

Vastuututkija: Anne Määttä, VTT, asiantuntija, tutkija, Diakonia-ammattikorkeakoulu

Tutkija: Elsa Keskitalo, VTT, yliopettaja, Diakonia-ammattikorkeakoulu

Ulkoringiltä sisärinkiin.

Kuinka auttaa kumuloituneista ongelmista kärsiviä nuoria aikuisia pirstaloituneessa palvelujärjestelmässä.

Tutkimuksen tausta

Tässä tutkimuksessa selvitimme tekijöitä ja prosesseja, jotka määrittävät palvelujärjestelmän toimijoiden keinoja tukea kumuloituneista ongelmista kärsiviä nuoria aikuisia. Kumuloituneilla ongelmilla tarkoitamme esimerkiksi työttömyyden, mahdollisten päihde – ja mielenterveysongelmien sekä taloudellisten ja sosiaalisten ongelmien kokonaisuutta, joka muodostaa haasteen sekä asiakkaille että palvelujärjestelmälle. Emme määrittele näitä nuoria syrjäytyneiksi, vaikka osittain käyttämämme kriteerit ovat yhtenäisiä esimerkiksi Myrskylän (2012, 2) kanssa, jonka mukaan syrjäytyneitä ovat nuoret, joilla on vaikeuksia päästä kiinni opintoihin ja työhön ja joilla on toimeentulovaikeuksia ja mielenterveysongelmia. Näkemyksemme mukaan syrjäytymisen käsite kohdistaa huomion liian yksipuolisesti syrjäytyvään henkilöön, jolloin se jättää muut, kuten syrjäyttävät tekijät huomiotta.

Tutkimuksessamme teimme näkyväksi perusturvan järjestämisen käytäntöjä kahdella eri paikkakunnalla. Toinen paikkakunta oli noin 20 000 asukkaan kunta ja toinen on metropolialueen kaupunki. Molemmilta paikkakunnilta tutkimukseen osallistuivat keskeiset perusturvasta ja peruspalveluista vastaavat ammattilaiset. Tutkimuksen kohteena oli kahden erikokoisen paikkakunnan viranomaisyhteistyö nuorten, alle 30-vuotiaiden, mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden tilanteessa. Tilanteen moniulotteisuudesta johtuen kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret eivät ole selkeä tuettava ryhmä palvelujärjestelmän kannalta. Ongelmien ratkaisemiseen tarvitaan useiden eri ammattikuntien ja monenlaisen ammatillisuuden edustajia. Avun tarpeen kokonaisuus voi palvelujärjestelmässä myös pirstaloitua tunnistamattomaksi, minkä seurauksena apua tarvitseva nuori saattaa jäädä ilman tarvitsemaansa apua.

Tilanteita tarkastelimme analysoimalla työntekijä-, sektori- ja järjestelmätason tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijöiden mahdollisuuksiin tukea haavoittuvassa asemassa olevia nuoria asiakkaita. Menetelmänä käytettiin Vignettejä, eli kriittisiä tapauksia, joihin kukin palvelujärjestelmän toimija ottaa kantaa.

Perusturva ja peruspalvelut pirstaloituneessa palvelujärjestelmässä

Suomalainen sosiaalipoliittinen järjestelmä on rakennettu oikeudenmukaisuusperiaatteelle perustuvan universaalisuusperiaatteen varaan (Hiilamo & Saari 2007, 263), jolloin jokaisella on oikeus välttämättömään perusturvaan ja peruspalveluihin. Kuntien ja muiden paikallisten toimijoiden rooli etuuksien ja palveluiden tarjoamisessa on keskeinen. Viimeisen kahden vuosikymmenen aikana paikallisen palvelujärjestelmän toimintaan ovat vaikuttaneet mm. valtionosuusjärjestelmän uudistaminen, kunta- ja palvelurakennemuutokset, uudet hallinnointitavat ja palvelujen markkinoistuminen (Koskiahio 2008, Pollitt & Bouckaert 2011). Seurauksena on ollut paikallisten hyvinvointipalvelujen erilaistuminen ja institutionaalinen pirstoutuminen (mm. Champion & Bonoli 2011), mikä vaikeuttaa erityisesti kumuloituneista ongelmista kärsivien nuorten avun saantia. Kansainvälisesti ratkaisuna ovat olleet palvelujen koordinointi ja integroidut palveluratkaisut (Kazepov 2010; Øverbye ym. 2010, 408-409).

