

## Sosiaalinen raportointi / Aikuissosiaalityön pilotti 2019

Sosiaalisen raportoinnin tuottaminen kunnissa perustuu sosiaalihuoltolakiin 7§ (rakenteellinen sosiaalityö), joka velvoittaa keräämään tietoa sosiaalisista epäkohdista ja ongelmista sekä asiakkaiden tilanteista. Sosiaalisen raportoinnin avulla kootaan, analysoidaan ja välitetään tietoa, joka liittyy kuntalaisten sosiaaliseen hyvinvointiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Sosiaalisen raportoinnin avulla tuotettua tietoa pyritään välittämään päätöksentekijöille, kuntalaisille sekä eri toimialojen poliitikoille. Tietoa voidaan hyödyntää sosiaalisten ongelmien ehkäisemisessä sekä palvelujen ja asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämisessä. Sosiaalisen raportoinnin tiedon lähteinä ovat sosiaalihuollon asiakastyötä tekevät työntekijät, jotka tuntevat asiakkaidensa kohtaamat haasteet ja tarpeet. Myös asiakkailta tullutta tietoa hyödynnetään.

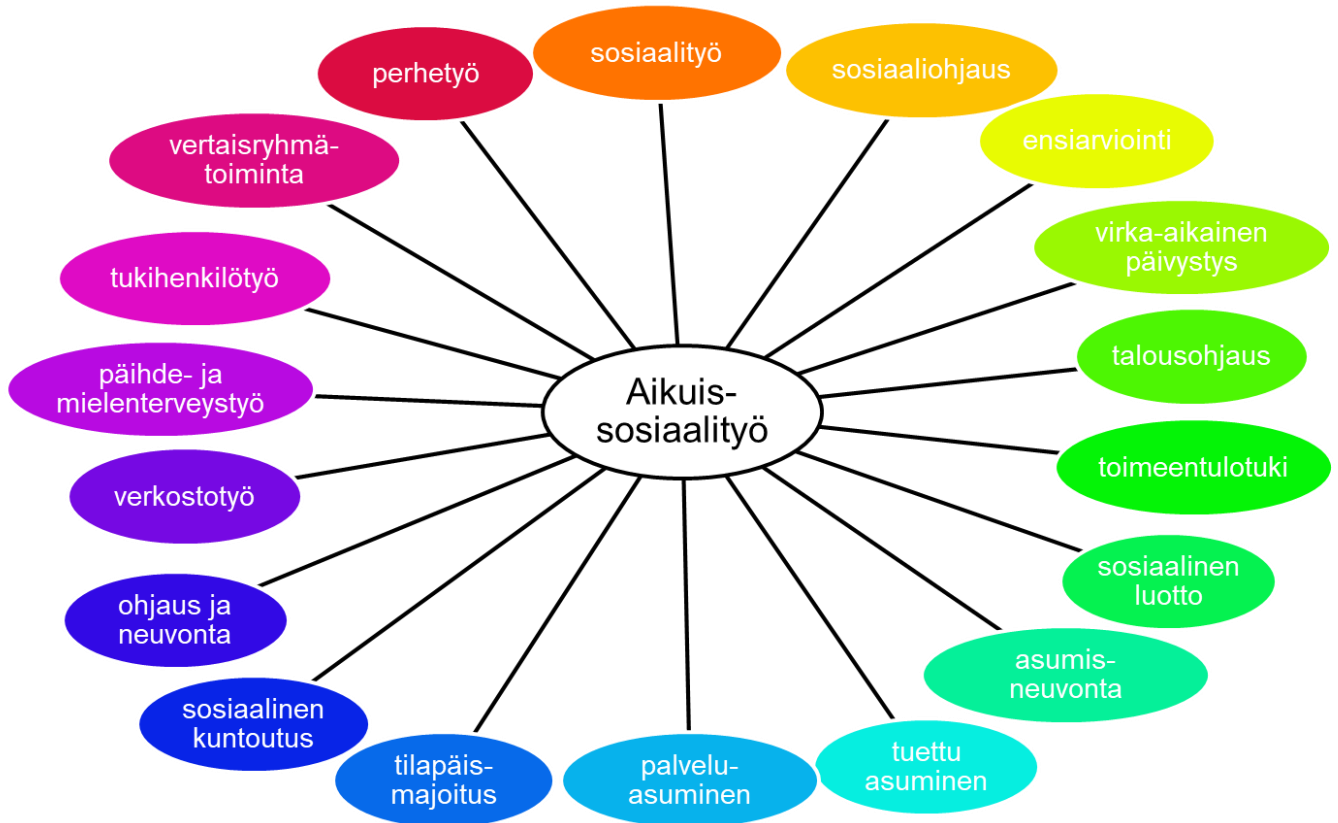
Espoon sosiaalisen raportoinnin pilotissa on mukana tiimejä aikuisten ja lapsiperheiden sosiaalipalveluista. Tiedonkeruupohja työstettiin yhdessä tiimien edustajien kanssa työpajassa 16.1.19. Tiimit tutkivat ja työstivät asiakastyöstä nousevia ilmiöitä helmikuun 2019 aikana. Tiimit koostavat word-dokumentin tiedonkeruupohjan avulla ja vievät sen 1.3.19 mennessä teams-työtilaan. Seuraavassa työpajassa 27.3.19 tiimien edustajat koostavat tiimien tuotoksia yhteen sekä suunnitellaan yhdessä viestinnän kanssa raporttien lopullinen muoto.

