

# Arvio toimintamallista: Sosiaalinen raportointi palveluiden kehittämisen tukena

Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön menetelmä. Toimintamallissa asiakkaat osallistuvat sosiaalisen raportoinnin tuottamiseen. Yhteinen sosiaalinen raportointi vahvistaa asiakkaiden osallisuutta yksilö-, yhteisö- ja yhteiskunnallisella tasolla.

**Malli on arvioitu**<sup>1</sup> osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

## Sisällys

Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus.....	2
Toimintaympäristö.....	2
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys.....	3
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot.....	3
Vinkit toimintamallin soveltajille .....	4
Mallin arviointi.....	5
Osallisuuden toteutuminen mallissa .....	5
Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa .....	5
Osallisuus yhteisestä hyvästä.....	6
Toimintamalli lupaavana käytäntönä .....	6
Kehittämis ehdotukset .....	7

<sup>1</sup> Malli on arvioitu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Kehittäjä

Tässä kuvattu ja Sokran toimesta arvioitu toimintamalli perustuu Lena Pascalen kehittämishankkeena toteuttamaan Sosionomi (YAMK) -opintojen opinnäytetyöhön. Hanke toteutettiin Helsingin kaupungin matalan kynnyksen palveluissa ilman erillistä rahoitusta.

**Kehittäjän yhteyshenkilö:** Lena Pascale, Helsingin kaupunki, etunimi.sukunimi@hel.fi

## Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

- Palsanen, K. (2013) Yhteistutkiminen: Opas sosiaalityöhön.
- Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa (Vasso) on kehitetty sosiaalisen raportoinnin työkalu.
- Helsingin gerontologisessa sosiaalityössä on kehitetty pienimuotoisemmin asiakkaita osallistavaa sosiaalista raportointia. Lisäksi eri alueilla toimivissa asiakasosallisuusryhmissä on tuotettu sosiaalisia raportteja.

## Mallin kuvaus

Sosiaalinen raportointi on laadullinen menetelmä, jossa tiedontuottajina ovat asiakkaiden kanssa toimivat työntekijät ja asiakkaat itse. Heillä on tietoa palvelujen vaikuttavuudesta ja oman toimintaympäristönsä ilmiöistä. Sosiaalisen raportoinnin avulla tuotetaan tietoa sosiaaliseen hyvinvointiin sekä ongelmiin liittyen. Tietoa välitetään johtamisen, päätöksenteon sekä palvelujen suunnittelun ja kehittämisen tueksi.

Toimintamallin tavoitteena on edistää heikoimmassa asemassa olevien ryhmien mukana oloa yhteiskunnallisessa keskustelussa sosiaalisen raportoinnin avulla sekä rohkaista ammattilaisia yhteistoimintaan asiakkaiden kanssa palvelujen kehittämiseksi.

## Toimintaympäristö

Toimintamallia on sovellettu matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa, jotka ovat olleet helposti asiakkaiden saavutettavissa. Toimintamallia voidaan soveltaa myös muissa helposti saavuttavissa yhteiskehittämiseen soveltuvissa tiloissa. Asiakkaat voidaan kutsua mukaan sosiaalisen raportoinnin tuottamiseen tiedottamalla eri tiedotuskanavissa tai henkilökohtaisella kutsulla.

Sosiaalinen raportointi on yksi keino toteuttaa Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista rakenteellista sosiaalityötä (7§).



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Toimintamallia voidaan soveltaa kaikkien asiakasryhmien kanssa, jotka pystyvät jollain tavalla ilmaisemaan omia näkemyksiään.

Toimintamallia on sovellettu matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluiden päiväkeskuksissa, joiden kohderyhmänä on täysi-ikäiset päihde- ja mielenterveysasiakkaat ja pistämällä huumeita käyttävät henkilöt. Toimintamallin osallistujia olivat päiväkeskuskävijöiden lisäksi etsivän lähityön kohderyhmään kuuluvat henkilöt, kuten palvelujärjestelmän ulkopuolella olevat ja asunnottomat. Osallistujia voivat olla myös kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat.

Sosiaalisen raportoinnin tuottamiseen ja yhteiskehittämiseen osallistuvat myös asiakkaiden kanssa työskentelevät ammattilaiset sekä organisaation johto.

## Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Yhdessä toteutettavassa sosiaalisessa raportoinnissa osallistujat kutsutaan mukaan jo prosessin alkuvaiheessa, he osallistuvat aiheen valintaan ja yhteisten työskentelytapojen suunnitteluun. Suunnittelussa huomioidaan osallistujien voimavarat, toiveet ja kyky osallistua.