Perusturvaan liittyvän palvelujärjestelmän kokonaisuudessa kukin toimija vastaa lähtökohtaisesti oman ammatillisen roolinsa mukaisista toimista ja kommunikaatiota eri toimijoiden välillä on vähän (Pohjola 1997, 172.). Palvelujärjestelmä on pirstaloitunut eikä yhteistyö vakiintuneissa palvelukäytännöissä ole helppoa. Projekteissa sektorirajoja ylitetään, mutta luonteeseensa liittyen ne jäävät yleensä tilapäisiksi ratkaisuiksi, koska niitä ei kiinnitetä osaksi pysyvää, virallista rakennetta (Arnkil ym. 2002, 64). Uudet palvelujen hallinnointimuodot, uusi julkisjohtaminen ja palvelujen projektoituminen voivat lisätä pirstaloitumista (Champion & Bonoli 2011). Palvelujärjestelmän toimintaan vaikuttavat myös katutason byrokratia (Lipsky 1980, Keskitalo 2008) ja mm. erilaiset organisatoriset ja professionaaliset käytännöt (Freidson 2011; Rostila ym. 2011). Tutkimuksessa palvelujärjestelmän toimintaa on tarkasteltu myös poiskäännettyjen kynnyksen avulla (Määttä 2012), jotka kuvaavat perusturvan tai peruspalveluiden saamiseen liittyviä eritasoisia esteitä, jotka asiakkaan on tukea tai palvelua saadakseen ylitettävä.



Kuvio 1. Poiskäännetyt kynnykset

Ensimmäinen kynnyks rakentuu perusturvaan liittyvistä esikäännyttävistä tekijöistä, jotka voivat käännyttää asiakkaan jo ennen kuin hän edes on hakenut tilanteensa mukaista perusturvaetuutta tai palvelua. Esikäännyttäviä tekijöitä ovat esimerkiksi haettavan tuen tai avun leimaavuus, hakemisen monimutkaisuus ja näistä tekijöistä johtuva tuen alikäyttö (esim. Mayers & Lurie 2005; Kuivalainen 2007). Toisen kynnyksen muodostavat etuuskohtaiset kriteerit, jotka tuenhakijan on täytettävä saadakseen hakemaansa etuutta. Perusturvaetuuksien ja palvelujen saamista rajoittavat syyperusteisuus, tulosisännöllisyys, tarveharkinta, erilaiset sanktiot ja harkintavalta.

Mikäli toisen kynnyksen kohdalla määriteltävät tuen tai palvelun saamisen kriteerit täyttyvät, asiakkaan on seuraavaksi selvittävä omien henkilökohtaisten rajoitustensa ja etuuspäätöksiä tekevien virkailijoiden määrittelemien ehtojen kanssa. Asiakkaaseen ja työntekijään liittyvät tekijät rakentavat kolmannen kynnyksen. Mikäli asiakkaat eivät osaa tai kykene toimimaan eri viranomaisten vaatimilla, toisistaan poikkeavillakin tavoilla, he jäävät tarvitsemansa avun ulkopuolelle. Vaikka asiakkaan tilanne täyttäisi etuuden kriteerit ja hän kykenisi etuutta hakemaan, etuuden saamiseen vaikuttavat lisäksi etuudesta päättävään tahoon liittyvät tekijät, kuten katutason byrokratia (esim. Lipsky 1980; Eräsaari 1992; Keskitalo 2008) ja portinvartiointi (Metteri 2004) sekä asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus tai sen puute.