### 1. Johdanto

Aikuissosiaalityöstä Espoon sosiaalisen raportoinnin pilotissa ovat mukana nuorten eli 18–29-vuotiaiden asiakkaiden tiimit. Pilotissa päädyimme tarkastelemaan aikuissosiaalityön asiakkaita ja työn vaikuttavuutta.

Aikuissosiaalityön asiakkaat muodostavat heterogeenisen joukon ja sosiaalityön toimintakenttä on laaja. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat auttavat muun muassa työllistymiseen, elämänhallintaan ja äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvissä ongelmissa. Ongelmat voivat vaihdella aina yksittäisistä taloudellisista ongelmista päihteidenkäyttöön, somaattisiin ongelmiin, mielenterveysongelmiin, ihmissuhteisiin, eroihin, asumiseen, asunnottomuuteen, häätöihin ja/tai tulipaloihin. Lisäksi aikuissosiaalityössä käsitellään harkinnanvaraisen toimeentulotuen ja sosiaalisen luoton hakemuksia sekä tehdään moniammatillista verkostotyötä muun muassa erilaisten sosiaali-, terveys-, työllisyys- ja koulutuspalveluiden kanssa.

Aikuissosiaalityöhön sisältyviä sosiaalipalveluita on kuvattu alla olevaan kuvioon (kuvio 1). Kuten kuviosta on havaittavissa, on palvelukenttä laaja. Aikuissosiaalityössä on tarjolla sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen lisäksi muun muassa erilaisia asumisen palveluita aina tilapäis- tai kriisimajoituksesta palveluasumiseen; sosiaalista kuntoutusta, jota tarjotaan yksilö- ja ryhmämuotoisena; sekä sosiaalista luototusta. Yksittäisen asiakkaan palvelut aikuissosiaalityössä voivat teoriassa sisältää näitä kaikkia, mutta useimmiten yksittäisellä asiakkaalla tai asiakasperheellä on tarvetta vain osalle palveluista.



**Kuvio 1: Sosiaalipalvelut aikuissosiaalityössä**

Aikuissosiaalityön kentän laaja-alaisuudesta johtuen sosiaalityön vaikuttavuutta voi olla vaikea hahmottaa. Pilotissa tavoitteenamme onkin tarkastella sitä, miten sosiaalityötä ja sen avulla aikaansaatuja muutoksia on mahdollista tehdä näkyväksi. Muutosten näkyväksi tekemisen välineeksi valikoitui asiakassegmentointi.

## 2. Aineisto

Aineistomme koostuu aikuissosiaalityön asiakaslistauksista. Jokainen sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja on ajanut omat selvityksensä (ShL 36 §) ja sosiaalihuollon palvelussa olevat asiakkaansa. He ovat tutustuneet omiin listauksiinsa ja luokitelleet asiakkaat eri asiakassegmentteihin asiakkaiden tuen tarpeiden mukaisesti. Tuen tarpeen arviointi on perustunut työntekijän arviointiin asiakkaan nykytilanteesta.

