sosiaalinen raportointi
 - Quest Back -mobiilikysely
 - Aineiston keruu suoraan asiakaskohtaamisista
 - Heikkojen signaalien ja uusien ilmiöiden raportointi
- Pohjoisen nuorten sosiaalityön ASLI-malli
 - Aineiston keruu yhteisellä lomakkeella asiakastietojärjestelmästä
 - Alueellisten ilmiöiden tarkastelu vuosittain valittavan teeman kautta

Tiedon hyödyntämisen rakenne



Miten sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa on käytetty?

- Työkäytäntöjen kehittäminen
 - Esim. yksinäisyyden puheeksi ottaminen
- Palvelujen uudistaminen
 - Esim. lapsiperheiden palvelujen kehittäminen, Kela-yhteistyö
- Sosiaali- ja terveyslautakunnan työskentely
 - Lautakuntakäsittely vähintään kerran vuodessa
- Kaupunginvaltuuston strategiatyöskentely
- Asiakasraatien työskentely
- Kaupunkitason hyvinvointiraportointi
 - Helsingin tila ja kehitys (laaja hyvinvointikertomus), nuorten hyvinvointikertomus, lasten hyvinvointikertomus

Sosiaalisen raportoinnin hyödyt

Tuottaa entistä parempaa asiakastyöhön pohjautuvaa tietoa sosiaalisista ilmiöistä ja ongelmista

Parantaa asiakastyöstä nousevan tiedon hyödyntämistä johtamisessa, palveluiden kehittämisessä ja päätöksenteossa

Tarjoaa systemaattisen lähestymistavan käytäntöperustaiseen tiedon tuottamiseen

Lisää työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia

Edistää asiakkaiden osallisuutta

”Matka työntekijöiden havainnoista valmistelu- ja lautakunnan jäsenen tasolle on todella pitkä. Saattaa olla, että työntekijät näkevät jonkun tilanteen hyvin eri tavalla kuin esimerkiksi johtavat virkamiehet. Ja virkamiehet taas esittelevät asiat lautakunnalle ja päättäjille. Sen vuoksi tapa, jossa systemaattisesti kootaan sitä asiakastyötä tekevien työntekijöiden tietoa, on tärkeää. Se tuottaa tästä näkökulmasta hyvää materiaalia päätöksenteon tueksi.”

-Sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsen (2016)

”On painavampaa sanoa, että ”asia tuli esiin sosiaalisessa raportoinnissa”, kuin että ”kuulin eräältä työntekijältä”. Ajattelisin, että sosiaalisen raportoinnin tieto voisi jatkossa vaikuttaa samalla tavalla. Se auttaa kysymään oikeita kysymyksiä, ja auttaa näkemään päätösten seurauksia.”

-Helsingin sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsen (2016)

Verkossa julkaistavat raportit

Valmistuneet raportit

Sosiaali- ja terveystoimialan yksiköiden tuottamia sosiaalisen raportoinnin raportteja. Raportit ovat pdf-muodossa.

[Aikuissosiaalityö ja lastensuojelun avoahoito](#)

[Asumisneuvonta](#)

[Etsivä lähityö](#)

[Gerontologinen sosiaalityö](#)

[Hietaniemenkadun palvelukeskus](#)

[Ikääntyneiden sosiaali- ja lähityö](#)

[Lännen psykiatrian poliklinikka](#)

[Lännen päihdepoliklinikka](#)

[Ohjaamo](#)

[Päihdehuollon jälkikuntoutus](#)

[Selvitys, arviointi ja sijoitus -toimisto](#)

[Sovittelutoiminta](#)

[Työkyky selvitys](#)

[Vammaistyö](#)

Helsinki

HELSINGIN kaupungin etsivän lähityön raporteissa kerrotaan esimerkiksi **Karista**, joka oli asunut metsässä itserakentamassaan majassa vuosia.