Neljännän kynnyksen muodostavat toimisto- ja sektorikohtaiset säännöt. Sen lisäksi että viranomaisella on henkilökohtaista valtaa, palvelujen ja etuuksien saamista määrittelevät toimistokohtaiset viralliset ja epäviralliset säännöt ja toimintamallit, jotka voivat olla hyvinkin pysyviä, olivat ne sitten laittomia tai laillisia. Organisaation toimintakulttuuri on merkittävässä roolissa. Tällä kynnyksellä ollaan tekemisissä toimistokohtaisen katutason byrokratian ja portinvartioinnin kanssa. Kun tuen hakemisen käytännöt määritellään toimistokohtaisesti, ne eivät takaa yhdenmukaista kohtelua kaikille avun tarvitsijoille.

Vaikeimpiin tilanteisiin joutuvat kumuloituneista ongelmista kärsivät henkilöt, jotka joutuvat ylittämään eri sektoreiden päätösvallassa oleviin etuisuuksiin ja palveluihin liittyviä yhtäaikaista kynnyksiä. Heillä on riskinä kokea ketjuuntunut hylkäys, eli useiden etuisuuksien tai palveluiden peräjälkeen tapahtuvan hylkäämisen kohteeksi (Metteri 2012, 207). Ketjuuntunut hylkäys kertoo suomalaisen palvelujärjestelmän pirstaloituneisuudesta. Palvelu- ja etuuspäätökset tehdään erillisinä, mutta niiden välille syntyy sidoksia. Yhden viranomaisen antama lausunto tai etuuspäätös määrittää muiden viranomaisten myöhempiä lausuntoja tai päätöksiä. Kun irralliset päätökset kietoutuvat yhteen, niiden välille syntyy polkuriippuvuutta. (vrt. Pierson 2004, 18-19; Djelic & Quack 2007; vrt. Hiilamo ja Saari 2010, 20-21). Järjestelmätason tekijät, eli pirstaloituminen ja polkuriippuvuus muodostavat viidennen kynnyksen.

Aineisto ja menetelmä

Tutkimuksemme oli tapaustutkimusta. Tutkimuksen kohteena oleviksi paikkakunniksi valittiin yksi metropolialueen kolmesta kaupungista ja pienehkö, alle 20 000 asukkaan kunta. Molemmilta

tutkimuspaikkakunnalta pyydettiin vastaajiksi Kelan, sosiaalitoimiston, terveystieteiden keskuksen, työvoimanpalvelukeskuksen tai työvoimatoimiston, mielenterveystoimiston sekä nuorisotyön edustajia.

Tutkimuksen pääkysymykset ovat seuraavat:

- 1) Millaiset mekanismit ohjaavat palvelujärjestelmän toimintaa kumuloituneista ongelmista kärsivien nuorten auttamisessa?
- 2) Mitkä ovat yhteistyön hyvät käytännöt ja haasteet pienellä paikkakunnalla ja metropolialueella?
- 3) Miten yhteistyökäytäntöjä tulisi kehittää nykyisten resurssien puitteissa?