## 3. Tiedonkeruu

Toteutimme tiedonkeruun asiakassegmentoinnin avulla luokittamalla asiakkaat neljään eri kategoriaan. Kategoriat muodostimme tiimissämme Helsingissä tehdyn asiakassegmentoinnin pohjalta. Kategoriat ovat:

- *Huolenpitoasiakkaat* eli asiakkaat, joiden pärjääminen arjessa on vaikeaa, jotka tarvitsevat paljon palveluita ja/tai joiden elämään vaikuttavat riskit ovat suuret. Huolenpitoasiakkaan kategoria pitää sisällään pääsääntöisesti myös ne asiakkaat, joilla on erityisen tuen tarvetta (ShL 3 §). Huolenpitoasiakkaita voivat olla esimer-

kiksi asiakkaat, joilla on toimintakyvyn ongelmia, puutteellisia asumisen taitoja, vakavaa päihteiden ongelmakäyttöä, arjen toimintaa vakavasti häiritsevä mielenterveysongelma ja/tai kotoutumisvaihe kesken.

- *Pyöröoviasiakkaat*, eli asiakkaat, joiden palvelutarve muuten täyttäisi huolenpitoasiakkaiden kriteerit, mutta joita on vaikea saada palvelujen piiriin. Pyöröoviasiakkailta riski syrjäytyä entisestään yhteiskunnasta ja yhteiskunnan palveluista on suuri. Pyöröoviasiakkaita voivat olla esimerkiksi hoitoon motivoitumattomat ja sitoutumattomat henkilöt, joilla on mielenterveys- ja/tai päihdeongelmaa; henkilöt, jotka eivät saavu sovituille tapaamisille, mutta joilla on toistuvasti harkinnanvaraisen toimeentulotuen tarve esimerkiksi vuokravelkojen, katkenneiden sähköjen tai rahattomuuden vuoksi; sekä henkilöt, joille ei löydy soveltuvia palveluita.
- *Verkstopalaveriasiakkaat*, eli asiakkaat, joiden arjessa pärjääminen pääsääntöisesti sujuu, mutta joiden palvelujen tarve edellyttää useampaa toimijaa. Verkstopalaveriasiakkaita voivat esimerkiksi olla somaattisesti monisairaant, mielenterveys- ja/tai päihdeongelmaiset asiakkaat, joiden palveluverkostot ovat kunnossa, työkykyselvityksessä olevat asiakkaat sekä esimerkiksi TE-toimiston tai monialaisen työllistymistä edistävän yhteispalvelun toimenpiteissä olevat asiakkaat.
- *Satunnaisen tai kevyen tuen tarpeessa olevat asiakkaat*, joilla arjessa pärjääminen on helppoa ja palvelujen tai riskien määrä on vähäinen. Tällöin tarve asioida sosiaalitoimessa on usein esimerkiksi elämänvaiheeseen kuten opintoihin tai muuttuneisiin perhesuhteisiin liittyvää. Asiakas saattaa olla myös esimerkiksi osa-aikatoimissa tai hänen tulonsa ovat saattaneet muuttua esimerkiksi työttömyyden, sairauden tai perheenlisäyksen takia. Kategoria pitää sisällään myös asiakkaat, joiden sosiaalipalvelujen tarve johtuu tulipalojen kaltaisista äkillisistä, arvaamattomista kriiseistä, mutta joiden palvelutarpeen ei arvioida olevan kuin lyhytaikaista.

Tiedonkeruu on käytännössä toteutettu siten, että kukin sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja on käynyt läpi omat asiakkaansa ja luokitellut heidät yllä oleviin kategorioihin. Tämän jälkeen työntekijät ovat ilmoittaneet asiakkaiden kategoriakohtaiset lukumäärät johtavalle sosiaalityöntekijälle, joka on koonnut lukumäärät yhteen.