Osallistuessaan sosiaalisen raportin toteuttamiseen asiakkaat ja ammattilaiset tarvitsevat tietoa prosessista ja rakenteellisen sosiaalityön tarkoituksesta. Tiedottamisen tulee olla monikanavaista, henkilökohtaista ja selkeää. Osallistumistavoissa on hyvä olla joustamisen ja osallistujan tilanteeseen mukauttamisen mahdollisuus. Tällä tavoin varmistetaan mielekäs osallistuminen. Prosessin aikana asiakkaat voivat määritellä osallistumisensa ja sitoutumisensa asteen ja antaa haluamansa panoksen kullakin tai yksittäisessä työskentelyn vaiheessa. Yhteisiä työskentelytapoja ja osallistumisen tapoja voivat olla keskustelut, työpajatyöskentelyt miellekarttoineen ja piirroksineen sekä anonymiteetin mahdollistavat kyselyt. Osallistujilta kysytään toiveita sopivista osallistumisen tavoista. Heikko toimintakyky tai päihtymys eivät ole esteitä osallistumiselle. Lähtökohtana on oma kiinnostus sekä voimavarat dialogiin osallistumiseen.

Sosiaalisen raportin tuottamisen prosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen:

1. Sosiaalisen raportoinnin alkukartoitus ja aiheen valinta
  - Mistä aiheesta ja miten osallistujat haluavat tehdä sosiaalisen raportin?
  - Yhteisen työskentelyn menetelmät: keskustelut, kyselyt

Alkukartoitus sisältää sosiaalisen raportoinnin prosessista kertomisen ja aiheen valinnan. Tietoa voidaan kerätä keskustelemalla ja kyselyiden avulla.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## 2. Sosiaalisen raportin tiedonkeruu

- Tiedonkeruu sovitusta aiheesta ja sen analysointi
- Kehittämisajatusten muodostaminen
- Yhteisen työskentelyn menetelmät: Keskustelut, kyselyt, työpajat

Tiedonkeruutilaisuuksia voidaan järjestää useita. Käytännössä esimerkiksi fläppitaululle voi kirjoittaa aiheeseen liittyviä kokemuksia ja ehdotuksia. Lisäksi tiedonkeruu voi sisältää keskustelua, kyselyitä tai ryhmätyöskentelyä.

## 3. Sosiaalisen raportin julkistaminen

- Keskustelu sovitun aiheen tuloksista palvelusta vastaavien kanssa
- Sosiaalisen raportin kirjoittaminen ja sen kommentointi, sisällön tarkistaminen
- Yhteisen työskentelyn menetelmät: Keskustelut, kyselyt, työpajat, yhteinen kirjoittaminen ja kuvittaminen, tekstien luetuttaminen ja kommentoinnit

Prosessin jokaista vaihetta on hyvä arvioida asiakkaiden kanssa, jotta saadaan tietoa käytettyjen menetelmien asiakslähtöisyydestä ja sopivuudesta. Lopuksi sosiaalinen raportti viedään tiedoksi organisaation johdolle tai palvelusta vastaavalle taholle yhteisen keskustelun avulla. Yhteiseen keskusteluun osallistuvat johto, työntekijät ja asiakkaat. Lisäksi asiakkaille ja työntekijöille järjestetään mahdollisuus kommentoida raporttia. Koko prosessin ajan palautetta ja kommentteja kerätään kaikilta osallistujilta sekä työntekijöiltä. Valmis sosiaalinen raportti julkaistaan mahdollisimman laajalla jakelulla ja viedään kunnan verkkosivuille. Myös raportin lukijoilta pyydetään raportista palautetta, jota välitetään asiakkaille. Myös näin vahvistetaan osallisuuden kokemusta. Sosiaalisella raportilla pyritään palveluiden kehittämiseen asiakslähtöisesti sekä erityisesti asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen kokonaisvaltaisesti.

### Vinkit toimintamallin soveltajille

Sosiaalisen raportoinnin eri vaiheissa (alkukartoitus, tiedonkeruu ja julkistaminen) on tärkeä arvioida prosessin kulkua asiakkaiden/osallistujien kanssa, jotta saadaan tietoa käytettyjen menetelmien asiakslähtöisyydestä ja sopivuudesta. Palautetta prosessista ja raportin toteuttamisesta kerätään koko ajan, jotta toimintaa ja osallistumistapoja voidaan muokata tarpeiden mukaan. Myös tällä vahvistetaan osallisuutta ja voidaan arvioida, onko toiminta ollut asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Yhteisen työskentelyn menetelmien tulee olla joustavia, että kaikkien on mahdollista osallistua. Yksi keino yhteinen kirjoittaminen, jota voidaan toteuttaa kirjoittamalla ja kuvittamalla.