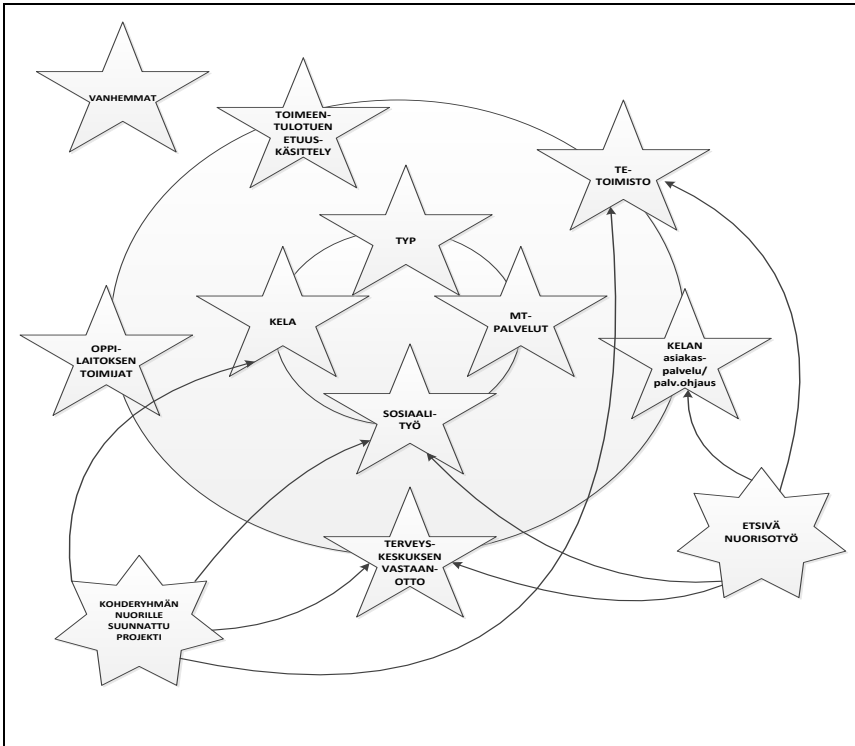
Tutkimusaineisto kerättiin Vignette –menetelmällä (esim. Heikkilä & Keskitalo (toim.) 2001; Wallander 2012, 365). Vignette tarkoittaa kriittisistä tapauksista (critical cases) koostettavaa kertomusta, joka voidaan rakentaa käytäntötiedosta, aikaisemmasta tutkimuksesta ja se sisältää päätöksenteon kannalta olennaisia tekijöitä (Finch 1987, 105; Hill 1997, 177; Malinen 2006; Taylor 2006; Wallander 2011, 365). Vignette -menetelmään kuuluu, että kertomus toimii osana kommunikaatiota. Menetelmä tarjoaa erityisen hyvän mahdollisuuden tutkia monimutkaisten päätösten takana olevien tekijöiden vaikutusta, koska se antaa mahdollisuuden koota yhteen erilaisten ryhmien tai toimijoiden tulkintoja yhteiseen käsittelyyn valitusta teemasta. (Barter ja Renold 1999.) Sen avulla tuotetaan simuloitu vuorovaikutus kuvatun asiakkaan ja valittujen työntekijöiden välillä.

Tutkimusten tulokset analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen (esim. Eskola & Suoranta 1998, 176; Raunio 1999, 303-308; Tuomi & Sarajärvi 2002; 2009, 92-93). Analysoimme yksittäisten työntekijöiden subjektiivista työtettä ja taustaorganisaation vaikutuksia toimintaan sekä kaupunkien välisiä eroja. Tarkastelemalla kaikkia vastauksia yhdessä muodostui kuva organisaatioiden välisestä toimimisjärjestyksestä. Tulkintakehyksenä hyödynsimme Poiskäännäytäviä kynnyksiä (Määttä 2012), joiden avulla selvitimme, oliko kuvatun toiminnan vaikuttimena laissa määritellyt ehdot etuuksille tai palveluille, ilmaisiko vastaaja oman taustaorganisaationsa määrittäneen hänen toimintaansa vai ohjasivatko palvelujärjestelmän kokonaisuuteen liittyvät tekijät, kuten pirstaloituminen tai päätösten välinen polkuriippuvuus toimintaa.

Tulokset

Kumuloituneista ongelmista kärsivien nuorten aikuisten näkökulmasta kaikki toimijat ovat merkittäviä, sillä monimutkaisessa tilanteessa olevan asiakkaan voi olla vaikea tietää, kenen puoleen tulisi kääntyä. Palvelujärjestelmä on kuitenkin rakentunut toimijoista, joista toisilla on mahdollisuus vaikuttaa suoraan asiakkaan tilanteeseen ja toimijoita, joiden mahdollisuudet olivat epäsuoria eli muista riippuvaisia. Näiden perusteella muodostimme ulko- ja sisäringin, jotka kuvaavat järjestystä, jonka mukaisesti palvelujärjestelmässä käsitellään kuvattuja asiakastapauksia.