#### 4. Aineiston analysointi

Asiakassegmentointi toteutettiin siis luokittelemalla aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevat asiakkaat segmenttien mukaisesti. Alla olevaan taulukkoon on koottu segmentointi sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kohdalta erikseen sekä yhteensä koko nuorten tiimin osalta. Vastauksia on pyydetty ja saatu kaikilta tiimin suunnitelmallista asiakastyötä tekeville työntekijöiltä (n = 16, vastausprosentti 100 %). Kyselyn ulkopuolelle on rajattu ensiarviointitiimissä päivystävää työtä tekevät sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja sekä nuorten tiimissä asumisneuvontaa tekevä sosiaaliohjaaja.

	Huolenpito- asiakkaat	Pyöröovi- asiakkaat	Verkosto- palaveri- asiakkaat	Kevyen tuen asiakkaat	Muut	Yhteensä (n)
Sosiaali- työntekijät	176 (52 %)	72 (21 %)	42 (12 %)	50 (15 %)		340
Sosiaali- ohjaajat	72 (13 %)	86 (15 %)	46 (8 %)	247 (44 %)	109 (12 %)	560
Yhteensä (n, %)	248 (28 %)	158 (18 %)	88 (10 %)	297 (33 %)	109 (12 %)	900

**Taulukko 1: Asiakassegmentointi nuorten tiimissä, lukumäärät ja prosentit (03/2019)**

Taulukossa (1) mainituilla muilla asiakastyypeillä tarkoitetaan sellaisia asiakkaita, joille ei ole vielä ehditty tekemään palvelutarpeen arviointia ja joiden kohdalla segmentoinnin tekeminen ei ole vielä mahdollista. Tällaisia asiakkaita ovat esimerkiksi kokonaan uudet asiakkaat, joista on tullut Kelasta sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus toimeentulotuen perusosan alentamisesta, mutta joista ei ole muuta tietoa aikuissosiaalityössä. Usein tällaiset asiakkaat ohjautuvat alkuun sosiaaliohjaajille, jotka aloittavat asiakkaan palvelutarpeen selvittämisen.

Asiakassegmentointi toimii sosiaalityön mittarina: se kertoo paitsi määrällistä tietoa asiakkuuksien jakautumisesta, myös laadullista tietoa segmenttien avulla. Nuorten tiimissä toteutettua segmentointia tarkastellessa on havaittavissa, että suurimmat yksittäiset asiakassegmentit ovat huolenpitoasiakkaat (n = 248, 28 %) ja kevyen tuen asiakkaat (n = 297, 33 %). Segmentoinnissa korostuu palvelujen piirin ulkopuolella olevien eli ns. pyöröviiasiakkaiden suhteellisen korkea osuus (n = 158, 18 %) kaikista asiakkaista. Sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta heillä vaikuttaisi olevan tarvetta palveluille, mutta jostain syystä palvelut ja asiakkaiden avun tarve eivät kohtaa. Näin ollen päädyimme kohdentamaan tarkasteluamme nimenomaan pyöröviiasiakkaisiin.

## 5. Tulosten dokumentointi

Tässä osiossa kuvaamme tarkemmin analyysin pohjalta tekemiämme havaintoja. Aloitamme tarkastelemalla asiakassegmentointia sosiaalityön mittarina, jonka jälkeen siirrymme pohtimaan pyöröviiasiakkaiden palvelutarvetta ja keinoja vastata tähän tarpeeseen. Lopuksi nostamme esiin ehdotuksiamme jatkotoimenpiteiksi Espoon kaupungin tasolla.

### ***Asiakassegmentointi työn tarkastelun välineeksi***

Espoon aikuissosiaalityössä on tyypillisesti kiinnitetty huomiota asiakasmittareihin, joissa on tarkasteltu lähinnä asiakkaiden määriä kiinnittämättä huomiota asiakkuuden laatuun. Tarkastelu on painottunut sosiaalihuollon palvelujen työntekijäkohtaisiin lukumääriin sekä tehtyihin päätöksiin, jolloin esimerkiksi palvelutarpeen selvitysvaiheessa olevien asiakkaiden määrää ei ole huomioitu lainkaan. Aiemmat mittarit ovat saattaneet soveltua aikaan, jolloin sosiaalitoimessa tehtiin vielä perustoimeentulotuen päätöksiä. Vuoden 2016 Kela-siirron jälkeen aikuissosiaalityössä tulee kuitenkin tarkasteltava asiakastyötä mittareilla, jotka soveltuvat sosiaalityön tarkasteluun. Samalla on mahdollista selkiyttää sitä, mitä kaikkea aikuissosiaalityö sisältää toimeentulotukityön ohella.