”Kari ei osannut kertoa missä kunnassa hän on kirjoilla, hänellä ei ollut henkkareita, ei pankkitiliä, ei tuloja, eikä yhteyksiä omaisiin. Hän oli elättänyt itsensä dyykkaamalla ruuat ja vaatteet sekä keräämällä pulloja radioparistojen ja sätkä- purujen ostoa varten”, raportissa kirjoitetaan.

Helsingin Sanomat 7.6.2019



Asiakkaiden tarinat



Helsingin lastensuojelu

25. maaliskuuta · 🌐

Esittelyssä lastensuojelun palvelut ja päivämuotoinen perhekuntoutus asiakas-äiti Maijan 29v ja sosiaaliohjaaja Päivin sekä ohjaaja I kertomana. Julkaisussa näkyvät kuvat ovat Maijan kuvittamia ovat myös Maijan.

Miten teidän yhteinen työskentely alkoi?

Maija: Mun jaksaminen lapsen kanssa oli haastavaa heti alkaen. Elin henkisesti väkivaltaisessa parisuhteessa ja se syntyi keskosena kaksi kuukautta etuajassa. Lapsen olles erosimme ja jäimme lapsen kanssa kahdestaan tyhjän pöytärankkaa aikaa jaksaa olla äiti. Lääkäri teki mun uupumustilan ilmoituksen vuosi sitten. Lapsi sai päiväkotipaikan ja alko perhekuntoutuksen asiakkaina. Silloin mä tunsin tosi kovan etten ollut kyennyt olemaan mun lapselle sellanen äiti. Mä halusin myös, että joku ymmärtäisi, mitä kaikkea olen kokenut. Musta tuntui, että jos joku antaisi mulle anteeksi, voisin antaa anteeksi itelleni.



Etsivä lähityö

2. toukokuuta kello 14.30 · 🌐

Jatkoa Toivon torstai julkaisusarjaan. Asunnosta huolimatta Toivolle alko maistua ja oli maistunut jo pidempään. Kunto oli alkanut heikentyä ja pelotti lopettaa juomista kramppeilla. Toivo halusi kuitenkin lopettaa ja soittikin Etsivälle lähityölle, josta voisivat jeesiä häntä katkolle pääsyssä. Sovittiin tapaaminen seuraavaksi päiväksi ja suunnattiin Toivon kanssa heti 9:00 aamulla päihdepoliklinikan vastaanotolle pääsystä. Toivo oli motivoitunut juomisen lopettamiseen ja vieroitushoito-osaston Laaksossa olevan Toivolle hyvä paikka. Saatoimme Toivon VIAN jälkeen tupakkaostosten kautta katkolle. Lisätietoja Helsingin kaupungin päihdepalveluista: <https://www.hel.fi/.../mielenterveys-ja-paihdepalv.../keskukset/>

Helsinki
Helsingfors

HEL.FI

Psykiatria- ja päihdekeskukset
Tietoa psykiatrian poliklinikoista ja päihdepoliklinikoista.



stadinnuortensosiaalityö



stadinnuortensosiaalityö "Mun elämässä on jo pitkään ollut yks ihminen. Mä en oikeen oo kertonut siitä kenellekään. Me tavattiin kolmannen osapuolen vinkistä ja treffattiin alkuun melko useinkin. En oo oikein tienny kannattaako mun kertoa siitä kenellekään." Tämä tarina kertoo 21-vuotiaasta nuoresta, joka oli saanut toimeentulotukea neljä kuukautta ilman ensisijaista etuutta. Kela otti yhteyttä kunnan sosiaalitoimeen, minkä takia sosiaaliohjaaja varasi hänelle ajan. Alussa hänen kanssaan tehtiin tilannearviota ja tapaamisia sovittiin viikoittain. "Mä olin vähän hukassa, enkä oikein tiennyt mitä mun ois pitänyt elämällä tehdä. Mistä sitä rahaa oikein saa, missä vois asua, mikä musta tulee isona ja keneen voin luottaa?" Julkaisemme lisää tämän nuoren tarinasta ensiviikon tiistaina ja kerromme, miten tarina etenee. Ota tili seurantaan.