Ulkoringille sijoitimme toimijat, joihin kuvatussa tilanteessa oleva asiakkaan tulee ensimmäisenä olla yhteydessä hakiessaan apua tai tukea. *Ulkoringille* kuuluvilla työntekijöillä on valta ohjata nuoren eteenpäin tai torjua hänen avuntarpeensa. *Sisäringin* toimijoita ei yleensä ole mahdollista lähestyä ilman *ulkoringin* välikäsiä.



Kuvio 2: Sisä- ja ulkoringin toimijat

Osa ulkoringin toimijoista ymmärsi asemansa ja ohjasi apua tarvitsevan nuoren eteenpäin, sisäringin toimijoiden tarjoaman avun piiriin. Heitä kutsuimme kopin ottajiksi. *Kopin ottajiksi* määrittelimme työntekijät, jotka tunnistivat kuvatus nuoren hädän ja kyvyttömyyden toimia oman tilanteensa ratkaisemiseksi. Kopin ottajat ymmärsivät asiakkaan kykyjen rajoitteet ja haavoittuvuuden, minkä perusteella he näkivät tarpeelliseksi toimia yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tämän puolesta. Kopin ottajat toimivat asiakkaan asianajajina suhteessa muuhun palvelujärjestelmään. He kykenivät ylittämään sisä- ja ulkorinkien hierarkkiset ja professiosidonnaiset rajat laajan palvelujärjestelmätuntemuksensa ja yli sektorirajojen ulottuvien verkostojensa avulla.

Siirtäjät saattoivat kopin ottajien tapaan olla hyvinkin tarkkaan tietoisia asiakkaan tarvitsemista yhteistyötahoista, mutta sen sijaan, että he olisivat toimineet asiakkaan kanssa tai puolesta, he ohjasivat, neuvoivat ja kertoivat asiakkaalle eri vaihtoehtoista. Siirtäjät joko näkivät, etteivät olleet oikea taho hoitamaan nuoren asiaa ja ohjasivat hänet toisaalle tai sitten kokivat, että kuvatussa tilanteessa oleva nuori kykenisi itse hoitamaan asiansa muiden toimijoiden kanssa. Siirtäminen on usein organisaation ohjeiden mukaista toimintaa ja pienten resurssien vuoksi se voidaan kokea välttämättömäksi. Vaarana kuitenkin on, että erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat nuoret eivät kykene hakeutumaan edellä kuvattuihin

kontakteihin ja apu, joka olisi saatavilla, ei siksi tavoita heitä. *Torjunnaksi* määrittelimme tilanteet, jossa vastaaja sanoi, että kuvattu asiakkaan tilanne ei liittynyt heidän toimenkuvaansa lainkaan. Nämä vastaajat tarkastelivat nuoren tilannetta ainoastaan oman rooliinsa ja siinä ymmärrettyjen toimintamahdollisuuksien kautta, eivätkä viittaneet muihin toimijoihin millään tavoin.

Johtopäätökset

Palvelujärjestelmässä on professioiden välisiä, tietoisia tai tiedostamattomia raja-aitoja ja yhteistyön puutteita. Tätä kuvasimme sisä- ja ulkorinkien avulla. Mikäli työntekijä tarkastelee asiakastilannetta vain omasta roolistaan käsin, eikä ymmärrä toimintansa laajempia vaikutuksia eikä yhteistyön tarvetta, asiakkaan auttaminen viivästyy tai pahimmillaan estyy. Tarkoitukseton torjunta tai ohjaaminen muulle silloin kun ohjattavalla ei ole tarvittavia kykyjä vastata elämästään voi joidenkin asiakkaiden kohdalla olla tuhoisaa. Tilanteessa, jossa kukaan palvelujärjestelmän toimijoista ei (syystä tai toisesta) ota koppia, vaikka näkee avun tarvitsijan haavoittuvan tilanteen, aiheuttaa laajemmassa mittakaavassa rakenteellista poissulkemista, vaikka kukaan ei siihen ole pyrkinyt.