Aikuissosiaalityössä tuetaan muun muassa asiakkaan asumista, mielenterveyttä, päihteettömyyttä, talouden hahmottamista ja omatoimisuutta kokonaisvaltaisesti. Asiakassegmentointi mahdollistaa aikuissosiaalityön sisällön ja laadun tuomisen esiin. Se havainnollistaa aiemmin käytettyjä mittareita paremmin aikuissosiaalityössä tehtävän työn kokonaisvaltaisuuden, aina palvelutarpeen arvioinnin selvityksestä satunnaista ja kevyempää tukea tarvitseviin asiakkaisiin. Säännöllisesti toteutettava asiakassegmentointi kertoo asiakkaiden elämässä tapahtuvista muutoksista. Pyöröoviasiakas saattaa oikein kohdennettujen palvelujen avulla muuttua huolenpito- tai verkostopalaveriasiakkaaksi. Huolenpitoasiakas puolestaan saattaa pärjätä kokonaan ilman aikuissosiaalityön palveluita tai palvelujen tarve saattaa muuttua esimerkiksi vain kevyttä tai satunnaista tukea tarvitseväksi.

Segmentoinnin avulla voi kiinnittää huomiota erilaisiin palvelujärjestelmän epäkohtiin, kuten puuttuviin palveluihin, katkoksiin palvelupoluissa tai erilaisten toimintakäytäntöjen aiheuttamiin ongelmiin. Pohtimalla esimerkiksi pyöröoviasiakkuuden taustalla olevia tekijöitä on mahdollista havaita, että asiakas tarvitsisi palvelua, jota ei ole tällä hetkellä tarjolla. Segmentointi voi siis tuoda esiin ja konkretisoida sellaisia epäkohtia, joista ei ole aiemmin ollut tietoa. Asiakassegmentoinnin avulla on mahdollista tarkastella paitsi asiakkuuksien laatua, myös asiakkuuksien jakautumista työntekijä- ja ammattiryhmäkohtaisesti.

Nuorten tiimin aloittamaa asiakassegmentointia on kokeiltu maaliskuussa 2019 myös muissa aikuissosiaalityön tiimeissä. Nuorten tiimin ehdotuksena on segmentoinnin ottaminen pysyväksi osaksi aikuissosiaalityön mittaristoa. Asiakassegmentointia tulisi toteuttaa säännöllisesti, 3–6 kuukauden välein, jotta työssä tapahtuvat muutokset pystyttäisiin osoittamaan monipuolisesti. Asiakassegmentointi tarjoaa paitsi yksittäiselle työntekijälle tavan tarkastella tekemäänsä työtä, myös laajemmin mittarin koko aikuisosiaalityössä tapahtuvan aikuissosiaalityön tarkasteluun.

### ***Oikea-aikaisia palveluja pyöröoviasiakkaille***

Asiakassegmentointia toteuttaessamme kiinnitimme huomiota erityisesti pyöröoviasiakkaiden määrään (n = 158, 18 %). Kyseinen asiakassegmentti kattaa ne asiakkaat, jotka tarvitsivat sosiaalityön palveluja, mutta jotka syystä tai toisesta ovat jääneet palvelujen ulkopuolelle tai eivät sitoudu tarjottuihin palveluihin. Asiointi aikuissosiaalityössä painottuu lähinnä yksittäisten kriisitilanteiden paikkaamiseen, minkä jälkeen asiakas saapuu sosiaalitoimeen vasta seuraavan kriisin yhteydessä. Jos asiakas ei saavu myöhemmille varatuille ajoille, saattavat mahdolliset elämänhallinnan haasteet tai tuen tarpeet jäädä selvittämättä. Pyöröoviasiakkaat ovatkin niitä aikuissosiaalityön asiakkaita, joilla riski pudota yhteiskunnan palvelujen ulkopuolelle on suuri.