Raportin kommentoimiseen tulee varata riittävästi aikaa ja raportti voi sisältää myös kuvia ja lyhyitä kommentteja. Pitkään ”asiakaskirja”-tekstiin voi olla vaikea keskittyä. Valmis raportti julkaistaan mahdollisimman laajalla jakelulla sekä kunnan verkkosivuilla.

Sosiaalisen raportin ja siihen sisältyvien kehittämisideoiden esiin tuomisen jälkeen olisi hyvä arvioida kehittämistarpeiden toteutumista käytännössä ja tiedottaa myös osallistujille, onko raportin jälkeen tapahtunut muutoksia.

## Mallin arviointi

### Osallisuuden toteutuminen mallissa

Osallisuus asiakkaan omassa elämässä vahvistuu merkityksellisyyden kokemuksen myötä, kun sosiaaliseen raportointiin voi osallistua omalla tavallaan ja ehdoillaan tuoden omaa ääntään kehittämistyöhön. Sosiaalisen raportoinnin tarkoituksesta ja prosessista kerrotaan mahdollisille osallistujille ja innostetaan osallistumaan itselleen sopivalla tavalla. Prosessia aloitettaessa tuodaan esiin, että jokaisen näkemyksellä on merkitystä ja jokainen voi osallistua haluamallaan tavalla. Päihtymys ei esimerkiksi ole esteenä osallistumiselle. Toimintamallin etuna on se, että yhteiskehittämiseen pyritään saamaan mukaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevat ja osallistuminen voi käytännössä olla lyhyt kommentti, piirtäminen tai kuuntelu, siten myös pienellä panoksella on mahdollista osallistua. Tämä edistää osallisuutta, koska osallistuminen on aidosti mahdollistettu eikä osallistumiselle ole asetettu ehtoja. Osallisuutta omassa elämässä vahvistaa se, että on mahdollista olla vaikuttamassa itselle tärkeään asiaan.

Yhteiskehittämisen tilaisuudet ja tiedonkeruu järjestetään matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa, jotka ovat mahdollisimman helposti saavutettavissa. Tässä toimintamallissa tietoa ovat keränneet myös etsivän lähityön työntekijät, jotka työskentelevät kadulla. Osallisuutta omassa elämässä edistävät myös erilaiset osallistumisen mahdollisuudet ja yksilöllisten ratkaisujen etsiminen. Sosiaalinen raportti on myös keino saada lisää tietoa ja oppia, mikä edistää osallisuutta omassa elämässä. Tiedon jakaminen muiden kanssa mahdollistaa yhteiseen hyvään panostamisen.

### Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

Toimintamalli edistää osallisuutta yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa, koska toimintamallissa selvitetään jo alkuvaiheessa osallistujien näkemyksiä siitä, kuinka he



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



haluavat osallistua ja mikä olisi se aihe, joka nostetaan sosiaalisen raportin aiheeksi. Tämä toteutetaan konkreettisesti ottamalla osallistujat mukaan kaikkeen suunnitteluun. Sosiaalisessa raportoinnissa hyödynnetään erilaisia yhteiskehittämisen muotoja. Toimintamalli rohkaisee osallistujia vaikuttamaan myös muihin itseä koskeviin palveluihin ja asioihin. Toimintamalli antaa kokemuksen vaikuttamisen keinoista ja todentaa, että kaikkien näkemykset ovat merkityksellisiä. Vaikuttamisen mahdollisuudet tehdään sosiaalisessa raportoinnissa näkyväksi pyytämällä palautetta sekä kommentteja organisaation johdolta tai päättävältä taholta. Lisäksi heiltä pyydetään tietoa, kuinka he aikovat toimia raportissa nostetun aiheen osalta. Tietoa viedään raportin tekemiseen osallistuneille.

Tässä toimintamallissa heikoimmassa asemassa olevat saavat äänensä kuuluviin ja ovat aktiivisia toimijoita. Toimintamalli on keino saada kiitosta ja arvostusta myös oman viiteryhmän ulkopuolelta. Sosiaalisella raportoinnilla on mahdollista tavoittaa viiteryhmän ulkopuolella olevat tahot. Lisäksi toimintamallin avulla on mahdollista saada palautetta päättäjille niiltä kuntalaisilta, joita ei ehkä muuten tavoiteta.

Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön menetelmä. Toimintamalli edistää myös ammattilaisten osallisuutta ja heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. Helsingin kaupunki sekä monet muut kunnat toteuttavat sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisesti rakenteellista sosiaalityötä. Kokemustieto on olennainen osa sosiaalista raporttia, ja raportit ovat hyödynnettävissä niin kunta- kuin valtakunnallisella tasolla.