Professioiden ja sektoreiden välinen yhteistyö tunnistettiin tärkeäksi molemmilla tutkimuspaikkakunnilla ja raja-aitoja oli ylitetty erilaisin tavoin. Suurin osa vastaajista osasi nimetä nuoren tilanteen selvittämisessä tarvittavat toimijat ja heidän roolinsa. Toimivan yhteistyön edellytyksenä pidettiin tuttuja yhteistyökumppaneita, joiden kanssa oli säännöllistä yhteydenpitoa ja tiedonvaihtoa, jaettuja käytäntöjä, yhteisiä toimintamalleja ja aukikirjoitettuja toimintaprosesseja.

Molemmilla paikkakunnilla oli muodostunut hyviä käytäntöjä. Eniten mainintoja sai TYP, eli sosiaalitoimen, terveydenhuollon ja Kelan toimijoiden muodostama Työelämänpalvelukeskus sekä kuntoutuksen asiakastyöryhmä. Metropolialueella oli käynnissä nuorille suunnattu projekti, jonka toimesta kumuloituneista ongelmista kärsiviä asiakkaita tuettiin. Pienemmällä paikkakunnalla sektorit ylittävää yhteistyötä ylläpidettiin peruspalveluiden toimijoista koostuva ryhmässä ja kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä, joissa säännöllisesti kokoonnuttiin pohtimaan yhteistyön tarpeita ja keinoja.

Toimivalla yhteistyöllä on mahdollisuus luoda turvaverkko, jonka avulla monista, yhtäaikaista ongelmista kärsivien asiakkaiden puutteelliset tiedot eivät epää apua tai tukea. Kun toimijat ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja tietävät kenen puoleen nuori voidaan missäkin tuen tarpeen vaiheessa saattaa tai ohjata, avun saamisen sattumanvaraisuus vähenee. Yhteistyöprojektit tuottavat rahoitusaikanaan hyviä käytäntöjä, joiden jatkuvuudesta on tärkeä huolehtia hyvin projektin päättyessä. Suunnitelmallinen ja hyvin johdettu verkostoyhteistyö voisi korvata nykyisin käytännön kautta syntyvän, asiakkaan osaamisesta riippuvaisen, satunnaisten ja pirstaloituneiden, mutta toisiinsa sidoksissa olevien kontaktien rakennelman. Työntekijöiden väliset pysyvät yhteistyörakenteet voivat vähentää vääriä tulkintoja ja yhdistetyt voimavarat tukea tilanteen varhaisempaa ratkaisua.

Tarpeellisin muutos palvelujärjestelmän toimintaan olisi, että erillisten toimijoiden välinen yhteistyö olisi niin saumatonta, että asiakas ei joudu syrjäytymisvaaraan ottaessaan yhteyttä väärään paikkaan ja tullessaan siksi torjutuksi. Lähtökohtana voisi olla No Wrong Door –tyyppinen järjestelmä, jossa jokainen toimijataho tuntee palvelujärjestelmän ja osaa auttaa vaikeuksiin joutunutta asiakasta omalla panoksellaan. Nuoren ensiksi kohtaama työntekijä ottaisi aina kopin ja varmistaisi, nuori saa tarvitsemansa avun palvelujärjestelmän kokonaisuudessa. Haavoittuvassa tilanteessa olevat asiakkaat olisivat turvaverkon ulottuvissa ja saisivat nopeampaa ja tehokkaampaa apua, ennen kuin tilanne on päässyt kumuloitumaan.

Kirjallisuus

Arnkil, Tom & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2002) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes Raportteja 253. Helsinki: Stakes.

Champion, Cyrielle & Bonoli, Giuliano (2011) Institutional fragmentation and coordination initiatives in western European welfare states. *Journal of European Social Policy* 21: 323–334.

Djelic, Marie-Laure & Quack, Sigrid (2007) Overcoming path dependency: path dependency in open systems. *Theory and Society* 36 (2), 161–186.