#stadinsote #kunkaikkionsuhteellista
#stadinnuortensosiaalityö #salasuhteet
#salasuhteita #asiakastarina
#sosiaalityötutuksi

2 PÄIVÄÄ SITTEN

Helsinki

Sosiaalisia ilmiöitä -blogi



SOSIAALISIA ILMIÖITÄ

Sosiaalisia ilmiöitä on blogi, joka käsittelee ihmisten arkeen ja elämänvaiheisiin kytkeytyviä sosiaalityön ilmiöitä. Kirjoittajat ovat Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan ammattilaisia.

ETUSIVU · BLOGIN TAUSTA

VIIMEISIMMÄT BLOGITEKSTIT



Sosiaalisen raportoinnin juurruttamiseksi tarvitaan:

- **Erilaisia välineitä tiedon tuottamiseen**
 - Nopeaa tietoa ajankohtaisista asioista, hidasta ja analysoitua kompleksisista ilmiöistä.
- **Kanavat tiedon välittämiseen**
 - Organisaation sisäiset rakenteet ja kanavat ulkopuolelle
- **Rohkeutta ja rohkaisua**
 - Lupa ottaa vaikeita asioita esiin, rohkeus esiintyä julkisesti asiantuntijana.
- **Sitoutunutta johtamista**
 - Tietoon ja toimenpide-ehdotuksiin tarttuminen, rakenteelliseen sosiaalityöhön kannustaminen ja resurssit toteuttamiseen.
- **Yhteistyötä**
 - Asiakastyön ilmiöiden esiin tuominen, toimenpide-ehdotusten tekeminen ja niiden muuttaminen toimiksi on yhteinen tehtävä!

Sosiaalinen raportoinnin tulevaisuuden suuntia

Yhteisraportointi asiakkaiden kanssa

Toimialojen rajat ylittävä raportointi

Moniammatillinen raportointi

Digitalisaation hyödyntäminen tiedon keruussa ja levittämisessä

Kuntien välisen yhteistyön lisääminen

Jotain muuta?

Sosiaalisen raportoinnin käytännön kokemuksia gerontologisesta sosiaalityöstä

Helsingin kaupunki/ Gerontologisen sosiaalityön yksikkö

- Gerontologinen sosiaalityö on jaettu neljään palvelualueeseen (pohjoinen, etelä, itä, länsi)
- Yksikön esimiehenä toimii gerontologisen sosiaalityön päällikkö
- Ammattinimikkeet alueilla: johtava sosiaalityöntekijä, erityissosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, omaishoidon kotiavustaja ja asiakasneuvoja
- Henkilöstövahvuus on noin 60 ammattilaista

- Asiakkaat: vuonna 2019 = 2.709 (N = 112.618/ yli 65-vuotiaat)



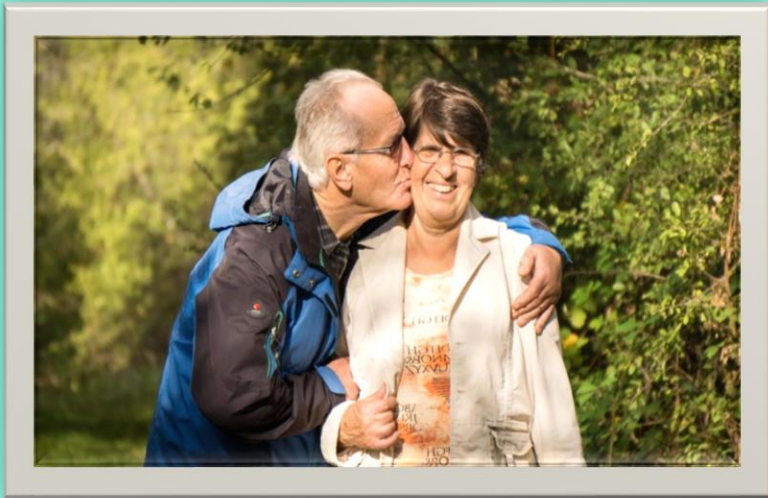
Helsingin kaupunki

Gerontologinen sosiaalityö/ Sosiaalinen raportti 1/4

- Sosiaalisen raportin valmistelusta vastaavat alueiden erityissosiaalityöntekijät (40 % kehittämistyötä)
- Ohjausryhmänä toimii gerontologisen yksikön johtoryhmä
- Asiakkaamme: gerontologisen sosiaalityön yksikköön ohjautuvat asiakkaat ovat erityistä tukea tarvitsevia iäkkäitä henkilöitä