Aikuissosiaalityössä onkin päädytty tehostamaan avun tarjoamista niille asiakkaille, joiden riskit jäädä palvelujen ulkopuolelle ovat suuret. Nuorten tiimeissä on käynnistetty keväällä 2019 pilottina pop in -toiminta osana ensiarviointitiimiä. Pop in -toiminnassa nuorten tiimin sosiaaliohjaaja ottaa kahtena päivänä viikossa työskentelyyn sellaisia nuoria aikuisia, joita ei ole aiemmin saatu sitoutettua sosiaalipalvelujen piiriin. Pop in -toimintaa on tarkoitus kehittää kokemusten pohjalta. Lisäksi kaksi nuorten tiimin sosiaaliohjaajaa on aloittanut työnsä painottamisen nopeasti käynnistettävään, lyhytaikaiseen ja intensiiviseen sosiaaliohjaukseen. Työskentelyn tarkoituksena on esimerkiksi auttaa asiakkaita taloudenhallinnan haasteiden selvittämisessä sekä osallistua työparina asiakkaan luo tehtäville kotikäynneille.

On erittäin tärkeää, että pyöröoviasiakkaille tarjotaan riittävä tuki riittävän aikaisin. Kun tuki tulee ajoissa ja viiveettä, on sen avulla myös mahdollista ennaltaehkäistä ongelmien monimutkaistumista ja kasautumista. Ehdotammekin, että aikuissosiaalityössä

yhtenä palvelumuotona ohjattaisiin asiakkaita ajoissa lyhytaikaiseen ja riittävän intensiiviseen tukeen, jota aikuissosiaalityön työntekijät toteuttaisivat. Oikea-aikaisen tuen avulla olisi nähdäksemme mahdollista välttää ainakin joidenkin asiakkaiden kohdalla raskaammat palvelut, kuten esimerkiksi SAP-prosessin (Selvitä, Arvioi, Palvele) kautta nykyisin myönnettävät asumisen tuen palvelut. Ennaltaehkäisevän työtavan mahdollistamiseksi ehdotamme, että aikuissosiaalityön itse toteuttamiin palveluihin lisättäisiin lyhytaikainen intensiivituki, jonka pystyisi tarvittaessa viemään asiakkaan luo, joko tämän kotiin tai asiakkaan kanssa muihin palveluihin, esimerkiksi terveydenhuoltoon. Työskentely käynnistettäisiin osana nuorten tiimin toimintaa. Intensiivitukea tekisivät työparina sosiaaliohjaaja ja lähihoitaja. Asiakkaat ohjautuisivat tukeen sosiaalityöntekijän arvioinnin perusteella.

### ***Rakenteellisen sosiaalityön tuottamaa tietoa hyödynnettävä Espoossa***

Espoon kaupungilla korostetaan tiedolla johtamista. Tiedolla johtaminen edellyttää tiedon keräämistä. Sosiaalisen raportoinnin tuottaminen kunnissa perustuu sosiaalihuoltolain 7 pykälään (rakenteellinen sosiaalityö), joka velvoittaa keräämään tietoa sosiaalisista epäkohdista ja ongelmista sekä asiakkaiden tilanteista. Rakenteellisella sosiaalityöllä tuotettua tietoa tulee hyödyntää aiempaa paremmin ja rakenteellisesta sosiaalityöstä tulee tulla aiempaa kiinteämpi osa Espoossa tehtävää sosiaalityötä.