Eräsaari, Leena (1992) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus

Eskola, Jari & Suoranta, Jari (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Finch, J. (1987) The Vignette Technique in Survey Research, *Sociology*, 21, pp.105-14.

Freidson, Eliot (2001). *Professionalism. The Third Logic*. San Fransisco: University of California.

Heikkilä, Matti & Keskitalo, Elsa (toim.). 2001. *Social Assistance in Europe. A comparative study on minimum income in seven European countries*. Helsinki: Stakes.

Hiilamo, Heikki & Saari, Juho (toim.) (2010) *Hyvinvoinnin uusi politiikka –johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin*. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 27. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Hill, M. (1997) Research Review: Participatory Research with Children, *Child and Family Social Work*, 2, pp.171-183.

Kazepov, Yuri (2010). *Rescaling Social Policies: towards Multilevel Governance in Europe: Some Reflections on Processes at State and Actors Involved*. Teoksessa Kazepov, Yuri (toim.) *Rescaling Social Policies: Towards Multilevel Governance in Europe*. European Centre, Vienna: Ashgate, 35-72.

Keskitalo, Elsa (2008). *Balancing Social Citizenship and New Paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective*. Tutkimuksia 177. Helsinki: Stakes.

- Koskiahho, Briitta (2008). Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa: palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Kuivalainen, Susan (2007) Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. *Yhteiskuntapolitiikka* 72 (1), 49–56.
- Lipsky, Michell (1980) *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Meyers, Marcia. K. & Lurie, Irene. (2005). The decline in welfare caseloads: An organizational perspective. Paper presented at the Conference on Mixed Methods Research on Economic Conditions, Public Policy, and Family and Child Well-Being. June 26–28, Ann Arbor, Michigan.
- Metteri, Anna (2004) *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.
- Metteri, Anna (2012) *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta – ja kulttuuritieteiden yksikkö.
- Myrskylä, Pekka (2012) *Hukassa – keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA-analyysi nro: 19. 1.2.2012*. Elinkeinoelämän valtuuskunta.
- Määttä, Anne (2012b) *Perusturva ja poiskäännyttäminen*. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 36. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Pierson, Paul (2004) *Politics in Time. History, institutions and social analysis*. New Jersey: Princerton University Press.
- Pohjola, Anneli (1997) *Asiaa asiakkailta*. Teoksessa: Salmela, Tuula (toim.) *Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta?* Jyväskylä: Atena Kustannus Oy, 168-186.
- Pollitt, Christopher & Bouckaert, Keert (2011). *Public management reforms: a comparative analysis – new public management, governance, and the neo-Weberian state*. Oxford: Oxford University Press.
- Rauch, Dietmar (2005) *Institutional Fragmentation and Social Service Variations. A Scandinavian Comparison*. Doctoral thesis at the Department of Sociology. Umeå University. No. 41, 2005.
- Raunio K. (1999). *Positivismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perustat ja käytännöt*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rostila, Ilmari, Mäntysaari, Mikko, Suominen, Tarja & Asikainen, Paula (2011). *Sosiaalityön professionaalisuuden erot kuntaorganisaatioissa – Organisaatiokulttuurien ja organisaatioilmapiirien kirjo*. *Janus* 19, 2/ 2011, 143-157.
- Taylor, Brian. J. (2006). *Factorial surveys: Using vignettes to study professional judgement*. *British Journal of Social Work*, 36(7), 1187–1207.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Wallander, Lisa (2011) Measuring social workers' judgements: Why and how to use the factorial survey approach in the study of professional judgements. *Journal of Social Work* 12(4) 364–384.

Øverbye, Einar, Strohmeier Navarro Smith, Rahel, Karjalainen, Vappu & Stremlov, Jurgen (2010). The Coordination Challenge, 389-414. Teoksessa Kazepov, Yuri (toim.) *Rescaling Social Policies: Towards Multilevel Governance in Europe*. European Centre Vienna: Ashgate.