Sosiaalinen raportti 2/4



- Aineiston tuottamisen moninaisuus
 - asiakkaat, omaiset/läheiset
 - työntekijät ja eri työtiimit
- Aineistot kootaan pääosin yksilö- / ryhmähaastatteluin

Sosiaalinen raportti 3/4

Mikä ihmeen netti? Digitalisaation haasteet ja mahdollisuudet ikääntyneiden arjessa (2020)

→ Helsinki maailman toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki (<https://difi.hel.fi>)

Raportoinnin tavoitteet:

- Miten digitalisaatio syrjäyttää asiakkaitamme palveluista ja vaikeuttaa niiden hoitamista
- Mitä mahdollisuuksia digitalisaatio avaa asiakkaillemme ja työntekijöille

Sosiaalinen raportointi 4/4

Raportin tekijöiden kokemuksia

- Tiedon tuottaminen raporttien avulla mielenkiintoista ja antoisaa
- Raporttien aiheet valitaan yhteistyössä johtoryhmän kanssa ajankohtaisesta ilmiöstä, joka liittyy iäkkäiden asiakkaiden tarpeisiin ja/tai yhteiskunnallisiin yhteyksiin
- Raportti julkaistaan mahdollisimman laajasti ja se tukee päätöksentekoa → toimenpide-ehdotukset päättäjille
- Työnantajan tuki raporttien tuottamisessa merkittävä

Lähteet

- Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana – menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 4/2005.
- Kananoja, Aulikki (1997) Murros on mahdollisuus: Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Helsinki: Stakes.
- Lyly, Auri (2016) Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana. Esimerkkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu. Tutkimuksia ja raportteja 2/2016. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.
- McBeath, Bowen & Austin, Michael J. (2015) The Organizational Context of Research-Minded Practitioners: Challenges and Opportunities. Research on Social Work Practice 2015, Vol. 25(4) 446-459.
- Pohjola, Anneli, Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (2004) Rakenteellinen sosiaalityö. Kuopio: UNIpress.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Vanhanen, Jonna, Jaakkola, Outi, Selänniemi, Minna & Saurama, Erja (2016) Miten ylisukupolvista huono-osaisuutta voi jäsentää osana sosiaalityön tiimin työskentelyä? Teoksessa Nousiainen, Kirsi, Petrelius, Päivi & Yliruka, Laura (toim.) Puheista tekoihin! Ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen lastensuojelussa ja perhe- ja sosiaalipalveluissa. Työpapereita 20/2016 Helsinki: THL.
- Yliruka, Laura (2006) Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Työpapereita 15/2006. Helsinki: Stakes.

Verkkolähteet

- [Hel.fi/sote/fi/palaute/sosiaalinen-raportointi](https://hel.fi/sote/fi/palaute/sosiaalinen-raportointi)
 - [Sosiaalisiailmioita.blogspot.com](https://sosiaalisiailmioita.blogspot.com)
 - <https://www.facebook.com/Hkilastensuojelu/>
 - <https://www.facebook.com/etsivalahityohki/>
 - <https://www.instagram.com/stadinnuortensosiaalityo/?hl=fi>
-
- Kuntsi, Maarit & Paavolainen, Taru (2019) Sosiaalisen raportoinnin menetelmiä, malleja ja apuvälineitä. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Harjoitteluraportteja 3.
http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2019/08/Kuntsi_Paavolainen_Harjoitteluraportteja_3.pdf

Kiitos!

suvi.laakso-kiviluoto@hel.fi

<https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/sosiaalinen-raportointi/>

<http://sosiaalisiailmioita.blogspot.com/>