Toteuttamamme sosiaalisen raportoinnin perusteella Espoon kaupungilla olisi tärkeää kiinnittää huomiota työntekijäkohtaisten asiakasmäärien arviointitapojen uusimiseen. Samalla sosiaaliohjaajien työn sisältöä tulisi edelleen kehittää ja varmistaa, että kaikille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille on nimetty sosiaalityöntekijä (Sosiaalihuoltolaki 42 §). Myös uusia ammattiryhmiä tulisi hyödyntää aiempaa paremmin. Asiakastyöhön tulisi antaa riittävät resurssit ja asiakastyöltä aikaa vievät epäkohdat tulee karsia minimiin. Aikaa kuluu hukkaan, kun jokainen työntekijä joutuu saman rakennuksen sisällä käynnistämään tietokoneensa uudelleen useita kertoja päivän aikana siksi, että Internet-yhteys katkeaa matkalla monitoimitilasta asiakastapaamishuoneeseen. Myös liialliseen työkuormitukseen tulee puuttua riittävän ajoissa, jotta työntekijät kykenevät työskentelemään asiakkaidensa edun mukaisesti.

Asiakkaalle tulee tarjota paitsi oikea-aikaista, myös riittävää ja sopivaa tukea. Espoon kaupungilla tulee kiinnittää aiempaa tehokkaammin huomiota erityisesti ostopalveluiden laadun valvontaan. Ostopalvelut ovat usein kalliita, mutta niistä tulee vielä kalliimpia, jos ne ovat puutteellisia heikon valvonnan takia. On arvioitava, onko meillä tarjota kaikille asiakkaille oikeita palveluita eli onko käytössä oleva palveluvalikoima riittävä. Palvelujen myöntämisen edellytyksenä olevia prosesseja tulee myös tarkastella kriittisesti ja kiinnittää huomiota siihen, onko palvelujen saaminen tehty liian monimutkaiseksi. Jos palvelun saaminen viivästyy esimerkiksi siksi, että sen hakeminen on liian monimutkaista, voi palvelun saaminen viivästyä asiakkaan kannalta kohtuuttomalla tavalla.

Jos erityistä tukea tarvitseville asiakkaille ei pystytä tarjoamaan heidän tarvitsemaansa tukea, aiheutuu siitä pidemmän päälle myös suurimmat kustannukset. Esittämiemme toimenpiteiden tarkoituksena on edistää asiakkaiden tilannetta, toimijuutta ja osallisuutta yhteiskuntaan. Samalla raskaampien palvelujen käyttö ja toistuvat sekä paljon resursseja kuluttavat kriisitilanteet vähenisivät. Tämä aiheuttaisi kustannussäästöjä sekä lyhyemmällä että pidemmällä aikatahtimella. Tarjoamalla nuorille oikea-aikaisia ja riittäviä palveluja pystytään välttämään raskaan ja paljon kustannuksia vaativat palvelut myöhemmin. Samalla nuorten syrjäytymisen ehkäisemisestä koituvat säästöt olisivat paitsi merkittäviä, myös pitkäaikaisia.

## 6. Toteutuksen kuvaus

Sosiaalisen raportoinnin toteutus aloitettiin yhteisellä kokouksella 25.1.2019, johon osallistui osa tiimin sosiaalityöntekijöistä ja -ohjaajista sekä johtava sosiaalityöntekijä. Kokouksessa kävimme läpi Helsingissä toteutettua asiakassegmentointia ja muokkasimme sen perusteella aikuissosiaalityöhön soveltuvaa segmentointia. Asiakassegmentoinnin muokkausta jatkettiin nuorten tiimien tiimikokouksessa 12.2.2019. Varsinainen asiakkaiden luokittelu eri segmentteihin toteutettiin viikolla 10 siten, että segmentoinnin tulokset lähetettiin johtavalle sosiaalityöntekijälle 12.3. mennessä. Tulokset koottiin yhteen, minkä jälkeen niitä analysoitiin ja tulkittiin. Segmentoinnista ja siitä tehdyistä havainnoista kerättiin myös palautetta työntekijöiltä erikseen sekä tiimikokouksessa.

### Lähteet/tukiaineisto:

- Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveysvirasto: Sosiaalinen raportointi sosiaalityössä; ohje tiedon keräämiseen ja tuottamiseen
- Helsingin kaupungin asiakassegmenttiluonnos (ei julkaistu)
- SOCCA ja Heikki Waris instituutti julkaisusarja 4/2015: HUOMIS-barometri
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Finlex.

Teksti, kuvat ja kaaviot:

Nuorten tiimit, Espoon aikuissosiaalityö / Veera Korhonen ja Lotta Hämeen-Anttila