### **Osallisuus yhteisestä hyvästä**

Sosiaalisella raportoinnilla on mahdollista luoda yhteistä hyvää sekä taloudellista arvoa, koska palveluiden käyttäjät voivat tuoda esiin oman näkemyksensä myös palveluiden vaikuttavuudesta. Ammatillaiset voivat hyödyntää kokemustietoa palvelujen kehittämisessä. Toimintamalli on mahdollisuus auttaa muita ja olla siten osallinen yhteisestä hyvästä. Sosiaalinen raportointi lisää luottamusta, vuorovaikutusta sekä vertaistukea osallistujien kesken. Yhteiset tilaisuudet ovat mahdollisuus olla toisten ihmisten seurassa.

Rakenteellinen sosiaalityö on osa sosiaalialan työntekijän työnkuvaa. Työskentely antaa mahdollisuuden osallisuutta lisäävien rakenteiden vahvistamiseen. Tämä toimintamalli on yksi esimerkki osallisuutta edistävästä toiminnasta, jossa asiakkaat sekä ammatillaiset osallistuvat tasavertaisesti yhteiskehittämiseen.

### **Toimintamalli lupaavana käytäntönä**

Toiminta edustaa uudenlaista toimintaa paikkakunnalla, koska kohderyhmä osallistuu konkreettisesti sosiaaliseen raportointiin kaikissa sen vaiheissa. Kohderyhmää ei pelkästään



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



haastatella ja kerätä siten tietoa, vaan heitä kannustetaan osallistumaan itse raportin kirjoittamiseen ja kuvittamiseen.

Yhteiskehittäminen pyritään vakiinnuttamaan pysyväksi käytännöksi julkisen sektorin toimialoilla. Rakenteellinen sosiaalityö on osa sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työtä, ja työaika pyritään järjestämään käytettäväksi myös tähän työhön. Tällä kannustetaan työntekijöitä tekemään rakenteellista sosiaalityötä sekä kehittämään palveluja asiakaslähtöisesti.

Sosiaalisen raportoinnin avulla yhteiskehittäminen ei jää pelkästään puheiden tasolle, vaan työskentelystä tuotetaan kirjallinen raportti. Raporttia jaetaan päättävälle taholle sekä muutoin laajalla jakelulla, esimerkiksi kuntapäätäjille, jotta palveluiden kehittäminen toteutuisi konkreettisesti. Palveluiden sisällä on mahdollista ottaa uusia käytäntöjä käyttöön, ja asiakkaat näkevät käytännössä yhteiskehittämisen ja sosiaalisen raportoinnin hyödyn ja vaikuttavuuden.

Tämän toimintamallin osalta sosiaalisen raportin vaikuttavuus on näkynyt korvaushoiton pääsyn sujuvoittamisessa: arviointiprosessia on pyritty kehittämään saatujen kehittämissideoiden pohjalta. Vaikuttaa myös siltä, että kilpailutettaessa palveluja, prosessissa huomioidaan sosiaalisessa raportissa esiin nostetut asiat, kuten mielenterveyshaasteiden huomioiminen hoidossa, suunnitelmat yhteisöllisen hoidon ja asiakasosallisuuden edistämiseen liittyen. Palvelukokonaisuus on kuitenkin niin kompleksinen, ettei ole mahdollista tehdä suoria johtopäätöksiä siitä, mitä seurauksia palvelujen kehittämisellä on. Jos jokin asia muuttuu sujuvammaksi, voi toinen asia sen seurauksena vaikeutua.

### **Kehittämisehdotukset**

Ammattilaisilta rakenteellinen sosiaalityön ja sosiaalisen raportin toteuttaminen vaatii työajan kohdentamista tähän työhön. Asiakkaiden näkökulmasta haasteena voi olla se, että sosiaalisen raportin perusteella tuotetut kehittämissideotukset eivät välttämättä etene nopealla aikataululla, joten asiakkaan näkökulmasta vaikuttavuus ei ole heti havaittavissa. Näkemykset kehittämissideotusten täytäntöönpanosta voivat olla eriävät johdon ja asiakkaiden kesken.

Sosiaalisen raportin toteuttaminen matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa voi olla haastavaa, jos ilmapiiri on hälyinen. Asiakasryhmästä riippuen elämäntilanteet voivat olla hektisiä, joten keskittyminen saattaa olla haastavaa. Työntekijöiden innostuneisuus vaikuttaa siihen, kuinka asiakkaat innostuvat osallistumaan. Toteutetun sosiaalisen raportin perusteella kävijät arvostivat sitä, että he saivat tietoa toiminnan hyödyllisyydestä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto